



Carta n. APA.SC.JUR.CAR.2025/000076
ED.SC.2025/000505

Palhoça, 03 de dezembro de 2025.

Ao Ilmo. Sr.

Adir Faccio

Diretor Geral

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS.

e

Ao Exmo. Sr.

Eduardo Freccia

Prefeito

Município de Palhoça/SC.

c/c

Ao Ilmo. Sr.

Sergio Matiola

Secretário Executivo de Saneamento

Secretaria Executiva de Saneamento - SAMAE

Ref.: Plano de Contingência e Emergência Operacional Palhoça - Verão 2025/2026.

- *Ofício nº 1414/2025.*

Prezados Senhores,

A **ÁGUAS DE PALHOÇA S.A.**, Concessionária responsável pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos termos do Contrato de Concessão nº 393/2024, firmado com o Município de Palhoça/SC, vem, respeitosamente, apresentar o Plano de Contingência e Emergência Operacional para a temporada de verão 2025/2026, em resposta ao Ofício n. 1414/2025.

A Concessionária reafirma seu compromisso com o bem-estar para a população e respeito com o meio ambiente.



Sendo o que havia a informar, reiteramos nossos protestos da mais alta estima e consideração.

Atenciosamente,

ÁGUAS DE PENHA SANEAMENTO SPE S.A.

REGINALVA SANTANA MUREB

Diretora-Presidente

MARAISA MENDONÇA OLIVEIRA

Diretora Executiva

ÁGUAS DE PALHOÇA
Plano de Emergência e Contingência
2025/2026

Palhoça, 02 de dezembro de 2025

Página 3 de 23

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	6
2.1. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) CASAN.....	8
2.2. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) PRAIA DE FORA.....	8
2.3. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) MORRETES – PINHEIRA	9
2.4. CAPTAÇÕES.....	10
2.5. RESERVAÇÃO DE ÁGUA POTÁVEL.....	10
2.6. ESTAÇÕES DE RECALQUE E BOOSTERS.....	11
3. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	12
4. CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS (COI)	12
5. ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	13
6. EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS	15
7. CONTINGÊNCIAS	15
7.1. CAMINHÃO PIPA.....	15
7.2. CAMINHÃO HIDROJATO	16
7.3. GERADOR.....	17
7.4. ETA MODULAR – PRAIA DE FORA.....	17
7.5. ETA MODULAR – PINHEIRA	18
7.6. EQUIPE OPERACIONAL – PINHEIRA E PRAIA DE FORA	18
7.7. PLANO DE HIGIENIZAÇÃO DOS RESERVATÓRIOS	19
8. MELHORIAS REALIZADAS NO SISTEMA EM 2025	19
8. EQUIPE RESPONSÁVEL PELO PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA	21
9. CONCLUSÃO	23



LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – RESERVATÓRIOS DO SAA PALHOÇA.....	10
QUADRO 2 – BOOSTERS DO SAA PALHOÇA.....	11
QUADRO 3 – EQUIPE RESPONSÁVEL PELO PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA.	22

1. Introdução

A Águas de Palhoça (“Concessionária”) é a sociedade de propósito específico (“SPE”) constituída com objetivo de prestar os serviços previstos no Contrato de Concessão nº 393/2024 (“Contrato de Concessão”), originado pelo Processo Licitatório Concorrência Pública nº 096/2024/PMP.

A população fixa do município em 2022 era de 222.598 habitantes, de acordo com o último censo do IBGE, e a estimativa do mesmo Instituto para o ano de 2025 é de 253.469 habitantes, contudo, no período do verão há um aumento expressivo da população flutuante. Assim, o presente documento apresenta o Plano Verão 2025x2026 do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) e do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES).

2. Sistema de Abastecimento de Água

O Sistema de Abastecimento de Água (SAA) do Município de Palhoça é composto por sistema integrado entre produção própria e importação, dividido em três subsistemas, com três Estações de Tratamento de Água (ETAs) responsáveis pelo fornecimento de água potável para a área de concessão. A principal fonte de água fornecida ao sistema é proveniente da compra de água realizada pela Águas de Palhoça S.A. da Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN, a qual aguarda assinatura de contrato, responsável pelo abastecimento da Região Central.

A água importada é produzida na Estação de Tratamento de Água José Pedro Horstmann (“ETA CASAN”) e transportada por uma adutora de DN 450 mm, e outras três adutoras, que também partem da referida ETA e compõem o Sistema Integrado de Abastecimento da Grande Florianópolis, que cruza o município de Palhoça. Em seis pontos das adutoras há interligações com o sistema de abastecimento central.

Em relação à produção própria, o município de Palhoça possui duas Estações de Tratamento de Água: a primeira localizada na Praia de Fora e a segunda localizada na região da Pinheira.

As figuras a seguir retratam os desenhos esquemáticos dos sistemas de abastecimento de água das regiões Central, Praia de Fora e Pinheira, respectivamente.

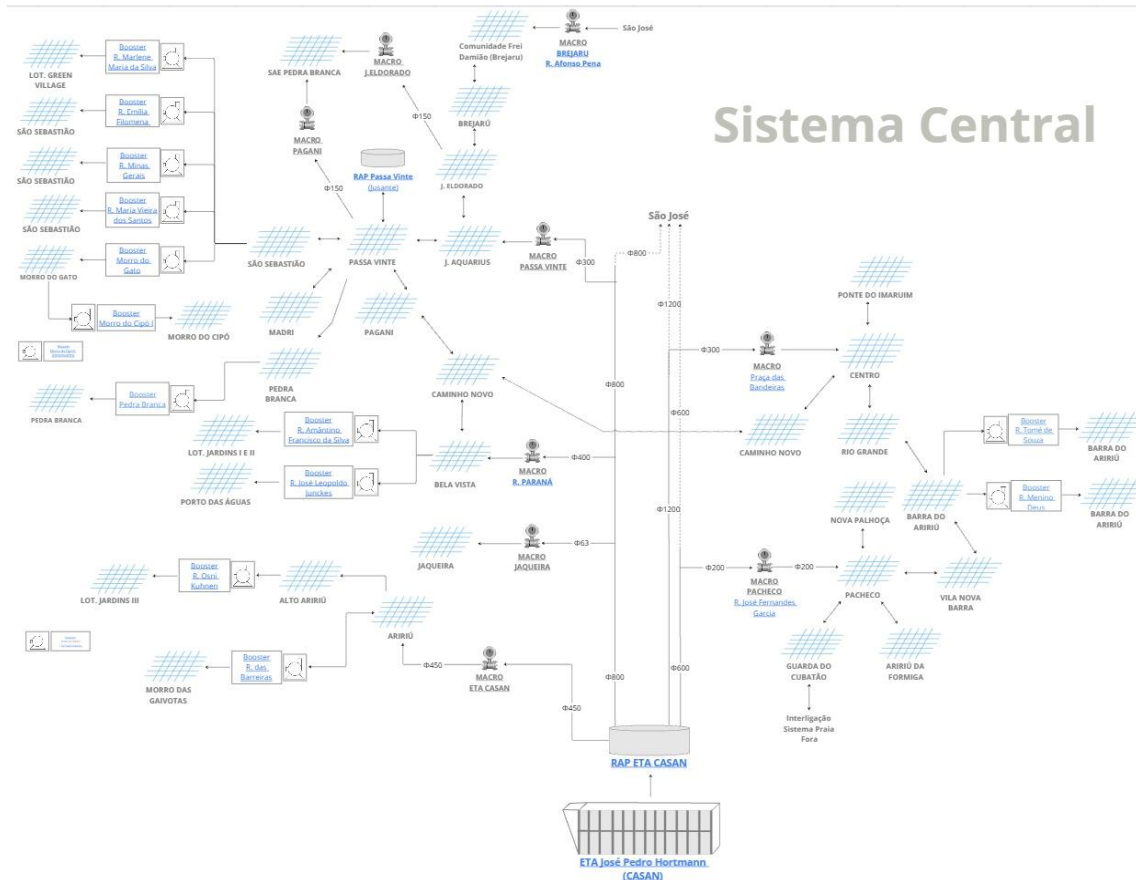


Figura 1 – Esquemático do sistema de abastecimento do SAA Central

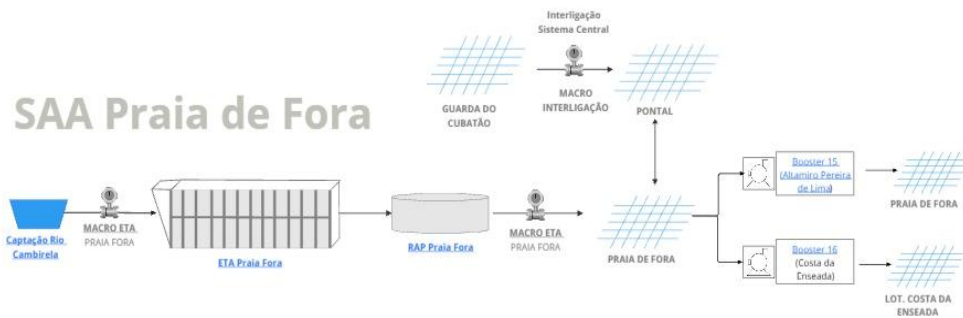


Figura 2 – Esquemático do sistema de abastecimento do SAA Praia de Fora.

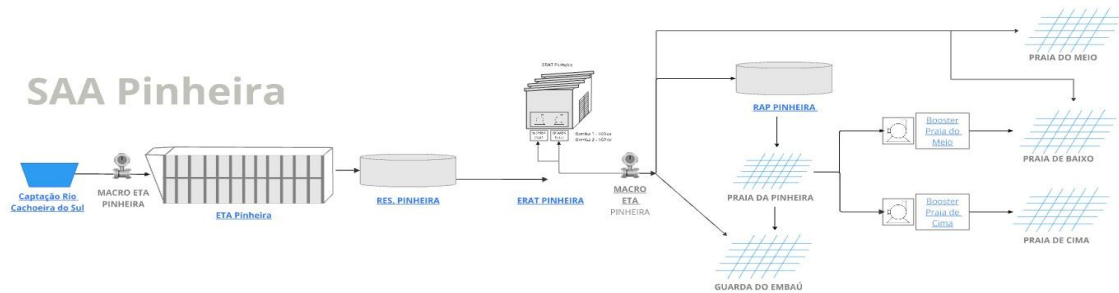


Figura 3 – Esquemático do sistema de abastecimento do SAA Pinheira

2.1. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) CASAN

Situada no bairro Aririú, a Estação de Tratamento de Água José Pedro Horstmann (“ETA CASAN”) é responsável pelo abastecimento da grande maioria das ligações ativas do município (aproximadamente 78%). Sua captação de água bruta é proveniente dos mananciais Vargem do Braço e Cubatão.

A referida ETA é administrada pela Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN, a qual fornece água por atacado à Águas de Palhoça, cujo contrato de compra e venda, aguarda assinatura da CASAN. A CASAN garante o fornecimento de água, através da venda, cuja vazão mínima fornecida é de 1.296.000 m³ por mês e volume máximo de 2.002.579 m³ por mês. O sistema Central atende os bairros Aririú, Alto Aririú, Bela Vista, Guarda do Cubatão, Aririú da Formiga, Barra do Aririú, Pachecos, Rio Grande, Ponte do Imaruim, Pagani, Caminho Novo, São Sebastião, Madri, Jardim Eldorado, Brejarú, Passa Vinte e Frei Damião.

2.2. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) PRAIA DE FORA

Situada no bairro Praia de Fora, a Estação de Tratamento de Água (ETA) é responsável pelo abastecimento do próprio bairro. Sua captação de água bruta é proveniente do manancial Cambirela.

O tratamento realizado nesta ETA corresponde a um sistema simplificado, com filtração, desinfecção e fluoretação. Essa unidade possui capacidade média de tratamento de 20 L/s.

Nesse tocante, imperioso destacar que quando da apresentação do primeiro plano de contingência e emergência de Palhoça, a concessionária ainda não operava os sistemas e se baseou nas informações constante do edital de licitação. Dito isso, após a assunção da operação, foi observada uma alteração na capacidade originalmente apontada da ETA Praia de Fora, tendo sido informado no primeiro plano a capacidade de tratamento de 22 L/s, contudo, a capacidade é de 20 L/s.

Este sistema atende os bairros Praia de Fora, Pontal e Furadinho. Além disto, pode receber contribuição do sistema central quando necessário.

2.3. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) MORRETES – PINHEIRA

Situado no bairro da Pinheira, a Estação de Tratamento de Água (ETA) Morretes é responsável pelo abastecimento do subsistema de mesmo nome. Sua captação de água bruta é proveniente do manancial Cachoeira do Sul.

O tratamento realizado nessa ETA corresponde a um sistema convencional, com coagulação, decantação, filtração, desinfecção e fluoretação. Sua capacidade média de tratamento é de 55,0 L/s.

Este sistema atende os bairros Pinheira, Guarda do Embaú e Morretes e é caracterizado por forte sazonalidade recebendo a maior parte dos turistas que visitam o município neste período.

A concessionária está promovendo a expansão do sistema nesta região para melhor atender a população e os turistas. Contudo, considerando que a demanda flutuante é prevista com base em estimativas, as previsões podem sofrer influência das condições socioeconômicas e características locais. O próprio avanço da cobertura e abastecimento de água tende a ser um fator que impulsiona maior número de visitantes.

Está nova região atendida é caracterizada fortemente pelo uso de fontes alternativas de água, sobretudo poço com características salobras. Sendo assim, importante salientar que a concessionária intensificará as ações de conscientização do uso potável como forma principal de abastecimento.

2.4. CAPTAÇÕES

A água que atende a região central tem captação superficial proveniente de dois rios, o Rio Vargem do Braço (Pilões) em Santo Amaro da Imperatriz e o Rio Cubatão, localizado em Palhoça. Essas captações e aduções de água bruta são mantidas e operadas pela CASAN, por meio do Sistema Integrado de Abastecimento da Grande Florianópolis.

Para a região atendida pelo SAA Praia de Fora, a captação é do tipo superficial, com vazão média de 22 L/s, realizada em uma pequena barragem no Rio Cambirela. A água bruta é aduzida por gravidade, através de uma tubulação de ferro fundido e DEFoFo, com diâmetro de 150 mm e extensão de aproximadamente 1.500 m.

O sistema que atende a região da Enseada da Pinheira, incluindo as regiões da Guarda do Embaú, Praia de Cima e Praia do Meio, capta água no Rio Cachoeira do Sul. O sistema de adução de água bruta é feito através de uma tubulação de 500mm que percorre um longo trecho de 15km.

2.5. RESERVAÇÃO DE ÁGUA POTÁVEL

O sistema de abastecimento de água de Palhoça dispõe atualmente de cerca de 4.650 m³ de reservação de água potável, divididos em 4 (quatro) reservatórios. A localização e características dessas unidades são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Reservatórios do SAA Palhoça.

Item	RESERVATÓRIO	BAIRRO	TIPO	CAPACIDADE (m ³)
RAP	R8	Passa Vinte	Jusante	2.500
RAP	Pinheira	Pinheira	Montante	350
REN	Pinheira	Pinheira	Montante	1.500

RAP	Praia de Fora	Praia de Fora	Montante/Jusante	300
------------	---------------	---------------	------------------	-----

Ainda, impende esclarecer acerca do RAP Centro, o qual integrava a lista de reservatórios da Concessionária, contudo, no ano corrente, o reservatório do Centro, com capacidade de 200m³, foi desativado pela SAMAE, de modo que a Concessionária não possui mais acesso às suas instalações.

2.6. ESTAÇÕES DE RECALQUE E BOOSTERS

O fornecimento de água aos usuários e a manutenção das pressões mínimas são garantidos pelas redes de distribuição, em conjunto com as estações de recalque e boosters.

O Sistema de Abastecimento de Águas de Palhoça dispõe de 18 boosters, com suas respectivas localizações apresentadas no Quadro 02.

Quadro 2 – Boosters do SAA Palhoça.

UNIDADE	BAIRRO	LOCALIZAÇÃO
BOOSTER MENINO DEUS	BARRA DO ARIRIÚ	RUA MENINO DEUS
BOOSTER EMÍLIA FILOMENA	SÃO SEBASTIÃO	RUA EMÍLIA FILOMENA DE JESUS
BOOSTER GREEN VILLAGE	SÃO SEBASTIÃO	RUA MARLENE MARIA DA SILVA
BOOSTER RIO GRANDE DO NORTE	SÃO SEBASTIÃO	RUA MINAS GERAIS COM ADOLFO SHEIDT
BOOSTER MARIA VIEIRA DOS SANTOS	SÃO SEBASTIÃO	RUA MARIA VIEIRA DOS SANTOS
BOOSTER MORRO DO GATO	SÃO SEBASTIÃO	RUA ALAOR DA SILVEIRA
BOOSTER MORRO DO CIPÓ 1	SÃO SEBASTIÃO	ESTRADA GERAL DO MORRO DO CIPÓ
BOOSTER MORRO DO CIPÓ 2	SÃO SEBASTIÃO	ESTRADA GERAL DO MORRO DO CIPÓ
BOOSTER MORRO DAS GAIVOTAS	ALTO ARIRIÚ	RUA DAS BARREIRAS
BOOSTER OSNI KUHNENN 2	ALTO ARIRIÚ	RUA OSNI KUHNENN
BOOSTER JARDINS	BELA VISTA	AVENIDA RAINILDES WEISS DE FARIAS
BOOSTER PORTO DAS ÁGUAS	BELA VISTA	RUA JOSÉ LEOPOLDO JUNKES
BOOSTER MARIA ROSA	PRAIA DE FORA	RUA CARLITO FARIAS
BOOSTER COSTA DA ENSEADA	PRAIA DE FORA	RUA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO
BOOSTER PRAIA DO MEIO	PINHEIRA	RUA PADRE AURÉLIO GANZI

BOOSTER PRAIA DE CIMA	PINHEIRA	RUA MANOEL MARTINS
BOOSTER THOME DE SOUZA	BARRA DO ARIRIU	RUA THOME DE SOUZA
BOOSTER PEDRA BRANCA	PASSA VINTE	RUA JOAO BERNARDINO DA ROSA

3. Sistema de Esgotamento Sanitário

O município de Palhoça não conta com rede coletora de esgotamento sanitário que atenda toda a população. O Sistema de Esgotamento Sanitário (“SES”) existente é composto por infraestrutura doada por loteadores ao município para operação, conforme legislação vigente. As Estações de Tratamento de Esgoto estão localizadas nos loteamentos Residencial Bela Vista, Nova Palhoça, Madri, Terra Nova, CEIP, Parque das Rosas, Igaraty, Porto das Águas, Jardins, Firenze, Lumis e Guarda do Tabuleiro.

É importante ressaltar que, de acordo com a previsão contratual (Cláusula 23.2, IX, X, do Contrato de Concessão), a Concessionária estará isenta de responsabilidade pelo passivo ambiental, gerado por atos ou fatos ocorridos antes da emissão da Ordem de Início, independentemente de terem sido verificados antes ou depois de 01/12/2024.

4. Centro de Operações Integradas (COI)

O Centro de Operações Integradas consiste no agrupamento e monitoramento de diversos serviços e processos em uma central responsável por monitorar e agir de forma rápida e eficiente para garantir a melhor prestação do serviço de água e esgoto.

O sistema supervisorio implantado para atendimento ao Contrato de Concessão nº 393/2024 foi devidamente instalado e encontra-se sob monitoramento remoto e contínuo, 24 horas por dia, realizado pelo Centro de Operações Integradas (COI).

Para realizar o controle e monitoramento do Sistema de Abastecimento de Água, a Concessionária dispõe de 35 pontos de monitoramento de pressão nas redes de distribuição. Esses pontos dispõem de equipamentos que se comunicam por telemetria diretamente com o sistema supervisorio, que é responsável por avaliar as pressões

instantâneas dos locais instalados e tomar decisões operacionais em casos de necessidade.

Sua atuação se dá por meio do acompanhamento em tempo real das pressões nos sistemas, bem como do status operacional dos boosters, possibilitando a identificação imediata de anomalias, variações de pressão ou falhas de equipamentos.

Além do monitoramento, o sistema permite o comando remoto de unidades, facilitando a tomada de decisões operacionais e a execução de resposta de forma ágil e segura, sem a necessidade imediata de deslocamento de equipes em campo.

Os dados coletados são armazenados, permitindo a geração de relatórios gerenciais e análises de desempenho, que subsidiam o planejamento operacional e a manutenção preventiva. Essa estrutura assegura maior confiabilidade, eficiência e continuidade dos serviços, em conformidade com os padrões de qualidade e os requisitos estabelecidos no contrato de concessão.



Figura 4 - Sala de Centro de Operações Integradas.






5. Atendimento ao Cliente

O usuário tem à disposição várias formas para entrar em contato com a concessionária através dos nossos meios de comunicação, incluindo: por telefone, via

central de atendimento telefônico; pessoalmente, na loja de atendimento; sistema Fale Conosco, via e-mail e aplicativo de mensagens de celular WhatsApp.

O atendimento ao usuário é realizado pelo número 0800 595 4444 para ligações de telefone móvel ou fixo, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, estando também disponível para a comunicação de emergências.

Além disso, para proporcionar maior agilidade na comunicação, os usuários podem entrar em contato pelo aplicativo de mensagens WhatsApp. Para utilizar esse serviço, basta o usuário adicionar o número 0800 595 4444 à sua lista de contatos. O serviço também está disponível todos os dias, 24 horas por dia.

 <p>E-MAIL</p> <p>Entre em contato através do endereço abaixo: faleconosco@aguaspalhoça.com.br</p>	 <p>SAC (LOCAL) E DEMAIS LOCALIDADES</p> <p>0800 595 4444 O serviço de teleatendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, sete dias por semana.</p>
 <p>WHATSAPP</p> <p>O serviço de atendimento pelo Whatsapp funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, através do número 0800 595 4444.</p>	 <p>OUVIDORIA</p> <p>Fale com a Ouvidoria da Águas de Palhoça: Acesse aqui</p>
 <p>LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS</p> <p>Para assuntos relacionados a LGPD Encarregado: Adriano Chaves Canal de acesso: clique aqui</p>	

De maneira a garantir maior celeridade nos atendimentos mais simples na temporada, também é disponibilizado totens de autoatendimento. Com esses totens, os clientes podem emitir a 2ª via de faturas, consultar débitos, e realizar pagamentos com cartões de crédito ou débito. Os totens de autoatendimento estão localizados em três



pontos estratégicos do município, sendo eles: na sede de atendimento da região central, no PROCON, e na loja de atendimento da região da Pinheira, proporcionando maior comodidade aos clientes localizados na região.

Por meio do contato com a concessionária, os usuários podem verificar a viabilidade de novas ligações, comunicar vazamentos, informar problemas no abastecimento e registrar quaisquer situações referente ao trabalho da concessionária.

O atendimento presencial será realizado de segunda à sexta-feira, das 8:15h às 17h, e sexta-feira, das 8:15h às 16:30h por meio da Loja de Atendimento localizada na rua Coronel Bernardino Machado, 408 – Centro – Palhoça.

Da mesma forma, o atendimento na unidade da Pinheira, sito a Rodovia Evádio Paulo Broering, 7867 - Enseada da Pinheira - Palhoça, será realizado de segunda a quinta-feira, das 8h às 12h e 14h às 18h, e sexta-feira, das 8h às 12h e 14h às 17h.

6. Disponibilidade de Equipamentos

A Águas de Palhoça trabalhou intensamente para garantir a disponibilidade de equipamentos como o reparo, recuperação, troca e aquisições. Além disto, conta com uma gama de fornecedores locais e nacionais que podem atender prontamente alguma ocorrência emergencial.

Caso seja necessário, além dos equipamentos disponíveis, há a possibilidade de realocar os equipamentos sobressalentes das demais unidades do grupo AEGEA da Regional Santa Catarina, do qual compete a mesma diretoria da Águas de Palhoça, ou mesmo de outras unidades do Brasil.

7. Contingências

7.1. CAMINHÃO PIPA

De maneira a mitigar eventual desabastecimento, a concessionária conta com uma contingência de caminhões pipas. Os fornecedores, cadastrados junto à Águas de

Palhoça, serão acionados e ficarão de prontidão, caso haja necessidade. Já para os dias mais críticos, compreendidos entre a alta temporada de verão (15/12 e 05/01), serão definidos pontos estratégicos para os caminhões, de maneira a garantir a melhor logística e um atendimento mais ágil, em caso de eventual ocorrência.

Em casos de ocorrências não previstas, que venham a causar desabastecimento, a concessionária comunicará imediatamente a todos os usuários. O atendimento se dará através de ordem de serviço realizada pelo cliente, onde haverá a priorização dos serviços essenciais como Unidades de Saúde, Bombeiros, Escolas e Prefeitura, através de contato telefônico com os responsáveis.

7.2. CAMINHÃO HIDROJATO

Durante o período de preparação para o verão, e de forma preventiva, a equipe técnica interna da companhia realiza ações de manutenção e limpeza nos poços de visita, redes coletoras e estações elevatórias, com o objetivo de garantir a plena operacionalidade do sistema. Essas atividades preventivas incluem a remoção de resíduos e materiais sedimentados, desobstrução das tubulações e inspeção das estruturas, visando evitar ocorrências de obstruções, vazamentos e intercorrências operacionais decorrentes, principalmente, do uso inadequado da rede por parte dos usuários.

Tais medidas contribuem para a eficiência do sistema de esgotamento sanitário, reduzindo riscos de extravasamentos e assegurando melhores condições operacionais durante o período de maior demanda, característico dos meses mais quentes do ano.

Durante a temporada de verão, com o aumento da população e a ocorrência de eventos climáticos extremos, é possível que seja causada sobrecarga na rede de coleta e tratamento de esgoto existentes, além de problemas operacionais, como a interrupções no funcionamento das Estações de Tratamento de Esgoto, possível rompimento de linha de recalque e/ou problemas em elevatórias e poços de recalque, o que configura emergência relacionada ao Sistema de Esgotamento Sanitário.

Nesses casos, a Concessionária disponibilizará caminhões hidrotrato para realizar desobstruções em redes e ramais, além do esgotamento de ativos, evitando a

ocorrência de extravasamentos. Para agilizar a execução dos serviços, serão mantidos caminhões à disposição, inicialmente, nas regiões Centrais e litorânea da Praia de Fora.

7.3. GERADOR

A sobrecarga no sistema de distribuição de energia pode ocasionar a interrupção ou instabilidade no fornecimento de energia por parte da concessionária CELESC. Nesse caso, a concessionária de energia será contatada para que tenha conhecimento do ocorrido e busque reestabelecer o funcionamento da unidade que possa ser afetada.

Ainda, em caso de eventual interrupção ou instabilidade no fornecimento de energia elétrica, para minimizar o impacto, geradores locados estarão disponíveis para as unidades operacionais de maior relevância, como as Estações de Tratamento de Água da Pinheira e da Praia de Fora, além dos boosters de maior abrangência. Isso garantirá a continuidade da produção e distribuição de água, atendendo às necessidades da cidade e suprimindo as demandas da população.

7.4. ETA MODULAR – PRAIA DE FORA

Durante os meses de alta temporada, é comum observar um aumento significativo da pressão sobre o sistema de abastecimento, o que pode comprometer quantidade da água distribuída. Para atender a essa demanda sazonal e evitar falhas no fornecimento, tanto na alta temporada 2025/2026, quanto no fornecimento habitual, a concessionária realizou a instalação de uma Estação de Tratamento de Água (ETA) modular no ano de 2025.

Esta solução visa garantir que o abastecimento se mantenha em níveis adequados, tanto em volume quanto em potabilidade, sem sobrecarregar a infraestrutura existente. A ETA permite uma resposta rápida e eficiente, adaptando-se às variações no consumo, ao mesmo tempo em que contribui para a melhoria da qualidade da água fornecida à população durante os picos das temporadas.

7.5. ETA MODULAR – PINHEIRA

Durante os meses de alta temporada, é comum observar um aumento significativo da pressão sobre o sistema de abastecimento, o que pode comprometer a quantidade da água distribuída. Para atender as novas implantações de rede de água realizada durante a temporada 24/25 para além da demanda sazonal e evitar falhas no fornecimento, a concessionária fará a instalação de um módulo de tratamento de água, com capacidade de produção de 30 l/s, na Estação de Tratamento de Água (ETA) Morretes – Pinheira.

Esta solução visa garantir que o abastecimento se mantenha em níveis adequados, tanto em volume quanto em potabilidade. A ETA permite uma resposta rápida e eficiente, adaptando-se às variações no consumo, ao mesmo tempo em que contribui para a melhoria da qualidade da água fornecida à população durante os picos das temporadas.

7.6. EQUIPE OPERACIONAL – PINHEIRA E PRAIA DE FORA

De modo a agilizar a execução dos serviços, principalmente nas altas temporadas de verão, será disponibilizada uma equipe operacional exclusiva para as áreas balneárias. Essa medida visa garantir maior eficiência e menor tempo de atendimento dos protocolos.

A concessionária conta, ainda, com equipe própria de eletromecânica, responsável por garantir agilidade e eficiência na identificação e solução de falhas eletromecânicas que possam impactar os sistemas operados. Essa estrutura técnica permite atuação imediata em equipamentos e instalações dos sistemas de captação, tratamento e distribuição de água, bem como nos sistemas de coleta e tratamento de esgoto sanitário, assegurando a continuidade operacional, a segurança dos processos e o cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos no contrato de concessão.

7.7. PLANO DE HIGIENIZAÇÃO DOS RESERVATÓRIOS

Os reservatórios existentes passaram por higienização e limpeza no ano corrente de modo a assegurar a qualidade de água distribuída e verificação da infraestrutura. O plano de higienização consiste em uma limpeza periódica e programada, realizado por empresa especializada.

8. MELHORIAS REALIZADAS NO SISTEMA EM 2025

8.1. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

No ano de 2025, foram realizadas diversas melhorias no sistema de abastecimento de água em Palhoça, com o objetivo de garantir um serviço de qualidade, eficiente e contínuo para toda a população.

Entre as ações implementadas, destaca-se a instalação de dois novos *boosters* em áreas com abastecimento precário, aumentando a capacidade de distribuição e assegurando o fornecimento mesmo em momentos de maior demanda. Além disso, foi realizado o reforço de 5,3 quilômetros de rede de água, bem como a substituição de 886 metros de rede existente, contribuindo para a redução de perdas e melhora na pressão do sistema.

Essas melhorias proporcionam maior segurança no abastecimento, especialmente no período de verão, quando a demanda por água normalmente aumenta, garantindo que a população tenha acesso a um serviço confiável e de qualidade durante toda a estação.

Além das melhorias com foco na distribuição foram realizadas ações para a estabilização das pressões, redução do número de vazamentos, e conseqüentemente quantidade de paralizações. Estas ações caracterizadas como Ações de Redução de Perdas abrangem a instalação de macromedidores em pontos estratégicos para aprimorar o controle de volumes, a implementação de sensores de pressão e Válvulas Redutoras de Pressão ("VRP") para estabilização hidráulica, e a automação com telemetria das VRPs, permitindo monitoramento e operação remotos em tempo real e atuação rápida em casos emergenciais. A modelagem hidráulica calibrada, além de

direcionar estrategicamente as ações de melhoria também é utilizada como parâmetros orientativos para a calibração das VRPs que já foram instaladas.

Essas medidas integradas fortalecem a eficiência operacional, aumentam a confiabilidade do sistema e contribuem diretamente para a redução do número de paralizações emergenciais no sistema, causadas por vazamentos e rompimentos de rede.

8.2. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

Em relação aos SES existentes, a Concessionária realizou um amplo programa de revitalização e modernização das Estações de Tratamento de Esgoto e de suas respectivas elevatórias, com foco na recuperação estrutural, na renovação de componentes eletromecânicos, segurança do trabalho e no reforço das rotinas operacionais.

Entre as principais melhorias promovidas, destacam-se a substituição de bombas, compressores, aeradores e atuadores, a recuperação de guarda-corpos e estruturas civis, a impermeabilização de tanques e bacias de contenção de produtos químicos, a revitalização das casas de operação, a reativação de sistemas de deságue de lodo antes inoperantes, a substituição da linha de recalque de entrada da ETE Madri.

Esses investimentos possibilitaram a restauração das condições de funcionamento das unidades, garantindo maior segurança operacional e estabilidade nos processos de aeração, desinfecção e manejo de lodo.

Como complemento às melhorias estruturais e operacionais implantadas nas Estações de Tratamento de Esgoto, destaca-se ainda a ampliação da capacidade de monitoramento da qualidade do processo por meio da instalação de dois laboratórios dedicados à análise operacional de efluentes.

Esses laboratórios, estrategicamente distribuídos entre as unidades Nova Palhoça e Terra Nova, além do atendimento ao operador volante, permitem o acompanhamento diário de parâmetros críticos — como oxigênio dissolvido, turbidez, sólidos e pH — essenciais para o controle do processo biológico aeróbio.

O monitoramento contínuo proporciona maior precisão na tomada de decisões operacionais, possibilitando ajustes imediatos em equipamentos, otimização da



aeração, adequação das cargas orgânicas e determinação técnica do momento ideal para o descarte de lodo, evitando intervenções desnecessárias e aumentando a eficiência do sistema.

Com essa estrutura laboratorial integrada às rotinas de campo, a Águas de Palhoça eleva o nível de confiabilidade e segurança, consolidando práticas modernas de gestão e assegurando maior estabilidade aos processos biológicos.

Paralelamente, foram estruturados planos de ativação das unidades desativadas, que se encontram em fase de obra e serão finalizadas até o final do ano. Estas obras incluem SES Lumis e Modulo 2 da ETE Terra Nova.

9. Equipe Responsável pelo Plano de Emergência e Contingência

A equipe listada a seguir será responsável por planejar, coordenar, monitorar e executar as ações descritas nos capítulos anteriores. Além disso, manterá comunicação com os representantes da SAMAE, do Poder Concedente, da Agência Reguladora, dos Usuários e demais *stakeholders* pertinentes.

Quadro 3 – Equipe Responsável pelo Plano de Emergência e Contingência.

SETOR	NOME	CARGO/FUNÇÃO	CONTATO TELEFÔNICO	ENDEREÇO DE E-MAIL
Diretoria	Reginalva Mureb	Diretora Presidente	(47) 99258-1142	reginalva.mureb@aegea.com.br
	Maraísa Mendonça	Diretora Executiva	(47) 99253-3416	maraisa.oliveira@aegea.com.br
Planejamento	Titular: Gabriel Fasola	Gerente Executivo	(47) 99233-3279	gabriel.fasola@aegea.com.br
	Suplente: Daniel Furtado	Especialista em Planejamento	(47) 99178-3989	daniel.furtado@aguasdecamboiru.com.br
Operação	Titular: Joana Andreazza	Gerente de Operações	(21) 99859-9706	joana.santos@aegea.com.br
	Suplente: Carla Moraes	Coordenadora de Operações	(55) 99716-6107	carla.moraes@aegea.com.br
Serviços	Titular: Joana Andreazza	Gerente de Operações	(21) 99859-9706	joana.santos@aegea.com.br
	Kerlin Wermann	Coordenadora de Operações	(47) 99223-3576	kerlin.wermann@aegea.com.br
Comunicação	Titular: Marco Campesatto	Coordenador de Responsabilidade Social e Comunicação	(47) 99227-5334	marco.santos@aguasdecamboiru.com.br
	Suplente: Alessandro Schwabe	Analista de Responsabilidade Social	(47) 99248-6456	alessander.schwabe@aguasdepenha.com.br
Ouvidoria	Michele Scarpini Lucca	Ouvidora	(47) 99154-6424	michele.lucca@aguasdesfs.com.br

10. Conclusão

Esse documento apresentou o Plano de Emergência e Contingência, que visa garantir a resiliência e a eficácia na gestão de crises relacionadas ao abastecimento de água e esgotamento sanitário. As ações e protocolos delineados visam não apenas atender às demandas imediatas da população, mas também assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados pela concessionária.

Com a implementação deste plano, busca-se fortalecer a capacidade de resposta a emergências, minimizando impactos e garantindo uma comunicação clara e eficiente entre todos os stakeholders envolvidos. A preparação e a prevenção são fundamentais para enfrentar os desafios que podem surgir, especialmente durante períodos de alta demanda.

Este plano será revisado periodicamente, permitindo ajustes e melhorias contínuas que reflitam as condições operacionais e as necessidades dos usuários. Com isso, reafirma-se o compromisso da concessionária em oferecer um serviço de excelência, respeitando as diretrizes contratuais e promovendo o bem-estar da população atendida.

As diretrizes apresentadas contribuirão significativamente para a segurança hídrica e a tranquilidade da população atendida, permitindo que a concessionária atue de forma proativa e eficaz em situações de emergência.

Reginalva Santana Mureb

Maraisa Mendonça Oliveira

ÁGUAS DE PALHOÇA S.A.

Reginalva Santana Mureb
Diretora Presidente

Maraisa Mendonça Oliveira
Diretora Executiva