

COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

O papel da CAJ no desenvolvimento
do comércio da cidade

LUANA SIEWERT PRETTO - PRESIDENTE



Joinville

humana, inteligente e sustentável



590 mil habitantes (IBGE 2019)



Demanda diária de 100.000 m³ de água



40 mil interações mensais com clientes



1 Milhão de habitantes em 2047



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico

Desafios CAJ:

ÁGUA

Garantir eficiência do sistema de abastecimento de água, mantendo o elevado padrão de qualidade



ESGOTO

Expandir o sistema de esgotamento sanitário para melhorar a qualidade de vida da população de Joinville



SUSTENTABILIDADE

Executar investimentos em obras e operações eficientes, contribuindo para o crescimento sustentável do município



CLIENTES

Gerar relacionamento garantindo uma experiência positiva aos clientes em todas as interações com a Companhia



ÁGUA DISPONÍVEL



99% COBERTURA DE
REDE DE ÁGUA



97,4% CLIENTES COM
PRESSÃO REGULAR (24H)



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico

CIOP 24H

centro de informações operacionais



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico





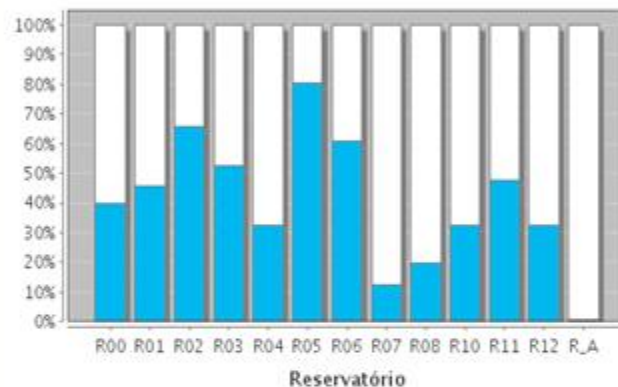
CIOP 24H

centro de informações operacionais

Atualização de página a cada 60 segundos. Última atualização: 01/09/2019 06:37:35

Instalação	CA	A1	A2	A3
Cubatão - Booster - Florianópolis (T8)		70,19mca <u>Pressão Saída</u> 01/09/2019 06:36:00	60,91mca <u>Pressão Entrada</u> 01/09/2019 06:36:00	52,90Hz <u>Frequência</u> 01/09/2019 06:36:00
R10 - Booster - Waldemiro José Borges		50,65mca <u>Pressão Saída</u> 01/09/2019 06:36:00	39,36mca <u>Pressão Entrada</u> 01/09/2019 06:36:00	129,31l/s <u>Vazão Saída</u> 01/09/2019 06:36:00
Cubatão - Macro - Florianópolis		472,25l/s <u>Vazão da Adutora</u> 01/09/2019 06:36:00	61,32mca <u>Pressão</u> 01/09/2019 06:36:00	
R11 - Macro - Araquari		25,12l/s <u>Vazão da Adutora</u> 01/09/2019 06:36:00	19,08mca <u>Pressão</u> 01/09/2019 06:36:00	
Cubatão - Macro - Aubé		272,62l/s <u>Vazão da Adutora</u> 01/09/2019 06:36:00	69,61mca <u>Pressão</u> 01/09/2019 06:36:00	

Percentual de Níveis dos Reservatórios



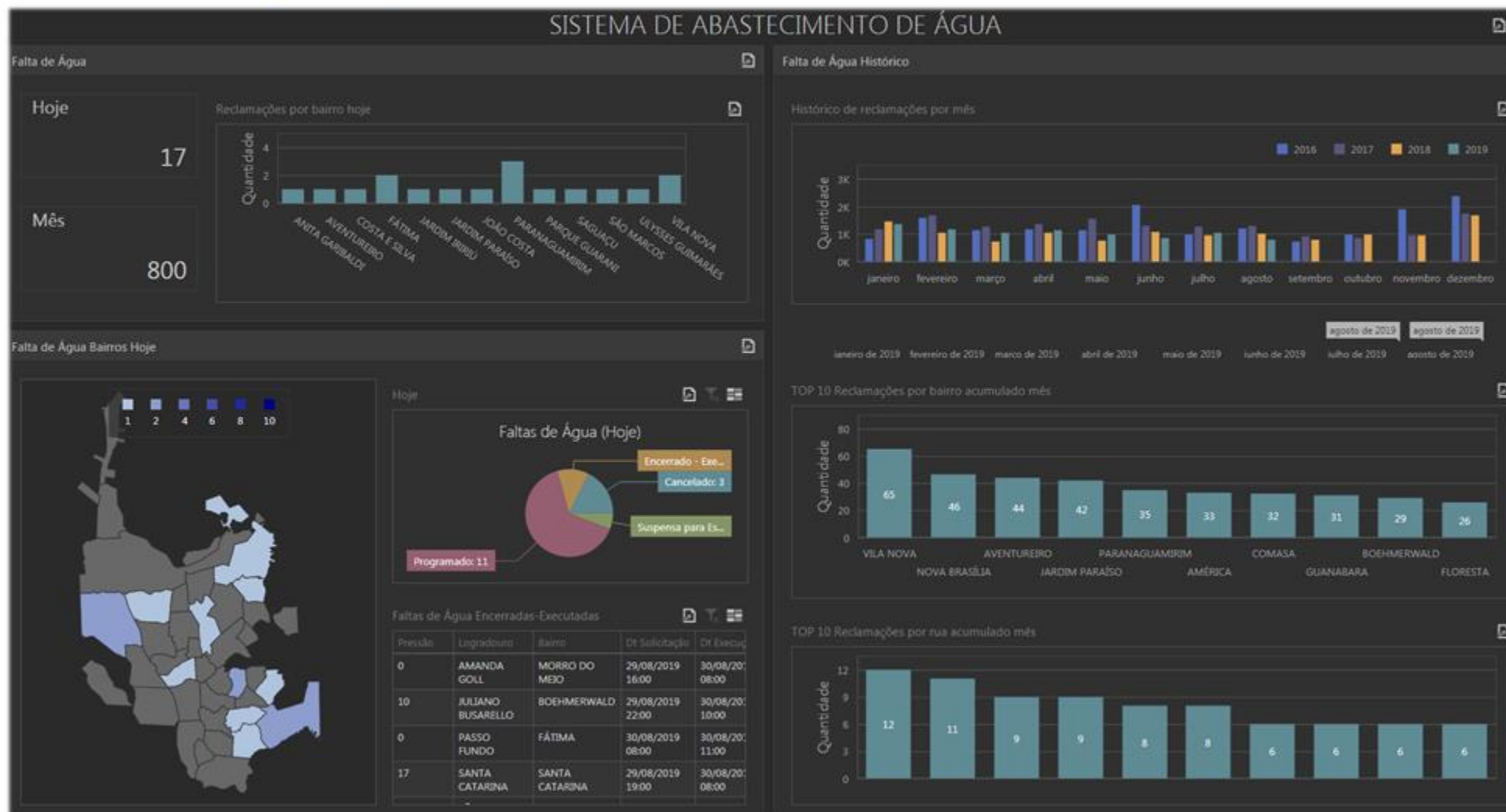
Instalação	CA	A1	
E T A - Cubatão - Tq. Acúmulo água dos filtros e válvula Y			
E T A - Cubatão (Recalque/Casa Bombas)		93,80mca <u>Pressão Saída</u> 01/09/2019 06:36:00	N
E T A - Cubatão (Vazão Saída/Atuadores)		905,87l/s <u>Vazão Saída 900mm</u> 01/09/2019 06:36:00	
E T A - Pirai T08 - (NS 17+IsomagDN-350+FS) (siemensDN-700)		562,56l/s <u>Calha Parshall</u> 01/09/2019 06:34:00	

Data Última Medida	Instalação	CA	Volume (m³)	Percentual (%)	A1	A2	A3	D1/P1	D2/P2
01/09/2019 06:36:00	R00 - Reservatório		1.269,47	39,67 %	1,51m Nível	138,12l/s <u>Vazão Entrada (car-conaut)</u>	73,36l/s <u>Vazão Saída (ins-isomag)</u>		
01/09/2019 06:36:00	R01 - Reservatório		1.427,40	45,75 %	0,69m Nível				
01/09/2019 06:36:00	R02 - Reservatório	S	1.678,06	65,81 %	1,02m Nível 01	110,56l/s <u>Vazão Entrada (car-incontrol)</u>	1,25m Nível 02 Reservatório maior		
01/09/2019 06:36:00	R03 - Reservatório		1.788,86	52,61 %	1,74m Nível	35,50l/s <u>Vazão Entrada (car-conaut)</u>	15,71mca <u>Pressão Entrada</u>		
01/09/2019 06:36:00	R04 - Reservatório		3.066,85	32,28 %	1,11m Nível				
01/09/2019 06:36:00	R05 - Reservatório	S	1.525,94	80,31 %	4,82m Nível	89,32l/s <u>Vazão Entrada</u>	61,31l/s <u>Vazão Saída</u>	N SPDA	
01/09/2019 06:36:00	R06 - Reservatório		426,03	60,86 %	2,74m Nível	0,00l/s <u>Vazão Entrada (car-incontrol)</u>			
01/09/2019 06:36:00	R07 - Reservatório		607,35	12,15 %	0,52m Nível	239,00l/s <u>Vazão Entrada (ins-isomag)</u>			



CIOP 24H

centro de informações operacionais



A close-up photograph of a hand holding a clear glass under a chrome faucet. Water is flowing from the faucet into the glass, creating bubbles. The background is a blurred kitchen sink area.

**ÁGUA DA
TORNEIRA**

SIM

Índice de qualidade
99,97%



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico

Laboratório de Controle de Qualidade

99,97%

ÍNDICE DE
QUALIDADE DA
ÁGUA EM JULHO/19

226

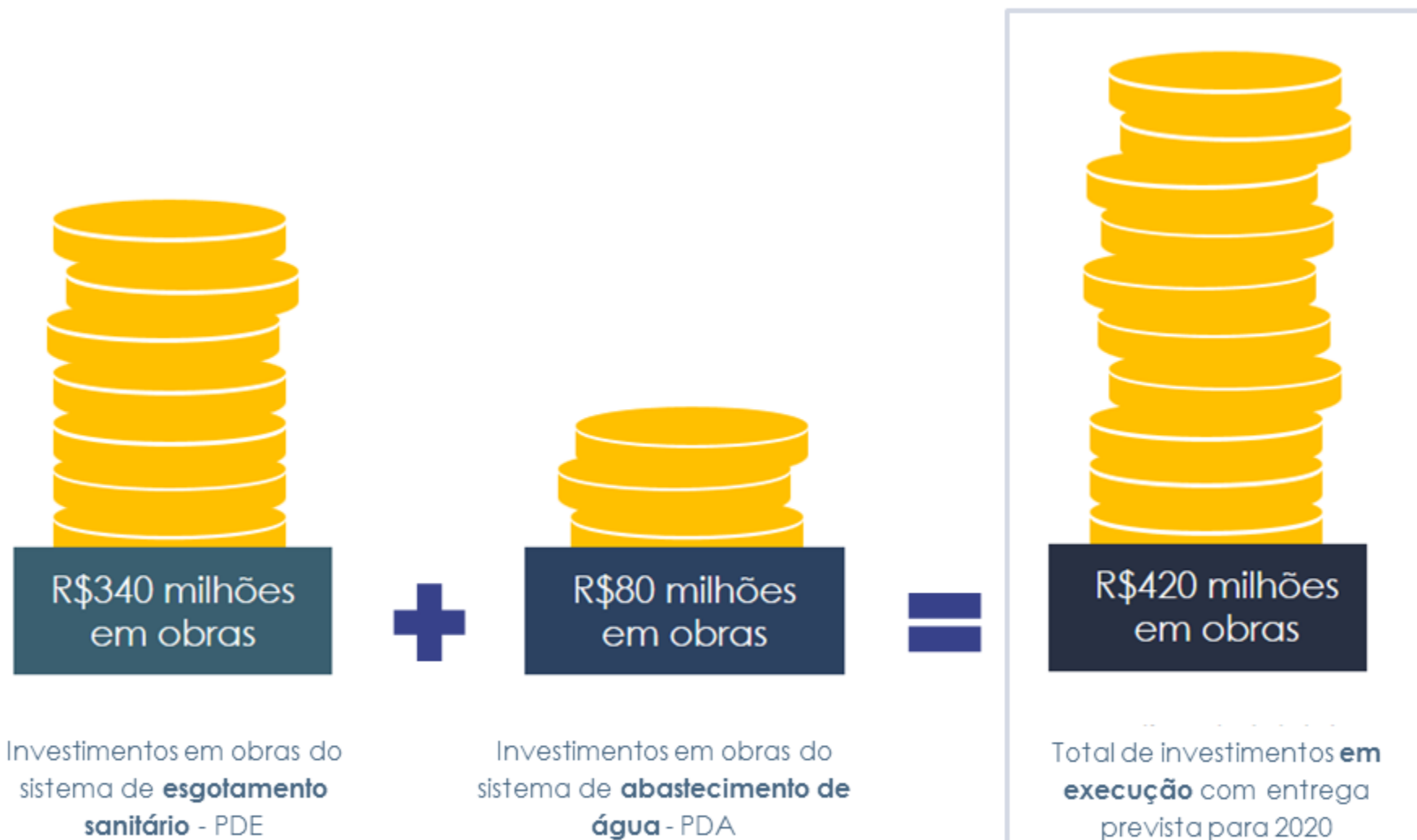
PONTOS DE COLETA AO
LONGO DE JOINVILLE

26 MIL

ANÁLISES DE ÁGUA
REALIZADAS POR ANO.

- Conformidade Portaria 05/MS
- Acreditação Inmetro ISO/IEC 17025 (padrão internacional)

Investimentos de curto prazo

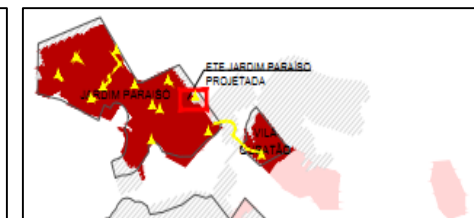
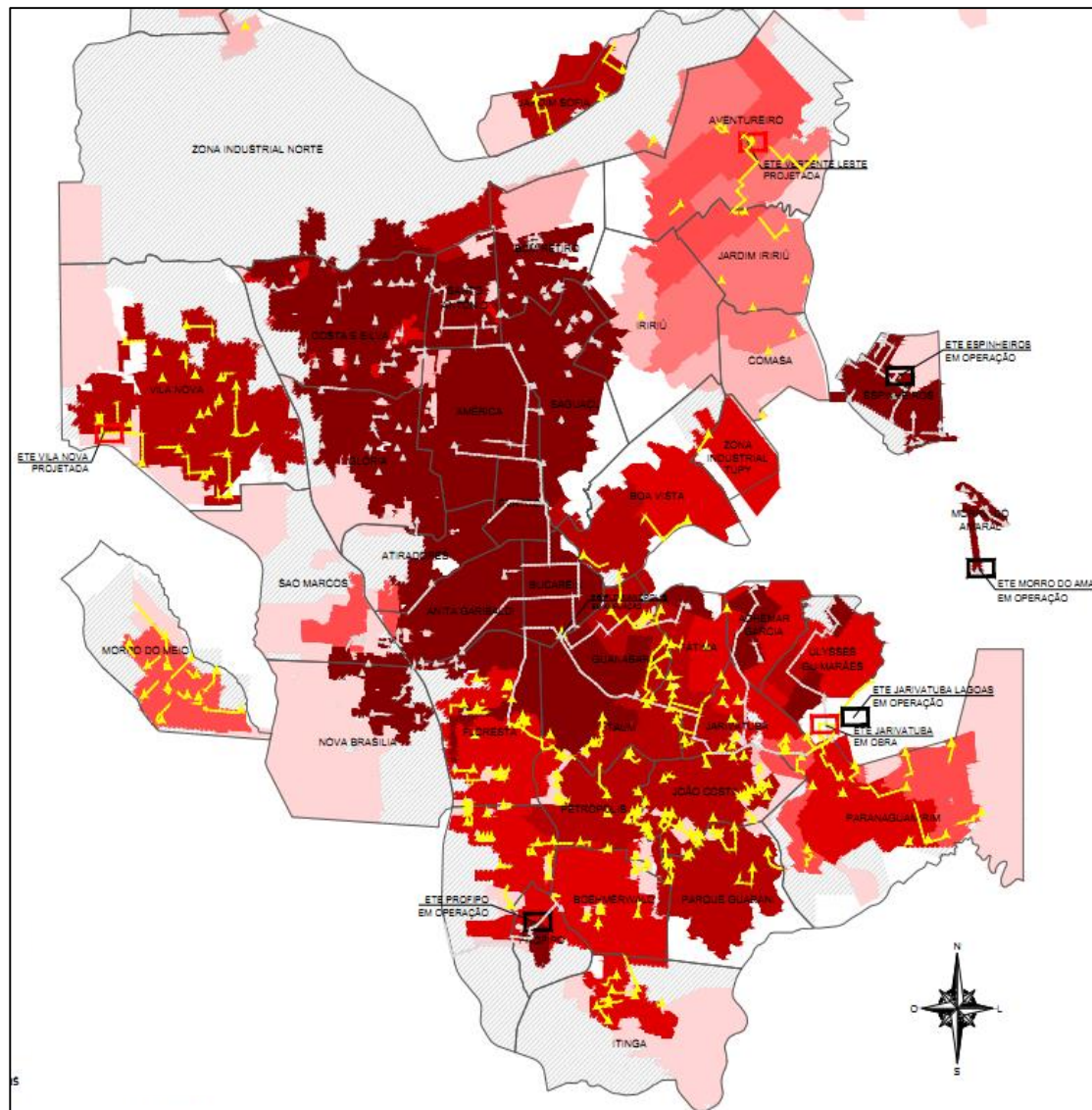


PLANO DIRETOR DE ESGOTO

expansão do sistema nos próximos anos



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



PROGRESSÃO DE ATENDIMENTO

ANO	2022	2027	2032	2037	2042	2047	TOTAL
REDE COLETORA (m)	227.538	275.653	178.626	169.089	128.794	121.235	1.100.934
INTERCEPTORES (m)	4.085	11.191	2.559	0	0	0	17.835
ECONOMIAS (un)	62.505	39.186	22.705	22.550	20.521	32.726	200.192
ECONOMIAS (acumulado)	117.589	170.894	210.728	251.610	291.267	344.616	-
ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS (un)	118	52	35	9	39	172	425
LINHAS DE RECALQUE (m)	59.204	29.106	16.702	5.267	19.548	37.924	167.751
VAZÃO MÉDIA (L/s)	427	284	158	152	142	202	-
POPULAÇÃO (acumulado)	304.652	457.775	570.780	682.283	796.047	946.570	-
COBERTURA (acumulado)	51%	67%	75%	81%	87%	95%	-

LEGENDA:

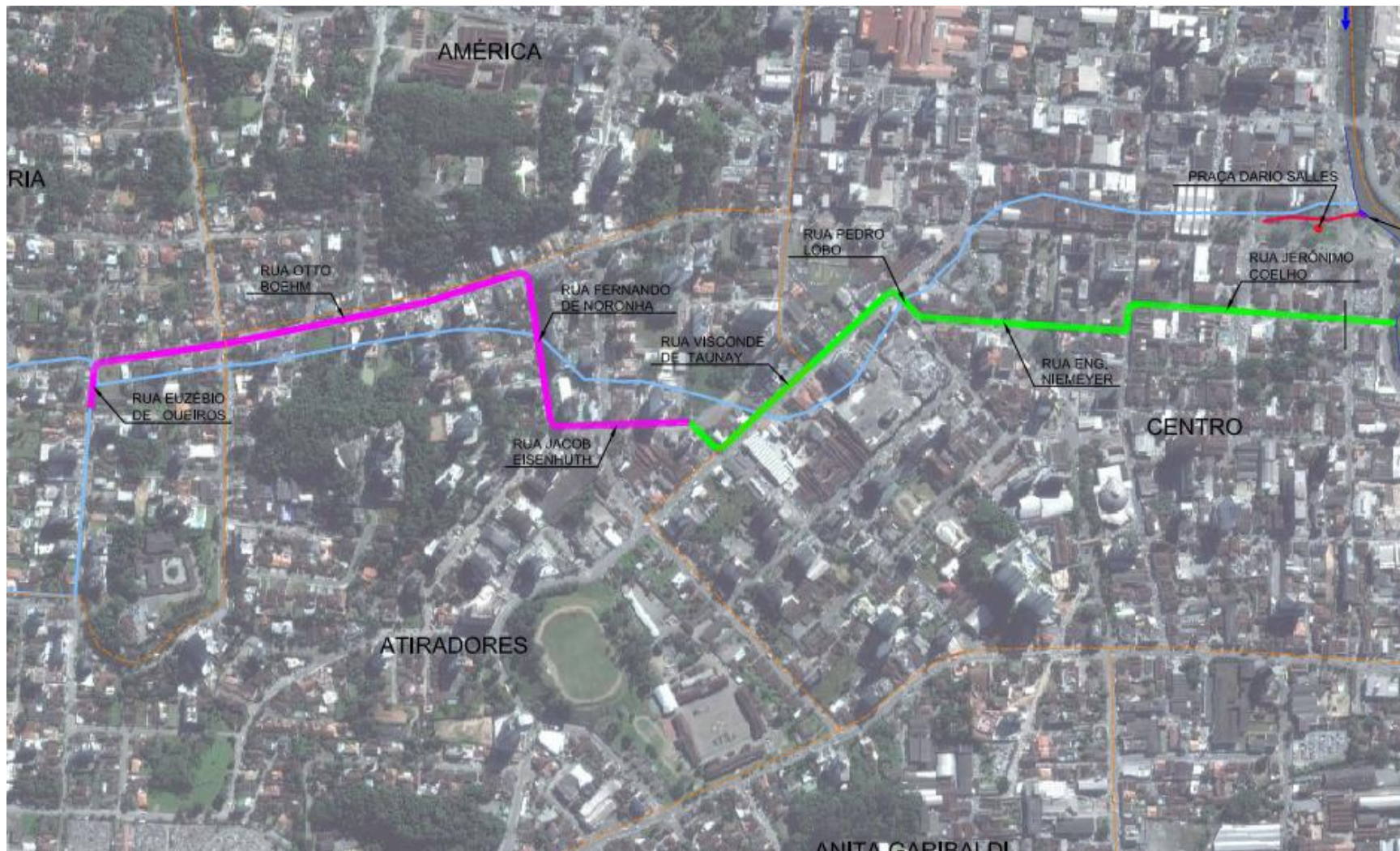
	Existente		ETE Existente
	2019-2022		ETE Projetada
	2023-2027		Estação Elevatória Existente
	2028-2032		Estação Elevatória Projetada
	2033-2037		Linha de Recalque/Emissário Existente
	2038-2042		Linha de Recalque/Emissário Projetado
	2043-2047		Divisa de Bairros
	Áreas Não Atendidas		

OBRA RIO MATHIAS

etapas de projetos e obras



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



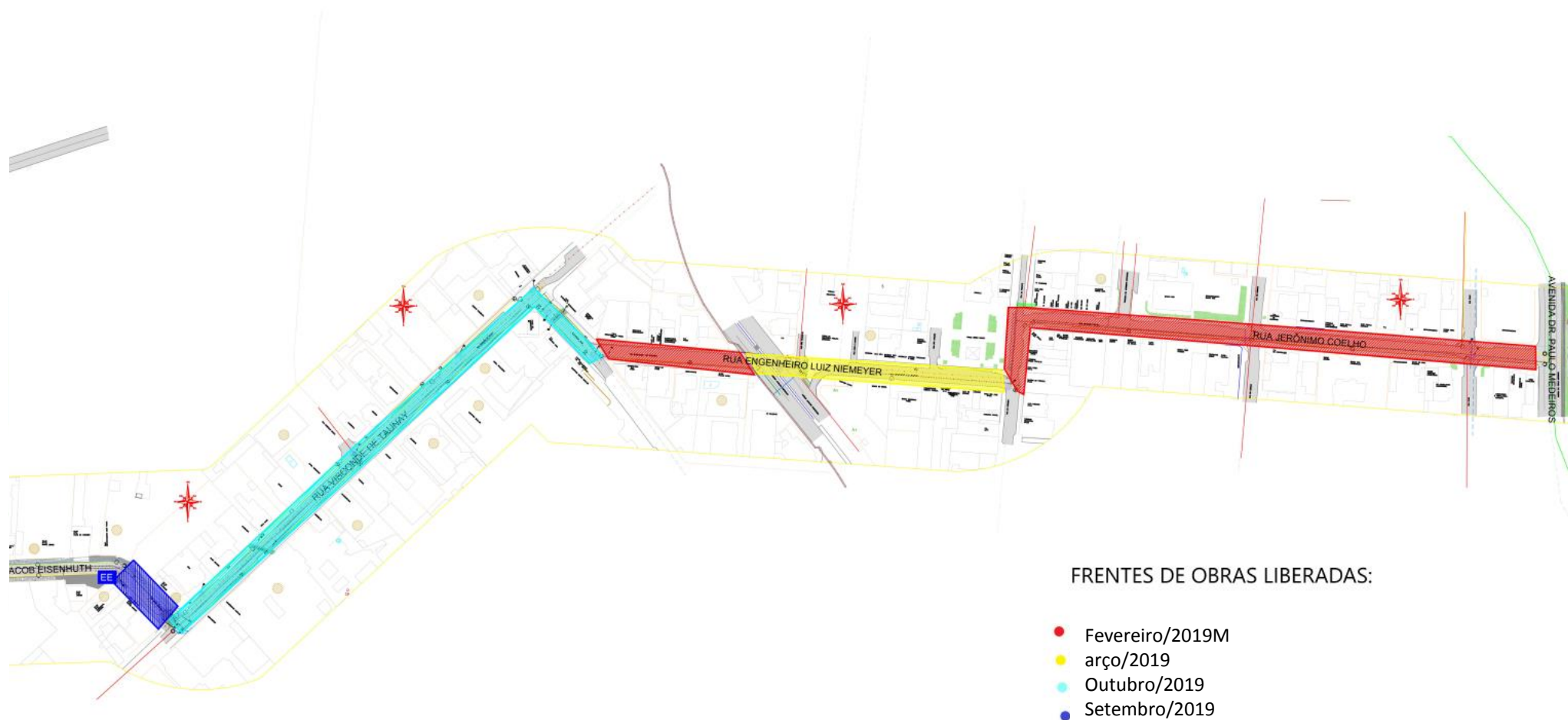
- 1º Etapa
- 2º Etapa

OBRA RIO MATHIAS

frentes de obras liberadas



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



obra



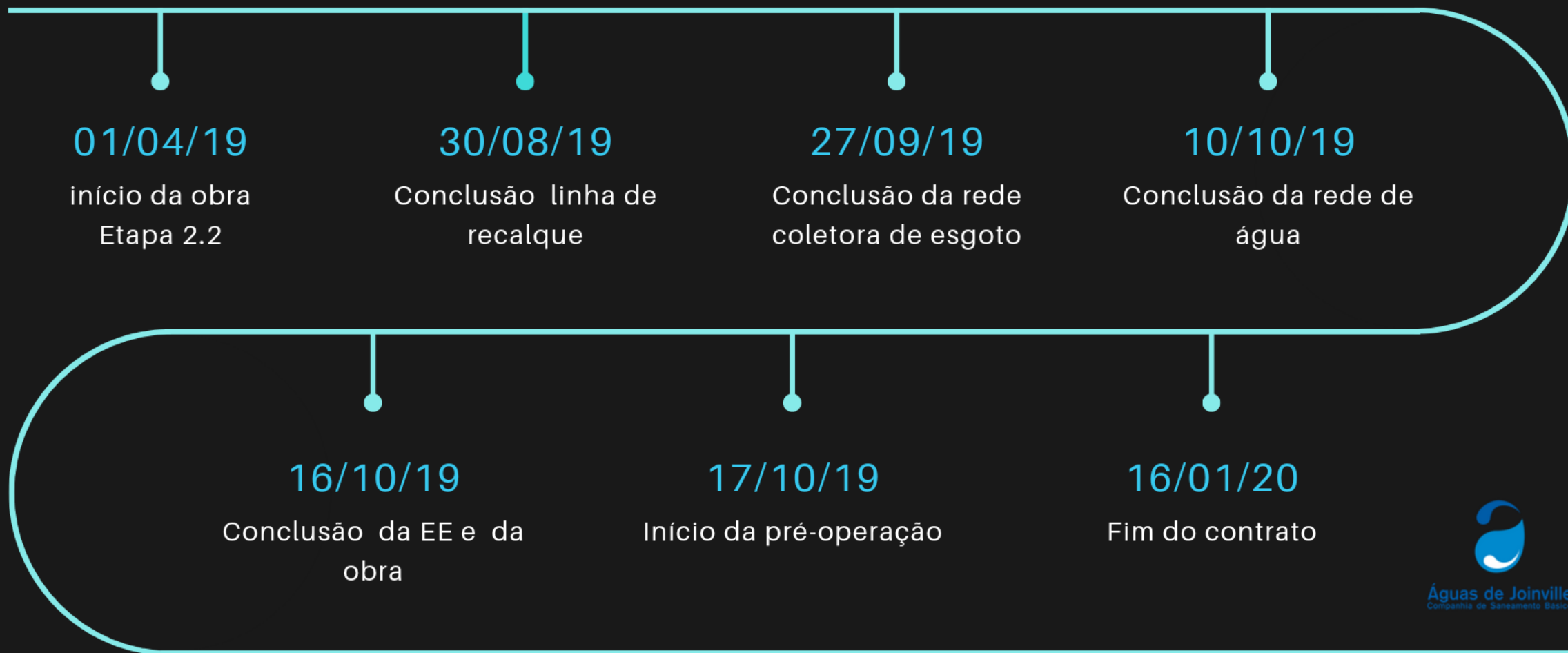
STATUS

Rio Mathias

Interferências Rio Mathias

Etapa 2.1 - concluída em 13/08/19

Etapa 2.2 - em andamento:



Facilidades para nossos clientes



Facilidades para nossos clientes

TECNOLOGIA CENTRADA NAS NECESSIDADES DO CLIENTE



90% dos serviços no site

Segunda via, nova ligação de água e esgoto, religação, transferência de titularidade, entre outros serviços



Geolocalização

Cliente pode informar vazamentos pelo celular, enviando foto georreferenciada do local



Integração

A informação do cliente é recebida em tempo real pelos técnicos, agilizando a solução das ocorrências



115

Central de atendimento disponível 24h, sem custo pela ligação inclusive de celular



Whatsapp

Atendimento disponível pelo aplicativo Whatsapp, com interface humana e tecnologia chatbot

 **99771-8115**



Informação ativa

Iniciamos a comunicação ativa de falta de água via Whatsapp para os clientes cadastrados na base

Segmentação de mercado

GRANDES CONSUMIDORES

Indústrias, condomínios, hospitais e escolas

SEGMENTO IMOBILIÁRIO

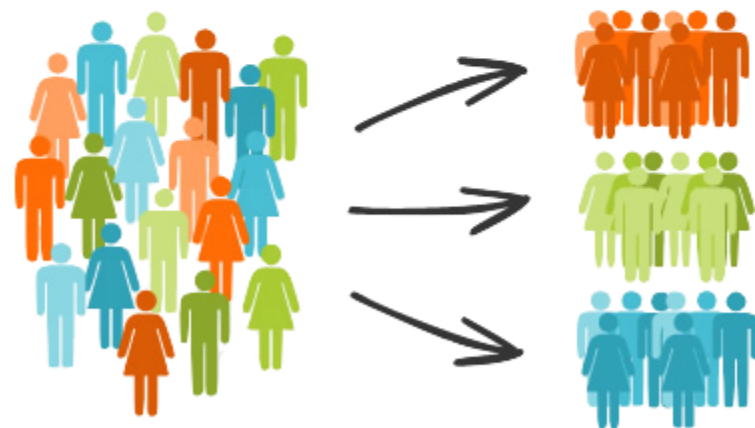
Administradoras de condomínios, imobiliárias, síndicos profissionais e construtoras

PODER PÚBLICO

Secretarias, hospitais, postos de saúde, escolas, penitenciária, presídio, polícia, bombeiros, exército

SEGMENTO SOCIAL

Entidades beneficentes, condomínios de interesse social (minha casa minha vida), associações de moradores, acompanhamento proaccessibilidade



Novos Segmentos



INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Indústrias, supermercados, shoppings, redes de lojas e varejo em geral



TURISMO E LAZER

Restaurantes, bares, lanchonetes, eventos e feiras, hospedagem, circos/parques, academias e clubes



SERVIÇOS – B2B

Clínicas médicas e veterinárias, salões de beleza, petshops, lavanderias e postos de gasolina

Vantagens para os Segmentos



ATENDIMENTO EXCLUSIVO

Canal direto com o gestor da carteira, dispensando fila e intermediários



AGILIDADE

Solução de problemas diretamente pelo site, por telefone e e-mail



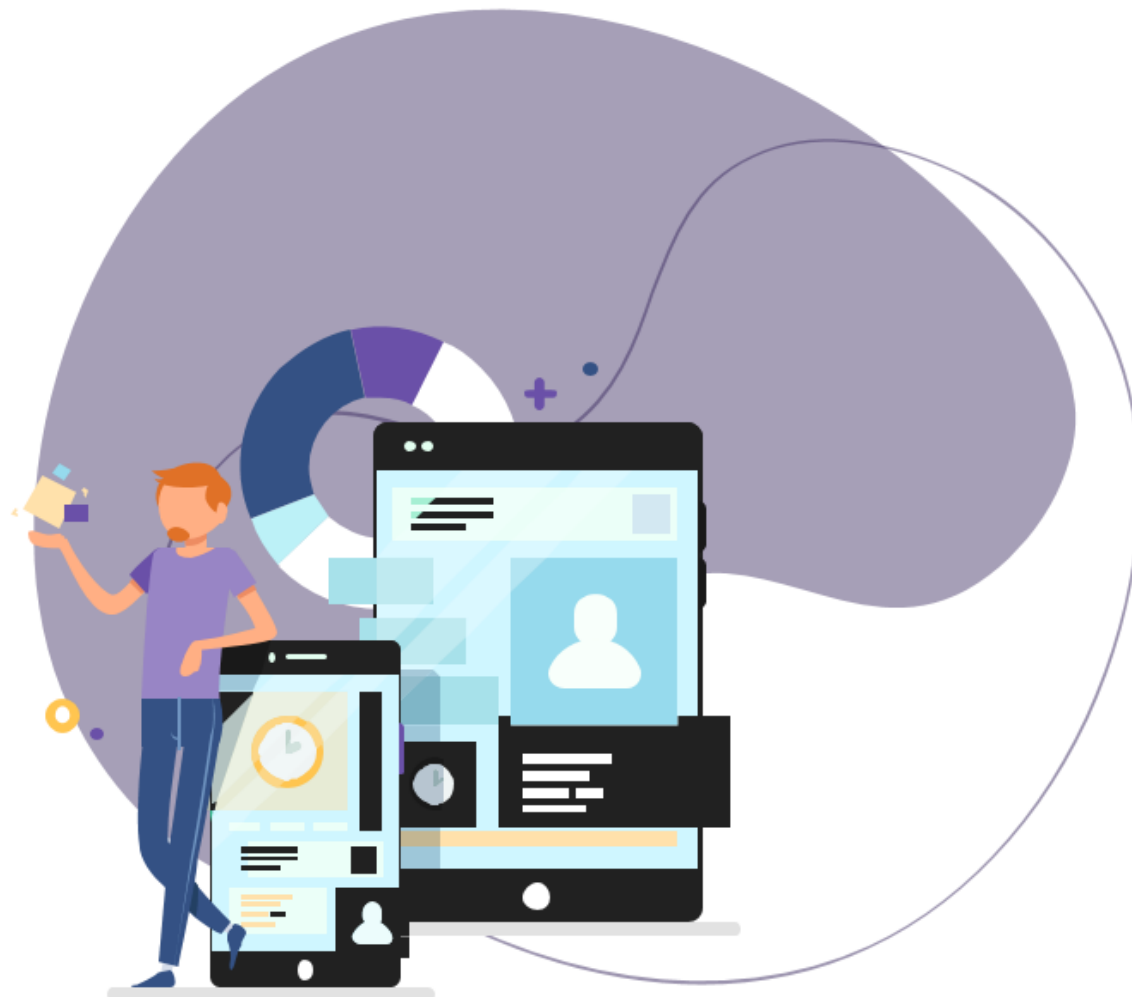
COMUNICAÇÃO ATIVA

Aviso por e-mail e whatsapp das interferências que afetam o trânsito e o abastecimento



INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Troca de Informações entre a CAJ e seus clientes parceiros de negócio



REPAVIMENTAÇÃO

como melhorar a experiência do cliente

Prazo



A repavimentação executada com atraso gera transtornos e riscos à população

Qualidade

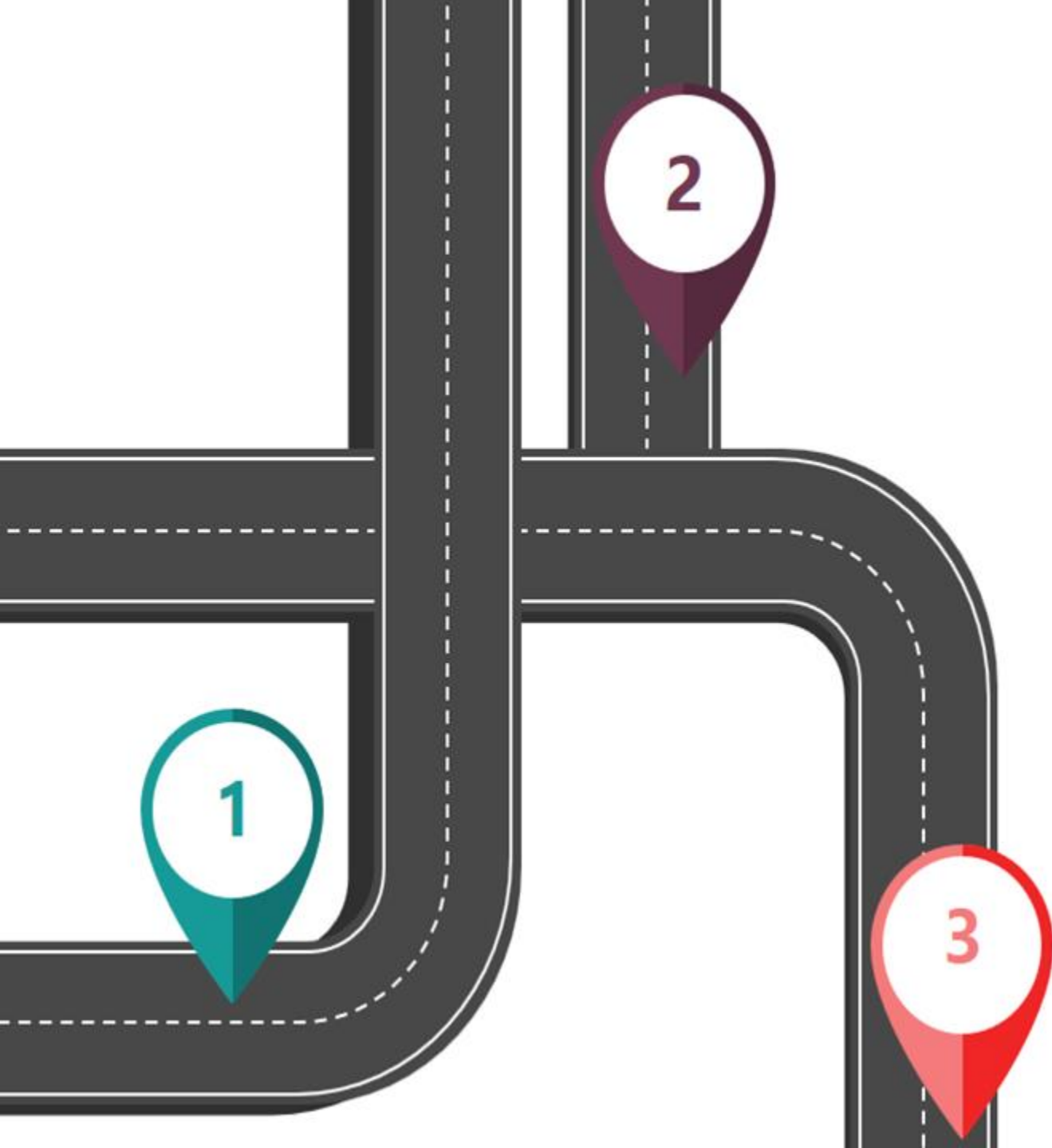


O retrabalho reduz a produtividade e gera incômodos em todas as pontas (Companhia, contratadas e clientes)

Ação preventiva



Melhor do que "tapar o buraco" é evitá-lo



Repavimentação: ações da CAJ

MANUTENÇÃO DO ATIVO

Avaliação do pavimento para identificação de patologias



CONTROLE TECNOLÓGICO

Contratação de empresa especializada por 12 meses



CONSULTORIA

Contratação de consultor especialista em pavimentação e ensaios

GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Treinamento, fiscalização, acompanhamento do desempenho e gestão dos contratos



Repavimentação: ações da CAJ

MANUTENÇÃO DO ATIVO

Avaliação do pavimento para identificação de patologias



CONTROLE TECNOLÓGICO

Contratação de empresa especializada por 12 meses



CONSULTORIA

Contratação de consultor especialista em pavimentação e ensaios

GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Treinamento, fiscalização, acompanhamento do desempenho e gestão dos contratos



PADRONIZAÇÃO INTELIGENTE

12 MIL

CLIENTES
COMUNICADOS

1600

SERVIÇOS
SOLICITADOS
EVITANDO DANOS AOS
PAVIMENTOS RECENTES

\$900 MIL

CUSTO EVITADO COM
REPAVIMENTAÇÃO



BENEFÍCIOS INTANGÍVEIS

- PRESERVAÇÃO DA INFRAESTRUTURA
- INSATISFAÇÃO DO CLIENTE EVITADA

- IMAGEM DA COMPANHIA
- SINERGIA COM A SEINFRA

E-MAIL

luana.pretto@aguasdejoinville.com.br

TELEFONE

(47) 99956-5360

LINKEDIN

www.linkedin.com/in/luana-siewert-pretto-

OBRIGADA!

