**RELATÓRIO SEI Nº 5878722/2020 - CAJ.DICAF.GRC**

Joinville, 12 de março de 2020.

**COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE**

**CNPJ: 07.226.794/0001-55**

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 2019**

A Companhia Águas de Joinville apresenta o Relatório de Administração e as Demonstrações Financeiras relativas ao exercício social de 2019, preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com o disposto na Lei das Sociedades por Ações, acompanhadas do Relatório dos Auditores Independentes, e dos Pareceres do Conselho Fiscal e do Conselho de Administração. Este relatório visa transparência junto à sociedade e demais partes interessadas.

**1 – Visão Geral do Negócio**

O exercício de 2019 consolida o décimo quarto ano de atuação da Companhia Águas de Joinville na gestão municipal dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Pautada no desafio de organizar, estruturar e consolidar o modelo de gestão do negócio assumido integralmente em 2005, a Administração visa o cumprimento dos seus objetivos com eficiência e eficácia. Neste sentido, merecem destaque as ações e eventos ocorridos em 2019, bem como os desafios assumidos para os próximos anos.

**2 – Considerações preliminares**

O ano de 2019 foi marcado por eventos importantes, dentre eles destacamos:

a) O alto valor investido em expansão e melhorias dos sistemas de água e esgoto e institucionais, resultando no montante financeiro de R$ 107 milhões, cujo detalhamento segue no presente relatório. Dentre os principais investimentos estão: Ampliação da capacidade de produção de água da ETA Cubatão; Ampliação de 32.368,5 metros de  rede de distribuição de água; Ampliação de 5.000.000 de litros no reservatório R0 que abastece os bairros Centro, América, Atiradores, Anita Garibaldi e Bucarein; Construção da nova ETE Jarivatuba; Ampliação de 42.748,5 metros de rede coletora de esgoto nos bairros Floresta, Boa Vista, Costa e Silva, Glória, Fátima, Jarivatuba, Parque Guarani, Itaum, Guanabara e João Costa; e Implantação de novo Sistema de Bombeamento de Água na Rua Florianópolis que beneficiou significativamente o abastecimento de água na região sul.

b) Com o trânsito em julgado em Novembro/2017 foi acolhido pela justiça o entendimento de que a Companhia Águas de Joinville é imune ao imposto de renda, assim, o valor depositado em juízo entre 2011 e 2017 foi convertido em Caixa da Companhia em julho/2018. O valor do imposto pago entre 2006 e 2010, está sendo compensado com o débito de PIS e COFINS. No ano de 2019 o valor total compensado foi de 9,9 milhões, restando um saldo de 17,7 milhões. Este valor impactou positivamente o caixa e contribui para os investimentos em longo prazo.

**3 – Estratégias de Longo Prazo e Perspectivas**

A estratégia de longo prazo da Companhia Águas de Joinville foi delineada com base na perspectiva de recuperação da atual conjuntura econômica do país no curto e médio prazo e tem por fundamento garantir o abastecimento de água e melhorar os índices de cobertura de esgoto na cidade, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Os projetos e as obras no Sistema de Abastecimento de Água foram definidos levando em conta a continuidade das obras em andamento, as diretrizes estabelecidas no Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB (2010, em revisão), o Plano Diretor de Água - PDA (2013), as ações e Metas estabelecidas no Plano Diretor de Redução e Combate às Perdas de Água (2015), o atendimento da demanda e a necessidade de adequações e melhorias operacionais.

No âmbito dos investimentos no Sistema de Esgotamento Sanitário, além da continuidade das obras e projetos em andamento, a definição dos investimentos prioritários levou em consideração a necessidade da ampliação do índice de cobertura de esgoto no município, conforme diretrizes do PMSB, o atendimento às exigências legais e ambientais e do Plano Diretor de Esgoto que define em seu escopo os investimentos necessários à universalização do serviço no município para o horizonte do Plano.

De 2013 até 2019, o índice de cobertura de esgoto do município passou de 17% para 34,51%, e a conclusão de importantes obras em andamento fará com que esse número passe para 40% em 2020.

No período de 2020 a 2024 está projetado um investimento de R$770 milhões, sendo necessária a busca de recursos de terceiros para grande parte destes investimentos.

 

Um dos Projetos Estratégicos da Companhia em 2020 tem como objetivo implantar a TBO - Tarifa Básica Operacional até o final de 2021 e, para isto, diversos estudos e atividades estão em desenvolvimento. A tarifa básica operacional tem como benefício incentivar o uso racional de água por eliminar o consumo mínimo de 10m³ de água, além de ser uma forma mais justa de cobrança.

O ano de 2019 foi marcado pela economia de 603.817,72 m³ de água por meio da redução do índice de perdas d'água de 541 para 521 L/lig.dia.

Com intuito de acelerar a redução das perdas de água, em outubro de 2019 foi criado o Escritório de Gestão de Perdas e Eficiência Energética  - EGPE, que atua em três grandes projetos, quais sejam: Redução das Perdas Reais (físicas), Redução das Perdas Aparentes (comerciais) e Eficiência Energética dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Conforme registros, o índice de Perdas Totais em 2019 foi de 44,6% e o índice de Perdas por Ligação foi de 521 L/lig.dia. As metas para 2020 são, respectivamente, 42,4% e 487 L/lig.dia.

**4 – Investimentos realizados**

O ano de 2019 foi significativo no investimento e no desenvolvimento das obras de saneamento básico na cidade, pois a Companhia investiu R$107 milhões, sendo destes, R$ 41 milhões em água, R$ 65 milhões em esgoto, e R$ 1 milhão institucional.

Foram realizadas importantes obras de infraestrutura nas unidades de tratamento de água e esgoto, implantados 32.368,5 metros de  rede de distribuição de água, 42.748,5 metros de rede coletora de esgoto e realizada a instalação de um sistema de bombeamento para melhoria no abastecimento da zona sul (denominado Booster Florianópolis).

**4.1. Projetos**

1. Recebimento do Diagnóstico para contratação do projeto e obra de modernização da ETA Piraí;
2. Conclusão dos serviços de vídeo-inspeção da rede coletora do SES Jardim Sofia e início no SES Vila Nova;
3. Conclusão do redimensionamento da rede coletora do SES Vila Nova;
4. Conclusão dos estudos para melhorias da rede coletora do SES Adhemar Garcia;
5. Publicação do Edital para a Contratação da obra de implantação da ETE Vila Nova;
6. Implantação do Programa Vamos Tratar Joinville, que consiste num conjunto de ações com o objetivo de melhorar a eficiência na operação do sistema existente, quais sejam: executar vistorias das ligações de esgoto existentes, instalar macromedidores de vazão no sistema coletor, ministrar oficinas educativas para encanadores, e divulgar campanhas educativas na mídia, com efeito positivo na redução do lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgoto e adequação de instalações domiciliares fora do padrão de lançamento da Companhia.

**4.2. Obras**

**4.2.1. Água** - ampliação do tratamento, reservação, adutoras e novas redes de distribuição, no intuito de atender o que preconiza o Plano Diretor de Água (PDA/2013):

1. Conclusão das obras de água do Pacote 1 (prioridade 1), que representam 12 Km de redes e reforços operacionais para melhoria do sistema de abastecimento de água em diversas ruas do município nos bairros Vila Nova, Glória, João Costa, Atiradores, Anita Garibaldi, ao investimento de R$ 2,8 milhões;
2. Início das obras de água do Pacote 2, que representam 10 Km de redes e reforços operacionais para melhoria do sistema de abastecimento de água em diversas ruas do município, principalmente nos bairros Paranaguamirim, Boa Vista, Aventureiro, Jardim Iririú e Iririú, ao investimento de R$ 10,4 milhões;
3. Implantação das novas subadutoras para abastecimento dos reservatórios R7, R8 e R0, que totalizam 1,9 Km e conferem ampliação da capacidade hidráulica e segurança ao abastecimento de água da zona norte da cidade, bairros Aventureiro, Jardim Iririú, Jardim Paraíso, Jardim Sofia, Vila Cubatão, e Bom Retiro (no caso do R7 e R8), e Centro, América, Atiradores, Anita Garibaldi e Bucarein (no caso do R0), ao investimento de R$ 3,5 milhões;
4. Início da obra de ampliação do Reservatório R0, com a construção de uma nova célula com capacidade para armazenar 5.000m³, ampliando a capacidade de reservação para de 3.200m³ para 8.200m³, ao investimento de R$ 8,9 milhões;
5. Implantação do novo Sistema de Bombeamento do tipo Booster na Rua Florianópolis, com potência de 450 cv, que aumentou a disponibilidade de água na região sul do município de 85% para 96,5%, ao investimento de R$ 2 milhões;
6. Continuidade da obra, em fase final, da ampliação da ETA Cubatão que é responsável pelo abastecimento de água de 75% do município e permitirá a ampliação da capacidade nominal da estação de 925 para 1.850 litros por segundo, ao investimento de R$ 32 milhões;
7. Conclusão das obras de Realocação das Redes de Água para implantação da 2ª Etapa da Obra de Macrodrenagem do Rio Mathias na região central, ao investimento de R$ 3 milhões;

**4.2.2. Esgoto** - ampliação do tratamento, elevatórias e novas redes coletoras, no intuito de atender o que preconiza o Plano Diretor de Esgoto (PDE/2018):

1. Continuidade da obra, em fase final, da nova ETE Jarivatuba, com recurso a fundo perdido do Orçamento Geral da União na ordem de R$ 49 milhões. O valor total do empreendimento está previsto em aproximadamente R$ 89 milhões. Quando finalizada, a capacidade de tratamento da estação será triplicada, passando de 200 para 600 litros por segundo. A nova ETE, a maior de Santa Catarina e uma das mais modernas da América Latina, beneficiará uma população de cerca de 195 mil moradores da área central e da zona Sul de Joinville;
2. Início das obras de adequação e ampliação da ETE Espinheiros de 17 l/s para 51 l/s, ao investimento de R$ 13 milhões;
3. Continuidade da obra da 2ª etapa (pacote 2A) das Bacias 8.1 e 9; (Bairros: Guanabara, Fátima, Jarivatuba, Itaum, Petrópolis, João Costa, Parque Guarani, Boehmerwald, Itinga e Santa Catarina) com recurso a fundo perdido do Orçamento Geral da União na ordem de R$ 7 milhões;
4. Início da obra da 3ª etapa (pacote 4) das Bacias 8.1 e 9, ao investimento de R$ 24 milhões;
5. Continuidade da obra de rede coletora de esgoto da Bacia 10 (sub-bacias 3 e 4), no bairro Boa Vista, ao investimento de R$ 3,2 milhões;
6. Continuidade da obra de reforma e ampliação da estação elevatória de esgoto da Rua Florianópolis, contribuindo para o sistema de esgotamento sanitário do Jarivatuba e visando atender as demandas do Plano Diretor de Esgoto (PDE), ao investimento de R$ 4,5 milhões;.
7. Conclusão da obra de ampliação da rede coletora da sub-bacia Rio Bucarein da Bacia 7 - Parcial Floresta, nas proximidades das ruas Ibirapuera, Santa Catarina, Getúlio Vargas e Piauí, ao investimento de R$ 5 milhões;
8. Início das obras de melhorias e ampliação da capacidade da rede coletora da Bacia 3, nos bairros América, Santo Antônio e Costa e Silva, ao investimento de R$ 6,8 milhões;
9. Conclusão das obras de Realocação das Redes de Esgoto para implantação da 2ª Etapa da Obra de Macrodrenagem do Rio Mathias na região central, ao investimento de R$ 3,7 milhões;

**5 - Principais ações e resultados obtidos**

No âmbito das atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário, merecem destaque as seguintes ações e resultados:

**5.1. Sistema de Distribuição de Água**

1. As obras de melhorias no Sistema de Distribuição de Água elevaram a disponibilidade de 91,81% (2018) para 96,45% em 2019. Isto representa um incremento de 4,64% do Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA) da cidade;

       b. Com relação a qualidade da água distribuída, em 2019 os resultados foram excelentes, sendo que no mês de Julho o índice de qualidade no município foi de 99,97%;

       c. Redução de 20 l/Ligação.dia ou aproximadamente 3,69% nas perdas de água no comparativo com 2018. O índice de perdas de água por ligação ao dia (IPL) passou de 541 litros para 521 litros.Várias ações contribuíram para essa melhora, dentre elas, destacam-se no aspecto operacional a pesquisa de vazamentos ocultos (não visíveis) em mais de 1.567,83 km de rede de água, o que possibilitou a detecção e conserto de 1.303 vazamentos ocultos, recuperando aproximadamente 7.225.252m3 para o SAA;

       d. Instalação de 04 (quatro) novas válvulas Reguladoras de Pressão ao longo do SAA (Rua 6 de Janeiro, Agulhas Negras, José Basílio, Agrolândia) para reduzir o número de rompimentos causados por excesso de pressão;

       e. Em 2019, o controle dos sistemas de distribuição de água que é realizado pelo Centro de Informações Operacionais passou a ser 24hs/dia, com acompanhamento *on line*, que permite agilidade e assertividade nas ações, manobras e na tomada de decisão.

**5.2. Estações de Tratamento de Água**

1. ETA Pirai: instalação de pontos de controladores de nível para monitoramento do controle de qualidade da água tratada e controle dos insumos; Instalação de turbidímetros o*n line*para monitoramento da qualidade da água de saída dos filtros; realização de diagnóstico das condições de operação da estação de tratamento com foco no PSA (Plano de Segurança da Água); Dragagem da lagoa de sedimentação (pré-tratamento) para melhorar a qualidade da água decantada.
2. ETA Cubatão: Impermeabilização das câmaras 1 e 2 do tanque de contato da ETA Cubatão, possibilitando a produção de água com maior qualidade e eliminação dos pontos de perdas de água de produção; Reforma e modernização e automação do filtro ascendente n° 7 da ETA Cubatão, possibilitando produzir mais água e com maior qualidade; Aquisição de dois novos motores de 200 cv para instalação na captação de água bruta.

**5.3. Melhorias nos serviços de manutenções**

1. Redução de 12hs no tempo médio de execução do serviço de conserto de vazamentos de água;
2. Redução de 7hs no tempo médio de execução do serviço de desobstrução de redes e ramais de esgoto;
3. Implantação do Controle Tecnológico para garantir qualidade nos serviços de pavimentação;
4. Substituição e reforma de motores de alta tensão na captação e recalque de água tratada da ETA Cubatão.

**5.4. Sistema de Esgotamento Sanitário**

1. Aplicação de biorremediador para remoção e controle de incrustação por gordura na rede coletora de esgoto;
2. Realização de média mensal de 4 km de limpeza preventiva por hidrojateamento na rede coletora de esgoto da cidade;
3. Aumentado em 25% a capacidade de bombeamento da Estação Elevatória de Esgoto da rua Florianópolis;
4. Fiscalização de mais de 40 mil metros da rede coletora por meio de injeção de fumaça para identificação de possíveis irregularidades;
5. Ampliação da cobertura municipal de esgoto para 34,51%;
6. Fiscalização das ligações de esgoto, para garantir a correta ligação ao sistema público coletor. Em 2019 foram fiscalizadas mais de 21 mil ligações, sendo que 69% apresentaram irregularidades, quais sejam: 10% não estavam conectadas ao sistema, 45% apresentaram irregularidade na caixa de gordura e 14% estavam conectando a drenagem pluvial ao esgoto;
7. Elaboração do Plano de Combate à Infiltração, com o objetivo geral de determinar uma metodologia de mensuração, avaliação e minimização da contribuição pluvial no SES de Joinville - SC.

**5.5. Gestão Comercial**

No âmbito das atividades de gestão da micromedição e telemetria, faturamento, fiscalização e captação de clientes merecem destaque as seguintes ações:

1. Continuidade da política de micromedição e redução de perdas comerciais, mantendo o índice de hidrometração em 100%, ou seja, toda ligação em Joinville é hidrometrada, garantindo medição e faturamento eficientes. Em 2019 foram realizadas aproximadamente 22.000 substituições de hidrômetros, o que representou 14% do total de ligações ativas. O parque de hidrômetros fechou o ano com uma média de 2,81 anos, ou seja, com uma idade que o caracteriza como um parque renovado. Além disso, estão sendo utilizados medidores de alta tecnologia, pertencentes a uma classe metrológica superior. Estes hidrômetros, dos tipos volumétricos e ultrassônicos, que, até então eram utilizados prioritariamente na medição do consumo de grandes consumidores, passaram também a ser utilizados em clientes residenciais. Agora, toda a nova ligação de água ou padronização de ligação é contemplada com hidrômetro volumétrico. O ano de 2019 se encerrou com 36% das ligações com hidrômetros volumétricos ou ultrassônicos.
2. Implantação de um moderno laboratório para aferição e estudo do parque de medidores. O LabHidro foi implantado no início de 2019, e conta com uma moderna bancada volumétrica com capacidade para aferir até 10 hidrômetros simultaneamente. A bancada é certificada pelo Inmetro, desta forma, passamos a contar com maior confiabilidade e qualidade na aferição dos hidrômetros, garantindo uma cobrança justa na medição de água e esgoto. No laboratório também são realizados estudos do parque de medidores retirados de campo, fazendo com que possamos ter maior eficiência nas trocas preventivas de medidores.
3. Continuidade da instalação das caixas-padrão para todas as novas ligações de água. O ano de 2019 se encerrou com um total acumulado de 81.000 caixas-padrão instaladas, o que representa 54% do total de ligações da cidade. Além das vantagens na maior facilidade da manutenção e leitura dos hidrômetros, o padrão tem garantido maior qualidade da água fornecida e redução nos índices de fraudes e vazamentos.
4. Continuidade do Programa de Fiscalização e busca por irregularidades. A Companhia realizou em 2019, 26.700 fiscalizações, detectando e sanando aproximadamente 3.000 irregularidades, dentre elas, ligações clandestinas, by-pass e fraudes em medidores. Foi retomado o Programa Vigiágua, onde, em parceria com a vigilância sanitária, são realizadas fiscalizações em ligações que fazem uso de fonte alternativa, promovendo a venda de água ao cliente e, garantindo assim, o fornecimento de água de qualidade.
5. Monitoramento remoto de consumo através de Telemetria nos Hidrômetros, com tecnologia por radiofrequência. Cerca de três mil clientes são acompanhados remotamente pelo sistema, possibilitando a identificação de possíveis picos de consumo, eventuais vazamentos, bem como a parada repentina de algum equipamento. Condomínios residenciais, escolas, hospitais, indústrias entre outros usuários são acompanhados por este sistema.

**5.6. Gestão de Relacionamento com Cliente**

No âmbito das atividades de relacionamento com mercado e sociedade, merecem destaque:

a) **Segmento Social:**

* Foi realizadaa regularização da ligação de água para a comunidade quilombola “Beco do Caminho Curto”, localizada na Zona Rural do Subdistrito de Pirabeiraba. A campanha foi desdobrada em ações de voluntariado e mobilização da comunidade, atraindo patrocinadores e parceiros. O resultado do trabalho foi a construção de rede abastecimento de água e rede de coleta de esgoto beneficiando cerca de 100 pessoas.  Este projeto foi reconhecido pela ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos como elegível para o prêmio Ser Humano em nível estadual;
* 543 famílias beneficiadas por meio de atendimento social  à domicilio;
* Através do Trabalho Técnico Social, foram realizadas: reuniões comunitárias nas regiões do Vila Nova, Boa Vista, Guanabara, com a participação de 835 Munícipes; 37 Oficinas sobre os temas água e esgoto, compostagem, produtos de limpeza sustentável, aproveitamento de alimento e jardinagem, com participação de 511 Munícipes; Audiências Públicas nas regiões do Vila Nova e Jardim Paraíso, com participação de 105 munícipes.

b) **Programa Padronização Inteligente:**orientação aos clientes para a realização da padronização de ligações de água em ruas com futura intervenção de pavimentação. A compatibilização entre estes serviços evitou 997 recortes nas vias da cidade.

c) C**obrança preventiva:**ações denominadas internamente de “pré-corte” foram responsáveis por cerca de 156 mil contatos com clientes que tiveram a oportunidade de regularizar os débitos antes da interrupção do abastecimento de água por falta de pagamento.

d) **Ação de Cobrança In Loco:**foramrealizadas 425 negociações, atingindo o valor de  R$ 1.754.987,90 o que representa êxito de 77,18% dos valores passiveis de negociação.

e) **Atendimento Segmentado:**176.468 interações com foco nas características individuais e na experiência dos clientes, sendo:

* 543 visitas sociais pró-acessibilidade;
* 543 Negociações in loco;
* 155.866 Ações Pré Corte;
* 3707 atendimentos Corporativos;
* 2513 Abordagens.

**f) Canais de relacionamento:**

A utilização do portal de serviços (no novo site), lançado no mês de junho de 2018 demonstrou  evolução significativa: só em 2019 foram abertas cerca de 15.000 ordens de serviço através no autoatendimento.  Além disso, mais de 7 mil clientes se cadastraram neste canal.

Atualmente, o portal disponibiliza 32 tipos de serviços, dentre os quais destacam-se: Ligação nova de água e esgoto, transferência de titularidade, Corte temporário, Emissão de 2º via, consulta de débitos, simulação de parcelamento, padronização da ligação, entre outros.

Buscando alternativas para facilitar a comunicação e interação com o cliente, em setembro deste ano foi implementado o atendimento via WhatsApp. Neste canal foram disponibilizados os seguintes serviços: consulta de débito, informação de vazamento, falta de água e religação. O atendimento é feito através do número (47)997718115.

Com um volume médio de 26.638 atendimentos por mês, o SAC da Companhia concentra-se atualmente no canal telefônico e presencial, com expectativa de migração gradual para o autosserviço disponibilizado via site e WhatsApp.

Resumo do Volume médio mensal de atendimento por tipo de canal:

* 760 atendimentos virtuais, que representam 3% do total;
* 19.098 atendimentos telefônicos, que representam 72% do total;
* 1.345 atendimentos no autosserviço, que representam 5% do total;
* 5.435 atendimentos presenciais, que representam 20% do total.

**6 - Transparência e Governança Corporativa**

No âmbito das atividades de planejamento, governança corporativa e do sistema de gestão integrado, merecem destaque as seguintes ações:

1. Aperfeiçoamento da Estrutura de Governança Corporativa, Riscos e Conformidade da empresa à luz da Lei das Estatais (Lei 13.303/2016). Esta lei regulamenta sobre o estatuto jurídico das empresas públicas e das sociedades de economia mista, estabelecendo regras para compras, licitações, nomeações de diretores, presidentes e membros de conselho de administração, além de diversos aspectos relacionados a governança, gestão de riscos e conformidade. Em 2019 foram criados ou instituídos os seguintes instrumentos: Código de Conduta para Terceiros, Política de Integridade, Comitê de Implantação da LGPD, formalização do Procedimento de Sindicância, criação do fluxo e Formulário de Due Diligence (a ser aplicado em 2020) e treinamento dos funcionários no Código de Conduta e Integridade.
2. No âmbito da gestão de riscos, as seguintes atividades foram realizadas em 2019: Revisão da Matriz de Riscos Corporativos com horizonte 2020-2024, Elaboração dos planos de mitigação de riscos para todos os processos críticos da empresa, Mapeamento de todos os riscos de processos de apoio, parametrização do cadastro, controle e tratamento de riscos no Módulo Risk Manager da ferramenta SA da Interact Solutions (ferramenta colaborativa), Migração do Canal de Ouvidoria para a Presidência na estrutura organizacional da empresa, Criação da Matriz de Riscos para Contratos (Serviços, Aquisições e Obras e Serviços de Engenharia), realização de reportes estruturados de riscos para o Comitê de Riscos, Diretoria e Conselho de Administração e Criação do Informativo Quinzenal de Governança, Riscos e Conformidade, distribuído a todos os gestores.
3. No âmbito do relacionamento com a agência Reguladora ARIS, foram realizadas várias reuniões para ajustes de entendimentos e adequação às políticas e procedimentos exigidos pela agência, com a criação de reporte semanal por área para controle de cada demanda.
4. Início da implantação de ferramenta colaborativa SA Interact Solutions, sistema que auxiliará no gerenciamento dos processos estratégicos da empresa,  principalmente no que diz respeito a gestão de riscos, documentos, indicadores, processos, auditorias internas e ocorrências.
5. Encerramento do ciclo 2018/2019 Programa de CCQ - Círculo de Controle de Qualidade da empresa, o qual possibilitou a implantação de 22 projetos de melhoria, com um ganho de R$ 267.523,00 para a empresa.
6. O modelo de Planejamento Estratégico da CAJ foi apresentado em 2019 como case de sucesso em vários eventos de gestão pelo Brasil.  Este modelo busca priorizar ações estratégicas agregadoras de valor, engajando os funcionários na realização da sua missão e contribuindo, assim, para uma sociedade mais justa e sustentável.
7. Em 2019 foi implantado o Escritório de Projetos para gerenciamento dos Projetos Estratégicos da Companhia, sendo um total de 25 Projetos cadastrados. O Escritório define os padrões de documentos para registros das informações, aplica a metodologia CANVAS para abertura do Projeto, acompanha os cronogramas em reuniões periódicas com a alta Direção, e monitora o andamento dos projetos através de indicadores de desempenho físico e financeiro (Previsto x Realizado). Os benefícios desta boa prática estão refletidos nos bons resultados obtidos pela Companhia.
8. Em 2019 foi instituído o Escritório de Modelagem de Processos – EMP, com o objetivo de estabelecer a metodologia de gestão por processos por meio do ciclo PDCA/PMAG, fortalecendo a integração entre Pessoas, Processos e Tecnologias, bem como o alinhamento com as diretrizes estratégicas da Companhia, para alcançar a melhoria contínua e o atingimento dos resultados da unidade. Além das iniciativas de otimização de processos o EMP facilita projetos de reestruturação organizacional com o objetivo de clarificar os desafios e responsabilidades da unidade, afim de melhorar o desempenho nas execuções dos serviços e otimização dos recursos disponíveis, por meio de um sistema de gestão para performance baseado no PDCA.
9. A implementação do SEI manteve-se intensificada em 2020, com a inclusão de mais de 40 bases de conhecimento (instrumento de gestão do conhecimento), garantindo a otimização dos processos, e constante revisão dos processos implementados. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi instituído como sistema oficial e único de processo eletrônico administrativo e gestão do conhecimento no âmbito do Município de Joinville (Decreto nº 21.863/2014). No âmbito da companhia Águas de Joinville, o SEI foi instruído pelo Acordo de Cooperação Técnica Nº 01/2016.

A intensificação da implementação do SEI na Companhia, justifica-se pelos benefícios que o sistema de gestão proporciona para os processos, entre eles: agilidade nas tramitações, trabalho simultâneo, padronização de documentação e fluxo, transparência e proteção, economia de recursos, espaço e tempo, eliminação de tarefas repetitivas e facilidade de localização, visualização e acesso.

Quanto ao benefício de economia de recursos, por exemplo, desde 2018, quando a implementação do SEI entrou na fase quantitativa, a quantidade de impressões reduziu 63% de 2017 para 2019. Em 2017 foram registradas 519.073 impressões, já em 2019 foram 327.473 impressões.

**7 - Gestão Ambiental**

**7.1. Programa Socioambiental**

No geral, as ações socioambientais atingiram um público de mais de 18 mil pessoas em 2019, e merecem destaque as seguintes ações:

1. Participação ativa nas ações voluntárias:

Integração dos Programas "Patrulha da Água" e "EcoAprendiz". Ambos os programas se dedicam a realização de encontros semanais ou mensais normalmente em escola, sempre com o mesmo público, com o objetivo de formar multiplicadores dos conhecimentos de educação ambiental disseminados otimizando os recursos humanos, materiais e financeiros. No novo formato, estagiárias de pedagogia, monitoradas por agente socioambiental definem a escola a ser atendida, em área de intervenção, elaboram o planejamento do ano com os conteúdos a serem trabalhados em cada encontro. Os jovens aprendizes, por sua vez, supervisionados pelas estagiárias e agente socioambiental se revezam no planejamento, organização e execução das atividades de cada encontro, bem como na elaboração de relatórios, contribuindo com o desenvolvimento dos jovens. Foram no total 44 encontros com uma participação média de 17 alunos por turno e o envolvimento de 20 jovens aprendizes.

      b. Trabalho Técnico Social - TTS:

Em 2019 foi lançado o Programa Águas para Sempre de Pagamento por Serviços Ambientais, através do qual a CAJ busca articular com diversas instituições de modo a viabilizar a implementação do pagamento dos produtores rurais cujas propriedades se localizam a montante do ponto de captação da ETA Cubatão e adotam boas práticas de uso e conservação do solo, contribuindo para manutenção da qualidade da água que é captada e tratada pela CAJ e distribuída a mais de 80% da população. Instituições como EPAGRI, AEABabitonga, CCJ, Instituto Neo Carbon,  Diretoria de Biodiversidade e Clima - SEMA/SC e SAMA participarão da unidade gestora do programa, a qual encontra-se em fase de formalização dos respectivos acordos de cooperação técnica.  O programa conta ainda com apoio da Fundação Grupo Boticário, Núcleo de Meio Ambiente da ACIJ e FIESC.

      c. Inovação nas ações de educação socioambiental:

Apresentação da unidade móvel, denominada “Expresso da Águas” em eventos, escolas e empresas tem objetivo de sensibilizar a população sobre a importância do saneamento básico. O “Expresso da Águas” foi equipado com maquete, mobiliário, TV e jogos, cartilhas educativas, adesivos, brindes personalizados e serviços como apresentação de peças teatrais e um mascote que diverte a melhor atende ao público. Atende as escolas e empresas  com atividades complementares por faixa etária: Ensino fundamental: espetáculo de teatro infantil: "Entrando pelo Cano" ; Ensino médio e adulto: espetáculo de teatro juvenil : "Ligado em Você" ou palestra. Cabe ressaltar que as palestram passaram a ser ministradas por técnicos das diferentes áreas, de acordo com temas pré-definidos, e disponibilizados no site para consulta e agendamento. Ao todo, foram 44 eventos com o Expresso da Águas em 2019, alcançando um público de mais de 10 mil pessoas.

      d. Concurso Teatral Água para Sempre:

Projeto que ocorre há 14 anos para crianças e alunos das escolas e centros municipais de educação infantil de Joinville. É um projeto que sensibiliza a comunidade para a importância da relação harmônica entre o ser humano, sociedade e meio ambiente, instigando, pelo fazer artístico, uma mudança de comportamento para atitudes que busquem a sustentabilidade e qualidade de vida. O Concurso Teatral Água para Sempre é uma importante ferramenta de educação socioambiental que envolve mais de mil alunos e professores a cada edição e fomenta a pesquisa sobre o tema ensinando a importância do saneamento básico para o desenvolvimento sustentável da cidade. Neste ano o tema foi "Esgoto Tratado: Por que te quero?" e reuniu mais de 2600 participantes.

* Concurso de Desenho;

Com o intuito de inovar e agregar valor através da sensibilização pela arte, foi lançado em 2019 o 1º Concurso de Desenho para alunos do 6º ao 9º ano das Escolas Municipais, Estaduais e Particulares de Joinville. Estes alunos se inspiraram no tema "Esgoto Tratado: Porque te quero?" e criaram desenhos que foram selecionados e os 40 melhores estão sendo replicados nas estações elevatórias de esgoto da cidade. Esta crianças passaram a entender o funcionamento de um sistema de esgotamento sanitário e por meio de seus desenhos, que estão sendo grafitados, estão participando do desenvolvimento da cidade.O concurso contou com 371 inscritos.

* Abordagem domiciliar;

Informa a população sobre o cronograma das obras e a disponibilidade da rede para a interligação, ressaltando os benefícios do esgotamento sanitário para a saúde e a qualidade de vida (1ª abordagem), aborda sobre as tarifas que serão cobradas pela concessionária após liberação de rede de esgoto (2ª abordagem), bem como o uso correto do sistema implantado (3ª abordagem). Na ocasião também são distribuídos materiais informativos e informado os canais de comunicação com a Companhia Águas de Joinville. Em 2019 foram realizadas um total de 3493 abordagens.

* Oficina de Água, Esgoto e Socioambiental;

As oficinas de Água e Esgoto promovem a reflexão, análise e compreensão da realidade do saneamento básico e capacita sobre as instalações hidráulicas prediais, orientam a identificação de vazamentos, pequenas manutenções prediais e controle do consumo de água, bem como a instalação sanitária domiciliar e sua conexão ao sistema público. As oficinas socioambientais visam fornecer aos participantes subsídios para adoção de novos comportamentos e atitudes mais sustentáveis e ainda possibilitar a geração de renda e acesso a tecnologias sociais de forma empreendedora. Também são oferecidas oficinas de economia doméstica, cujos temas são escolhidos pela própria comunidade. No total foram realizadas 36 oficinas, alcançando um público de 511 pessoas.

* Exposição na Semana da Água;

Anualmente, a Companhia Águas de Joinville realiza a Semana de Água em alusão ao Dia Mundial da Água que é comemorado em 22 de março. Através de diferentes estratégias e recursos, a semana da água (assim como os demais eventos que a Companhia organiza e/ou participa) é uma oportunidade de estar próximo da comunidade levando informações e conhecimento sobre a importância do consumo consciente e do esgotamento sanitário. O Tradicional evento da Semana da Água na praça de eventos do Shopping Mueller trouxe maior interatividade com a população através do circuito da água, através do qual os participantes puderam experimentar o caminho da água do "rio ao rio". Cerca de 1700 pessoas passaram pelo circuíto.

* Palestras e Capacitações na área do saneamento;

Tem o objetivo de transmitir informação sobre a importância do Saneamento Básico relacionado ao abastecimento de água e ao tratamento de esgoto, divididas nos seguintes temas: "Controle de Qualidade da Água e Efluentes", "Sistema de Abastecimento e Esgotamento Sanitário", "Manutenção dos Sistemas de Água e Esgoto", "Execução de Serviços Comerciais", "Confiabilidade, Qualidade e Tecnologia na Medição de Água", "Se Liga no Esgoto", "Caminho da Água do Rio ao Rio", "Introdução ao Saneamento" e, "Plano Diretor de Esgoto.

* Programa Águas para Sempre

Em 2019 foi lançado o Programa Águas para Sempre de Pagamento por Serviços Ambientais, através do qual a CAJ busca articular com diversas instituições de modo a viabilizar a implementação do pagamento dos produtores rurais cujas propriedades se localizam a montante do ponto de captação da ETA Cubatão e adotam boas práticas de uso e conservação do solo, contribuindo para manutenção da qualidade da água que é captada e tratada pela CAJ e distribuída a mais de 80% da população. Instituições como EPAGRI, AEABabitonga, CCJ, Instituto Neo Carbon,  Diretoria de Biodiversidade e Clima - SEMA/SC e SAMA participarão da unidade gestora do programa, a qual encontra-se em fase de formalização dos respectivos acordos de cooperação técnica.  O programa conta ainda com apoio da Fundação Grupo Boticário, Núcleo de Meio Ambiente da ACIJ e FIESC.

* Gestão de Resíduos

Instituição de Processo eletrônico para gerenciamento dos resíduos através do SEI, a partir do qual é exigido o Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil - PGRCC das empresas contratadas para execução de obras e serviços comerciais e de manutenção de redes e ramais.

**7.2. Controle de Qualidade da Água Distribuída**

O Laboratório de Controle de Qualidade da Companhia Águas de Joinville é acreditado junto ao INMETRO no Sistema de Gestão da Qualidade da Norma ISO 17025, desde 2012, o que confere a garantia nos resultados das análises laboratoriais apresentadas. Os parâmetros acreditados referem-se à qualidade da água para consumo humano, quais sejam: Cor Aparente, Turbidez, Fluoretos, pH, Cloro Residual Livre, Coliformes Totais, *E. coli* e Bactérias Heterotróficas incluindo os serviços de amostragem (coleta de amostra). Para os parâmetros relacionados as análises de esgoto é reconhecido junto ao IMA – Instituto de Meio Ambiente de Santa Catarina.

Em 2019, mensalmente, foram monitorados 226 pontos através de procedimentos padronizados que oferecem uma maior qualidade, confiabilidade e rastreabilidade aos resultados gerados. Diariamente a equipe de amostragem, especializada para realização desse serviço, percorre a cidade de norte a sul, leste a oeste, monitorando a qualidade da água que é distribuída para a população. Os resultados dessas análises podem ser encontrados em [www.aguasdejoinville.com.br](https://sei.joinville.sc.gov.br/sei/www.aguasdejoinville.com.br%20).

Atualmente, o Laboratório de controle de Qualidade tem seu procedimento de amostragem padronizado através de uma ferramenta chamada PCQO (Ponto de Controle de Qualidade Operacional) fixada no hidrômetro de cada ponto de amostragem. Essa ferramenta garante uma qualidade ainda maior nos serviços prestados pela Companhia Águas de Joinville.

Em 2019 foram realizadas mais de 30.000 análises em água e 23.000 análises em esgoto, totalizando 53.000 análises/ano.

Os resultados referentes a qualidade da água em 2019 foram excelentes, atingindo no mês de Julho o índice de 99,97% de qualidade na água distribuída no município.

**7.3. Responsabilidade Social**

No âmbito das atividades voltadas a valorização do colaborador e de responsabilidade social, destaca-se:

Programa de Voluntariado Empresarial: Em 2019 o projeto foi desenvolvido pelos funcionários da Companhia Águas de Joinville, de maneira voluntária, com as crianças e seus responsáveis legais, atendidos pelo CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, do bairro Parque Guarani. Esta instituição foi escolhida pelo Comitê de Responsabilidade Social porque está localizada em região de obra de esgotamento sanitário (Bacia 8.1 e 9). No decorrer do ano foram realizados 11 encontros, com a participação de 10 voluntários e uma média de 25 usuários do CRAS por encontro. Nestes encontros foram disseminados assuntos relacionados ao saneamento básico, meio ambiente e cidadania, por meio de contação de história, palestra, jogos, teatro e oficinas de artes. Este Programa de Voluntariado visa contribuir com o desenvolvimento dos funcionários, fortalecer o valor institucional “sustentabilidade econômica, social e ambiental”.

O Comitê de Responsabilidade Social também desenvolveu outras atividades além do voluntariado no Parque Guarani. Ex: Campanhas sociais interna (material escolar, brinquedos e agasalho), participação ativa no Movimento ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável de Joinville (mensalmente), organização de palestra sobre os ODS, homenagem aos voluntários da CAJ (setembro), campanha interna de mobilização sobre os ODS e inscrição do Programa de Voluntariado no Prêmio Ser Humano 2019 (outubro). A campanhas sociais desenvolvidas pelos nossos colaboradores voluntários tiveram os seguintes focos: Material escolar e Campanha do Agasalho, Dia das Crianças, Natal Solidário, e Cestas natalinas para atender áreas de vulnerabilidade social.

**8 - Agradecimentos**

Por fim, agradecemos a todos os nossos colaboradores por mais um ano de trabalho dedicado à empresa. Agradecemos a confiança em nós depositada pelo poder concedente, conselheiros fiscais e de administração, prestadores de serviços, fornecedores, e principalmente, aos nossos clientes.

Reforçamos a missão da Companhia Águas de Joinville de prestar serviços de qualidade no abastecimento de água e esgotamento sanitário, para melhorar a qualidade de vida no município, mantendo o foco na sustentabilidade econômica, social e ambiental.

Joinville, SC, 28 de Fevereiro de 2020.

 **A ADMINISTRAÇÃO**