



Relatório de
**2020 SUSTEN-
TABILIDADE**

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE	4
MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	5
SOBRE O RELATÓRIO	6
TÓPICOS MATERIAIS DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE	7
COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS	10
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	10
COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS	11
SISTEMA DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO	11
NÚMERO DE ATENDIMENTOS EM 2020	12
PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	13
PERFIL ORGANIZACIONAL	14

A IMPORTÂNCIA DO SANEAMENTO (D102-2).....	15
REFLEXOS DA PANDEMIA	16
COLETA, TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL DE ESGOTO	17
CONSUMIDORES E CLIENTES	18
SEGMENTO SOCIAL	18
ATENDIMENTO SEGMENTADO (D102-6).....	18
AÇÕES DE COBRANÇA <i>IN LOCO</i>	18
COBRANÇA PREVENTIVA	18
CANAIS DE RELACIONAMENTO	19
CONSUMIDORES E CLIENTES	19
SATISFAÇÃO DO CLIENTE	20
TARIFA SOCIA	20
PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE	20
CONSUMIDORES E CLIENTES	21
GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	22
GOVERNANÇA CORPORATIVA	22
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA	22
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	24
GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS, CONFORMIDADE E CONTROLE INTERNO	26
ÓRGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES	26
NÃO CUMPRIMENTO DE LEIS E REGULAMENTOS NA ÁREA SOCIAL E ECONÔMICA	27
ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	27
CANAIS DE DENÚNCIA	27
COMITÊ DE ÉTICA	27
COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO.....	27
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	27
ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS	27
PARTES INTERESSADAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO	28
PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO	29
PROJETOS ESTRATÉGICOS	30
LEITURA SMART 2ª ONDA	30
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	30
SIMULAÇÃO HIDRÁULICA DO SSA	31

ENCERRAMENTO DAS LAGOAS JARIVATUBA E IMPLANTAÇÃO DE ATERRO	31
SES - RECEBIMENTO DE EFLUENTE INDUSTRIAL	31
SES - GERENCIAMENTO DOS LODOS DAS ETES	31
EXPANSÃO PARA NOVOS MUNICÍPIOS	31
EVOLUÇÃO DO INDICADOR DE PERDAS POR LIGAÇÃO.DIA	32
BALANÇO HÍDRICO CAJ 2020	32
PLANEJANDO O FUTURO DA CIDADE	33
INVESTIMENTOS REALIZADOS	34
COMPROMISSOS DO PLANO DIRETOR DE ÁGUA	35
COMPROMISSOS DO PLANO DIRETOR DE ESGOTO	36
EFICIÊNCIA NA OPERAÇÃO	37
SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	38
ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA	39
CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA	40
EFICIÊNCIA COMERCIAL	41
COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO	42
RECEITA	42
EFICIÊNCIA COMERCIAL	42
INVESTIMENTOS	43
CAPTAÇÃO DE RECURSOS	43
REMUNERAÇÃO DOS ACIONISTAS	44
TRÂNSITO EM JULGADO	44
DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS 2020	44
PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO	44
COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO	45
COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DA NATUREZA	46
COMPROMISSO COM AS PESSOAS E A SOCIEDADE	58
PROGRAMA ÓLEO E ÁGUA NÃO SE MISTURAM	59
RESPONSABILIDADE SOCIAL	60
GESTÃO DE PESSOAS	62
ENFRENTAMENTO À COVID-19.....	62
DIVULGAÇÃO ESCALA DA ORGANIZAÇÃO	63
SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	64
ATIVIDADES PREVENTIVAS	64
ACOMPANHAMENTOS DE SAÚDE	65
OCUPACIONAL	65
TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO	65
DE TERCEIROS	65
RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR.....	66
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	66
TARIFA SOCIAL	66
FATURA DE ÁGUA (D417-1).....	66
RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR.....	67
RELAÇÃO DE TÓPICOS MATERIAIS E LIMITES	68
ÍNDICE REMISSIVO	69
CRÉDITOS	71

MENSAGEM DO PRESIDENTE

(D102-14)

Sustentabilidade! Substantivo feminino ou princípio para garantia do amanhã? Independentemente de como definimos, de forma simplista ou complexa, não podemos deixar de contextualizar que a forma como tratamos a interdependência e integração de questões ambientais, energéticas, sociais e econômico-financeiras no hoje, satisfazendo nossas necessidades atuais, podem ou não comprometer a satisfação das necessidades do amanhã. Trago aqui a reflexão de que conceitos correlatos como “ecologicamente correto”, “economicamente viável” e “socialmente justo” são dependentes de nossas ações como indivíduos, como empresas, legisladores, municípios, profissionais das mais diversas atividades, ou seja, ao final, seres humanos, pessoas em interação.

Entramos em 2020 com planos, projetos, desejos de realização os quais, logo na largada, foram desafiados com algo inédito e talvez ainda não experimentado ou vivenciado por essa geração. Uma Pandemia Global.

Nosso time, seres humanos, pessoas, que apesar dos desafios impostos pelo enfrentamento da pandemia e seus protocolos, não perderam de vista o propósito e compromisso na continuidade dos trabalhos com o objetivo em

seguir servindo a comunidade joinvilense por meio dos serviços que prestamos. Em pouco tempo mudanças foram implementadas, cronogramas revisados, investimentos reconsiderados, exigindo adaptação e superação por parte de todos os nossos colaboradores. Protocolos de segurança e novas formas de atendimento à população ganharam prioridade, garantindo a continuidade dos trabalhos e serviços entregues.

Através desta demonstração, do compromisso de cada colaborador da Companhia Águas de Joinville, superando seus desafios individuais sem contudo colocar em risco o propósito maior e coletivo em seguir servindo a comunidade no hoje e no amanhã, deixo a reflexão de que não podemos falar em Sustentabilidade sem abordar a necessidade da colaboração de cada indivíduo neste exercício de cidadania, do interesse comum, do equilíbrio sócio, econômico-financeiro e ambiental.

Com essa postura e senso de colaboração, seguiremos com nossos planos e execução disciplinada, na jornada da universalização do saneamento básico para a comunidade joinvilense e região, fazendo o que é certo no hoje sem perder de vista nosso compromisso com o amanhã!

Giancarlo Schneider
Diretor-presidente da Companhia
Águas de Joinville

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Environmental, social and governance (ESG) e o saneamento

O Novo Marco do Saneamento trouxe grandes desafios para as concessionárias de serviços nacionais. Em um curto espaço de tempo as mesmas, públicas ou privadas, abertas ou fechadas, deverão realizar volumosos investimentos em expansão e melhorias para o atendimento das metas de universalização estabelecidas. As metas visam, no que tange aos componentes água e esgoto, que até 2033, 99% da população tenha acesso a água potável e 90% tenha tratamento e coleta de esgoto.

Mas a grande pergunta que fica é: como fazer em 15 anos o que não se fez até hoje?

A solução não é tão simples, porém, perpassa, com toda a certeza, pela boa governança. Devemos fazer muitas coisas diferentes do que fizemos até hoje. É preciso pensar fora da caixa!

Garantir que o país atinja patamares melhores no que diz respeito ao saneamento é algo essencial, pois saneamento é saúde pública, é preservação ambiental, é melhoria econômica é, acima de tudo, vida. Investir em saneamento é dar mais vida às pessoas.

A sigla ESG, vem do inglês Environmental, Social and Governance, ou seja, Ambiental, Social e Governança (ASG, em português). É considerada como uma das principais tendências para 2021, pois determina o posicionamento das empresas em relação à sociedade e ao planeta. Muitos dos índices utilizados nas Bolsas de Valores mundiais vem ranqueando as empresas listadas em função de fatores que medem justamente a sustentabilidade e o impacto social destas organizações. Por isso, mais do que nunca, o conceito precisa ser aprendido e empregado nas organizações que pretendem manter competitividade e alinhamento com seu público e suas estratégias.

A CAJ enxerga ESG como uma importante estratégia norteadora de sua visão, já que permitirá por meio da governança e de práticas de sustentabilidade, já adotadas e em constante aperfeiçoamento, o direcionamento para o seu Mapa Estratégico, o incentivo ao alcance dos melhores resultados e, por fim, o monitoramento contínuo e sistemático das ações e das performances alcançadas ao longo deste tempo.

A Companhia Águas de Joinville apresenta nesta terceira edição do Relatório de Sustentabilidade os principais resultados econômicos, sociais e ambientais referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

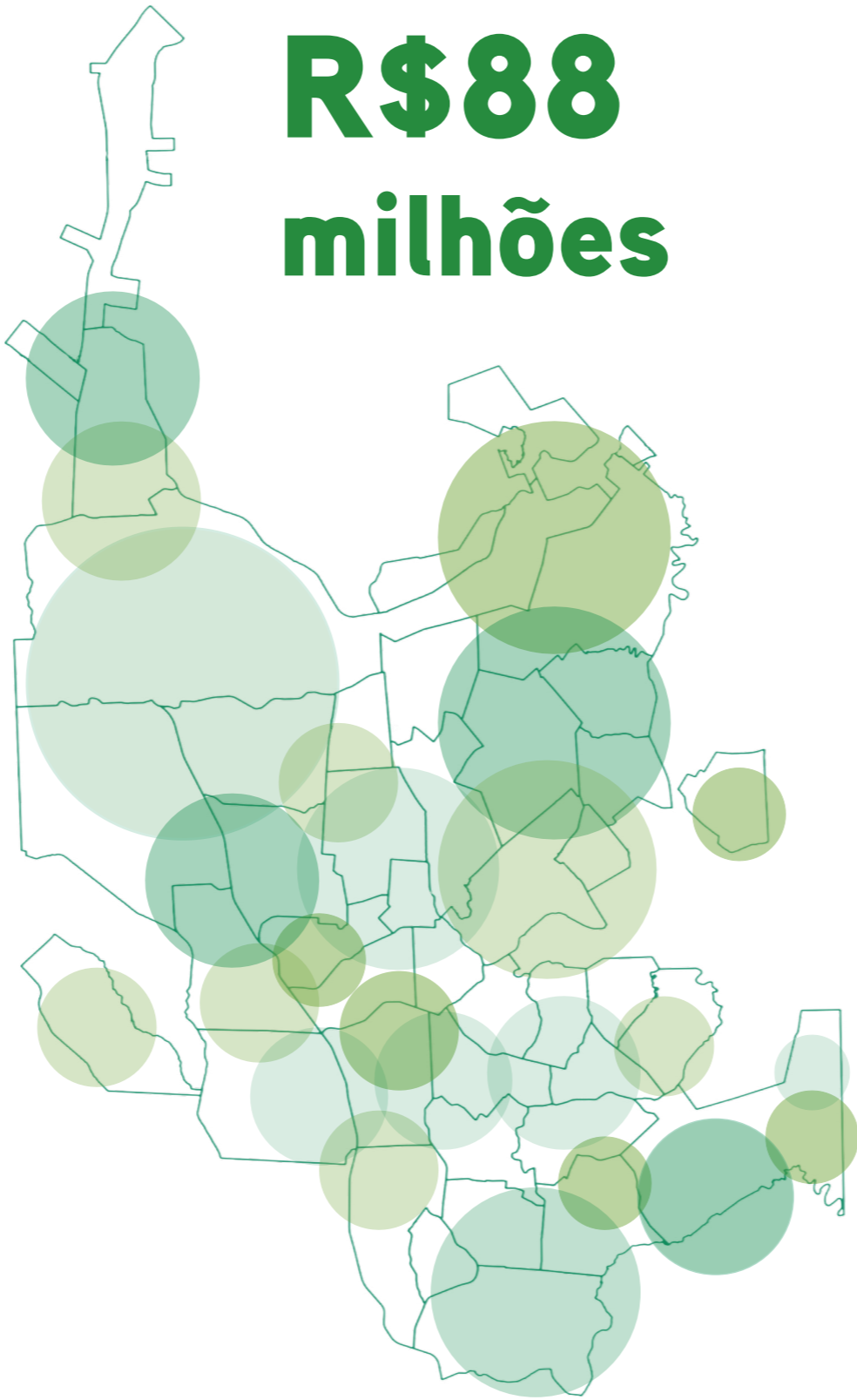
D102-50

No ano de 2020, a Companhia Águas de Joinville investiu R\$88 milhões em obras de saneamento básico, consolidando, assim, a execução de mais um robusto plano de investimentos rumo à universalização dos serviços. Este desempenho demonstra o comprometimento da alta Direção e da equipe da Companhia em garantir um serviço de abastecimento de água eficiente e de qualidade, bem como em ampliar a cobertura de esgoto coletado e tratado no município.

Este Relatório de Sustentabilidade foi referenciado nas Diretrizes GRI/Standards (Aplicação Essencial), modelo difundido globalmente, com o objetivo de auxiliar as organizações a melhor compreender e comunicar a forma como gerenciam os seus impactos econômicos, sociais e ambientais. (D102-51, D102-54)

Investimentos em saneamento 2020

R\$88 milhões



Materialidade

Nesta edição, a Companhia Águas de Joinville empregou os seguintes princípios para a definição dos tópicos significativos para comunicar no Relatório:

- **Contexto da Sustentabilidade:** os aspectos contidos no GRI foram utilizados como base, acrescidos e comparados com atividades e características específicas do setor público de água e esgoto, compondo a visão do cenário.
- **Inclusão de partes interessadas:** o ponto de vista dos públicos de relacionamento foi retratado por representantes das partes interessadas - colaboradores, governo, agentes de governança, agentes reguladores, clientes, fornecedores, comunidade e mídia – e pelas lideranças de todas as áreas da Companhia, que expressaram a visão da empresa. Para a consulta, utilizou-se a metodologia de Painel de Stakeholders e a aplicação de questionário físico, que após tabulado forneceu a relação de aspectos considerados relevantes pelos seus públicos de interesse.
- **Priorização dos aspectos significativos:** os critérios de priorização incluíram a análise comparativa dos aspectos significativos com relação às Diretrizes da Companhia, com empresas do setor público de água e esgoto e a visão da alta liderança, que validou a versão final da materialidade. (D102-46)

Tópicos Materiais da Companhia Águas de Joinville (D102-47)

Apartirdestasreflexõese parâmetros, foram considerados tópicos materiais deste Relatório: Integridade e gestão, Saúde financeira, Conformidade com leis e regulamentações, Universalização do acesso à água e ao tratamento de esgoto, Redução dos impactos da operação, Gestão de Pessoas, Relação transparente com os consumidores e o Envolvimento com a Comunidade. *O quadro completo da Materialidade pode ser visto no Índice Remissivo.

O Relatório de Sustentabilidade será emitido em ciclos anuais. É possível enviar comentários, dúvidas ou questionamentos sobre o desempenho econômico e socioambiental demonstrado a seguir para Wanessa M. Brondani, pelo e-mail wanessa.brondani@aguasdejoinville.com.br ou (47)2105-1600. (D102-52, D102-53)



Relatório de

2020 SUSTEN- TABILIDADE



Sistema de Abastecimento de Água

2 estações
de Tratamento de Água - ETA

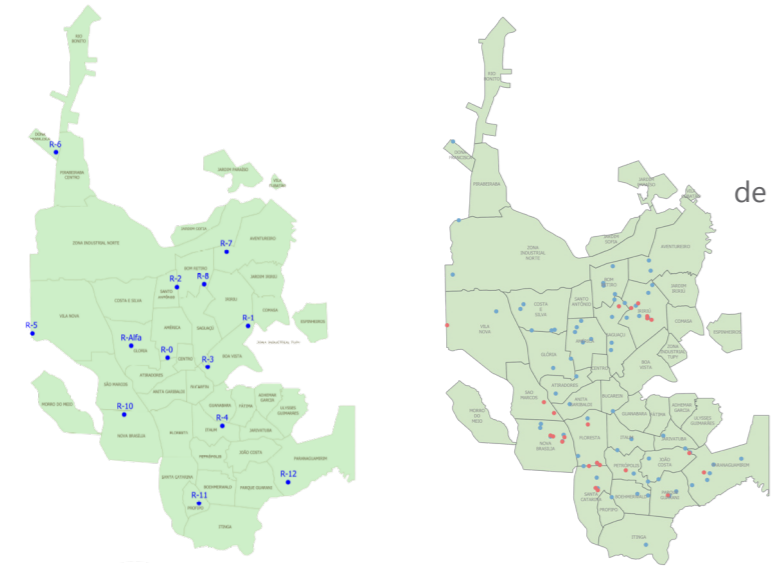
13 reservatórios
com capacidade total de 56.676,00 m³ de
reservação

76 sistemas
de bombeamento de água na rede de distri-
buição - do tipo Booster

2.260 km
de extensão da rede de água

157.750 ligações
ativas de água

234.117 economias
ativas de água



Localização dos reservatórios Localização dos booster



Sistema de Coleta e Tratamento de Esgoto

13 estações
de Tratamento de Esgoto - ETE

109 Estações
elevatórias de esgoto - Bombeamento

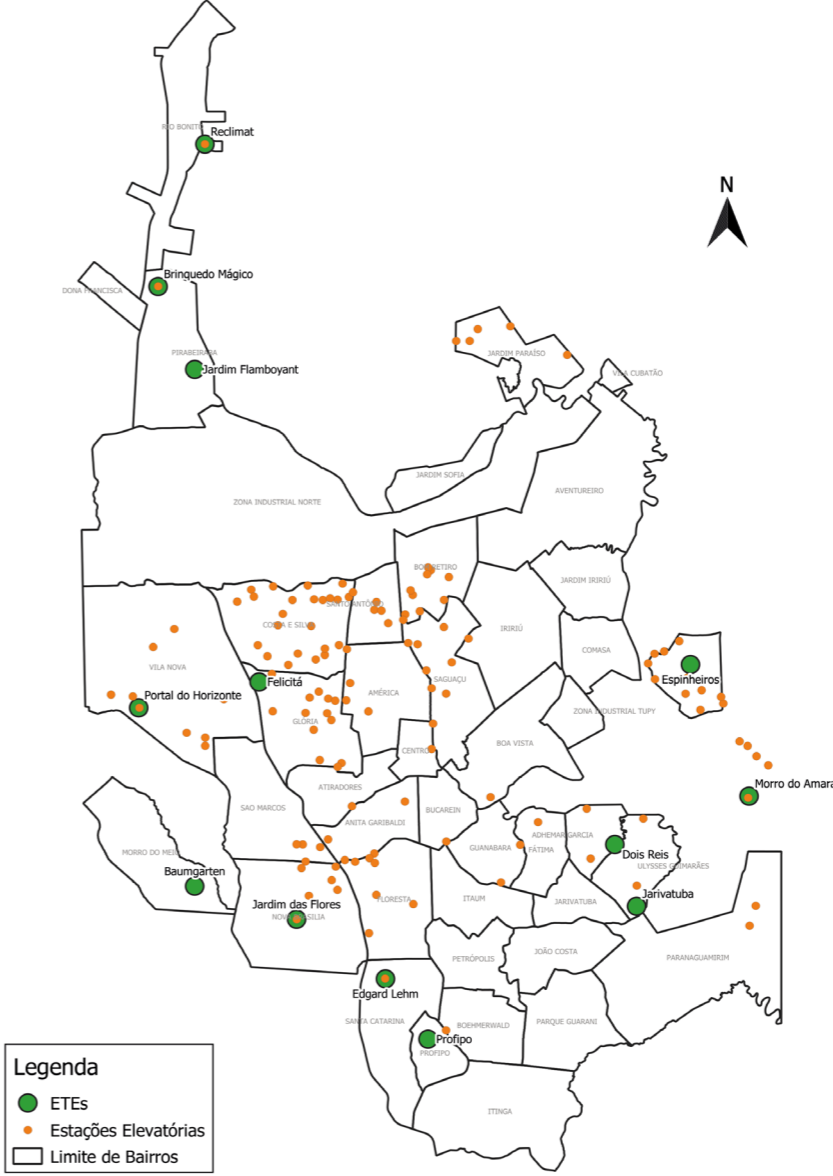
678 km
de redes de esgoto

39.985 ligações
ativas de esgoto

80.795 economias
ativas de esgoto

96.111 economias
com cobertura de esgoto

24.781 m³
de esgoto tratado por dia*



Legenda
● ETEs
● Estações Elevatórias
□ Limite de Bairros

504.683

Número de atendimentos em 2020

Esse dado reflete a soma de todas as interações (ações ativas ou atendimentos receptivos) efetuadas com os clientes por meio da Gerência de Relacionamento. Entende-se por interações todas as vezes que o cliente nos procura para fazer alguma solicitação, ou então que a Companhia ativamente contatou o usuário (seja através de telefone, envio de mensagem de texto via SMS, visitas in loco, ações junto à comunidade entre outros), conforme tabela resumo a seguir:

Chamadas recebidas (0800)	198.694
Atendimento Presencial (volume de serviços solicitados pelo cliente)	58.740
Atendimento Virtual/e-mail (volume de serviços solicitados pelo cliente)	20.349
Contatos Ativos (Retorno de solicitações)	24.301
Autosserviço (volume de serviços solicitados via website e whatsapp)	39.304
Interações (Ações ativas realizadas pela Coord. Segmentos Mercado)	163.295

Número de atendimentos em 2020

Em 2020 foram reprogramados 03 Projetos que envolvem 90 mil habitantes, sendo 01 no bairro Espinheiros (9.616 pessoas), 01 na Bacia 10 (18.771 pessoas) e 01 na Bacia 8.1 e 9 (60.747 pessoas).

Foram iniciados 04 Projetos de Trabalho Técnico Social que irão atingir aproximadamente 40 mil habitantes, sendo:

Bairro Jardim Paraíso	20.554
Jardim Sofia	5.166
Vila Cubatão	933
Vila Nova	10.200
Bucarein (Referente à SAA)	915
Jardim Sofia (Referente à SAA)	1.475
Distrito de Pirabeiraba, à montante da ETA Cubatão - Programa "Águas Para Sempre".	



R\$94.660.663

de EBITDA



964 colaboradores

417 funcionários concursados e
547 colaboradores terceiros

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



Prêmio Catarinense de Excelência em Gestão na Categoria 500



Seleção Internacional no Prêmio Ideias em Ação do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)



Dois projetos vencedores no Prêmio Ser Humano da ABRH



3ª maior empresa do Sul no quesito rentabilidade pela Revista Amanhã



20 artigos aprovados no 31º Encontro da AESABESP

Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Joinville são prestados, desde julho de 2005, pela Companhia Água de Joinville - CAJ, sendo esta, uma empresa pública dotada de personalidade jurídica de direito privado, a qual foi criada em Lei nº 5.054 de 2004. Conforme estimativa IBGE de 2020, Joinville é a maior cidade do estado de Santa Catarina, localizada na região norte, com 597.658 habitantes. (D102-1)

A Companhia conduz a sua operação para assegurar o abastecimento público de água tratada e ampliar a cobertura do sistema de esgotamento sanitário. Conta com estrutura física composta de uma Sede Administrativa, duas Estações de Tratamento de Água (ETAs), treze Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), treze Reservatórios de Água, cinco Unidades de Atendimento ao Público e um Almoxarifado. (D102-2, D102-3, D102-4, D102-7)



1 Sede administrativa



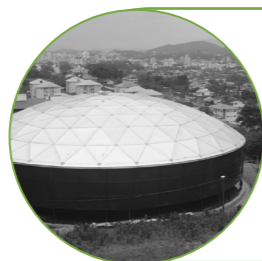
2 Estações

de tratamento de água



13 Estações

de tratamento de esgoto



13 Reservatórios



5 Unidades

de atendimento ao público



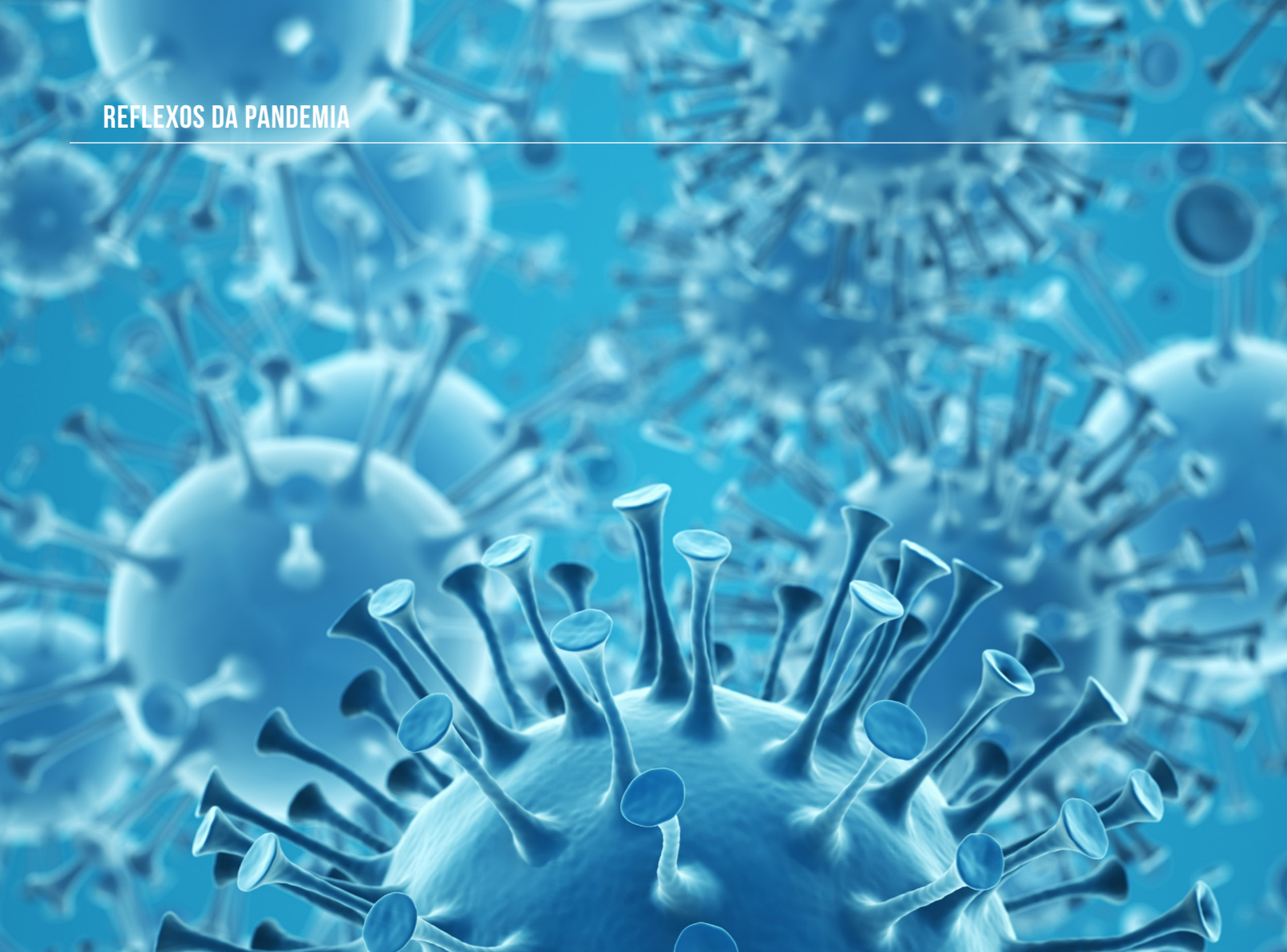
1 Almoxarifado

Água e esgoto tratados são pilares fundamentais para que a sociedade alcance o desenvolvimento sustentável. Água potável é o recurso essencial para a saúde das pessoas, dos ecossistemas, para a prosperidade das comunidades e para o desenvolvimento econômico. O saneamento afeta diretamente a dignidade e a saúde dos indivíduos, a produtividade e a preservação dos recursos hídricos.

O saneamento é um conjunto de serviços essenciais para que todos tenham qualidade de vida, além de saúde, esse serviço pode trazer diversos benefícios econômicos e sociais em diversas áreas da sociedade.

Ter saneamento básico é um fator essencial para um país poder ser chamado de país desenvolvido. Os serviços de água tratada, coleta e tratamento dos esgotos levam à melhoria da qualidade de vida das pessoas, sobretudo da saúde das crianças, com redução da mortalidade infantil, melhorias na educação, e também à expansão do turismo, à valorização dos imóveis, à renda do trabalhador, à despoluição dos rios e preservação dos recursos hídricos, entre outros.

Com a ampliação da cobertura de esgoto no município de Joinville alcançaremos os seguintes benefícios: redução de doenças; melhores indicadores de educação; valorização imobiliária; valorização do turismo; geração de emprego; preservação do meio ambiente. Com a universalização do esgotamento sanitário, 90% de cobertura em 2033, será evitado o lançamento mensal de mais de 25 toneladas de carga orgânica (DBO) nos corpos receptores de Joinville, melhorando expressivamente a qualidade da água dos córregos e rios da cidade e, conseqüentemente, a saúde da população.



O ano de 2020 foi marcado pela pandemia causada pela COVID-19 e seus efeitos na economia do país. O município de Joinville e o governo do Estado promoveram ações e medidas que contribuíram para a minimização das consequências sociais e econômicas. Consequentemente, a Companhia Águas de Joinville, seguindo os decretos municipais nº 37.676, de 26 de março de 2020, e nº 38.678 de 29 de junho de 2020, isentou o pagamento da tarifa social de água e esgoto das pessoas de baixa renda nos meses de março, abril e julho/2020.

A Companhia também seguiu a lei estadual nº 17.933 de 24 de abril de 2020 que vetou o corte dos serviços água e esgoto até 31 de dezembro de 2020 e postergou os débitos das referências março e abril para pagamento em 12 vezes.

Conforme deliberação da Agência Reguladora ARIS, não foi aplicado o reajuste anual previsto de 2,40% para junho/2020, sendo postergado para janeiro/2021.

Prevendo possíveis impactos da pandemia relacionados à queda de receita, arrecadação e inadimplência, a CAJ realizou em maio de 2020 a revisão do Orçamento Plurianual. Esta revisão teve por objetivo a redução de custos e despesas, bem como o redimensionamento dos investimentos previstos para o ano, preservando, assim, o fluxo de caixa da organização. Porém, o último trimestre do ano mostrou relevante recuperação nos indicadores, fechando dezembro com a arrecadação média de 96,97% e a inadimplência a 4,24%, mesmo sem a retomada dos cortes de ligações. O faturamento recebível foi impactado negativamente em 3,8% em relação ao inicialmente previsto no Plano de Vendas.

Em 2020, foi aprovado o Novo Marco Legal do Saneamento Básico, instituído pela Lei 14.026/20, que contém mudanças essenciais que visam endereçar problemas estruturais do setor de saneamento, especialmente quanto às suas condições regulatórias, em que uma das diretrizes que mais geram impacto nos serviços de saneamento básico da cidade é a universalização dos serviços até 2033. Os titulares dos serviços terão até março de 2022 para estipular metas de atendimento de 99% da população com água potável e de 90% com coleta e tratamento de esgotos, além de redução de perdas e níveis de intermitência.

A universalização dos serviços de esgoto até o horizonte do Novo Marco Legal do Saneamento Básico é o maior desafio da Companhia, pois os estudos revelam serem necessários investimentos na ordem de R\$1 bilhão.

A aprovação do marco do saneamento traz oportunidades para as empresas operadoras, investidores e instituições financeiras, apoiadas por uma maior segurança jurídica. Por este viés existe uma expectativa de disponibilização de mais recursos para o setor e, nesse sentido, a Companhia está em fase avançada de negociação com instituições financeiras nacionais e internacionais, visando a captação destes recursos para consolidar a universalização do serviço de esgotamento sanitário dentro do prazo estabelecido.

Desde que a Companhia assumiu a concessão dos serviços de água e esgoto no município, em 2005, diversos projetos e obras foram executados para elevar a cobertura de esgoto na área urbana que era de cerca de 15% na época. Para fazer frente a este déficit, em 2020 foram investidos R\$51 milhões em expansão do sistema de esgoto, e o resultado de todos os investimentos realizados até então é verificado no índice de cobertura de esgoto do município que atualmente é de 40,74% (D102-2)

Dentre as principais obras executadas em 2020 podemos destacar: conclusão da nova ETE Jarivatuba, com capacidade para tratar 600 litros por segundo; ampliação de 32 km de rede coletora de esgoto, contemplando bairros das regiões norte, leste e sul do município; conclusão da reforma e ampliação da maior estação elevatória de esgoto na Rua Florianópolis, continuação nas obras de implantação de redes coletoras de esgoto nas regiões leste e sul do município.



Nova ETE Jarivatuba em operação



Antiga ETE jarivatuba

Atendimento Segmentado**(D102-6)**

Tornar a experiência do cidadão joinvilense com os serviços de água e esgoto mais simples, fácil e transparente é um dos principais objetivos da Companhia Águas de Joinville. A Companhia segmenta os clientes para aprimorar a sua forma de prestação de serviço de acordo com suas características e necessidades individuais. Em 2020, foram 151.676 interações com foco nas características individuais e na experiência dos clientes, sendo:

143.552

Ações pré-corte

5.478

Atendimento corporativo

1.733

Atendimento social

913Negociações *in loco***Segmento social****254**

famílias beneficiadas por meio de atendimento social em domicílio

155

famílias beneficiadas por meio do atendimento remoto (canais digitais)

1324

atendimentos aos CRAs (centro de Referência em Assistência social do município de Joinville)

Programa de padronização

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 873 recortes nas vias da cidade.

Cobrança preventiva

Cobrança preventiva: ações denominadas internamente de (pré-corte) foram responsáveis por cerca de 143.552 contatos com clientes que tiveram a oportunidade de regularizar os débitos antes da interrupção do abastecimento de água por falta de pagamento.

Ações de cobrança *in loco*

Foram realizadas 913 negociações, atingindo o valor de R\$ 2.857.125,72

Canais de relacionamento

Em 2020, a Águas de Joinville operou com 5 unidades de atendimento localizadas nos bairros: Aventureiro, Centro, Comasa, Fátima e Pirabeiraba. Ao longo deste período realizamos cerca de 59000 solicitações de serviços, dos quais destacam-se a transferência de titularidade, ligação nova de água, padronização da ligação e emissão de 2ª via.

O atendimento via Whatsapp foi disponibilizado pelo número (47) 99771-8115. Para ter acesso ao autoatendimento, basta salvar o número na lista de contatos, e enviar um „Olá“. A partir do lançamento deste canal, no decorrer de 2020 os clientes passaram a ter à sua disposição o autoatendimento, que permite a solicitação automatizada (ou seja, sem necessidade de interação com um atendente) de alguns dos principais serviços disponibilizados pela Companhia: consulta de débitos, 2ª via de fatura, religação de água, comunicação de falta de água e informação de vazamento. Ao longo do ano de 2020, registramos em torno de 5.582 atendimentos realizados neste canal.

Já o atendimento telefônico é realizado por meio dos números 115 ou 0800-7230300 e funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Este canal responde por cerca de 47% do volume total de atendimentos realizados e oferece vários tipos de serviços, tais como: informação de vazamento, assuntos financeiros, agendamento de serviços, falta de água, orientações sobre serviços e

procedimentos, religação de água, reclamações, entre outros.

Já o atendimento virtual pode ser acessado pelo e-mail atendimento@aguasdejoinville.com.br ou pelo link fale conosco: https://www.aguasdejoinville.com.br/?Page_id=36675#formul%C3%A1rio-de-e-mail. Por meio desta ferramenta, os clientes podem realizar solicitação de serviços, fazer reclamações ou então consultar informações sobre os procedimentos da CAJ. O total de contatos recebidos ao longo do ano foi de 30.507.

Outro canal que apresentou grande relevância foi o autosserviço. A utilização do portal de atendimento (site) demonstrou evolução significativa: em 2020 foram abertas cerca de 36.026 ordens de serviço através do autoatendimento, o que representa um aumento de 123% em relação ao ano anterior.

Além disso, mais de 23.000 clientes se cadastraram neste canal. Atualmente o portal disponibiliza quase 30 tipos de serviços, dentre os quais destacam-se: ligação nova de água e esgoto, transferência de titularidade, emissão de 2ª via, consulta de débitos, parcelamento de débitos, padronização da ligação, entre outros.

Por fim, encerramos o ano de 2020 com destaque na expansão multicanal. Atualmente, 100% dos serviços disponibilizados pela Companhia podem ser solicitados de forma remota, sem que haja necessidade de se deslocar até alguma agência física.

Em resumo, a volumetria total de serviços abertos em nossos canais foi:

**20.349** aten-**39.304**

atendimentos no autosserviço, que representam 18% do total

**103.421**

atendimentos telefônicos, que representam 47% do total

**59.740**

atendimentos presenciais, que representam 26% do total

Satisfação do cliente

Em 2020, a Companhia Águas de Joinville obteve nota 7,9 na avaliação de reputação no site ReclameAQUI.

Em 2020, a Companhia atingiu o resultado de 1,01 no Índice de Reclamações de Problemas. As principais reclamações dos clientes estavam relacionadas ao abastecimento, contestação de fatura e inconformidade nos serviços prestados referente a prazo e qualidade.

Tarifa Social

Fechamos o ano de 2020 com 6092 clientes atendidos pela Tarifa Social, sendo distribuídos em duas categorias:

- **Residencial Social (Nova)**

4050 clientes, 66% do total de clientes com Tarifa Social.
- **Residencial Social (Nova) Especial**

2042 clientes, 34% do total de clientes com Tarifa Social.

Informação complementar: 99% dos clientes com Tarifa Social Normal + Especial, encontram-se em status “Ativo”.

Participação na Sociedade

A Companhia Águas de Joinville é signatária do Movimento Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) de Santa Catarina e participa ativamente da discussão e articulação de políticas públicas que contribuam para o desenvolvimento do seu setor de atuação. Também mantém cooperações com grupos de pesquisas, a fim de trocar práticas e desenvolver novas tecnologias aplicadas à sua operação.
(D102-13)

- Núcleos de Meio Ambiente e Qualidade da Associação Comercial e Industrial de Joinville (ACIJ)
- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES);
- Serviço Social da Indústria (SESI);
- Comitê de Bacia Hidrográfica dos Rios Cubatão e Cachoeira (CCJ);
- Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Itapocu;
- Conselho Municipal de Meio Ambiente (COMDEMA);
- Conselho Municipal de Saneamento;
- Conselho Gestor da Área de Proteção Ambiental Serra Dona Francisca;
- Conselho Gestor da Reserva de Desenvolvimento Sustentável da Ilha do Morro do Amaral;
- Grupo Pró-Babitonga Ativa;
- Núcleo Catarinense de Círculos de Controle de Qualidade;

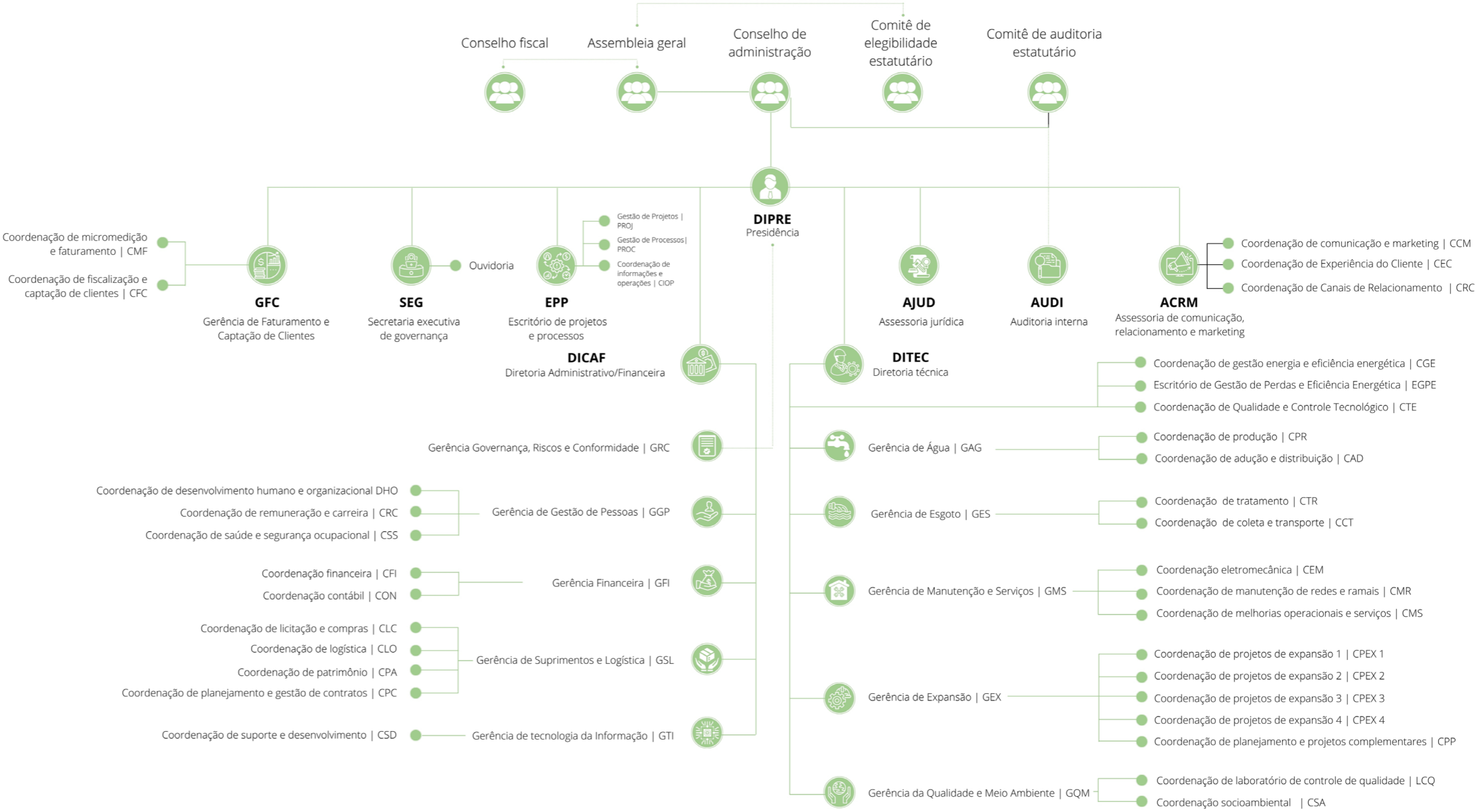


Governança corporativa

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

Em 2010, a CAJ realizou seu primeiro diagnóstico de governança corporativa. Na ocasião, a CAJ foi uma das cinco empresas de saneamento do Brasil convidadas pelo BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento para participação em um Programa de Avaliação do Sistema de Governança Corporativa no Saneamento. Desde então, a Companhia tem buscado ferramentas e recursos para o aperfeiçoamento contínuo de sua estrutura de governança. Em 2020, a CAJ realizou diagnóstico de suas práticas à luz do modelo de governança do IBGC, obtendo, assim, insumos para ajustes pontuais em seus procedimentos.

Estrutura de Governança (D102-18)



Planejamento estratégico

O planejamento estratégico é uma metodologia gerencial que permite estabelecer a direção a ser seguida pela organização, visando um maior grau de interação com o ambiente. Trata-se de um processo contínuo durante o qual são definidos e revisados a missão da organização, a visão de futuro, os objetivos e os projetos de intervenção que visam a mudança desejada.

O Planejamento Estratégico na Companhia Águas de Joinville foi oficialmente implementado em 2007. Os objetivos, as metas e as iniciativas são estabelecidos sempre considerando um horizonte de cinco anos, em consonância com o processo de elaboração do orçamento empresarial. Desde a sua implantação, a Companhia já utilizou várias metodologias de gestão buscando aperfeiçoar cada uma das etapas de elaboração do seu planejamento. A ideia é que o processo de planejamento estratégico da organização possibilite uma priorização mais assertiva, garantindo maior agilidade e qualidade à execução das iniciativas estratégicas, engajando, assim, os funcionários na realização da sua missão e contribuindo para uma sociedade mais justa e sustentável.

Em 2020 a CAJ continuou utilizando as metodologias BSC e análise multicritério construtivista (MCDA-C), que têm garantido grande robustez e eficácia nas etapas de planejamento, execução, controle e melhorias das iniciativas estratégicas.

A estratégia de longo prazo da Companhia Águas de Joinville foi delineada com base na perspectiva de atendimento aos instrumentos de planejamento existentes, quais sejam:

a) Novo Marco Legal do Saneamento Básico, instituído pela Lei 14.026/20, que contém mudanças essenciais que visam endereçar problemas estruturais do setor de saneamento, especialmente quanto às suas condições regulatórias e a necessidade da universalização dos serviços até 2033. Quanto a universalização, os titulares dos serviços terão que atingir as metas de atendimento de 99% da população com água potável e de 90% com coleta e tratamento de esgotos, além de redução de perdas e níveis de intermitência.

b) Plano Municipal de Saneamento Básico de Joinville - PMSB, concluído em 2011, estabelece diretrizes para universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área urbana para os cenários de 750 mil habitantes ou 1 milhão de habitantes no ano de 2035. Será contratada revisão pela Prefeitura Municipal de Joinville para atualização e atendimento ao Novo Marco Legal do Saneamento.

c) Plano Diretor do Sistema de Abastecimento de Água de Joinville - PDA, concluído em 2013, estabelece uma visão mais detalhada do sistema de abastecimento de água com relação à infraestrutura, tecnologia e operação, com avaliação da capacidade de atendimento à demanda atual e futura, e define as intervenções necessárias para manter a universalização da água ao longo de um horizonte preestabelecido para o ano de 2037.

d) Plano de Gestão de Perdas de Água e de Energia, concluído em 2015 e revisado em 2019, estabelece plano de ações com metas definidas para atingimento de indicadores de eficiência e de redução de perdas de água que busquem a sustentabilidade dos serviços prestados.

e) Plano Diretor do Sistema de Esgotamento Sanitário de Joinville - PDE, concluído em 2018, estabelece uma visão mais detalhada do sistema de esgotamento sanitário com relação à infraestrutura, tecnologia e operação, e define as intervenções necessárias e um planejamento global de expansão para universalização dos serviços, por meio de uma análise técnica, econômico-financeira e ambiental ao longo de um horizonte preestabelecido que, inicialmente, era o ano 2047, está sendo revisado para 2033 em atendimento ao Novo Marco Legal do Saneamento.



A universalização dos serviços de esgoto até o horizonte do Novo Marco Legal do Saneamento Básico é o maior desafio da Companhia, pois os estudos revelam serem necessários investimentos de R\$ 952 milhões somente para a universalização do esgotamento sanitário.

A aprovação do marco do saneamento traz oportunidades para as empresas investidoras e instituições financeiras, apoiadas por uma maior segurança jurídica. Por este viés, existe uma expectativa de disponibilização de mais recursos para o setor de saneamento. Devido à necessidade de buscar parceiros e novos recursos, a Companhia está em fase avançada de negociação e aprovação de crédito com diversas instituições financeiras nacionais e internacionais, visando conseguir os recursos necessários para a universalização do sistema de esgotamento sanitário até 2033.



NOSSA MISSÃO

Prestar serviços de água e esgoto para melhorar a qualidade de vida do joinvilense.



NOSSA VISÃO

Estar presente em todas as casas, sendo motivo de orgulho para a população de Joinville.



NOSSOS VALORES

CLIENTES satisfeitos, Eles são a razão de nossa existência.

PESSOAS respeitadas e comprometidas, São elas que tornam tudo possível.

CONDUTA ética, profissional e transparente, É isso que nos proporciona credibilidade

SUSTENTABILIDADE econômica, social e ambiental, É o que nos dá a perspectiva do amanhã.

Governança, Gestão de Riscos, Conformidade e Controle Interno

A gestão integrada de governança, riscos, conformidade e controle interno possibilita o gerenciamento orientado à prevenção, mitigando, assim, eventuais ameaças à estrutura legal e aos ativos físicos da Companhia.

Desta forma, no âmbito das atividades de governança corporativa, gestão de riscos, conformidade e controle interno realizadas em 2020, merecem destaque as seguintes ações:

a) Aperfeiçoamento da Estrutura de Governança Corporativa, Riscos e Conformidade da empresa à luz da Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais). Em 2020, foram criados e ou implementados os seguintes instrumentos: Política de Governança Corporativa, Política de Conflito de Interesses e Política de Segurança da Informação; implantação do Programa de Integridade; início da avaliação da eficácia dos programas de integridade de terceiros (lei 8.772/2019), reestruturação da área de Controle Interno; operacionalização do processo de Due Diligence, treinamento de todos os funcionários nas temáticas de Conduta e Integridade e Conflito de Interesses.

b) No âmbito da gestão de riscos, as seguintes atividades foram realizadas em 2020: revisão da Matriz de Riscos Corporativos com horizonte 2021-2025, término da atualização do PAE - Plano de Ação a Emergência e do procedimento de gerenciamento de crise, atualização da composição e das atribuições comitê de gerenciamento de crise, migração de toda a gestão de riscos da empresa para o módulo Risk Manager da ferramenta colaborativa SA Interact Solutions, garantindo um processo robusto, automatizado e seguro; realização de reportes mensais de riscos críticos para todas as instâncias de governança da organização e determinação de métrica para o contingenciamento de emergências.

c) Conclusão da implantação de ferramenta colaborativa SA Interact Solutions, sistema que tem auxiliado no gerenciamento dos processos estratégicos da empresa, principalmente no que diz respeito à gestão de riscos, documentos, indicadores, processos, auditorias internas e ocorrências.

Órgãos Reguladores e Fiscalizadores

- ANA - Agência Nacional de Águas;
- Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS);
- Conselho Municipal de Saneamento Básico (CMSB);
- Tribunais de Contas Estadual e Federal;
- Ministério Público Estadual e o Ministério Público Federal;
- IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais;
- IMA - Instituto do Meio Ambiente;
- SAMA - Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;
- Secretaria de Saúde - Vigilância Sanitária;
- INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

Não cumprimento de leis e regulamentos na área social e econômica (D 419-1)

Com relação ao ano de 2020, foram recebidas 45 ações judiciais que discutem basicamente indenização material e moral em razão de supostos danos ocasionados pelas atividades operacionais da CAJ.

Foram julgados em desfavor da CAJ dois autos de infração do MTE acerca do não recolhimento de FGTS, a situação será levada ao Poder Judiciário, cuja Jurisprudência majoritária dá respaldo às ações realizadas pela CAJ.

Canal de Ouvidoria: Em 2020, a CAJ fortaleceu a reestruturação de sua área de Ouvidoria, regulamentando e instituindo tanto a área como a função de Ouvidor. Ao longo de 2021, a Companhia Águas de Joinville continuará os estudos e testes finais para um Canal Próprio de Ouvidoria, incentivando a população a registrar suas experiências com o atendimento ou serviço prestado, destacando o controle social que esse segmento oportuniza.

Ética e Transparência (D102-16)

Com relação ao Canal de Denúncias, foram registradas 115 ocorrências, das quais 100% foram tratadas e encaminhadas. (D102-16)

Canais de Denúncia (D102-17)

Ouvidoria

Site: <https://www.joinville.sc.gov.br/institucional/ouvidoria>
Endereço: Avenida Hermann August Lepper, 10 - Saguacu - 89.221-005, Joinville - SC.
Prazo de resposta: O prazo para fornecimento do parecer ao usuário é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias. A Ouvidoria da PMJ não tem atendimento via e-mail e, desde o começo da pandemia, está recebendo manifestações apenas via formulário eletrônico - site.

Canal de Denúncia

Site: <https://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=registrar-mani-festacao-ao-canal-de-denuncias>
O denunciante recebe um número de protocolo e senha para consultar o andamento do processo.

Comitê de Ética

O Comitê de Ética da Companhia Águas de Joinville foi instituído em 2018, por meio da Portaria 2329/2018, com a função de assegurar a compreensão dos valores e princípios descritos no Código de Conduta e Ética. Uma de suas finalidades é a de atuar na gestão sobre a ética profissional tanto dos administradores quanto dos empregados. O Comitê de Ética é um mecanismo de operacionalização do Código de Conduta, ou seja, é um mecanismo de Governança que auxilia na transparência dos órgãos públicos. O Comitê de Ética é formado por 6 (seis) membros nomeados pelo Diretor-Presidente. A forma de composição do Comitê foi pensada para abranger diferentes áreas, sendo assim um grupo multidisciplinar. Em 2020, foram recebidos 26 (vinte e três) processos, e tramitados no total 45 (quarenta e cinco), dos quais 32 foram totalmente apurados e concluídos pelo Comitê, estando o restante em andamento. A perspectiva do Comitê é aumentar o nível de consciência dos nossos colaboradores e fornecedores, a fim de evitar desvios de conduta e transgressões ao Código. E-mail: comiteetica@aguasdejoinville.com.br

Comitê de Auditoria Estatutário

Canal tratado diretamente pelo Comitê de Auditoria Estatutário, órgão formado por integrantes independentes e sem qualquer subordinação à Diretoria Colegiada da Companhia, destinado a receber denúncias em matérias relacionadas às atividades de auditor independente, controle interno, auditoria interna, demonstrações financeiras, exposições de risco e transações com partes relacionadas. E-mail: comiteauditoria@aguasdejoinville.com.br

Portal da Transparência

Caso o cidadão não encontre a informação desejada, pode preencher um formulário solicitando-a e, em até 20 dias prorrogáveis, a Companhia Águas de Joinville concederá acesso à informação disponível ou comunicará que não a possui, indicando, quando for de seu conhecimento, a pessoa ou entidade que a detém. Em 2019, foram registrados 38 pedidos de informação por intermédio da Ouvidoria. Desse número, 39% foram solicitações com alvará judicial, restando 23 pedidos embasados na Lei de Acesso à Informação - LAI.

Engajamento de Partes Interessadas

Engajar partes interessadas é considerada uma atividade estratégica da Companhia Águas de Joinville, em função da natureza dos seus serviços, do seu impacto na sociedade e da abrangência de públicos que podem ser afetados pelas suas atividades. (D102-42)

Nesta perspectiva, a Companhia utiliza canais para facilitar este diálogo e aprimorar o relacionamento com seus públicos de interesse.

Partes Interessadas e Canais de Relacionamento (D102-40, D102-43)

CATEGORIA	PARTE INTER-ESSADA	CANAL DE RELACIO-NAMENTO	FREQUÊNCIA
Governo	Prefeitura	Assembleia Geral Reunião com Diretora-Presidente	Anual Mensal
Agentes de governança	Conselho de administração	Reuniões do Conselho de Administração	Mensal
	Comitê de auditoria esta-tutário	Reuniões do Comitê de Auditoria Estatutário	Bimestral
	Conselho fiscal	Reuniões do Conselho Fiscal	Trimestral
	Diretoria colegiada	Reuniões de Diretoria	Semanal
Colaboradores		Reuniões Gerenciais	Mensal
		Avaliação de Desempenho	Anual
		Programa de Voluntariado	Conforme o cronograma
Comunidade		Trabalho Técnico Social	Conforme o cronograma
		Reunião de Consulta Pública	Conforme o cronograma
		Reunião Comunitária	Conforme demanda
		Programa de educação socioambiental: Semana da Água, Concurso Teatral, Pa-lestras, EcoPatrulha, Teatro de Bonecos	Conforme o cronograma
		Programa EcoPatrulha	Anual
		Acompanhamento das fiscalizações	Conforme demanda
Agente regu-lador	ARIS	Atendimento às demandas de Ouvidoria	Conforme demanda
		Reuniões para melhoria da prestação de serviços	Conforme demanda
		Informações na fatura	Mensal
Clientes		Canais de Relacionamento: Unida-des de Atendimento, 115, site, canal de denúncias, ouvidoria	Conforme demanda
		Gestão da insatisfação em canais externos: Ouvidoria CAJ, Ouvidoria ARIS, PROCON e Reclame Aqui	Conforme demanda
		Pesquisa de Satisfação	Anual
		Programa Pró-Acessibilidade	Conforme demanda
		Programa Água em dia	Conforme demanda
		Releases, reuniões e entrevistas	Conforme demanda
Mídias			
Fornecedores		Programa de Integração a Prestadores de Serviços	Conforme demanda
		Reuniões e e-mails	Conforme demanda



O principal desafio da Companhia Águas de Joinville é a universalização do acesso aos serviços de tratamento de água e esgoto. Este é um objetivo legítimo das políticas públicas e também um dos principais compromissos do setor, por ter impactos importantes sobre a saúde da população, a preservação do meio ambiente e os direitos de cidadania.

Dessa maneira, a regulamentação, a fiscalização da sociedade e a competitividade com empresas privadas no setor de saneamento são tendências que impulsionam as empresas públicas, como a Companhia Águas de Joinville, a se tornarem cada vez mais eficientes, eficazes e íntegras, apresentando resultados na melhoria da prestação dos serviços.

Sobre a perspectiva do abastecimento de água, Joinville está inserida em uma região hidrográfica rica em mananciais. Atualmente, o Estado zela pelas outorgas de água, assegurando a captação gratuita e o abastecimento de água potável para a população. No entanto, em cenário futuro, a utilização da água de reúso tanto na casa do cidadão, como em Estações de Tratamento de Efluentes para fins industriais, são alternativas em estudo pela Companhia Águas de Joinville para promover o consumo com eficiência e

responsabilidade no uso deste recurso natural. (D102-15)

Visando ao desenvolvimento de ações inovadoras, a Companhia dispõe de estrutura orientada às principais tendências de mercado. Atualmente o EGPE - Escritório de Gestão de Perdas e Eficiência Energética, o EPP - Escritório de Projetos e Processos e a UNICAJ – Universidade Corporativa possuem iniciativas, sempre com apoio das áreas da empresa, para fomentar o desenvolvimento de novas tecnologias, serviços e mercados.

Entre a principais iniciativas desenvolvidas em 2020, destacam-se as seguintes:

- a) Desenvolvimento do protótipo de monitoramento remoto do Sistema de Abastecimento de Água, fruto de Hackathon organizado pela CAJ, cujo projeto da equipe vencedora está sendo incubado pela Softville;
- b) Parceria Tecnológica com a StartUp Galax.IA para desenvolvimento de Algoritmo com Inteligência Artificial para gestão e controle do Sistema de Abastecimento de Água por meio do apontamento de anomalias e a Premiação do Projeto Smart Water pelo BID, que possibilitará o intercâmbio de tecnologias com StartUps e empresas israelenses, referências na gestão hídrica no mundo.

Em 2020 também foram mapeados os seguintes projetos estratégicos com foco em inovação

Leitura smart 2ª onda

A ideia do projeto Smart Leitura é a de otimizar as atividades envolvidas na apuração do consumo de água e emissão simultânea de fatura dos clientes da Companhia Águas de Joinville. Por meio de leitura remota e de integrações com o sistema comercial Sansys, poderemos realizar o faturamento sem a necessidade de ir até o local. Algumas migrações de tecnologias como uso do smartphone para lançar a leitura, automatização de tipos de críticas, realização de críticas de leitura em tempo real, lançamento de múltiplas ocorrências de leitura (situações anômalas encontradas pelos leituristas), fatura digital, dentre outros, impactarão positivamente nos indicadores de faturamento por média, otimização do tempo, e tornando o processo de faturamento mais moderno e inteligente.

Programa de eficiência energética

O Programa de Eficiência Energética tem por objetivo promover o uso eficiente de energia, explorar os potenciais de geração e reduzir os custos com energia elétrica. Para isso, estão em andamento dois projetos: O PEE_2, que visa a implantação de projetos de conservação e geração de energia nas unidades consumidoras que apresentam viabilidade técnica e econômica, melhorando, assim, a eficiência energética de equipamentos, processos e a segurança operacional dos sistemas. Neste, o maior potencial de economia está no atual sistema de bombeamento da ETA Cubatão. Já no projeto de migração para o Mercado Livre de Energia, a CAJ irá comprar energia de fontes renováveis para as suas quatro maiores unidades (87,5% do consumo de energia), gerando uma economia estimada em R\$ 18 Milhões em três anos, comparado com o valor do Mercado Cativo (CELESC), o que representará uma redução de 24% na terceira maior despesa da Companhia.

Simulação hidráulica do SSA

A ideia do projeto é atuar de forma contínua diagnosticando os problemas que enfrentaremos no Sistema de Abastecimento de Água, propor e implementar as soluções com antecipação, sem que os nossos clientes sejam afetados. Para tanto, utilizamos de uma ampla gama de análise de dados do sistema operacional, somado à estudos hidráulicos, ferramentas de simulação e envolvimento das demais áreas técnicas. Com base nos resultados é possível direcionar os investimentos de forma mais assertiva e otimizar a operação a partir de um maior conhecimento do funcionamento do sistema de abastecimento. Entre as oportunidades identificadas em 2020 temos o aproveitamento hidro-energético das adutoras Pirai com turbinas, capaz de gerar aprox. 80% da energia consumida na produção e distribuição do setor, tornando-o praticamente autossuficiente. Quanto as ações propostas e implementadas, a troca de peneira do booster Florianópolis já está gerando uma economia da ordem de R\$320mil/ano em consumo energético. Em 2021 o foco do projeto será na elaboração de um plano macro de setorização e controle de pressões em conjunto com as áreas. O resultado esperado é a redução das perdas físicas de água a curto e médio prazo.

Encerramento das lagoas Jarivatuba e implantação de aterro

Com a desativação da ETE Jarivatuba, é necessário dar outro uso à área das lagoas. Considerando que um dos maiores custos operacionais do tratamento de esgoto é a destinação do lodo, bem como o grande volume de resíduos gerados pelas obras, este projeto pretende transformar as lagoas em aterro, promovendo a conformação do terreno para posterior recuperação da área através de reflorestamento e implantação de área de lazer para comunidade.

SES - Recebimento de efluente industrial

O principal objetivo do projeto é disponibilizar para os clientes um novo serviço de recebimento de efluentes industriais no sistema de esgotamento sanitário da Companhia.

SES - Gerenciamento dos lodos das ETES

Devido à crescente expansão do sistema de esgotamento sanitário e melhoria dos processos de tratamento de esgoto, houve consequente aumento da geração de lodo, assim a Companhia Águas de Joinville têm o desafio do gerenciamento adequado deste resíduo. Neste sentido, o projeto de Gerenciamento do Lodo das ETES visa avaliar e implantar alternativas de redução, reutilização e valorização do lodo gerado, considerando aspectos ambientais, sociais, técnicos, operacionais e econômicos. Com isso, almeja-se reduzir custos operacionais, obter ganhos ambientais, além de agregar valor ao resíduo possibilitando a geração de receita.

Expansão para novos municípios

Iniciativa originada na revisão do Planejamento Estratégico, em atendimento ao Novo Marco Legal do Saneamento Básico - Lei 14.026/20, que se refere à prestação regionalizada dos serviços, através da atribuição de titularidade para os Estados sobre os serviços de interesse comum entre vários municípios, criação e incentivo de estruturas para prestação conjunta dos serviços entre municípios. Está no backlog de projetos estratégicos, condicionado à definições e aprovação da Diretoria Colegiada.

Em 2020 as metas de redução de perdas foram atingidas. Foram mais de 34 litros de redução, passando de 521 litros/lig.dia para 486.86 litros/lig.dia no Indicador de Perdas por Ligação. Já o Indicador Perdas na Distribuição passou de 44.2% para 42.19%. Isso representou cerca de 1.269.228 m³ de redução do volume perdido e uma economia de R\$ 1.104.228,36 de reais, com a redução de 40 litro/segundos na produção, o que atenderia mais de 19.000 pessoas durante um ano.

Evolução do Indicador de Perdas por Ligação.dia

Mesmo assim os prejuízos financeiros ainda são enormes. Conforme Balanço Hídrico de 2020, calcula-se que R\$53.477.879,00 foram gastos a mais devido a ineficiência operacional do Sistema de Abastecimento de Água. O valor pode ser segregado em R\$15.275.0,00 referente as perdas reais, vazamentos e extravasamentos, e R\$38.202.800,00 relativos as perdas aparentes, relacionados aos erros de medição e os consumos. Esses valores reforçam o comprometimento e a importância da continuidade nos investimentos e na realização dos Projetos, ações e Programas para combate e redução das perdas.

Balanço Hídrico CAJ 2020

A melhoria da eficiência operacional e energética de um sistema de abastecimento se torna um requisito mínimo para a sustentabilidade econômica das Operadoras de Sistemas e critério elementar a ser atingido conforme premissas elencadas na Lei 14.026/2020.

As principais ações realizadas para o atingimento das metas foram:

PERDAS REAIS

Substituições de Ramais

Adotada nova metodologia de ação contra vazamentos em ramais, priorizando a troca/substituição total do ramal vazando. 54% dos ramais com vazamento foram substituídos em 2020.

Pesquisa Proativa de Vazamentos

Contratação de Empresa Especializada para Localização e Identificação de 4.000 Vazamentos Ocultos no Sistema de Abastecimento, representando a validação de toda a rede a cada 6 meses.

Agilidade e Qualidade dos reparos dos Vazamentos

Houve uma piora nesse indicador operacional, passando para 13 horas e 38 min. em decorrência da alteração de metodologia de reparo para substituição dos ramais.

Setorização e Controle de Pressão

39,52% das ligações monitoradas, inseridas dentro de um Distrito de Medição e Controle (DMC). Em 2020, foram setorizadas duas regiões do R3 e R5.

PERDAS APARENTES

Ações estruturadas de combate e redução de Perdas Aparentes nos setores dos reservatórios R11, R10 e R5

Supressão das ligações inativas

Mais de 750 matrículas fiscalizadas.

Fiscalização de ligações potenciais fraudadoras

Mais de 700 locais vistoriados.

Identificação de Ligações Potenciais

Mais de 80 possíveis novos clientes.

Projeto Regulariza da GFC

Que será um reforço para as ações, pois poderá habilitar regiões a receber a infraestrutura de água, com alguma restrição junto à Prefeitura, com a participação da SAMA e da Secretaria de Habitação.

Planejando o futuro da cidade

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 nos instrumentos de planejamento já citados no item 4.2, que têm por fundamento garantir o abastecimento de água e melhorar os índices de cobertura de esgoto na cidade, contribuindo, assim, para o atingimento das metas de universalização e melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Um dos Projetos Estratégicos da Companhia em 2020 tem como objetivo implantar a TBO - Tarifa Básica Operacional até o final de 2021. A proposta desta estrutura se refere à cobrança de uma parcela de tarifa fixa e outra variável conforme cada metro cúbico (m³) consumido, provendo o mínimo custo aos consumidores. A metodologia de cálculo desta estrutura tarifária proposta busca os princípios de eficiência, equidade, justiça, equilíbrio financeiro e uso racional da água. A TBO tem por finalidade a manutenção do custo necessário para que a Companhia Águas de Joinville possa manter sua estrutura de fornecimento de água e esgoto no município, e ainda estimular o consumo consciente, pois elimina o consumo mínimo de 10m³. É uma forma de cobrança mais justa.

Dentre os principais projetos estruturantes necessários à universalização dos serviços de esgotamento sanitário, destacamos:

Implantação de **1.055 km** de novas redes coletoras de esgoto



Implantação de **141** Estações Elevatórias de Esgoto (bombeamento)

Construção de **4 novas** Estações de Tratamento de Esgoto -



Ampliação

ETE

Planejando o futuro da cidade

A aprovação do marco do saneamento traz oportunidades para as empresas investidoras e instituições financeiras, apoiadas por uma maior segurança jurídica. Por este viés, existe uma expectativa de disponibilização de mais recursos para o setor de saneamento. Devido à necessidade de buscar parceiros e novos recursos, a Companhia está em fase avançada de negociação e aprovação de crédito com diversas instituições financeiras nacionais e internacionais, para as quais são apresentados os investimentos para a **universalização do sistema de esgotamento sanitário até 2033**.

Para alcançar os objetivos e metas definidos no Planejamento Estratégico da Companhia Águas de Joinville foi estabelecido um portfólio de 38 projetos estratégicos que estarão em execução nos próximos 5 anos (2021-2025) ao investimento somam R\$ 777 milhões, com vistas ao atingimento de índices de cobertura de esgoto de 65% até 2025.

O ano de 2020 fechou com o atingimento das principais metas de redução de perdas de água. No ano foram recuperados **mais de 1,2 milhão m³ de água**. O resultado é reflexo das ações e das novas diretrizes do combate as perdas, como a priorização da substituição total dos ramais rompidos, do incremento na detecção e reparo de

vazamentos não visíveis (VNV) e das ações orquestradas do combate a fraudes e irregularidades.

Em 2020 foi estruturado o **Programa de Aceleração da Redução das Perdas**, com Projetos, Programas e Ações com novas diretrizes e recursos focados na redução de perdas de água, energia e custos. O Programa conta com um orçamento de aproximadamente 140 milhões de reais em 5 anos. Recursos focados em substituição da infraestrutura, redução e adequação das pressões, combate às fraudes, melhoria do parque de medição e projetos de inovação com a utilização de IoT para a automação do sistema de abastecimento de água. Com a criação em 2019 do Escritório de Gestão de Perdas e Eficiência Energética - EGPE, foram definidas metas mais arrojadas para o combate às perdas de água, além da manutenção da participação no ProEESA - Projeto de Eficiência Energética no Abastecimento de Água, do Governo Federal. **A previsão é atingir 25,58% de perdas na distribuição até 2025**, cujo objetivo é transformar a CAJ em uma referência nacional.

A Companhia está estruturando o processo para migração e aquisição de energia no Mercado Livre de Energia para início do uso em agosto 2021. **A expectativa é que com a migração das 4 principais unidades consumidoras a economia ultrapasse os R\$ 27 milhões em 5 anos.**

Investimentos Realizados

O ano de 2020 foi significativo no investimento e no desenvolvimento das obras de saneamento básico na cidade, pois a Companhia investiu R\$88 milhões, sendo destes, R\$ 36 milhões em água, R\$ 51 milhões em esgoto, e R\$ 1 milhão institucional.

Foram realizadas importantes obras de infraestrutura nas unidades de tratamento de água e esgoto, implantados 2.260 km de extensão da rede de distribuição de água e 678 km de rede coletora de esgoto.

A seguir, são apresentados os principais projetos desenvolvidos em 2020, em atendimento ao que preconizam os planos diretores de água e esgoto.

Compromissos do Plano Diretor de Água

- Apesar das restrições impostas pelo COVID-19, o ano de 2020 foi produtivo e significativo no investimento e no desenvolvimento das obras de saneamento básico em Joinville, pois a Companhia investiu R\$ 88 milhões, sendo destes, R\$ 36 milhões em água, R\$ 51 milhões em esgoto, e R\$ 1 milhão institucional, conforme quadro resumo a seguir:
- A seguir, são apresentados os principais projetos e obras desenvolvidos em 2020, em atendimento ao que preconizam os Planos Diretores de Água e Esgoto da Companhia Águas de Joinville:
- Conclusão da obra de ampliação da ETA Cubatão, estação responsável pelo abastecimento de água de 75% do município, ampliando a capacidade nominal da estação de 925 para 1.850 litros por segundo, ao investimento de R\$ 32 milhões;
- Conclusão das obras de redes de água do Pacote 2 (prioridade 2), que representam 9,5 Km de redes e reforços operacionais para melhoria do sistema de abastecimento de água em diversas ruas do município nos bairros Paranaguamirim, Boa Vista, Aventureiro, Jardim Iriú, Iriú, ao investimento de R\$ 6,8 milhões;
- Conclusão da obra de ampliação do Reservatório R0, com a construção de uma nova célula com capacidade para armazenar 5 milhões de litros de água, totalizando 8,2 milhões de litros para segurança do abastecimento na região central do município onde encontram-se a maioria dos hospitais e clínicas, ao investimento de R\$ 8,9 milhões;
- Início da obra de ampliação da rede de abastecimento de água às margens da rodovia SC-108, popularmente conhecida como Rodovia do Arroz, que consiste na implantação de 16,5 km de novas redes de água e instalação do booster ao investimento de R\$ 3,2 milhões;
- Contratação do projeto de modernização da Estação de Tratamento de Água ETA Piraí.

Compromissos do Plano Diretor de Esgoto

- Conclusão da obra da nova ETE Jarivatuba, com capacidade de tratamento de 600 litros por segundo, que beneficiará uma população de cerca de 195 mil moradores da área central e da zona Sul de Joinville ao investimento total de R\$ 92 milhões;
- Conclusão das obras de sistemas coletores de esgoto composto por redes, estações elevatórias e linhas de recalque, da 1ª e 2ª etapa (pacote 1 e 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\$ 17 milhões;
- Conclusão 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 futuras previstas no Plano Diretor de Esgoto (PDE), ao investimento de R\$ 4,5 milhões;
- Continuação da obra de modernização e ampliação da capacidade de tratamento da Estação de Tratamento de Esgoto - ETE Espinheiros, de 17 litros/s para 51 litros/s (obra 80% concluída), ao investimento de R\$ 15 milhões;
- Continuação da obra da 3ª etapa (pacote 4) das Bacias 8.1 e 9, ao investimento de R\$ 26 milhões;
- Continuação da obra de rede coletora de esgoto da Bacia 10 (sub-bacias 3 e 4), no bairro Boa Vista, contribuindo para o sistema de esgotamento sanitário do Jarivatuba, ao investimento de R\$ 15 milhões;
- Continuação das obras de melhorias e ampliação da capacidade da rede coletora da Bacia 3 do SES Jarivatuba, nos bairros América, Santo Antônio e Costa e Silva, ao investimento de R\$ 6,8 milhões;
- Contratação do Projeto Executivo e da obra de implantação da Estação de Tratamento de Esgoto - ETE Vila Nova, para atendimento dos bairros Vila Nova e Morro do Meio, ETE Vila Nova, ao investimento de R\$ 26 milhões;
- Conclusão dos serviços de vídeo-inspeção das redes coletoras dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES) Jardim Sofia e Vila Nova para, futuramente, colocar em carga.



Eficiência na Operação

Em 2020, importantes avanços operacionais foram realizados em temas prioritários da estratégia da Companhia Águas de Joinville, melhorando a eficiência na operação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

São exemplos da eficiência na operação dos sistemas:

- Redução de 524 (4,4%) vazamentos de água, com relação a 2019. No segundo semestre de 2020, após o início das substituições de ramais, tivemos uma redução de 21% na quantidade de vazamentos, comparado ao primeiro trimestre do mesmo ano.
- Redução do tempo médio de consertos de vazamentos de água em 5h (de 13h57 para 8h48) no primeiro semestre de 2020 (até maio/20). Mesmo após o início do projeto de substituição de ramais de água, onde a execução do serviço tende a ser mais demorado, o tempo médio reduziu 1,86% com relação a 2019, fechando o ano de 2020 em 13h42.
- Início do projeto de substituição de ramais de água nas solicitações de reparo de vazamento. Em média, entre os meses de junho, início do projeto, e dezembro de 2020, 54,3% dos ramais que apresentaram vazamento foram totalmente substituídos. Como reflexo da implementação deste projeto, o número de vazamentos em ramais de água diminuiu, consequentemente, melhorando o índice de perdas da CAJ. Além disso, houve uma redução na intermitência do sistema, que contribuiu para a redução do número de rompimentos de redes de água. Desde o início do projeto até o mês de dezembro de 2020, foram realizadas 2.807 substituições de ramais.
- Compatibilização de obras de pavimentação realizadas em 450 ruas do município. Com o objetivo de evitar o desgaste da imagem da CAJ perante à população, o procedimento foi desenvolvido junto aos órgão de infraestrutura urbana da PMJ, para que sejam verificados todos os serviços planejados pela CAJ para as ruas indicadas para pavimentação, desde obras de expansão, melhorias operacionais, manutenções

preventivas, vazamentos ocultos e novas ligações de água e/ou esgoto. As informações foram transmitidas através de reuniões periódicas e do Sistema Eletrônico de Informação - SEI.

- Aplicação de biorremediador para remoção e controle de incrustação por gordura na rede coletora de esgoto;
- Elaboração de projeto para que grandes geradores de gordura entreguem comprovante de limpeza da caixa de gordura, evitando obstruções na rede coletora de esgoto;
- Realização de média mensal de 5,5 km de limpeza preventiva por hidro-jateamento na rede coletora de esgoto da cidade;
- Fiscalização de mais de 2 mil metros da rede coletora por meio de injeção de fumaça para identificação de possíveis irregularidades;
- Finalização 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;
- Fiscalização das ligações de esgoto, para garantir a correta ligação ao sistema público coletor. Em 2020 foram fiscalizadas mais de 6 mil ligações, sendo que 64,72% apresentaram irregularidades, quais sejam: 18,23% não estavam conectadas ao sistema, 32,85% apresentaram irregularidade na caixa de gordura e 13,65 % estavam conectando a drenagem pluvial ao esgoto;
- Instalação de dois geradores de energia em duas estações elevatórias de esgoto, com vazões de pico de 300 l/s e outra 110 l/s;
- Implantação de novo método de investigação de causas de extravasamento de esgoto no sistema de esgotamento sanitário (SES) a qual foi apresentada no 31º Congresso nacional de Saneamento e meio Ambiente;
- Filmagem intratubular em mais de 15 km de rede coletora de esgoto.
- Ampliação da cobertura municipal de esgoto para 40,74%;

Sistema de Distribuição de Água

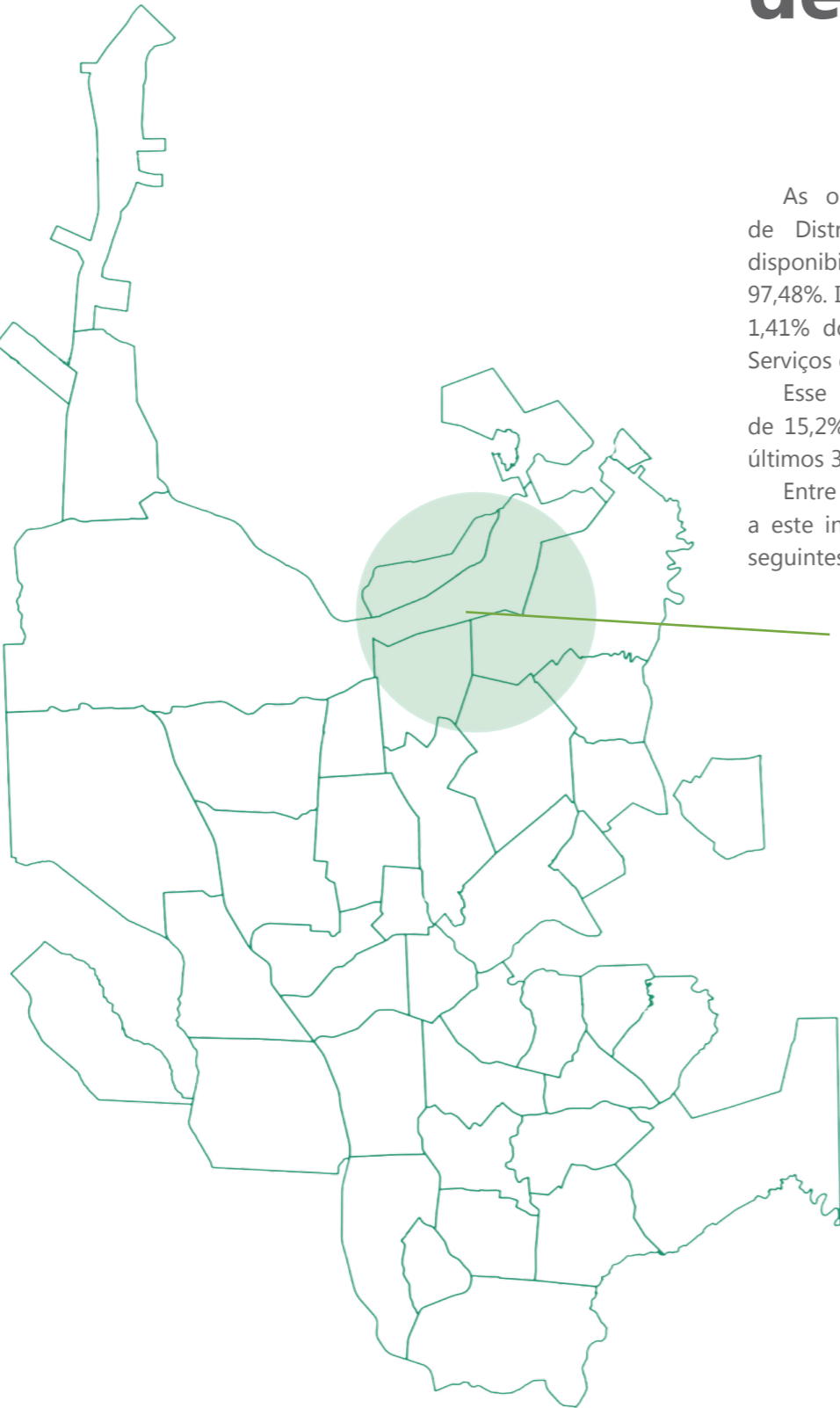
As obras de melhorias no Sistema de Distribuição de Água elevaram a disponibilidade de 96,07% em 2019 para 97,48%. Isto representa um incremento de 1,41% do Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA) da cidade;

Esse resultado refletiu uma redução de 15,2% na média das reclamações dos últimos 3 anos (2017,2018 e 2019).

Entre as principais ações que levaram a este incremento, podemos destacar as seguintes obras:

Nova Adutora DN 600 mm na Avenida Santos Dumont, responsável pelo incremento médio de 20% na vazão de entrada do reservatório R7.

Com relação a qualidade da água distribuída, em 2020 o resultado final da qualidade foi de 98,87%, sendo que no mês de Julho o índice de qualidade no município foi de 99,93%;



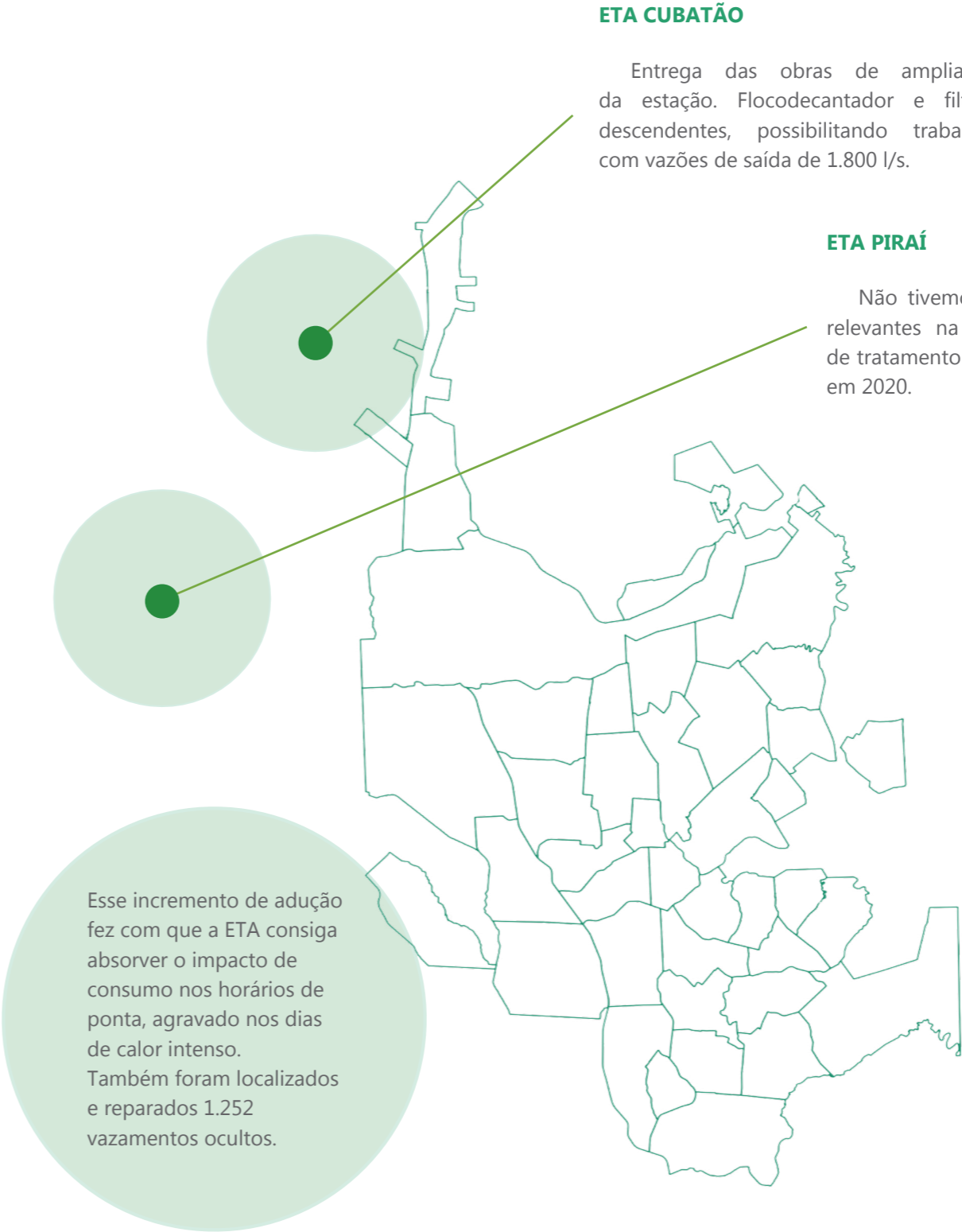
Estações de Tratamento de Água

ETA CUBATÃO

Entrega das obras de ampliação da estação. Floccodecantador e filtros descendentes, possibilitando trabalhar com vazões de saída de 1.800 l/s.

ETA PIRAÍ

Não tivemos ações relevantes na estação de tratamento de água em 2020.



Esse incremento de adução fez com que a ETA consiga absorver o impacto de consumo nos horários de ponta, agravado nos dias de calor intenso. Também foram localizados e reparados 1.252 vazamentos ocultos.

Controle de Qualidade da Água

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 2020, mensalmente, foram monitorados 231 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 no site da Companhia.

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 2020 foram realizadas mais de 28.530 análises em água e 22.500 análises em esgoto, totalizando aproximadamente 51.000 análises/ano.



Eficiência Comercial

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

- 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 2020 foram realizadas 37.452 substituições de hidrômetros, o que representou aproximadamente 24% do total de ligações ativas. O parque de hidrômetros fechou o ano com uma média de 2,29 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 2020 se encerrou com 69,43% do volume micromedido com hidrômetros de classe metrológica superior.

- No processo de Leitura e emissão de fatura, a Companhia realizou grande avanço tecnológico. Migração do equipamento de leitura de PDA para smartphone. Essa migração torna a leitura mais eficiente, maior qualidade no registro de fotos, segurança das informações e melhoria de processos. Finalizamos o ano com um índice de leituras pela média inferior a 1% e índice de erros de leitura inferior a 0,06%.

- O LabHidro (laboratório de aferição de hidrômetros) implantado no início de 2019, 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 ano de 2020 foram realizadas mais de 4.700 ensaios em medidores. Um dos ensaios realizados é o IDM (índice de desempenho metrológico), este índice mede a eficiência do medidor. Desta forma é possível avaliar o índice de desempenho do parque. A Companhia conta com um parque de medidores com um índice de desempenho de 96,66%. Estes estudos são a base para definição dos modelos estatísticos utilizados para ter maior eficiência nas trocas preventivas de medidores.

- Continuidade da instalação das caixas-padrão para todas as novas ligações de água. O ano de 2020 se encerrou com um total acumulado de 58,21% de padronização das ligações ativas 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.

- Continuidade do Programa de Fiscalização e busca por irregularidades e fraudes. A Companhia realizou em 2020, 16.895 fiscalizações, detectando e sanando aproximadamente 2.100 fraudes e 1.350 correções de irregularidades (serviços preventivos). Principais fraudes detectadas e sanadas: ligações clandestinas, by-pass, cortes violadas e fraudes em medidores. Dentro das ações de combate às perdas, fizemos fiscalizações nas áreas abrangidas pelos reservatórios R10 e R11, com objetivo de identificar e sanar fraudes e outras irregularidades em conjunto com ações de outras equipes internas, corrigindo vazamento, substituições de ramais, hidrômetros e outros serviços, visando diminuir as perdas de água.

- Devido a pandemia COVID 19, não foi possível a realização de fiscalizações em parceria com a Vigilância Sanitária, em ligações que fazem uso de fonte alternativa. Contudo, realizamos 86 fiscalizações preventivas, sem apoio da Vigilância Sanitária e aplicamos advertência em 44 clientes que faziam uso de fonte alternativa para consumo próprio, com objetivo de orientar sobre o uso correto da fonte alternativa e a necessidade de se ligar à rede de água da CAJ. Também foi realizada uma aproximação entre os órgãos de regulação, Aris, SDE e Vigilância Sanitária, com o intuito de estabelecer o fluxo e responsabilidades de cada órgão sobre o assunto.

- Monitoramento remoto de consumo através de sistema de IoT - Internet of Things. Cerca de três mil clientes, aproximadamente 19% do volume micromedido total da cidade, 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. No ano de 2020 esta ferramenta foi fundamental para o monitoramento dos volumes consumidos durante a pandemia. Foi possível acompanhar diariamente a migração de volume entre as mesmas (redução de consumo nas categorias comercial, industrial e pública e aumento na categoria residencial), em virtude das ações do governo para combate a pandemia.

A Companhia Águas de Joinville tem a consciência de que seus ganhos são os ganhos da sociedade e do meio ambiente. Isto é, as receitas provenientes do recebimento das tarifas de serviços devem ser transformadas em um sistema de abastecimento de água e tratamento de esgoto mais eficiente e universal a todos os cidadãos de Joinville, que preserve a natureza.

Pensando nisso, a empresa realiza investimentos constantes por meio do Plano de Investimentos Plurianual - PPA, para prestar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem perder de vista a expansão e a garantia da qualidade da prestação desses serviços. O Plano de Investimentos é elaborado com uma visão de cinco anos, considerando estudos técnicos preliminares, plano municipal de saneamento, plano diretor de água, plano diretor de esgoto, diagnósticos operacionais e ambientais e demais demandas dos sistemas de abastecimento.

Receita

A receita líquida da Companhia em 2020, desconsiderando receita de construção, foi de R\$ 221 milhões, sendo 79,8% decorrente de serviço de água e 20,2% do serviço de esgoto. A variação em relação a 2019 foi de 4,54%, por conta de aumento no consumo (incremento água e esgoto de 1.961 mil m³). Conforme estabelecido

pela agência reguladora em virtude da pandemia causada pelo COVID-19 o reajuste na tarifa de 2,40%, referente ao IPCA/IBGE acumulado de maio de 2019 a abril de 2020, apenas para recomposição da moeda frente à perda inflacionária do período, foi aplicado em Janeiro de 2021.

Em paralelo a isso, há a preocupação com a ética e transparência no uso dos recursos. Por isso, em atendimento às diferentes normas que regulamentam o seu negócio, a empresa mantém todas as informações financeiras aplicáveis no Portal da Transparência.

Em 2020, a CAJ conclui a implantação do seu Programa de Integridade, que contempla um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, diretrizes e procedimentos com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública.

Em 2020 a CAJ aprovou também a Política de Governança Corporativa e atualizou as Política de Dividendos e Transações com Partes Relacionadas, políticas essenciais para a manutenção da Cultura de Integridade na organização.

Eficiência Comercial

Em relação aos custos e despesas operacionais em 2020 foram inferiores aos valores monetários do ano de 2019. Os indicadores de 2020 Custos sobre ROL e Despesas sobre ROL foram melhores em relação ao ano anterior.

	Custo/ROL	Despesas/ROL
2019	50,52%	21,07%
2020	49,21%	19,19%

Embora a receita líquida tenha crescido em R\$ 10 milhões, os custos e despesas foram inferiores a 2019, refletindo o esforço na contenção dos gastos operacionais em um ano bastante desafiador marcado pela pandemia causada pelo COVID-19. Em maio de 2020, prevendo os possíveis impactos da pandemia na arrecadação e consequentemente no saldo de caixa, foi realizado a revisão do Orçamento Plurianual com o objetivo de redução de custos e despesas.

Investimentos

Os investimentos realizados pela Companhia Águas de Joinville em 2020 totalizaram R\$ 88,2 milhões, sendo R\$ 36,3 milhões aplicados em água e R\$ 51,1 milhões aplicados em esgoto, incluindo investimentos estruturantes e não estruturantes.

Abaixo segue o valor total investido por grupo de investimento (em milhares de reais):

ÁGUA	36.302
Obras de água Tratamento	1.788
Obras de água Distribuição	10.504
Melhorias operacionais água Distribuição	8.625
Melhorias operacionais água Tratamento	15.385
ESGOTO	51.089
Obras de esgoto Coleta	29.786
Obras de esgoto Tratamento	15.841
Melhorias operacionais esgoto Coleta	1.709
Melhorias operacionais esgoto Tratamento	3.753
OUTROS	821
Obras institucionais	463
Melhorias institucionais	358
TOTAL	88.213

Dentre os investimentos realizados em 2020 no SAA e SES, destacam-se:

- Ampliação da capacidade de produção de água da ETA Cubatão;
- Ampliação de 27.330 metros de rede de distribuição de água;
- Ampliação de 5 milhões de litros no reservatório R0 que abastece os bairros Centro, América, Atiradores, Anita Garibaldi e Bucarein;
- Construção da nova ETE Jarivatuba;
- Ampliação de 31.054 metros de rede coletora de esgoto nos bairros Floresta, Boa Vista, Costa e Silva, Glória, Fátima, Jarivatuba, Parque Guarani, Itaum, Guanabara e João Costa.

Captação de recursos

A Companhia tem buscado financiamento junto a instituições financeiras nacionais e internacionais como uma fonte de recursos para a execução do plano de investimentos dos próximos anos.

Em 2020 foram assinados três contratos de financiamento junto à Caixa Econômica Federal com recursos oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços – FGTS, e com amortização em até vinte anos. Os contratos representam um montante de R\$ 53 milhões e o recurso será utilizado para executar os seguintes projetos:

- Implantação de Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Vila Nova;
- Ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Espinheiros;
- Redução Perdas - Renovação de redes de abastecimento de água, ramais e hidrômetros em Distritos de Medição e Controle.

Em 2020, foi finalizada a obra de ampliação do reservatório de água R-0, financiada junto ao BRDE com recursos oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços – FGTS. Esta ampliação aumentou a capacidade de reservação em mais 156%. Estes projetos foram cadastrados em 2017 e o contrato com o agente financeiro assinado em 2018.

A Companhia iniciou conversas e negociações com diversas instituições financeiras nacionais e internacionais com o objetivo de obter recursos e cumprir as alterações trazidas pela Lei 14.026 de 15 de julho de 2020 - Novo Marco do Saneamento.

Remuneração dos acionistas

O capital social da Companhia é de R\$ 288,7 milhões, representado por 28.828.324 ações ordinárias e 41.964 ações preferenciais, sendo 100% pertencentes à Prefeitura Municipal de Joinville.

Conforme prevê o artigo 202 da Lei das S.A., os acionistas têm direito a receber anualmente uma parcela dos lucros, a título de dividendo obrigatório, o que corresponde à parcela mínima a ser distribuída.

O art. 47 do Estatuto Social determina o percentual de Dividendos de 25% do lucro do exercício após a dedução da Reserva Legal, Reserva de Contingência e da Reserva de Lucros, a ser distribuído ao acionista.

A Companhia definiu em seu estatuto que os juros sobre capital próprio, remuneração ao acionista pelo capital aplicado na Companhia, serão imputados ao dividendo mínimo obrigatório.

Os juros sobre capital próprio são calculados dentro do limite de dedutibilidade prevista na lei 9.249/95, sendo registrados como despesa financeira no resultado do exercício e reclassificados para o patrimônio líquido para fins de apresentação e divulgação das demonstrações contábeis.

Considerando esta reclassificação, houve impacto de R\$19,6 milhões no resultado do exercício de 2020.

Os juros sobre capital próprio são dedutíveis para efeito da contribuição social, ou seja, uma parcela deste valor (9%) é compensada da contribuição devida no período, o que o torna mais vantajoso à Companhia.

Trânsito em julgado

Em 2020, foram compensados R\$ 14,6 milhões de PIS e COFINS. Este crédito é decorrente do trânsito em julgado, ocorrido em novembro de 2017, em que foi acolhido pela justiça o entendimento de que a Companhia Águas de Joinville é imune ao imposto de renda. O saldo do crédito em 31 de dezembro de 2020 é de R\$ 3,3 milhões.

Demonstrativos Financeiros 2020

Receitas	317.427
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	244.056
Provisão de crédito liquidação duvidosa	(4.317)
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	4.487
Receitas de Construção - CPC 47	73.201
Insumos adquiridos de terceiros	153.870
Custos das mercadorias e serviços vendidos	3.164
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	77.505
Custos de Construção - CPC 47	73.201
Valor adicionado bruto	163.557
Retenções	23.566
Depreciação e amortização	23.566
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	139.991
Valor adicionado recebido em transferência	4.638
Receitas financeiras	4.638
Valor adicionado total a distribuir	144.629
Distribuição do valor adicionado	144.629
Pessoal e encargos	44.544
Impostos, taxas e contribuições	28.631
Impostos, taxas e contribuições	28.631
Remuneração capitais de terceiros	9.655
Lucros retidos	61.799

*Exercício findo em 31 de dezembro de 2020 (em milhares de reais)

Margem EBITDA

DRE	2020 (R\$)
Receita Operacional Bruta*	250.485
(-) DeduçõesBruta*	29.081
= Receita Operacional Líquida	221.404
(-) Custos e Despesas*	147.370
(-) Outros Resultados Operacionais	2.939
(+) Depreciações/Amortizações	23.566
= EBITDA	94.661
(-) Depreciações	23.566
(-) Resultado Financeiro**	5.064
= Lucro Operacional	66.031
(-) IRPJ e CSLL	4.232
= Lucro Líquido	61.799
Margem EBITDA	42,75%
Margem Líquida	27,91%

* Excluindo custo e receita de const-
rução, cuja margem é nula

*Exercício findo em 31 de dezembro de 2020 (em milhares de reais)

Planejamento Orçamentário

Investimento	2021	2022	2023	2024	2025	2021-2025
Água	45.122	40.370	68.026	93.419	72.585	319.522
Obras de Água - Tratamento	2.243	2.243	2.243	2.243	2.243	2.243
Obras de Água - Distribuição	14.774	6.317	18.788	51.397	36.078	127.354
Melhorias Operacionais Água - Tratamento	6.170	2.771	9.425	5.125	1.349	24.840
Melhorias Operacionais Água - Distribuição	21.935	25.975	28.864	29.812	28.743	135.329
Esgoto	87.227	81.692	58.596	123.211	98.511	449.237
Obras de Esgoto - Coleta	47.928	62.789	41.268	33.566	47.577	233.128
Obras de Esgoto - Tratamento	33.841	14.489	12.342	85.038	46.069	191.779
Melhorias Operacionais Esgoto - Tratamento	898	560	625	560	655	3.298
Melhorias Operacionais Esgoto - Coleta	4.561	3.853	4.361	4.047	4.210	21.032
Outros	4.307	1.973	1.351	796	565	8.991
Melhorias Institucionais	3.541	1.803	1.175	615	378	7.512
Obras Institucionais	766	170	176	181	187	1.480
Total Geral	136.656	124.035	127.973	217.426	171.661	777.751

Em 2019, no 1º Fórum Joinvilense sobre Segurança Hídrica, a Companhia lançou o Programa Águas para Sempre, instrumento que visa recompensar financeiramente, de forma proporcional, os proprietários de imóveis rurais de uma região prioritária, que, voluntariamente, comprometem-se a desenvolver ações de conservação dos recursos hídricos, proteção das áreas naturais, de manejo, adoção de práticas conservacionistas de uso do solo em suas áreas de produção agrícola, restauração de áreas degradadas, formação de corredores de biodiversidade, dentre outros.

A iniciativa se efetiva por meio de articulações e parcerias entre instituições das esferas municipal, estadual, federal, terceiro setor, públicas e privadas, visando adoção de condutas consideradas ambientalmente desejadas e voltadas à conservação, melhoria, restauração e proteção dos recursos hídricos na Bacia Hidrográfica do Rio Cubatão (Norte), por meio de um instrumento de incentivo econômico, consistente no Pagamento por Serviços Ambientais (PSA) dos produtores rurais cujas propriedades localizadas, total ou parcialmente, até a distância de 100 metros das margens do Rio Cubatão, entre o ponto de captação da ETA Cubatão e o encontro com o rio Quiriri, 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 75% da população.

As instituições partícipes do Programa “Águas Para Sempre” constituem o Grupo Gestor, integrados pelos signatários do Acordo de Cooperação e por aqueles que vierem a ser admitidos posteriormente, nos termos do Regimento Interno, coordenado pelo representante da Companhia Águas de Joinville, fazendo parte atualmente:

- SDE - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico Sustentável;
- SAMA - Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;
- EPAGRI - Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina;
- CHBB - Comitê de Gerenciamento das Bacias Hidrográficas do Complexo Hidrológico da

Baía da Babitonga e Bacias Contíguas;

- AEA Babitonga - Associação dos Engenheiros Agrônomos da Região Nordeste de Santa Catarina;

- Instituto Neo Carbon.

E como apoiadores:

- ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento
- ANA - Agência Nacional de Águas

Entende-se que a coletividade proporciona múltiplas perspectivas e torna as análises e tomadas de decisões mais profícuas, desta forma esse Projeto foi idealizado de forma com que múltiplos atores com interesse nos objetivos do Programa “Águas Para Sempre”, formalizem sua intenção com assunção do compromisso das atividades e/ou recursos com os quais pretendem colaborar.

Conservar e restaurar a bacia do Rio Cubatão é uma ação do presente que promoverá muitos benefícios futuros, garantindo a continuidade do fornecimento de água para Joinville e região, com quantidade e qualidade adequados, impactando positivamente o meio ambiente e os recursos hídricos, ambos de papel vital para toda a sociedade.

A implantação deste Projeto materializa alguns dos objetivos estratégicos da Companhia Águas de Joinville, como garantir água boa e disponível e contribuir para rios limpos e vivos, de médio a longo prazos, além de promover a transformação ambiental e incentivar a melhoria da condição socioeconômica na região da Bacia, beneficiando todos aqueles que necessitam dessas águas, seja para a saúde e bem-estar ou para o desenvolvimento de atividades econômicas.

Relativo ao Programa Águas para Sempre, em 2020 foram realizadas as seguintes ações: identificação e articulação de parcerias, elaboração da minuta e assinatura dos Acordo de Cooperação Técnica e conversas iniciais na comunidade, através de reuniões abertas a comunidade (Conselho Gestor APA Dona Francisca, Conselhos de Saúde e Associações de Moradores) e abordagens domiciliares.



A Companhia Águas de Joinville capta a água de duas fontes, o Rio Cubatão e o Rio Piraí. Com o objetivo de assegurar a vida e a sustentabilidade destes rios, é medida a quantidade de água não-captada para abastecimento público, com a finalidade de assegurar a sua vazão ecológica, ou seja, a quantidade de água necessária para a manutenção e conservação dos ecossistemas aquáticos e terrestres daquela região.

Retirada de Água por Fonte (D303-1, D303-2)

ETA CUBATÃO	ETA PIRAÍ
Comprimento: 88 km.	Comprimento: 60 km.
Área da bacia hidrográfica: 492 km².	Área da bacia hidrográfica: 451,67 km².
O rio é utilizado para abastecimento público, recreação, agricultura, mineração e produção industrial.	O rio é utilizado para abastecimento público, recreação e agricultura.
Quantidade de água outorgada pela Companhia: 1.850 l/s	Quantidade de água outorgada pela Companhia: 500l/s
Vazão ecológica: 2.110 l/s	Vazão ecológica: 283 l/s

A outorga de uso da água é concedida pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável do Estado de Santa Catarina e tem como objetivo assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos dos recursos hídricos e disciplinar o exercício dos direitos de acesso à água, bem como garantir a prioridade ao abastecimento da população e a dessedentação de animais. Já a vazão ecológica é definida pelo Ministério do Meio Ambiente como sendo a vazão mínima necessária para garantir a preservação do equilíbrio natural e a sustentabilidade dos ecossistemas aquáticos. Estas vazões são mensalmente acompanhadas pela Companhia, com o objetivo de tomar ações necessárias para preservar a vida dos rios.



Programa óleo e água não se misturam

Um importante aspecto que influencia a eficiência e a boa manutenção das Estações de Tratamento de Esgoto é o correto uso da rede por parte dos consumidores. Quando mal utilizada, a rede de esgoto pode obstruir as tubulações centrais e causar extravasamentos de esgoto nas ruas e o rompimento de tubulações. Pensando nisso, a Companhia Águas de Joinville revitalizou em 2020 o Programa Óleo e Água não se Misturam.

O Programa “Óleo e Água não se Misturam”, tem como objetivo orientar a população sobre o correto descarte do óleo de cozinha usado, diminuindo assim os gastos mensais com manutenções e ações preventivas, além de contribuir com o meio ambiente, de acordo com a Companhia de Saneamento de São Paulo, a SABESP, 1 litro de óleo polui cerca de 25.000 litros de água. Contribui também com a Lei Federal 9.605/98, que cita na Seção III - Da Poluição e outros crimes ambientais, que “Causar poluição de qualquer natureza em níveis tais que, resultem ou possam resultar em danos a saúde humana, ou que provoquem a mortandade de animais ou a destruição significativa da flora”.

O Programa está dividido em fases: identificamos o mau uso da rede, abordamos os principais contribuintes, fiscalizamos e controlamos as limpezas das redes internas desses locais. Em paralelo as abordagens e a fiscalização, é oferecido nestes locais, capacitações de sensibilização, dividida em duas categorias, para clientes comerciais como restaurantes e lanchonetes e para clientes residenciais, como casas e condomínios:

Comerciais: Apresentação da CAJ, do Programa Óleo e Água não se Misturam, a importância do bom uso da rede, incentivando a reciclagem do óleo de cozinha usado, relacionando a normas e leis voltadas ao comércio.

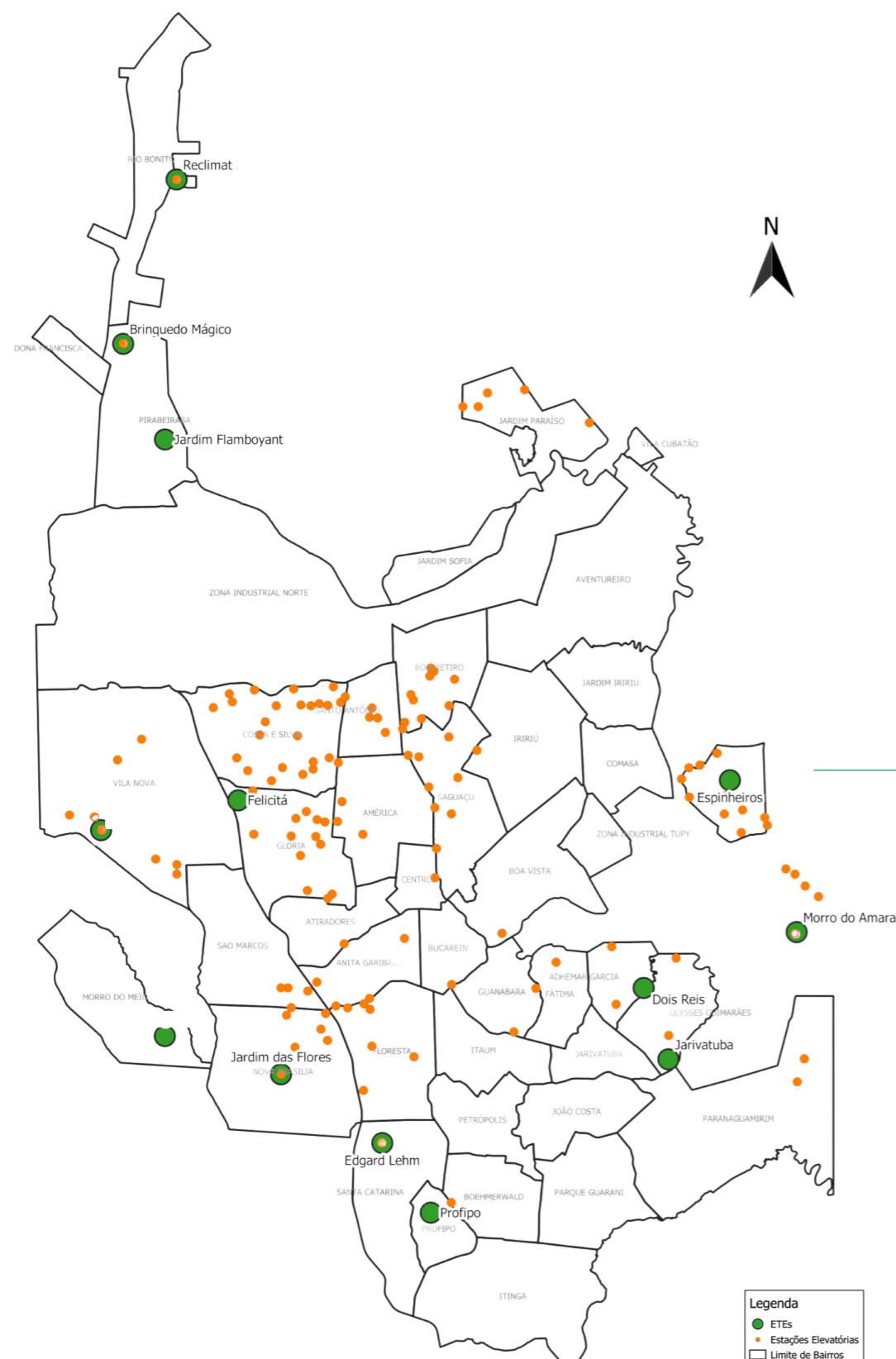
Residências: Apresentação da CAJ, do Programa Óleo e Água não se Misturam, a importância do bom uso da rede, incentivando a reciclagem do óleo de cozinha usado, relacionando a normas e leis voltadas as residências. Fechando com uma oficina de sabão de cozinha produzido com óleo de cozinha.



A Companhia oferece para todo cidadão através de seu canal no YouTube oficinas como a de - Como fazer sabão

OBS: Para essas capacitações ocorrerem de uma forma mais lúdica e dinâmica, envolveremos, sempre que possível, o Expresso da Águas, além de abrir de busca de parcerias.

Devido as medidas para enfrentamento da pandemia ocasionada pelo Covid-19, desde março de 2020, as atividades presenciais ficaram restritas. Desta forma não seguimos com as capacitações de sensibilização, apenas com as abordagens (8.302)



Embora os índices de eficiência das estações de tratamento tenham superado a meta anual, há muitos desafios no processo de coleta e tratamento de esgoto. A expansão da rede e a modernização das Estações de Tratamento de Esgoto são prioridades para a Companhia que estão considerados no Plano Diretor de Esgoto. (D306-5)

Fatos importantes em relação ao tratamento de esgoto pela Companhia Águas de Joinville em 2020:

O tratamento de efluentes realizado em 2020 pela CAJ evitou o lançamento de 788,34 toneladas de matéria orgânica e 759,98 toneladas de sólidos nos corpos hídricos da região. Isso corresponde a mais de 131 caçambas de matéria orgânica e mais de 126 caçambas de sólidos (considerando caçambas de 6 toneladas);

Início da pré-operação da ETE Jarivatuba em abril de 2020, tratando parcela da vazão do sistema de esgotamento sanitário que era totalmente encaminhado ao sistema de lagoas de estabilização;

Avanço das obras de ampliação da ETE Espinheiros, que chegou ao fim de 2020 com 84,58% como percentual físico concluído;

Aprimoramento da automação e monitoramento remoto de ETEs de loteamento, por meio da substituição de painéis de comando e telemetria. Ex.: ETEs Jardim das Flores e Reclimat;

Busca contínua por métodos mais eficazes e autônomos de aplicação de produtos químicos, como a substituição do uso de pastilhas de cloro por dosagem de hipoclorito de sódio líquido. E.: ETE Edgard Lehm;

Instalação de medidores de vazão na linha de recirculação de lodo nas ETEs por sistema de Lodos Ativados, para controle mais efetivo de processo. Ex.: ETEs Edgard Lehm e Jardim das Flores;

Revisão contínua dos riscos (ambientais, físicos e à integridade física), de medidas preventivas e de procedimentos de atendimento a emergências;

Revisão contínua dos equipamentos, buscando sempre que possível substituir por outros de porte e especificação mais adequados, promovendo economia de energia, evitando desperdícios e desgastes maiores;

Definição de projeto estratégico para valorização/reutilização do lodo em excesso gerado nas estações de tratamento.

Unidade processadora: ETE Profipo
Corpo hídrico recebendo o efluente: Contribuinte do Rio Itaum
Volume de efluente recebido no rio: 41852,3 m³
Bacia hidrográfica: Rio Cachoeira

Unidade processadora: ETE Brinquedo Mágico
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rede de Drenagem
Volume de efluente recebido no rio: 5702,4 m³
Bacia hidrográfica: Rio Cubatão

Unidade processadora: ETE Edgard Lehm
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rede de Drenagem
Volume de efluente recebido no rio: 8952,2 m³
Bacia hidrográfica: Rio Cachoeira

Unidade processadora: ETE Espinheiros
Corpo hídrico recebendo o efluente: Lagoa do Varador
Volume de efluente recebido no rio: 392589,8 m³
Bacia hidrográfica: Bacias Independentes da Vertente Leste

Unidade processadora: ETE Jardim das Flores
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rede de Drenagem
Volume de efluente recebido no rio: 9582,1 m³
Bacia hidrográfica: Rio Pirai

Unidade processadora: ETE Jarivatuba
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rio Velho
Volume de efluente recebido no rio: 8.509.276,8 m³
Bacia hidrográfica: Bacias Independentes da Vertente Sul

Unidade processadora: ETE Morro do Amaral
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rio Riacho
Volume de efluente recebido no rio: 43649,7 m³
Bacia hidrográfica: Bacias Independentes da Vertente Sul

Unidade processadora: ETE Reclimat
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rede de Drenagem
Volume de efluente recebido no rio: 7424,6 m³
Bacia hidrográfica: Rio Palmital

Unidade processadora: ETE Felicidade
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rede de Drenagem
Volume de efluente recebido no rio: 9102,9 m³
Bacia hidrográfica: UPG 6.2 – Itapocu

Unidade processadora: ETE Flamboyant
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rio Mississipi
Volume de efluente recebido no rio: 2984,2 m³
Bacia hidrográfica: Rio Cubatão

Unidade processadora: ETE Waldemiro Rosa
Corpo hídrico recebendo o efluente: Rio Santinho
Volume de efluente recebido no rio: 13749,9 m³
Bacia hidrográfica: UPG 6.1 – Babitonga

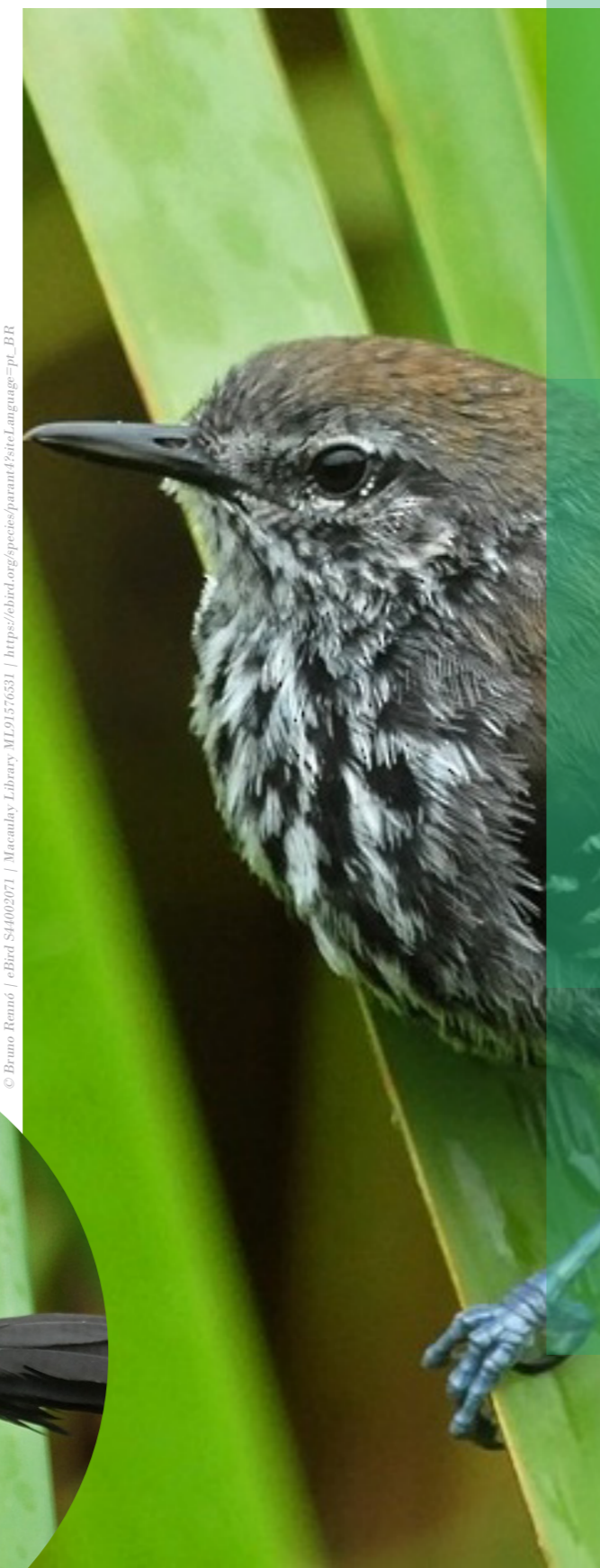
Redução dos Impactos Ambien-

No ano de 2020 não houve incremento de novas unidades em operação em áreas de proteção ambiental. Dessa forma, reitera-se que existem atualmente 27 unidades da CAJ em áreas de proteção ambiental.

Em 2020 foram recuperados 1.570 m² de mata ciliar na Rua Antenor Douat Baptista, com fundos à Rua Adolfo Wille Junior, localizado na área denominada por Bacia Hidrográfica Independentes da vertente sul.

Destaca-se que em 2020 a Companhia Águas de Joinville em parceria com o Núcleo de Meio Ambiente da ACIJ realizou de forma on line o segundo Fórum Joinvilense de Segurança Hídrica no qual foram discutidos temas como: Água Virtual, Gestão Estadual de Recursos Hídricos, Sistema de Abastecimento de Água de Joinville.

Merece destaque ainda, a conclusão do cercamento da área de ocorrência da espécie F. acutirostris (bicudinho-do-brejo), residente na área de influência indireta da ETE Jarivatuba. Tal espécie é considerada „criticamente ameaçada“ para o estado de Santa Catarina (CONSEMA) e enquadrada como „Em Perigo“ para a lista de ameaça nacional (MMA) e global (IUCN). (D304-1)



© Bruno Reun6 | eBird S44002071 | Macaulay Library ML91576531 | https://ebird.org/species/parantf?siteLanguage=pt_BR



Participação ativa nas questões ambientais

A CAJ participa regularmente dos seguintes grupos/fóruns de discussão no âmbito ambiental:

- Núcleos de Qualidade e Meio Ambiente da ACIJ;
- Conselho Gestor APA Dona Francisca;
- Conselho Gestor Reserva do Desenvolvimento Sustentável da Ilha do Morro do Amaral;
- Comitê de Gerenciamento das Bacias Hidrográficas dos Rios Cubatão e Cachoeira;
- Grupo de Trabalho - GT Água, junto ao Ministério Público de SC;
- Movimento Nós podemos SC - ODS;
- Programa A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública) - Ministério do Meio Ambiente.

Em 2020 a CAJ esteve presente, entre outros, nos seguintes eventos/cursos:

- II Fórum Joinvilense de Segurança Hídrica, realizado pela Companhia Águas de Joinville em conjunto com o Núcleo de Meio Ambiente da Acij e Comitê Cubatão Cachoeira Joinville;
- 9º Workshop de Licenciamento Ambiental, realizada na ACIJ - Associação Empresarial de Joinville;
- Feira Nacional de Saneamento e Meio Ambiente (Fenasan).



Energia

A energia é um recurso importante para as operações de tratamento de água e de esgoto, por isso, são frequentemente utilizadas novas tecnologias visando promover a eficiência energética dos seus processos.

Em 2019 foi criado o Escritório de Gestão de Perdas e Eficiência Energética - EGPE, que atua através de um Programa de Eficiência Energética dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Programa de eficiência energética

Projeto de Eficientização da Sede Administrativa, cadastrado no Programa PEE CELESC 2020

- Substituição do Sistema de Climatização (Ar Condicionado Central) por um mais eficiente.
- Implantação de Sistema de Geração Foto Voltaica para possibilitar a sustentabilidade ambiental e energética do Prédio .
- Gestão de Energia e Indicadores
- Controle por DashBoard da maior unidade consumidora - ETA Cubatão.
- Projeto de Migração para o Ambiente de Comercialização Livre de Energia
- Contratação de Assessoria da BOVEN
Elaboração de Processo para aquisição de Energia a ser concluído em março de 2021
- Projeto de RetroFIT da ETA Cubatão
- Maior Unidade da CAJ, representando 80%
- Seleção de ESCO para elaboração de Projetos de Eficiência Energética das Unidades Consumidoras da CAJ.
- Processo de chamamento publico para contratação da melhor empresa para realização dos Projetos de Eficiência Energética das Unidades da CAJ



Pesquisa e Desenvolvimento, Inteligência e Inovação

No ano de 2020, O Escritório acompanhou alguns Projetos de Pesquisa e Inovação na área do Saneamento 4.0 com a utilização de Tecnologia IoT (Internet of Things) Protocolos de Comunicação da Indústria 4.0 (LORAWan) Inteligência Atifical (I.A.) e Machine Learning.

PROJETO HACKATHON

Criação de Devices e Gateways de baixo custo com Comunicação via Rede LoRA Wan para Monitoramento de Dados do Sistema (pressão, vazão, energia) e Clientes (consumo e pressão).

PARCERIA TECNOLÓGICA STARTUP GALAXIA

Calibração da Algoritmo de A.I. para detecção de anomalias no SAA

PROJETO SMART WATER - Aprovado no BID

Troca de Experiências com StartUps Israelenses (2021)

PROJETO SMARTACQUA

Prova de Conceito e calibração de Inteligência Artificial para redução das Perdas Reais e Aparentes.

PLANO DE INVESTIMENTOS

O Plano de Investimentos com ações previstas até 2025 para redução das perdas de água e energia, com aproximadamente 140 milhões de reais aprovados é mostrado de maneira detalhada na imagem abaixo.



Resíduos

A Companhia segue padrões rigorosos para gestão e descarte dos resíduos gwwwerados em suas operações, que estão documentados no Plano de Gerenciamento de Resíduos, em 2020 foi contratada consultoria especializada para a revisão deste documento.

Eliminado diretamente pela organização, ou por terceira parte. O transporte e a destinação são terceirizados para lodos de ETA e ETEs e Resíduos Perigosos. Para os recicláveis até o limite de 1.200 kg por unidade é transportado e destinado pelo serviço público de coleta de lixo, acima deste volume, é terceirizado.

Informações fornecidas pelo contratante de eliminação de resíduos. É exigida para transporte e destinação de resíduos: Licença ambiental, Certificado de Destinação Final de Resíduos e Manifesto de Transporte de Resíduos.



Resíduos por tipo e método de disposição D306-2	
Volume total de resíduos descartados	Resultado 2020
Resíduos perigosos	Aproximadamente 10.354,97 Kg de resíduos provenientes do laboratório e da ETA.
Resíduos não perigosos	Aproximadamente 382,5 kg de reciclados, orgânicos e não reciclados contabilizando dados das seguintes unidades: Atendimento Central, ETA Cubatão, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros; Aproximadamente 3.241,50 ton de lodo de ETA. Aproximadamente 3.506 ton de lodo de ETE.
Peso total de resíduos perigosos por método de destinação D306-2	
Volume de resíduos perigosos por método de disposição	Resultado 2020
Aterro	Aproximadamente 10.354,97 kg
Peso total de resíduos perigosos por método de destinação D306-2	
Volume de resíduos não perigosos por método de disposição	Resultado 2020
Reciclagem	Aproximadamente 847,39 kg de reciclados contabilizando as seguintes unidades: Atendimento Central, ETA Cubatão, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros
Aterro	Aproximadamente 3.992,59 kg de orgânicos e não reciclados contabilizando as seguintes unidades: Atendimento Central, ETA Cubatão, ETE Jarivatuba, ETE Espinheiros; Aproximadamente 3.241,50 ton de lodo de ETA. Aproximadamente 110 ton de lodo de ETE
Tratamento de Efluente	Aproximadamente 3,425 ton de lodo de ETA

O compromisso da Companhia Águas de Joinville com os colaboradores, clientes e a sociedade se reflete no seu empenho em estabelecer práticas de relacionamento para entender suas necessidades, expectativas e preocupações de maneira que possam ser consideradas na gestão organizacional, na prestação dos serviços e no envolvimento com a comunidade.

Programa Socioambiental

Desde março de 2020, as atividades presenciais ficaram restritas devido às medidas para enfrentamento à pandemia de Covid-19, regida atualmente pelo Decreto 40.609 de 28/01/2021.

Para manter o contato com a comunidade, a CAJ reestruturou algumas atividades, conseguindo atingir um público de mais de 17 mil pessoas, com destaque para as seguintes ações:

Abordagem domiciliar

A abordagem domiciliar faz parte da estratégia metodológica de intervenção socioambiental da CAJ, existem 4 tipos de abordagens:

1ª abordagem: Informa sobre o cronograma das obras de esgoto, ressaltando os benefícios do esgotamento sanitário para a saúde e a qualidade de vida;

2ª abordagem: Informa a disponibilidade da rede para a interligação, abordando sobre as tarifas que serão cobradas pela concessionária após liberação de rede de esgoto;

3ª abordagem: Aborda sobre o uso correto do sistema implantado;

4ª abordagem: Informa sobre o cronograma das obras de água, ressaltando os benefícios da intervenção de melhoria de rede do sistema de abastecimento de água, além de pincelar sobre o processo de padronização.

Na ocasião também são distribuídos materiais informativos e informado os canais de comunicação com a Companhia Águas de Joinville. Devido a pandemia, esta atividade começou a ser realizada através de telefonemas ou via mala direta, atingindo 10.162 habitantes.

Articulação

A articulação com a comunidade é de extrema importância para a sustentabilidade dos empreendimentos, garantindo a real necessidade do local. Dentro de articulação está prevista a realização de audiências públicas, reuniões comunitárias e reuniões locais, junto aos serviços públicos e equipamentos comunitários. Devido a pandemia, esta atividade começou a ser realizada através de mensagens, e-mails e whatsapp, atingindo diretamente 155 pessoas.

EcoPatrulha

O Projeto EcoPatrulha tem como objetivo sensibilizar ambientalmente professores e alunos de 4º e 5º anos do ensino fundamental, através de encontros quinzenais, presenciais, que ocorrem de março a outubro. Nos encontros são utilizados métodos lúdicos e dinâmicos, que instigam a criatividade e incentivam a participação, facilitando o aprendizado, fixando informações referentes ao meio ambiente como água, esgoto, resíduo e bom uso da rede de esgoto.

Devido a pandemia essa atividade foi estruturada com gravação de vídeo-aulas, para ser aplicada de forma online em 2021. Para tanto se construiu um Procedimento Interno da CAJ (PAJ) da ECOPatrulha Online, seguido das gravações e edições posteriormente inseridas no site da CAJ.

Trabalho Técnico Social - TTS

Reprogramados três Projetos que envolvem 90 mil habitantes, sendo 01 do bairro Espinheiros (9.616 pessoas), 01 da Bacia 10 (18.771 pessoas) e 01 da Bacia 8.1 e 9 (60.747 pessoas).

Iniciados 04 Projetos de Trabalho Técnico Social que irão atingir aproximadamente 40 mil habitantes, sendo:

Bairro Jardim Paraíso (20.554), Jardim Sofia (5.166) e Vila Cubatão (933);

Bairro Vila Nova (10.200)
Bairro Bucarein (951) e Jardim Sofia (1.475) referente ao SAA

Distrito de Pirabeiraba, à montante da ETA Cubatão - Programa “Águas Para Sempre”.

Oficinas Socioambientais

Hoje oferecemos 3 modalidades de oficina: Água, Esgoto e Socioambiental. Ambas com o objetivo de possibilitar a geração de renda e de propor acesso a tecnologias sociais de forma empreendedora, além de promover a aproximação com a comunidade. As oficinas de Água e Esgoto promovem a reflexão, análise e compreensão da realidade do saneamento básico e capacita sobre as instalações hidráulicas prediais, já as oficinas socioambientais visam fornecer aos participantes subsídios para adoção de novos comportamentos e atitudes mais sustentáveis.

Devido a pandemia, as oficinas foram gravadas e disponibilizadas no site da CAJ (<https://www.aguasdejoinville.com.br>), possuindo até o momento 1.805 visualizações, com retornos positivos por e-mail, conforme imagem abaixo.

Programa Águas para Sempre

Lançado em 2019, o Programa “Águas Para Sempre” é estruturado na Política de Pagamento por Serviços Ambientais - PSA, consiste em um mecanismo econômico de estímulo à conservação e à manutenção da provisão de recursos naturais, fundamentado no princípio do usuário-pagador, previsto na legislação, quando a ação produz externalidades negativas e do provedor-recebedor ou protetor-recebedor, quando produz externalidades positivas.

Em 2020 a CAJ buscou articular com diversas instituições de modo a viabilizar a implementação do Programa, fechando Acordo de Cooperação Técnica - ACT com as seguintes instituições:

- SDE - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico Sustentável - ACT 03/2020;
- SAMA - Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente - ACT 034/2020;
- EPAGRI - Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina - ACT 04/2020;
- CCJ - Comitê de Gerenciamento de Bacias Hidrográficas dos Rios Cubatão e Cachoeira - ACT 02/2020;
- EAE da Babitonga - Associação dos Engenheiros Agrônomos da Região Nordeste de Santa Catarina - ACT 05/2020;
- Instituto Neo Carbon - ACT 06/2020. Também está em fase de formalização de Acordo com a Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento;
- O programa conta ainda com apoio da Fundação Grupo Boticário, Núcleo de Meio Ambiente da ACJ e FIESC.

Programa Óleo e Água não se Misturam

Devido as recorrentes manutenções, ocasionadas pelo acúmulo de gordura, nas tubulações de esgoto do Município de Joinville/SC, foi criado em maio de 2011 o Programa “Óleo e Água não se Misturam”, com o objetivo de orientar a população sobre como deve ser o descarte correto do óleo de cozinha usado. Para tanto firmamos parcerias com a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente - SAMA, a Ambiental Saneamento e Concessões LTDA, a Ecobiosul do Brasil, a Caixa Econômica Federal e Secretaria de Educação Municipal, confeccionamos materiais gráficos para divulgação como folders, cartazes e adesivos, e materiais promocionais como funil para auxiliar na separação do óleo e, bombonas de 220 litros para criação de pontos de coleta de óleo. Para inserir o Projeto na comunidade e construir a rotina do descarte correto do óleo de cozinha usado, foram realizadas diversas atividades socioambientais, como “Reuniões Comunitárias”, “Capacitações”, “Palestras”, “Teatro de Fantoques”, “Abordagens Domiciliares presenciais”, Campanhas para Arrecadação de Óleo de Cozinha usado em Escolas, além da utilização dos meios de comunicação, como E-mail, Rádio, TV, Jornal e Redes Sociais. Após 09 (nove) anos de Projeto, nota-se que a reciclagem do óleo usado entrou na rotina da comunidade, mas que ainda há manutenções recorrentes, em locais específicos, ocasionadas pelo acúmulo de gordura, desta forma o Projeto começará a trabalhar nesses locais com atividades Socioambientais (capacitações e abordagens) e Fiscalização.

Concurso de Maquetes

Anualmente a CAJ realiza o Concurso de Teatro „Água para Sempre”, Projeto que ocorre há 14 anos com intuito de sensibilizar 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.

Devido à ausência das crianças na escola em função da pandemia, cancelamos a Edição de 2020 e promovemos um Concurso de Maquetes com o mesmo tema „Esgoto Tratado: Para uma cidade saudável!”, fomentando a pesquisa sobre a importância do saneamento básico para o desenvolvimento sustentável da cidade. Tivemos uma participação de 68 inscritos e 2.610 votos.

O Comitê de Responsabilidade Social inovou em 2020 com as seguintes ações:

Campanha para arrecadação de Alimentos em Comemoração ao Aniversário da CAJ: Realizado um drive-tru no mês de agosto, aberto ao público externo - mobilizado aproximadamente 640 pessoas. Arrecadamos aproximadamente 1 tonelada de alimentos e produtos de higiene, doados por funcionários e terceiros, que serão repassados a Secretaria de Assistência Social (SAS), podendo chegar a ajudar cerca de 60 famílias.



Semana ODS na Prática 2020: A CAJ enquanto signatária do Movimento ODS Santa Catarina tem como compromisso realizar ações na semana ODS na Prática, para dar visibilidade às iniciativas relacionadas aos ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Em 2020 o tema é: "O futuro está sendo criado... Agora!". O objetivo foi disseminar as ações que a CAJ realiza em prol dos ODS, alinhadas ao planejamento estratégico, com o intuito de dar visibilidade às iniciativas e sensibilizar as pessoas a refletirem sobre suas ações em relação ao planeta com informações enviadas por email e através de uma live com a Diretora Presidente Luana, atingindo assim todos os 458 funcionários da CAJ.



Campanha em Comemoração ao Dia das Crianças: Essa é uma ação de caráter socioambiental educativo, que tem como premissa sensibilizar sobre a importância do saneamento básico e contribuir com a interação entre filhos e crianças próximas dos funcionários da CAJ, relacionando a ação ao ambiente de trabalho/CAJ. Em virtude da atual situação de pandemia e da necessidade de distanciamento social, realizamos um teatro de fantoches feitos de meia on-line através de 02 Lives, atingindo aproximadamente 40 crianças.



Semana Lixo Zero: Semana Lixo Zero Joinville acontece sempre no mês de outubro desde 2014, contando com a participação da CAJ desde 2018, com o objetivo de debater soluções e mostrar na prática como reduzir a geração de resíduos em casa, no trabalho e em toda cidade. Por conta da pandemia, em 2020 as ações coletivas entre empresas foram realizadas de forma on-line como lives e encontros em plataformas digitais. Na CAJ, foi estruturada Campanha para coleta e descarte correto de resíduos eletrônicos domésticos, arrecadando cerca de 180kg de resíduos reciclados pela empresa Weee. do Logística Reversa de Eletroeletrônicos.

SEMANA

LIXO ZERO

QUANDO: 26 A 29/10

PERÍODO DE COLETA: 08H ÀS 17H

ONDE: SEDE ADMINISTRATIVA (PRÓXIMO AO RELÓGIO PONTO), ETA CUBATÃO, ETE JARIVATUBA E ATENDIMENTO CENTRO.

"Aproveite e realize 5S em sua casa, separe o equipamentos eletrônicos que você não usa mais ou estão danificados, e traga-os até a CAJ para encaminhamos à reciclagem".

Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico

Natal Solidário: Natal é tempo de partilhar amor, afeto, alegrias e gratidão. E neste espírito de solidariedade, respeito e amor ao próximo, o Comitê de Responsabilidade Social da Companhia Águas de Joinville promoveu a Campanha Natal Solidário, com o objetivo de instigar esse clima nos funcionários e proporcionar um Natal mais alegre a crianças e famílias em situação de vulnerabilidade social.

Em virtude da Campanha do material escolar no início do ano não ter tido continuidade devido à pandemia, propusemos para essa campanha a parceria da mesma instituição: Missão Criança do Jardim Paraíso. Além disso, sugerimos que os presentes para as crianças fossem kits básicos de material escolar e brinquedo.

Nesta campanha, os 458 colaboradores da CAJ tiveram a oportunidade de adotar 80 crianças para presentear com material escolar e brinquedos, assim como doar cestas de alimentos com produtos natalinos a 30 famílias atendidas pelo segmento social da CSM.





Enfrentamento à COVID-19

Identificado o cenário de pandemia da Covid-19 no Brasil, a Companhia Águas de Joinville foi ágil em suas iniciativas, com atenção concentrada em duas vertentes imprescindíveis: a preservação da saúde e segurança dos colaboradores e a organização da prestação de serviços para garantia dos serviços de saneamento.

Em resposta à recomendação de frear o contágio acelerado do novo coronavírus, a companhia incentivou o isolamento social com a rápida implantação do trabalho remoto. A ação conjunta das áreas de suporte ao negócio, como Tecnologia da Informação, Gestão de Pessoas, Comunicação e Compras, foi determinante para essa mudança no formato de atuação.

O primeiro desafio consistiu em oferecer estrutura e recursos, bem como apoio às necessidades individuais. O reforço à segurança da informação tornou-se primordial para que os dados da companhia e das equipes continuassem bem cuidados e protegidos. Em dois dias, a empresa adaptou boa parte de sua estrutura para que 230 colaboradores estivessem aptos a trabalhar de suas casas.

Os trabalhos em campo seguiram protocolos de segurança: uso de máscaras, álcool em gel e distanciamento, com intensificação da higiene pessoal e de ambientes de trabalho. O retorno aos escritórios foi faseado, com instauração de protocolos sanitários e identificação de perfis de colaboradores de grupos de risco ou com necessidades específicas. Pouco a pouco, com revezamento e manutenção dos protocolos, boa parte dos colaboradores retornaram às suas atividades presenciais. O teletrabalho permanece vigente, sendo a prioridade os grupos de risco, até que a situação seja considerada segura para o retorno presencial.

Diante desse cenário, o programa de acompanhamento psicológico, de orientação e suporte para o colaborador de forma confidencial.

Também foram disponibilizados canais digitais para tirar dúvidas sobre registro de ponto, apresentação de atestado e outras informações relacionadas à administração de pessoal. As demandas são recebidas por e-mail, WhatsApp ou telefone durante a pandemia e atendidas em até 72 horas.

Divulgação 102-7 Escala da organização

449

Número total de empregados



547

Número total de empregados



Sendo 264 em contratos de serviços contínuos e 283 em contratos de obras ou prestação de serviços.

Divulgação 102-7 Escala da organização

Nº de empregos no final período	2020	
Por Gênero	Masculino	Feminino
Sede	161	135
ETE Jarivatuba	1	1
ETE Espinheiros	10	3
ETE Profipo	1	2
ETE Morro do Amaral	1	0
ETE Condomínios e Loteamentos	3	1
Almoxarifado	41	3
ETA Cubatão	20	19
ETA Pirai	11	2
Atendimento	18	16
Total por gênero	267	182
Total	449	

Nº de empregos no final período	2020		
Por Idade	Abaixo de 30	30-50	Acima de 50
Sede	72	319	58

Nº de empregos no final período	2020	
Por tipo de emprego	Turno de trabalho	Número de colaboradores
Operadores e Agentes de Estação	6 horas diária 6x2 semanal	60
Jornalista	5 horas diária jornada segunda a sexta	1
Assistentes Sociais	6 horas diária jornada segunda a sexta	3
Estagiários	4 horas diária jornada segunda a sexta	15
Estagiários	6 horas diária jornada segunda a sexta	4
Técnico em Saneamento	12x36	4
Demais funções	8 horas diária jornada segunda a sexta	362
Total por tipo de emprego	449	

D 404-3 Porcentagem de funcionários que recebem avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira

Processo de Avaliação de desempenho	2020		
Funcionários que participaram	Abaixo de 30	30-50	Acima de 50
Sede	72	319	58

Saúde e Segurança Ocupacional (D 403)

A Companhia Águas de Joinville está sempre alerta para preservação da vida, da saúde e da segurança dos colaboradores e, para isso, realiza eventos e capacitações para sensibilizar e orientar para procedimentos que asseguram um comportamento seguro. Em 2020, as ações preventivas foram mantidas e foram executadas ações e medidas preventivas para monitoramento e acompanhamento devido à pandemia de COVID-19.

Atividades Preventivas

CIPA - 4 Instaladas e Treinadas (Almoxarifado / Central de Atendimento / ETA Cubatão e Sede Administrativa) = 32 membros treinados;

CIPA- 7 Designados e Treinados (ETA Piraí / ETE Espinheiros / ETE Jarivatuba / Postos de Atendimento Fátima, Aventureiro, Pirabeiraba e Comasa) = 7 membros treinados;

Total de horas de treinamento (CIPEIROS) = 780h; Brigada: 5 Brigadas (Central de Atendimento / ETA Cubatão / Sede Administrativa / Almoxarifado e ETE Espinheiros) - 37 membros treinados;

SIPAT: 10 palestras - 1.121 horas / 747 participantes; Campanha - Vacinação antigripal: 272 funcionários; Dia da Mulher: 2h / 32 participantes;

Outubro Rosa: 2 horas / 34 participantes;

Novembro Azul: 2 horas / 28 participantes;

Medição e Elaboração de Laudo de Ruído para Conforto Acústico da Comunidade (NBR 10151) = 15 unidades;

Treinamentos internos de Segurança do Trabalho:

124 funcionários e 305 horas de treinamento;

Diálogos e treinamentos relacionados a condições de segurança: 70 horas de treinamentos e diálogos para 130 funcionários;

Equipamentos de Proteção distribuídos: 4,5 mil

Vistorias preventivas e corretivas realizadas: 39 em contratos terceirizados e 36 em unidades próprias;

Análise de Termos de Referência com emissão de Parecer: 129 TRs.

Acompanhamentos de Saúde Ocupacional

Consultas - emissão de ASO ocupacionais: 567

Exames complementares: 1638

Atendimentos especializados psicossociais: 171

Monitoramento e suporte de casos relacionados à pandemia - COVID-19:

Número monitoramento de casos:

Colaboradores confirmados: 32
Colaboradores suspeitos: 108
Famíliaes confirmados: 19
Famíliaes suspeitos: 42

Medidas institucionais:

Estabelecimento do Comitê de Crise;
Suspensão de participação em cursos e viagens presenciais;

Redução da ocupação presencial – funcionários em teletrabalho;

Fornecimento de álcool em gel, máscaras, luvas e adaptação dos locais de trabalho para distanciamento;

Limpeza com álcool 70% duas vezes ao dia dos locais de trabalho;

Ampla campanha de divulgação das medidas de prevenção;

Modificação de layouts de refeitório e salas de treinamento para garantir distanciamento;

Aplicação de proteção em acrílicos nos guichês de atendimento ao público;
Sanitização dos locais de trabalho em caso de suspeita - Total de 8.785,82m² sanitizados;

Blitz das medidas preventivas - 11 vistorias.

Treinamento de Integração de Terceiros

Respeitando a relevância da saúde e segurança do trabalhador, a CAJ realiza treinamento de integração de segurança do trabalho de trabalhadores contratados por empresas que realizam serviços e obras para Companhia.

Em 2020, foram treinados 449 empregados, totalizando 1796 horas de treinamentos para 55 empresas contratadas, a fim de orientar a segurança e saúde dos trabalhadores a serviço da CAJ sobre os riscos ocupacionais existentes nos locais de trabalho e as medidas de controle adotadas pela empresa para reduzir ou eliminar tais riscos, bem como conscientizar participantes para:

- A necessidade de autoproteção e os riscos gerados durante a realização dos serviços;
- Limites de tolerância de exposição aos riscos quando aplicável;
- Serviços e locais restritos a profissionais capacitados, habilitados e autorizados;
- Como proceder em caso de Acidentes de Trabalho;
- Aplicação, uso correto e direitos e deveres de EPIs e EPCs.

Uma empresa de qualidade em que o cidadão é atendido de maneira simples, fácil e transparente – este é o objetivo da Companhia Águas de Joinville. Por isso, empreende esforços para melhorar indicadores de prestação de serviço, tempo de resposta das solicitações do cidadão, ampliar canais de interação e manter processos regrados para que não se tenha dúvida de quando e como os serviços serão prestados.

Ter uma relação transparente com o consumidor passa também por controles rigorosos e confiáveis da qualidade da água entregue. Por isso, o Laboratório de Controle de Qualidade (LCQ) busca sempre melhorar seus processos para que o cliente esteja satisfeito com os serviços prestados. As boas práticas do Laboratório de Controle de Qualidade são validadas por meio da certificação da ISO 17.025 e do reconhecimento junto ao Instituto de Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA).

Satisfação dos Clientes

Em 2020, a Companhia Águas de Joinville obteve nota 7,9 na avaliação de reputação no site ReclameAQUI.

Em 2020, a Companhia atingiu o resultado de 1,01 no Índice de Reclamações de Problemas. As principais reclamações dos clientes estavam relacionadas ao abastecimento, contestação de fatura e inconformidade nos serviços prestados referente a prazo e qualidade. (D417-2)

Tarifa social

Fechamos o ano de 2020 com 6092 clientes atendidos pela Tarifa Social, sendo distribuídos em duas categorias:

Residencial Social (Nova): 4050 clientes, 66% do total de clientes com Tarifa Social

Residencial Social (Nova) - Especial: 2042 clientes, 34% do total de clientes com Tarifa Social

Informação complementar: 99% dos clientes com Tarifa Social Normal + Especial, encontram-se em status "Ativo".

Fatura de água (D417-1)

A fatura de água é uma das principais ferramentas de comunicação e transparência da Companhia Águas de Joinville com os seus clientes. Nela estão explicitados: os itens consumidos e custos dos serviços, de forma a permitir o seu controle direto pelo usuário final; informações das leituras atual e anterior do hidrômetro; informações mensais sobre a qualidade da água entregue aos consumidores e dados do cliente e informações para contato com a Companhia.

A consolidação das informações e emissão das faturas, segue as diretrizes do Decreto Federal nº7.217/2010, do Decreto Federal nº5.440/2005, da Lei Complementar Municipal nº396/2013 e da Resolução nº19 de 2019 do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento.

A fatura é disponibilizada mensalmente, de forma impressa, a todos os domicílios. Os clientes possuem ainda a possibilidade de emitir a segunda via pelo website da Companhia.



TÓPICO	DIMENSÃO GOVERNANÇA ASPECTOS	INDICADORES	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (Interno)	LIMITE (Interno)
Gestão e integridade	Ética e Integridade	D102-16 D102-17	Gestão ética e responsável de empresa estatal	Lideranças e Colaboradores	Agentes do governo, fornecedores, consumidores e sociedade órgãos Reguladores, Fiscalizadores, Colaboradores, Fornecedores, Consumidores
	Leis e Regulamentações	D 419-1	Gestão de Riscos	Governo, Lideranças e Colaboradores	Órgãos Reguladores, Fiscalizadores, Colaboradores, Fornecedores, Consumidores
Saúde financeira	Desempenho Econômico	D201-1	Cumprimento do plano de investimentos	Lideranças, Colaboradores, Governo	Colaboradores, fornecedores, consumidores
	Concessão de água e esgoto	D201-4	Gestão de riscos	Governo, Lideranças e Colaboradores	Órgãos Reguladores, Fiscalizadores, Colaboradores, Fornecedores, Consumidores

TÓPICO	DIMENSÃO GOVERNANÇA ASPECTOS	INDICADORES	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (Interno)	LIMITE (Interno)
Gestão de Pessoas	Treinamento	D404-1 D404-3	Competências dos colaboradores	Colaboradores	Consumidores
	Saúde e Segurança	D403-1	Preservar a vida de colaboradores e terceiros	Colaboradores	Fornecedores
Relação transparente com os consumidores	Informações sobre serviços/transparência	D417-1 D417-2 D417-3	População com transparência nas informações sobre os serviços de água e esgoto	Lideranças, Colaboradores, Governo	Consumidores
	Envolvimento com a comunidade	D 417-1 D417-2 D413-1 D413-2	Ampliação de consciência no uso de água e esgoto Redução e impactos nas comunidades	Governo, Lideranças e Colaboradores	Comunidade e consumidores atuais e futuros

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO	PÁGINA
D102-1	Nome da organização	Perfil Organizacional	
D102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil Organizacional	
		Serviços de água e saneamento	
		Captação e Distribuição de Água Potável	
		Coleta e Tratamento de Esgoto	
D102-3	Localização da sede	Perfil Organizacional	
D102-4	Localização das operações	Perfil Organizacional	
D102-5	Propriedade e forma jurídica	Perfil Organizacional	
D102-6	Mercados atendidos	Consumidores e Clientes	
D102-7	Escala da organização	Companhia Águas de Joinville em números Perfil Organizacional Contratação e Empregos	
D102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	Contratação e Empregos	
D102-13	Associações	Participação na Sociedade	
D102-14	Declaração do principal líder decisor	Mensagem da Presidente	
D102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Planejamento, Operação e Inovação	
D102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Ética e Transparência	
D102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Sobre os Canais de Denúncia	
D102-18	Estrutura de governança	Estrutura de Governança	
D102-40	Lista de grupos de partes interessadas	Engajamento de Partes Interessadas	
D102-41	Acordos de negociação coletiva	Contratação e Empregos	
D102-42	Identificar e selecionar as partes interessadas	Engajamento de Partes Interessadas	
D102-43	Abordagem para o engajamento dos stakeholders	Engajamento de Partes Interessadas	
D102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	Engajamento de Partes Interessadas	
D102-46	Definição do conteúdo e dos tópicos do relatório limites	Materialidade	
D102-47	Lista de tópicos relevantes	Materialidade Relação de Tópicos Materiais e Limites	
D102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre o Relatório	
D102-51	Data do relatório mais recente	Sobre o Relatório	
D102-52	Ciclo de reporte	Tópicos Materiais	
D102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório	Tópicos Materiais	
D102-54	Alegações de relatar de acordo com as Normas da GRI	Sobre o Relatório	
D103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Relação de Tópicos Materiais e Limites	

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO	PÁGINA
D103-2	A abordagem de gestão e seus componentes [EH1]		
D201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Demonstrativos Financeiros 2018	
D201-1	Assistência financeira recebida do governo	Perfil Organizacional	
D203-1	Investimentos em infraestrutura	Planejando o futuro da cidade	
D302-1	Consumo de energia dentro da organização	Energia	
D302-3	Intensidade energética	Energia	
D303-1	Retirada de água por fonte	Fontes de Água	
D303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	Fontes de Água	
D304-1	Plantas operacionais de propriedade, arrendados, gerenciados ou adjacentes	Biodiversidade e Habitats Protegidos	
D304-1	Descarte de água por qualidade e destino	Efluentes e Tratamento de Esgoto	
D306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	Resíduos	
D306-5	Corpos de água afetados por descargas de água e / ou reúso	Efluentes e Tratamento de Esgoto	
D307-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área ambiental	Fiscalização e controle	
D403-1	Sistema de gestão de saúde ocupacional e segurança	Saúde e Segurança	
D403-1	Tipos de lesões e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absenteísmo, e número de mortes relacionadas ao trabalho	Treinamentos em Saúde e Segurança	
D403-1	Serviços de saúde ocupacional	Treinamentos em Saúde e Segurança	
D404-1	Média de horas de treinamento por ano por empregado	Treinamento e Desenvolvimento	
D404-2	Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e os programas de assistência de transição	Treinamento e Desenvolvimento	
D404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira	Avaliação de desempenho	
D413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Envolvimento com a Comunidade	
D413-2	Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos nas comunidades locais	Envolvimento com a Comunidade	
D417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Fatura de água	
D417-2	Incidentes de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	Satisfação dos Clientes	
D419-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área social e econômica	Fiscalização e controle	

CRÉDITOS (D102-53)

Elaboração

Companhia Águas de Joinville – Gerência de Governança, Riscos e Conformidade (GRC) e Assessoria de Projetos (APRO).

Levantamento de informações

Companhia Águas de Joinville. Agradecemos a todos os colaboradores que se envolveram na elaboração do Relatório de Sustentabilidade da CAJ.

Design e diagramação

Companhia Águas de Joinville – Coordenação de Comunicação e Marketing (CCM)

Imagens

Arquivo Companhia Águas de Joinville

Companhia Águas de Joinville
R. Quinze de Novembro, 3950 – Glória.
CEP: 89216-202
Joinville – Santa Catarina, Brasil.

Rua Quinze de Novembro, 3950 - Bairro Glória - CEP 89216-202 - Joinville - SC - www.aguasdejoinville.com.br



Prefeitura de
Joinville