



# O CAMINHO DAS ÁGUAS

# SUMÁRIO

MENSAGEM DA PRESIDENTE	05
SOBRE O RELATÓRIO	06
MATERIALIDADE	07
TÓPICOS MATERIAIS DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE	07
COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS	08
NÚMERO DE ATENDIMENTOS EM 2019	10
PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	11
PERFIL ORGANIZACIONAL	12
A IMPORTANCIA DO SANEAMENTO	13
CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	14
COLETA, TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL DE ESGOTO	15
CONSUMIDORES E CLIENTES	16
CANAIS DE RELACIONAMENTO	17
GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	19
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA	20
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	21
PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO INTEGRADA	23
ORGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES	25
NÃO CUMPRIMENTO DE LEIS E REGULAMENTOS NA ÁREA SOCIAL E ECONÔMICA	25
ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	26
CANAIS DE DENÚNCIA	26
COMITÊ DE ÉTICA	27
COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUÁRIO	28
PARTES INTERESSADAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO	29
PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO	30
PLANEJANDO O FUTURO DA CIDADE	31
INVESTIMENTOS REALIZADOS	32
EFICIÊNCIA NA OPERAÇÃO	35
CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA	37
EFICIÊNCIA COMERCIAL	39
INTELIGÊNCIA E INOVAÇÃO	40

COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO	41
RECEITA	41
CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS	42
INVESTIMENTOS	42
CAPTAÇÃO DE RECURSOS	43
REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS	43
TRÂNSITO EM JULGADO - IMUNIDADE TRIBUTÁRIA	43
DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS 2019	44
PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO	44
COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DA NATUREZA	45
FONTES DE ÁGUA	46
EFLUENTES E TRATAMENTO DE ESGOTO	47
REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS	48
PARTICIPAÇÃO ATIVA NAS QUESTÕES AMBIENTAIS	50
ENERGIA	52
RESÍDUOS	53
COMPROMISSO COM AS PESSOAS E A SOCIEDADE	54
GESTÃO DE PESSOAS	55
RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR	58
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	58
CANAIS DE ATENDIMENTO	58
FATURA DE ÁGUA	60
PROGRAMA PRÓ-ACESSIBILIDADE	60
TARIFA SOCIAL	60
ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE	61
RELAÇÃO DE TÓPICOS MATERIAIS E LIMITES	66
ÍNDICE REMISSIVO	68
CRÉDITOS	70



# MENSAGEM DA PRESIDENTE

(D102-14)

2019 foi um ano de grandes conquistas e desafios. Sempre com um olhar voltado a nossa principal razão de existir, nosso cliente, buscamos estar mais próximo do cidadão por meio da implantação da ferramenta Whatsapp e da desburocratização e instituição de mais serviços para a plataforma digital.

Por meio de nosso Centro de Informações e Operações (CIOP), que passou a ser operado 24 horas por dia, conseguimos acompanhar o abastecimento da cidade de forma online corrigindo falhas no momento em que elas acontecem.

Investimos R\$ 107 milhões de reais, nosso maior investimento já realizado. No sistema de abastecimento de água, foram investidos R\$ 41 milhões. Estes investimentos contribuíram para a melhoria da qualidade de distribuição de água por meio da ampliação da Estação de Tratamento de Água (ETA) Cubatão, ampliação de 32.368 metros de novas redes e da instalação de uma bomba hidráulica de grande potência. No sistema de esgotamento sanitário, foram investidos R\$ 65 milhões na construção de Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) e ampliação de 42.748 metros de rede coletora de esgoto para manter nossos rios vivos e limpos e melhorar a qualidade de vida do cidadão. Ainda no sistema de esgotamento sanitário, buscamos, por meio da fiscalização de 21.354 unidades consumidoras, melhorar a operação do sistema e garantir que o esgoto gerado esteja sendo devidamente tratado.

A evolução do saneamento básico faz parte do desenvolvimento sustentável da cidade de Joinville. Por isso, entendemos que a educação ambiental e participação da comunidade neste processo é fundamental. Neste ano realizamos um concurso de desenho com as escolas onde foram selecionados 60 desenhos que estão sendo grafitados em nossas elevatórias. As crianças estão participando do colorir da cidade. Por meio do concurso teatral, oficinas e palestras estamos despertando a consciência em adultos e crianças da importância do saneamento básico para o desenvolvimento de uma cidade saudável e sustentável.

***“A evolução do saneamento básico faz parte do desenvolvimento sustentável da cidade de Joinville. Por isso, entendemos que a educação ambiental e participação da comunidade neste processo é fundamental.”***

**Luana Siewert Pretto**  
Presidente



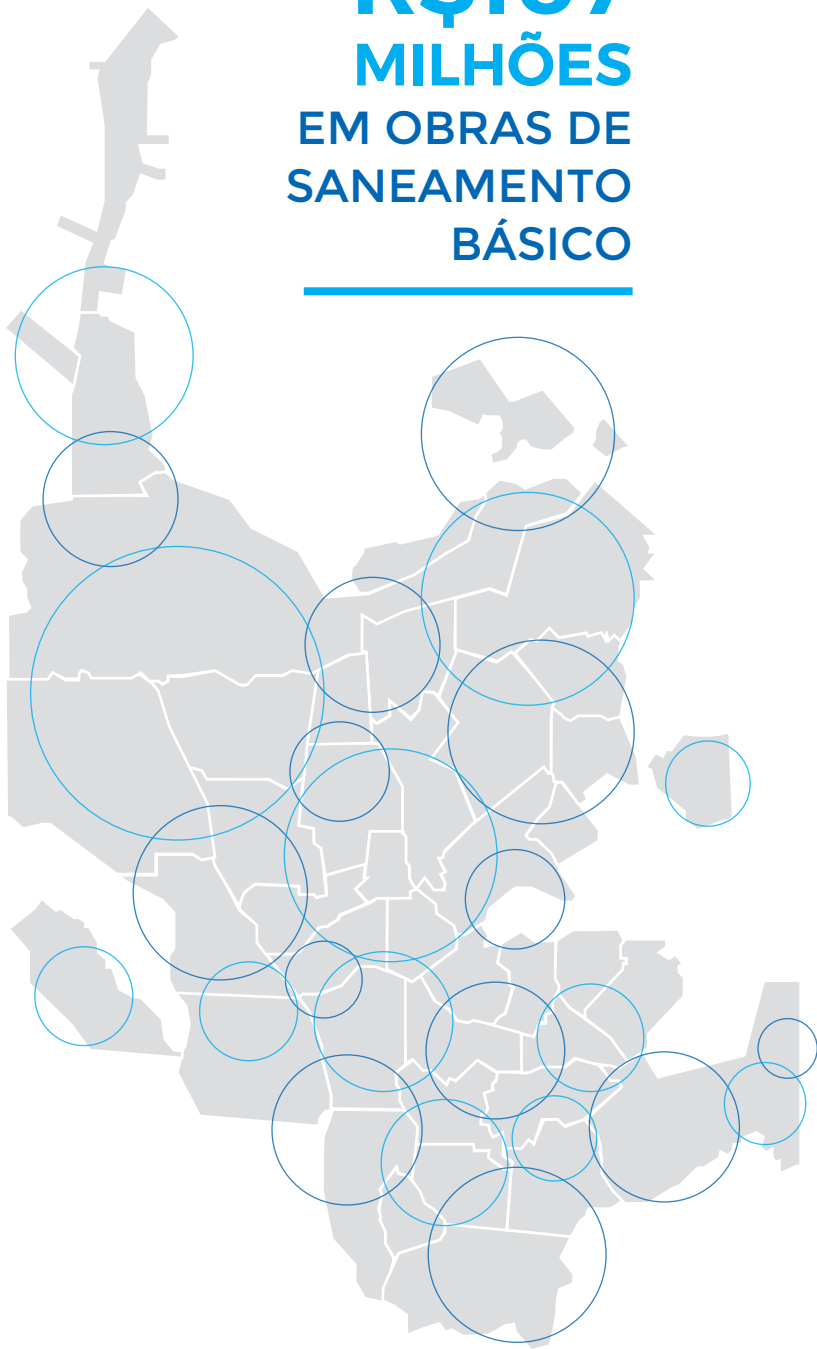
# SOBRE O RELATÓRIO

A Companhia Águas de Joinville apresenta nesta segunda edição do Relatório de Sustentabilidade, os principais resultados econômicos, sociais e ambientais referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. (D102-50)

No ano de 2019, a Companhia Águas de Joinville investiu R\$ 107 milhões em obras de saneamento básico, consolidando o maior plano de investimento executado na história da empresa. 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)

R\$107 MILHÕES EM OBRAS DE SANEAMENTO BÁSICO



## 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)

A partir destas reflexões e 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.

	TÓPICOS	ASPECTOS
DIMENSÃO GOVERNANÇA	Integridade e gestão	· Ética e Integridade
	Saúde financeira	· Desempenho Econômico · Concessão de água e Esgoto
	Conformidade com leis e regulamentos	· Leis e Regulamentações
DIMENSÃO AMBIENTAL	Universalização do acesso à água e ao tratamento de esgoto	· Gestão de Recursos Hídricos · Efluentes · Infraestrutura e Serviços · Inovação
	Redução de impactos ambientais da operação	· Biodiversidade · Energia · Resíduos
DIMENSÃO SOCIAL	Gestão de pessoas	· Treinamento · Saúde e Segurança
	Relação transparente com os consumidores	· Informações sobre Serviços · Educação do Consumidor
	Envolvimento com a comunidade	· Gerenciamento de impactos e desenvolvimento das comunidades

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, através do contato wanessa.brondani@aguas-dejoinville.com.br ou (47)2105-1600. (D102-52, D102-53)



# COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE EM NÚMEROS



Obras de ampliação da ETA Cubatão. A estação é responsável por 75% do abastecimento da cidade.

## SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

**2**  
estações de  
Tratamento de  
Água - ETA

**13**  
reservatórios, com  
capacidade total de  
51.676m<sup>3</sup> de reservação

**72**  
sistemas de  
bombeamento de água  
na rede de distribuição -  
do tipo Booster

**2.252km**  
de extensão da rede  
de água

**154.097**  
ligações ativas de água

**228.342**  
economias ativas  
de água

**2.100** litros de água  
captados por  
segundo

## SISTEMA DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO

**11**  
estações de  
Tratamento de  
Esgoto - ETE

**108**  
estações elevatórias de  
esgoto - Bombeamento

**553,7km**  
de redes de esgoto

**41.543**  
ligações ativas de esgoto

**89.522**  
economias de esgoto

**24.225m<sup>3</sup>**  
de esgoto tratado  
por dia

**38,91%** de cobertura  
de esgoto




## NÚMERO DE ATENDIMENTOS EM 2019

Foram realizados 520.996 atendimentos a população de Joinville. Esse dado reflete a soma de todas as interações (ações ativas ou atendimentos receptivos) efetuados com os clientes através da Gerência de Relacionamento. Entende-se por interações, todas as vezes em que o cliente nos procurar para fazer alguma solicitação, ou então, quando a Companhia ativamente contactou o usuário (seja através de telefone, envio de mensagem de texto via SMS, visitas in loco, ações junto à comunidade, entre outros). Confira tabela resumo a seguir:


Chamadas Recebidas (0800)	229.177
Atendimento Presencial	65.219
Atendimento Virtual (e-mail)	9.120
Contatos Ativos (Retorno de solicitações)	24.871
Autosserviço (Site e Whatsapp)	16.141
Interações (Ações ativas realizadas pela CSM*)	176.468
<b>Total de interações GRS** - 2019</b>	<b>520.996</b>

\* Coordenação de Segmentos de Mercado

\*\* Gerência de Relacionamento com o Mercado e Sociedade

 **986 colaboradores**  
457 funcionários concursados  
e 529 colaboradores terceiros

 **R\$ 81.471.000**  
EBITDA

 **22.422**  
Número de pessoas atendidas  
nos Programas Sociais



## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



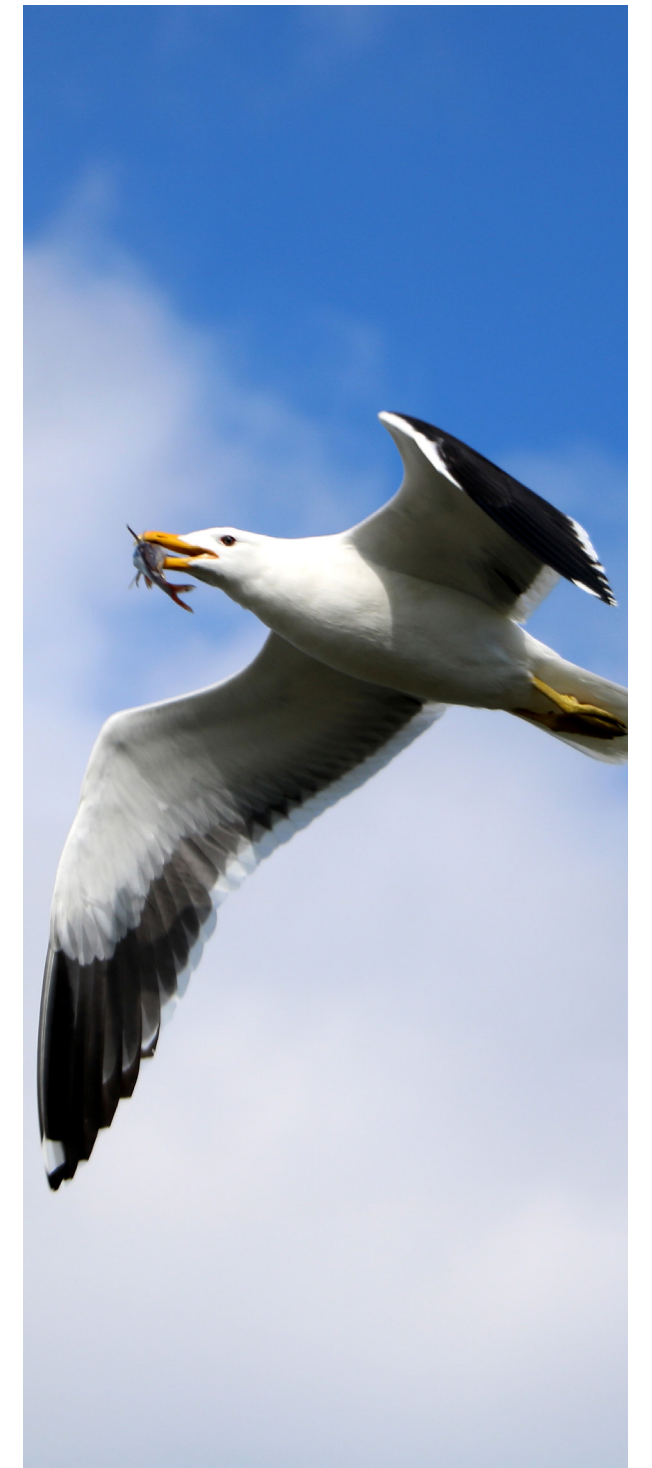
Eleita a **terceira maior empresa do sul do Brasil**, considerando o quesito rentabilidade pela Revista Amanhã - Edição 333.



**Reconhecimento das 500 maiores empresas** no evento promovido pela Revista Amanhã "As Grandes e Líderes do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul".



**Dois Prêmios Ser Humano da ABRH** - Categoria Sustentabilidade: "Acesso à água potável e destinação adequada do esgoto na comunidade Quilombola Caminho Curto" e Categoria Administração: "E-GGP, a transformação digital na Gestão de Pessoas".





# PERFIL ORGANIZACIONAL

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 2019, Joinville é a maior cidade do estado de Santa Catarina, localizada na região norte, com 590.466 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), onze 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)



## 2 ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETAs)



## 11 ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETEs)



## 13 RESERVATÓRIOS DE ÁGUA



## 5 UNIDADES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

## A IMPORTÂNCIA DO SANEAMENTO (D102-2)

Água limpa e saneamento 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.

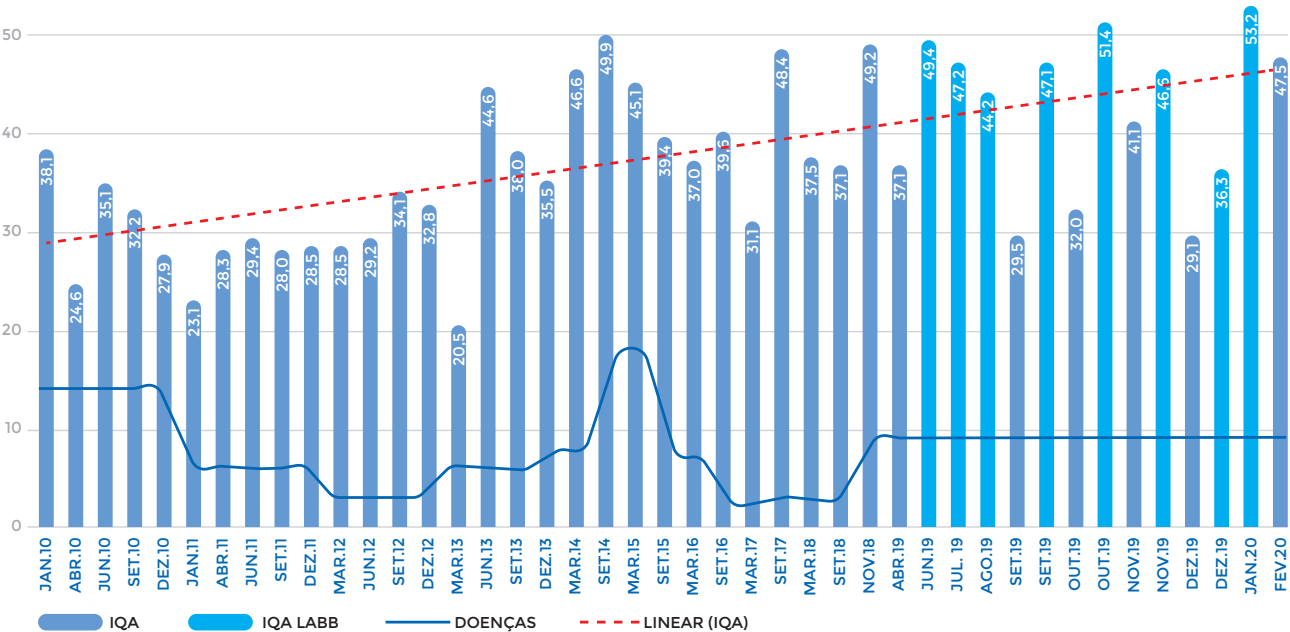
Ter saneamento básico é um fator essencial para um país poder ser chamado de país desenvolvido. Os serviços de água tratada, coleta e tratamento dos esgotos levam à melhoria da qualidade de vidas das pessoas, sobretudo na saúde infantil com redução da mortalidade, melhorias na educação, na expansão do turismo, na valorização dos imóveis, na renda do trabalhador, na 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, 95% de cobertura em 2.047, 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.

A seguir, apresentamos um gráfico que correlaciona diretamente dados da rede coletora de esgoto, melhoria na qualidade dos rios (IQA) e a redução das doenças de veiculação hídrica na cidade de Joinville. Esse estudo foi elaborado pela equipe técnica da Companhia Águas de Joinville cujas as análises são realizadas pelo Laboratório de Controle de Qualidade, acreditado pelo INMETRO.

### IQA Rio (Índice de Qualidade Água) 2010/2020 10 pontos com rede coletora do esgotamento sanitário

Rede Coletora de Esgoto e Impacto na Bacia do Rio Cachoeira  
Fonte: Águas de Joinville





## CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

A Companhia Águas de Joinville oferece este serviço público com a consciência e a responsabilidade que ele exige. O acesso universal à água é uma realidade para 96,45% dos habitantes do território urbano, medido pelo Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA), que se torna possível por meio da operação eficiente e eficaz do sistema de abastecimento de água e a contínua implantação de recursos em melhorias e ampliações no sistema.

Em 2019, foram investidos R\$ 41 milhões em ampliações e melhorias no Sistema de Abastecimento de Água. Dentre os principais investimentos estão: Ampliação da capacidade de produção de água da ETA Cubatão; Implantação de 32.368,5 metros de novas redes de distribuição de água; Início da obra de implantação da nova célula do Reservatório R0, que ampliará a capacidade de reservação de água em 5 milhões de litros para abastecimento dos bairros Centro, América, Atiradores, Anita Garibaldi e Bucarein; e Implantação de novo sistema de bombeamento de água na rua Florianópolis que beneficiou significativamente o abastecimento na região sul da cidade. **(D102-2)**

As obras de melhorias no sistema de distribuição de água elevaram a disponibilidade de 91,81% (2018) para 98,81% em 2019. Isto representa um incremento de 4,64% do Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA) da cidade, sendo que outro importante indicador, o Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQAD) no município atingiu o resultado de 99,97%.

Outro importante resultado foi a redução no desperdício de água tratada, que é medido pelo índice de perdas no sistema de abastecimento de água. Em 2019, houve uma redução de 20 l/Ligação.dia, ou aproximadamente 3,69% nas perdas de água no comparativo com 2018. O índice de perdas de água por ligação ao dia (IPL) passou de 541 litros para 521 litros. Várias ações contribuíram para essa melhora, dentre elas, destacam-se a pesquisa de vazamentos ocultos (não visíveis) nas redes de água, o que possibilitou a detecção e conserto de mais de mil vazamentos.

Houve um aumento de 1,47% no volume produzido nas Estações de Tratamento de Água (Volume Disponibilizado = VD) e de 4,34% no volume utilizado (VU), se comparados com o ano anterior.



Imagem: ETA Cubatão, em obras para ampliação da capacidade produtiva.



Imagem: Nova ETE Jarivatuba (à esquerda, em construção) e, ao lado, a Estação de Tratamento de Esgoto atual, do tipo Lagoas de Estabilização.

## COLETA, TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL DE ESGOTO

O tratamento de esgoto representa um dos principais desafios para a cidade de Joinville. Em 2005, quando a Companhia assumiu a concessão deste serviço, a cobertura da rede municipal de esgoto atendia 16,5% da cidade e utilizava tecnologias nas estações de tratamento de esgoto que não comportavam a real necessidade da cidade.

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

Para fazer frente a este déficit, em 2019 foram investidos R\$ 65 milhões de reais em expansão da rede de esgoto, e o resultado de todos os investimentos realizados até então é verificado no índice de cobertura de esgoto do município, que passou de 17%, em 2013, para 38,91% em 2019. **(D102-2)**

Dentre as principais obras, podemos destacar: Construção da nova ETE Jarivatuba; Ampliação de 42.748,5 metros de rede coletora de esgoto nos bairros Floresta, Boa Vista, Costa e Silva, Glória, Fátima, Jarivatuba, Parque Guarani, Itaum, Guanabara e João Costa; Reforma da maior estação elevatória de esgoto na rua Florianópolis.



## CONSUMIDORES E CLIENTES

### 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. Atualmente, existem 6 segmentos, que se dividem em subcategorias de acordo com o tipo de negócio, são eles:



#### EQUIPAMENTO URBANO

Bens públicos ou privados, de utilidade pública, destinados à prestação de serviços necessários ao funcionamento da cidade (Hospitais/ Escolas/ Segurança/ Transportes/ Unidades administrativas/ Praças e Parques).



#### CONDOMÍNIOS E EMPREENDIMENTOS

Clientes com 10 ou mais economias cadastradas ou, empreendedores que atuam no segmento da construção civil. (Administradoras de Condomínios/ Síndicos Profissionais e Síndicos / Construtoras/ Microempreendedores).



#### INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Clientes que registram consumo mensal igual ou superior a 300m³, tanto no segmento industrial como grandes clientes do varejo (Indústria/ Supermercado/ Shoppings).



#### SERVIÇOS

Imobiliárias e venda de água à carro-pipa.



#### TURISMO E LAZER

Restaurantes, Bares e Lanchonetes/ Eventos e Feiras/ Hospedagem – Hotéis, Motéis, Pousadas / Circos e Parques de Diversão.



#### INTERESSE SOCIAL

Clientes em situação de vulnerabilidade social/ Condomínios de interesse social - MCMV/ Entidades Beneficentes.

### ATENDIMENTOS POR SEGMENTAÇÃO DE SERVIÇO

Ações Pré-Corte	155.866	Visita Social / Pró-Acessibilidade	543
Atendimento Corporativo	3.707	Clientes Monitorados	1.910
Abordagens	2.513	Negociações in-loco	543

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

Em 2019, a Companhia ampliou o atendimento virtual e disponibilizou diversos serviços através de canais não presenciais para os clientes.

Assim, está ainda mais fácil realizar as solicitações dos serviços oferecidos pela Companhia. Com apenas alguns cliques é possível obter informações sobre procedimentos e também solicitar, de forma rápida, vários serviços como por exemplo, 2ª via da fatura, religação, comunicação de vazamento, verificação de falta de água entre outros.

Além da agilidade, o autosserviço também proporciona maior comodidade e praticidade na hora de fazer uma solicitação. O autoatendimento, seja ele via aplicativo de mensagens (WhatsApp) ou portal Web, é uma maneira de facilitar o atendimento para a população, que não precisa mais se deslocar até as unidades de atendimento presencial para protocolar os serviços.

A utilização do portal de serviços no novo site, lançado no mês de junho de 2018 demonstrou uma evolução significativa: só em 2019 foram abertas cerca de 15 mil ordens de serviço via autoatendimento. Além disso, mais de 7 mil clientes se cadastraram neste canal.

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

Buscando alternativas para facilitar a comunicação e interação com o cliente, em setembro de 2019 foi implementado o atendimento via WhatsApp. Neste canal foram disponibilizados os seguintes serviços: consulta de débito, informação de vazamento, informar falta de água e solicitar religação. O atendimento é feito pelo número (47)9.9771-8115.

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

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

**760**

atendimentos virtuais (e-mail e aplicativo), que representam quase 3% do total;

**19.098**

atendimentos telefônicos, que representam quase 72% do total;

**1.345**

atendimentos no autosserviço, que representam cerca de 5% do total;

**5.435**

atendimentos presenciais, que representam 20% do total.



Apresentamos a seguir um quadro resumo com a relação dos serviços que podem ser solicitados pelos canais não presenciais:

	SITE	WHATSAPP	E-MAIL	TELEFONE
Ligação nova de água	●	○	○	○
Religação de água	●	●	○	●
Reclamação de falta de água	●	●	○	●
Vazamento de água	●	●	○	●
Extravasamento de esgoto	●	○	○	●
Ligação nova de esgoto	●	○	○	○
Padronização da ligação	●	○	○	○
Transferência de titularidade	●	○	●	○
Contestação de fatura	●	○	○	●
Parcelamento	○	○	●	○
Processo de vazamento	○	○	●	○
Consulta de débitos	●	○	○	●
Emissão de segunda via	●	●	○	○
Defesa de notificação	○	○	●	●
Reclamação de serviços	●	○	○	●
Reclamação pavimento	●	○	○	○
Viabilidade tec. e aprov. de projeto	●	○	●	○
Ressarcimento	●	○	○	○
Corte temporário	●	○	○	○
Liberar vistoria de caixa-padrão	●	●	○	●

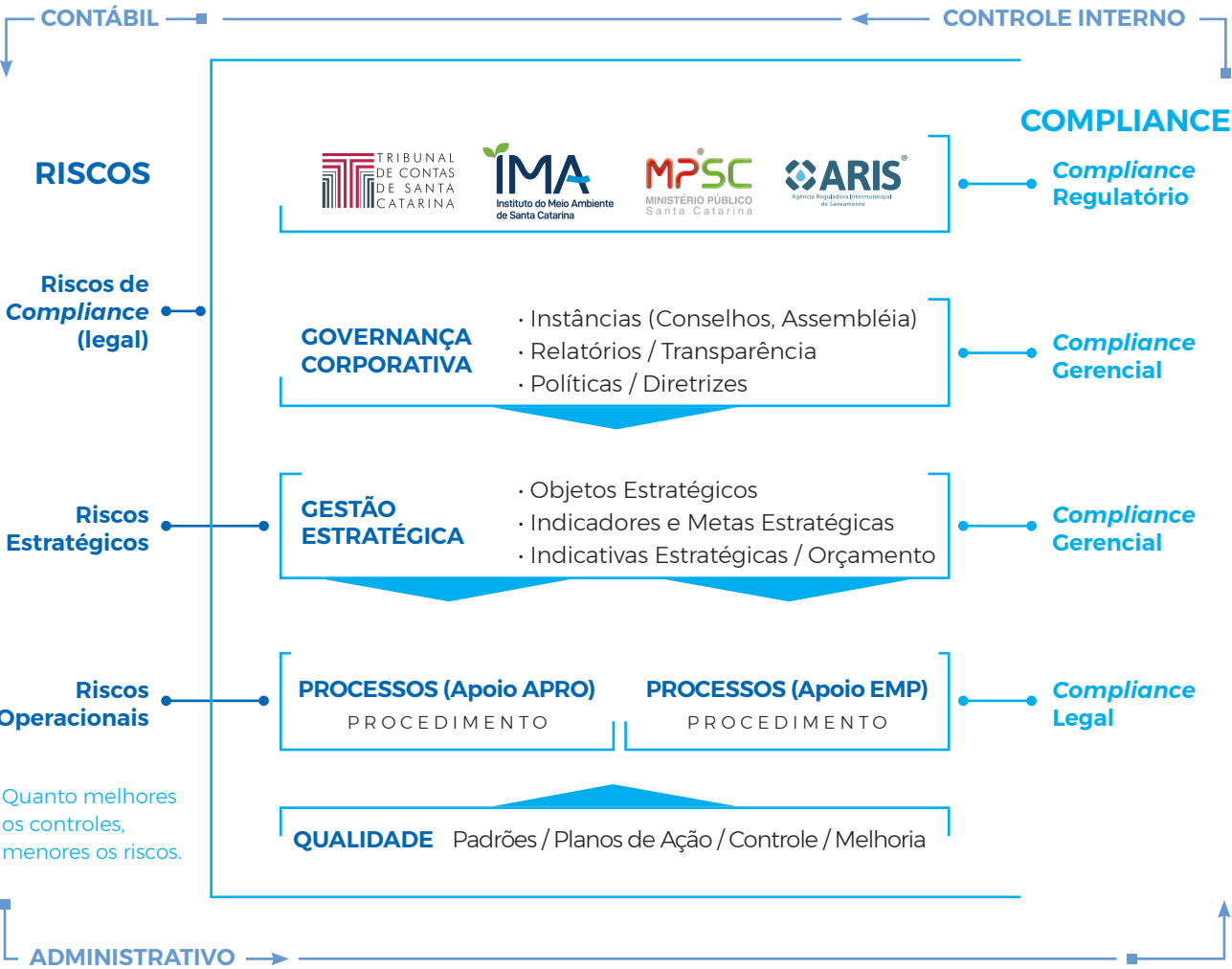
PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE

- A Companhia Águas de Joinville é signatária do Movimento Objetivos do 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 a 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 Itapocú
  - 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, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

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.

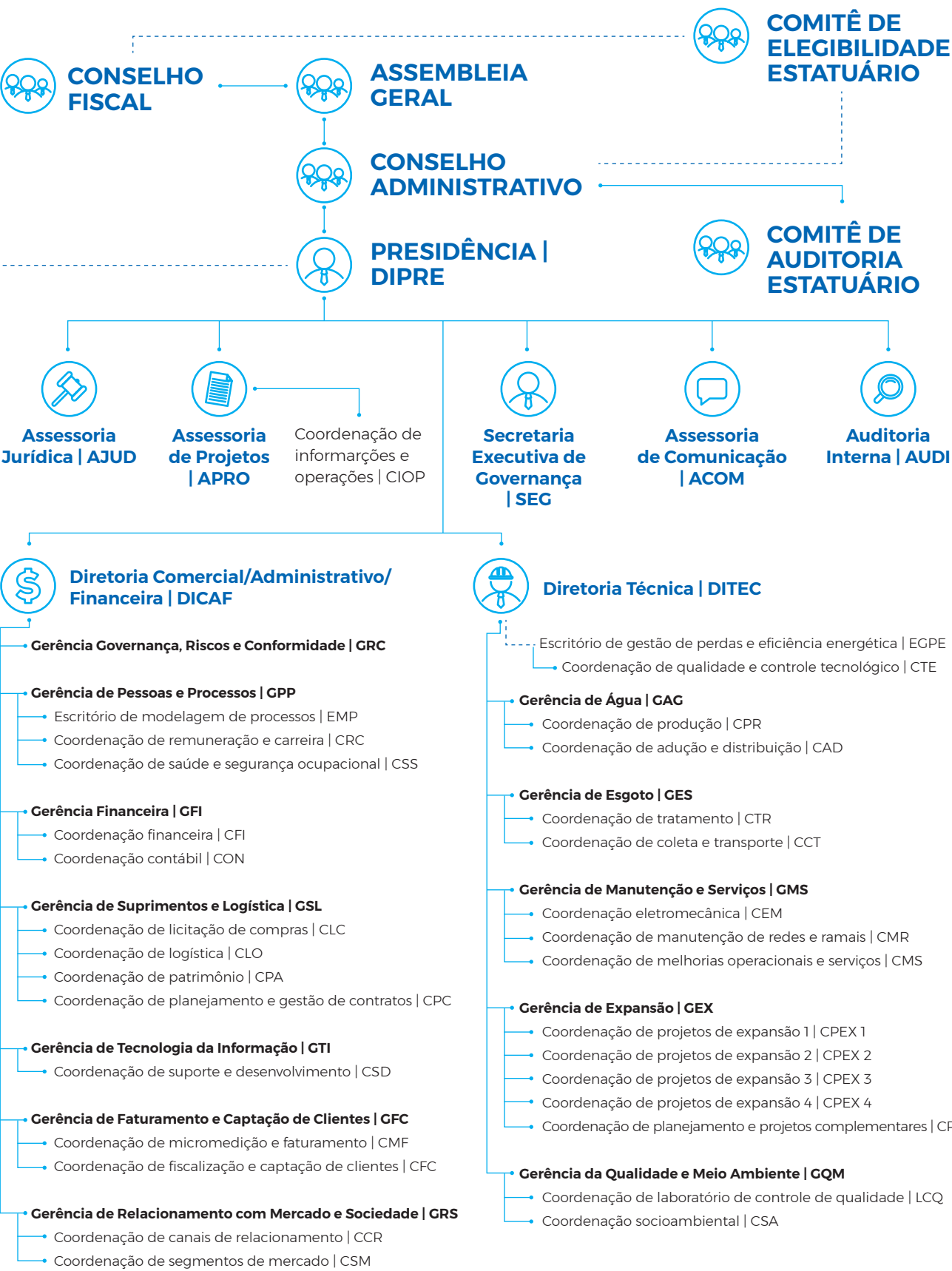
Em 2010, a Companhia Águas de Joinville (CAJ) foi uma das cinco empresas de saneamento do Brasil convidadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para participar de um Programa de Avaliação do Sistema de Governança Corporativa no Saneamento. Na ocasião, a CAJ apresentou um nível elevado de GC para o seu porte, mas ainda inferior ao de empresas de capital aberto. Em 2016, com o advento da Lei das Estatais (Lei N° 13.303/2016), a CAJ incorporou diversos novos instrumentos e práticas de GC, tornando o seu sistema bastante robusto e já reconhecido por diversos agentes externos. A figura abaixo ilustra os principais níveis e relacionamentos dentro do Sistema de Governança da CAJ.





ESTRUTURA DE GOVERNANÇA  
(D102-18)

ORGANOGRAMA



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 plano. A ideia é que o processo de planejamento estratégico da organização consiga cada vez mais priorizar ações estratégicas, engajando os funcionários na realização da sua missão e contribuindo, assim, para uma sociedade mais justa e sustentável.

Em 2019 o modelo de Planejamento Estratégico da Companhia foi destaque em vários eventos do saneamento de gestão no Brasil, como no Congresso Técnico da AESABESP, Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental (CBESA) e outros eventos de gestão ocorridos em Santa Catarina. A metodologia diferenciada adotada no planejamento, que congrega ferramentas como Balanced ScoreCard (BSC), Gerenciamento pelas Diretrizes (GPD), Análise Multicritério MCDA-C, Business Model Canvas (BMC) e outras ferramentas da qualidade, tem despertado atenção de várias empresas que têm buscado realizar benchmarking com a CAJ.



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.



MAPA ESTRATÉGICO  
2020 - 2024

<div></div> <div><b>FINANCEIRO E MERCADO</b></div> <div>Segmentos de mercado atendidos, canais de comunicação e relacionamento e estratégias econômico-financeiras.</div>		
Captar, fidelizar e encantar os clientes, criando uma experiência positiva em todos os canais.	Maximizar as receitas, mantendo sempre um preço justo.	Melhorar a imagem institucional.
<div></div> <div><b>OPERAÇÕES</b></div> <div>Conjunto de processos necessários para geração de valor às partes interessadas.</div>		
Prestar serviços com eficiência, preservando a infraestrutura da cidade.	Assegurar eficiência e qualidade na gestão dos serviços de abastecimento de água, garantindo água boa e disponível.	Assegurar eficiência e qualidade na gestão dos serviços de esgotamento sanitário, garantindo esgoto afastado e tratado.
<div></div> <div><b>PESQUISA E EXPANSÃO</b></div> <div>Pesquisas, projetos e obras para a melhoria e expansão das atividades da empresa.</div>		
Assegurar eficiência e qualidade nos projetos e obras de expansão.	Contribuir para rios limpos e vivos.	Pesquisar e aplicar as melhores soluções para o SAA e SES.
<div></div> <div><b>PROCESSOS DE APOIO</b></div> <div>Conjuntos de processos que viabilizam a estrutura necessária para que os processos essenciais, de negócio, funcionem.</div>		
Atuar com responsabilidade socioambiental, promovendo o engajamento organizacional e aprimorando a gestão do conhecimento.	Garantir segurança, eficiência e eficácia na gestão dos sistemas de informação e de suporte administrativo - financeiro, buscando a manutenção da saúde financeira.	

PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA  
E GESTÃO INTEGRADA

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

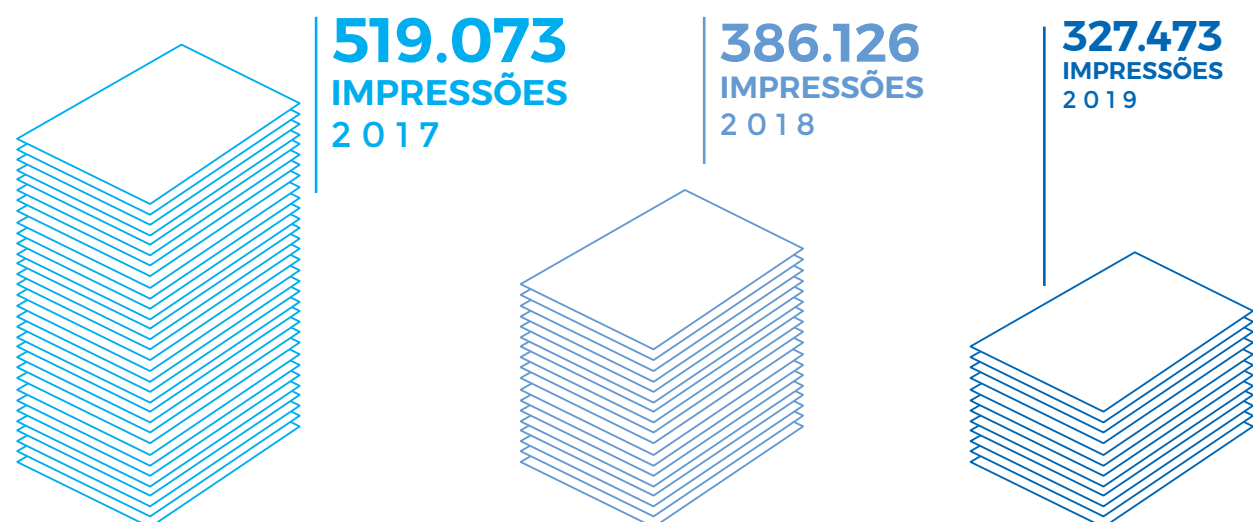
1. Aperfeiçoamento da Estrutura de Governança Corporativa, Riscos e Conformidade da empresa à luz da Lei das Estatais (Lei Nº 13.303/2016). Esta lei regulamenta sobre o estatuto jurídico das empresas públicas e das sociedades de economia mista, estabelecendo regras para compras, licitações, nomeações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

A implementação do Sistema Eletrônico de Informações permaneceu intensificada em 2019. Com a inclusão de mais de 40 bases de conhecimento (instrumento de gestão do conhecimento), foi possível garantir a otimização e constante revisão dos processos implementados. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi instituído como sistema oficial e único de processo eletrônico administrativo e gestão do conhecimento no âmbito do Município de Joinville (Decreto N° 21.863/2014). No âmbito da Companhia Águas de Joinville, o SEI foi instruído pelo Acordo de Cooperação Técnica N° 01/2016.

A intensificação da implementação do SEI na Companhia, justifica-se pelos benefícios que o sistema de gestão proporciona para os processos, entre eles:

 <b>Agilidade nas tramitações</b>	 <b>Economia de recursos, espaço e tempo</b>
 <b>Trabalho simultâneo</b>	 <b>Eliminação de tarefas repetidas</b>
 <b>Padronização de documentos e fluxo</b>	 <b>Facilidade de localização, visualização e acesso</b>
 <b>Transparência e proteção</b>	

Quanto ao benefício de economia de recursos, por exemplo, desde 2018, quando a implementação do SEI entrou na fase quantitativa, a quantidade de impressões reduziu. Um levantamento realizado apontou substancial redução de impressões na sede administrativa da Companhia conforme gráfico a seguir:



## ÓRGÃOS REGULADORES E FISCALIZADORES

- 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 (D419-1)

No ano de 2019, não foi registrado processo administrativo acerca de sancionamento nas áreas sociais e econômicas.

Entretanto, existem sanções judiciais em que estão sendo aplicadas sanções à CAJ pela forma de cobrança dos condomínios (tarifa mínima x número de economias). A ação em que houve aplicação de sanção (devolução em dobro) está em grau de recurso, ainda sem o trânsito em julgado.

Em referência às ações judiciais, em 2019 foram recebidas 184 ações judiciais contra a Companhia, sendo 125 ações vinculadas à emissão de maus odores da ETE Jarivatuba. Como essas ações ainda se encontram em fase prematura, não é possível avaliar se houve descumprimentos da legislação vigente.



## ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

(D102-16)

### “Conduta ética, profissional e transparente”.

Este é um dos valores organizacionais ao qual a Companhia Águas de Joinville se mantém diligente, pois entende que é o que lhe proporciona credibilidade. Em 2019, o Comitê de Ética criou o Código de Conduta e Ética para Fornecedores/Terceirizados.

Entre os instrumentos de integridade destacam-se o Canal de Denúncias, os Códigos de Conduta e Ética e o processo de Due Diligence.

No final do ano de 2019 foi aprovada a Política de Integridade da CAJ que tem como principal objetivo instituir diretrizes e competências para assegurar que todos os colaboradores, fornecedores e terceiros observem os requisitos das Leis Anticorrupção aplicáveis buscando criar uma cultura ética de intolerância à prática de fraude ou corrupção na organização.

À luz da Lei Municipal N° 8.772/2019 que dispõe sobre a instituição do Programa de Integridade nas pessoas jurídicas que contratem com a Administração Pública, também está previsto para 2020, a implantação de procedimento na área de gestão da conformidade para avaliar tais Programas de Integridade de fornecedores da CAJ previstos por esta legislação.

Em 2019,  
100% dos  
colaboradores  
foram  
capacitados  
no Código de  
Conduta e Ética  
da CAJ.

Com relação ao Canal de Denúncias, foram registradas 117 ocorrências, das quais 100% foram tratadas e encaminhadas. (D102-16)

## COMITÊ DE ÉTICA

O Comitê de Ética da Companhia Águas de Joinville foi instituído em 2018, pela 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.

Atualmente é formado por 6 (seis) membros nomeados pela Diretora-Presidente. A forma de composição do Comitê foi pensada para abranger diferentes áreas, sendo assim um grupo multidisciplinar.

Em 2019, foram tramitados 56 (cinquenta e seis) processos, dos quais 34 foram totalmente apurados e concluídos pelo Comitê. O restante está em andamento.

Foi elaborado o Código de Conduta e Ética da Companhia aplicado a fornecedores, buscando solidez de princípios e valores já praticados pela Companhia Águas de Joinville.

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](mailto:comiteetica@aguasdejoinville.com.br)

## CANAIS DE DENÚNCIA

(D102-17)

### OUVIDORIA



TELEFONE  
156



E-MAIL  
[ouvidoria@joinville.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@joinville.sc.gov.br)



SITE  
[joinville.sc.gov.br/institucional/ouvidoria](http://joinville.sc.gov.br/institucional/ouvidoria)



ENDEREÇO  
Avenida Hermann August Lepper,  
10 - Saguazu - 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.

### CANAL DE DENÚNCIA



SITE  
[www.aguasdejoinville.com.br/?servico=registrar-manifestacao-ao-canal-de-denuncias](http://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=registrar-manifestacao-ao-canal-de-denuncias)

O denunciante recebe um número de protocolo e senha para consultar o andamento do processo.





## 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

É uma ferramenta desenvolvida para permitir que a sociedade acompanhe o uso dos recursos públicos e tenha uma participação ativa na discussão das políticas públicas e no uso do dinheiro.

Disponível no site da Companhia, oferece ao público interno e externo acesso a informações relativas à estrutura organizacional da empresa, auditoria e prestação de contas, gestão de pessoas, informações financeiras, legislação aplicável, processos de licitações e contratos, normas internas, projetos e obras, repasses ou transferências de recursos financeiros, Serviço de Informação ao Cidadão e unidades de atendimento, administração e produção.

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 36 pedidos de informação por intermédio da Ouvidoria.

Outra importante iniciativa de 2019 foi a constituição do Comitê de Segurança da Informação que, entre outros objetivos, ficou responsável pela adequação da Companhia Águas de Joinville à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Lei N° 13.709/2018). Esta lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

### 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, 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 INTERESSADA	CANAL DE RELACIONAMENTO	FREQÜÊNCIA
Governo	Prefeitura Municipal de Joinville	Assembleia Geral	Anual
		Reunião com Diretora-Presidente	Mensal
Agentes de Governança	Conselho de Administração	Reuniões do Conselho de Administração	Mensal
	Comitê de Auditoria Estatutário	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 cronograma
Comunidade		Trabalho Técnico Social	Conforme cronograma
		Reunião de Consulta Pública	Conforme cronograma
		Reuniões Comunitárias	Conforme demanda
		Programa de educação socioambiental: Semana da Água, Concurso Teatral, Palestras, Projeto Patrulha da Água, Teatro de Bonecos	Conforme cronograma
		Programa Eco-aprendiz	Anual
Agente Reguladores	ARIS	Acompanhamento as fiscalizações	Conforme demanda
		Atendimento às demandas de ouvidoria	Conforme demanda
		Reuniões para melhoria da prestação de serviços	Conforme demanda
Clientes		Informações na fatura	Mensal
		Programa Padronização Inteligente	Conforme demanda
		Canais de Relacionamento: Unidades de Atendimento, 115, site, canal de denúncias, ouvidoria	Conforme demanda
		Gestão da insatisfação em canais externos: Ouvidoria CAJ, Ouvidoria ARIS, PROCON e Conforme demanda Reclame Aqui	Conforme demanda
		Pesquisa de Satisfação	Anual
		Programa Pró-Acessibilidade	Conforme demanda
		Programa Água em dia	Conforme demanda
Mídia		Releases, reuniões e entrevistas	Conforme demanda
Fornecedores		Programa de Integração a Prestadores de Serviços	Conforme demanda
		Reuniões e e-mail	Conforme demanda

Em 2019, foram implementadas as seguintes iniciativas decorrentes do engajamento com as partes interessadas:

- Plataforma de Autoatendimento: ampliação do acesso à serviços e informações, possibilitando que mais de 90% dos serviços sejam feitos pelo site.
- Canal de Ouvidoria: Em 2019, a CAJ reestruturou sua área de Ouvidoria, ligando-a diretamente à Presidência e revendo alguns dos seus procedimentos internos. A partir de 2020, a área será liderada por um Ouvidor exclusivo, com autonomia e disponibilidade para profissionalizar ainda mais este importante Canal com a sociedade
- Aplicação da primeira avaliação de desempenho do Novo Plano de Cargos, Carreira e Salários: subsidia a Política de Recursos Humanos com transparência dos parâmetros e critérios para a progressão por mérito dos profissionais da Companhia, assegurando a sustentabilidade econômica da empresa. **(D102-44)**



# PLANEJAMENTO, OPERAÇÃO E INOVAÇÃO

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 produtivas, 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 reuso 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)**



Reuniões de planejamento e de apresentação de resultados buscam melhorias na prestação dos serviços.

## PLANEJANDO O FUTURO DA CIDADE

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

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

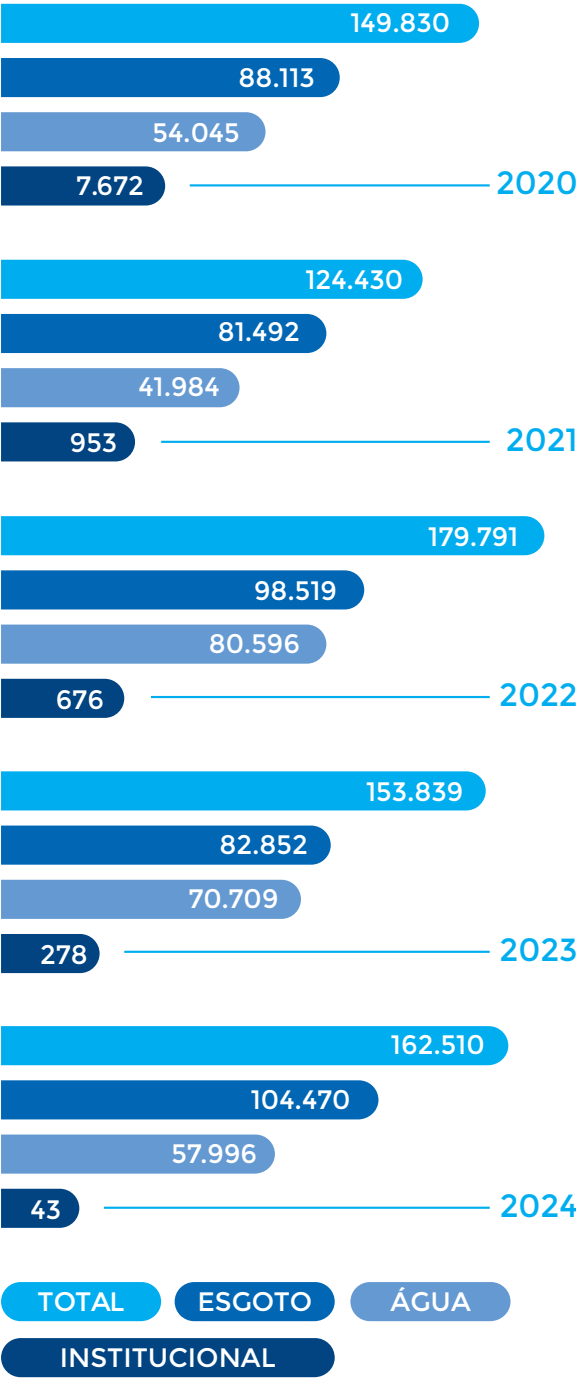
No âmbito dos investimentos no Sistema de Esgotamento Sanitário, além da continuidade das obras e projetos em andamento, a definição dos investimentos prioritários levou em consideração a necessidade da ampliação do índice de cobertura de esgoto no município, conforme diretrizes do PMSB, o atendimento às exigências legais e ambientais e do Plano Diretor de Esgoto que define em seu escopo os investimentos necessários à universalização do serviço em Joinville para o horizonte do Plano. **(D203-1)**

De 2013 até 2019, o índice de cobertura de esgoto do município passou de 17% para 38,91%, e a conclusão de importantes obras em andamento fará com que esse número passe para 44,86% em 2020.

Entretanto, o Plano Diretor de Esgoto (PDE/2018) revelou serem necessários investimentos na ordem de R\$ 1,5 bilhão para universalização em 2047 (95% de cobertura), com necessidade de aporte de recursos de terceiros, através de financiamento, bem como a revisão da estrutura tarifária atual - a tarifa praticada pela CAJ é 10% abaixo da média de mercado. Os gastos com pessoal em relação à receita líquida estão 25% abaixo da média das empresas do sul, em cidades acima de 100 mil habitantes.

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

### INVESTIMENTOS PREVISTOS (R\$ mil)





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

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

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

Para 2020 e 2021, estão sendo planejadas ações mais focadas em renovação da infraestrutura e com um orçamento arrojado de mais de R\$ 10 milhões para os próximos dois anos. Ações como: substituir mais de 1.000 ramais/mês, trocar mais de 500 metros de redes, ampliar o serviço de pesquisa e reparo de vazamentos e setorização com controle de pressão, com a implantação de registros, macro medidores e Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs), melhorando e otimizando a distribuição de água no Município de Joinville.

## INVESTIMENTOS REALIZADOS

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

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

A seguir, são apresentados os principais projetos desenvolvidos em 2019, em atendimento ao que preconizam os planos diretores de água e esgoto.



### Compromissos do Plano Diretor de Água (PDA)

a. Recebimento do Diagnóstico para contratação do projeto e obra de modernização da ETA Pirai;

b. Conclusão das obras de água do Pacote 1 (prioridade 1), que representam 12 km de redes e reforços operacionais para melhoria do sistema de abastecimento de água em diversas ruas do município nos bairros **Vila Nova, Glória, João Costa, Atiradores, Anita Garibaldi**, ao investimento de **R\$ 2,8 milhões**;

c. Início das obras de água do Pacote 2, que representam 10 km de redes e reforços operacionais para melhoria do sistema de abastecimento de água em diversas ruas do município, principalmente nos bairros **Paranaguamirim, Boa Vista, Aventureiro, Jardim Iriirú e Iriirú**, ao investimento de **R\$ 10,4 milhões**;

d. Implantação das novas subadutoras para abastecimento dos reservatórios R7, R8 e R0, que totalizam 1,9 km e conferem ampliação da capacidade hidráulica e segurança ao abastecimento de água da zona norte da cidade, bairros **Aventureiro, Jardim Iriirú, Jardim Paraíso, Jardim Sofia, Vila Cubatão, e Bom Retiro (no caso do R7 e R8), e Centro, América, Atiradores, Anita Garibaldi e Bucarein** (no caso do R0), ao investimento de **R\$ 3,5 milhões**;

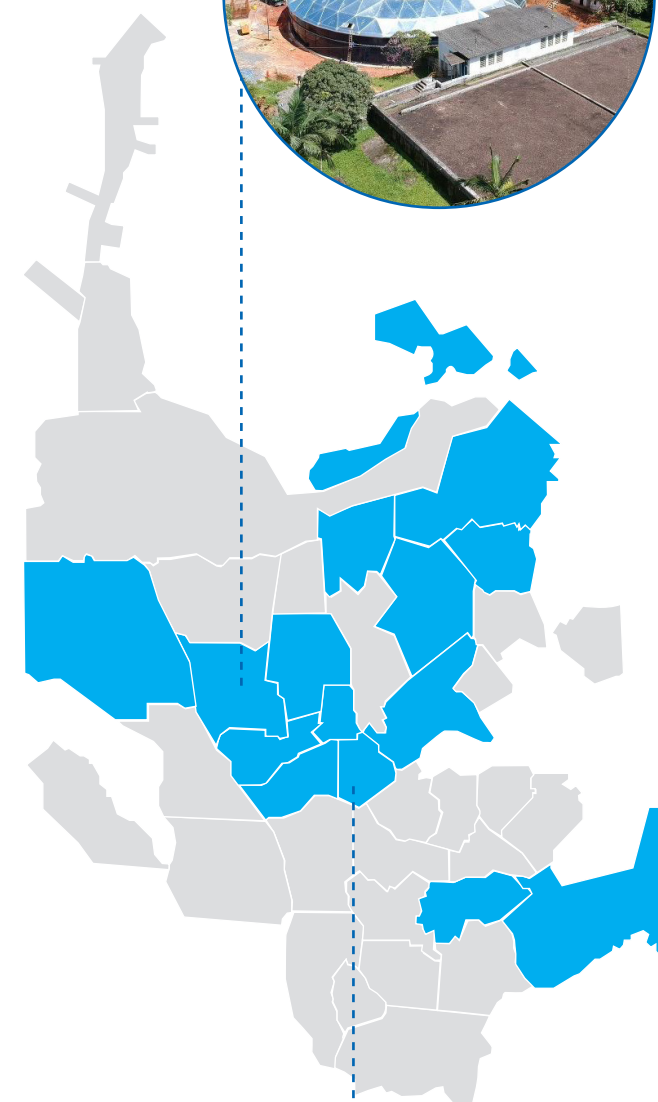
e. Início da obra de ampliação do Reservatório R0, com a construção de uma nova célula com capacidade para armazenar 5.000 m³, ampliando a capacidade de reserva para de 3.200 m³ para 8.200 m³, ao investimento de **R\$ 8,9 milhões**;

f. Implantação do novo Sistema de Bombeamento do tipo Booster na **Rua Florianópolis**, com potência de 450 cv, que aumentou a disponibilidade de água na **região sul** do município de 85% para 96,5%, ao investimento de **R\$ 2 milhões**;

g. Continuidade da obra, em fase final, da ampliação da **ETA Cubatão** que é responsável pelo abastecimento de água de 75% do município e permitirá a ampliação da capacidade nominal da estação de 925 para 1.850 litros por segundo, ao investimento de **R\$ 32 milhões**;

h. Conclusão das obras de Realocação das Redes de Água para implantação da 2ª Etapa da Obra de Macrodrenagem do **Rio Mathias, na região central**, ao investimento de **R\$ 3 milhões**;

Construção da nova célula de reservação do Reservatório R0, ao lado do existente.



Implantação do novo Sistema de Bombeamento, do tipo Booster, na adutora instalada na Rua Florianópolis.



## Compromissos do Plano Diretor de Esgoto (PDE)

a. Conclusão dos serviços de vídeo-inspeção da rede coletora do **Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) Jardim Sofia** e início no **SES Vila Nova**;

b. Conclusão do redimensionamento da rede coletora do **SES Vila Nova**;

c. Conclusão dos estudos para melhorias da rede coletora do **SES Adhemar Garcia**;

d. Publicação do edital para a contratação da obra de implantação da **Estação de Tratamento de Estogo (ETE) Vila Nova**;

e. Continuidade da obra, em fase final, da nova **ETE Jarivatuba**, com recurso a fundo perdido do Orçamento Geral da União na ordem de **R\$ 49 milhões**. O valor total do empreendimento está previsto em aproximadamente **R\$ 89 milhões**. Quando finalizada, a capacidade de tratamento da estação será triplicada, passando de 200 para 600 litros por segundo. **A nova ETE, a maior de Santa Catarina e uma das mais modernas da América Latina**, beneficiará uma população de cerca de 195 mil moradores da **área central** e da **zona sul** de Joinville (PDE); **(D203-1)**

f. Início das obras de adequação e ampliação da **ETE Espinheiros**, um investimento de **R\$ 13 milhões**; **(D203-1)**

g. Continuidade da obra da 2ª etapa (pacote 2A) das Bacias 8.1 e 9; (bairros: **Guanabara, Fátima, Jarivatuba, Itaum, Petrópolis, João Costa, Parque Guarani, Boehmerwald, Itinga e Santa Catarina**) com recurso a fundo perdido do Orçamento Geral da União na ordem de **R\$ 7 milhões**;

h. Início da obra da 3ª etapa (pacote 4) das Bacias 8.1 e 9, ao investimento de **R\$ 24 milhões**;

i. Continuidade 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\$ 3,2 milhões**;

j. Continuidade da obra de reforma e ampliação da estação elevatória de esgoto da **rua Florianópolis**, contribuindo para o sistema de esgotamento sanitário do **Jarivatuba** e visando atender as demandas do Plano Diretor de Esgoto (PDE), ao investimento de **R\$ 4,5 milhões**;

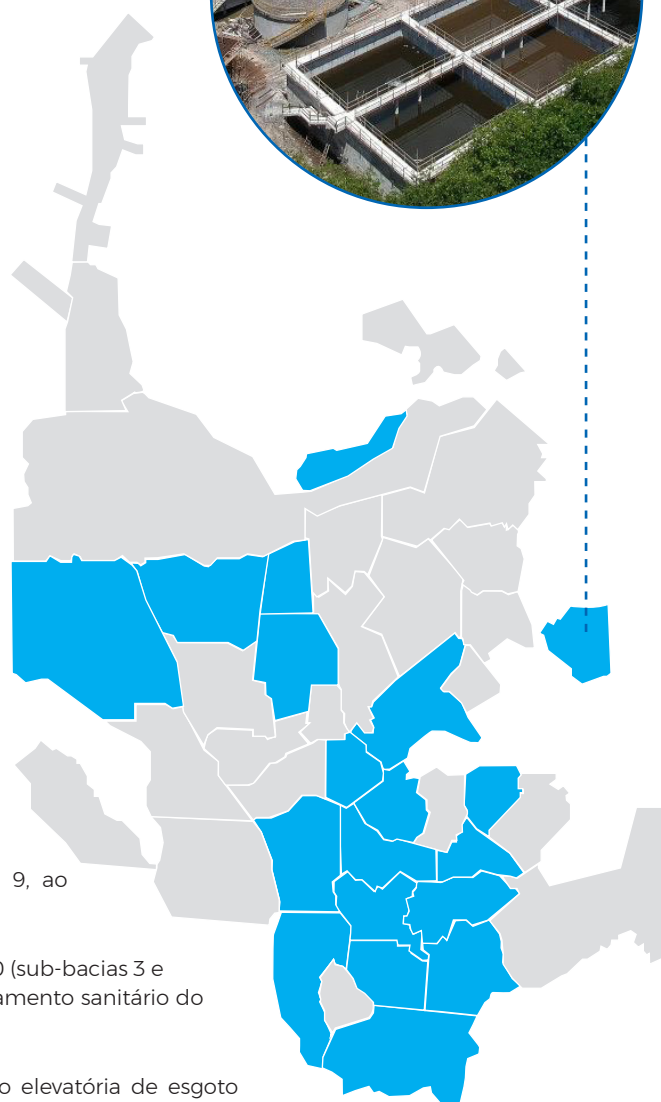
k. Conclusão da obra de ampliação da rede coletora da sub-bacia Rio Bucarein da Bacia 7 - Parcial Floresta, nas proximidades das **ruas Ibirapuera, Santa Catarina, Getúlio Vargas e Piauí**, ao investimento de **R\$ 5 milhões**;

l. Início 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**;

m. Conclusão das obras de Realocação das Redes de Esgoto para implantação da 2ª Etapa da Obra de Macrodrenagem do **Rio Mathias na região central**, ao investimento de **R\$ 3,7 milhões**;

n. Implantação do Programa Vamos Tratar Joinville, que consiste num conjunto de ações com o objetivo de melhorar a eficiência na operação do sistema existente, quais sejam: executar **27.000 vistorias** das ligações de esgoto existentes, das quais **14.208 já foram vistoriadas**, instalar **15 macromedidores de vazão** no sistema coletor, ministrar oficinas educativas para encanadores, e divulgação de campanhas educativas na mídia, visando redução do lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgoto e adequação de instalações domiciliares fora do padrão de lançamento da Companhia.

Obra de adequação e ampliação da ETE Espinheiros.



## EFICIÊNCIA NA OPERAÇÃO

Em 2019, importantes avanços operacionais foram realizados em temas prioritários da estratégia da Companhia Águas de Joinville, como ter eficiência na operação do sistema de água e esgoto.

São exemplos da eficiência na operação dos sistemas:

a. O Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA), subiu de 91,81% (2018) para **96,45% em 2019**;

b. O Índice de Desempenho da Qualidade da Água Distribuída (IDQAD), apresentou resultados excelentes, sendo que no mês de julho o **índice de qualidade no município foi de 99,97%**;

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

d. O controle dos sistemas de distribuição de água e de coleta de esgoto que é realizado pelo Centro de Informações Operacionais (CIOP) passou a ser 24 h/dia, com acompanhamento on line, que permite **agilidade e assertividade nas ações, manobras e na tomada de decisão**. O monitoramento também reduziu o tempo médio de identificação de vazamentos;

e. **Redução de 12 h** no tempo médio de execução do serviço de conserto de vazamentos de água;

f. **Redução de 7 h** no tempo médio de execução do serviço de desobstrução de redes e ramais de esgoto;

g. Implantação do Controle Tecnológico **para garantir qualidade nos serviços de pavimentação**, criando padrões para execução e fiscalização a fim de **reduzir retrabalhos e prejuízos**;

h. Substituição e reforma de motores de alta tensão na captação e recalque de água tratada da ETA Cubatão, para **segurança operacional e melhor desempenho**;

i. Substituição de redes de distribuição de água antigas e instalação de válvulas redutoras de pressão para **reduzir o número de rompimentos** causados por excesso de pressão e, conseqüentemente, **evitar perdas de água por vazamentos**.



Centro de Informações Operacionais da Companhia - CIOP





- j. **ETA Pirai:** instalação de pontos de controladores de nível para **monitoramento do controle de qualidade da água tratada e controle dos insumos**; Instalação de turbidímetros on line para monitoramento da qualidade da água de saída dos filtros; realização de **diagnóstico das condições de operação da estação de tratamento** com foco no Plano de Segurança da Água (PSA); Dragagem da lagoa de sedimentação (pré-tratamento) para melhorar a qualidade da água decantada.
- k. **ETA Cubatão:** Impermeabilização das câmaras 1 e 2 do tanque de contato da ETA Cubatão, possibilitando a **produção de água com maior qualidade e eliminação dos pontos de perdas de água de produção**; Reforma, modernização e automação do filtro ascendente n° 7 da ETA Cubatão, possibilitando **produzir mais água e com maior qualidade**; Aquisição de dois novos motores de 200 cv para instalação na captação de água bruta;
- l. Aplicação de biorremediador para **remoção e controle de incrustação por gordura** na rede coletora de esgoto;
- m. Realização de média mensal de **4 km de limpeza preventiva** por hidrojateamento na rede coletora de esgoto da cidade;
- n. **Aumentado em 25%** a capacidade de bombeamento da Estação Elevatória de Esgoto da **rua Florianópolis**;
- o. Fiscalização de **mais de 40 mil metros da rede coletora** por meio de injeção de fumaça para identificação de possíveis irregularidades;
- p. **Ampliação** da cobertura municipal de esgoto para **38,91%**;
- q. Fiscalização das ligações de esgoto, para **garantir a correta ligação ao sistema público coletor**. Em 2019 foram fiscalizadas mais de 21 mil ligações, sendo que 69% apresentaram irregularidades, quais sejam: 10% não estavam conectadas ao sistema, 45% apresentaram irregularidade na caixa de gordura e 14% estavam conectando a drenagem pluvial ao esgoto;
- r. Elaboração do Plano de Combate à Infiltração, com o objetivo geral de **determinar uma metodologia de mensuração, avaliação e minimização da contribuição pluvial no SES de Joinville**.

## CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA

O Laboratório de Controle de Qualidade (LCQ) 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 se referem 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 às análises de esgoto, o LCQ é reconhecido junto ao Instituto de Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA).

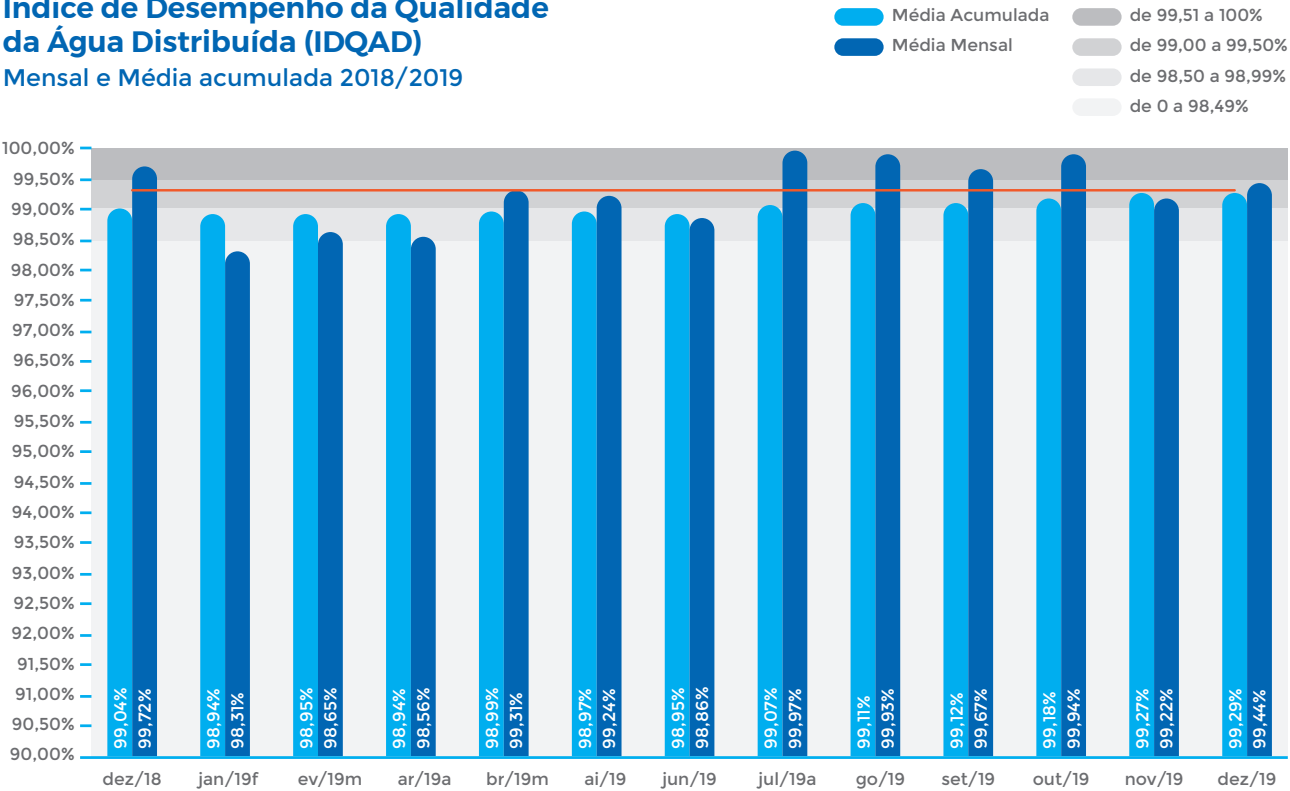
Em 2019, mensalmente, foram monitorados 226 pontos por meio de procedimentos padronizados que oferecem maior qualidade, confiabilidade e rastreabilidade aos resultados gerados. Diariamente a equipe de amostragem, especializada para realização desse serviço, percorre a cidade de norte a sul, leste a oeste, monitorando a qualidade da água que é distribuída para a população. Os resultados dessas análises podem ser encontrados no site da Companhia.

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

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

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

Índice de Desempenho da Qualidade da Água Distribuída (IDQAD) Mensal e Média acumulada 2018/2019



Série histórica do Índice de Desempenho da Qualidade da Água Distribuída - IDQAD em 2019.



Índice de Controle da Qualidade da Água

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA - (IDQAD)

Resultados 2019	99,26
Meta	99

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA PRODUTOR (IDSP)

Resultados 2019	99,01
Meta	98,5

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUA (IDSA)

Resultados 2019	99,01
Meta	98,5



EFICIÊNCIA COMERCIAL

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

a. Continuidade da política de micromedição e redução de perdas comerciais, mantendo o índice de hidrometração em 100%, ou seja, toda ligação em Joinville é hidrometrada, garantindo medição e faturamento eficientes. Em 2019 foram realizadas aproximadamente 22.000 substituições de hidrômetros, o que representou 14% do total de ligações ativas. O parque de hidrômetros fechou o ano com uma média de 2,81 anos, ou seja, com uma idade que o caracteriza como um parque renovado. Além disso, estão sendo utilizados medidores de alta tecnologia, pertencentes a uma classe metrológica superior. Estes hidrômetros, dos tipos volumétricos e ultrassônicos, que, até então eram utilizados prioritariamente na medição do consumo de grandes consumidores, passaram também a ser utilizados em clientes residenciais. Agora, toda nova ligação de água ou padronização de ligação é contemplada com hidrômetro volumétrico. O ano de 2019 se encerrou com 36% das ligações com hidrômetros volumétricos ou ultrassônicos.

b. Implantação de um moderno laboratório para aferição e estudo do parque de medidores. O LabHidro foi implantado no início de 2019 e conta com uma moderna bancada volumétrica com capacidade para aferir até 10 hidrômetros simultaneamente. A bancada é certificada pelo Inmetro, desta forma, passamos a contar com maior confiabilidade e qualidade na aferição dos hidrômetros, garantindo uma cobrança justa na medição de água e esgoto. No laboratório, também são realizados estudos do parque de medidores retirados de campo, fazendo com que possamos ter maior eficiência nas trocas preventivas de medidores.

c. Continuidade da instalação das caixas-padrão para todas as novas ligações de água. O ano de 2019 se encerrou com um total acumulado de 81.000 caixas-padrão instaladas, o que representa 54% do total de ligações da cidade. Além das vantagens na maior facilidade da manutenção e leitura dos hidrômetros, o padrão tem garantido maior qualidade da água fornecida e redução nos índices de fraudes e vazamentos.

d. Continuidade do Programa de fiscalização e busca por irregularidades. A Companhia realizou em 2019, 26.700 fiscalizações, detectando e sanando aproximadamente 3.000 irregularidades, dentre elas, ligações clandestinas, by-pass e fraudes em medidores. Foi retomado o Programa Vigiágua, onde, em parceria com a vigilância sanitária, são realizadas fiscalizações em ligações que fazem uso de fonte alternativa, promovendo a venda de água ao cliente e, garantindo assim, o fornecimento de água de qualidade.

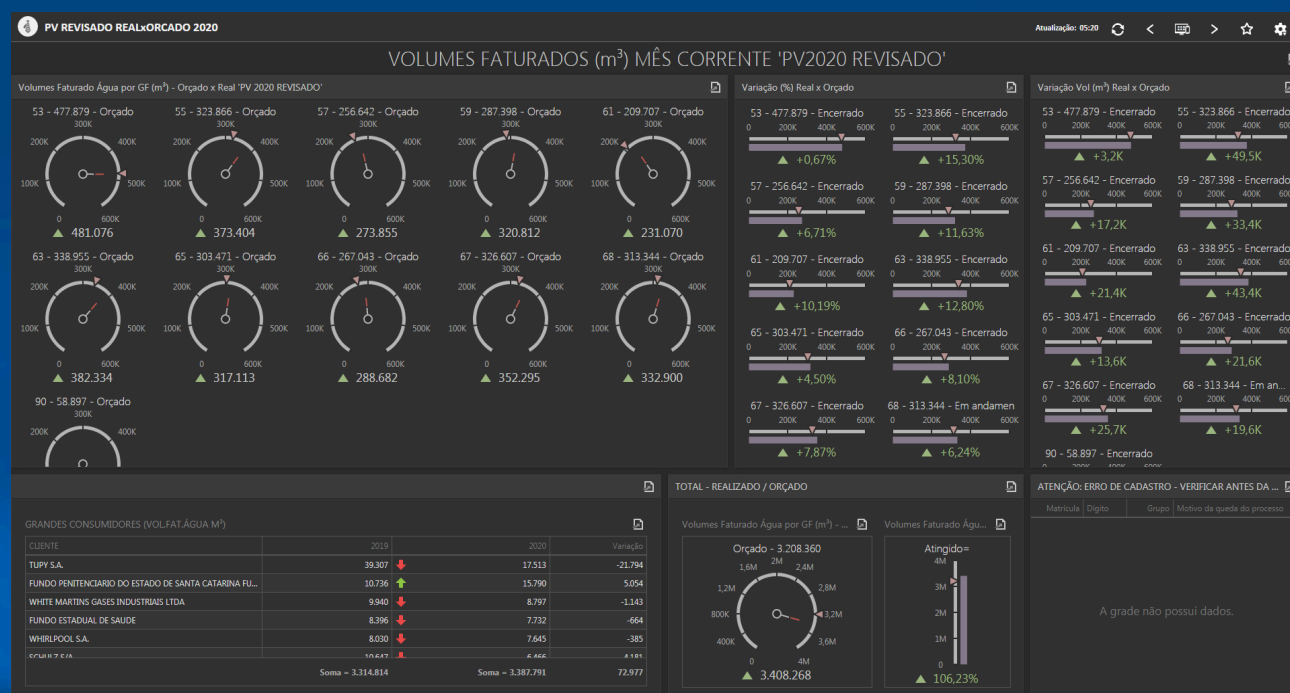
e. Monitoramento remoto de consumo por meio de telemetria nos hidrômetros, com tecnologia por radiofrequência. Cerca de três mil clientes são acompanhados remotamente pelo sistema, possibilitando a identificação de possíveis picos de consumo, eventuais vazamentos, bem como a parada repentina de algum equipamento. Condomínios residenciais, escolas, hospitais, indústrias entre outros usuários são acompanhados por este sistema.



## INTELIGÊNCIA E INOVAÇÃO

Atualmente, a Companhia Águas de Joinville utiliza ferramentas de Business Intelligence para integrar informações operacionais e comerciais, e visualizá-las em telas que podem ser atualizadas a cada minuto, os Dashboards. Este projeto teve início com a criação do Centro de Informações Operacionais - CIOP, já mencionado acima, e que assimila as informações de todas as áreas da empresa e facilita a gestão do conhecimento e a tomada de decisões.

Outro recurso tecnológico utilizado é a simulação hidráulica em software, que testa novas configurações para o sistema abastecimento de água e esgotamento sanitário em diferentes cenários. Nestas simulações são identificados onde estão os pontos críticos do sistema e pontos para melhorias, tais como, ampliação de rede, instalação de equipamentos de aumento ou redução de pressão e/ou registros de setorização, sem que haja a necessidade de obras prévias, otimizando a utilização de recursos públicos.



## COMPROMISSO COM O DINHEIRO PÚBLICO

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, que preserve a natureza, e universal a todos os cidadãos de Joinville.

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.

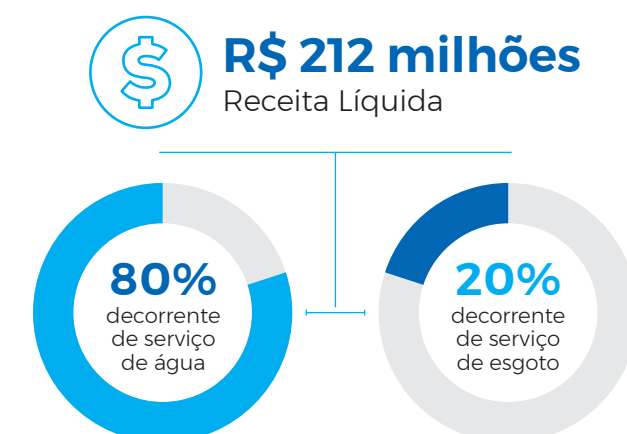
Em paralelo a isso, há a preocupação com a ética e transparência no uso dos recursos. Por isso, em atendimento às diferentes normas que regulamentam o seu negócio, a empresa mantém todas as informações financeiras aplicáveis no Portal da Transparência.

Em 2019, a CAJ deu início 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, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública. O Programa foi considerado um dos projetos estratégicos da organização para 2020, tendo como prazo final de implantação o primeiro semestre do ano.

Em 2019 a CAJ aprovou também a sua Política de Integridade, a qual norteará as ações de seu Programa.

## RECEITA

A receita líquida da Companhia em 2019, desconsiderando receita de construção, foi de R\$ 212 milhões, sendo 80% decorrente de serviço de água e 20% do serviço de esgoto. A variação em relação a 2018 foi de 8,4%, por conta de aumento no consumo (incremento água e esgoto de 2.026mil m³) e do reajuste na tarifa a partir de junho de 2019 de 4,94%, referente ao IPCA/IBGE acumulado de maio de 2018 a abril de 2019, apenas para recomposição da moeda frente à perda inflacionária do período. Ainda em relação às tarifas, em 2019, iniciaram-se os estudos para a implantação da Tarifa Básica Operacional (TBO).



## CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Em relação aos custos e despesas operacionais, houve um aumento em comparação a 2018.

Os maiores impactos nos custos e despesas foram:

- Incremento de mão de obra decorrente da internalização parcial dos serviços de corte, religação e deslocamento de ramal em junho/2018;
- Gastos com energia elétrica: incremento de consumo decorrente de alteração na planta, na operação, instalação de motobombas do tipo boosters, melhorias nos sistemas de tratamento de esgoto, crescimento vegetativo e reajuste tarifário.

- Serviços de Manutenção: aumento da demanda de serviços em redes e ramais. Em 2018, a média foi de 5.902 serviços/mês e, em 2019, passou a 6.256 serviços/mês.
- Serviços de Fiscalização das Ligações de Esgoto.
- Aumento na Perda Estimada com Crédito de Liquidação Duvidosa. Em 2018, houve uma reversão de provisão de perdas de clientes decorrente de ganho de ação judicial de cobrança.

## INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados pela Companhia Águas de Joinville em 2019 totalizaram R\$ 107,1 milhões, sendo R\$ 41,1 milhões aplicados em água e R\$ 64,6 milhões aplicados em esgoto, incluindo investimentos estruturantes e não estruturantes.

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

<b>36.088</b> Obras de Esgoto Coleta	<b>24.295</b> Obras de Esgoto Tratamento	<b>18.639</b> Obras de Água Distribuição	<b>7.468</b> Obras de Água Tratamento	<b>3.241</b> Melhorias Operacionais Esgoto - Coleta
<b>1.017</b> Melhorias Operacionais Esgoto - Coleta	<b>10.099</b> Melhorias Operacionais Água - Distribuição	<b>4.903</b> Melhorias Operacionais Água - Tratamento	<b>53</b> Obras Institucionais	<b>1.344</b> Melhorias Institucionais
<b>TOTAL 107.148</b>				

Dentre os investimentos realizados em 2019 no SAA e SES, destacam-se:

- Ampliação da capacidade de produção de água da ETA Cubatão;
- Ampliação do reservatório RO;
- Ampliação da rede de distribuição de água - 32.368 metros;
- Implantação de novo sistema de bombeamento de água, tipo Booster, na adutora da rua Florianópolis, para o abastecimento da zona sul de Joinville;
- Construção da nova ETE Jarivatuba;
- Início da ampliação da ETE Espinheiros;
- Implantação das novas redes coletoras de esgoto nos bairros Floresta, Boa Vista, Costa e Silva, Glória; e Bacias 8.1 e 9 - Fátima, Jarivatuba, Parque Guarani, Itaum, Guanabara e João Costa - 42.748 metros;
- Adequação da Estação Elevatória de Esgoto da rua Florianópolis (a maior do sistema).

## CAPTAÇÃO DE RECURSOS

A Companhia tem buscado financiamento junto ao Ministério das Cidades como uma fonte de recursos para a execução do plano de investimentos dos próximos anos.

Em 2019, foram selecionadas as três cartas consultas cadastrados no Programa Avançar Cidades - Saneamento, programa implementado pelo Ministério das Cidades com recursos oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços (FGTS), e com amortização em até vinte anos. As cartas selecionadas representam um montante de R\$ 53 milhões.

Abaixo listamos os projetos selecionados:

- 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 (DMCs).

Em 2019, iniciou-se a obra de ampliação do reservatório de água RO, financiada junto ao BRDE, com previsão de conclusão para abril/2020. Esta ampliação aumenta a capacidade do reservatório em mais 156%.

Estes projetos foram cadastrados em 2017 e o contrato com o agente financeiro assinado em 2018.

## TRÂNSITO EM JULGADO - IMUNIDADE TRIBUTÁRIA

Em 2019, a partir de abril, foram compensados R\$ 11 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 2019 é de R\$ 17,7 milhões.

## REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

O capital social da Companhia é de R\$ 237 milhões, representado por 23.688.784 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 Nº 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\$ 25,4 milhões no resultado do exercício de 2019.

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.



DEMONSTRATIVOS  
FINANCEIROS 2019  
(D201-1)

(+) RECEITAS	317.724
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	233.481
Outras receitas	886
Receitas Relativas à Construção de Ativos Próprios	85.775
Perdas no Recebimento de Créditos	-2.418
(-) INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS	170.225
Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	2.971
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	81.479
Outros	85.775
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	147.499
(-) RETENÇÕES	21.800
Depreciação, Amortização e Exaustão	21.800
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	125.699
(+) VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	9.944
Receitas Financeiras	9.944
(=) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	135.643
(-) DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	135.643
Pessoal	42.123
Impostos, Taxas e Contribuições	26.107
Remuneração de Capitais Terceiros	10.653
Remuneração de Capitais Próprios	25.387
Lucros Retidos / Prejuízos do Exercício	31.373

\*Exercício findo em 31 de dezembro de 2019 (Em milhares de reais)

PLANEJAMENTO  
ORÇAMENTÁRIO

Em 28 de novembro de 2019 foi aprovado o planejamento orçamentário da Companhia Águas de Joinville para o período de 2020 a 2024, sendo o valor dos investimentos previstos para o período no montante de R\$ 770 milhões, com mais de 98% aplicados em obras e melhorias de água e de esgoto, conforme abaixo:

INVESTIMENTO	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL GERAL
Obras de Esgoto - Coleta	51.850	61.849	63.146	67.639	68.274	312.758
Obras de Esgoto - Tratamento	32.236	16.361	31.837	12.344	33.327	126.106
Obras de Água - Distribuição	23.007	10.558	26.451	19.876	7.152	87.098
Obras de Água - Tratamento	3.766	5.300	22.506	25.152	25.152	81.876
Melhorias Operacionais Esgoto - Coleta	3.022	2.662	3.348	2.781	2.781	14.593
Melhorias Operacionais Esgoto - Tratamento	1.005	620	189	88	88	1.990
Melhorias Operacionais Água - Distribuição	21.510	23.127	22.993	22.993	22.993	113.615
Melhorias Operacionais Água - Tratamento	5.763	3.000	8.646	2.688	2.645	22.743
Melhorias Institucionais	3.091	874	676	278	43	4.961
Obras Institucionais	4.581	79	0	0	0	4.660
TOTAL GERAL	149.830	124.430	179.791	153.839	162.510	770.399

Margem EBITDA

DRE	2019 VALOR (R\$)
Receita Operacional Bruta*	240.647
(-) Deduções	28.858
= Receita Operacional Líquida	211.789
(-) Custos e Despesas*	150.798
(-) Outros Resultados Operacionais	1.320
(+) Depreciações/Amortizações	21.800
= EBITDA	81.471
(-) Depreciações	21.800
(-) Resultado Financeiro	25.138
= Lucro Operacional	34.533
(-) IRPJ e CSLL	3.160
= Lucro Líquido	31.373
Margem EBITDA	38,47%
Margem Líquida	14,81%

\*Excluindo custo e receita de construção, cuja margem é nula

\*Exercício findo em 31 de dezembro de 2019 (Em milhares de reais)

COMPROMISSO  
COM A PROTEÇÃO  
DA NATUREZA

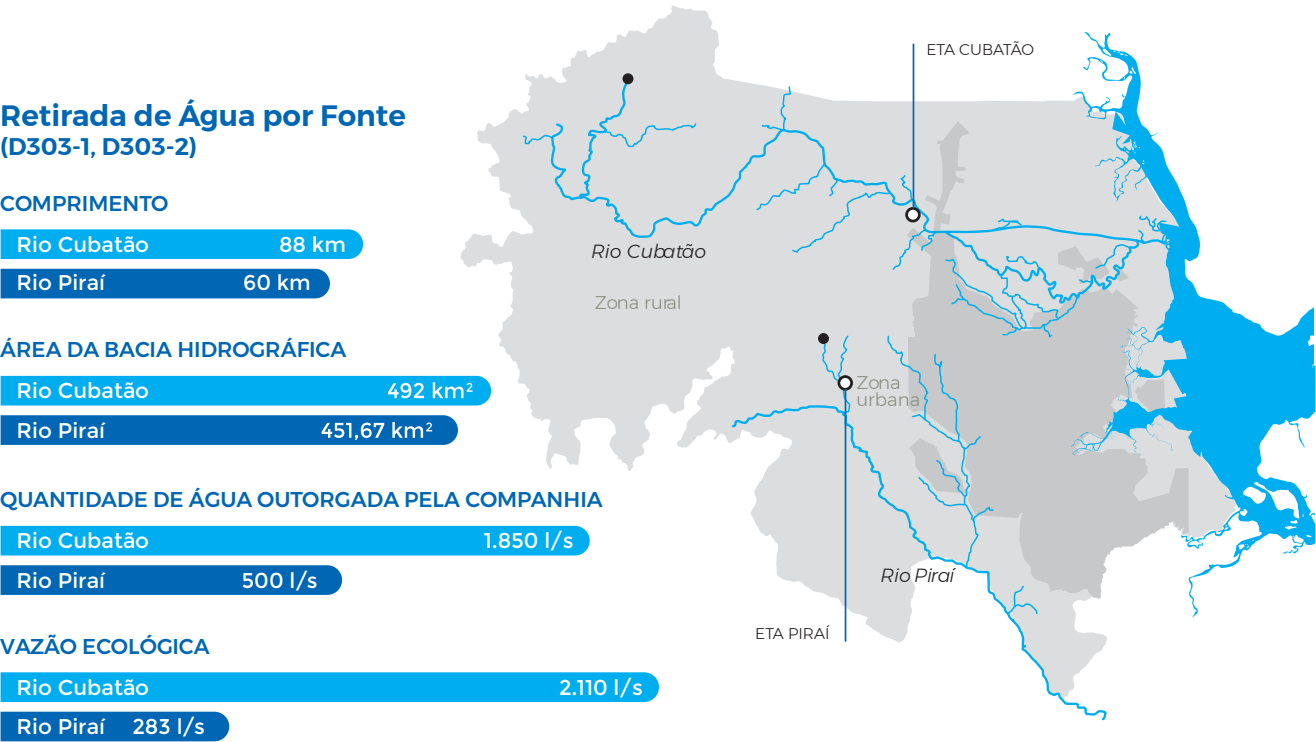
Em 2019, a Companhia implantou o Programa Águas para Sempre que, através do incentivo financeiro aos proprietários rurais com o Pagamento por Serviços Ambientais (PSA), promove diversas ações de preservação do meio ambiente na área de abrangência do programa, principalmente o reflorestamento de mata ciliar.

Por meio do Programa, a Companhia busca articulação com diversas instituições de modo a viabilizar a implementação do pagamento dos produtores rurais cujas propriedades se localizam a montante do ponto de captação da ETA Cubatão e adotam boas práticas de uso e conservação do solo, contribuindo para manutenção da qualidade da água que é captada e tratada pela CAJ e distribuída a mais de 75% da população. Instituições como EPAGRI, AEABabitonga, CCJ, Instituto Neo Carbon, Diretoria de Biodiversidade e Clima - SEMA/SC e SAMA participarão da unidade gestora do programa, a qual se encontra em fase de formalização dos respectivos acordos de cooperação técnica. O programa conta ainda com apoio da Fundação Grupo Boticário, Núcleo de Meio Ambiente da ACIJ e FIESC.



FONTES DE ÁGUA

A Companhia Águas de Joinville capta a água de duas fontes, o Rio Cubatão e o Rio Pirai. 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.





## REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS

No ano de 2019, 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 2019, foi executado Projeto de Recuperação de Área Degradada (PRAD) com área total de 377,90 m² divididos em duas áreas, conforme aprovado pela Unidade de Desenvolvimento de Gestão Ambiental (UGA) da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente (SAMA). O PRAD foi executado em imóvel do Município de Joinville, localizado na rua Waldomiro Rosa, no bairro Adhemar Garcia. Trata-se de uma área de conservação do grupo de proteção integral, da categoria Parque Natural Municipal da Caieira.

### Em 2019, foi executado Projeto de Recuperação de Área Degradada (PRAD) com área total de 377,90 m².

Na execução do referido PRAD foi realizado, na primeira área, o serviço de remoção de indivíduos da espécie exótica invasora *Whashingtonia sp.*, a qual tem sido um grande problema no parque, devido ao seu agressivo potencial de dispersão e competição, impedindo o crescimento da vegetação nativa. A segunda área, de Preservação Permanente de manguezal, foi recuperada por meio de sucessão natural das espécies arbóreas e eliminação de espécies competidoras (gramíneas). Nessa área ocorreu o desfoliamento e morte das árvores do mangue devido o ataque de uma espécie de mariposa exótica (*Hyblaea puera*), no ano de 2016, sendo necessária sua recuperação.



Projeto de Recuperação de Área Degradada

Destaca-se que, em 2019, a Companhia Águas de Joinville em parceria com o Núcleo de Meio Ambiente da ACIJ realizou o primeiro Forum Joinvilense de Segurança Hídrica. Nele foram discutidos temas como: uso da água pela indústria, metodologia de análise de risco de contaminação hídrica por agrotóxicos, soluções baseadas na Natureza para aumento da segurança hídrica, entre outros. Durante o evento foi lançado o Programa Águas para Sempre, cujo intuito é de favorecer a manutenção e melhoria do meio ambiente e promover o desenvolvimento do produtor rural. Os proprietários rurais que executarem as ações de preservação do meio ambiente na área de abrangência do programa receberão Pagamento por Serviços Ambientais (PSA). O Programa Águas para Sempre irá contemplar, inicialmente, as 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.

Relativo ao Programa Águas para Sempre, em 2019 foram realizadas as seguintes ações: identificação e articulação de parcerias, elaboração da minuta de acordo de cooperação técnica (em análise pelas instituições parceiras) e conversas iniciais na comunidade (Conselho Gestor APA Dona Francisca, Conselhos de Saúde e Associações de Moradores).

Ademais, em 2019 foi finalizada a recuperação de 6.532,51 m² de APP nos bairros Bucarein e João Costa.

### O Programa Águas para Sempre visa favorecer a manutenção e melhoria do meio ambiente e promover o desenvolvimento do produtor rural.



Fórum de Segurança hídrica onde foi lançado o PSA.

Merece destaque ainda, a conclusão do estudo aprofundado, incluindo captura e marcação, para averiguar e avaliar o grau de ameaça à população 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)



*F. acutirostris*  
(bicudinho-do-brejo)



# PARTICIPAÇÃO ATIVA NAS QUESTÕES AMBIENTAIS

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

- a) Núcleo de Meio Ambiente da ACIJ;
- b) Conselho Gestor APA Dona Francisca;
- c) Conselho Gestor Reserva do Desenvolvimento Sustentável da Ilha do Morro do Amaral;
- d) Grupo pró-Babitonga ativa;
- e) Comitê de Gerenciamento das Bacias Hidrográficas dos Rios Cubatão e Cachoeira.
- f) Grupo de Trabalho para Elaboração do Plano Municipal da Mata Atlântica, coordenado pela Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente de Joinville - SAMA
- g) Grupo de Trabalho - GT Água, junto ao Ministério Público de SC.



## Em 2019, a CAJ esteve presente, entre outros, nos seguintes eventos/cursos:

- 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;
- do 8º Workshop de Licenciamento Ambiental, realizada na Associação Empresarial de Joinville (ACIJ);
- do 30º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental da ABES, no qual foram apresentados os seguintes trabalhos:

“Reavaliação do Estudo de Dispersão de Efluentes Tratados por Estação de Tratamento de Esgoto Municipal, Lançados em Região Estuarina” (Cristian Ricardo dos Santos, Claudia Rocha, Paulo Cesar Colonna Rosman e Luana Siewert Pretto);

“Avaliação dos Parâmetros Hidráulicos em Estudo de Diagnóstico do Sistema Coletor de Esgoto Existente – Métodos e Procedimentos para Solução de Problemas Contingenciais do SES Adhemar Garcia no Município de Joinville/SC” (Glauber Nelson Voigt e Marcos Lopes de Souza);

“Relato de Experiência: Geração de Ideias para a Redução de Perdas de Água” (Luana Siewert Pretto, Adriana Falcão Loth, Aline de Brittos Valdati e Thiago Zschornack);

“Priorização da Pesquisas de Vazamentos Através da Gestão das Vazões Mínimas Noturnas” (Bruno Gentil, Thiago Zschornack e Luana Siewert Pretto);

“Utilização de sistema de indicadores para avaliar a gestão dos resíduos sólidos urbanos” (Luciane Herbst Valim e Luana Siewert Pretto);

“Inovação do Planejamento Estratégico no saneamento - Uso das ferramentas CANVAS e MCDA-C para aumento da eficácia do Plano Estratégico” (Thiago Zschornack, Luana Siewert Pretto, Adriana Falcão Loth e Filipe Schuur)

E mediação do painel: A gestão de perdas e seu reflexos na eficiência energética.

- da Capacitação sobre Pagamento por Serviços Ambientais (PSA), promovido pela Fundação Boticário;
- do Curso de Licenciamento Ambiental, promovido pelo SENAI Blumenau;
- do Curso de Gestão Ambiental Empresarial - Módulo 1 - Processo administrativo de infrações ambientais em Santa Catarina, promovido pela Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina (FACISC);
- do Curso de Gestão Ambiental Empresarial - Módulo 2 - Licenciamento Ambiental na Prática no Estado de Santa Catarina, promovido pela Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina (FACISC);

- da Feira SUSTENTARE 2019;

- Feira Nacional de Saneamento e Meio Ambiente (Fenasan), na qual foram apresentados os seguintes trabalhos:

“Inovação do Planejamento Estratégico no saneamento - Uso das ferramentas CANVAS e MCDA-C para aumento da eficácia do Plano Estratégico” (Thiago Zschornack);

“Desenvolvimento da ferramenta PCQO e seu impacto nos resultados gerados no controle de qualidade da Companhia Águas de Joinville” (Giulia G. dos Santos Alves Alberti);

“Avaliação do uso de um composto híbrido como agente protetivo e antibacteriano em tanques de água potável construídos em concreto” (Aline R. Godinho de Oliveira).





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.

O Programa é constituído de dois grandes projetos:

- **Implantar ações e tecnologia para reduzir e otimizar o consumo de energia no sistema de abastecimento de água, como instalação de painéis solares e a elaboração de proposta para Retrofit das principais unidades consumidoras;**
- **Entrada no Mercado Livre de energia e nos Programas de Eficiência Energética da CELESC.**

Em 2019, foi mantido investimento em inversores de frequência nas bombas do sistema de distribuição de água e também nas elevatórias do sistema de transporte de esgoto, visando eficiência e redução no consumo de energia desnecessário.

A programação dos inversores visa monitorar o nível de esgoto na elevatória de esgoto e adequar a velocidade de funcionamento para atender à demanda – quando tem mais esgoto, a bomba trabalha mais; quando há menos esgoto, trabalha menos-, gerando assim economia de energia, e ainda reduz o odor e melhora o processamento nas estações elevatórias.

Intensidade energética (D302-3)  
RESULTADO 2019

0,46 kWh / m³

Índice de Eficiência Energética Esgoto = Energia total consumida na coleta e tratamento do esgoto / Volume total de esgoto tratado

Consumo de energia dentro da organização (D302-1)

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA (LIGADO A PRODUÇÃO) EM KW/JOULES - RESULTADO 2019

2.811 kWh

Sistema de Geração Solar - Energia elétrica gerada oriunda de painéis fotovoltaicos

35.138.868 kWh

Concessionária de Energia / Celesc

1.746.000 kWh

Combustão de Diesel - Energia elétrica consumida oriunda de Grupos Motores Geradores à Diesel

83.247 kWh

Combustão de Gás Natural - Energia elétrica consumida oriunda de Grupos Motores Geradores à Gás

35.111.011,6 kWh

Total de energia consumida

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA (SETORES ADMINISTRATIVOS, REFEITÓRIO...) EM KW/JOULES - RESULTADO 2019

406.177 kWh

Energia Hidrelétrica - Concessionária de Energia / Celesc

406.177 kWh

Total de energia consumida

0,47 kWh / m³

Índice de Eficiência Energética Água = Energia total consumida na produção e distribuição da água / Volume total de água produzida

RESÍDUOS

A Companhia segue padrões rigorosos para gestão e descarte dos resíduos gerados em suas operações, que estão documentados no Plano de Gerenciamento de Resíduos.

Em 2019, foi instituído um Processo para Gerenciamento dos Resíduos através do SEI, a partir do qual é exigido o Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil - PGRCC das empresas contratadas pela Companhia para execução de obras, de serviços comerciais e de manutenção de redes e ramais.

Resíduos por tipo e método de disposição (D306-2)

VOLUME TOTAL DE RESÍDUOS DESCARTADOS  
RESULTADO 2019

RESÍDUOS PERIGOSOS

Aproximadamente  
1.299,68 kg  
de resíduos provenientes do laboratório e pilhas.

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS

Aproximadamente  
12.696,00 kg  
de reciclados, orgânicos e não reciclados contabilizando dados das seguintes unidades: Sede Administrativa, Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Pirai, ETE Jarivatuba, ETE Profipo e ETE Espinheiros;

Resíduos - Peso total de resíduos perigosos por método de destinação (D306-2)

VOLUME DE RESÍDUOS PERIGOSOS POR MÉTODO DE DISPOSIÇÃO - RESULTADO 2019

ATERRO SANITÁRIO

Aproximadamente  
0,73 toneladas (T)  
de resíduos provenientes do laboratório e pilhas.

Resíduos - Peso total de resíduos não perigosos, por método de destinação (D306-2)

VOLUME DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR MÉTODO DE DISPOSIÇÃO - RESULTADO 2019

RECICLAGEM

Aproximadamente  
5.780,00 kg  
de reciclados contabilizando as seguintes unidades: Sede Administrativa, Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Pirai, ETE Jarivatuba, ETE Profipo, ETE Espinheiros e pilhas;

ATERRO

Aproximadamente  
12.696,00 kg  
de orgânicos e não reciclados contabilizando as seguintes unidades: Sede Administrativa, Atendimento Central, Almoxarifado, ETA Cubatão, ETA Pirai, ETE Jarivatuba, ETE Profipo e ETE Espinheiros;

Aproximadamente  
3.766,47 toneladas (T)  
de lodo de ETA.

Aproximadamente  
677,00 toneladas (T)  
de sólido.

TRATAMENTO DE EFLUENTE

Aproximadamente  
348,00 toneladas (T)  
de lodo de ETE.

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.**

# COMPROMISSO COM AS PESSOAS E A SOCIEDADE

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.

Em 2019, são iniciativas que espelham este comprometimento a implantação de Políticas de Recursos Humanos que direcionam a gestão de pessoas, a ampliação de canais de autoatendimento de serviços para os cidadãos, programas com atendimentos e tarifas diferenciadas para a população em situação de vulnerabilidade social, o gerenciamento dos impactos causados pelas obras e operações nas comunidades e programas que visam a educação ambiental em escolas do município.



## GESTÃO DE PESSOAS

### Divulgação - Escala da organização (D102-7)



Número total de empregados:

457



Número total de fornecedores terceirizados:

529

sendo 241 em contratos de serviços contínuos e 288 em contratos de obras ou prestação de serviços.

Em 2019, foi aplicada na Companhia a Pesquisa de Clima Organizacional, contemplando a possibilidade de participação de 100% dos colaboradores diretos, com o objetivo de mensurar sua satisfação e subsidiar a implementação de melhorias nas políticas da empresa, assim como, atender ao determinado no Acordo Coletivo da organização.

Com a aplicação desta ferramenta de gestão de pessoas, foi possível constatar uma significativa melhoria na satisfação dos colaboradores, especialmente em relação à Imagem da Empresa, Engajamento, Remuneração, Ambiente de Trabalho. Os avanços percebidos demonstraram a efetividade das ações de Gestão do Clima implementadas desde a pesquisa anterior.

### Divulgação - Empregos (D401-1)

#### Nº DE EMPREGOS NO FINAL PERÍODO - 2019

	MASCULINO	FEMININO
Sede	189	128
ETE Jarivatuba	1	1
ETE Espinheiros	9	3
ETE Profipo	1	2
ETE Morro do Amaral	2	0
ETE Condomínios e Loteamentos	3	1
Almoxarifado	30	2
ETA Cubatão	20	21
ETA Pirai	11	1
Atendimento	17	15
Total por gênero	283	174
TOTAL	457	

#### Nº DE EMPREGOS NO FINAL PERÍODO - 2019

139 Abaixo de 30

273 30 - 50

45 Acima de 50

#### Nº DE EMPREGOS NO FINAL PERÍODO - 2019


	TURNO DE TRABALHO	Nº DE COLABORADORES
Operadores e Agentes Operacionais	6 horas diária 6x2 semanal	58
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	21
Estagiários	6 horas diária jornada segunda a sexta	3
Técnico em Saneamento	12 x 36	4
Demais funções	8 horas diárias jornada segunda a sexta	271
TOTAL POR TIPO DE EMPREGO	457	



Média de horas de treinamento por ano por empregado (D404-1)

Nº DE HORAS DE TREINAMENTO POR EMPREGADO - 2019

 Total Média **41,80** horas/homem

 **71** Bolsas de estudos cedidas para os funcionários


Descrição da Plataforma EAD – número de pessoas capacitadas na Plataforma EAD em quais cursos:


QUADRO DE TREINAMENTO EAD - 2019

CURSOS	FUNCIONÁRIOS APROVADOS	TOTAL HORAS
eSocial 4h	5	20
Código de Conduta e Ética 10h	10	100
Avaliação de Desempenho	198	792
<b>TOTAL 03 CURSOS</b>	<b>213</b>	<b>912</b>

Porcentagem de funcionários que recebem avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira (D404-3)

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - 2019

 **328** funcionários participaram do ciclo de avaliação de desempenho

 **48%** dos colaboradores próprios CAJ aptos, conforme critérios estabelecidos em Instrução Normativa 06/2019.

Em 2019, a Companhia Águas de Joinville promoveu a avaliação de desempenho de seus colaboradores, num novo modelo, com foco em competências. A avaliação teve como objetivo aferir o comprometimento dos colaboradores com as metas estabelecidas, os resultados alcançados e propiciar a identificação de lacunas de desempenho para melhor direcionamento dos recursos de capacitação e para o desenvolvimento de equipes de alta performance. Além disto, a avaliação de desempenho teve como objetivo possibilitar a meritocracia, transparência e equilíbrio nas políticas de gestão com pessoas.

Para participar da avaliação de desempenho é necessário que o colaborador tenha trabalhado por, pelo menos, 180 dias, ininterruptos, na organização.

Saúde e Segurança Ocupacional (D403)

Em 2019, foi promovida a reestruturação da Gerência de Pessoas e Processos, considerando a relevância da saúde e segurança dos nossos colaboradores, foi criada a Coordenação de Saúde e Segurança Ocupacional (CSS), com as seguintes atribuições:

- Identificar ambientes laborais, atividades de-sempenhadas e os respectivos riscos;
- Promover a saúde ocupacional;
- Planejar e executar iniciativas de mitigação (neutralização e minimização) de riscos, bem como acompanhar a eficiência das medidas propostas;
- Adotar ação de contingência em casos de acidentes ou doenças ocupacionais;
- Manter permanente relacionamento com a CIPA e Brigadas de Emergência.

A Companhia Águas de Joinville está sempre alerta à preservação da vida, da saúde e da segurança dos colaboradores e, para isso, realiza eventos e capacitações para sensibilizar e orientar os procedimentos que asseguram um comportamento seguro. (D403-1)

CIPA

3 CIPAs (Central de Atendimento / ETA Cubatão e Sede Administrativa) - 32 membros treinados;

BRIGADA

5 Brigadas (Central de Atendimento / ETA Cubatão / Sede Administrativa / Almoxarifado e ETE Espingueiros) - 37 membros treinados;

SIPAT

1218 horas / 609 participantes.

CAMPANHAS

- Vacinação antigripal: 205 funcionários;
- Outubro Rosa: 60 horas / 30 participantes;
- Direção Defensiva: 144 horas / 72 participantes.

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 2019, foram treinados 1324 empregados de 124 empresas contratadas afim 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 os 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 à profissionais capacitados, habilitados e autorizados;
- Como proceder em caso de Acidentes de Trabalho.
- Aplicação, uso correto e direitos e deveres de EPI's e EPC's.



# RELAÇÃO TRANSPARENTE COM O CONSUMIDOR

Uma empresa de qualidade na qual o cidadão é atendido de maneira simples, fácil e transparente, este é o objetivo da Companhia Águas de Joinville. Para isso, empreende esforços para melhorar indicadores de prestação de serviço e tempo de resposta às 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 2019, a Companhia Águas de Joinville obteve nota 8,2 na avaliação de reputação no site ReclameAQUI.

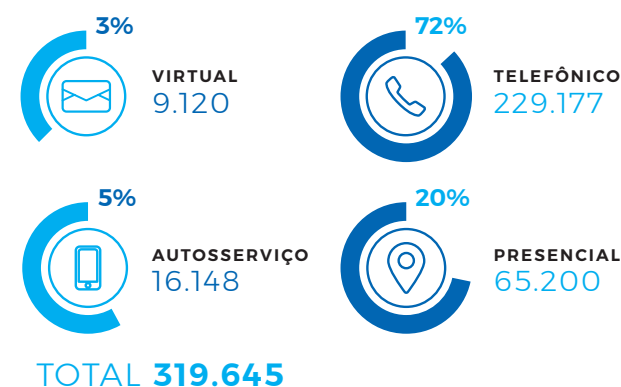
A Companhia atingiu, em 2019, o resultado de 1,23 no Índice de Reclamações de Problemas (IRP). O IRP mede a percepção dos clientes quanto aos serviços prestados e representa a razão entre as manifestações de reclamação/insatisfação (canais oficiais e outros de relacionamento) e o total de ligações de água e esgoto ativas. As principais reclamações dos clientes estavam relacionadas ao abastecimento, contestação de fatura e inconformidade nos serviços prestados referente a prazo e qualidade. **(D417-2)**



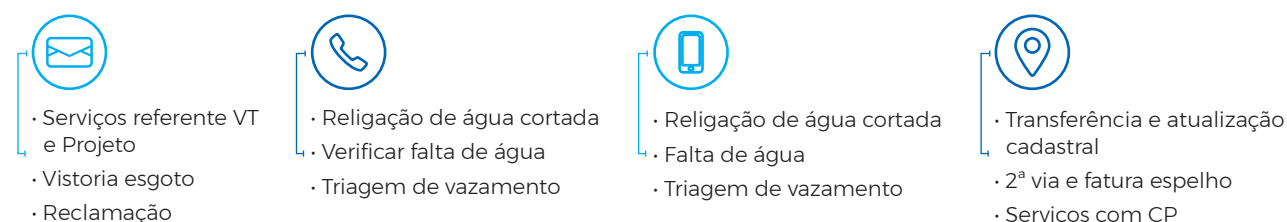
## CANAIS DE ATENDIMENTO (D417-2)

A Companhia disponibiliza atendimento através dos seguintes canais: Presencial, Telefônico, Virtual e Autoserviço. Buscando alternativas para facilitar a comunicação e interação com o cliente, em setembro de 2019, foi implementado o atendimento via WhatsApp. Neste canal, foram disponibilizados os seguintes serviços: consulta de débito, informação de vazamento, falta de água e religação. O **atendimento é feito pelo número (47)9.9771-8115**.

### VOLUME DE ATENDIMENTO



### AS PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES, POR CANAL SÃO:



**Presencial:** em 2019, operamos com 4 unidades de atendimento localizadas nos bairros: Centro, Comasa, Fátima e Pirabeiraba. Realizamos ao longo do ano cerca de 65.200 atendimentos.

**Virtual:** Já o atendimento virtual, pode ser acessado através do e-mail: [atendente.virtual@aguasdejoinville.com.br](mailto:atendente.virtual@aguasdejoinville.com.br) ou então, por meio do link Fale Conosco [https://www.aguasdejoinville.com.br/?page\\_id=36675#formul%C3%A1rio-de-e-mail](https://www.aguasdejoinville.com.br/?page_id=36675#formul%C3%A1rio-de-e-mail). Por este canal, os clientes podem realizar solicitação de serviços, fazer reclamações ou então solicitar informações. O total de contatos recebidos ao longo do ano foi de 9.120.

**Whatsapp:** Em setembro, incorporamos mais um canal à nossa plataforma de relacionamento. O atendimento via Whatsapp foi disponibilizado pelo número (47)9.771-8115. A partir do lançamento deste novo canal, 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.

**Telefone:** O atendimento telefônico é realizado por meio dos números 115 ou 0800-7230300. Este canal responde por cerca de 72% 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.



**Site:** A utilização do portal de serviços (site), lançado em junho de 2018, demonstrou evolução significativa: só em 2019, foram abertas cerca de 15 mil ordens de serviço por meio do autoatendimento. Mais de 7 mil clientes se cadastraram neste canal.

Atualmente, o portal disponibiliza mais de 25 tipos de serviços, dentre os quais se destacam: Ligação nova de água e esgoto, transferência de titularidade, corte temporário, emissão de 2ª via, consulta de débitos, simulação de parcelamento, padronização da ligação, entre outros.





## 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; dados do cliente e informações para contato com a Companhia.

A consolidação das informações e emissão das faturas, segue as diretrizes do Decreto Federal N° 7.217/2010, do Decreto Federal N° 5.440/2005, da Lei Complementar Municipal N° 396/2013 e da Resolução N° 52/2015 do Conselho Municipal dos Serviços de Água e Esgoto.

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.

## TARIFA SOCIAL

Fechamos o ano de 2019 com 5.068 clientes atendidos pela Tarifa Social, sendo distribuídos em duas categorias:

**Residencial Social (Nova):** 3.863 clientes, 76% do total de clientes com Tarifa Social

**Residencial Social (Nova) - Especial:** 1.205 clientes, 24% do total de clientes com Tarifa Social.

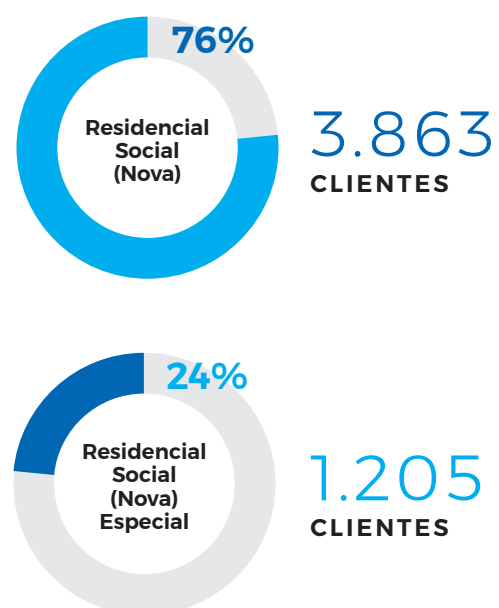
4.972 clientes, 98% dos clientes com Tarifa Social Normal, encontram-se em status "Ativo".

No ano de 2019, ocorreram movimentações importantes para o atendimento aos condomínios de interesse social (MCMV). Por essa razão, o Núcleo de Atendimento Social (NAS) concentrou esforços para propor mudanças na forma de faturamento e negociação, objeto de solicitações desses condomínios.

## PROGRAMA PRÓ-ACESSIBILIDADE

A Companhia Águas de Joinville presta um serviço diferenciado aos consumidores com alguma dificuldade de locomoção. Estes clientes podem solicitar a visita social pela central de atendimento telefônico, pelo atendimento virtual, pelo Centro de Convivência do Idoso ou Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Em 2019, os colaboradores da Companhia realizaram 551 atendimentos em domicílio, onde foram identificadas as necessidades dos consumidores e encaminhadas à prestação do serviço.

Para a realização deste serviço de atendimento, ocorre para a capacitação dos atendentes e a elaboração de material educativo sobre necessidades especiais com idosos, pessoas com deficiência visual, auditiva, intelectual e gestantes.



## ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE

(D413-1)

Em 2019, as ações socioambientais atingiram um público de mais de 18 mil pessoas. Foram realizadas atividades principalmente nas regiões impactadas pela execução das obras de implantação das bacias de esgotamento sanitário, como é o caso dos bairros da zona sul que receberam as obras das Bacias 8.1 e 9, no bairro Boa Vista com as obras da Bacia 10, e nos bairros Vila Nova e Jardim Paraíso, onde se encontravam as maiores intervenções junto à comunidade.

Além destes, houve trabalhos no bairro Espinheiros, na região da Bacia 3 (zona norte), no Centro, devido às obras de Drenagem e Realocação de Redes na região do Rio Mathias, e na área rural próxima à ETA Cubatão devido a mitigação da presença de agrotóxicos, e ainda, as atividades que contribuem para toda Joinville, como a Semana da Água, Concurso Teatral e o Concurso de Desenho.

As premissas das ações socioambientais são: mobilizar, sensibilizar e informar a comunidade local, além de fomentar a geração de renda, prioritariamente da população em vulnerabilidade, por meio de eventos como:



### Articulação e reunião com a comunidade

Tem como objetivo conhecer a realidade da comunidade, apresentar o projeto do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) e sua importância, iniciando o processo de sensibilização. É extremamente relevante a integração da comunidade com a equipe da CAJ e o esclarecimento de dúvidas sobre o empreendimento.



### Abordagem domiciliar

Informa a população sobre o cronograma das obras e a disponibilidade da rede para a interligação, ressaltando os benefícios do esgotamento sanitário para a saúde e a qualidade de vida (1ª abordagem), aborda sobre as tarifas que serão cobradas pela concessionária após liberação de rede de esgoto (2ª abordagem), bem como o uso correto do sistema implantado (3ª abordagem). Na ocasião, também são distribuídos materiais informativos e esclarecidos os canais de comunicação com a CAJ. Em 2019, foram realizadas o total de 3.493 abordagens.



### Oficinas de Água, Esgoto e Socioambiental

As oficinas de Água e Esgoto promovem a reflexão, análise e compreensão da realidade do saneamento básico, capacitam sobre as instalações hidráulicas prediais, orientam a identificação de vazamentos e incentivam o controle do consumo de água, bem como orientam como fazer a instalação sanitária domiciliar e sua conexão ao sistema público. As oficinas socioambientais visam fornecer aos participantes subsídios para adoção de novos comportamentos, além de possibilitar a geração de renda e acesso a tecnologias sociais de forma empreendedora. Em 2019, foram realizadas 36 oficinas, alcançando um público de 511 pessoas.



### Atendimento Social

É uma ação integrada aos programas já consolidados pelo Núcleo de Atendimento Social (NAS) com foco na área do Trabalho Técnico Social.

As principais ações são voltadas para a divulgação do benefício da tarifa social e regularização de ligações de água.



### Concurso Teatral Água para Sempre

Projeto que ocorre há 14 anos para crianças e alunos das escolas e centros municipais de educação infantil de Joinville. É um projeto que sensibiliza a comunidade para a importância da relação harmônica entre o ser humano, sociedade e meio ambiente, instigando, pelo fazer artístico, uma mudança de comportamento para atitudes que busquem a sustentabilidade e qualidade de vida.

O Concurso Teatral Água para Sempre é uma importante ferramenta de educação socioambiental que envolve mais de mil alunos e professores a cada edição e fomenta a pesquisa sobre o tema ensinando a importância do saneamento básico para o desenvolvimento sustentável da cidade. Em 2019, o tema foi “Esgoto Tratado: Por que te quero?” e reuniu mais de 2.600 participantes.



### Concurso de Desenho

Com o intuito de inovar e agregar valor através da sensibilização pela arte, foi lançado, em 2019, o 1º Concurso de Desenho para alunos do 6º ao 9º ano das Escolas Municipais, Estaduais e Particulares de Joinville. Estes alunos se inspiraram no tema “Esgoto Tratado: Porque te quero?” e criaram desenhos que participaram de seleção. Os 60 desenhos selecionados estão sendo replicados nas estações elevatórias de esgoto da cidade. Os alunos participantes passaram a entender o funcionamento de um sistema de esgotamento sanitário e por meio de seus desenhos, que estão sendo grafitados, estão participando do desenvolvimento da cidade. O concurso contou com 371 inscritos.



### Exposição na Semana da Água

Anualmente, a Companhia Águas de Joinville realiza a Semana da Água em alusão ao Dia Mundial da Água, comemorado em 22 de março. Utilizando diferentes estratégias e recursos, a Semana da Água (assim como os demais eventos que a Companhia organiza e/ou participa) é uma oportunidade de estar próximo da comunidade levando informações e conhecimento sobre a importância do consumo consciente e do esgotamento sanitário. Em 2019, a Semana da Água trouxe maior interatividade com a população com o circuito da água. Nele, os participantes puderam experimentar o caminho da água do “rio ao rio”. Cerca de 1.700 pessoas passaram pelo circuito. O tradicional evento ocorre na praça de eventos do Shopping Mueller.



### Expresso da Águas (unidade móvel) + Apresentação de peças teatrais

Apresentação da unidade móvel, denominada “Expresso da Águas”, em eventos, escolas e empresas tem objetivo de sensibilizar a população sobre a importância do saneamento básico. O “Expresso da Águas” foi equipado com maquete, mobiliário, TV, jogos, cartilhas educativas, adesivos, brindes personalizados e serviços como apresentação de peças teatrais e um mascote que diverte e melhor atende ao público.

A unidade móvel atende às escolas e empresas com atividades complementares por faixa etária: Ensino fundamental: espetáculo de teatro infantil: “Entrando pelo Cano”; Ensino médio e adulto: espetáculo de teatro juvenil: “Ligado em Você” ou palestra. Cabe ressaltar que as palestras passaram a ser ministradas por técnicos das diferentes áreas, de acordo com temas pré-definidos e disponibilizados no site para consulta e agendamento. Ao todo, foram 44 eventos com o Expresso da Águas em 2019, alcançando um público de mais de 10 mil pessoas.





Palestras e Capacitações na área do saneamento

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



Patrulha da Água

Integração dos Programas “Patrulha da Água” e “EcoAprendiz”. Ambos os programas se dedicam à realização de encontros semanais ou mensais, geralmente em escola, sempre com o mesmo público. O objetivo de formar multiplicadores dos conhecimentos de educação ambiental disseminados, otimizando os recursos humanos, materiais e financeiros. No novo formato, estagiárias de pedagogia, monitoradas por agente socioambiental da Companhia, definem a escola a ser atendida em área de intervenção de obras da CAJ e elaboram o planejamento do ano com os conteúdos a serem trabalhados em cada encontro. Os jovens aprendizes, por sua vez, supervisionados pelas estagiárias e agente socioambiental, se revezam no planejamento, organização e execução das atividades de cada encontro e elaboram relatórios, contribuindo com o desenvolvimento dos jovens. Em 2019, foram realizados 44 encontros, com uma participação média de 17 alunos por turno, e o envolvimento de 20 jovens aprendizes.



Campanhas Solidárias

Ação socioambiental realizada com os funcionários da Companhia Águas de Joinville e instituições de áreas carentes localizadas dentro da área do Projeto de Trabalho Técnico Social (PTTS).

Anualmente são realizadas quatro principais campanhas: “Material Escolar”, “Campanha do Agasalho”, “Dia da Criança” e o “Natal Solidário”.



Ações socioambientais de voluntariado

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

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

Em 2019, foi realizada a regularização da ligação de água para a comunidade quilombola “Beco do Caminho Curto”, localizada na Zona Rural do Subdistrito de Pirabeiraba. A campanha foi desdobrada em ações de voluntariado e mobilização da comunidade, atraindo patrocinadores e parceiros. O resultado do trabalho foi a construção de rede de abastecimento de água e rede de coleta de esgoto beneficiando cerca de 100 pessoas. Este projeto foi reconhecido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) como elegível para o prêmio Ser Humano em nível estadual.

Os voluntários também estiveram na Praça Odilon, do bairro Jardim Iririu, revitalizando a área e transmitindo informações educativas para a comunidade local.

Resumo das Ações, com o público atingido

Atividades Socioambiental	Nº de Pessoas Atingidas	Nº de Eventos
Reunião Comunitária	836	19
Voluntariado	754	15
Semana da Água	1.700	1
Oficina de Água	37	4
Oficina de Esgoto	214	17
Oficina Socioambiental	260	15
Concurso de Desenho	120	2
Concurso Teatral	2.606	23
Expresso da Águas	13.872	68
Dia Mundial do Meio Ambiente	300	1
Oficina PSA	35	2
Palestra e Capacitações	817	12
Patrulha da Água	776	44
Visita a ETA	71	4
Visita a ETE	23	1
Total	22.422	228

# RELAÇÃO DE TÓPICOS MATERIAIS E LIMITES

(D102-47, D103-1)

CATEGORIA	DIMENSÃO GOVERNANÇA ASPECTOS	INDICADORES GRI	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (Interno)	LIMITE (Externo)
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
	Leis e Regulamentações	D419-1	Gestão de Riscos	Governo, Lideranças e Colabo- radores	Órgãos Reguladores, Fiscalizadores, Colaboradores, Fornecedores, Con- sumidores
Saúde financeira	Desempenho Econômico	D201-1	Cumprimento do plano de inves- timentos	Lideranças, Colaboradores, Go- verno	Colaboradores, fornecedores, consu- midores
	Concessão de água e esgoto	D201-4	Gestão de riscos	Governo, Lideranças e Colabo- radores	Órgãos Reguladores, Fiscalizadores, Colaboradores,
CATEGORIA	DIMENSÃO AMBIENTAL ASPECTOS	INDICADORES GRI	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (Interno)	LIMITE (Externo)
Universalização do acesso a água e ao tratamento de esgoto	Fontes de água	D303-1; D303-2 Indicadores Operacionais	Preservação de rios limpos e vivos	Sistema de captação e distribui- ção de água	Rios, mananciais e aquíferos
	Efluentes	D306-1	Preservação de rios vivos e limpos	Sistema de tratamento de esgoto	Riose mares
	Infraestrutura e serviços	D203-1; e Esgoto	Preservação da infraestrutura da cidade		Fornecedores Consumidores Cidade de Joinville
	Inovação		Soluções inovadoras dos sistemas de água e esgoto		Consumidores
	Gestão de Recursos Hídricos		Manejo adequado dos recursos hídricos	Sistema de captação e distribui- ção de água	Rios, mananciais e aquíferos
Redução de impactos ambientais da operação	Biodiversidade	D304-1	Preservação de ecossistemas	Sistema de captação e distribui- ção de água	Matas ciliares, rios, mananciais e aquíferos
	Consumo de energia	D302-1; D302-3	Preservação de recursos naturais	ETA, Sede Administrativa	Consumidores
	Resíduos	D306-2; D302-3		ETA, Sede Administrativa	Natureza
CATEGORIA	DIMENSÃO SOCIAL ASPECTOS	INDICADORES GRI	PORQUE É RELEVANTE	LIMITE (Interno)	LIMITE (Externo)
Gestão e integridade	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		Consumidores
Envolvimento da comunidade	Envolvimento com a comunidade	D417-1; D417-2; D417-3; D413-2; D413-2	Ampliação de consciência no uso de água e esgoto, redução de impactos nas comunidades		Comunidade e consumidores atuais e futuros



# ÍNDICE REMISSIVO

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO	PÁGINA
D102-1	Nome da organização	Perfil Organizacional	12
D102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil Organizacional	12
		Serviços de água e saneamento	13
		Captação e Distribuição de Água Potável	15
		Coleta e Tratamento de Esgoto	15
D102-3	Localização da sede	Perfil Organizacional	12
D102-4	Localização das operações	Perfil Organizacional	12
D102-6	Mercados atendidos	Consumidores e Clientes	16
D102-7	Escala da organização	Companhia Águas de Joinville em números	54
		Perfil Organizacional	12
		Contratação e Empregos	55
D102-13	Associações	Participação na Sociedade	18
D102-14	Declaração do principal líder decisor	Mensagem da Presidente	05
D102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Planejamento, Operação e Inovação	30
D102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Ética e Transparência	26
D102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Sobre os Canais de Denúncia	26
D102-18	Estrutura de governança	Estrutura de governança	20
D102-40	Lista de grupos de partes interessadas	Engajamento de Partes Interessadas	29
D102-42	Identificar e selecionar as partes interessadas	Engajamento de Partes Interessadas	28
D102-43	Abordagem para o engajamento dos stakeholders	Engajamento de Partes Interessadas	29
D102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	Engajamento de Partes Interessadas	29
D102-46	Definição do conteúdo e dos tópicos do relatório Limites	Materialidade	07
D102-47	Lista de tópicos relevantes	Tópicos Materiais	07
		Relação de Tópicos Materiais e Limites	66
D102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre o Relatório	06
D102-51	Data do relatório mais recente	Sobre o Relatório	06
D102-52	Ciclo de reporte	Tópicos Materiais	07
D102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório	Tópicos Materiais	07, 70
D102-54	Alegações de relatar de acordo com as Normas da GRI	Sobre o Relatório	06
D103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Relação de Tópicos Materiais e Limites	66
D201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Demonstrativos Financeiros 2019	44

INDICADOR GRI	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	CAPÍTULO DO RELATÓRIO	PÁGINA
D203-1	Investimentos em infraestrutura	Planejando o futuro da cidade	31, 34
D302-1	Consumo de energia dentro da organização	Energia	52
D302-3	Intensidade energética	Energia	52
D303-1	Retirada de água por fonte	Fontes de Água	46
D303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	Fontes de Água	46
D304-1	Plantas operacionais de propriedade, arrendados, gerenciados ou adjacentes para áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade fora de áreas protegidas	Biodiversidade e Habitats Protegidos	49
D306-1	Descarte de água por qualidade e destino	Efluentes e Tratamento de Esgoto	47
D306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	Resíduos	53
D306-5	Corpos de água afetados por descargas de água e / ou reuso	Efluentes e Tratamento de Esgoto	47
D401-1	Contratações de novos empregados e turn-over	Contratação e Empregos	55
		Treinamento e Desenvolvimento	
D403	Sistema de gestão de saúde ocupacional e segurança	Saúde e Segurança	56
D404-1	Média de horas de treinamento por ano por empregado	Treinamento e Desenvolvimento	56
D404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações de desempenho regular e desenvolvimento de carreira	Avaliação de desempenho	56
D413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Envolvimento com a Comunidade	61
D417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Fatura de água	60
D417-2	Incidentes de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	Satisfação dos Clientes	58
D419-1	Não cumprimento de leis e regulamentos na área social e econômica	Fiscalização e controle	25

# CRÉDITOS

(D102-53)

## Diretoria

Luana Siewert Pretto - Diretora-presidente

Eliane Nogiri Igarashi - Diretora comercial e administrativo-financeira

Kamilo Reis Carnasciali dos Santos - Diretor técnico

## Elaboração

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

## Fonte de Informações

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

## Design e Layout

Companhia Águas de Joinville  
Assessoria de Comunicação

## Fotografias

Arquivo Companhia Águas de Joinville

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



# O CAMINHO DAS ÁGUAS

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE  
2019

