



IGUA



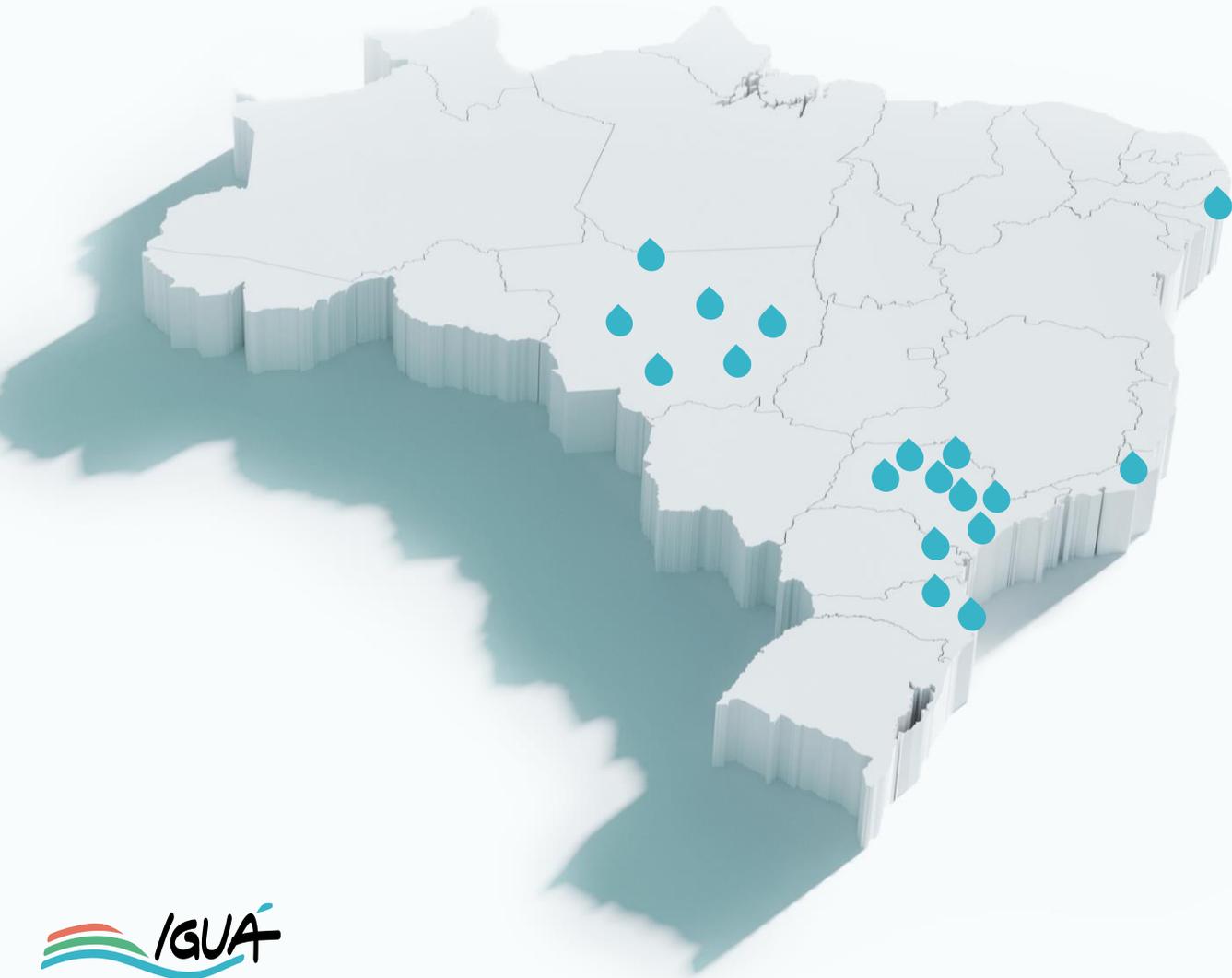
# IGUÁ SANEAMENTO

## Nosso propósito:

Ser **a melhor** empresa de saneamento **Para o Brasil**



Um dos **maiores players do setor privado** de saneamento do país, com **15 contratos de concessão e 3 PPPs**.



**Presente em 6 estados  
e 39 cidades**

**Atendendo mais de 7 milhões de  
pessoas**



# IGUÁ RIO

Vencedor do “Bloco 2” no  
**maior leilão de  
saneamento** realizado  
no Brasil



**Digitalizar não é uma escolha**



# Nossos pilares de Smart Water

## Inteligência Operacional



Focado em IA e sistemas de gêmeos digitais para apoiar nossas operações com as melhores opções técnicas, sustentáveis e financeiras durante o processo de tomada de decisão

## Gestão Operacional



Utilizando uma plataforma integrada com dados SCADA, GIS, ferramentas de Business Intelligence (BI) e software de Gestão da Força de Trabalho para definir um nível de excelência em nossos serviços

## Medição e Controle



Atualização e ampliação do parque sensores, medidores e atuadores baseado fortemente em IoT, integrados nas plataformas de gestão de dados, Scada e Billing

## Infraestrutura Física



Apoiada em todos os outros pilares, essa parte da estratégia envolve a renovação de rede e equipamentos com o uso indiscriminado de tecnologias para atualizar nossa infraestrutura

## Customer Experience



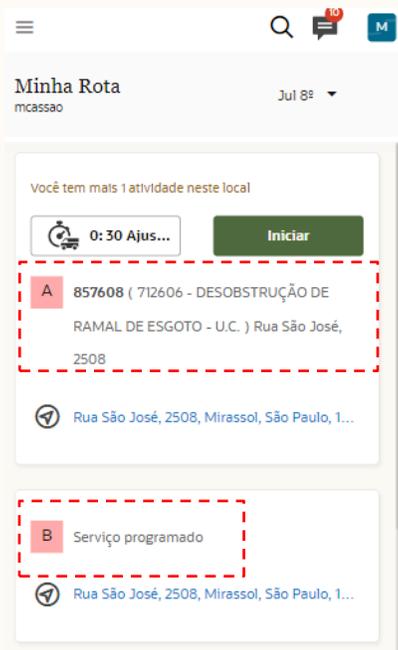
Digitalizar todas as necessidades e atendimentos dos clientes usando CRMs modernos, serviços móveis e insights

# Gestão Operacional: TOA/OFS é o software de gestão de serviços de campo

Um serviço de cada vez!

## 100%

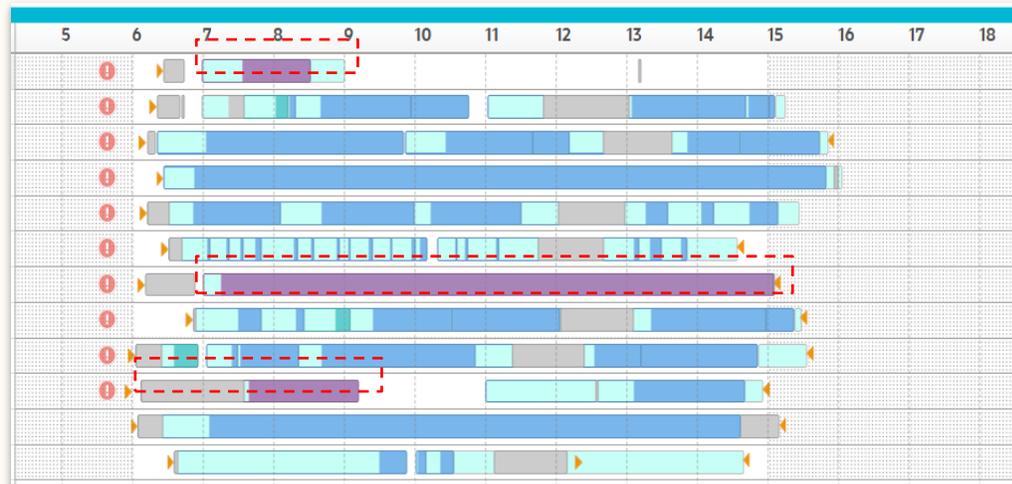
Dos controles da programação dos serviços



Registro dos Tipos de Atividades externa e interna

## +915

Atividades internas/Dia



Roxo: Atividade interna "Aguardando Equipamento"

Equipe distante do raio do local do serviço

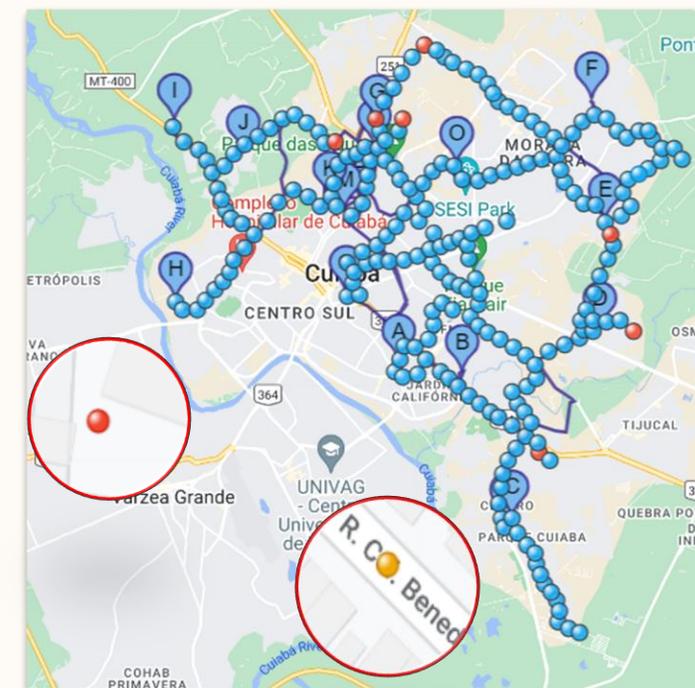
## 250

metros

Identificação de Equipe parada sem atividade

## +30

Minutos



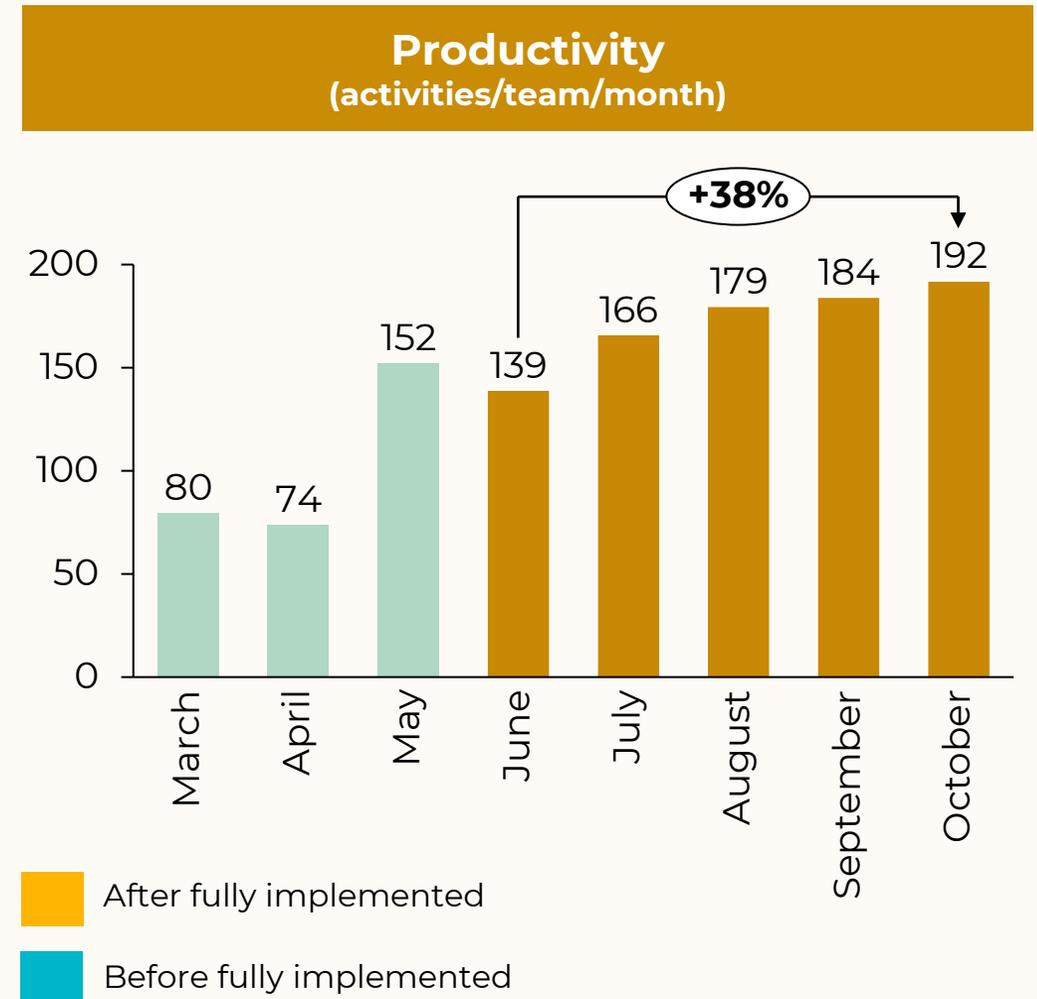
Vermelho: mais de 250 m do serviço

Amarelo: mais de 30 minutos de inatividade

# Gestão Operacional: TOA/OFS é o software de gestão de serviços de campo

O uso do sistema nos seis primeiros meses (5 completos) resultou em **38% de aumento de produtividade, reduzindo deslocamentos desnecessários e emissões de GEE**

Em Agosto/23 implantamos o despacho completamente automatizado, utilizando IA

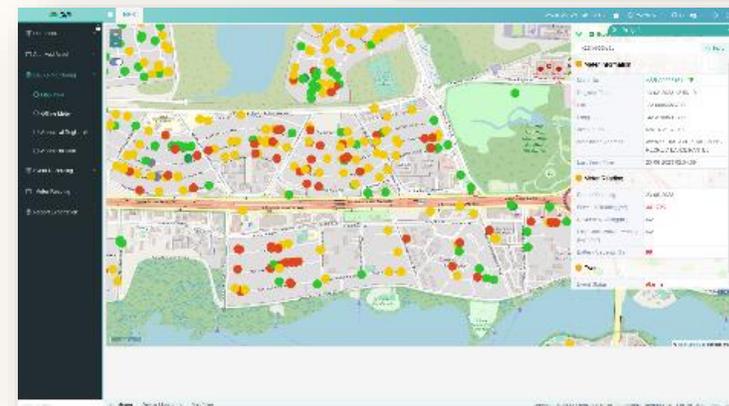


# Medição e Controle: IoT

Criamos uma divisão especializada em IoT e Gestão de Medição para ser uma grande provedora de tecnologia para o grupo. Mais que uma ferramenta para billing essa Plataforma é uma coletora de dados valiosos e um poderoso meio de otimizar a operação.

Ao final de 2023 o volume total consumido nas operações da Iguá lido por IoT será de 50%, atualmente 44%.

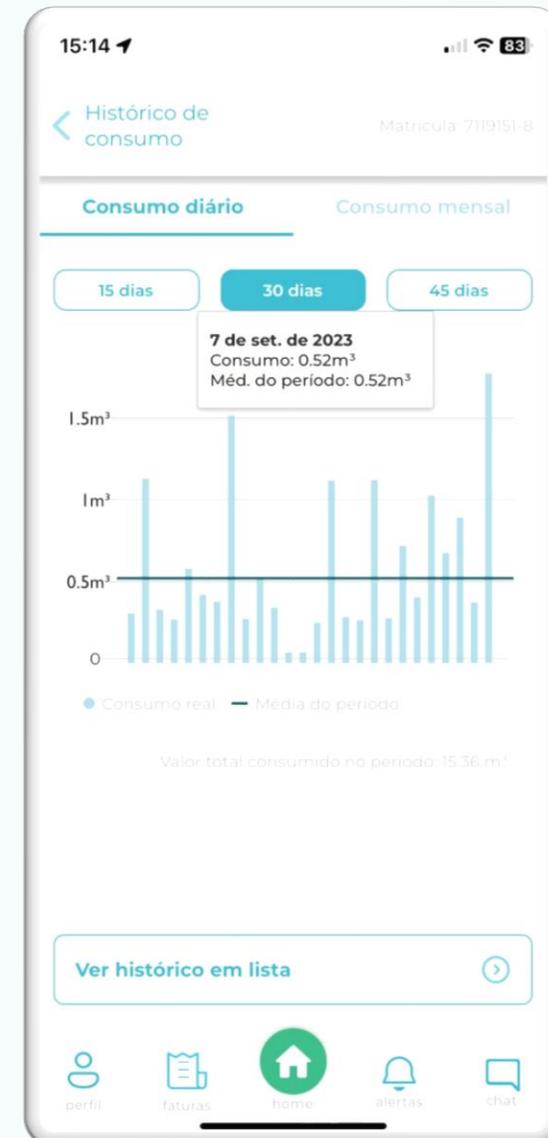
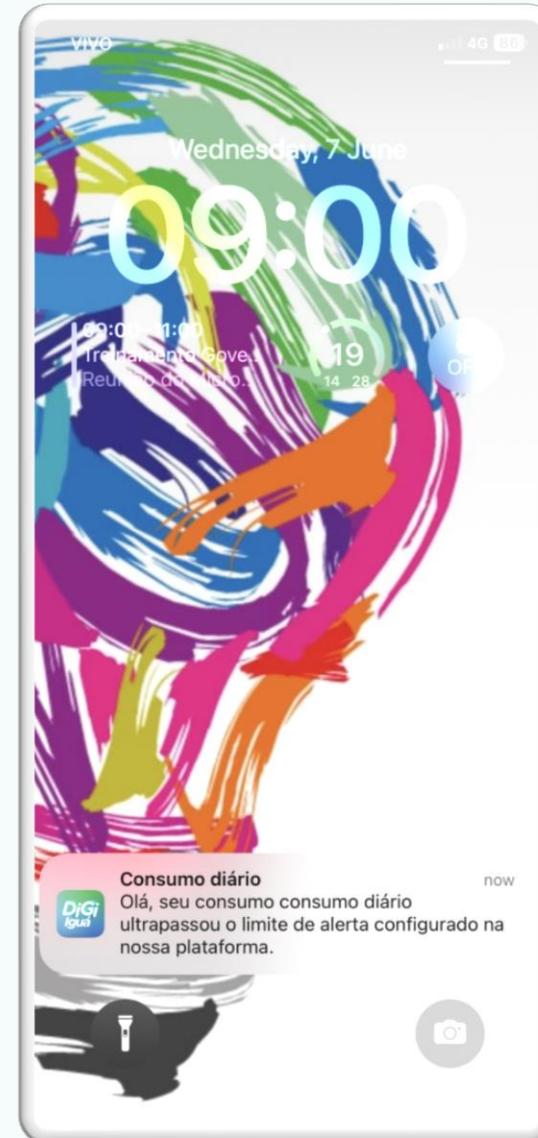
Lider do segment e preparando para levar essa Plataforma par ao mercado,



# Customer Experience: Digitalização

Como instrumento para **transformar a experiência do cliente** (CX), desenvolvemos um aplicativo mobile e interface web para entregar dados diários de consumo, **análises baseadas no comportamento** e, em um futuro próximo, ajudar os clientes dentro de suas casas.

**Além de agregar valor ao nosso serviço, damos a opção do cliente controlar seu consumo e poupar água.**



# Customer Experience: Visão 360 Salesforce

É grande consumidor?

Cliente

Tipo de CNPJ

Matrícula Iguá+ IGUA+

Resumo Detalhes Atividade Casos Matrículas Faturas Carnês/Parcelamentos Leituras E Consumos

**Resumo do Cliente**

Última atualização dos contatos (telefone/e-mail): **18 dias**

Nº de casos abertos nos últimos 30 dias: **14**

Cliente **INADIMLENTE** ✕

Matrículas com débitos em aberto:

- 865-6 (ÁGUAS CUIABÁ S/A)
  - Débitos de Fatura: R\$ 14,83
  - Débitos Total: R\$ 14,83

Situação do cliente: **CHURN** ✕

- 865-6 (ÁGUAS CUIABÁ S/A)
  - Status da ligação de água: Cortada Cavalete
  - Data: 25/11/2021
- 52104-3 (ÁGUAS CUIABÁ S/A)

Integração

Integrar

Conta integrada com **Sucesso**

**Alerta De Consumo Zero Recorrente**

Cliente possui consumo zero há 3 meses consecutivos na matrícula 5034-2 e em outra(s) 3 matrícula(s).

**Notificações de Cobrança Externa**

**865-6 (ÁGUAS CUIABÁ S/A)**

Cliente está em cobrança terceirizada pela empresa Intrum

Cliente possui Matrícula com **Ocorrência de Abastecimento** ativa ou

Cadastro está atualizado?

Está adimplente ou inadimplente?

Qual a situação?

Tem consumo zero recorrente?

Está sendo cobrado?

Infraestrutura +  
comportamento humano  
geram **muitos dados**



**Arquitetura de dados  
adequada**



Análise de Dados



**“deixar os dados  
tomarem a decisão”**



**Precisamos de Cidades  
e Utilities inteligentes**

**(Inteligência artificial +  
humana)**

**feito por pessoas,  
para pessoas**



**Be the best  
sanitation  
company  
for Brazil**