

# Pró-acessibilidade


UMA INOVADORA EXPERIÊNCIA DE CIDADANIA NA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

**João Abeid Filho**  
**Julia Rech Sincero**

**2014**



**Águas de Joinville**  
Companhia de Saneamento Básico

 The image cannot be displayed. Your computer may not have enough memory to open the image, or the image may have been corrupted. Restart your computer, and then open the file again. If the red x still appears, you may have to delete the image and then insert it again.



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

# COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

*Visão, Missão e Valores*

## VISÃO

Ser **referência** por sua excelência em gestão e qualidade de serviços em saneamento.

## MISSÃO

Oferecer soluções sustentáveis em saneamento para a melhoria da **qualidade de vida**, das condições ambientais e do desenvolvimento sócio-econômico.

## VALORES

**Respeito ao ser humano**

Respeito ao meio ambiente

Justiça

Ética e transparência

**Compromisso social**

Profissionalismo



### Companhia Águas de Joinville:

<b>Enquadramento Jurídico</b>	<b>Economia Mista Municipal</b> (Participação acionária: Prefeitura: 99,99%, Minoritários: 0,01%)
<b>Ligações Ativas de Água</b>	<b>139.074</b>
<b>Ligações Ativas de Esgoto</b>	<b>19.636</b>
<b>População do município</b>	<b>515 mil</b>
<b>Percentual de abastecimento de água</b>	<b>99%</b>
<b>Percentual de atendimento de esgoto</b>	<b>21,54 %</b>
<b>Número de funcionários</b> (próprios)	<b>315</b>



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

## Jonville, SC em números

515 mil habitantes  
Mais de 110 mil deficientes físicos  
residem em Joinville...



### Pesquisa aponta que número de idosos cresceu 54% em Joinville

População está vivendo em média quatro anos a mais do que no início da década de 1990.

### Número de gestantes\*

\* Famílias cadastradas no SIAB | 59,0% dos brasileiros

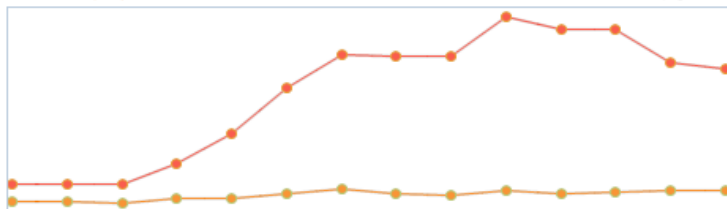
JOINVILLE, SC

**2.000 casos**

TOTAL DE GESTANTES | 2013

**215 casos**

DE 10 A 19 ANOS | 2013



■ TOTAL DE GESTANTES ■ DE 10 A 19 ANOS

### POPULAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA – 2010

Faixa Etária	Porcentagem
0 a 5 anos	6,67%
6 a 9 anos	4,75%
10 a 14 anos	8,12%
15 a 17 anos	5,94%
18 a 24 anos	13,54%
25 a 34 anos	13,51%
35 a 44 anos	14,94%
45 a 59 anos	19,82%
60 a 64 anos	4,57%
Mais de 64 anos	8,14%

Fonte: IPC – INSTITUTO DE PESQUISA CATARINENSE LTDA – PESQUISA ORIGEM DESTINO 2010

A população joinvilense está vivendo mais. A expectativa de vida na cidade, que em 1991 era de 70,6 anos, passou a ser de 74,5 em 2008, conforme estimativa do IBGE, número acima da média nacional, de 72,7 anos.

No Censo de 2000, Joinville tinha 28 mil idosos. Os números do censo a serem detalhados no início de 2011 deve confirmar o aumento para 43 mil habitantes com mais de 60 anos. São 54% mais idosos em dez anos.

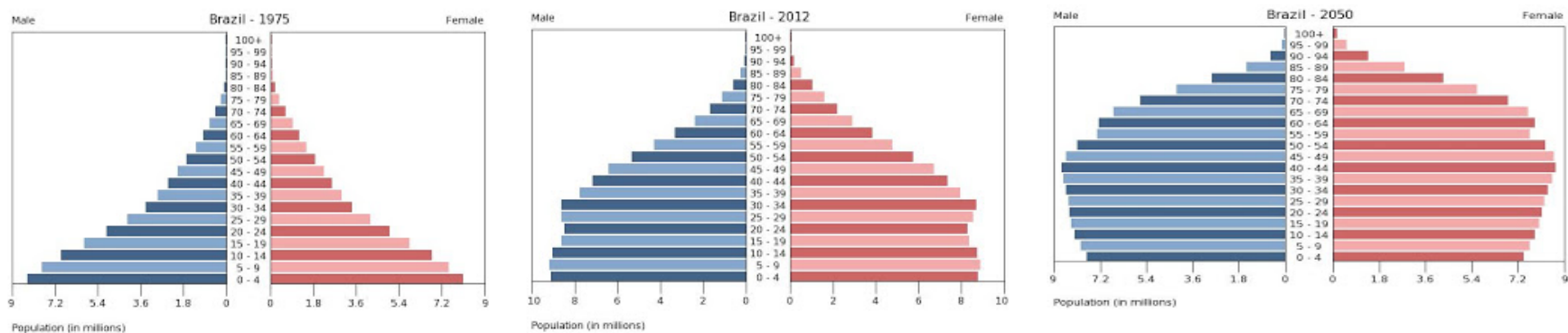




# Distribuição etária no Brasil

Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

- **Política Nacional do Idoso** (Lei nº. 8.842, BRASIL, 1994);
- **Declaração de Salamanca** (UNESCO, 1994);
- **Lei 10.098/2000**, que estabelece normas para a promoção da acessibilidade;
- **Lei 10.048/2000**, que trata do atendimento prioritário;
- **Estatuto do Idoso** (Lei nº. 10.741, BRASIL, 2003).



Fonte: U.S. Census Bureau, International Data Base  
Publicada por Departamento de Ciências Sociais e Humanas



## Despertar da ideia

Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

2012: uma idosa, que procurou o atendimento em diversos momentos, se movimentava com muita dificuldade...

Quando o deslocamento  
impõe barreiras.





Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

# Objetivo



a mudança no entendimento sobre o tema da **acessibilidade** e seu impacto nas formas de atendimento ao público.

Nessa nova visão, o **deslocamento do cliente aos postos de atendimento deve ser considerado como parte integrante do conceito de acessibilidade.**

Novos procedimentos e o atendimento em campo devem ser desenvolvidos para atendimento a esse novo modelo de gestão.



# Conceito

Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

Agora, ao receber um cliente especial, é preciso entender as razões que o trouxeram ao posto da empresa, para que sejam levantadas possibilidades de eliminação desse deslocamento.

É preciso, portanto, que se desenvolva o “olhar pró-acessível”.







Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

## Etapa 1: Levantamento de informações e parcerias – Teia Social.

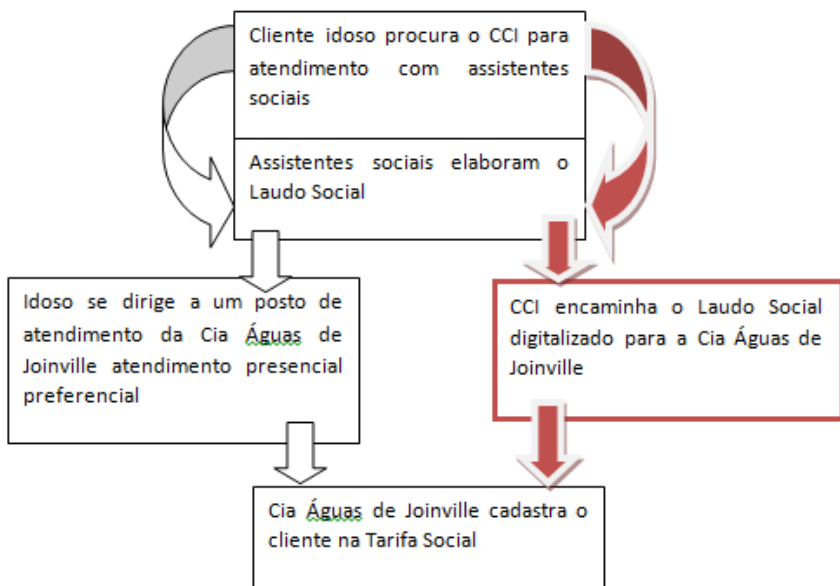
Foram iniciados contatos com instituições que atuam com pessoas com necessidades especiais/clientes preferenciais. O objetivo dessa etapa foi o de aproximação e aprendizado com essas instituições.





# Etapa 2: Revisão de fluxos e de processos de atendimento.

## Fluxo Padrão



## Abertura de Ordem Serviço - 1002 - Visita Social/Atendimento Pró-Acessibilidade

sansys\_sms

Enviada em: qua 27/11/2013 16:37

Para: Julia Rech Sincero; Joao Abeid Filho

Mensagem | AT1104229.htm (598 B)

Foi Aberta uma OS com os seguintes dados:

- 1 - Protocolo: 3025929
- 2 - Serviço: 1002 - Visita Social/Atendimento Pró-Acessibilidade
- 3 - Atendente: Joao Abeid Filho
- 4 - Solicitante: CIA GRS - Telefone: null
- 5 - Endereço: RUA BERTINO BENEVENUTTI, 232
- 6 - Matrícula Unidade: 1214131-3
- 7 - Proprietário: MARIA JOSE SOARES
- 8 - Morador: MARIA JOSE SOARES

Sansys | Atendimento

Unidade Comercial | Cliente Comercial | Logradouro | Órgão Centralizador | Pesquisas | Gerência

Matrícula: 1214131-3

Proprietário: MARIA JOSE SOARES  
Morador: MARIA JOSE SOARES

Situação Ligação Água: Ativa  
Situação Ligação Esgoto:

Logradouro: RUA BERTINO BENEVENUTTI, 232, MORRO DO MEIO  
Localização: 01.01.0548.0045.0650.0001

Tipo de Cobrança: Pagamento Caixa

Detalhes

Faturas | Cadastros | Ordem de Serviço | Leituras e Consumo | Contas Diversas | Consultas Diversas

> Unidade OS (182)

Filtros: - Todos -

Protocolo	Data de Solicitação	Serviço	Situação	Solicitante	
<input type="checkbox"/>	3025929	27/11/2013 16:36	1002 - Visita Social/Atendimento Pró-Acessibilidade	Encerrado - Executado	CIA GRS

« < página 1 de 1 > »

Solicitação | Execução | Faturamento

Data/Hora da solicitação: 27/11/2013 16:36      Atendente: 640 - Joao Abeid Filho

Data/Hora da gravação: 27/11/2013 16:37      Funcionário: 640 - Joao Abeid Filho

Data Limite Execução: 27/11/2013 18:36

Tempo Excedido: 0

Solicitação

Serviço: 1002 - Visita Social/Atendimento Pró-Acessibilidade

Descrição: cliente idosa, com acompanhamento: conta com aviso de débito vencendo nesta data



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

# Etapa 3: Capacitação e elaboração de Cartilha Pró-acessibilidade.





# Etapa 4: Divulgação.

Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico





# Etapa 5: Acompanhamento com ferramenta de Gestão de Projetos.

Atividades										
Atividades (inativas)   Fóruns   Gráfico de Gantt   Registros de Atividade   Eventos   Arquivos   Histórico   Links										
Expand All : Collapse All <span style="float: right;">Mostrar: <input type="checkbox"/> Apenas Atividades Incompletas</span>										
Marca	Novo Registro	Trabalho	P	Nome da Atividade	Criador da Atividade	Usuários Designados	Data Inicial	Duração	Data Final	Última Atualização
		Registre	100%	LAYOUT POSTOS DE ATENDIMENTO	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 15:45:00	1 horário	28/06/2013 17:00:00	-
		Registre	100%	CARTILHA	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 15:45:00	1 horário	11/02/2013 17:00:00	-
		Registre	0%	PARCERIAS NO ATENDIMENTO PRÓ-ACESSÍVEL	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 15:45:00	1 horário	26/07/2013 17:00:00	-
		Registre	100%	ENTREGA DE MATERIAL GRÁFICO	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 15:45:00	1 horário	11/02/2013 17:00:00	-
		Registre	100%	CAPACITAÇÃO	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 15:45:00	1 horário	13/02/2013 17:00:00	-
		Registre	100%	DIVULGAÇÃO INTERNA	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 16:00:00	1 horário	15/02/2013 17:00:00	-
		Registre	100%	ABERTURA DO PROJETO	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 16:00:00	1 horário	31/01/2013 17:00:00	-
		Registre	0%	FORUM DE CLIENTES	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 16:00:00	1 horário	23/07/2013 17:00:00	-
		Registre	100%	ATENDIMENTO PELA UNIDADE MÓVEL	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 16:00:00	1 horário	28/02/2013 17:00:00	-
		Registre	100%	COMPRA DE MATERIAIS	joao.abeid	joao.abeid (100%)	31/01/2013 16:00:00	1 horário	28/02/2013 17:00:00	-
		Registre	0%	ENCERRAMENTO DO PROJETO	joao.abeid	joao.abeid (100%)	12/03/2013 16:00:00	1 horário	31/07/2014 17:00:00	-
Summaries:							31/01/2013	11 hours	31/07/2014	

Legenda: =Atividade Futura =Iniciado e em dia =Devia ter iniciado =Atrasado =Feito Expand All : Collapse All



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

## Etapa 6: Foco e ampliação na realização de Visitas Sociais/Atendimento Pró-acessível.





## Etapa 7: Criação de banco de dados.

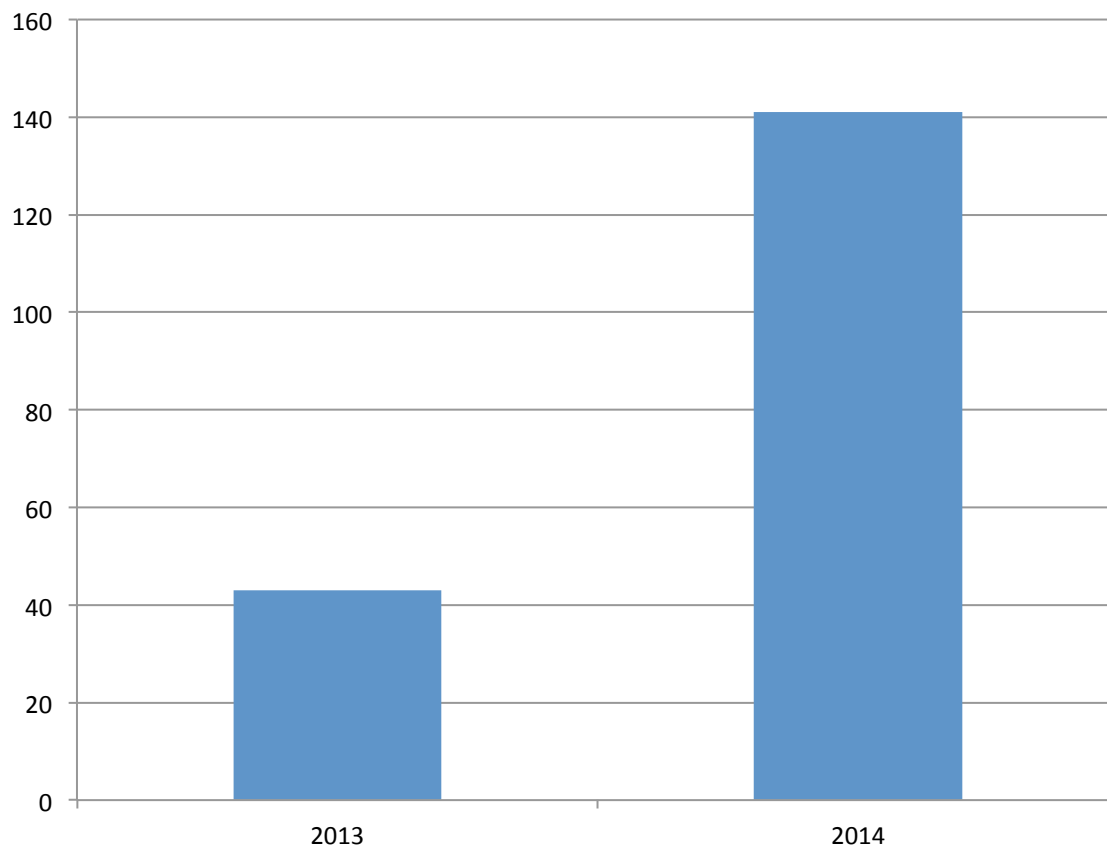
Esse banco de dados permitiu o cadastramento de idosos com problemas de memória, como o caso de uma senhora que teve o fornecimento de água cortado por falta de pagamento da conta do mês, pois a mesma havia pagado a conta do mês posterior, por engano. Essa cliente passou a ser acompanhada para que não sofra novos cortes por falta de pagamento.

matrícula	nome	endereço	bairro	instituição	data	protocolo	serviço	Obs.
1 405557-8	ROSELI GOMES BEMFICA	RUA BOEHMERWALD, 297	BOEHMERWALD	Centro de Convivência do Idoso	27/02/2013	2599284	divida morador anterior	
2 347734-7	NICANOR	RUA PRESIDENTE SAMORA MACHEL, 2925	FLORESTA	Centro de Convivência do Idoso	05/03/2013		orientações sobre consumo	
3 209291-3	EDSON GOMES DE ALMEIDA	RUA MAX MIERS, 117	AMÉRICA	Centro de Convivência do Idoso	04/03/2013	2597648	reparcelamento	
4 397268-2	PEDRO DE MEDEIROS	RUA SÃO LUDGERO, 164	PETRÓPOLIS	Centro de Convivência do Idoso	23/04/2013	2681211	visita social	
5 277592-1	JENI TECLA MEIER	RUA RIO GRANDE DO SUL, 620, casa	ANITA GARIBALDI	Centro de Convivência do Idoso	23/04/2013	2681487	visita social	
6 402818-0	MARIA LUIZA DE CARVALHO	Rua Agulhas Negras, 406	Jarivatuba	Centro de Convivência do Idoso	11/06/2013		orientações sobre nova ligação	
7 397023-0	GERSON MOREIRA e NEUSA MARIA MOREIRA	RUA ABRAÃO DA SILVEIRA, 235	ITAUM	Centro de Convivência do Idoso	25/07/2013	2844217	visita social	
8 395773-0	ANNA BORGES JACINTO	RUA VOLUNTÁRIOS DA PÁTRIA, 86	ITAUM	Centro de Convivência do Idoso	25/07/2013	2835452	visita social	
9 353831-1	IMACULADA CONCEIÇÃO VILELA NAKAYAMA	RUA GRACIOSA, 956	GUANABARA	Centro de Convivência do Idoso	06/08/2013	2854931	visita social	
10 398458-3	HILDA FERNANDES DE SOUZA E OLIVEIRA	RUA DOS RELOJÓEIROS, 76	PETRÓPOLIS	OS Atendimento CAJ	15/08/2013	2871862	orientações	
11 399093-1	ARONILDA RACHADEL	RUA COLOMBO, 554	PETRÓPOLIS	Centro de Convivência do Idoso	04/09/2013	2902948	visita social	
12 701497-0	TEREZINHA APARECIDA FLOR DA SILVA	RUA SEBASTIÃO DA SILVA, 34	JARIVATUBA	Centro de Convivência do Idoso	04/09/2013	2903442	visita social	
13 782259-6	TEREZINHA SIMEAO ARAUJO	RUA FRANCISCA GONÇALVES DA SILVA, 34	JOÃO COSTA	Centro de Convivência do Idoso	19/09/2013	2927764	prazo e reparcelamento social	João, alterada cad. do cliente para 1 economia, feita inclusão na tar. Social, fat's recalculadas. Acordado via fone com o cliente que na próxima 2º deixarei em sua residência as respectivas faturas para quitação.
14 811070-0	ANAIR GOMES DE GOIS MORAIS	ANAIR GOMES DE GOIS MORAIS		OS Atendimento CAJ	24/09/2013	2931607	visita social	
15 625792-5	ELZA BOGO	RUA ARNO KRELLING, 215	PIRABEIRABA	OS Atendimento CAJ	11/11/2013	2952054	visita social	
16 547042-0	ELISANGELA DALPRA	RUA EMILIO LANDMANN, 670	AVENTUREIRO	OS Atendimento CAJ	22/11/2013	3019604	visita social	
17 506904-1	ODETE VILELA NETA	RUA DONA FRANCISCA, 3339	SAGUAÇU	AMAE	12/12/2013	3048055	visita social	
18 349354-7	ROSA GOULART DE SOUZA	AVENIDA PAULO SCHROEDER, 672	PETRÓPOLIS	Centro de Convivência do Idoso	15/01/2014	3123900	contagem de economias	Leonardo Kleczewski Gerência de Relacionamento com o Cliente Unidade de Atendimento Móvel Fone: 47 - 9965-2213



# Resultados: Visitas Sociais/Pró-acessibilidade.

- De janeiro a junho/2013 e de janeiro a junho/2014

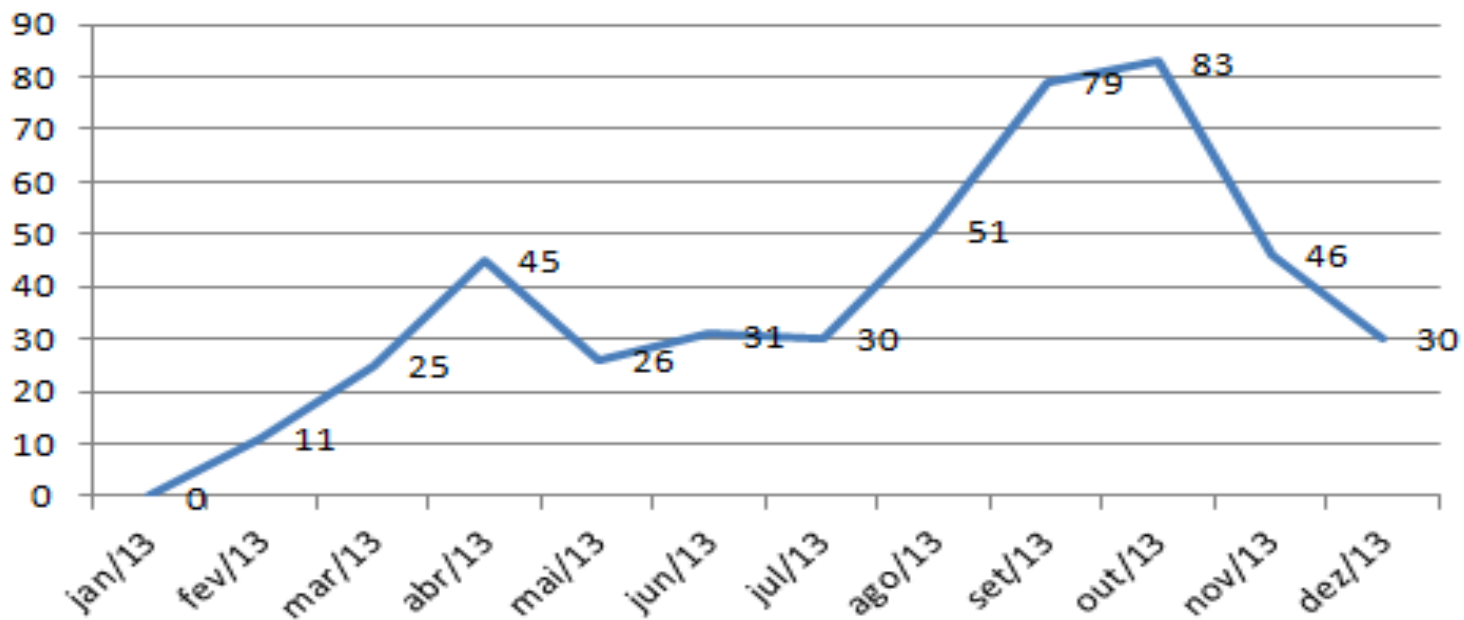






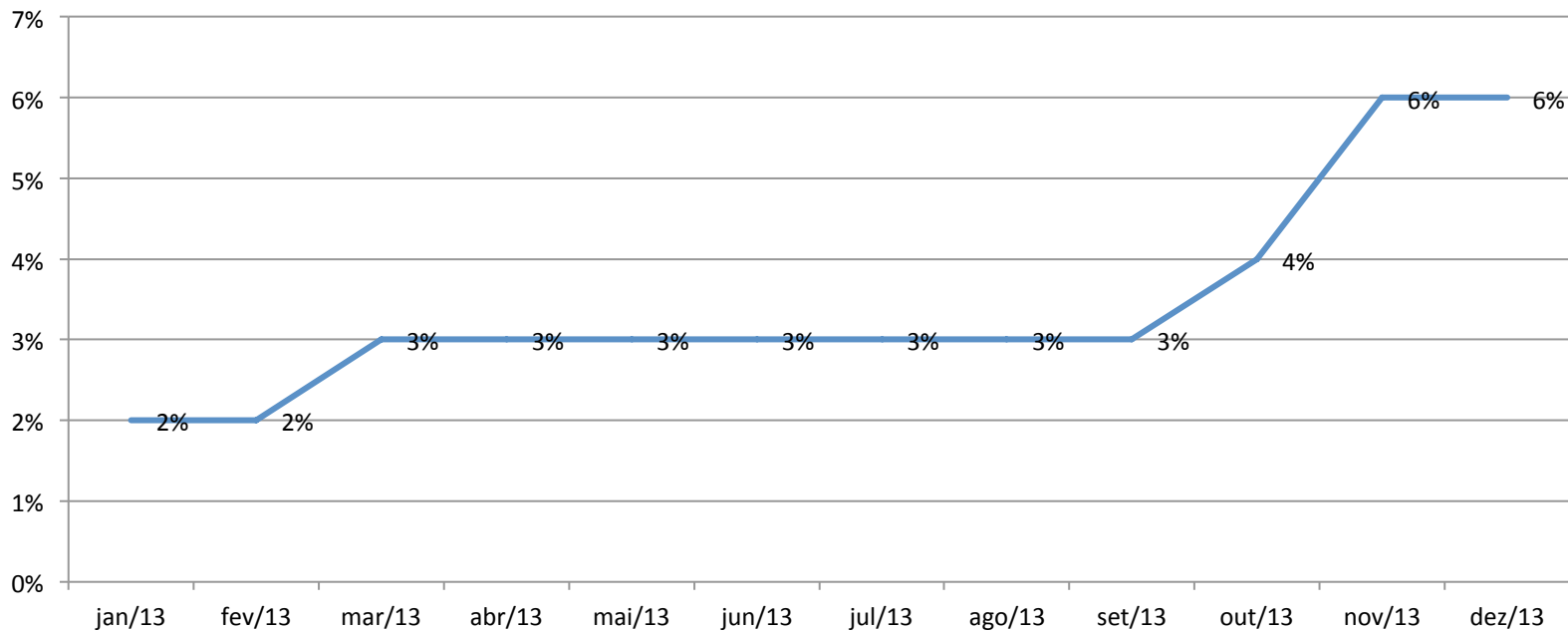
# Resultados: Evolução do atendimento virtual.

## Atendimentos realizados pelo CCI



# Resultados: Aumento no percentual de clientes preferenciais atendidos.

variação percentual no atendimento preferencial





Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

## Conclusão.



*Com os idosos podemos aprender a ser sábios e com os deficientes a perseverar. É prudente pensar que o dia de amanhã pode nos reservar um desses papéis. (ABEID)*

- para os atendentes da Companhia Águas de Joinville, a **acessibilidade é um conceito do passado: a era agora é da Pró-acessibilidade.**



# Dúvidas?

Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

# DÚVIDAS?



**OBRIGADO!**

**CONTATOS:**

João Abeid Filho

Julia Rech Sincero

e-mail: [nucleo.social@aguasdejoinville.com.br](mailto:nucleo.social@aguasdejoinville.com.br)



**Águas de Joinville**  
Companhia de Saneamento Básico

