



Encontro Técnico  
**AESABESP**

31º Congresso Nacional  
de Saneamento e  
Meio Ambiente



# CÓDIGO 59

## ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS: TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS AGREGAM VALOR NA ÁREA DE SANEAMENTO

Luana Siewert Pretto  
Helena Dausacker da Cunha Skrosk  
Isadora Kuhl Mello

**Companhia Águas de Joinville**

# COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

- Missão: prestar serviços de água e esgoto com eficiência para melhorar a qualidade de vida em Joinville e Região
- Visão: estar presente em todas as casas, sendo motivo de orgulho para a população de Joinville e Região
- Valores: CLIENTES satisfeitos (razão de nossa existência); PESSOAS respeitadas e comprometidas (elas 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).
- População: 590.466 Habitantes
- Ligações Ativas de Água: 155 mil
- Economias Ativas de Água: 225 mil.



## SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

11 Estações de Tratamento de Esgoto

Extensão da Coletora: 547 km

Cobertura de Atendimento de Esgoto: 38,91%

24 mil m<sup>3</sup> de esgoto tratados / dia

## SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

2 Estações de Tratamento de Água

Extensão da Rede de Abastecimento: 2.252 km

13 reservatórios com capacidade total de 51 mil m<sup>3</sup>

Produção aproximada de 2.100 litros / segundo



# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO

POR QUE IMPLANTAR?

COMO IMPLANTAR?

RESULTADOS OBTIDOS



## PMO

Entidade organizacional criada para facilitar a interação entre os recursos da empresa e auxiliar gerentes de projeto, equipes e vários níveis de gerenciamento em questões estratégicas e entidades funcionais em toda a organização na implementação de **princípios, práticas, metodologias, ferramentas e técnicas de gerenciamento de projetos**

# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de  
Joinville

## POR QUE IMPLANTAR?

### RESULTADO

Aumento na chance de  
sucesso dos Projetos

### VISÃO INTEGRADA

Agilidade na tomada de  
decisão  
Melhor comunicação entre as  
partes interessadas  
Otimização na alocação de  
recursos

### GESTÃO DE RISCOS

Antecipação de riscos e  
situações desfavoráveis  
Redução de surpresas  
durante a execução dos  
trabalhos

### GESTÃO DO CONHECIMENTO

Lições aprendidas

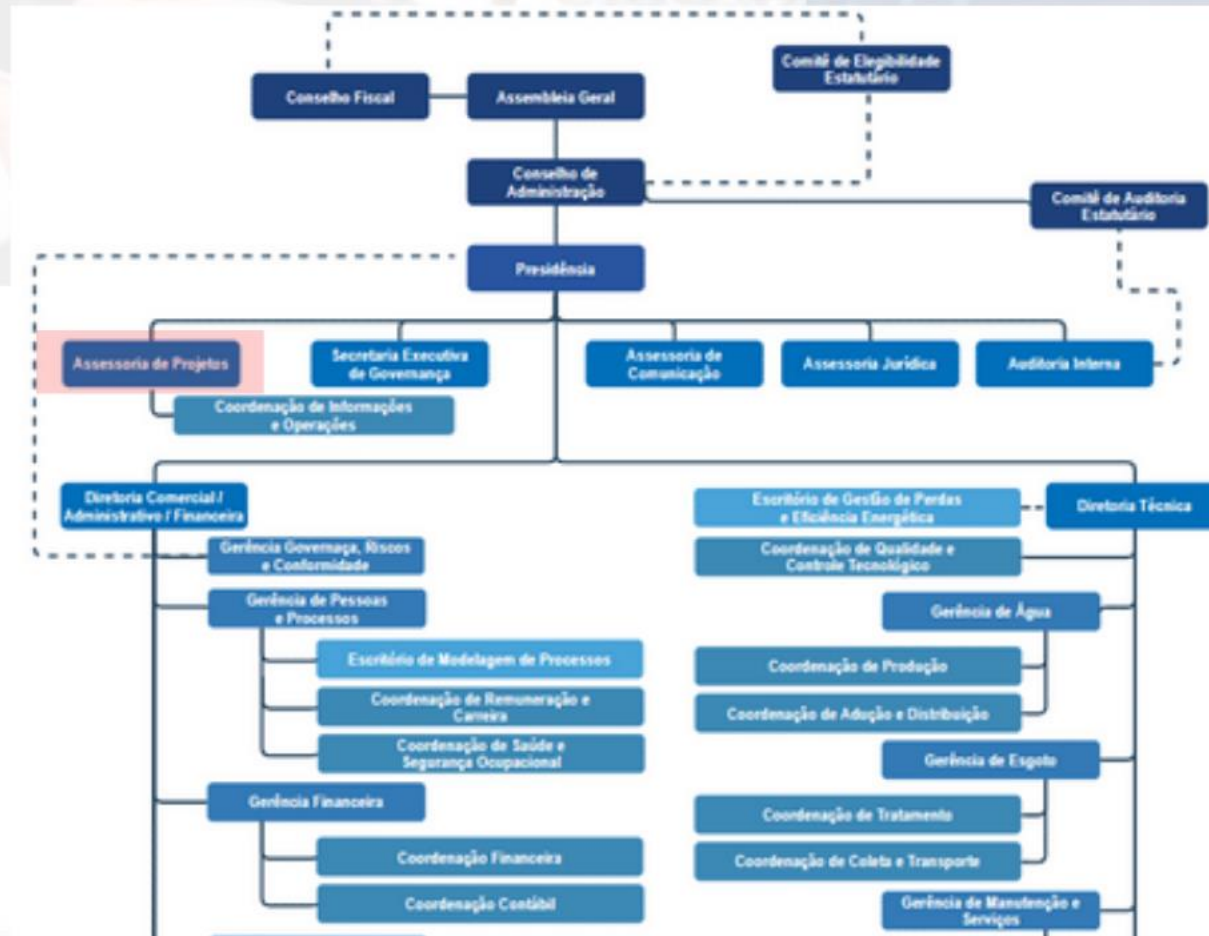


# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO



## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO TIPO MATRICIAL

**CRIAÇÃO DE UNIDADE NA MATRIZ DA ORGANIZAÇÃO DEDICADA AO GERENCIAMENTO DE PROJETOS**



# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO

## COMO IMPLANTAR?

**DEFINIÇÃO DOS  
BENEFÍCIOS E  
FUNÇÕES**

**CRIAÇÃO DE BASE  
DO CONHECIMENTO  
(METODOLOGIAS,  
DOCUMENTOS,  
FLUXOGRAMAS,  
DEFINIÇÃO DOS  
PAPÉIS/FUNÇÕES)**

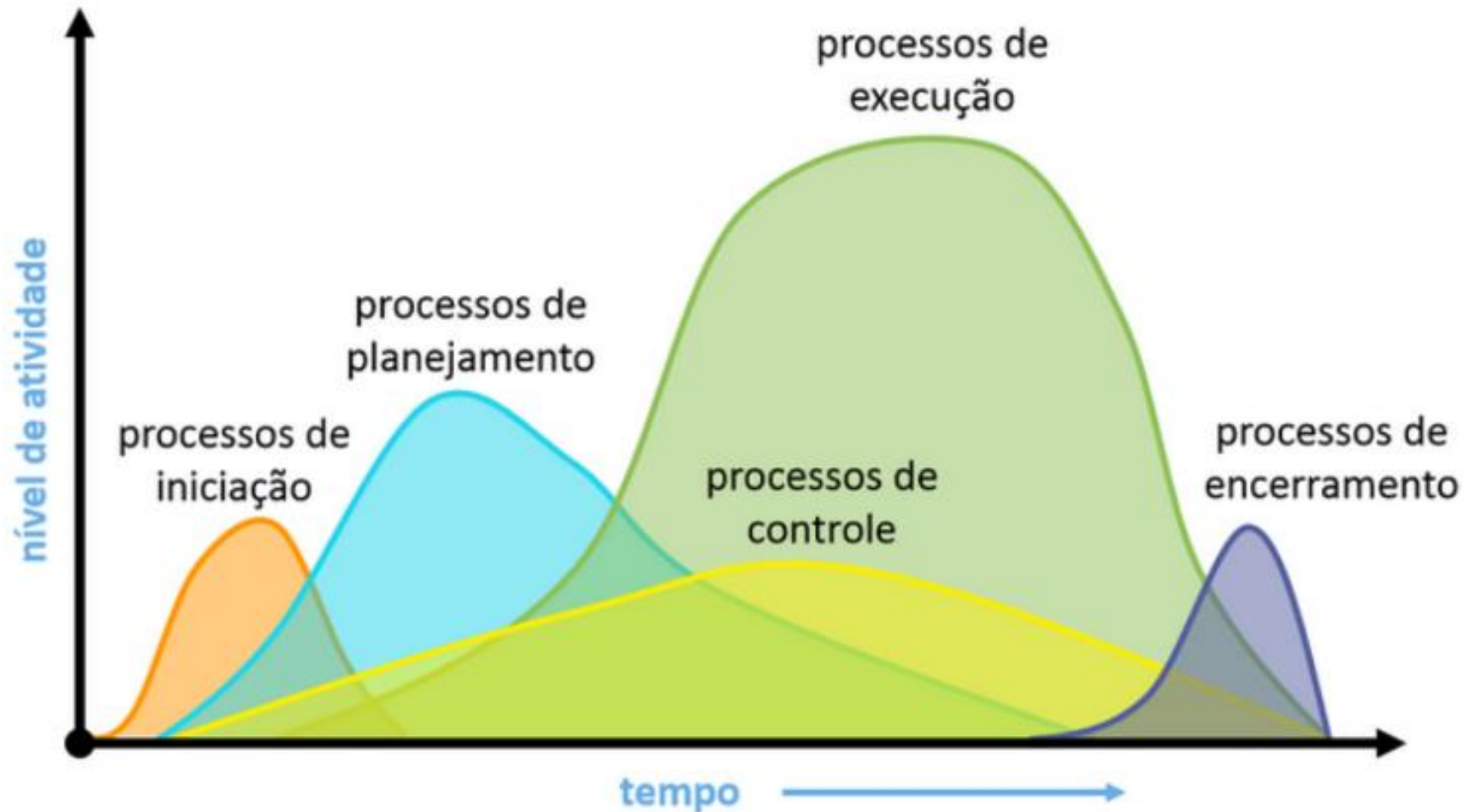
**DEFINIÇÃO DAS  
FERRAMENTAS E  
INDICADORES DE  
MONITORAMENTO E  
CONTROLE**

**DEFINIÇÃO DO  
PORTFÓLIO DE  
PROJETOS**

**IMPLANTAR  
PROCESSOS**



# SOBREPOSIÇÃO DOS GRUPOS DE PROCESSOS

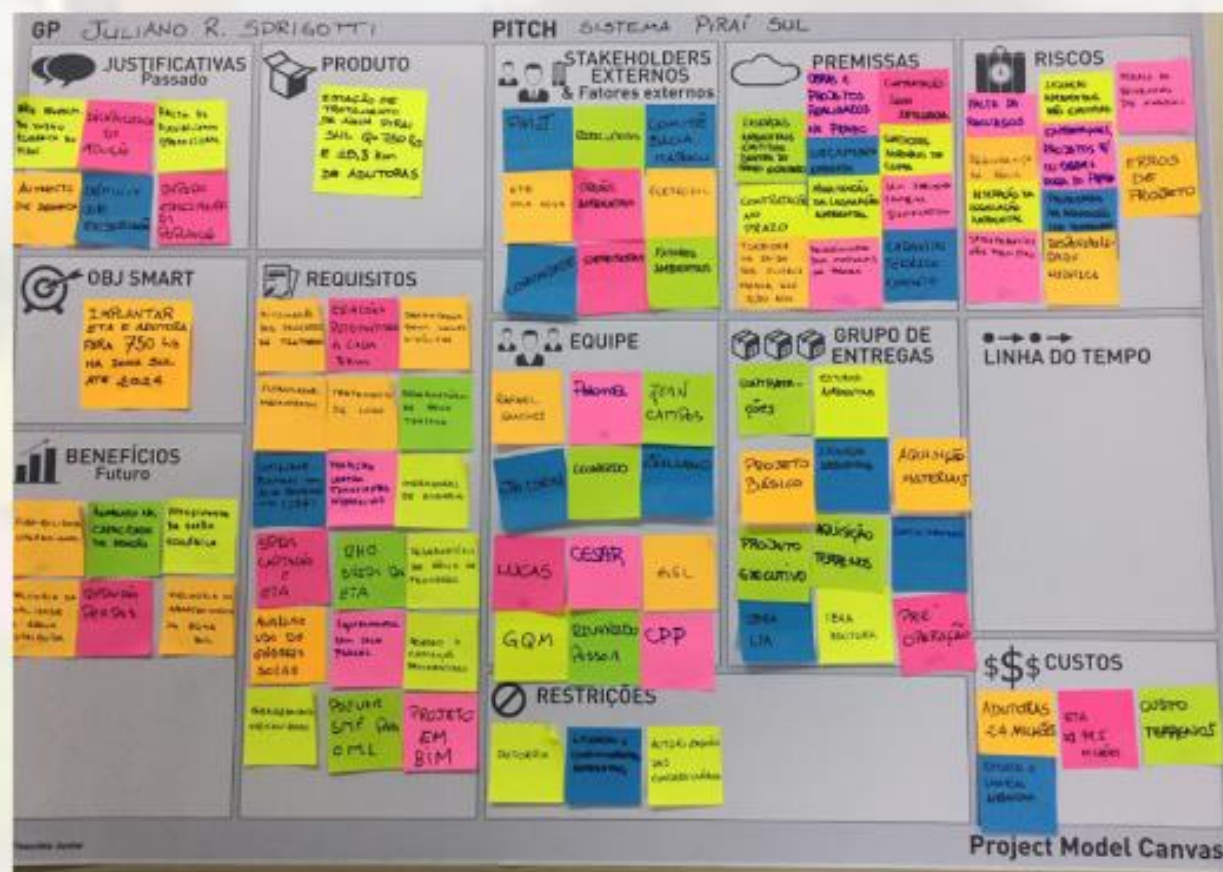




# 1. INICIAÇÃO

## PROJECT MODEL CANVAS

Principais informações do projeto:  
diálogo entre as partes interessadas  
Por quê? O que? Quem? Como?  
Quando? e Quanto?





## 2. PLANEJAMENTO

Abertura de processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI

Documento Termo de Abertura do Projeto - TAP;

Documento Plano do Projeto

Cronograma Físico-financeiro em MS-Project

Cronograma de Marcos, Principais Entregas do Projeto (milestones)

The image shows a screenshot of Microsoft Project software. On the right, a Gantt chart displays a project schedule with various tasks and their durations. On the left, a detailed task list table is visible, listing tasks such as 'Abertura de processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI', 'Documento Termo de Abertura do Projeto - TAP', and 'Documento Plano do Projeto'. The table includes columns for task ID, name, start date, end date, duration, and other project metrics.

ID	Nome	Inicio	Fim	Duração	Estado	Predecessores
1	Abertura de processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI	02/01/2020	02/01/2020	1 dia	Concluído	
2	Documento Termo de Abertura do Projeto - TAP	02/01/2020	02/01/2020	1 dia	Concluído	1
3	Documento Plano do Projeto	02/01/2020	02/01/2020	1 dia	Concluído	2

The image shows a screenshot of the SEI (Sistema Eletrônico de Informações) web interface. The top navigation bar includes the 'sei' logo and the version 'SEI v3.1.4'. A search bar is present with the text 'Para saber+ Menu Pesquisa'. Below the navigation bar, a list of documents is displayed, including 'Anexo CANVAS Projeto Progra', 'Informação CAJ DICAF GRC 5', and 'Termo de Abertura de Projeto C'. The interface also features a sidebar with navigation options like 'Administração', 'Controle de Processos', and 'Pesquisa'. The bottom of the page displays the logo of 'Companhia Águas de Joinville' and the text 'TERMO DE ABERTURA DE PROJETO SEI Nº 5821769/2020 - CAJ.DIPRE'.

### 3. EXECUÇÃO

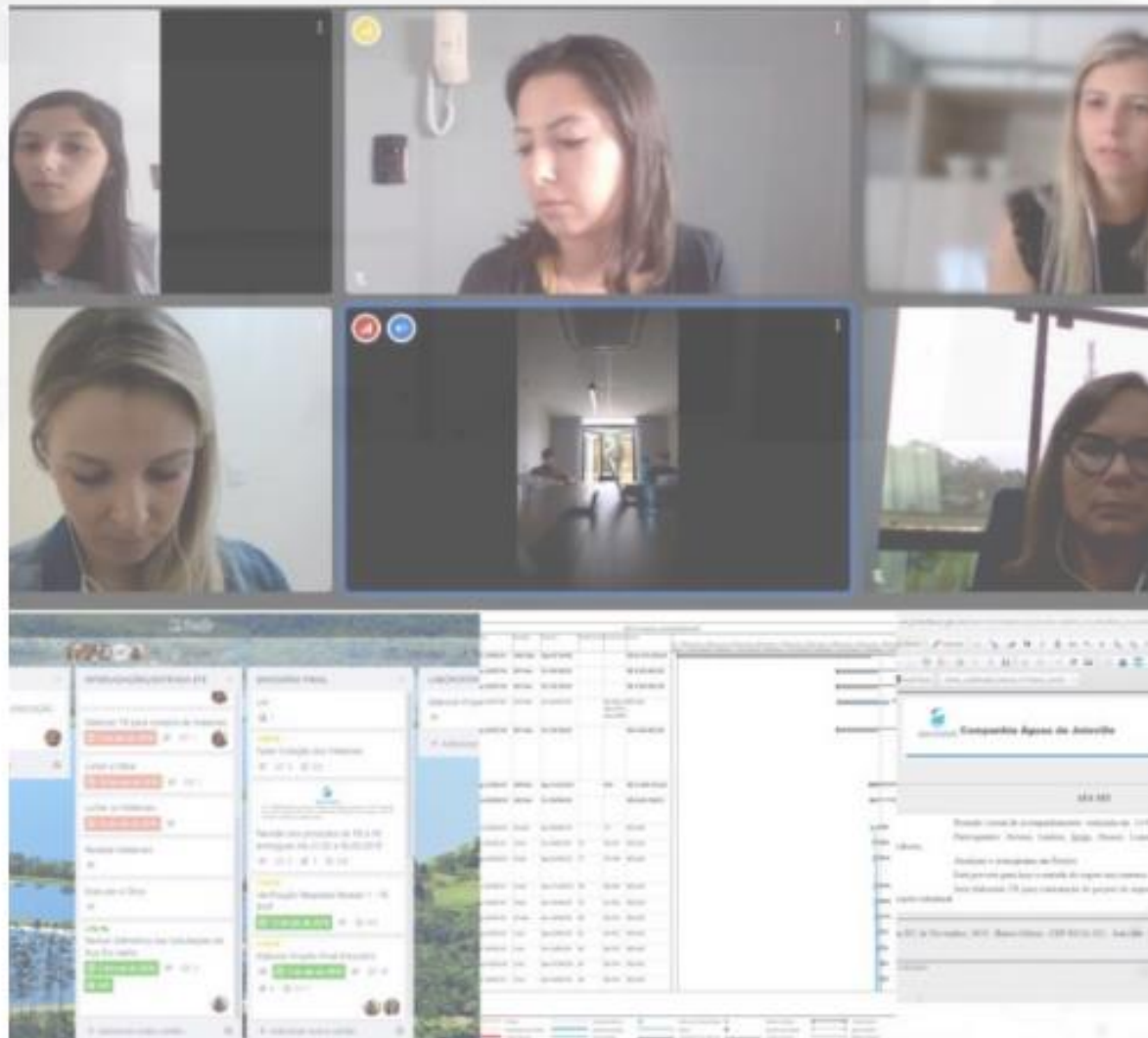
Registros de documentos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI;

Controle semanal de cronograma Físico-financeiro em MS-Project;

Reuniões de Acompanhamento com registro em ata;

Quadro Trello para uso de frameworks Ágil (Quadro Scrum);

Controle Mensal de Marcos, Principais Entregas do Projeto





# 3. EXECUÇÃO

Acompanhamento do andamento dos projetos por indicadores de desempenho - Dashboard no Tableau

Informativo Periódico do Escritório de Projetos



APRO - 2ª edição - set. 2020

## INFORMATIVO ESCRITÓRIO DE PROJETOS

**1 RESULTADOS PARCIAIS**  
Resumo do andamento do Projeto (até 30/09/2020)  
OBS: O gráfico em anexo indica apenas 3 Eixos dentro do prazo, são mais.

200 MIL R\$  
SAC LARANJEIRA  
SAC PIAUÍ 1 E 2 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 3 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 4 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 5 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 6 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 7 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 8 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 9 DE PIAUÍ  
SAC PIAUÍ 10 DE PIAUÍ

Atividade: 27,0%

**2 LIÇÕES APRENDIDAS**  
Em nosso Relatório de 1º Trimestre, tivemos a Assessoria do Projeto em Joinville em 2020. O objetivo do projeto era obter informações sobre o andamento do projeto.

**3 "MUDANDO A ROTA"**  
O plano de ação é sendo revisado de modo que a execução dos projetos seja mais eficiente, com o objetivo de obter o melhor resultado possível.

**4 TIQUE POR DENTRO**  
Cada Projeto tem um CROQUISTAMA com o objetivo de mostrar o andamento do projeto em relação ao prazo, custo e qualidade.



# 4. ENCERRAMENTO

## Termo de Encerramento do Projeto

## Registro das Lições Aprendidas - Banco de Lições Aprendidas

**Companhia Águas de Joinville**

TERMO DE ENCERRAMENTO SEI Nº 728089 - CALDTTECALDTTEC.GEXUALDTTEC.GEX.CPEX3

**TERMO DE ENCERRAMENTO**

**1. Projeto**  
Ampliação Reservatório R0

**2. Alinhamento Estratégico**  
Aceitação e eficiência a qualidade das obras de expansão

**3. Líder do Projeto**  
Juliana Rodrigo Sbriger

**4. Equipe (geral)**  
• Isaac Tomelero  
• Kataryn Bonatini  
• James J. Vieira  
• Clair B. Meyer  
• Eliana D. C. Stank

**5. Patrocinador**  
DETEC

**6. Período de realização do projeto**  
07/02/2019 - 25/10/2020

**7. Motivo**  
Projeto concluído

Obs.: Escopo inicial para o projeto R0, porém este já foi cancelado antes momento

**8. Resultados**  
Reservatório R0 5000 m3 - operando  
Prevista X Excedente  
Valor: 0,3 milhões X 7,7 milhões  
Prazo: Março 2020 X Outubro 2020

Documento assinado eletronicamente por Juliana Rodrigo Sbriger, Coordenador (su, em 21/02/2024, às 07:46, conforme o Modelo Prescrito nº 2.286-2, de 24/06/2011, Decreto Federal nº9.559, de 08/10/2013 e o Decreto Municipal nº 21.861, de 03/04/2014.

A autenticidade do documento pode ser verificada no site <http://sp.sic.gov.br>, juntado ao gerar o link usando o código verificador 728089 e o código CRC 6448223.

**Companhia Águas de Joinville**

LIÇÕES APRENDIDAS SEI Nº 728085/2019 - CALDTTEC.GEX.CPEX3

Joinville, 25 de outubro de 2020.

**LIÇÕES APRENDIDAS**

**Projeto**  
Ampliação Reservatório R0

Aspecto	Sim	Não	Comentários
1. Os produtos entregues correspondem aos descritos na proposta contratada?	X		
2. Houve divergência entre as prazos realinhados e comprometidos (data de base)?	X		1. Permissão da área de construção Revisão de licitação Revisão de cronograma
3. Houve divergência entre as quantidades e os preços (data de base)?	X		Revisão de licitação Revisão Projeto
4. Os custos poderiam ter sido evitados?	X	Sim	
5. Ocorreram riscos não previstos?	X		Risco de Projeto
6. Os observandos foram satisfeitos?	X		A obra ficou bem feita e está funcionando corretamente. Foram identificadas 2 oportunidades de melhoria: Escopo em tabela e custo de licitação não foram atualizados
7. O projeto ficou satisfeito com o apoio dos stakeholders?	X		Apoio: Na revisão das licitações No pagamento de reservatório Nos tratativas para liberação da área





# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de  
Joinville

## RESULTADOS OBTIDOS

**MAIOR  
VELOCIDADE NA  
EXECUÇÃO DOS  
PROJETOS**

Maior plano de investimentos  
da história da empresa

Plano de Investimentos Histórico CAJ



# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de  
Joinville

## RESULTADOS OBTIDOS

ATRAVÉS DAS PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS FOI POSSÍVEL **IMPLANTAR MAIS PROJETOS** ESTRATÉGICOS PARA A ORGANIZAÇÃO, COM **MAIS QUALIDADE E MENOR PRAZO**

## PROJETO IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI

DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS, DOCUMENTOS E ASSINATURAS,  
AGILIDADE  
TRANSPÂRENCIA DOS PROCESSOS,  
REDUÇÃO DE IMPRESSÕES





# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO



## RESULTADOS OBTIDOS

### OBRAS PARA ELEVAR OS ÍNDICES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Duplicação da principal ETA  
Novo Reservatório Central  
32,4 Km de novas redes de água

Índice de Disponibilidade dos Serviços de Água (IDSA)

98,81% (incremento de 4,64%)

Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQAD)

99,97%.





# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de  
Joinville

## RESULTADOS OBTIDOS

### OBRAS PARA ELEVAR A COBERTURA DE ESGOTO

Nova ETE Jarivatuba 600L/s  
42,7 Km de novas redes de esgoto

Com Novo Marco Legal do  
Saneamento a Meta é alcançar  
90% de cobertura até 2033





# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO



Águas de Joinville  
Companhia de Saneamento Básico

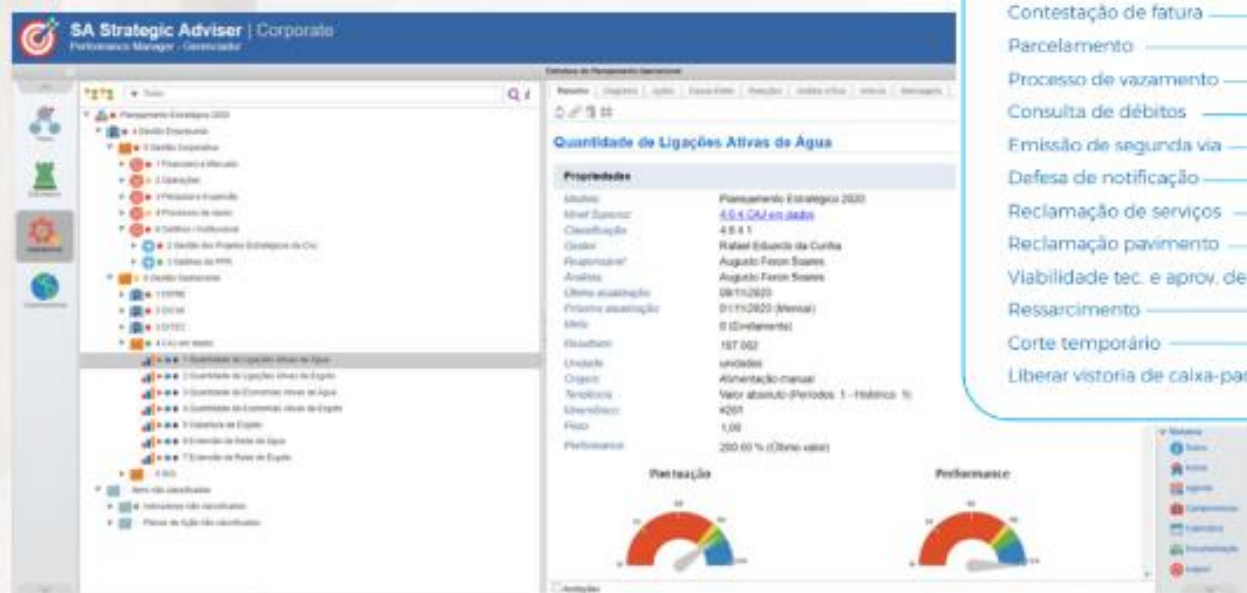


Prefeitura de  
Joinville

## RESULTADOS OBTIDOS

AMPLIAÇÃO DOS  
CANAIS VIRTUAIS  
PARA ATENDIMENTO

IMPLANTAÇÃO DE  
FERRAMENTA  
COLABORATIVA



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

# ESCRITÓRIO DE PROJETOS - PMO

## PRÓXIMOS DESAFIOS



**APERFEIÇOAMENTO DO PMO**



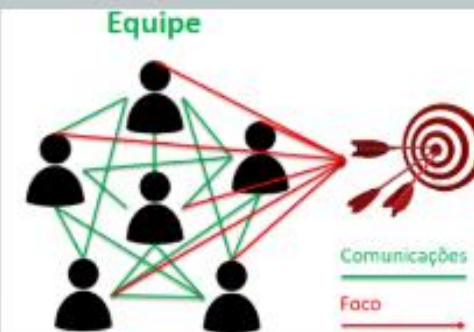
**TREINAMENTO DOS LÍDERES DE PROJETOS**



**MUDANÇA DE CULTURA**



**IMPLANTAR MAIS FRAMEWORKS ÁGEIS**  
MAIS EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE





# OBRIGADA!

**LUANA SIEWERT PRETTO**  
**DIR. PRESIDENTE AGUAS DE JOINVILLE**  
**LUANA.PRETTO@AGUASDEJOINVILLE.COM.BR**

**WWW.AGUASDEJOINVILLE.COM.BR**