



Encontro Técnico
AESABESP

31º Congresso Nacional
de Saneamento e
Meio Ambiente

CÓDIGO 5522
GESTÃO DE RISCOS NO
SANEAMENTO:
AÇÕES PARA MITIGAÇÃO DOS IMPACTOS
DECORRENTES DA PANDEMIA DO COVID-19

Thiago Zschornack
Adriana Falcão Loth
Luana Siewert Pretto
Ricardo Alexandre de Mello Oliveira

Companhia Águas de Joinville



Prefeitura 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 m³ 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 m³

Produção aproximada de 2.100 litros / segundo

GESTÃO DE RISCOS

PROBLEMA DE PESQUISA

Qual a contribuição da **gestão de riscos** para a **minimização dos impactos** provocados pela pandemia do **COVID-19** no saneamento?

METODOLOGIA UTILIZADA

ISO 31.000/2018

OBJETIVO DO TRABALHO

Apresentar a **importância da gestão de riscos** para a **mitigação dos impactos** provocados pela pandemia do **COVID-19** em uma empresa de saneamento municipal .

CONCEITO DE GESTÃO DE RISCOS

Processo pelo qual o risco é **medido** ou estimado e **estratégias** são desenvolvidas para **evitá-lo, reduzi-lo ou mitigá-lo**.



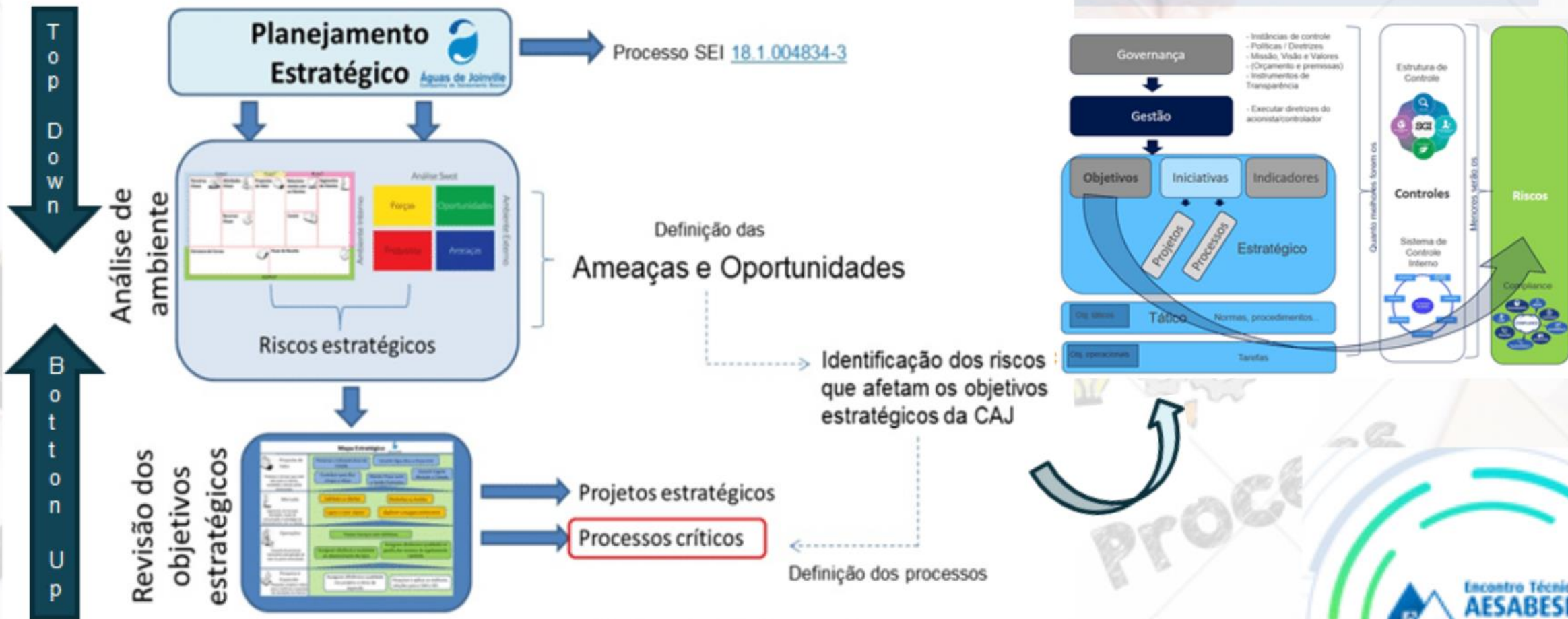
Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de
Joinville

GESTÃO DE RISCOS

Rules

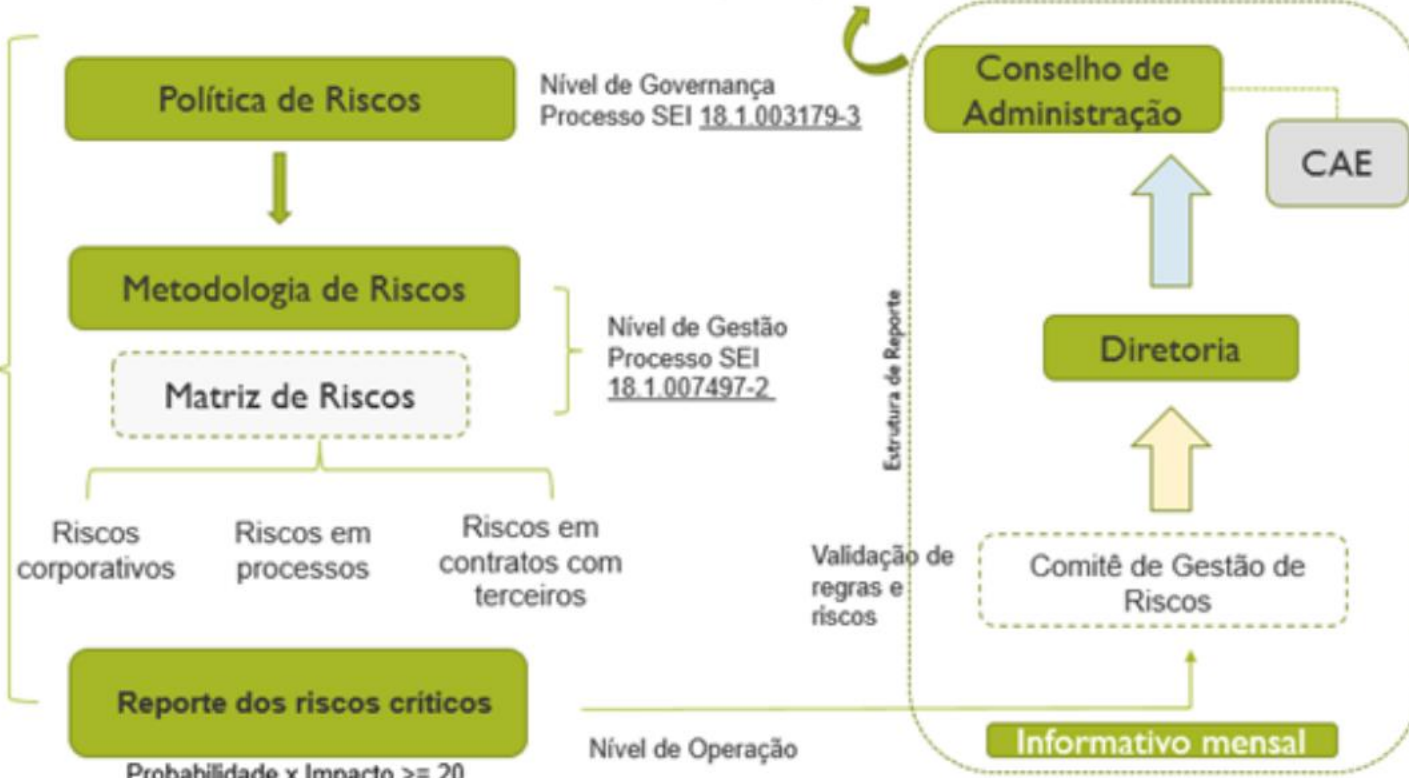


GESTÃO DE RISCOS

Rules



Aprova Appetite ao Risco (Mapa de Appetite ao Risco)



Riscos com Criticidade ≥ 8 Demandam Plano de Mitigação e Contingenciamento

REPORTE MENSAL

13/07 a 24/07/2020

RISCOS, CONTROLE INTERNO E CONFORMIDADE

Riscos

Mitigação de riscos críticos: 77,27% (17/22) (Meta: 75% - Junho)

Controle Interno

-Diligências: 201006722-8 e 201006517-6

Governança

- Apoio na área de Governança à duas empresas de saneamento brasileiras (SEMASA e SAAE).

ALERTA

Coronavírus - Estabelecer e fazer cumprir protocolos institucionais baseados nos decretos vigentes.

Estiagem - Vazão Rio Piraí - Ações de Contingenciamento

LGPD - Adequações à Lei. Venc.: 20/08/2020

Queda na arrecadação / Inadimplência - Revisão do Orçamento / Projeto de Cobrança.

- Rompimento Reservatório RI - Contenção do talude: 06/2020.

Comissionamento Nova ETE Jarivatuba/ Venc.: 27/10/2020

Novo Marco do Saneamento - Lei 14.026/20

Conformidade

- Encerramentos de todas as NCs conformidades pendentes (ARIS, SAMA etc.).

- Disponibilização da versão diagramada do Programa de Integridade na Ferramenta Colaborativa.

INDICADORES

Planos de Ação de NC no prazo*	% de avanço de Requisitos Legais*	% de atendimento de Requisitos Legais*
Realizado: 100% Meta: 85%	Realizado: 88,43% Meta: 74,92%	Realizado: 90,69% Meta: 80%



GESTÃO DE RISCOS

Rules

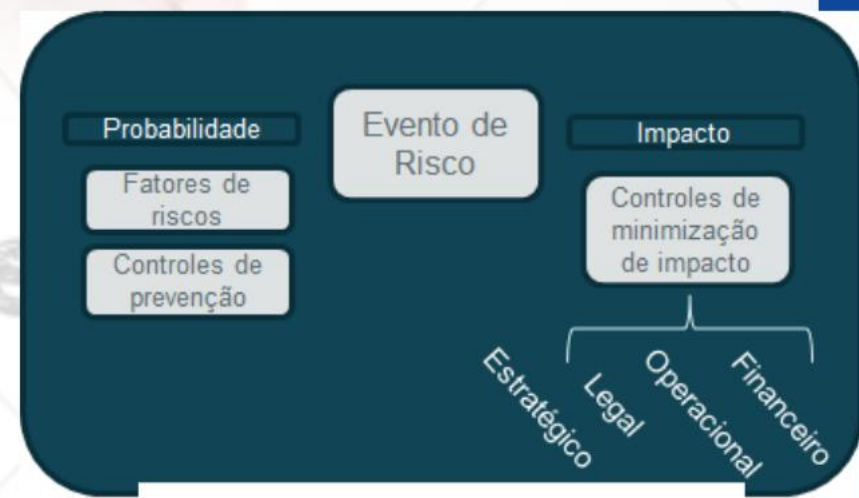


Mapa de Apetite ao Riscos

Legenda Nivel de Risco		Probabilidade				
		1 Muito Baixa	2 Baixa	3 Média	4 Alta	5 Muito Alta
Impacto	5 Muito Alto	5	10	15	20	25
	4 Alto	4	8	12	16	20
	3 Médio	3	6	9	12	15
	2 Baixo	2	4	6	8	10
	1 Muito Baixo	1	2	3	4	5

HILF

NÍVEIS DE TRATAMENTO	
A	ACÇÃO IMEDIATA - INTOLERÁVEL
B	ACÇÃO MÉDIA E CURTO PRAZO
C	MONITORAMENTO E GESTÃO
D	RISCO TOLERÁVEL

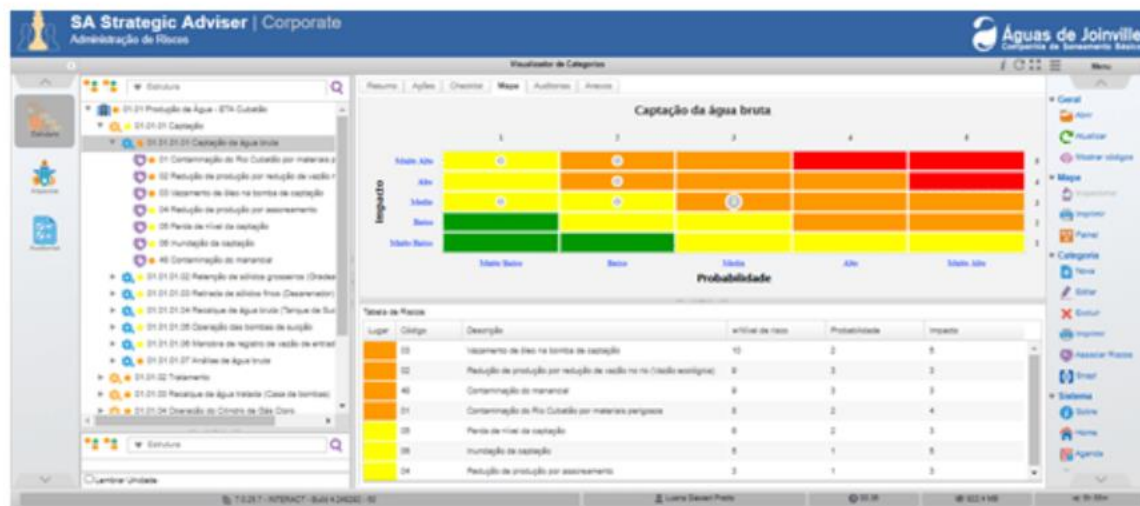


Riscos laranja e vermelho exigem obrigatoriamente abertura de Planos de Mitigação e Contingenciamento

GESTÃO DE RISCOS



- caj.interact.com.br/sa/apps/ot
- ### Seleção de itens
- Selecione um item da lista
- Processos Organizacionais
 - 01.01 Produção de Água - ETA Cubatão
 - 01.02 Produção de Água - ETA Pirai
 - 02 Adução, Distribuição de Água
 - 03 Coleta, Afastamento de Esgoto e Manutenção
 - 04 Tratamento e disposição final de esgoto
 - 05 Comercialização
 - 06 Faturamento e Cobrança
 - 07 Cadastro Integrado
 - 08 Atendimento ao Cliente
 - 11. Monitoramento SAA e SES
 - 12 Gestão da Expansão
 - 13 Controle Tecnológico e de Qualidade de Serviços
 - 14 Gestão Contábil
 - 15 Gestão Financeira
 - 16 Gestão de Pessoas e Processos
 - 17 Gestão das Aquisições e Contratos
 - 18 Gestão Logística
 - 19 Gestão de TI e Comunicação
 - 20 Gestão da Qualidade



GESTÃO DE RISCOS



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



PANDEMIA?

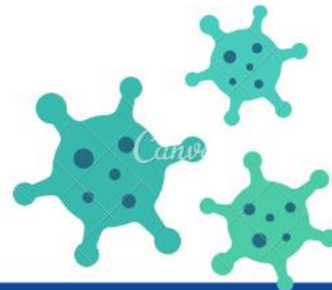
ESTRATÉGICO, TÁTICO, OPERACIONAL, LEGAL?

SISTÊMICO!

RISCOS FINANCEIROS



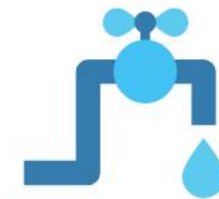
RISCOS À SAÚDE DOS COLABORADORES



RISCOS A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS



RISCOS A OPERAÇÃO DOS SISTEMAS / EQUIPAMENTOS



GESTÃO DE RISCOS

INSTAURAÇÃO DO COMITÊ DE CRISE

- Estabelecer protocolos (prevenção, detecção e tratamento das situações envolvendo func. e terceiros)
- Estabelecer estratégias de comunicação
- Monitorar casos e garantir o cumprimento dos protocolos
- Reportar situação diária ao grupo e aos funcionários

COMITÊ
DE GESTÃO
DE CRISE
COVID-19



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de
Joinville

PROCEDIMENTO ÁGUAS DE JOINVILLE		GERENCIAMENTO DE CRISE		
00	01/2014	08/12/2013	29/01/2014	1/9

Mapeamento do Processo

Microprocesso	Ação
Processo	Gerenciais
Atividade	Gerenciamento de crise

Identificação

	Responsável
Elaboração	ACOM e APGO
Validação	GRS
Verificação	Auditoria Interna
Aprovação	Diretoria (reunião de Diretoria)

Controle de Revisões

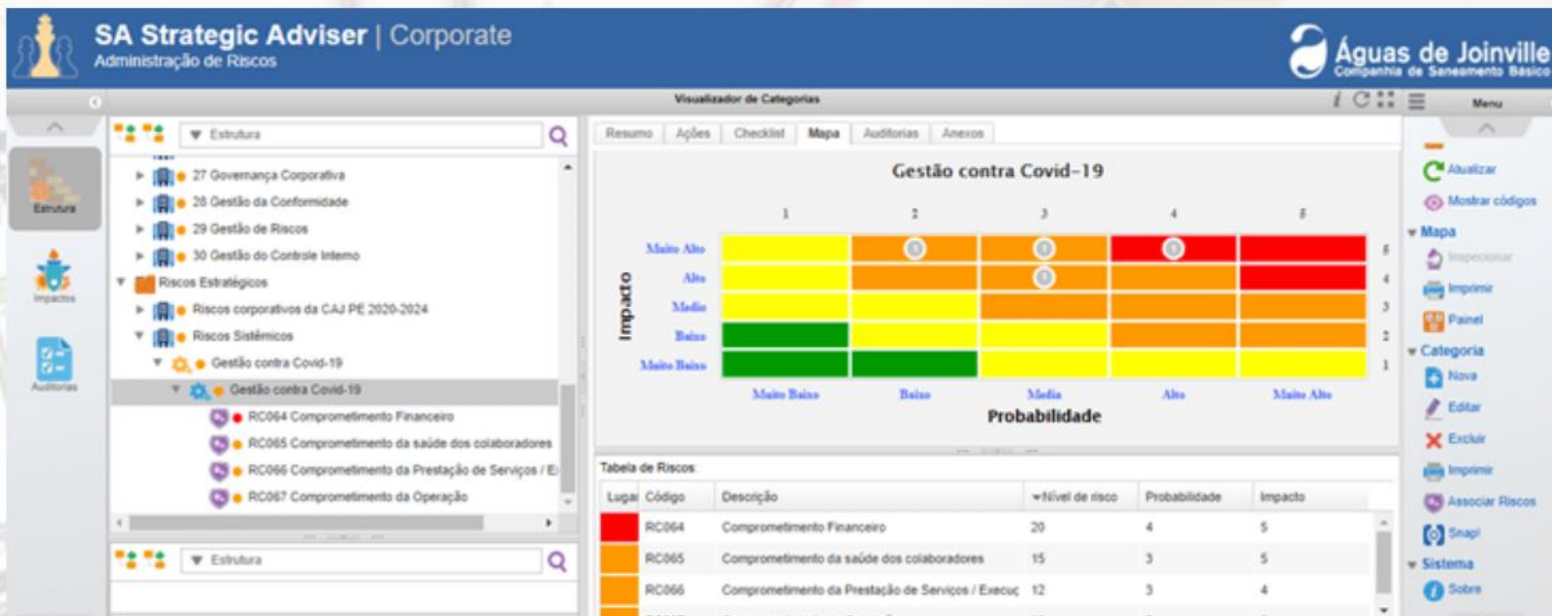
Revisão	Data	Item e Descrição da Revisão	Responsável
00/2013	03/12/2013	Emissão Original	ACOM e APGO
01/2014	29/01/2014	Inclusão de serviço de Imprensa	ACOM/APGO

Disponibilização: Intranet

GESTÃO DE RISCOS

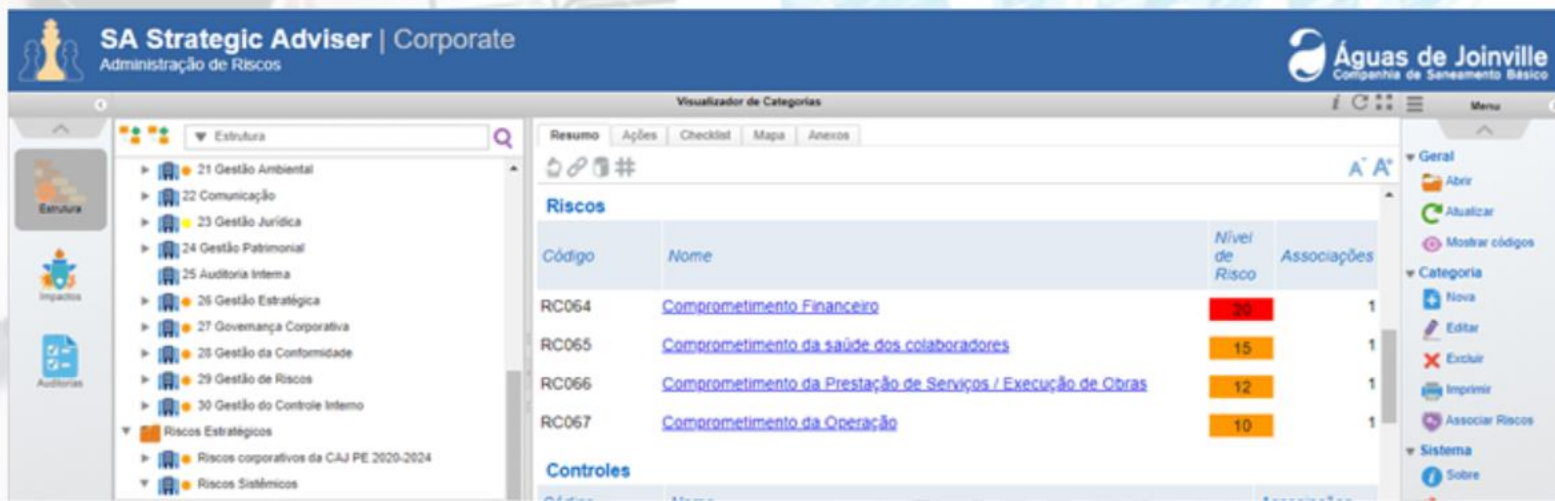
CLASSIFICAÇÃO: RISCO SISTÊMICO

O risco decorrente da Pandemia do covid-19 foi classificado como **Risco Sistêmico e controlado** via sistema Interact (Risk Manager), com atualização e reportes periódicos



CATEGORIAS PARA A GESTÃO DOS RISCOS DECORRENTES DA PANDEMIA

1. Riscos financeiros;
2. Riscos à saúde dos colaboradores;
3. Riscos a prestação dos serviços;
4. Riscos a operação dos sistemas/equipamentos



GESTÃO DE RISCOS

Rules



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



Prefeitura de
Joinville

RISCOS À SAÚDE DOS COLABORADORES

Contaminação colaboradores

Deliberações semanais Comitê de Crise;
Atendimento a protocolos;
Sanitização das áreas;

RISCOS A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Atendimento a clientes / Atraso em obras e serviços

Disponibilidade 100% dos serviços no autoatendimento;
Repactuação de cronogramas;
Revisão da matriz de risco em contratações.

RISCOS A OPERAÇÃO DOS SISTEMAS / EQUIPAMENTOS

Atraso na entrega de insumos / Contaminação colaboradores

Negociação com fornecedores;
Contratação emergencial;
Mudança na escala dos operadores;
Automatização da operação

RISCOS FINANCEIROS

Redução faturamento / Aumento significativo da Inadimplência / Suspensão de cortes até dez/2020

Adequação do orçamento de gastos;
Indicadores e Projetos Estratégicos;
Criação de Dashboard de Arrecadação e Inadimplência;
Projeto de Cobrança

GESTÃO DE RISCOS

RISCOS À SAÚDE DOS COLABORADORES

Contaminação colaboradores

Criação de protocolos aos colaboradores e terceiros;
Deliberações semanais Comitê de Crise;
Atendimento a protocolos;
Sanitização das áreas;

Rules

Adriana
Gestão de pessoas e processos

Guilherme
Coordenação eletromecânica

Ana Lúcia
Assessoria de comunicação

Vladiá
Secretaria executiva de governança

Eduardo
Assessoria jurídica

Caroline
Assessoria de Comunicação

Leandro
Coordenação eletromecânica

Patrícia
Coordenação licitação e compras

Todos contra o coronavírus


Nossos colaboradores sabem da importância social da Companhia Águas de Joinville e, em meio à pandemia, transformaram suas casas em postos de trabalho. Porque o saneamento básico é saúde e não pode parar.

Águas de Joinville Prefeitura de Joinville


Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico


Prefeitura de Joinville





Usuário:

Senha:

Órgão:

Lembrar

GESTÃO DE RISCOS

RISCOS A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Atendimento a clientes / Atraso em obras e serviços

Disponibilidade 100% dos serviços no autoatendimento;
Repactuação de cronogramas;
Revisão da matriz de risco em contratações.

Rules

ATENDIMENTO



Confira os serviços que devem ser solicitados pelos canais não presenciais da Companhia Águas de Joinville:

	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	●	●		●

Nossos contatos:

✉ atendente.virtual@aguasdejoinville.com.br

🌐 www.aguasdejoinville.com.br

☎ 0800 723 0300 ou 115

📞 (47) 99771-8115



FIQUE EM CASA

O saneamento básico é um serviço essencial para a população. Por isso, seguimos trabalhando para você receber uma água pronta para o consumo nas 24 horas do dia sem sair de casa.

www.aguasdejoinville.com.br
0800 723 0300 ou 115
47 99771-8115
atendente.virtual@aguasdejoinville.com.br

COVID-19

GESTÃO DE RISCOS

Rules



CANAIS

Atendimento CAJ

Impacto da pandemia COVID-19 nas demandas por serviços ao cliente

Outubro/2020



Média de Serviços solicitados no 1º semestre: 21.673
 Serviços solicitados em Outubro: 29.372

Em outubro **9.284** OS's geradas em Back Office... destas, **2.284** foram geração parcelamentos de campanha

Venda: Água e Esgoto



Pós venda: Demais solicitações



GESTÃO DE RISCOS

RISCOS A OPERAÇÃO DOS SISTEMAS / EQUIPAMENTOS

Atraso na entrega de insumos /
Contaminação colaboradores

Negociação com fornecedores;
Contratação emergencial;
Mudança na escala dos operadores;
Automatização da operação

MEDIDAS DE SEGURANÇA PARA OPERAÇÃO DAS ETES - COVID-19.

REVISTA LANCET GASTROENTEROL HEPATOL (VOL.5, ABRIL/2020) MOSTRA QUE PACIENTES COM COVID-19 APRESENTAM EM SUAS FEZES O RNA DO CORONAVÍRUS

Pesquisadores da UFMG alertam para efeitos de presença de Coronavírus no Esgoto

Nota técnica do INCT ETes sustentáveis trata do despejo de carga viral nos rios e recomenda proteção dos trabalhadores de etes



LAVAGEM CONSTANTE DAS MÃOS E USO DE ALCÓOL EM GEL APOS REALIZAÇÃO DE ANÁLISES



AO FINALIZAR ATIVIDADES DESCARTAR E HIGIENIZAR EPIS



AO TOSSIR CUBRA A BOCA COM COTOVELO OU UM LENÇO

LIMPEZA DE BANCADAS E SUPERFÍCIES COM SOLUÇÃO DE HIPOCLORITO DE SÓDIO A 1%



OTIMIZE AS COLETAS

Realize as amostragens de uma única vez, quando possível



EVITAR AO MÁXIMO AGLOMERAÇÕES

DISTANCIAMENTO NA TROCA DE TURNOS

USO DE MÁSCARA, LUVAS E OCULOS EM TODAS AS ATIVIDADES COM MATERIAL BIOLÓGICO

- Limpeza de gradiente;
- Coleta de amostras;
- Realização de análises;
- Recebimento de caminhões LF;



TEMPORARIAMENTE SUSPENSAS ALGUMAS ATIVIDADES

- Averiguação sucção aeradores (verificar na telemetria);
- Nível do tanque de lodo (solicitar informação ao Magno);



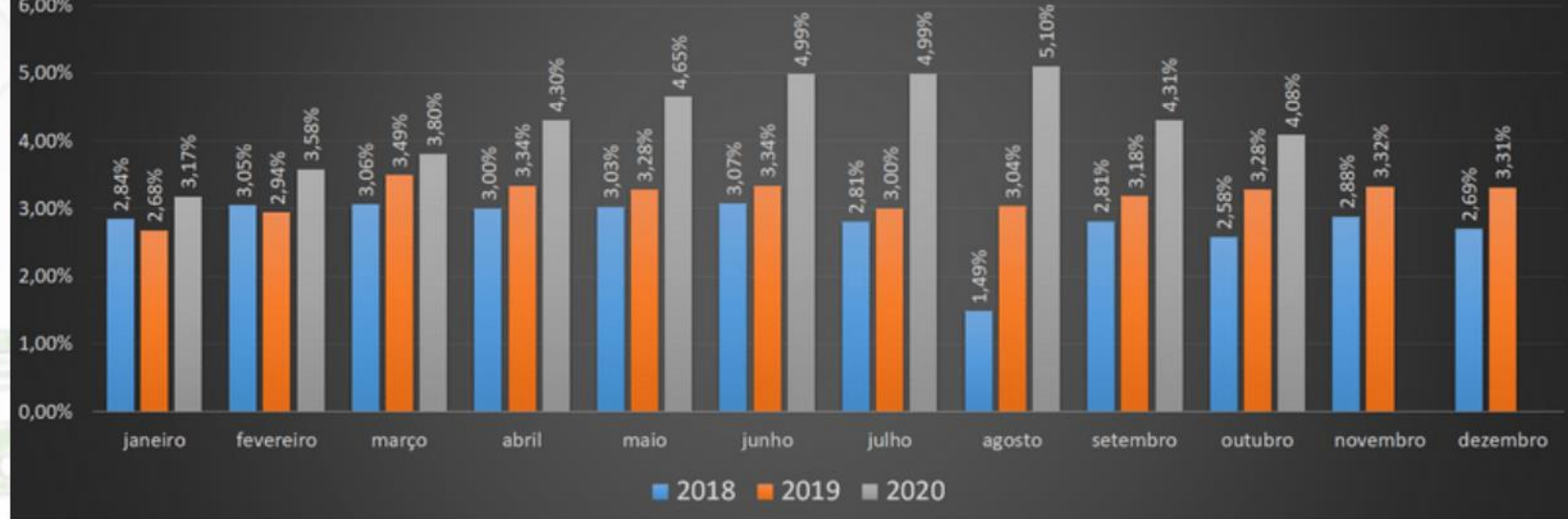
SINTOMAS COMO FEBRE, TOSSE, CORIZA, MAL ESTAR, DEVEM SER COMUNICADOS A SUPERVISÃO

GESTÃO DE RISCOS

RISCOS FINANCEIROS

Redução faturamento / Aumento significativo da Inadimplência / Suspensão de cortes até dez/2020

Adequação do orçamento de gastos;
Indicadores e Projetos Estratégicos;
Criação de Dashboard de Arrecadação e Inadimplência;
Projeto de Cobrança



GESTÃO DE RISCOS

Rules



DESDE MARÇO OS RISCOS DECORRENTES DA PANDEMIA ESTÃO NO TOPO DO INFORMATIVO DE REPORTE INTERNO

Pauta constante nas reuniões do CONSAD



ALERTA

Coronavírus - Estabelecer e fazer cumprir protocolos institucionais baseados nos decretos vigentes.

LGPD - Adequações à Lei. Venc.: 20/08/2020

Queda na arrecadação / Inadimplência - Revisão do Orçamento / Projeto de Cobrança.

Rompimento Reservatório R1: Contenção do talude: Dez/2020.

Monitoramento de taludes R0, R6 e R7 - Fazer contrato de manutenção:

Comissionamento Nova ETE Jarivatuba/ Venc.: 27/10/2020

GESTÃO DE RISCOS - PÓS-PANDEMIA

RISCOS

Foco maior em riscos sistêmicos (pandemia, terrorismo, grandes desastres naturais...);

Elaboração e atualização de Plano de Ação a Emergência, Plano de Gestão de Crise e Plano de Continuidade do Negócio;



LOCAL DE TRABALHO

Trabalho Remoto - Necessidade de estabelecimento de métrica para medição de eficiência/produktividade no trabalho remoto;

Redução do número de viagens – reuniões via aplicativos.



GESTÃO DE RISCOS - CONCLUSÕES

RESPOSTA RÁPIDA A CRISE

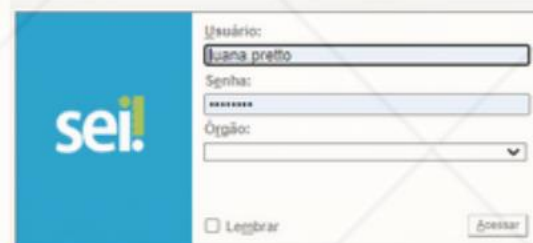
Decorre do diferencial proporcionado pela **metodologia de gestão de riscos** adotada pela CAJ em 2018;

Existência de um **Comitê de Gerenciamento de Riscos** constituído e atuante;

Um robusto e **moderno sistema de tecnologia de informação e comunicação**, gerenciado pela área de TI, possibilitou um suporte rápido e seguro na migração dos funcionários dos grupos de riscos e prioritários para o trabalho em home office.

OPERAÇÃO CONSTANTE

Existência de um **PAE - Plano de Ação e Emergência** também permitiu maior tranquilidade nas ações de contingenciamento do sistema operacional, especialmente abastecimento de água



The image shows a login form for the 'sei!' system. On the left is a blue square with the 'sei!' logo. The form fields are: 'Usuário:' with the text 'luana preto' entered; 'Senha:' with a masked password '*****'; 'Órgão:' with a dropdown menu; and a 'Lembrar' checkbox. A 'Acessar' button is at the bottom right.



OBRIGADA!

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

WWW.AGUASDEJOINVILLE.COM.BR

