

Procedimento Águas de Joinville - PAJ		
Título: ABORDAGEM SOCIAMBIENTAL		
Versão nº: 002	Data de Emissão: set/2025	Código: PAJ/REC 00.01

Contexto	
Macroprocesso	Relacionamento com cliente
Processo	Relacionamento com a Comunidade
Subprocesso	Abordagem Socioambiental
Atividade	Planejamento, Programação e Execução

Identificação	
Elaborado por	Gervasio Luiz Reichert Marquetti – Agente Socioambiental
Revisado por	Juliana R. dos Santos Pinheiro – Facilitador de Processos PROC
Verificado por	Everton Willian Gonçalves – Gestor de Riscos
Aprovado por¹	Adriana Falcão Loth – Coordenadora de Responsabilidade Social
Responsabilidade	CRE

¹ Para visualização do(s) Aprovador(es) consultar assinatura/QR Code disponível no final da última página deste documento.

SUMÁRIO

1	OBJETIVO E RESULTADO ESPERADO	4
2	APLICABILIDADE	4
3	SIGLAS.....	4
4	GLOSSÁRIO	4
5	REQUISITOS	4
5.1	SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO	4
6	PROCEDIMENTO.....	5
6.1	TIPOS DE ABORDAGEM.....	5
6.1.1	Abordagem de implantação da rede de água/esgoto	5
6.1.2	Abordagem de liberação para interligação de esgoto	5
6.1.3	Abordagem de bom uso da rede de água/esgoto.....	5
6.1.4	Abordagem de melhoria de rede de água/esgoto	5
6.1.5	Abordagem para padronização da ligação de água	6
6.1.6	Abordagem para informar desvio de rua	6
6.2	RECEBIMENTO DE DADOS/MATERIAIS.....	6
6.2.3	Dados para abordagem de bom uso da rede de água/esgoto.....	6
6.2.4	Dados para abordagem de melhoria de rede de água/esgoto	7
6.2.5	Dados para abordagem para padronização da ligação de água	7
6.3	PLANEJAMENTO E PROGRAMAÇÃO.....	7
6.3.1	Conferência e extração de dados QGIS	7
6.3.2	Abertura e programação de OSs Sansys.....	7
6.3.2.1	Coleta manual de dados	7
6.3.3	EPIs, equipamentos e transporte	7
6.4	ABORDAGEM	8
6.4.1	Código 1941 - Abordagem de Implantação da Rede de Água/Esgoto	8
6.4.2	Código 1948 - Abordagem de liberação para interligação de esgoto	9
6.4.3	Código 1942 - Abordagem de bom uso da rede de água/esgoto	9
6.4.3.1	Desligamento – conexão indevida	10
6.4.3.2	Hidrantes	10
6.4.4	Código 1943 - Abordagem de melhoria de rede de água/esgoto	10

6.4.5 Código 1944 - Abordagem para padronização da ligação de água.....	10
6.4.5.1 Abordagem por carta	11
6.4.5.2 Abordagem por contato ativo	11
6.5 SITUAÇÕES ADVERSAS.....	11
6.5.1 Tarifa Social	11
6.5.2 Morador não encontrado ou Recusa	11
6.6 ENCERRAMENTO DE OS	11
6.6.1 Encerramento OSs 1941, 1948, 1942 e 1943	11
6.6.1.1 Recusa	11
6.6.2 Encerramento OS 1944.....	12
6.6.2.1 Carta 12	
6.6.2.2 Contato ativo	12
7 REFERÊNCIAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	12
7.1 EXTERNOS	12
7.2 INTERNOS	12
8 ANEXOS.....	12
9 RISCOS MITIGADOS/CONTINGENCIADOS	13
10 CONTROLE DE REVISÕES.....	13

1 OBJETIVO E RESULTADO ESPERADO

O objetivo deste documento é definir diretrizes claras e consistentes para a execução de abordagens socioambientais. Espera-se que, como resultado, a atividade descrita seja realizada de forma eficiente, garantindo a minimização de reclamações e críticas às obras executadas, além da conscientização da população.

2 APLICABILIDADE

Este procedimento aplica-se à equipe responsável pela execução das abordagens.

3 SIGLAS

- **CCT** – Coordenação de Coleta e Transporte
- **CIOP** – Centro de Informações Operacionais
- **CRE** – Coordenação de Responsabilidade Social e Experiência do Cliente
- **GEX** – Gerência de Expansão
- **OS** – Ordem de Serviço
- **PCQO** – Ponto de Controle de Qualidade Operacional
- **QGIS** – Aplicativo de que permite a visualização, edição e análise de dados georreferenciados
- **SEI** – Sistema Eletrônico de Informação
- **SAMA** – Secretaria de Meio Ambiente
- **SEINFRA** – Secretaria de Infraestrutura
- **CCM** - Coordenação de Comunicação e Marketing

4 GLOSSÁRIO

- **Sansys** – Sistema Comercial da companhia
- **Sansys Mobile** – Sistema móvel Comercial da companhia

5 REQUISITOS

5.1 SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Consultar [MAJ 16.07-01 Guia de EPIs por Atividades e Riscos](#).

6 PROCEDIMENTO

6.1 TIPOS DE ABORDAGEM

A abordagem socioambiental poderá ter diversas finalidades e ser realizada em atendimento à várias etapas dos processos de expansão, melhoria operacional e bom uso das redes de água e/ou esgoto, conforme segue.

6.1.1 Abordagem de implantação da rede de água/esgoto

Esta abordagem deve ocorrer antes da instalação da rede de esgoto ou de água e consiste em comunicar os clientes sobre a interferência das obras e qual o papel do morador. Para sua realização, utiliza-se o serviço de código 1941, no sistema Sansys. Nesta abordagem podem ser incluídas as ruas de pavimento primário que serão utilizadas como desvio.

6.1.2 Abordagem de liberação para interligação de esgoto

Essa abordagem deve ocorrer quando a bacia é liberada pelo órgão ambiental, permitindo que os moradores se interliguem à rede coletora da CAJ. Para sua realização, utiliza-se o serviço de código 1948, no sistema Sansys.

6.1.3 Abordagem de bom uso da rede de água/esgoto

Esta abordagem consiste em informar os clientes quanto ao uso correto da rede coletora de esgoto, quando demandada pela CCT ou pela GEX ao identificar ligações sem liberação (antes da obra concluída) ou mau uso da rede de esgoto. Também é usado para abordar vizinhos de hidrantes para coibir o furto de água. Para sua realização, utiliza-se o serviço de código 1942, no sistema Sansys.

6.1.4 Abordagem de melhoria de rede de água/esgoto

Esta abordagem consiste em informar os clientes quanto a obras de melhoria das redes de água e/ou de esgoto, além de PCQOs. Para sua realização, utiliza-se o serviço de código 1943, no sistema Sansys.

6.1.5 Abordagem para padronização da ligação de água

Esta abordagem consiste em antecipar padronizações de ligação de água/esgoto, com o objetivo evitar recortes em vias recém pavimentadas ou requalificadas, melhorando a imagem institucional e evitando gastos desnecessários com conserto de pavimento. Para sua realização, utiliza-se o serviço de código 1944, no sistema Sansys.

6.1.6 Abordagem para informar desvio de rua

Esta abordagem consiste em informar os clientes que haverá um desvio na rua em questão. A GEX avalia a necessidade e repassa para a CRE. Normalmente esta abordagem é realizada em ruas de pavimento primário. Para sua realização, utiliza-se o serviço de código 1943 no sistema Sansys.

6.2 RECEBIMENTO DE DADOS/MATERIAIS

6.2.1 Dados para abordagem de implantação da rede de água/esgoto

Os dados devem ser repassados pela GEX ou setor demandante, através do processo SEI CAJ – Trabalho Técnico Social, conforme modelo de documento disponível na respectiva Base de Conhecimento.

As abordagens devem ser solicitadas com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência, salvo exceções de urgência, que devem ser repassados com, no mínimo, 1 (um) dia útil de antecedência via e-mail.

6.2.2 Dados para abordagem de liberação para interligação de esgoto

Os dados devem ser repassados pela GEX e/ou CIOP via SEI pelo processo da bacia de esgoto em questão.

6.2.3 Dados para abordagem de bom uso da rede de água/esgoto

Os dados devem ser repassados através da abertura de OS de código 1942 no sistema Sansys, que automaticamente dispara um e-mail para alertar sobre a demanda, ou pelo SEI, deve ser enviado um e-mail com as fotos da situação.

Se necessário, conversar com o solicitante da abordagem, a fim de obter esclarecimentos sobre a demanda.

6.2.4 Dados para abordagem de melhoria de rede de água/esgoto

Os dados devem ser repassados pela GEX ou área demandante através do processo SEI CAJ - Trabalho Técnico Social, conforme modelo de documento disponível na respectiva Base de Conhecimento, ou por e-mail. (como no caso da GMS)

6.2.5 Dados para abordagem para padronização da ligação de água

Os dados devem ser repassados via SEI pela área demandante, cujo documento deve conter os trechos de vias que receberão pavimento ou requalificação asfáltica. A preparação dos materiais deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da demanda.

6.3 PLANEJAMENTO E PROGRAMAÇÃO

6.3.1 Conferência e extração de dados QGIS

Conferir o material novo com as ruas em que a abordagem já tenha sido realizada, a fim de evitar retrabalho. Utilizar o QGIS para a extração das matrículas e mapa, conforme [ITAJ 21.05.01.01 – Extração de dados do QGIS](#).

6.3.2 Abertura e programação de OSs Sansys

Em posse da relação de matrículas, acessar o Sansys para abertura de OS com código específico de acordo com o tipo de abordagem a ser realizada, conforme item [7.1](#) e [ITAJ 21.05.01.02 – Extração de dados Sansys para abordagem](#) e, com as OSs abertas, programá-las para o Sansys Mobile conforme o [ITAJ 21.05.01.04 - Programação de Abordagens no Sansys Mobile](#).

6.3.2.1 Coleta manual de dados

Em casos extraordinários, em que não seja viável abrir as OSs, deve ser anotado os dados do cliente para posterior abertura das OSs. Nos casos em que não há rede de água instalada e/ou matrícula das residências para gerar OS, deve se utilizar o mesmo procedimento.

6.3.3 EPIs, equipamentos e transporte

O funcionário deve utilizar os EPI's necessários, conforme descrito no [MAJ 16.07-01 Guia de EPIs por Atividades e Riscos](#), levar o smartphone com o Sansys Mobile instalado e bateria carregada. Para se locomover até o local, dar preferência para veículo da frota (retirar no setor de

transportes ou utilizar a unidade móvel) e, caso não haja disponibilidade, averiguar com o fiscal da obra a possibilidade de carona.

Também há a possibilidade de utilização de outro meio de transporte disponível conforme regramento da CAJ, como transporte por aplicativo por exemplo.

Em caso de chuva leve, devem ser utilizados os guarda-chuvas disponibilizados pela CAJ para a realização das abordagens. Em caso de chuva muito forte, as abordagens poderão ser suspensas.

6.4 ABORDAGEM

6.4.1 Código 1941 - Abordagem de Implantação da Rede de Água/Esgoto

A abordagem deve ser realizada preferencialmente em horário comercial e dispensa agendamento. Quando o morador estiver presente, seguir o descrito no folder “O esgotamento sanitário está chegando em sua rua” (Anexo IV – Folder Esgoto Passo 1), enfatizando que a interferência da obra é necessária e tem curta duração, além de frisar que o morador também tem um papel nesta etapa: a marcação do ponto de espera de esgoto com o adesivo (Anexo VII – Adesivo Espera de Esgoto), que será entregue junto ao folder, que também possui todos os contatos da CAJ. Em seguida, dar continuidade à abordagem preenchendo as informações pertinentes na OS do *Sansys Mobile*. Atentar para obrigatoriedade de registro das seguintes informações no sistema:

- a) Verificar se a família exerce atividade econômica no imóvel;
- b) Verificar se naquele imóvel uma mulher é a chefe da família;
- c) Verificar se no imóvel há alguma pessoa com mobilidade reduzida, qual é e que necessidade de deslocamento é necessária. Se a pessoa faz algum tratamento de saúde que demande deslocamento, anotar os dias da semana e horários em que será necessário o deslocamento.
- d) Profundidade da Caixa de Inspeção (CI): Informar ao morador a profundidade do ramal de esgoto (CI) que será deixado (65 cm), e caso precise que seja mais profundo, o morador deverá informar a profundidade do ramal de esgoto (CI) que necessita, indicando no adesivo ou alguma marcação no muro. A informação da altura da CI deverá ser registrada no Sansys. Caso o cliente não saiba a profundidade da CI no momento da abordagem, ele poderá informar nos canais de atendimento através do telefone 115. Orientar o cliente que caso ele não informe a altura e seja necessário o rebaixamento da CI, haverá cobrança para o cliente específica para este serviço.
- e) Registrar o nome de quem recebeu as informações e o seu vínculo com o proprietário do imóvel.

Caso a abordagem seja próxima a alguma Estação Elevatória de Esgoto, explicar do que se trata a instalação e que não haverá geração de odor.

Caso a abordagem seja para informar os moradores sobre desvio de rua, deverá ser entregue material específico.

Caso o morador não seja encontrado em casa, deve-se deixar folder e adesivo na caixa de correios, caso haja um funcionário no local, passar as informações ao mesmo e entregar o folder e adesivo.

Reforçar com o morador que este não é o momento de interligação à rede coletora de esgoto, pois, caso o faça, estará sujeito a sanções por infração ambiental (SAMA).

Caso a abordagem seja para implantação de rede de água, deve-se confeccionar material específico para a obra, a ser produzido pela CCM, informando o morador da obra em questão, prazos e desvios se necessário, quando o morador for encontrado, deve-se informar sobre a padronização da ligação de água e seus benefícios caso ainda não seja padronizado, não encontrando o morador o material deve ser deixado na caixa de correios.

6.4.2 Código 1948 - Abordagem de liberação para interligação de esgoto

A abordagem deve ser realizada em horário comercial, sem agendamento, em turno e contraturno. Caso o morador seja encontrado, deve-se abordá-lo, informando como deve fazer a interligação de esgoto, o prazo e sobre o faturamento de esgoto após o prazo, além de entregar o folder “Se ligue no esgoto”, conforme Anexo V – Folder Esgoto Passo 2. Registrar o nome de quem recebeu as informações e o seu vínculo com o proprietário do imóvel.

Caso o morador não esteja, deve-se deixar o material na caixa de correios e encerrar a OS como “Não Localizado”.

6.4.3 Código 1942 - Abordagem de bom uso da rede de água/esgoto

As demandas desta abordagem são pontuais, portanto, quando demandada para imóvel específico, deve-se agendar horário com o morador. Caso seja uma rua ou uma localidade (área de abrangência maior), a abordagem se dá normalmente sem agendamento e deve ser feita seguindo o descritivo do 1942 – Bom uso da RE, com o folder “O bom uso da rede de esgoto” (Anexo VI – Folder Esgoto Passo 3).

Deve-se frisar a correta acomodação e destinação de óleo usado e o que pode ser destinado a rede de esgoto, o destino das águas pluviais e da piscina, assim como a manutenção da caixa de gordura. Caso o morador não esteja, deixar o material na caixa de correspondência.

6.4.3.1 Desligamento – conexão indevida

No caso de abordagem para desligamento de rede orientar o morador que será necessária a desconexão da sua ligação à rede, pois a obra da rede de esgoto ainda não está concluída. Deve-se alertar que é uma infração ambiental e passível de fiscalização e multa. Caso o imóvel não esteja interligado, o morador não precisa fazer nada. Utilizar o Comunicado de Desligamento, conforme Anexo VIII – Comunicado de Desligamento de Rede.

6.4.3.2 Hidrantes

Para a abordagem referente a hidrantes, deve ser utilizado um folder próprio e informado aos clientes sobre o furto de água que acontece nos hidrantes, informando quais são liberados para as empresas captarem água e que caso presenciem algum caminhão que não seja dos Bombeiros captando água devem denunciar através do 115.

6.4.4 **Código 1943 - Abordagem de melhoria de rede de água/esgoto**

Deve ser realizada inicialmente via mala direta, conforme [ITAJ 21.05.01.05 – Mala Direta](#).

Caso necessite de abordagem presencial, que pode ser devido a obra ser em uma via de grande movimento ou uma emergência – algo que possa alterar a rotina dos moradores – a abordagem deve feita utilizando comunicado próprio para o local, a ser produzido pela CCM.

Deve-se informar o morador sobre a obra de melhoria da rede e o prazo de obra, quando possível, bem como se haverá interrupção de via, de acesso aos imóveis ou interrupção do abastecimento de água.

6.4.5 **Código 1944 - Abordagem para padronização da ligação de água**

A informação principal a ser repassada ao cliente será que a SEINFRA comunicou a CAJ sobre a nova pavimentação prevista para a via e que ele deverá avaliar se necessita de algum serviço nosso que possa exigir intervenções no logradouro, como uma ligação nova ou padronização de ligação de água. Essa abordagem também pode ser solicitada pela GEX quando se trata de obras de adequação de redes de água ou implantação de DMC.

Em caso positivo, o cliente deverá agilizar com obras internas e a protocolar sua solicitação, a fim de evitar que as obras de pavimentação iniciem antes de a CAJ executar o serviço necessário.

Para essa ação, temos dois tipos de abordagem que são escolhidas de acordo com as características de cada matrícula.

6.4.5.1 Abordagem por carta

Nesta modalidade serão abordadas todas as matrículas que tenham o endereço completo (logradouro, número do imóvel, bairro e CEP).

As correspondências devem ser preparadas no formato de mala direta, conforme **ITAJ 21.05.01.05 – Mala Direta**.

6.4.5.2 Abordagem por contato ativo

Para os casos em que o endereço está incompleto, abrir OS de código 1041 no sistema Sansys, com o seguinte texto: “Comunicar cliente que a rua em questão receberá novo pavimento. Se o cliente tiver algum serviço para solicitar (ligação nova ou deslocamento "do relógio") ele deve aproveitar esse momento, a fim de evitar futuros recortes no pavimento novo”.

6.5 SITUAÇÕES ADVERSAS

6.5.1 Tarifa Social

Em todos os tipos de abordagem, se constatado que o cliente passa por dificuldades financeiras, deve-se apresentar-lhe o Programa de Tarifa Social da CAJ.

6.5.2 Morador não encontrado ou Recusa

Sempre que não for possível realizar a abordagem presencial, devido ausência do morador, deve-se colocar o material na caixa de correios, registrar com foto e constar no sistema Sansys o procedimento realizado.

6.6 ENCERRAMENTO DE OS

6.6.1 Encerramento OSs 1941, 1948, 1942 e 1943

O encerramento das OSs se dará automaticamente através do preenchimento do respectivo formulário e encerramento da OS no Sansys Mobile, incluindo fotos da fachada e da CI.

6.6.1.1 Recusa

Nos casos em que o morador se recusar a receber as orientações/abordagem, a OS deve ser encerrada como “Executada” e registrada a recusa no sistema Sansys.

6.6.2 Encerramento OS 1944

6.6.2.1 Carta

No caso de abordagem via envio de correspondência, a OS 1944 deve ser encerrada-executada com o texto “Enviado mala direta”, conforme [ITAJ 25.01.01.03 - Encerramento de O.S. em lote](#).

6.6.2.2 Contato ativo

Para abordagens realizadas através de contato telefônico, a OS 1944, aberta pela CRE e marcada por não ter o endereço completo, deve ser encerrada-executada com o texto “Conferir o parecer da execução do 1041”.

7 REFERÊNCIAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

7.1 EXTERNOS

- Não se aplica.

7.2 INTERNOS

- [ITAJ 21.05.01.01 – Extração de dados do QGIS](#)
- [ITAJ 21.05.01.02 – Extração de dados Sansys para abordagem](#)
- [ITAJ 25.01.01.03 - Encerramento de O.S. em lote](#).
- [ITAJ 21.05.01.04 – Programação de Abordagens no Sansys Mobile](#)
- [ITAJ 21.05.01.05 – Mala Direta](#)

8 ANEXOS

- Anexo I – Folder Conexão Rede de Esgoto Passo 1
- Anexo II – Folder Conexão Rede de Esgoto Passo 2
- Anexo III – Folder Conexão Rede de Esgoto Passo 3
- Anexo IV – Adesivo Espera de Esgoto
- Anexo V – Comunicado de Desligamento de Rede
- Anexo VI – Fluxo PAJ/REC 00.01 – Abordagem Socioambiental

9 RISCOS MITIGADOS/CONTINGENCIADOS

Macroprocesso – Esgotamento Sanitário - ESO

Processo – Coleta e Transporte de Esgoto

Subprocesso – Gerenciamento de Redes Coletoras

Atividade – Coleta de águas residuais de um agrupado dos ramais

Riscos - Insuficiência da capacidade de escoamento dos ramais
Odor

Macroprocesso – Engenharia – ENG

Processo - Gestão e Fiscalização do Contrato (Projetos e Obras)

Atividade - Execução de Obras

Riscos – Transtornos relativos à obra (ruído/poeira/acúmulo de materiais/bloqueio de vias)

Ligações irregulares causando danos ao Sistema

10 CONTROLE DE REVISÕES

Versão	Responsável	Data	Síntese da Revisão
001	Gervasio Luiz Reichert Marquetti	Mar/2020	- Emissão original
002	Gervasio Luiz Reichert Marquetti	Dez/2024	- Alteração de título e código, de PAJ 21.05.01 - Abordagens CSA para PAJ/REC 00.01 – Abordagem Socioambiental.
003	Aline de Oliveira	Abril/2025	- Inclusão de itens nas SIGLAS; - Inclusão de texto no item 6.4.1 sobre abordagem para implantação de rede de água; - Pequenas alterações no texto.
004	Aline de Oliveira	Ago/2025	- Inclusão de atividade, na tabela de hierarquia. - Inclusão do tipo de abordagem: desvio de ruas.



Documento aprovado eletronicamente por **Adriana Falcao Loth**, COORDENADOR(A) DE RESPONSABILIDADE
SOCIAL em 04/09/2025

É DEVER DE TODOS...

DEVERES DA COMPANHIA

A Companhia Águas de Joinville é responsável por realizar as obras do sistema de esgotamento sanitário da cidade, que incluem:

- Implantação e manutenção da rede de esgoto nas ruas;
- Construção e manutenção das estações elevatórias (locais onde bombas impulsionam o esgoto até as estações de tratamento);
- Construção e manutenção das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), onde o efluente é tratado e devolvido à natureza dentro dos padrões exigidos pelo Ministério do Meio Ambiente.

DEVERES DO MORADOR

Neste primeiro momento, é dever de todo morador:

- Permitir que os funcionários façam seu trabalho sem interrupções;
- Fazer a marcação do ponto de “espera do esgoto” com o adesivo fornecido pela Companhia;
- Respeitar os horários de interdição das vias.

BENEFÍCIOS DO SANEAMENTO BÁSICO

MEIO AMBIENTE

O caminho para a despoluição dos rios passa necessariamente pela coleta, transporte e tratamento do esgoto produzido na cidade. Por isso, a Companhia está implantando a rede coletora em diversos pontos de Joinville – para que nossos rios sejam preservados, bem como toda a fauna e flora associadas às suas águas.

SAÚDE

A cada R\$1,00 investido em saneamento básico, R\$4,00 são economizados em saúde. Em locais com rede de esgoto, a incidência de doenças como diarreia, esquistossomose e cólera é reduzida.

VALORIZAÇÃO IMOBILIÁRIA

Segundo pesquisa do Instituto Trata Brasil e Fundação Getúlio Vargas, o imóvel situado em ruas com rede coletora tem valorização média de até 18%.

AUTOATENDIMENTO

Acessando o site da Companhia você pode:

Informar vazamento ou falta d'água, problemas na pavimentação, solicitar ligação nova de água, solicitar ligação de esgoto, emitir 2ª via da fatura, consultar débitos, contestar fatura, transferir titularidade, entre outros.

Acesse: www.aguasdejoinville.com.br

ATENDIMENTO VIA E-MAIL

Solicitar serviços, informações e orientações:
E-mail: atendimento@aguasdejoinville.com.br

CENTRAL TELEFÔNICA

Solicitar serviços, informações e orientações:
Central telefônica: 115 ou 0800 723 0300

AGENDE SEU ATENDIMENTO

Para agilizar seu **atendimento presencial**, faça o agendamento entrando em contato com nossa central de atendimento pelo número 115 ou 0800 723 0300.

UNIDADES DE ATENDIMENTO

Centro: Rua 15 de Novembro, 780 - Centro, das 8h às 17h;

Subprefeitura Leste: Rua Albano Schmidt, 4932 - Comasa, das 8h às 12h;

Subprefeitura Sudeste: Rua Fátima, 2072 - Fátima, das 8h às 12h;

Subprefeitura Nordeste: Rua Theonesto Westrupp, 449 - Aventureiro, das 8h às 12h;

Subprefeitura Pirabeiraba: Rua Joinville, 13.500 - Pirabeiraba, das 7h30 às 12h e das 13h às 15h30.

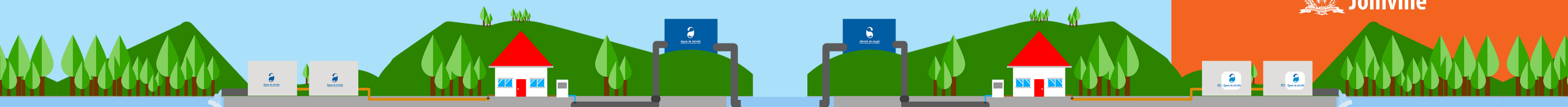
WHATSAPP: 47 99771-8115

O ESGOTAMENTO SANITÁRIO ESTÁ CHEGANDO EM SUA RUA

AS OBRAS DE SANEAMENTO BÁSICO VÃO PASSAR PELO SEU BAIRRO. CONHEÇA A IMPORTÂNCIA DESTAS OBRAS PARA SUA FAMÍLIA E PARA O MEIO AMBIENTE.

 **Águas de Joinville**
Companhia de Saneamento Básico

 **Prefeitura de Joinville**



OBRAS DE SANEAMENTO BÁSICO

Em breve, a sua rua e seu bairro passarão por importantes mudanças. As obras de instalação da rede de esgoto estão avançando e agora chegou a sua vez de fazer parte de uma Joinville mais moderna, mais saudável e bem estruturada.

A rede que vai ser instalada em sua rua faz parte de um complexo sistema de coleta, transporte e tratamento do esgoto produzido por residências e comércios. O objetivo de todo esse processo é garantir que nada mais que água limpa retorne à natureza.

A ABORDAGEM DAS RESIDÊNCIAS QUE ESTÃO RECEBENDO A REDE COLETORA TEM TRÊS PASSOS

PASSO 1 - É o momento em que você é informado sobre as obras do sistema de esgotamento sanitário que irão passar por sua rua e de sanar as principais dúvidas relacionadas ao assunto.

PASSO 2 - Após o fim das obras, você receberá o segundo passo, com informações necessárias para fazer corretamente a conexão da rede interna de esgoto à rede da Companhia.

PASSO 3 - Por fim, quando a conexão da sua casa à rede coletora estiver finalizada, você conhecerá mais sobre a fiscalização de esgoto e dicas de bom uso da rede.

AINDA NÃO É O MOMENTO PARA SE CONECTAR À REDE

SOBRE A OBRA

O QUE PRECISO FAZER DURANTE O PERÍODO DAS OBRAS?

Primeiramente, verifique se a futura ligação interna de esgoto da sua residência tem a possibilidade de conexão por gravidade até a saída da sua casa. Caso não haja a possibilidade de conexão por gravidade, ligue para nossa central de atendimento 115 ou 0800 723 0300 e informe à Companhia.

FAÇA MARCAÇÃO DA ESPERA DE ESGOTO

A marcação da “espera” é muito importante para que a empreiteira consiga direcionar a rede para o local correto da saída de esgoto da sua residência. Por isso, utilize o adesivo recebido junto com este folder para fazer a marcação do local desejado para a futura conexão.

COMO FAZER A MARCAÇÃO?

- Faça a indicação do local para a futura conexão preferencialmente de forma paralela à fossa-filtro;
- Cole o adesivo no muro ou em algum suporte que possibilite sua fixação;

Só conecte sua rede interna de esgoto à rede coletora após a liberação da Companhia. Este comunicado será feito no “PASSO 2”.

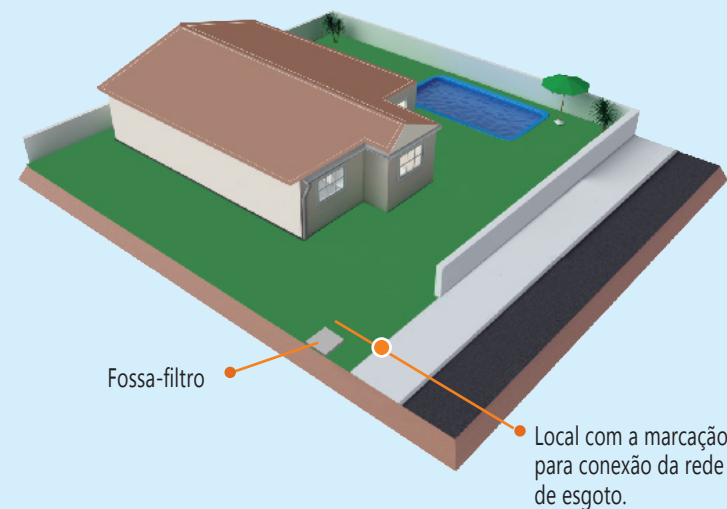
SE LIGA NAS DICAS

CUIDADO COM CRIANÇAS, IDOSOS E ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Durante a obra, máquinas estarão constantemente em movimento no local; por isso, deve-se redobrar a atenção com crianças, idosos e animais de estimação. Evite brincadeiras e passeios nos locais onde as obras estão ocorrendo.

ANTECIPE-SE! PADRONIZE SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA

Aproveite o ritmo de obras e padronize sua ligação de água. Vá até uma das unidades de atendimento da Companhia e solicite sua caixa-padrão.



TIRE SUAS DÚVIDAS

AS OBRAS ACONTECEM EM QUE PERÍODO DO DIA?

De segunda-feira a domingo (inclusive em feriados), das 8h às 18h.

E A MOBILIDADE NO LOCAL, COMO FICA?

O trânsito poderá ser interrompido em meia-pista ou ter interdição total. Rotas alternativas serão indicadas durante o período das obras para facilitar o deslocamento de todos.

CARROS PARTICULARES

Ao final de cada dia, a obra será fechada para que os moradores possam retornar às suas residências e sair antes do início da obra.

TRANSPORTE PÚBLICO

Alguns pontos de ônibus poderão ser retirados para a colocação dos tubos e serão instalados novamente após o término da obra.

AS OBRAS CAUSAM POEIRA?

Sim. Caso a rua não estiver pavimentada e houver muita poeira, a rua será molhada por um caminhão-pipa.

QUAL É A LARGURA E A PROFUNDIDADE DO BURACO A SER ABERTO PARA A OBRA?

Pode variar de 1 a 6 metros de profundidade e de 1 a 3 metros de largura.

QUANDO SERÁ FEITA A REPAVIMENTAÇÃO?

Quando a obra for finalizada, a empreiteira tem até 30 dias para recuperar a pavimentação da sua rua.

COMO FAZER A CONEXÃO DA LIGAÇÃO INTERNA DE ESGOTO À REDE COLETORA?

1 - Verifique, antes de iniciar a obra se é possível a conexão por gravidade até caixa de inspeção na calçada.

2 - Se a rede de sua casa estiver abaixo do nível da caixa de inspeção, entre em contato com a Companhia pela nossa central de atendimento, pelo número 115 ou 0800 723 0300 e solicite uma visita técnica ou acesse o <https://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=visita-para-orientacao-de-conexao-de-esgoto>;

3 - Instale a rede interna de esgoto e conecte-a à rede coletora da Companhia ligando todos os utensílios do imóvel a rede de forma correta;

4 - Faça a manutenção da rede interna de esgoto da residência, principalmente da caixa de gordura sempre que necessário.

5 - Desative o sistema de fossa e filtro após a ligação do ramal interno à rede coletora;

6 - Solicite a vistoria da Companhia Águas de Joinville após o término da instalação e conexão à rede coletora. Ligue 115 ou 0800 723 0300.

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code para obter informações sobre como conectar sua ligação de esgoto à rede coletora, ou acesse o link: <https://bit.ly/conexaodoesgoto>



UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO, O QUE É?

Muito se fala em universalizar os serviços de água e esgoto. Mas afinal, o que é universalização?

Universalizar é tornar comum e acessível a muitas pessoas. Isto é, a universalização dos serviços básicos de saneamento, como abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, significa disponibilizá-los a todos os cidadãos.

Os investimentos em saneamento geram uma reação em cadeia na saúde e na melhoria da qualidade de vida da população. A Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que, para cada R\$ 1 investido em saneamento, gera-se uma economia de R\$ 4 em gastos com saúde.

E VOCÊ SABE O QUE É MARCO REGULATÓRIO DO SANEAMENTO?

O Marco Regulatório do Saneamento, ou Lei Federal 14.026 (de 15 de julho de 2020), define metas de universalização até 2033: que 99% do território nacional receba água potável em suas casas e 90% tenha acesso a coleta e tratamento de esgoto.

A universalização do abastecimento de água em Joinville já é uma realidade – 99% da população da cidade tem acesso à água de qualidade. A cobertura de esgotamento sanitário é nosso maior desafio, mas que já está em andamento com diversas obras e projetos, rumo à universalização.

AUTOATENDIMENTO

Acessando o site da Companhia você pode:

Informar vazamento ou falta d'água, problemas na pavimentação, solicitar ligação nova de água, solicitar ligação de esgoto, emitir 2ª via da fatura, consultar débitos, contestar fatura, transferir titularidade, entre outros.

Acesse: www.aguasdejoinville.com.br

ATENDIMENTO VIA E-MAIL

Solicitar serviços, informações e orientações:
E-mail: atendimento@aguasdejoinville.com.br

CENTRAL TELEFÔNICA

Solicitar serviços, informações e orientações:
Central telefônica: 115 ou 0800 723 0300

AGENDE SEU ATENDIMENTO

Para agilizar seu **atendimento presencial**, faça o agendamento entrando em contato com nossa central de atendimento pelo número 115 ou 0800 723 0300.

UNIDADES DE ATENDIMENTO

Centro: Rua 15 de Novembro, 780 - Centro, das 8h às 17h;

Subprefeitura Leste: Rua Albano Schmidt, 4932 - Comasa, das 8h às 12h;

Subprefeitura Sudeste: Rua Fátima, 2072 - Fátima, das 8h às 12h;

Subprefeitura Nordeste: Rua Theonesto Westrupp, 449 - Aventureiro, das 8h às 12h;

Subprefeitura Pirabeiraba: Rua Joinville, 13.500 - Pirabeiraba, das 7h30 às 12h e das 13h às 15h30.

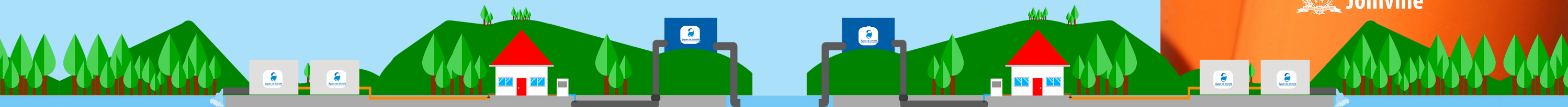
WHATSAPP: 47 99771-8115

SE LIGUE NO ESGOTO

SAIBA COMO SE CONECTAR CORRETAMENTE À REDE COLETORA DE ESGOTO DA COMPANHIA.

 **Águas de Joinville**
Companhia de Saneamento Básico

 **Prefeitura de Joinville**



O QUE É REDE COLETORA DE ESGOTO?

É a rede construída pela Companhia Águas de Joinville. Nela é coletado todo o esgoto produzido pelas residências, indústrias e empresas da cidade, com o intuito de devolver ao meio ambiente a água tratada, dentro dos padrões exigidos, contribuindo para rios limpos e vivos. A residência, indústria ou empresa que não se conectar à rede coletora de esgoto está passível de multa pela Secretaria do Meio Ambiente da cidade.

1

CAIXA DE PASSAGEM DE ESGOTO: deve ser construída a cada 25 metros ou quando for necessário mudar a direção da tubulação;

2

CAIXA/TUBO DE INSPEÇÃO: na caixa ou tubo de inspeção é feita a ligação de esgoto do imóvel. Deve estar sempre visível na calçada e não pode ser obstruída, pois é utilizada para manutenção da rede de esgoto;

3

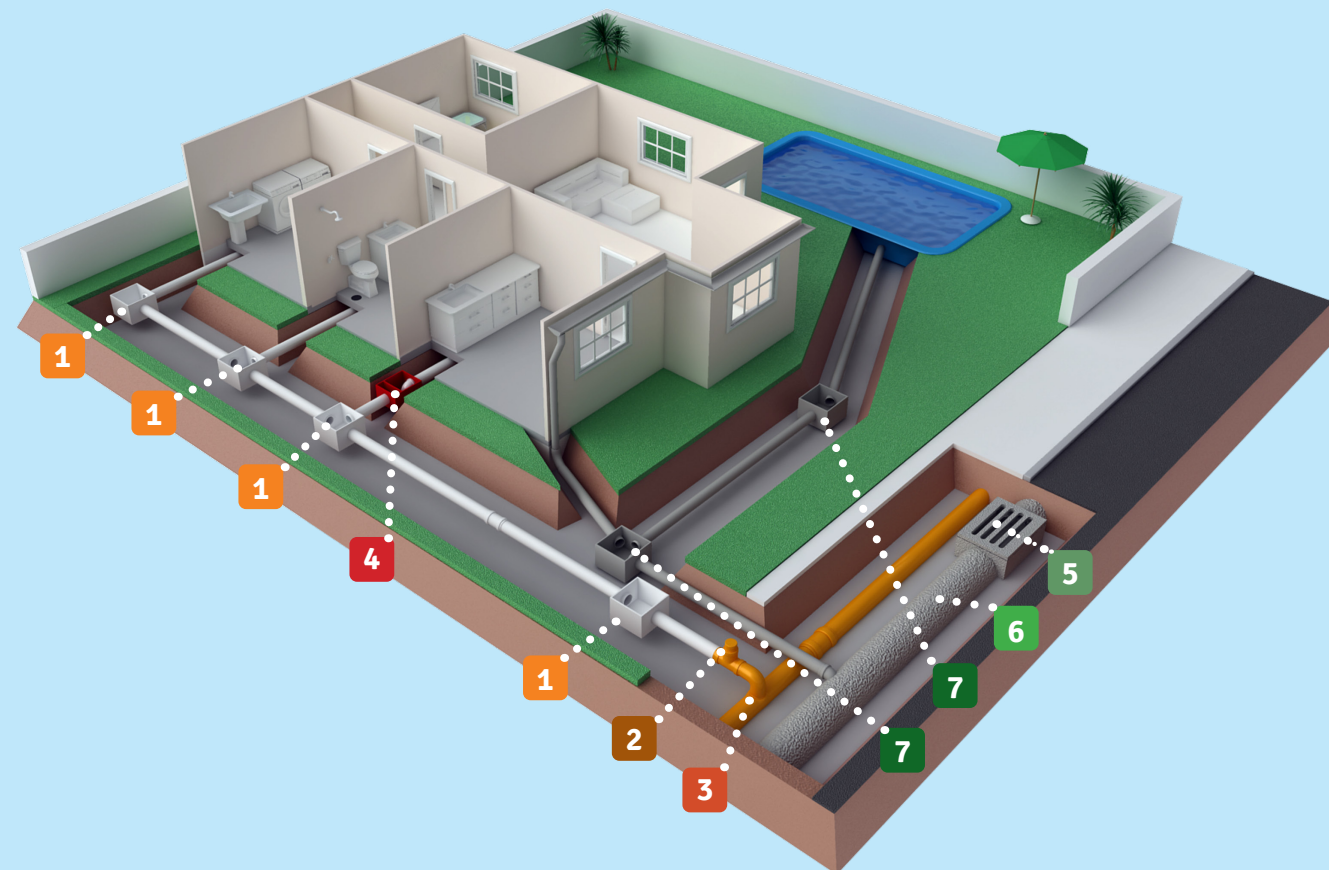
REDE DE ESGOTO: a tubulação da rede de esgoto e o ramal até a calçada são de responsabilidade da Companhia. Essa tubulação levará o esgoto até uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE);

O QUE É A CAIXA DE GORDURA?

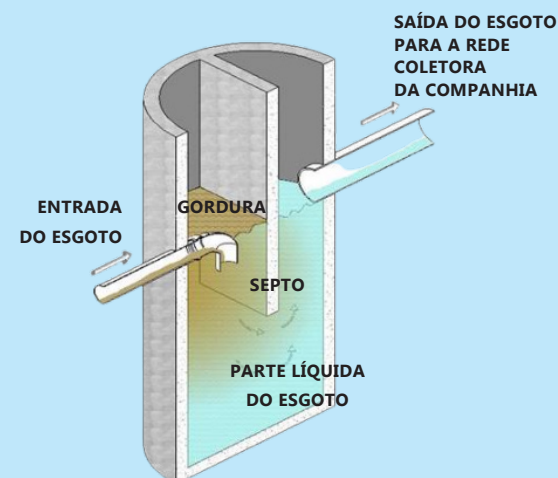
É o local que serve para contenção da gordura produzida pelas residências (pias de cozinha e churrasqueiras), evitando o entupimento da rede interna e da rede coletora de esgoto. Deve ser instalada em local de fácil acesso. A caixa de gordura inacessível também pode gerar multa ao morador. Por isso, é preciso efetuar a manutenção e limpeza de toda a rede de esgoto interna sempre que necessário.

4

CAIXA DE GORDURA: deve ser construída na saída do esgoto das pias da cozinha e churrasqueiras. Sua tampa deve ser móvel para facilitar a limpeza (especificações conforme NBR 8160);



VISÃO CORTE LATERAL DA CAIXA DE GORDURA



O esgoto, ao entrar na caixa de gordura, se divide em duas partes. Óleos e gorduras ficam retidas na superfície e somente a parte líquida do esgoto segue para a rede coletora de esgoto da Companhia.

Recomenda-se que a limpeza da caixa de gordura seja feita:

- Residências: a cada 6 meses
- Apartamentos: a cada 3 meses
- Bares, lanchonetes, restaurantes, pousadas ou albergues de pequeno porte: mensalmente.
- Estabelecimentos de grande porte, como redes de fast food: semanalmente.

O QUE É REDE DE DRENAGEM?

É a rede construída pela Prefeitura da cidade para coleta da água da chuva. As calhas e ralos das residências e piscinas devem ser conectadas à rede de drenagem. Caso esteja conectada de forma irregular à rede coletora de esgoto, o proprietário sofrerá pena de aplicação de multa.

5

BOCA DE LOBO OU BUEIRO: capta a água da chuva nas ruas da cidade;

6

REDE DE DRENAGEM: recebe toda a água da chuva, vinda das ruas, calhas das casas e água de piscinas. A manutenção é feita pela prefeitura;

7

CAIXA DE PASSAGEM DE DRENAGEM: deve ser construída a cada 25 metros ou quando for necessário mudar a direção da tubulação.

Atenção: A água da chuva e da piscina **NÃO** pode ser conectada à rede coletora de esgoto da Companhia, se conectada, pode causar o extravasamento de esgoto no seu imóvel.

SAIBA MAIS SOBRE COMO DIMENSIONAR A CAIXA DE GORDURA DO SEU IMÓVEL

Aponte a câmeta do seu celular para o QR Code para obter informações sobre o dimensionamento da caixa de gordura, ou acesse o link: https://bit.ly/caixa_degordura



OS IMPACTOS NEGATIVOS ÁGUA DA CHUVA NA REDE COLETORA DE ESGOTO

Em dias de chuva em Joinville, ocorrem diversos transtornos na rede coletora de esgoto como, **extravasamento, refluxo e mau cheiro nas residências e ruas**. Isso acontece por causa das **conexões irregulares** da água da chuva e das piscinas na rede coletora de esgoto.

Por isso, é importante lembrar que a água de chuva e das piscinas devem ser conectadas à rede de drenagem (pluvial) que pertence à Prefeitura de Joinville.



OS TRANSTORNOS CAUSADOS PELO MAU USO DA REDE DE ESGOTO

A obstrução das tubulações se dá pelo descarte indevido de lixo e outros materiais na rede de esgoto. Os maiores vilões são o **papel higiênico e o óleo de cozinha usado**.

Nas imagens ao lado, vemos uma rede completamente obstruída, o extravasamento de esgoto já na rua e uma grande pedra de gordura retirada da tubulação.

Veja a seguir algumas dicas para o bom uso da rede de esgoto. Assim poderemos evitar que inúmeros transtornos ocorram nos imóveis e nas ruas da cidade. Faça sua parte, colabore!



TEM ALGUMA DÚVIDA? LIGUE
115 ou 0800 723 0300

UNIDADES DE ATENDIMENTO

Centro: Rua 15 de Novembro, 780
Subprefeitura Leste: Rua Albano Schmidt, 4932
Subprefeitura Sudeste: Rua Fátima, 2072
Subprefeitura Nordeste: Rua Theonesto Westrupp, 449
Subprefeitura Pirabeiraba: Rua Joinville, 13.500

PASSO 3

O BOM USO DA REDE DE ESGOTO

Agora que você já está conectado à rede coletora da Companhia, existem vários cuidados que devemos ter para evitar entupimentos e retorno de esgoto em sua residência e também nas ruas da cidade.



OS CUIDADOS COM A REDE DE ESGOTO

Contribua com os investimentos em saneamento básico da cidade. Faça sua parte cuidando da sua rede de esgoto, siga algumas dicas e evite diversos transtornos.

CAIXA DE GORDURA

A caixa de gordura é muito importante para impedir que resíduos maiores e a gordura passem para a rede de esgoto. Toda pia de cozinhas e churrasqueiras devem ter uma caixa de gordura. **Sua limpeza deve ser feita a cada 6 meses.**

ÁGUA E ÓLEO NÃO SE MISTURAM

Não jogue restos de comida na pia. O que sobra das refeições deve ser descartado no lixo orgânico e o óleo usado, após esfriar, deve ser colocado em uma garrafa plástica (PET). **O óleo em contato com a água forma crostas de gordura que obstruem as tubulações da rede de esgoto**, causando mau cheiro, entupimentos e extravasamento de esgoto nas residências e nas ruas.

COLETA SELETIVA

A empresa responsável pelo recolhimento de materiais recicláveis na cidade também recolhe o óleo de cozinha usado. O óleo coletado é reciclado e transformado em biodiesel e sabão em barras.

COMO FAZER A LIMPEZA DA CAIXA DE GORDURA

1 - A caixa de gordura deve estar em local de fácil acesso para que possa ser feita manutenção e limpeza;

2 - Antes de abrir a caixa lembre-se de se proteger. Use equipamentos de segurança como, óculos, luvas e máscara;

3 - Para iniciar a limpeza retire primeiramente os resíduos sólidos que estão na superfície da caixa. Armazene este material em sacos de lixo e coloque para a coleta seletiva recolher;

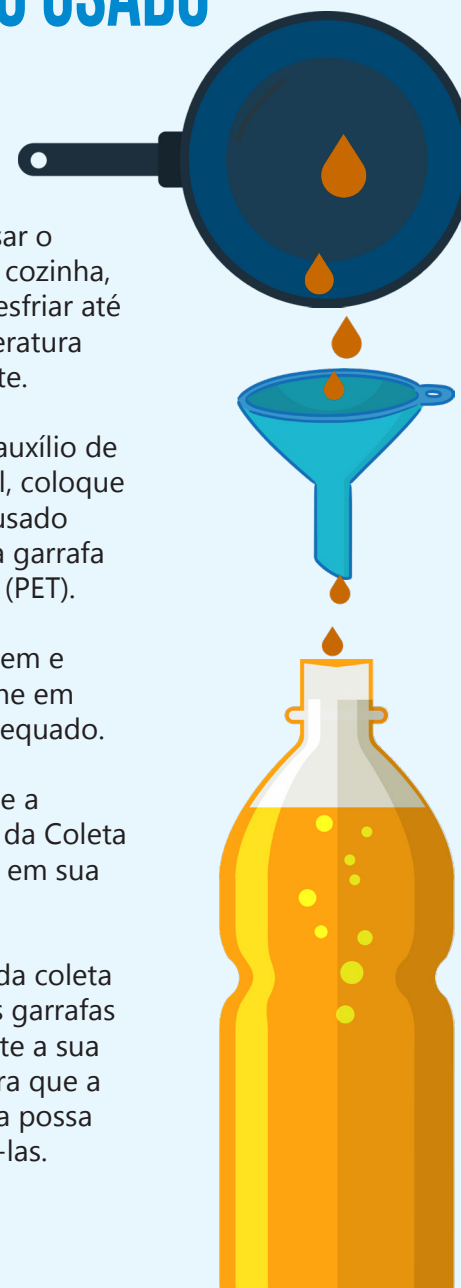
4 - O resíduo líquido deve ser retirado com o auxílio de um objeto (pote plástico). Armazene em garrafas plásticas (PET) e coloque para a coleta seletiva recolher.

6 - Após esvaziar a caixa de gordura raspe com uma espátula todo o excesso de resíduo sólido que ainda tiver dentro da caixa;

7 - Use uma esponja ou escova de aço e sabão para fazer a limpeza geral da caixa. Ao fim enxágue;

8 - Lembre-se que este processo de limpeza deve ser feito a cada 6 meses.

COMO ARMAZENAR E DESCARTAR O ÓLEO USADO



Após usar o óleo de cozinha, espere esfriar até a temperatura ambiente.

Com o auxílio de um funil, coloque o óleo usado em uma garrafa plástica (PET).

Feche bem e armazene em local adequado.

Verifique a agenda da Coleta Seletiva em sua rua.

No dia da coleta deixe as garrafas em frente a sua casa para que a empresa possa recolhê-las.

NÃO JOGUE LIXO NO VASO SANITÁRIO

Lugar de lixo é na lixeira. Além de gastar mais água com as descargas, descartar materiais no vaso sanitário pode causar entupimento da rede e trazer diversos transtornos com consertos hidráulicos. Por isso, não jogue lixo no vaso, como:



Papel higiênico



Lenço umedecido



Cotonete e algodão



Preservativo



Fios de cabelo



Fralda

PAPEL HIGIÊNICO

O papel higiênico jogado no vaso sanitário não se degrada totalmente e suas partículas, ao se misturar com outros materiais, formam grandes pedaços que podem obstruir a rede de esgoto.



**ESPERA DE ESGOTO
AQUI**



COMUNICADO

Prezado (a) cliente,

A obra de esgoto que passou por sua rua **ainda não foi concluída**. Por isso, caso já tenha feito a interligação do seu imóvel à rede coletora, **é necessário desfazê-la o quanto antes**.

O esgoto que está entrando na nova rede está acumulando na tubulação e causando problemas a outros moradores, como mau cheiro e extravasamento em frente às residências.

Caso a ligação não seja desfeita, o cliente estará em desacordo com normas ambientais e regulamentares e estará sujeito a sanções da SAMA (Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente) e da Companhia Águas de Joinville.

Fique tranquilo: quando a rede interna dos imóveis puder ser conectada à rede da rua, um agente da Companhia Águas de Joinville fará uma visita para informar cada morador.

Contamos com sua compreensão!

COMUNICADO

Prezado (a) cliente,

A obra de esgoto que passou por sua rua **ainda não foi concluída**. Por isso, caso já tenha feito a interligação do seu imóvel à rede coletora, **é necessário desfazê-la o quanto antes**.

O esgoto que está entrando na nova rede está acumulando na tubulação e causando problemas a outros moradores, como mau cheiro e extravasamento em frente às residências.

Caso a ligação não seja desfeita, o cliente estará em desacordo com normas ambientais e regulamentares e estará sujeito a sanções da SAMA (Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente) e da Companhia Águas de Joinville.

Fique tranquilo: quando a rede interna dos imóveis puder ser conectada à rede da rua, um agente da Companhia Águas de Joinville fará uma visita para informar cada morador.

Contamos com sua compreensão!

Anexo VI
Fluxo do PAJ/REC 00.01 - Abordagem Socioambiental

