

# HACKATHON COMPESA

Soluções e Inovações Sustentáveis  
Conectando Pessoas



 Porto  
Digital

  
INSTITUTO  
FEDERAL  
Sertão de  
Pernambuco

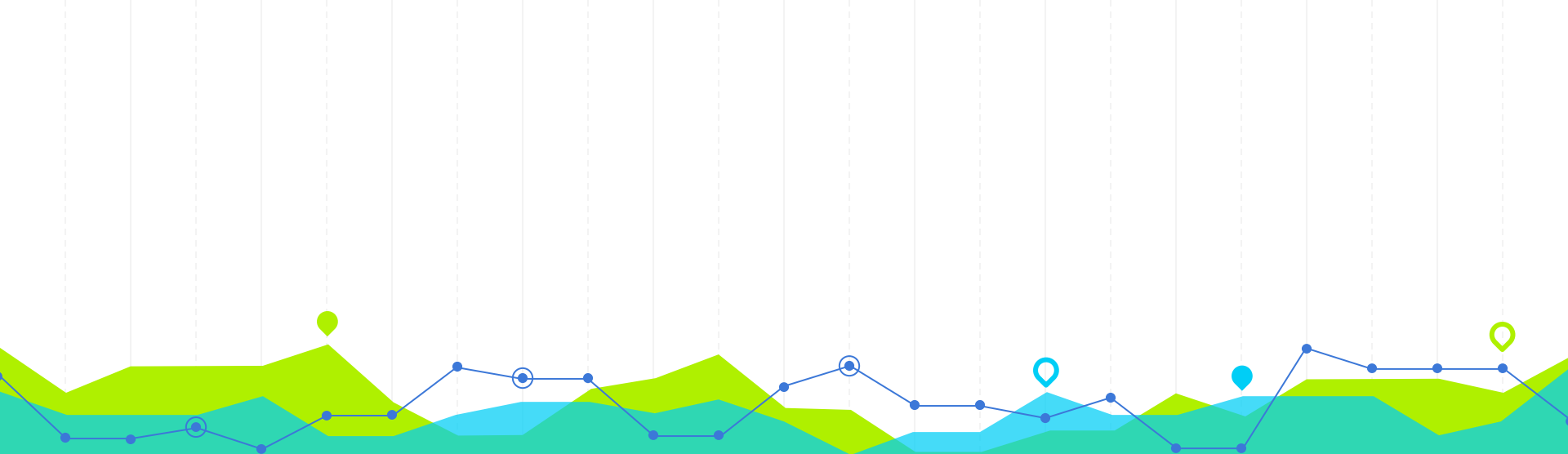
  
INSTITUTO  
FEDERAL  
Pernambuco

  
compesa

Secretaria de  
Infraestrutura  
e Recursos Hídricos

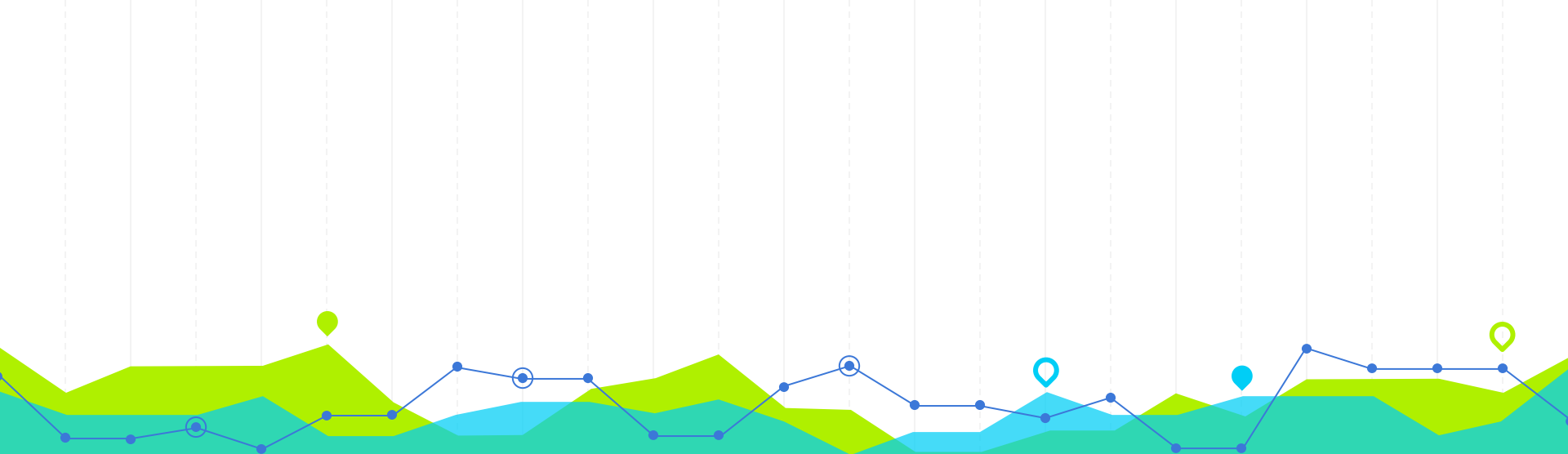


GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
A RETOMADA NÃO PARA



# HACKATHON AMBIENTAL

Soluções e inovações sustentáveis conectando pessoas.



# EQUIPE AILTON KRENAK - 72

IFPE Campus Jaboatão dos Guararapes  
Mentoria: Lídia Pereira

# EQUIPE AILTON KRENAK - 72

## APRESENTAÇÃO



Dayvid Cristiano  
Curso: TIPI



Elias Lira  
Curso: TIPI



Eryck Matheus  
Curso: TIPI



Maria Alice  
Curso: TIPI



Micaelle Andrea  
Curso: TIPI

## Desafio 2: Água potável e saneamento (ods6), vida na água (ods14)

Refletir sobre como assegurar gestão sustentável da água e saneamento para conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.



# Saneamento, água potável e seus desafios

O saneamento é um conjunto de serviços compreendidos como: distribuição de água potável, coleta e tratamento de esgoto, drenagem urbana e coleta de resíduos sólidos. A falta desses serviços impactam diretamente na saúde e na qualidade de vida.



# Saneamento, água potável e seus desafios

03/07/2015 08h38 - Atualizado em 03/07/2015 12h35

## Um terço da população mundial não tem acesso a água tratada, diz ONU

Saneamento alcançou mais pessoas no Brasil em 25 anos, mostra estudo. 94% dos brasileiros consomem água potável, contra 78% em 1990.

Taís Laporta  
Do G1, em São Paulo



No Brasil são quase 35 milhões de pessoas sem acesso a esse tipo de serviço básico e isso afeta diretamente grandes comunidades, que se veem obrigadas a criarem soluções locais para ter acesso a água.



# Saneamento, água potável e seus desafios

Trazendo para uma realidade regional, Recife e Jaboatão dos Guararapes estão entre as 20 piores cidades brasileiras no ranking nacional de saneamento básico. Jaboatão possui 21,78% das casas com total acesso a rede de esgoto e 79,76% de acesso a água, já Recife possui apenas 30,8% da população com acesso a serviço de esgoto e 81,7% de acesso à água.





# Saneamento, água potável e seus desafios

É comum ver ruas com esgoto a céu aberto, isso afeta diretamente as casas existentes naquela determinada localidade. Em matéria do JC Online de novembro de 2021, mostra que o esgoto corre a céu aberto pelo trecho da Avenida Agamenon Magalhães, no bairro de Sítio do Fragoso, em Paulista, no Grande Recife.



# Como as falhas na comunicação podem gerar desperdício de água e problemas no saneamento diante da demora para o atendimento das solicitações de reparo

## Falta de água, cobranças indevidas e demora no atendimento põem Compesa entre líderes de queixas no Procon

Em 2020, empresa ficou em quarto lugar no ranking, com 234 queixas. De janeiro a setembro deste ano, apareceu na lista das 10 empresas com mais reclamações.

Por Luna Markman, TV Globo

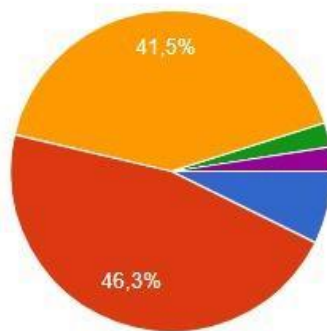
10/11/2021 18h52 · Atualizado há 7 meses



# Como as falhas na comunicação podem gerar desperdício de água e problemas no saneamento diante da demora para o atendimento das solicitações de reparo.

Você atualmente está satisfeito com os serviços ofertados pela Compesa?

41 respostas



- Sim
- Não
- Pouco
- Outros
- Não sei

# Como as falhas na comunicação podem gerar desperdício de água e problemas no saneamento diante da demora para o atendimento das solicitações de reparo

**Quando insatisfeito, você reclama em qual canal de atendimento?**

Infelizmente quando se liga pra eles não ha resposta

Não costumo reclamar pois, os canais de comunicação para reclamação poderiam ser mais divulgados.

Geralmente não reclamo nem conheço algum meio de comunicação com eles

# Como as falhas na comunicação podem gerar desperdício de água e problemas no saneamento diante da demora para o atendimento das solicitações de reparo

**Cite problemas relacionados a serviços Compesa que você enfrenta em seu bairro:**

Esgoto a céu aberto em alguns arredores.

A ausência da Compesa no tratamento do esgoto do bairro do Ibura

Esgoto nas ruas, vazamentos..

Abastecimento de água e tratamento de esgoto

## Como as falhas na comunicação podem gerar desperdício de água e problemas no saneamento diante da demora para o atendimento das solicitações de reparo

Identificamos que um dos fatores que mais afetam e contribuem para que esses problemas aconteçam de maneira mais frequente é a falha que ocorre na comunicação entre a companhia de saneamento e o consumidor. O tempo de espera por muitas vezes é longo e nem sempre o atendimento ocorre de maneira adequada e com isso há um aumento no número de reclamações relacionadas a empresa.

**Atualização do aplicativo Compesa mobile, para que a população envie suas reclamações, dúvidas, sugestões e interajam entre si, onde a Compesa o utilize como base para mapear as áreas que precisam de atenção.**

A partir do que foi dito, a população muitas vezes se vê sem um canal mais direto para enviar reclamações, debater sobre problemas e soluções para suas reivindicações. Com isso idealizamos o projeto de atualização do aplicativo Compesa mobile, denominado Compesa consumidor, que vem para facilitar e melhorar a interação da Compesa com os residentes, assegurando que o serviço ofertado seja de qualidade para os moradores da região.

**Atualização do aplicativo Compesa mobile, para que a população envie suas reclamações, dúvidas, sugestões e interajam entre si, onde a Compesa o utilize como base para mapear as áreas que precisam de atenção.**

A atualização tem como objetivo aproximar e reafirmar mais a relação consumidor – Compesa, os usuários teriam a opção de anexar fotos dos problemas encontrados, interagir entre si por meio do feed, mostrando como conseguiram sanar o transtorno de uma maneira mais rápida, poderiam abrir chamados informando nome e localidade.





**Atualização do aplicativo Compesa mobile, para que a população envie suas reclamações, dúvidas, sugestões e interajam entre si, onde a Compesa o utilize como base para mapear as áreas que precisam de atenção.**

Fazendo com que o tempo de espera que é a grande reclamação dos usuários seja elucidado de maneira mais veloz. Além de avaliar positivamente quando seu chamado fosse resolvido. Seria utilizado também como fonte de reeducação, visto que, muitos moradores despejam lixo inadequadamente na rede de coleta de esgoto e nos rios, isso gera um impacto altamente negativo nas localidades que habitam.

**Atualização do aplicativo Compesa mobile, para que a população envie suas reclamações, dúvidas, sugestões e interajam entre si, onde a Compesa o utilize como base para mapear as áreas que precisam de atenção.**

Essa interação morador - morador e morador - Compesa é altamente importante, pois o trabalho em conjunto gera um impacto significativo, que ao longo do tempo mudaria a forma de como essas pessoas despejariam de maneira mais correta o lixo de suas casas, podendo haver também uma parceria com a prefeitura da cidade, pois essa é a principal responsável pela coleta de lixo.



**Atualização do aplicativo Compesa mobile, para que a população envie suas reclamações, dúvidas, sugestões e interajam entre si, onde a Compesa o utilize como base para mapear as áreas que precisam de atenção.**

O aplicativo serviria como ferramenta de mapeamento e análise social, tendo em vista que o usuário colocará as informações referentes ao bairro que mora, o tipo de problema que vem enfrentando e a quanto tempo o enfrenta.





# Protótipo

Essa é uma ilustração da atualização proposta neste projeto.

# Protótipo

## Tela inicial

**Compesa  
Consumidor**

Seu APP de reclamações e sugestões!

Entrar  
Cadastre-se

## Login

**Entre na sua  
conta**

Seja bem-vindo(a)!

EMAIL

SENHA

Entrar

[Esqueci minha senha](#)

Compesa  
Consumidor

## Cadastro

**Cadastre-se!**

Juntos somos mais fortes!

NOME COMPLETO

CEP

TELEFONE

EMAIL

CRIE SUA SENHA

CONFIRME SUA SENHA

Criar minha conta

Compesa  
Consumidor

# Protótipo

## Recuperação de senha

### Recuperação de senha

DIGITE SEU EMAIL OU TELEFONE


Enviar

Um código de confirmação será enviado para o seu email ou telefone.

Compesa Consumidor

## Perfil

### Meu perfil



Matheus da Silva

Feed

Sugestões e reclamações

Compesa Consumidor

## Feed

### Feed Com

Conectando clientes.

FAÇA SUA PUBLICAÇÃO



Publicar



Dicas da COMPESA

Adicionar um comentário

Adicionar + fotos



Matheus da Silva

Adicionar um comentário


Adicionar + fotos

✓ Serviço concluído.

Compesa Consumidor

# Protótipo

## Dados do problema



### Reclamações


Informe o endereço onde se encontra o problema

CEP

RUA

BAIRRO

QUANTO TEMPO FAZ QUE VOCÊ VEM ENFRENTANDO ESSE PROBLEMA?




AVANCE PARA A PRÓXIMA PÁGINA PARA DESCREVER O PROBLEMA QUE VOCÊ VEM ENFRENTANDO.

Avançar

Compesa  
Consumidor



## Detalhes e anexo



### Reclamações

O nosso APP conecta você a central de atendimento e reclamações da COMPESA.

DESCREVA O SEU PROBLEMA



Enviar

AQUI VOCÊ PODE DESCREVER O SEU PROBLEMA E ADICIONAR FOTO(S) OU VÍDEO(S) DO LOCAL.

Compesa  
Consumidor

# MATRIZ CSD

## Compesa consumidor

### CERTEZAS

A compesa nutre diversos departamentos além da distribuição de água potável.

A população enfrenta vários problemas ligados direta ou indiretamente a Compesa.

Além da distribuição de água potável, a Compesa é responsável pelo tratamento de esgoto, tendo também sua área de pesquisa. A deficiência na distribuição desses serviços resulta em diversos problemas.

### SUPOSIÇÕES

Pelo App o registro de reclamações seria mais rápido e dinâmico.

A compesa poderá utilizar como ferramenta de mapeamento.

Pelo App o cliente poderá detalhar melhor o problema e ainda anexar fotos, o mesmo surge como mais uma opção de atendimento para o cliente, igual ou até melhor que os outros meios. Serviria como ferramenta de mapeamento e análise social, tendo em vista que o usuário colocará as informações referentes ao bairro que mora, o tipo de problema que vem enfrentando.

### DÚVIDAS

Por que o App seria mais acessível que o contato via telefone?

Por que a Compesa atenderia a chamada mais rápido pelo App?

No App, o atendimento seria mais dinâmico. Além disso, promove-se um contato mais direto/rápido com a Compesa dentro do aplicativo.



# Referências

<https://jc.ne10.uol.com.br/economia/2022/03/14982914-a-vida-sem-acesso-a-agua-e-esgoto-no-recife-e-em-jaboatao-cidades-entre-as-20-piores-do-brasil-no-ranking-do-saneamento.html>

<https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2022/03/estudo-aponta-que-falta-de-saneamento-prejudica-mais-de-130-milhoes-de-brasileiros#:~:text=Enquanto%2099%2C07%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o,piores%20munic%C3%ADpios%20t%C3%AAm%20esse%20servi%C3%A7o>

<https://www.eosconsultores.com.br/a-importancia-do-saneamento-basico-para-a-sociedade/>

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11445.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.html)

<https://g1.globo.com/economia/crise-da-agua/noticia/2015/07/um-terco-da-populacao-mundial-nao-tem-acesso-agua-tratada-diz-onu.html>

<https://tratabrasil.org.br/pt/saneamento/principais-estatisticas/no-brasil/agua>

<https://jundsondas.com.br/blog/os-riscos-da-perfuracao-de-pocos-artesianos-clandestina>

<https://www.eosconsultores.com.br/a-importancia-do-saneamento-basico-para-a-sociedade/>

<https://www.brkambiental.com.br/maua/despejo-inadequado-de-lixo-na-rede-coleta-de-esgotos-gera-impactos-negativos-para-a-cidade>

<https://jc.ne10.uol.com.br/pernambuco/2021/11/13624083-esgoto-a-ceu-aberto-e-falta-de-saneamento-basico-moradores-reclamam-de-insalubridade-em-paulista-apos-obra-da-compesa.html>

<https://g1.globo.com/pe/pernambuco/noticia/2018/12/24/cano-estourado-causa-desperdicio-de-agua-limpa-na-zona-sul-do-recife.ghtml>

<https://g1.globo.com/pe/pernambuco/noticia/2021/11/10/abastecimento-cobrancas-indevidas-e-demora-no-atendimento-poem-compesa-entre-lideres-de-reclamacoes-no-procon.ghtml>

# HACKATHON COMPESA

Soluções e Inovações Sustentáveis  
Conectando Pessoas



Secretaria de  
Infraestrutura  
e Recursos Hídricos



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
A RETOMADA NÃO PARA