

PROGRAMA DE DESPOLUIÇÃO DO RIO TIETÊ IV

AVALIAÇÃO AMBIENTAL E SOCIAL (AAS) E MARCO DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL (MGAS) DO PROGRAMA DE DESPOLUIÇÃO DO RIO TIETE – ETAPA IV (TIETE IV)

PLANO PARA REALIZAÇÃO DE CONSULTA COMUNITÁRIA

VERSAO FINAL

Março de 2018

Consultor – Marcelo Antonio da Costa Silva

Permitida a reprodução total ou parcial deste documento, desde que citada a fonte.

LISTA DE SIGLAS

AAS – Avaliação Ambiental e Social
APA – Área de Preservação Ambiental
APP – Área de Proteção Permanente
ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo
AS – Autorização de Serviços
BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento
C – Componente
CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
CPTM – Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
CT – Coletor Tronco
CTS – Coletor Tronco Secundário
DAEE – Departamento de Águas e Energia Elétrica
DER – Departamento de Estradas de Rodagem
EAS – Estudo Ambiental Simplificado
EEE – Estação Elevatória de Esgoto
EG – Emissário Gravitacional
IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
KM – Quilômetros
MGAS – Marco de Gestão Ambiental e Social
NR – Norma Regulamentadora
ONG – Organização Não-Governamental
OP – Políticas Operacionais
TG – Superintendência de Gestão de Projetos Especiais
UN – Unidade de Negócio

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	4
1.1.	Sumario do Programa Tiete IV	4
2.	Objetivo	5
3.	Princípios adotados no Plano de Consulta.....	5
4.	Abrangência	6
5.	Identificação das Questões Prioritárias.....	6
6.	Identificação e análise dos atores e partes interessadas	6
7.	Organização da Consulta Comunitária	7
7.1.	Recursos Alocados Previstos	7
7.2.	Chamamento e Mobilização Social.....	7
7.3.	Roteiro das Consultas	8
8.	Plano de Comunicação Social (Documentação e Divulgação).....	9
8.1.	Abordagem do Plano de Comunicação Social.....	9
8.2.	Público-Alvo	10
8.3.	Recursos de comunicação existentes na SABESP	10
8.4.	Atividades a serem desenvolvidas na execução do Plano	13
8.4.1.	Atividade 1 – Definição da estratégia de comunicação do empreendimento.	14
8.4.2.	Atividade 2 – Elaboração de material de divulgação.....	14
8.4.3.	Atividade 3 - Mecanismos de Comunicação e Gestão de Queixas	15
8.4.4.	Atividade 4 - Estruturação e Operação do Banco de Dados, Monitoramento e Avaliação	15
9.	Resultado	16
10.	Calendário de Execução do Plano	16
11.	Recursos humanos e financeiros	16
12.	Avaliação do Plano	17

1 INTRODUÇÃO

A consulta comunitária é um instrumento utilizado como elo entre os atores sociais, com a intenção de conjugar interesses da sociedade e do poder público. Durante as consultas comunitárias, propostas e críticas podem ser apresentadas, depoimentos podem ser colhidos, dúvidas podem ser esclarecidas. É ideal para ouvir a comunidade diretamente afetada pelo tema em questão, bem como colher indicação de alternativas para solucionar eventuais conflitos, conforme a Normativa nacional e Estadual e a OP703 – Política de Meio Ambiente e Cumprimento de Salvaguardas do BID, sobretudo a Diretriz B.6 - consultas.

Neste contexto se insere a proposta de construir um canal de comunicação com público diretamente ou indiretamente afetado pelo Programa de Despoluição do Rio Tietê IV, que abrange os municípios de São Paulo, Barueri, Itapeverica da Serra, Cotia, Itapevi, Santana de Parnaíba, Embu das Artes, Osasco, Ferraz de Vasconcelos, Carapicuíba e Itaquaquecetuba.

1.1. Sumario do Programa Tiete IV

Desde o ano 1992 (25 anos de história de colaboração), o BID vem apoiando o Estado de São Paulo, através da Sabesp, na implementação do Programa de Despoluição do Rio Tietê, por meio do desenvolvimento de infraestrutura de esgotamento sanitário na RMSP. Até a presente data foram executadas com sucesso duas operações de empréstimo (Tietê I e Tietê II), estando em plena execução a terceira fase (Tietê III).

O objetivo do Programa Tietê IV é contribuir com a recuperação da qualidade das águas do rio Tietê, na Região Metropolitana de São Paulo, por meio da ampliação da cobertura de esgotamento sanitário. De maneira preliminar, está prevista a implantação da seguinte infraestrutura:

- Ampliação da capacidade de tratamento de águas residuais em 3 m³/seg., melhorando a ETE Parque Novo Mundo e ampliação da fase sólida da ETE Barueri para 16 m³/seg.
- Construção de 200 km de redes coletoras e 160 km de Interceptores e Coletores-tronco.
- Fortalecimento das capacidades e instrumentos de gestão da Sabesp.

As obras serão implantadas nos municípios apontados a seguir, com a correspondente Unidade de Negócio (UN) da Sabesp à qual pertencem:

- São Paulo Capital (UN Centro)
- Região oeste – Barueri, Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Osasco e Santana do Parnaíba (UN Oeste)
- Região sul – Cotia (UN Oeste) e Itapeverica da Serra (UN Sul)
- Região leste - Ferraz de Vasconcelos e Itaquaquecetuba (UN Leste)

Neste sentido foram selecionados quatro Projetos para Amostra Representativa do Programa Tiete IV, estando agrupados por bacias de saneamento; esta amostra inclui Coletores Tronco, Elevatórias de Esgoto, Linhas de Recalque, Emissários Gravitacionais, Redes Coletoras de Esgotos e ampliação da Estação de Tratamento de Esgotos Parque Novo Mundo.

As obras selecionadas se inserem em diversas bacias distribuídas em cinco municípios da Região Metropolitana de São Paulo.

Os coletores-tronco, estações elevatórias, linhas de recalque, e a estação de tratamento de esgoto Parque Novo Mundo, que fazem parte da amostra, foram consolidados em quatro conjuntos de intervenções integradas, denominadas Empreendimentos. De acordo com os municípios e as bacias nas quais serão implantados estes empreendimentos, tem-se:

Tabela 1 –Resumo da amostra

Empreendimento	Município	Bacias
A	Cotia	TO-11
	Itapevi	
B	Santana de Parnaíba	TO-01, TO-03, TO-05, TJ-07
	Barueri	TO-07
C	São Paulo	JU-05, JU-07, TO-20
D (ETE PNM)	São Paulo	TC-13A, TC-15, TC-17, TC-19, TC-21, TC-24, TC-26, TC-28, TL-01, TL-02, TL-03, TL-04, TL-06, TL-08

Fonte: Sabesp, 2018

2. OBJETIVO

Dos vários mecanismos para alcançar a participação da sociedade e de instituições públicas e privadas, o Banco se concentrou na divulgação de informações (OP102) e na consulta pública (OP703/B6) para envolver pessoas e entidades com interesse legítimo em influenciar e participar do desenvolvimento de projetos ambiental e socialmente sustentáveis.

Objetiva, assim, facilitar uma troca de informações e pontos de vista que permitirão a SABESP, ao Banco e à equipe do Projeto tomar decisões que respondam às necessidades de diferentes setores da sociedade e melhorar o Programa como um todo. Com o processo de divulgação, o Banco disponibilizará informações às partes interessadas, permitindo que elas saibam sobre seus direitos e oportunidades para participar do desenvolvimento do Programa e permitindo que eles compreendam as atividades realizadas em sua comunidade. Ao ter acesso à informação do Programa e de cada um de seus projetos, as partes interessadas poderão interagir efetivamente no processo. Espera-se também que as atividades de consulta pública proporcionem uma oportunidade para informar as partes interessadas sobre as atividades relevantes do Programa, envolvê-las no seu desenvolvimento, e ter suas opiniões consideradas.

3. PRINCÍPIOS ADOTADOS NO PLANO DE CONSULTA

O Plano de Consulta se pauta em uma proposta inclusiva: ou seja, os formatos e linguagem utilizados para a comunicação junto ao público e entidades deverão se apresentar adequados para transmitir a informação de forma correta. É importante ressaltar que uma comunicação adequada procura preservar a integridade da informação, ao mesmo tempo que se adequa ao público alvo, neste sentido os seguintes critérios devem ser adotados:

- A linguagem escrita deve ser simples e direta, podendo se aproveitar de termos técnicos adequados, pelo padrão de público pretendido para a consulta do MGAS.
- Deverão, sempre que possível, ser apresentados exemplos didáticos (desenhos, fotos, animações) de forma a transmitir à população a realidade do significam as obras que compõem cada Projeto.
- As informações transmitidas ao público, independente do meio, devem ser simples, claras e transparentes.

4. ABRANGÊNCIA

Está programada a realização de uma consulta comunitária para apresentação do Programa, com realização prevista no município de São Paulo.

5. IDENTIFICAÇÃO DAS QUESTÕES PRIORITÁRIAS

Para a consulta deve-se abordar os impactos socioambientais benéficos e adversos do Programa, e que sejam relevantes na discussão com o público.

No âmbito do Programa Tietê IV, os impactos adversos mais comuns para as tipologias de obras previstas são, em princípio, de moderada magnitude, a maioria com tempo limitado de ocorrência, e facilmente mitigáveis, destacando-se aqueles que envolvem incômodos à população lindeira às obras: ruído, vibração e trânsito. Ao longo da operação, pode ocorrer odor, mais especificamente nas proximidades com estações de tratamento de esgoto. A necessidade de alteração nos valores e taxas cobrados pelos serviços prestados pela SABESP também é um ponto focal necessário na abordagem e esclarecimento com a sociedade. Estudos de capacidade de pagamento e valores adequados a serem cobrados pelo serviço estão em elaboração e devem apoiar a minimização dos conflitos deste tema junto à comunidade.

Os benefícios esperados são bastante significativos, como a melhoria da saúde da população pela eliminação de ambientes propícios à proliferação de vetores de doença ligados ao saneamento básico e a promoção do saneamento ambiental. Outros impactos indiretos devem ocorrer, como a valorização dos espaços e a promoção de melhores ambientes para investimentos locais e oportunidades para o comércio e serviços.

Não são previstos preliminarmente riscos contextuais relevantes, seja envolvendo questões políticas, conflitos e tensões ou desastres naturais. Até o momento os maiores problemas identificados por esta consultoria dizem respeito a alterações nos valores pagos pela população afetada.

Conflitos com questões de ordem urbana exógenos aos projetos e serviços relacionados à SABESP podem surgir, como lixo lançado nos rios, mal cheiro por conta de esgotamento em áreas de ocupação irregular, ligação clandestina de esgotos em coletores pluviais, enchentes, entre outros.

Importante destacar que esta é uma abordagem preliminar quanto aos impactos, tendo em vista que os estudos técnicos e pesquisas socioambientais estão em elaboração e resultarão em maior precisão quanto aos impactos previstos.

6. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS ATORES E PARTES INTERESSADAS

A seguir é apresentada a Matriz de Atores e Partes Interessadas, até o momento identificada:

- CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
- Secretaria de Urbanismo e Licenciamento de São Paulo
- Prefeitura de São Paulo
- FUNAI – Fundação Nacional para o Índio
- Secretaria do Meio Ambiente
- DAEE – Departamento de Águas e Energia Elétrica
- SIURB – Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras
- CET – Companhia de Engenharia de Tráfego

- Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos
- CONVIAS -Secretaria Municipal de Serviços e Obras
- DETRAN -Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo
- DER – Departamento de Estradas de Rodagem
- CPTM – Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
- ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo
- IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
- Fundação Energia e Saneamento
- ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
- ONG SOS Mata Atlântica
- ONG Limpa Brasil (Projeto Volta Pinheiros)
- Associação Águas Claras do Rio Pinheiros
- AESABESP – Associação dos Engenheiros da SABESP
- Prefeituras Municipais dos municípios nas áreas de atendimento da Etapa IV do Projeto Tietê

7. ORGANIZAÇÃO DA CONSULTA COMUNITÁRIA

A consulta comunitária deverá ser realizada pela SABESP, incluindo suas regionais, acionando Prefeituras Municipais, organizações e população interessadas no processo. O local deve conter toda a infraestrutura de som e imagem/projeção necessárias para a apresentação e deve estar localizada em área acessível às partes interessadas, sendo de fácil acesso para a população.

As Análises Ambientais e Sociais (AAS) e o Marco de Gestão Ambiental e Social (MGAS) estarão disponíveis no local de realização da consulta comunitária, na regional e central da SABESP e site da Empresa, para que a sociedade tenha acesso prévio às informações do Programa e os Projetos da Amostra Representativa.

7.1. Recursos Alocados Previstos

Pretende-se realizar 1 Consulta no âmbito do MGAS. Abaixo estão descritos os recursos previstos para realização:

- a) São Paulo
 - a. Local: Espaço Vida – Auditório Sibipiruna (Avenida do Estado, 561 – Bom Retiro – São Paulo/SP)
 - b. Horário:
 - c. Tempo previsto: 2 horas
 - d. Sistemas audiovisuais: Sistema de Som e Projetor
 - e. Equipe: SABESP / BID

7.2. Chamamento e Mobilização Social

A rede de contatos é ampla, porém, conta-se com a contribuição da SABESP e outras entidades para o refinamento da *mailing list*. A princípio, estão previstas 22 lideranças, órgãos ou entidades atuantes na área de inserção do Programa. A divulgação será reforçada da mídia. Será também publicado no site da SABESP o convite para o evento.

Será realizada divulgação contemplando uma apresentação básica do projeto e o convite para a participação nas consultas. Entidades governamentais e organizações sociais, bem como representantes da sociedade civil também serão convidados através de e-mail.

Modelo de Convite:

A **SABESP** e o **Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)**, sob orientação e procedimentos da Normativa nacional e estadual e das Políticas de Salvaguardas Ambientais e Sociais do BID, convida você a participar da reunião que será realizada dia ..., às ..., na sede da ..., localizada à rua ..., nº., que terá como assunto a apresentação do Programa Tietê IV, em fase de início da sua implantação, e que irá discutir os desdobramentos relacionados ao esgotamento sanitário, aos projetos previstos na região e seus investimentos, bem como as consequências e resultados de sua implantação.

7.3. Roteiro das Consultas

Parte 1: Recepção dos participantes, boas vindas e assinatura da lista de presença.

Parte 2: A Consulta será iniciada com uma breve abertura, contando com informações sobre a programação do evento. Nesse momento, também será realizada a apresentação das entidades promovedoras da Consulta.

Parte 3: Na sequência, será realizada uma apresentação do projeto, de forma sintética e objetiva, em linguagem corrente e acessível ao público geral e com o auxílio de recursos audiovisuais que facilitem o entendimento dos presentes. Um representante habilitado da SABESP fará a apresentação institucional e do projeto. Membros da equipe de planejamento, engenharia e meio ambiente da SABESP completam o grupo de especialistas para esclarecimentos do projeto. Serão abordados os objetivos e justificativas do projeto, sua descrição e suas alternativas tecnológicas e locacionais.

Parte 4: Os consultores dos estudos ambientais (AAS, PGAS/MGAS) transmitirão uma síntese dos resultados de diagnóstico social e ambiental da área de influência do projeto; a descrição dos possíveis impactos ambientais da implantação e operação de atividades; a caracterização da qualidade ambiental futura da área de influência; a descrição do efeito esperado das medidas mitigadoras previstas em relação aos impactos negativos, mencionando aqueles que não puderem ser evitados; e o programa de acompanhamento e monitoramento dos impactos, indicando os responsáveis por sua execução.

Parte 5: Após a apresentação, será aberto um espaço para manifestação do público presente. Este é o momento para as pessoas exporem sua percepção do projeto, dúvidas e expectativas. É uma oportunidade para a SABESP esclarecer as questões que surgirem, ao mesmo tempo que procura captar a realidade local do ponto de vista dos participantes. As questões serão anotadas para posterior avaliação e análise de sua pertinência e direcionamento no projeto. Neste momento, serão sanadas as questões possíveis de serem respondidas aos participantes, e para as não respondidas será dada uma previsão de encaminhamento e resposta.

Parte 6: Será apresentado o processo estipulado para incorporação dos apontamentos feitos pelos participantes e onde serão divulgados seus resultados.

Parte 7: Por fim, serão apresentados os canais de comunicação para diálogo e resolução de questões, agradecimentos e encerramento do evento.

Obs.: Poderá ser feito breve intervalo no evento para descanso dos participantes, previsto em no máximo 15 minutos. Se necessário o intervalo, o mesmo pode ser programado entre as partes 4 e 5.

Obs.: A consulta será registrada com ata, gravações, fotografias para documentação e posterior revisão do material.

8. PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (DOCUMENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO)

Visa dotar de instrumentos que garantam o fluxo de informações entre o empreendedor e a população local a ser afetada durante a execução do Programa, além de atores sociais interessados. Tais instrumentos de comunicação devem difundir de forma adequada as informações relevantes dos projetos e atender aos questionamentos feitos pelas partes interessadas. Deve, portanto, atuar preventivamente na mitigação dos impactos diretos e indiretos sobre a população e atividades econômicas, além de promover a boa comunicação, relação institucional e explicitar as boas práticas e soluções adotadas às entidades governamentais e da sociedade civil atuantes, além dos formadores de opinião.

O Plano de Comunicação Social tem o objetivo de viabilizar um canal de relacionamento direto e constante entre o empreendedor e as comunidades afetadas e aquelas situadas no entorno, com vistas a reduzir os eventuais impactos associados ao empreendimento, antes e durante o período de obras e, posteriormente, na etapa de operação.

Como objetivos específicos, destacam-se:

- Divulgação geral do Programa – Tornar público para a sociedade as informações básicas sobre o Programa Tietê IV, tais como: características das intervenções, as demandas existentes e, sobretudo, os benefícios a serem gerados, localizações e etapas de implantação;
- Divulgação das ações sociais e ambientais programadas – Divulgar e manter diálogo com as comunidades afetadas sobre os impactos potenciais previstos e os programas socioambientais a serem desenvolvidos, os requisitos de controle ambiental durante as obras, visando motivar a colaboração dos afetados e incentivá-los na busca de soluções mitigatórias;
- Divulgar periodicamente os resultados obtidos pelo Programa a partir da existência de mecanismos de consulta e participação de modo a receber, registrar e encaminhar adequadamente as demandas, reivindicações, reclamações e outras informações geradas pelas comunidades afetadas pelas obras, a fim de prevenir e dirimir situações de conflito e assegurar a transparência das ações.

8.1. ABORDAGEM DO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Para atingir de maneira eficaz os objetivos explicitados, os trabalhos ora propostos deverão abordar os temas a seguir apresentados:

- Informação Divulgável - Envolve o conjunto de ações e instrumentos de comunicação que objetivam informar os diferentes públicos sobre as características do Programa e suas especificações técnicas e construtivas, benefícios, impactos associados, adoção de medidas mitigadoras e desenvolvimento de ações socioambientais. Deve ser parte da divulgação institucional rotineira da SABESP, por meio de sua assessoria de comunicação.
- Articulação - Abrange as ações de interação e comunicação desenvolvidas com o objetivo de estabelecer um relacionamento construtivo com a opinião pública

regional e local, as instituições governamentais e, principalmente, com a população local, suas entidades representativas e lideranças.

- Monitoramento e Avaliação - Envolvem o processo de acompanhamento, organização, arquivo e avaliação das ações de comunicação social em suas atividades de prestação de informações e captação e respostas a inquietações da sociedade.

8.2. PÚBLICO- ALVO

O Plano deve abranger todos os segmentos da comunidade interessada e engajada nas intervenções previstas e nos assuntos ligados ao saneamento ambiental na área de influência do Programa. Esse contingente está expressado na Tabela de Stakeholders apresentada neste Plano de Consulta, porém, não se apresenta de forma definitiva. Entende-se que o *mailing list* é uma ferramenta dinâmica no qual podem ser agregados novos atores quanto desagregados aqueles que não tiverem articulação com o empreendimento, a qualquer tempo.

Fazem parte deste público as entidades governamentais, secretarias, departamentos e autoridades ligados aos municípios de abrangência e de setores relacionados ao saneamento ambiental, meio ambiente, infraestrutura e planejamento urbano.

Além desses, cabe citar as organizações da sociedade civil, englobando associações (comerciais, de serviços, comunitárias, de bairros, de profissionais, etc.), sindicatos, institutos, ONG's. Entidades acadêmicas e de pesquisa também estarão convidadas a participar.

8.3. RECURSOS DE COMUNICAÇÃO EXISTENTES NA SABESP

A SABESP já dispõe de vários instrumentos de Comunicação Social para atendimento das demandas existentes nesta área e que serão disponibilizados para o presente Plano. Segundo informações disponibilizadas, os canais a seguir relacionados também atuam na área de Comunicação Social, a saber:

Ouvidoria:

De acordo com o site da SABESP: O trabalho da Ouvidoria é desenvolvido em perfeita integração com as Unidades de Negócio de cada Região, com o objetivo de obter, em benefício dos clientes-cidadãos, melhorias na qualidade do serviço prestado, maior agilidade na resolução dos problemas, transparência e acesso a informação e diminuição da burocracia.

Os canais de contato são:

Central Telefônica Ouvidoria (para todo o Estado de São Paulo): 0800- 055 05 65

Horário de Funcionamento: Segunda à sexta-feira: das 8 às 18 horas (Exceto sábados, domingos e feriados)

E-mail: ouvidoria@sabesp.com.br

Formulário do site:

Para atendimento nos seguintes casos:

- Serviço já solicitado à empresa e não atendido ou considerado não satisfatório.
- Críticas ou denúncias sobre serviços prestados pela empresa.

Atendimento ao Público:

O site também informa os seguintes canais de atendimento:

Agência Virtual

Atendimento Online

Serviços de Emergência: 195

Atendimento telefônico:

Região Metropolitana: 08000119911

Interior e Litoral: 08000550195

Deficientes auditivos e de fala: 08007773700 (RMSP) e 08000160195 (Interior e litoral)

Agências de Atendimento:

Barueri: AVENIDA HENRIQUETA MENDES GUERRA, 550 - CENTRO - BARUERI, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 17H

Santana de Parnaíba: RUA ALBERTO FREDIANI, 27 - JD FREDIANE - SANTANA DE PARNAIBA, SP DE SEG A SEX, DAS 09H AS 15H

Itapecerica da Serra: RUA S JOAO, 89 - CENTRO - ITAPECERICA DA SERRA, SP DE SEG A SEX, DAS 09H AS 13H

Itapevi: RUA LEOPOLDINA DE CAMARGO, 180 - CENTRO - ITAPEVI, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H

Itaquaquecetuba: RUA CORNELIO PROCOPIO, 201 - MONTE BELO - ITAQUAQUECETUBA, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H

São Paulo:

- AG. SAB. ITAIM R TIBURCIO DE SOUZA, 1085 - JD TUA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- AG. SAB. PENHA R CHAMANA, 90 - V SANTANA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- AG. SAB. SÃO MIGUEL R DIEGO CALADO, 149 - S MIGUEL - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- ARICANDUVA AV SAPOPEMBA, 16200 - SAO MATEUS - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- BUTANTA R ALVARENGA, 1169 - JD CHRISTE - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- FREGUESIA DO O AV DEP EMILIO CARLOS, 3900 - V BARBOSA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- INTERLAGOS AV SEN TEOTONIO VILELA, 130 - V S JOSE - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- IPIRANGA R ANTONIO MARCONDES, 81 - IPIRANGA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- M BOI MIRIM ES M BOI MIRIM, 4059 - PIRAPORINHA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- MOEMA AL DOS AICAS, 1454 - INDIANOPOLIS - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- MOOCA R SEBASTIAO PRETO, 192 - ALTO DA MOOCA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- PIRAJUSSARA ES DO CAMPO LIMPO, 2787 - JD MORRO VERDE - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- PIRITUBA AV DO ANASTACIO, 2445 - PQ MARIA DOMITILA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H

- POUPA TEMPO S AMARO R AMADOR BUENO, 256 - STO AMARO - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 07H AS 19H E SAB, DAS 07H AS 13H
- POUPATEMPO CD ADEMAR AV CUPECE, 5497 - JD JABAQUARA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 07H AS 19H E SAB, DAS 07H AS 13H
- POUPATEMPO ITAQUERA AV DO CONTORNO, 60 - CID AE CARVALHO - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 07H AS 19H E SAB, DAS 07H AS 13H
- POUPATEMPO SE R DO CARMO, - CENTRO - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 07H AS 19H E SAB, DAS 07H AS 13H
- SANTANA R ANTONIO PEREIRA DE SOUSA, 110 - SANTANA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- SAO MATEUS AV SAPOPEMBA, 16200 - SAO MATEUS - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- TATUAPE R SEBASTIAO PRETO, 192 - ALTO DA MOOCA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- VILA MARIA R PRAINHA, 77 - V MARIA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H
- VILA N.CACHOEIRINHA AV DEP EMILIO CARLOS, 3900 - V BARBOSA - SAO PAULO, SP DE SEG A SEX, DAS 08H AS 16H

Site:

Mapa do site

> Institucional

Números
Diretoria
Prêmios
Concurso Público
Marca
Canal de Denúncia
Pesquisa e Desenvolvimento
Sabesp no seu Bairro
Perfil

> Água

Mananciais
Distribuição de água
Qualidade da água
Tratamento de água
Sistema São Lourenço
Bacia do Rio Itapanhaú

> Esgoto

Tratamento de esgotos
Coleta de esgotos
Tipos de tratamento
Água de reúso
Certidão de esgotamento sanitário
Obras prioritizadas

> Meio Ambiente

Reciclagem de óleo (PROL)
Relatórios de sustentabilidade
Visite a Sabesp
Videoteca
Uso Racional da Água
Política do meio ambiente
Monitoramento Águas de São Pedro
Mitos e Verdades

> Produtos

Água de reúso
Esgotos não domésticos
Uso Racional da Água
Medição Individualizada
Manual do Empreendedor

> Serviços

Guia de serviços
Tarifas
Dicas e testes
Legislação
Manual do empreendedor
Folhetos
Contrato de adesão
Sabesp Mobile

> Agência Virtual

> Outras áreas

Transparência
Fornecedores
Investidores
Jornalistas
Fale conosco

> Outros links

Ouvidoria
Perguntas frequentes
Política de privacidade
Serviço de Informação ao Cidadão
Informações Geográficas no Saneamento

Fonte: www.sabesp.com.br

O site da SABESP também fornece os seguintes serviços de informação:

- Sua conta, com informações e ferramentas sobre pagamentos, parcelamentos, débitos, segunda via, medidor, etc.
- Ligações de água e esgoto, para pedidos de ligação, mudanças, etc.
- Consertos, de cavalete, troca de registro, troca de medidor, etc.
- Emergências, com serviços e informações sobre falta de água, entupimento, vazamento, qualidade, pressão, etc.
- Corporativo, contendo manual do empreendedor (clientes corporativos) e soluções ambientais (uso consciente).
- Dicas e Informações, com diversas orientações e manual do usuário
- Tarifas, com o detalhamento das tarifas cobradas por município e categoria (residencial, comercial, etc.)

- Perguntas frequentes, com as perguntas mais comuns dos usuários e respostas/orientações ao público.

O site ainda oferece canais de informação em mídia eletrônica para divulgação de notícias de âmbito mais geral sobre novidades, projetos e infraestrutura. As mídias são:

- TV SABESP
- Notícias
- Release

Outras Mídias e Canais:

- SABESP Mobile: Todos os serviços em aparelhos celulares (*app Playstore e Applestore*)
- Canal de Denúncias: Denúncias e ocorrências de empregados ou terceirizados envolvidos em fraudes. Este canal recebe denúncias e ocorrências de empregados ou terceirizados da Sabesp envolvidos em fraudes, corrupção ou atos ilícitos.

A Superintendência de Auditoria é responsável por receber e apurar as solicitações que transgridam o Código de Ética e Conduta da Empresa ou sobre questões que acarretem prejuízos aos princípios e interesses da Sabesp.

A denúncia pode ser realizada por empregado, dirigente, fornecedor, cliente ou qualquer parte interessada nos seguintes canais de comunicação:

E-mail: canaldedenuncia@sabesp.com.br

Telefone direto: (011) 3388-8100

Ouvidoria: 0800-0550565 ou e-mail: ouvidoria@sabesp.com.br

Central de Atendimento Telefônico

Emergência: 195 ou Região Metropolitana SP: 0800-0119911 ou interior e litoral: 0800-0550195

Caixa Postal: 61.540 - CEP: 05424-970

Pessoalmente ou por carta dirigida à Superintendência de Auditoria: Rua Costa Carvalho, 300 - CEP: 05429-900

8.4. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS NA EXECUÇÃO DO PLANO

O desenvolvimento deste Plano deverá abranger as atividades, a seguir apresentadas:

- Caracterizar a estratégia de comunicação do Programa Tietê IV;
- Preparar os materiais de divulgação;
- Definir os mecanismos de interação com grupos e municipalidade.
- Estruturar e operar um processo de informação, monitoramento e avaliação.

É importante destacar que a comunicação pode ocorrer de três formas através dos canais/ferramentas já existentes e/ou estabelecidas neste Plano, sendo:

- **Forma Ativa:** empreendedor é o emissor da mensagem, através de ferramentas de única via de informação (exemplo: informes, panfletos, anúncios).
- **Forma Passiva:** público é o emissor da mensagem, recepcionada através dos canais de comunicação estabelecidos (ouvidoria, canais não interativos, funcionários e trabalhadores, jornais e revistas)

- **Forma Dialógica:** promovida através de canais que proporcionam um diálogo interativo *on time* entre as partes (consultas públicas, entrevistas, canais interativos)

8.4.1. ATIVIDADE 1 – DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DO EMPREENDIMENTO

- Organização e sistematização de informações técnicas
 - As áreas afetadas pelas intervenções e os usos identificados nas vizinhanças são aquelas que poderão receber os principais impactos socioambientais das obras projetadas e os programas ambientais previstos;
 - As especificidades locais relativas aos desvios e interrupções de trânsito, de mudanças de paradas de coletivos, etc.;
 - Os benefícios esperados com a implantação;
 - As soluções para mitigação de impactos socioambientais;
 - O cronograma de implantação das obras.
- Caracterização do público- alvo e mídias locais
 - Manutenção e atualização do quadro de partes interessadas (stakeholders)
- Estruturação dos instrumentos de comunicação
 - Definir os conteúdos que deverão ser elaborados, os materiais a serem utilizados e os contatos com os diferentes públicos- alvo, ou seja, folhetos, vídeos, releases para a imprensa, etc. A definição de materiais e conteúdo deverá contar com o aporte de sugestões das equipes regionais, de modo que respondam também às inquietações da população e atividades diretamente afetadas.
- Identidade visual e de comunicação do Programa
 - Todas as peças de divulgação de informações devem ser padronizadas com a identidade visual específica do Programa.

8.4.2. ATIVIDADE 2 – ELABORAÇÃO DE MATERIAL DE DIVULGAÇÃO

Para divulgar as informações do Programa Tietê IV é necessário preparar material básico sobre o Projeto, com identidade visual própria a ser definida pela área de Comunicação da SABESP. Deverão ser elaborados materiais de divulgação tais como cartazes, cartilhas, panfletos, etc., adequados a cada público- alvo.

Este material configura apoio à divulgação de informações e comunicação prévia. Deverá ser utilizado principalmente nas atividades de execução das obras e implantação de programas ambientais, atentando-se para o direcionamento da veiculação na área de abrangência do projeto e escopo da atividade, e público específico.

Citam-se como possíveis canais e meios de divulgação:

- Páginas de internet da SABESP, Prefeituras, Associações e outras entidades
- Distribuição de folhetos e fixação de cartazes
- Redes Sociais
- Assessoria de imprensa (reportagens, entrevistas, artigos) para inclusão de matérias em mídia de massa (TV, rádio, jornais, revistas, circulares, etc.)

8.4.3. ATIVIDADE 3 - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO E GESTÃO DE QUEIXAS

Diversos mecanismos de comunicação deverão ser utilizados nas diferentes fases de implantação do Programa.

1. **Fase de Planejamento** - Nesta fase, o foco principal serão as informações sobre:
 - As características gerais dos empreendimentos que compõem Programa e das áreas de intervenção, suas localizações e principais benefícios a serem auferidos;
 - Estudos socioambientais realizados e os principais impactos e programas;
 - Divulgação da Ouvidoria e outros meios de comunicação direta com a SABESP.
2. **Fase de Implantação** - Nesta fase, a Comunicação deverá prestar as seguintes informações:
 - Localização das intervenções e das áreas no entorno que poderão receber impactos socioambientais das obras projetadas; suas características específicas (cronogramas, métodos construtivos, áreas de apoio, etc.); e os planos socioambientais previstos para controle e mitigação de impactos;
 - Divulgação da Ouvidoria e outros meios de comunicação direta com a SABESP e com equipes de comunicação das construtoras envolvidas na implantação de cada Projeto;
 - Particularidades locais referentes à interrupção e/ou desvios de tráfego durante as obras, além de eventuais interrupções temporárias nas infraestruturas e equipamentos públicos;

Profissionais envolvidos no atendimento à população – tanto da SABESP quanto eventuais terceirizados (supervisoras/gestora ambiental, empresas de comunicação, etc.) – estarão devidamente capacitados para o atendimento ao público, esclarecendo as dúvidas ou direcionando as questões, e também para registrar e encaminhar demandas mais complexas para as áreas competentes.

Os Canais de Atendimento ao Cliente concentrarão as demandas de recepção e gestão das queixas da população a respeito das obras e atividades realizadas. O Mecanismo de Gestão de Queixas incluirá um cadastro organizado e permanentemente atualizado com o registro de todas as queixas recebidas e de todas as atividades de gestão realizadas, até o seu atendimento completo, conforme atestado por escrito pela pessoa física ou jurídica que tenha feito a queixa.

3. **Fase de Operação** - Divulgação das melhorias obtidas com a implantação do empreendimento - Decorridos seis meses da entrega das obras projetadas, estima-se que todos os benefícios ambientais diretos e indiretos almejados tenham sido alcançados.

8.4.4. ATIVIDADE 4 - ESTRUTURAÇÃO E OPERAÇÃO DO BANCO DE DADOS, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O Programa deverá estruturar e manter um fluxo de Informações com o cadastro organizado de todas as ações de comunicação, as demandas surgidas ao longo do período de planejamento, obras e entrada em operação das intervenções. Isto abrange as demandas oriundas de diferentes fontes, tais como imprensa, Ouvidoria e Centros de Informações, além de demandas originadas em outros programas socioambientais. Este sistema deverá proporcionar à SABESP as ferramentas para identificar, sistematizar e organizar continuamente informações sobre:

- Os tipos de demandas e reivindicações, sua intensidade e localização;
- As soluções e encaminhamentos realizados;
- A imagem do empreendedor em seus esforços de atendimento a demandas e resultados atingidos.

O fluxo de informações ainda deverá documentar todos os registros das Consultas realizadas, englobando:

- Evidências do recebimento do chamamento das partes interessadas
- Registro fotográfico e/ou audiovisual
- Registro escrito das consultas, incluindo:
 - Informação do Local
 - Tempo de realização
 - Lista de Participantes
 - Questões chave/discussões
 - Acordos
 - Ganhos e melhorias dos benefícios
 - Minimização ou compensação das adversidades
 - Pontos de conflito entre atores
 - Pontos de conflito com o projeto
- Entrevistas estruturadas e/ou não estruturadas que venham a ser realizadas
- Indicadores de controle e monitoramento (baselines)

9. RESULTADO

Como resultado das consultas, espera-se fornecer qualificadas informações acerca do projeto a ser implantado, construir um espaço de escuta das demandas pertinentes das populações locais beneficiadas pelo empreendimento e fortalecer uma relação de transparência e confiança entre os atores envolvidos.

10. CALENDÁRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO

O calendário de execução dos Planos está diretamente atrelado ao calendário de obras de cada Projeto, preliminarmente podem ser citadas algumas diretrizes:

- Antes do início das obras:
 - Consulta Pública
 - Início da Atividade 1
 - Início da Atividade 2
- Durante a Implantação do Programa:
 - Início da Atividade 3
 - Divulgação semestral do avanço do Programa
 - Emissão de boletins mensais com avisos
- Na finalização da implantação do Programa/Fase de Operação
 - Divulgação do final de obras
 - Início do acompanhamento “pós-obras” da ouvidoria

11. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

A equipe de Comunicação Social é composta, de acordo com o tipo e tamanho de obra, de forma a aplicar e atender as exigências estipuladas para o Programa de Comunicação Social. Esta equipe poderá executar o Plano de Consulta e Programa de Comunicação.

Um ou mais profissionais podem ser alocados para as demandas do Plano de Consulta e Programa de Comunicação, inclusive com tarefas compartilhadas. Porém, é importante que se garanta a execução do programa com total excelência.

Para os projetos fora da Amostra Representativa, a Consulta à comunidade será realizada imediatamente antes do início das obras, conforme definido no Programa de Comunicação.

Além dos envolvidos nos serviços de comunicação, todos os integrantes da equipe de obras devem estar engajados direta ou indiretamente nas ações previstas no presente Plano de Consulta e Programa de Comunicação

12. AVALIAÇÃO DO PLANO

Os indicadores mensais de avaliação do Programa de Comunicação serão os seguintes:

- (número de reclamações mensais registradas / 1.000 metros de obras lineares executadas) x 100 \leq 1%.
- (número de reclamações mensais atendidas / número de reclamações mensais registradas) x 100 \geq 90%.

Serão computadas todas as reclamações formais advindas de canais monitorados pela Sabesp tais como, 195, Ouvidoria, ARSESP, mídia, gerências operacionais, prefeituras municipais, PROCON e outras.