

PROGRAMA DE DESPOLUIÇÃO DO RIO TIETÊ IV

AVALIAÇÃO AMBIENTAL E SOCIAL (AAS) E PLANOS DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL (PGAS) DA AMOSTRA REPRESENTATIVA DO PROGRAMA DE DESPOLUIÇÃO DO RIO TIETE – ETAPA IV (TIETE IV)

PLANO PARA REALIZAÇÃO DE CONSULTAS COMUNITÁRIAS

VERSAO FINAL

Março de 2018

Consultor – Rogério Peter de Camargo

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

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	8
7.1. Recursos Alocados Previstos	8
7.2. Chamamento e Mobilização Social	8
7.3. Roteiro das Consultas	9
8. Plano de Comunicação Social (Documentação e Divulgação).....	10
8.1. Abordagem do Plano de Comunicação Social.....	11
8.2. Público-Alvo	11
8.3. Recursos de comunicação existentes na SABESP	12
8.4. Atividades a serem desenvolvidas na execução do Plano	15
8.4.1. Atividade 1 – Definição da estratégia de comunicação do empreendimento. 15	
8.4.2. Atividade 2 – Elaboração de material de divulgação.....	16
8.4.3. Atividade 3 - Mecanismos de Comunicação e Gestão de Queixas	16
9. Resultado	17
10. Calendário de Execução do Plano	17
11. Recursos humanos e financeiros	17
12. Avaliação do Plano	18

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

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, 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

O objetivo primordial deste Plano de Consulta é estabelecer um canal de comunicação junto as comunidades afetadas diretamente com as obras, construindo um processo de troca de informações que (i) possibilite a SABESP e ao Banco e demais equipes envolvidas nos Projetos conhecer as particularidades de cada comunidade, bem como suas necessidades, possibilitando melhorar a obra e sua relação com a sociedade e (ii) apresentar as obras e seus impactos para cada à comunidade afetada pelos projetos da Amostra Representativa dos municípios de São Paulo, Santana de Parnaíba, Itaquaquecetuba, Itapeverica da Serra, Cotia, Itapevi e Barueri, com o objetivo de levar ao conhecimento público informações sobre o que de fato significam tais obras em seu dia a dia, observando como pano de fundo o fato de que o Programa tem por finalidade ampliar a capacidade de coleta e tratamento de águas residuais na RMSP, consequentemente, promovendo a melhoria na qualidade dos corpos hídricos receptores dos efluentes além da melhoria nas condições de saúde da população através do saneamento ambiental.

3. PRINCÍPIOS ADOTADOS NO PLANO DE CONSULTA

O Plano de Comunicação se pauta em uma proposta inclusiva: ou seja, os formatos e linguagem utilizados para a comunicação junto à população deverão se apresentar adequados para transmitir a informação ao público. 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, evitando ao máximo termos técnicos e explicando-os quanto forem indispensáveis.
- 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.
- Qualquer atendimento a solicitações/reclamações da população deverá ser feito com paciência e a atenção para o devido entendimento da demanda. Atenção especial deverá ser dada aos idosos.
- As informações transmitidas ao público, independente do meio, devem ser simples, claras e transparentes.

4. ABRANGÊNCIA

Estão programadas a realização de quatro consultas comunitárias para apresentação do Programa, uma para cada empreendimento da amostra.

5. IDENTIFICAÇÃO DAS QUESTÕES PRIORITÁRIAS

Para as consultas, deve-se abordar os impactos socioambientais benéficos e adversos dos projetos, e que sejam relevantes na discussão com o público.

É importante esclarecer aqui que, apesar das obras serem bastantes similares o tecido urbano onde se inserirão apresenta particularidades, igualmente as comunidades podem ter anseios diferentes e sensibilidade adversa em relação aos objetivos do Programa como um todo.

No geral, espera-se as seguintes questões:

- Fechamento de vias
- Impossibilidade de funcionamento de comércios em vias afetadas
- Afetação ao sistema de transporte
- As obras não exigirão desapropriação e/ou reassentamento
- Ruído, poeira e odores
- Alterações nos valores das contas de água, com o adicionamento dos serviços de tratamento de esgoto

Podem eventualmente surgir questões que não estão diretamente relacionadas aos projetos ou mesmo ao programa, a saber¹:

- Problemas de enchentes/alagamentos em algumas áreas
- Canais hídricos poluídos
- Problemas no sistema de drenagem pluvial
- Abastecimento de água deficiente/inexistente
- Bairros ainda não devidamente urbanizados pelas prefeituras municipais e que demandam ligações de água/esgoto

O avanço das Avaliações Ambientais e Sociais, assim como o maior conhecimento dos projetos propostos para cada bacia de esgotamento darão condições de melhorar e individualizar as questões prioritárias para cada AAS/PGAS.

6. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS ATORES E PARTES INTERESSADAS

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

Empreendimento A:

- CETESB Agencia Ambiental de Osasco
- DAEE BAT/BAC
- Prefeitura de Itapevi
- Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente de Itapevi

¹ Apesar destes problemas não estarem ligados com o Programa ou mesmo com a SABESP, esta consultoria entende ser pertinente que, as consultas públicas possuam material suficiente para dar respostas adequadas aos participantes, de forma a potencializar a construção dos canais de comunicação adequados.

- Secretaria de Planejamento de Itapevi
- Representante da Câmara Municipal
- Associação Comercial e Industrial
- Paroquia São Judas Tadeu
- CETESB Agencia Ambiental de Embu das Artes
- Prefeitura de Cotia
- Secretaria Municipal de Meio Ambiente
- Secretaria de Desenvolvimento Urbano

Empreendimento B:

- CETESB Agencia Ambiental de Osasco
- DAEE BAT/BAC
- Prefeitura de Santana de Parnaíba
- Secretaria de Planejamento Urbano e Meio Ambiente
- Vereadores representantes da região
- Associação dos Moradores do Parque Santana
- Instituto Vamos à Luta! (Centro de Santana de Parnaíba)
- APROEX (Associação para a prosperidade da pessoa com deficiência)
- Associação Projov CAPP De Alphaville

Empreendimento C:

- CETESB - Agencia Ambiental de Santana (São Paulo)
- DAEE BAT/BAC
- ATST -Associação dos Trabalhadores Sem Terra de São Paulo.
- MOSUVIJA – Associação dos Moradores da Vila Sulina Morro Doce Perus
- Associação Comercial Morro Doce
- Associação de Moradores Itaberaba-I
- Associação Sol Nascente
- Instituto Reciclando Vidas
- ASSOC.QUERO UM TETO CENTRAL
- Associação Boa Vista
- Comunidade Alpes do Jaraguá
- Lideranças Comunitárias dos bairros atendidos (aproximadamente 7 representantes)
- Deputados e Vereadores ligados diretamente aos bairros atendidos (aproximadamente 6 representantes)

7. ORGANIZAÇÃO DA CONSULTA COMUNITÁRIA

Os três agendamentos serão realizados pela SABESP, incluindo suas regionais, acionando Prefeituras Municipais, organizações e população interessadas no processo. Os locais devem conter toda a infraestrutura de som e imagem/projeção necessárias para a apresentação e devem estar localizados nas áreas mais próximas ou acessíveis às partes interessadas (público atingido), sendo de fácil acesso para a população.

A Análise Ambiental e Social (AAS) estará disponível, com antecedência mínima de uma semana, nos locais de realização das consultas comunitárias, na regional e central da SABESP e site da Empresa, para que a população tenha acesso prévio às informações do projeto.

7.1. Recursos Alocados Previstos

Pretende-se realizar três consultas, sendo descritos, a seguir, os recursos previstos para cada uma:

Empreendimento A:

- a. Local: Auditório da Câmara Municipal de Itapevi – Rua Arnaldo S. Cordeiro das Neves, 80 – Vila Nova Itapevi – São Paulo/SP
- b. Data e Horário:
- c. Tempo previsto: 2 horas
- d. Sistemas audiovisuais: Sistema de Som e Projetor
- e. Equipe: SABESP / BID

Empreendimento B:

- a. Local: Cine Teatro Coronel Raymundo – Rua Suzana Dias, 300 – Centro – Santana de Parnaíba/SP
- b. Data e Horário:
- c. Tempo previsto: 2 horas
- d. Sistemas audiovisuais: Sistema de Som e Projetor
- e. Equipe: SABESP / BID

Empreendimento C:

- a. Local: Rua Pedro José de Lima, 1020 – Anhanguera - São Paulo/SP
- b. Data e 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 do *mailing list*. A princípio, estão previstas 34 lideranças, órgãos ou entidades locais. A divulgação será reforçada através da mídia local. Será também publicado no site da SABESP o convite para os eventos.

Os moradores da região afetada pelos empreendimentos da amostra representativa serão acionados e mobilizados através de distribuição de folheto na área de entorno das intervenções, além de convocação porta a porta das pessoas diretamente beneficiadas (ligações diretas), através de um informe.

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 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.

Meio de Comunicação a serem utilizados:

UN/Área	Jornal
Norte (MN)	FOLHA NOROESTE
	PIRITUBA NEWS
	SEMANÁRIO DA ZONA NORTE
	SÃO PAULO DE FATO
	GAZETA PIRITUBA
	METRÔ NEWS
	IMPACTO NEWS
	SP NORTE
	DIÁRIO DO COMÉRCIO
Santana de Parnaíba, Cotia e Região - Oeste (MO)	Folha de Alphaville
	Jornal da Cidade e Região (Barueri, Carapicuíba, Jandira, Cajamar, Osasco, Santana de Parnaíba, Cotia, Itapevi)
	Jornal Folha de Jandira

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 realizados 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 cada projeto, durante o período de obras/instalação, de instrumentos que garantam o fluxo de informações entre o empreendedor e a população local a ser afetada, 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 empreendimento – 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 avanços de instalação e funcionamento de cada projeto, 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 empreendimento 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 - Envolve 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 população diretamente afetada, além daqueles interessados nas intervenções previstas. 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. Associado a este parâmetro, será considerado outro de caráter físico ou geográfico que também definirá a área de abrangência do Plano, a saber:

- Área de Intervenção com beneficiários ou afetados diretamente pelas Obras – A população e as atividades econômicas inseridas na área de intervenção necessária para implantação das obras; trata-se da população e das atividades que sofrerão interferência indireta das obras (bloqueios de vias, desvios de tráfego, paralisação temporária nos serviços públicos essenciais entre outros).
- Área de Influência do Programa - constitui a população de toda a RMSP, beneficiária direta da implantação das obras do Programa. Esta influência pode se expandir a populações de outros municípios indiretamente beneficiados pelo Programa, como

aqueles à jusante das bacias e que sofrem atualmente com a poluição dos rios pelo efluente lançado.

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 o fluxo de informações, 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 de cada Projeto 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

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.

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
- Imediatamente antes das obras:
 - Faixas e Placas avisando sobre o início de obras
 - Eventuais conversas e panfletagem com moradores e comércios/serviços nas ruas onde haverá interdições/abertura de valas
- Durante a fase de Obras:
 - Início da Atividade 3
 - Divulgação trimestral do avanço do projeto
 - Emissão de boletins mensais com avisos
- Na finalização da Obra/Fase de Operação
 - Divulgação do final de obras/agradecimento a população
 - 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.