

RELATÓRIO DE AÇÕES E PROGRAMAS SOCIAIS DA SANASA

2014

Ferramenta de Gestão e de registro (evidências) de atendimento aos requisitos da NBR 16001
(3.3.2 – Temas Centrais da responsabilidade social e suas questões)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVOS	2
3. METODOLOGIA	3
4. TEMAS CENTRAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	4
5. DESCRIÇÃO DOS PROGRAMAS E AÇÕES SOCIAIS DA SANASA DE 2014	6
6. DESAFIOS	49
7. CONCLUSÃO	53
8. MEMBROS DO GT-5	53

1. INTRODUÇÃO

EM janeiro de 2014 iniciaram-se os trabalhos dos Grupos de Trabalho (GTs) do processo de implantação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social na SANASA, buscando a Certificação na norma ABNT NBR 16001:2012.

Estes Grupos de Trabalho possuem temas específicos, conforme os requisitos da NBR 16001:2012, sendo:

- ✓ **GT1:** Identificação e Engajamento das Partes Interessadas, Tratamento de Conflitos e Desavenças.
- ✓ **GT2:** Comunicação;
- ✓ **GT3:** *Due Diligence*;
- ✓ **GT4:** Legislação;
- ✓ **GT5:** Ações Sociais/ Relatório de Responsabilidade Social.

Este Relatório refere-se ao registro dos trabalhos elaborados pelo GT – 5.

2. OBJETIVOS

O GT-5 “Ações e Programas Sociais da SANASA” teve como objetivo dar continuidade nas discussões abordadas no relatório de 2013, e reunir informações atualizadas de 2014 dos programas de ações sociais desenvolvidas pela SANASA, neste relatório, a

ser utilizado como ferramenta de Gestão, funcionando também como registro (evidências) de atendimento aos requisitos da NBR 16001 (3.3.2 – Temas Centrais da responsabilidade social e suas questões).

3.METODOLOGIA

No período de janeiro de 2014 até maio de 2014 foram realizadas reuniões quinzenais entre os membros do GT-5.

Nas primeiras reuniões foi realizada a leitura dos requisitos da norma, pertinentes a atividade do grupo (item 3.3.2 Temas Centrais da Responsabilidade Social, e Anexo D), bem como esclarecimentos de alguns conceitos e definições da NBR 16001.

Buscou-se também discutir os temas centrais da Responsabilidade Social, identificando como estes temas são tratados na SANASA. Dessa forma, em algumas reuniões do GT-5 foram convidados funcionários para discutirem temas específicos, sendo o caso de Direitos Humanos e Práticas Trabalhistas.

Estas discussões geraram sugestões de aspectos a serem melhorados, pertinentes a alguns programas e ações sociais. Houve alguns avanços durante o ano de 2014 e outras discussões ficaram pendentes.

Em agosto de 2014, finalizou-se a primeira etapa dos trabalhos dos GTs com a apresentação de todos os trabalhos desenvolvidos pelos GTs. Todas as informações coletadas pelo GT-5 foram publicadas no site da Sanasa, e agendado, para outubro, a primeira auditoria interna. Foram auditados os seguintes setores:

- ✓ **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE (P)** (PRESIDÊNCIA)
(Ações e indicadores Ethos)
- ✓ **APROSS (P)** (PRESIDÊNCIA)
(Programas Sociais)
- ✓ **RECURSOS HUMANOS (PH)** (PRESIDÊNCIA)
(Gerência, Coordenadorias e Programas Sociais para os Empregados)
- ✓ **ATENDIMENTO AOS CLIENTES (CC)** (DIR. COMERCIAL)
(Gerência, Serviço Social e 0800)
- ✓ **COMPRAS E LICITAÇÕES (AC)** (DIR. ADMINISTRATIVA)
(Gerência e Coordenadorias)
- ✓ **GOVERNANÇA CORPORATIVA (PR)** (PRESIDÊNCIA)
(Gestão de Riscos e Ouvidoria)
- ✓ **JURÍDICO (PJ e PD)** (PRESIDÊNCIA)
(Trabalhista, Licitações, Sindicâncias e Código de Ética)
- ✓ **RELAÇÕES COM A COMUNIDADE (CN)** (DIR. COMERCIAL)
(Gerência e Coordenadorias)
- ✓ **ASSESSORIA DE IMPRENSA (PCA)** (PRESIDÊNCIA)
(Comunicação com a Sociedade)
- ✓ **MEIO AMBIENTE (PN)** (PRESIDÊNCIA)
(Gerência e Coordenadorias)
- ✓ **EDUCAÇÃO AMBIENTAL (PCE)** (PRESIDÊNCIA)
(Minha Escola na Sanasa)

4. TEMAS CENTRAIS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conforme requisito 3.3.2 da NBR 16001:2012, a organização deve identificar as questões pertinentes a sua responsabilidade social, considerando os seguintes temas Centrais:

Governança Organizacional

Direitos Humanos

Práticas de Trabalho

Meio Ambiente

Práticas Leis de Operação

Questões Relativas ao Consumidor

Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade

No levantamento dos Programas e Ações Sociais da SANASA, buscou-se o relacioná-los com os Temas Centrais da Responsabilidade Social, conforme apresenta a tabela a seguir.

Relacionamento com os Temas Centrais da Responsabilidade Social - 2014

Programa/ Ação Social	Governança Organizacional	Direitos Humanos	Práticas de Trabalho	Meio Ambiente	Práticas Leais de Operação	Questões Relativas ao Consumidor	Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade
Sanasa na Comunidade	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ação Sustentável (PAS)				✓		✓	✓
Férias na Sanasa		✓		✓			
Minha Escola na Sanasa		✓				✓	✓
Atendimento Social ao Cliente		✓				✓	✓
Tarifa Social		✓				✓	
Entidades Filantrópicas		✓				✓	
Lei dos Aposentados		✓				✓	
Fidelidade Hospitalar		✓				✓	
Segurança do Trabalho			✓				
Gestão Ambiental				✓			
Reabilitação Profissional		✓	✓				
Reabilitação aos Dependentes Químicos		✓	✓				
Programa de Estágios		✓	✓				✓
Aprendizes		✓	✓				✓
Uso Racional da Água		✓		✓		✓	✓
Sanasa Promovendo a Cidadania		✓	✓	✓		✓	✓
Voluntariado Sanasa		✓	✓	✓			✓

5.DESCRICÃO DOS PROGRAMAS E AÇÕES SOCIAIS DA SANASA DE 2014

PROGRAMA SANASA NA COMUNIDADE

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Questões relativas ao consumidor

Meio Ambiente

Apresentação

O Programa Sanasa na Comunidade aproxima a população da realidade da empresa, mostrando a importância do tratamento da água e do esgoto. Os participantes recebem dicas sobre o uso racional da água, norteados por ações educativas e preventivas. Também são orientados como deve ser o uso adequado da rede coletora de esgoto.

A população atendida recebe orientações sociais, apresentações de teatro, vídeos, dicas de economia e de como limpar a caixa-d'água, além de conhecer a captação e a estação de tratamento de água.

Assim, o Programa possibilita a reflexão contínua sobre novos hábitos cotidianos que possam contribuir significativamente para o meio que vivem, inserindo novos conhecimentos e valores no exercício da cidadania.

Breve Histórico

O Programa Sanasa na Comunidade surgiu a partir da análise da demanda dos atendimentos individualizados, realizados pelo Serviço Social de Atendimento ao Cliente. Foi implantado em Outubro de 2003 e desde então, atende a população de Campinas por meio de ações educativas e preventivas, concernentes aos aspectos socioambientais.



Programa SANASA na Comunidade – Apresentação Teatral.



Programa SANASA na Comunidade – Visita à ETA.



Programa SANASA na Comunidade – Palestra de Educação em Saúde Bucal.

Público

O Programa Sanasa na Comunidade atende a população do município de Campinas através de Organizações Não Governamentais (ONGs), Organizações governamentais (OGs), equipamentos municí-

pais (Centros de Saúde, Cras, etc.), instituições religiosas, beneficiários dos Programas de Aceleração do Crescimento (PAC) e Minha Casa Minha Vida, entre outros.

Objetivos

- Promover a reflexão sobre novos hábitos cotidianos (economia de água, reciclagem de lixo, óleos de cozinha, etc.);
- Sensibilizar sobre a importância do tratamento de água e de esgoto e a melhor forma de utilizá-los;
- Proporcionar conhecimento e reflexão sobre a utilização adequada da água, evitando o desperdício;
- Orientar sobre a utilização correta da rede coletora de esgoto;
- Estimular a adimplência;
- Promover o envolvimento da comunidade com as questões socioambientais;
- Mobilizar e fortalecer parcerias com organizações públicas, privadas e sociedade civil;
- Formar agentes multiplicadores;
- Oportunizar a inclusão social;
- Contribuir na melhoria da qualidade de vida da população, especialmente nas condições de prevenção e de saúde bucal.

Metodologia

O Programa é composto das seguintes atividades:

1. **Reunião Interativa:** nesta atividade orientamos sobre os benefícios sociais oferecidos pela Sanasa, referentes ao consumo de água. Através de materiais pedagógicos, propomos que desenvolvam uma reflexão sobre a água. Esta dinâmica tem como objetivo socializar o saber populacional acerca da água tratada e sua utilização no cotidiano.
2. **Apresentação da Peça Teatral:** apresentamos a peça teatral com mamolengos, ou seja, fantoches típicos do nordeste brasileiro, que aborda questões relacionadas ao saneamento e ao meio ambiente, criando um espaço para reflexão. Em seguida, uma equipe técnica especializada demonstra os passos da "limpeza de caixa-d'água" e orienta sua finalidade, reforçando sua importância. Discutimos as dicas do panfleto "O dia a dia das pessoas ecologicamente corretas", refletindo sobre a importância da inserção de novos hábitos e valores, no que se refere aos recursos ambientais. Complementado as orientações, são distribuídos folhetos e gibis educativos.
3. **Conhecimento sobre Estação de Tratamento de Esgoto:** apresentação audiovisual dos processos e as etapas da Estação de Tratamento de Esgoto, desde a captação, volume, aspectos que dificultam o tratamento, até a finalização com o despejo do esgoto tratado no rio. Proporcionamos reflexões sobre os benefícios que o esgoto tratado propicia a saúde, orientando também sobre o destino adequado dos resíduos sólidos, óleo de cozinha, separação do lixo reciclável, dentre outras.
4. **Visita à Captação e Estação de Tratamento de Água:** nesta visita, os participantes têm oportunidade de visualizar e vivenciar os processos realizados pela Captação e Estação de Tratamento de Água, e passam a conhecer todo o trabalho de transformação da água do rio em potável. Adquirindo conhecimentos, a popula-

ção passa a ser corresponsável pelo uso adequado de um bem coletivo.

5. **Lixo Tour:** atividade realizada em parceria com o Departamento de Limpeza Urbana de Campinas (DLU), onde os participantes assistem a uma palestra sobre a gestão dos resíduos sólidos do município e, em seguida, visitam uma cooperativa de reciclagem e o Aterro Sanitário Delta A. Sensibilizando a população, esperamos promover mudança efetiva no comportamento adotado quanto ao descarte dos resíduos, principalmente domésticos.
6. **Orientações domiciliares:** orientações individuais direcionadas, abordando temas socioambientais e sanitários, objetivando mudanças nas

atitudes diárias, visando economia de água, cuidado no uso da rede de esgoto e descarte adequado de resíduos.

7. **Educação em Saúde Bucal:** atividade realizada em parceria com o setor de Odontologia da Sanasa, com uso de imagens ilustrativas, sendo disponibilizadas orientações de saúde bucal, envolvendo hábitos saudáveis, prevenção e higiene adequada, desde o nascimento até a fase adulta. O público tem a oportunidade de observar através de um kit demonstrativo, composto por uma boca, dentes, línguas gigantes com escova e fio dental, simulações de higiene e escovação corretas, tendo contato com este material lúdico.

Resultados

A avaliação do Programa é realizada continuamente pela própria equipe, pela Coordenadoria de Serviço Social de Atendimento ao Cliente, pela população, pela rede de assistência social e pelos parceiros.

Através dessas avaliações, a equipe acompanha a realização das atividades e o alcance dos objetivos propostos, e quando necessário, relaciona o desenvolvimento das ações.

Parcerias

O Programa Sanasa na Comunidade desenvolve suas atividades atendendo toda a população do município de Campinas. Também está inserido em importantes programas governamentais, tais como:

Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS), Programa Minha Casa Minha Vida e Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), em parceria com várias secretarias municipais.

Depoimentos de Participantes



Associação dos Aposentados, Pensionistas
E Idosos de Campinas e Região
CNPJ: 11.050.243/0001-50
Sede: Rua Luiz Zamariola, 405 - DIC III - CEP 13054-230 - Campinas/SP
Telefone (19) 3226-3773/3201-0090

Campinas 10/03/2014

Palestra higiene bucal realizada 27/02/2014 às 08h30min na Rua José Caivane no salão da comunidade São Francisco de Assis DIC III. Os usuários da AAPICAMP e pessoas da comunidade que participaram da palestra saíram maravilhados com tanta informação trazida pela equipe da SANASA na COMUNIDADE. A classificação foi excelente para o tema abordado, comentaram sobre a distribuição de brindes que é um incentivo a higiene bucal. Que nunca tiveram oportunidade de tirar dúvidas simples do seu cotidiano diário e neste dia foi possível tirar dúvida e conhecer o melhor remédio para os males da boca que é o cuidado a higiene propriamente dita. E realizaram outra palestra



DATA: 04/04/2014

AVALIÇÃO

Projeto Sanasa na Comunidade

Visita à Captação e ETA - Estação de Tratamento de Água



ÓTIMO



BOM



REGULAR



RUIM

Deixe seu comentário ou mensagem:

Liqui impressionada com o processo,
foi muito interessante conhecer
o trabalho da sanasa. Ficou
muito mais claro para podermos
divulgar as informações obtidas
hoje para o uso racional.
Parabéns!

Achei muito legal a forma que fomos tratados os
profissionais são muito educados....

Apreendi muitas coisas inclusive pensar antes de fazer
por que fazer sem pensar acaba gerando prejuizo, estrag
por isso esta essa seca enorme mesmo a SANASA fazendo
o apelo para nós preservar o meio ambiente e economizar
nem ligamos....

Mas hoje foi muito legal e tirei uma conclusão
que um ato errado pode mudar tudo...

PROGRAMA AÇÃO SUSTENTÁVEL

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Questões relativas ao consumidor

Meio Ambiente

Apresentação

A visão do Programa de Ação Sustentável (PAS) é a universalização dos serviços de saneamento básico para proporcionar, dessa forma, mais saúde e melhor qualidade de vida

para a população, materializando assim a responsabilidade social da Sanasa, compromissada com o desenvolvimento da dignidade da pessoa humana.

Público

Famílias em situação de vulnerabilidade social residentes em Campinas.

Objetivos

- Atender com abastecimento de água os núcleos, favelas e ocupações do município e, assim, também proteger as redes de abastecimento de água da Sanasa de possíveis contaminações, perdas de pressão e/ou perdas de água, causadas por consumo não autorizado, através de ligações clandestinas executadas em caráter precário, não configurando autorização de permanência definitiva do morador.
- Construir uma consciência para proteger/cuidar desta importante e essencial fonte de vida, a água, garantindo a universalização do acesso à população mais necessitada, resgatando o sentimento de pertencimento social no território e a dignidade humana na ação da empresa junto à sociedade.

Metodologia

Para reduzir o desperdício, o Programa ajustou o número de ligações coletivas à população envolvida, corrigiu vazamentos e orientou a população para o consumo consciente.

Para aumentar a adimplência, o Programa negociou dívidas dos clientes. Nas ligações coletivas, adotou-se o corte programado, tratando-os de forma iso-

nômica e respeitando as desigualdades sociais existentes no entorno daquele território.

Para ampliar a inserção de famílias em situação de vulnerabilidade social, em 2013, o PAS implantou um procedimento que beneficiou imóveis em áreas com até três moradias, acompanhando a categoria da região, sem que isso configure autorização de permanência definitiva dos moradores.

Resultados

O Programa de Ação Sustentável (PAS) atende:

- Com água potável e afastamento de esgoto - 33.965 famílias (135.860 habitantes);
- Com água potável - 27.891 famílias (111.564 habitantes).

Os indicadores que demonstram o desempenho do Programa de Ações Sustentável são: faturamento, adimplência, consumo e número de economias.

Nos núcleos urbanizados, em 2014, os indicadores apontam para um consumo médio por família (4 habitantes) de 14m³. Comparado com a média mundial que estabelece 20m³ para uma família (4

habitantes), nossa realidade demonstra ser mais econômica e sustentável.

Nos núcleos não urbanizados, em 2014, os indicadores apontam para um consumo médio por família (4 habitantes) de 25m³, demonstrando estabilidade desde 2013.

Parcerias

- Associação de Moradores;
- Responsável pela Ligação Coletiva;
- Defesa Civil.

PROGRAMA FÉRIAS NA SANASA

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Direitos Humanos

Meio Ambiente

Apresentação

Criado em 1997, o Programa Férias na Sanasa proporciona, aos dependentes dos funcionários, uma melhoria na qualidade de vida, estabelecendo integração positiva entre

funcionários, família e empresa, contribuindo para uma melhor inserção destas crianças na sociedade.



Público

Dependentes de funcionários com a idade de 06 a 11 anos.

Objetivos

- Incentivar o aprendizado e estimular sobre a educação ambiental e cultural;
- Educação comportamental - provocar um aperfeiçoamento das atitudes necessárias para a convivência em sociedade;
- Integração social – estimular a afetividade com a família, lembrando da importância do abraço;
- Cidadania - Inserir a criança na sociedade através de brincadeiras que despertam a sua identidade no convívio com as pessoas;
- Estabelecer integração positiva entre funcionários, família e empresa;
- Melhoria na qualidade de vida, proporcionando lazer, aliado à indisponibilidade de tempo dos pais e/ou poucos recursos financeiros; Lazer/brincadeiras.

Resultados

Maior integração Família/Sanasa;

Satisfação, motivação e valorização dos funcionários e família;

Mais conhecimento para os dependentes;

De 1997 até 2013 participaram uma média de 4.200 dependentes.

OBSERVAÇÃO: No ano de 2014 não foi executado.

PROGRAMA MINHA ESCOLA NA SANASA

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Questões relativas ao consumidor

Meio Ambiente

Apresentação

Criado em 2001, o Programa de Educação Ambiental, Minha Escola na Sanasa, foi idealizado com a finalidade de proporcionar aos estudantes contato direto com as etapas do sistema de tratamento de água e esgoto, em visitas realizadas nas instalações da Sanasa, levando à conscientização sobre o uso racional da água, desperdício, meio ambiente, entre outros.

Além das visitas técnicas, o Programa Minha Escola na Sanasa desenvolve um trabalho de conscientização através de uma companhia teatral com a peça Sanasa a Vida Bem Tratada, a qual executa apresentações em escolas CEMEI, EMEI e EMEF's, levando para este público de forma lúdica como tratamos a água que chega em sua casa, as formas de economizar, dengue, reciclagem, entre outros.

Realizamos palestras em escolas e empresas sobre conscientização e economia de água, etc (quando solicitados).

Público

Estudantes de vários níveis do ensino, empresas, ONGs e entidades diversas.



Objetivos

- ✓ Conscientizar sobre a importância do sistema de abastecimento, desde sua captação, tratamento, distribuição, coleta e afastamento, assim como o tratamento de esgoto do município;
- ✓ Divulgação de conceitos gerais, como a disseminação da consciência em relação ao

ambiente em que se vive, do recurso natural "Água" e seus usos múltiplos, a qualidade dos serviços prestados à população de Campinas e sua importância para a saúde pública. Escolas atendidas: Estaduais e Municipais, Faculdades Particulares e Estaduais, bem como comunidades afins.

Metodologia

O Programa ensina as etapas do sistema de tratamento de água e saneamento, em visitas realizadas nas instalações da Sanasa, levando à conscientização sobre o uso racional da água.

Desenvolve ações educativas com moradores do centro urbano e rural, a respeito da importância

dos rios (Atibaia / Capivari), seu percentual de contribuição ao abastecimento da cidade de Campinas e a importância de preservar as microbacias hidrográficas, "córregos", de nosso município.

Resultados

- ✓ Apresentar à Sanasa, mensalmente, relatórios técnicos com dados numéricos e análises qualitativas com avaliação de resultados;

- ✓ Aproveitamento nas disciplinas escolares.

Parcerias

Secretaria Municipal de Educação - Naeds.

ATENDIMENTO SOCIAL AO CLIENTE

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Questões relativas ao consumidor

Direitos Humanos

Apresentação

O Atendimento Social ao Cliente proporciona ao consumidor formas alternativas para negociar o débito, reduzindo assim a inadimplência e tornando o serviço de saneamento básico acessível a toda a população.

Cabe também ao serviço social sensibilizar a comunidade sobre a importância do tratamento de água e de esgoto e estimular o uso racional da água, evitar o desperdício, bem como orientar sobre o orçamento familiar.

A negociação é realizada através de atendimentos individuais, sendo analisado os aspectos socioeconômicos das famílias, para melhor compreender a realidade que os impedem de manter suas faturas de água em dia e/ou impossibilitam de acessos aos serviços prestados pela Sanasa.

Nesse contexto, o Serviço Social oferece alternativas para negociar o débito, buscando diminuir a inadimplência e tornar o serviço de saneamento básico acessível.

Breve Histórico

O Serviço Social de Atendimento ao Cliente da Sanasa foi criado em 1992 e oficializado em Abril de 2006 pela Diretoria Comercial, ficando vinculado a Gerência de Atendimento ao Cliente.



Visitas Domiciliares – Atendimento Social ao Cliente.



Público

Famílias que, por alguma vulnerabilidade social, econômica e de saúde, não conseguem manter suas faturas de água em dia. São famílias que, em grande parte, sobrevivem com os benefícios sociais de programas governamentais e estão em situação

de risco social, abandono, violência psicológica, física, sexual e doméstica, problemas de saúde, usuários de substâncias psicoativas e em conflito com a Lei.

Objetivos

- Proporcionar ao consumidor formas alternativas para negociar o débito, reduzindo a inadimplência e tornando o serviço de saneamento básico acessível a toda a população;
- Sensibilizar sobre a importância do tratamento de água e de esgoto e a melhor forma de utilizá-los;

- Estimular a utilização racional da água, evitando o desperdício;
- Orientar sobre o orçamento familiar;
- Oportunizar a inclusão social.

Metodologia

O serviço social de atendimento ao cliente faz a avaliação da situação socioeconômica das famílias a partir de instrumentais técnicos da ação profissional, através de entrevistas individuais e/ou familia-

res, visitas domiciliares, análise de documentações, discussões dos casos em equipe, para que seja definido estratégias de intervenção.

Resultados

A avaliação do Serviço Social de Atendimento ao Cliente é realizada continuamente pela própria equipe, pela Coordenadoria de Serviço Social de Atendimento ao Cliente e pela população. Através

dessas avaliações, a equipe acompanha a realização das atividades e o alcance dos objetivos propostos, e quando necessário, relaciona o desenvolvimento das ações.

Parcerias

O trabalho do Serviço Social é desenvolvido em parceria com as Agências de Atendimento, Atendimento Telefônico (0800), Gerência de Atendimento ao Cliente, Gerência de Faturamento e Gestão de

Crédito, Gerência Jurídica, Gerência Técnica, Diretoria Comercial e Voluntariado, e conta também com a rede socioassistencial do município.

TARIFA SOCIAL

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Questões relativas ao consumidor

Direitos Humanos

Apresentação

Em outubro de 2009, foi aprovada a norma SAN.C.IN.NC10 que regulamenta os critérios e procedimentos para o cadastramento no benefício de Tarifa Social, concedido pela Sanasa.

No setor de Serviço Social, é realizado o atendimento de famílias que **não** estão inseridas no **Pro-**

Público

A inclusão no benefício de Tarifa Social da Sanasa é para os beneficiários do **Programa Bolsa Família** e para os portadores de deficiência que recebem o **Benefício de Prestação Continuada do INSS (BPC)**.

Metodologia

A análise para concessão do benefício da Tarifa Social é realizada com base nos critérios da lei de criação e das regulamentações do Programa Bolsa Família, como também, através da documentação solicitada e de informações obtidas através de visitas domiciliares que é um dos requisitos para possível concessão do benefício de Tarifa Social.

Para se cadastrar no benefício de Tarifa Social é necessário atender integralmente os seguintes requisitos e condições:

- Não possuir débitos com a Sanasa;
- Ligações de água com até três residências (economias);
- Imóvel com cadastro na Sanasa em categoria residencial;
- Assinar termo de declaração e responsabilidade;
- Seguir os parâmetros de consumo definidos pela resolução tarifária vigente;
- O benefício será válido pelo prazo de 12 (doze) meses, sendo descadastrado automaticamente, passando para tarifa residencial padrão;

grama Bolsa Família e no **Benefício de Prestação Continuada para Deficiente**, porém encontram-se em situação de vulnerabilidade social, econômica e de saúde. Estas famílias são cadastradas e analisadas para concessão do benefício.

Consideramos para o cadastramento e recadastramento, a renda per capita utilizada pelo Programa Bolsa Família, de R\$140,00. Assim, sempre que houver alteração desta renda, seguiremos o mesmo critério e valores do Programa.

Para a análise do Serviço Social, são solicitadas as seguintes documentações:

- Carteira profissional de todos os adultos;
- Holerite dos trabalhadores registrados;
- CPF e RG de todos os adultos;
- Relatório médico e gastos, se houver problemas de saúde com adulto e/ou criança;
- Carteira de pré-natal (gestante);
- Certidão de nascimento das crianças;
- Carteira de vacinação das crianças até 05 anos;
- Atestado de matrícula, do ano vigente, das crianças em idade escolar;
- Comprovante INSS quando aposentado, afastado ou pensionista;

- Pensão alimentícia - apresentar comprovante bancário ou declaração de renda (padrão Sanasa – SAN.C.IN.FM.058);
- Trabalhador autônomo ou informal - assinar declaração de renda (padrão Sanasa – SAN.C.IN.FM.058)

A suspensão do benefício, poderá ocorrer sempre que verificada qualquer contravenção aos requisitos e condições, mudança da categoria residencial para comercial, mudança de endereço e em casos de não renovação de cadastro.

Entidades Filantrópicas

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Questões relativas ao consumidor

Direitos Humanos

Apresentação

Em cumprimento às leis Municipais 7577/93, 9212/97 e 11432/2002, a Sanasa Campinas concede às Entidades Assistenciais e Beneficentes, isenção e descontos na tarifa de água e esgoto.

Público

Entidades, desde que prestadoras de serviços gratuitos, devidamente cadastradas na Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social de Campinas.

Objetivos

- Isenção do pagamento total das tarifas de água e esgoto devidas a Sanasa Campinas, até o limite máximo de consumo correspondente a 60 m³ (sessenta metros cúbicos) mensais.
- Na hipótese de ser ultrapassado o limite de 60 m³ mensais, os beneficiados por estas leis pagarão a tarifa com 50% (cinquenta por cento) de desconto, exclusivamente sobre o valor excedente.

Metodologia

Cadastramento

As entidades que pretendem gozar deste benefício deverão protocolar junto a Sanasa, requerimento comprovando que preenchem os requisitos pré-estabelecidos.

Documentação necessária

- Comprovante de cadastramento junto a Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social de Campinas;
- Comprovante de inscrição e de situação cadastral atualizada do CNPJ;
- Fatura de água atual do(s) imóvel(is) utilizado(s) pela entidade;
- Estatuto Social;
- Último balanço;
- Ata da Reunião que elegeu a última diretoria;
- Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas).

Esta relação de documentos necessários está disponível no site da SANASA.

Resultados

Total de ligações cadastradas: 265 (posição de Dezembro/2013).

LEI DOS APOSENTADOS

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Questões relativas ao consumidor

Direitos Humanos

Apresentação

A Lei dos Aposentados nº **9.339/97 (alterada pelas Leis 9.551/97, 9.802/98 e 11.477/03)** autoriza o Poder Executivo a fornecer descontos de até 50% (Cinquenta por cento) para aposentados no pagamento das tarifas de água da Sanasa, até 15 m³ de consumo.

Público

Aposentados residentes em Campinas;

Objetivos

- Oferecer desconto na conta de água aos aposentados;
- Cumprir a Lei;

Metodologia

Critérios:

- Ser aposentado ou pensionista;
- Residir há dois anos no município de Campinas;
- Ter renda inferior a 03 (três) salários mínimos;
- Não possuir débitos referentes à tarifa de água da Sanasa.

Documentação exigida (XEROX):

- CPF e RG;
- Comprovante de residência de no mínimo 2 anos no município de Campinas;
- Renda de no máximo 3 salários mínimos vigentes;
- Não poderá possuir débitos na Sanasa;
- Caso não seja o aposentado a comparecer, apresentar Procuração do aposentado, com firma reconhecida ou padrão Sanasa, mais CPF e RG da pessoa autorizada (pessoa presente);
- Demonstrativo de Detalhamento de Crédito de Benefício(DCB), conforme resolução do INSS 320 de 10/07/2013 (validade de 90 dias),ou Demonstrativo de Detalhamento de Crédito Dataprev (<http://www010.dataprev.gov.br/cws/contexto/hicre/index.html>), ou Demonstrativo de Crédito do Benefício que é fornecido pela Gerente do Banco;
- Cartão do Banco para recebimento;

Recadastramento (XEROX):

- CPF e RG;
- Demonstrativo de Credito de Benefício (DCB), conforme resolução do INSS 320 de 10/07/2013 (validade de 90 dias), ou Demonstrativo de Detalhamento de Crédito – Dataprev(<http://www010.dataprev.gov.br/cws/contexto/hicre/index.html>), ou Demonstrativo de credito do Beneficio que é fornecido pela Gerente do Banco.

FIDELIDADE HOSPITALAR

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Questões relativas ao consumidor

Direitos Humanos

Apresentação

Considerando o disposto na Constituição, CF/1988, no Art. 196: "A saúde é direito de todos e dever do Estado", bem como o estabelecido no regulamento dos serviços da Sanasa, no Art. 145: "A exclusivo critério da Sanasa, poderá ser celebrado com os grandes consumidores, Contrato Especial de Fornecimento de Água e Coleta

de Esgotos, mediante tarifas e condições especiais", a Sanasa, desde 2005, implantou a concessão de benefício às entidades hospitalares cadastradas. O benefício contempla descontos na fatura de água em troca de políticas públicas adequadas de atendimento laboratorial.

Público

Estabelecimentos de saúde pertencentes à rede hospitalar do município de Campinas.

Objetivos

- Auxiliar os estabelecimentos hospitalares na implementação das políticas públicas de saúde para melhorar o atendimento laboratorial;
- Concretizar os direitos sociais previstas em Lei.

Metodologia

A Sanasa concederá desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre as faturas de consumo de água, coleta/afastamento e tratamento de esgoto aos estabelecimentos de saúde pertencentes à rede hospitalar do município de Campinas, independentemente da categoria tarifária a que pertençam, mediante formalização de contrato de fidelidade hospitalar, conforme condições abaixo relacionadas:

- Não possuir ou estar usufruindo de qualquer outro benefício concedido pela Sanasa, com ex-

ceção dos estabelecimentos em que há medição de volume de água nos pontos que não geram esgoto sanitário;

- Não utilizar fontes alternativas de água para consumo humano;
- Estar cadastrado com uma única economia;
- Ser conveniado ao Sistema Único de Saúde (SUS) ou comprovar o atendimento beneficente social contínuo, com a realização de exames para atendimento aos pacientes do Hospital Municipal Dr. Mário Gatti.

Resultados

Contribui para minimizar a demanda reprimida de exames médicos laboratoriais, ou seja, demanda acumulada devido ao aumento da solicitação de exames e à baixa oferta deste procedimento pelos hospitais de Campinas. Portanto, com o desconto na fatura da água, os hospitais são obrigados a suprir as necessidades laboratoriais.

Parcerias

- Casa de Saúde Campinas;
- Hospital Municipal Dr. Mário Gatti;
- Serv. Saúde Dr. Cândido Ferreira;
- Hospital Madre Theodora;
- Sociedade Campineira de Educação e Instrução Puccamp (Celso Pierro);
- Fundação Centro Médico de Campinas;
- Maternidade de Campinas;
- Hospital Vera Cruz;
- Real Sociedade Portuguesa de Beneficência.

REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Práticas de Trabalho

Direitos Humanos

Apresentação

Em 1989, percebemos durante os acompanhamentos realizados, que vários empregados da empresa estavam exercendo funções das quais não foram contratados, como também pessoas ociosas, “paradas no pátio” da empresa, com limitações ocorridas por problemas na saúde.

Após esse diagnóstico, procuramos minimizar os problemas gerados através de uma adaptação da atividade melhorando sua qualidade de vida e recuperando sua autoestima, ou seja, sentindo-se útil à sociedade e família.

Público

Funcionários da empresa.

Objetivos

- Readaptar ou reabilitar o empregado com problema de saúde e que se encontra impossibilitado de exercer todas as habilidades inerentes ao seu cargo;
- Buscar habilidades que o empregado esteja apto a desenvolver.

Metodologia

A readaptação/reabilitação profissional ocorrerá quando o empregado apresentar problemas de saúde que o impossibilite de exercer as habilidades inerentes ao seu cargo.

Resultados

Cumprimento da Cota de Inclusão conforme Lei 8.213/1991.

Parcerias

INSS – Previdência Social.

REABILITAÇÃO AOS DEPENDENTES QUÍMICOS

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Práticas de Trabalho

Direitos Humanos

Apresentação

O desenvolvimento do Programa de Reabilitação aos Dependentes Químicos surgiu com o objetivo de obter resultados efetivos de reinclusão do portador da doença no seu contexto profissional, familiar e social, promovendo acesso à sociedade daqueles que são vistos como

os excluídos. Programa este que contribui para que a empresa atue de forma ética, eficaz, voltada ao cidadão, possibilitando assim a transformação de uma sociedade mais justa e igualitária, através de seu papel de responsabilidade social.

Público

Funcionários da empresa.

Objetivos

- Conscientizar e mobilizar os empregados da empresa, o portador da doença e seus familiares, sobre a dependência química;
- Propiciar tratamento para que o portador da doença busque sua recuperação;
- Ampliar os conhecimentos sobre a doença e criar novas alternativas para o desenvolvimento do Programa;
- Oferecer subsídios para que o empregado busque a recuperação para que este retorne a uma vida profissional, familiar e social satisfatória, através da abstinência química (álcool e/ou drogas).

Metodologia

1. Participação no programa;
2. Desligamento;
3. Reintegração;
4. Ferramentas;
5. Abordagem;
6. Avaliação médica;
7. Internação em clínica especializada;
8. Grupo de mútua ajuda.

Resultados

Dos casos em tratamento, 70% estão em recuperação.

Parcerias

Convênio firmado com a comunidade terapêutica para internação voluntária.

PROGRAMA DE ESTÁGIOS

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Práticas de Trabalho

Direitos Humanos

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Apresentação

A Sanasa tem convênio com instituições de ensino visando integrar escola/empresa e possibilitar experiência profissional aos

alunos dos cursos de segundo grau técnico e nível superior.

Público

Estudantes matriculados e com frequência efetiva em curso vinculado ao ensino público ou particular, no segundo grau técnico ou em nível superior, compatíveis com as atividades desenvolvidas na empresa.

Objetivos

Integrar empresa/escola e possibilitar a complementação curricular e desenvolvimento profissional aos estagiários.

Metodologia

As vagas para participar do programa são divulgadas nas escolas e no site da empresa. É realizado um processo seletivo e os alunos aprovados são contratados atendendo a demanda de vagas.

O estágio tem a supervisão de um profissional habilitado com a mesma formação profissional ou compatível, garantido a qualidade do aprendizado do estagiário.

Resultados

O estagiário, após um contrato de até dois anos, tem melhor preparo e condição para inserção no mercado de trabalho.

Parceria

Instituições de ensino público e privado.

APRENDIZES

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Práticas de Trabalho

Direitos Humanos

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Apresentação

A Sanasa fez parcerias com instituições visando atender a demanda social e profissional no acolhimento de adolescentes.

Público Estudantes matriculados no segundo grau, menores de 18 anos, inscritos no programa do CAMPC (Patrulheiros).

Objetivos

Criar condições favoráveis de crescimento e de integração social, permitindo a conjugação da condição de estudante com a iniciação no trabalho, preparando-os para o ingresso no mercado de trabalho.

lho, bem como na viabilização de seu crescimento profissional e social, condizentes com a sua boa formação e contribuição para a renda familiar.

Metodologia

Os estudantes são encaminhados para áreas administrativas e são orientados em seu processo de aprendizagem de habilidades profissionais e comportamentais em ambientes de trabalho.

Resultados

O adolescente, após um contrato de onze meses de aprendizagem, tem melhor preparo e condição para inserção no mercado de trabalho.

Parcerias

Convênio firmado com o Círculo de Amigos do Menor Patrulheiro de Campinas (CAMPC).

USO RACIONAL DA ÁGUA

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Meio Ambiente

Questões relativas ao Consumidor

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Apresentação

O setor de Micromedição e Uso Racional da SANASA já consolidado como referência no segmento de micromedição, desde 2004 passou a atuar também no segmento do uso racional da água, vêm se dedicando a estudos e pesquisas de equipamentos e dispositivos economizadores adequados aos múltiplos usos da água, provenientes do abastecimento urbano.

O aspecto social de suas atividades visa o envolvimento da comunidade atendida, buscando estimular o uso racional da água em ações que se configuram em:

- Prestação de serviços e orientações técnicas;
- Implementação de projetos para conservação da água;
- Ações educativas contra desperdícios, perdas de água e produção de esgoto sanitário;
- Realização de palestras e oficinas educativas;

Objetivos

- Avaliar padrões de consumo;
- Difundir o conhecimento de novas tecnologias de equipamentos e dispositivos economizadores;
- Prestar orientações técnicas no campo da engenharia e educação ambiental;
- Mitigar desperdícios com vazamentos em pontos de usos em locais públicos e unidades prediais da SANASA;
- Contribuir com a sustentabilidade de nossas bacias hidrográficas;
- Contribuir com a redução do volume de esgoto, e redução dos custos provenientes do sistema de esgotamento sanitário público;
- Promover abordagem educativa no atendimento a denúncias de desperdícios de água pela população inclusive nas ocorrências de lavagem de passeio público e veículos nas residências, regidos pela Lei 11.965/04 e decreto 18.251/14;



✓ Programa de Educação Ambiental e Sanitária

No ano de 2012, teve início o projeto de Uso Racional da Água em Escolas Públicas. É uma iniciativa da Sanasa para a implantação de ações de uso racional da água em escolas públicas do município de Campinas, através do Programa REÁGUA.

O projeto contempla a implantação de um Programa de Educação Ambiental e Sanitária voltado às comunidades escolares selecionadas.

Atividades:

- Curso de Formação de Agentes Multiplicadores no Âmbito da Comunidade Escolar - Carga horária 45 horas;
- Visitas às instalações de tratamento de água e esgoto da SANASA;

- Oficinas Itinerantes de Uso Racional da Água, sobre variados temas dentre eles: qualidade da água, limpeza de caixa de água, saúde bucal entre outros;
- Laboratório móvel de Uso Racional da Água;
- Laboratório de aferição de hidrômetro;
- Rodas de diálogo com abordagem temática sobre recursos hídricos e abastecimento público.



Laboratório Móvel



Curso de Formação



Visita a Captação do Atibaia

✓ Projeto de Uso Racional da Água em Escolas Públicas

Apresentação

O projeto de Uso Racional da Água em Escolas Públicas foi submetido a duas seleções pelo Programa REÁGUA. As unidades escolares foram selecionadas a partir do monitoramento de consumo de água de todas as escolas públicas instaladas no município de Campinas.

O Programa Estadual de Apoio à Recuperação de Água (REÁGUA) é um Programa da Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos do Estado de São Paulo, que conta com recursos financeiro do Banco Mundial, cuja finalidade é incentivar o uso racional da água e a preservação dos rios de todo o Estado de São Paulo, no caso de Campinas as bacias dos rios PCJ – Piracicaba, Capivari e Jundiá.

São elegíveis, no âmbito do REÁGUA, as ações que contribuem para o Uso Racional da Água, em território com bacias hidrográficas que apresentam escassez hídrica, que visem a redução do consumo de água em escolas públicas.

Assim, foram elencadas as escolas que apresentaram índice elevado na proporção do consumo de água por aluno por dia, sendo contempladas 100 unidades na primeira seleção e mais 100 unidades na segunda seleção do Programa REÁGUA.

As 200 unidades escolares selecionadas abrangem do ensino infantil ao médio, municipal e estadual, com intervenções previstas até o ano de 2015.

Público

Comunidade escolar das unidades selecionadas para o projeto.

Metodologia

Reágua (1ª seleção):

86 Unidades Escolares do ensino infantil (CEMEI/ EMEI);
01 Unidade de Educação de Jovens e Adultos;
13 Unidades Escolares do Ensino Fundamental e Médio.

Total (estimado) de alunos: 25.229



Reágua (2ª seleção):

53 Unidades Escolares do Ensino Infantil (CEMEI/EMEI);

06 Unidades de Educação de Jovens e Adultos;

08 Unidades Escolares do Ensino Fundamental;

33 Unidades Escolares do Ensino Médio.

Total (estimado) de alunos: 36.973

Nº de alunos:

CEMEI (0 a 03 anos): 22.372 alunos;

EMEI (03 a 06 anos): 8.187 alunos;

EMEF (Fundamental 1 – de 06 a 10 anos/ Fundamental 2 – de 11 a 14 anos): 3.306 alunos;

EJA (jovens e adultos a partir de 15 anos): 3.330 alunos;

Ensino médio (15 a 18 anos): 25.007.

Público direto: 62.202 alunos

Público indireto: 248.808 comunitários

Objetivo

Promover o uso racional da água com ações no campo da engenharia e da educação ambiental, nas atividades cotidianas no âmbito da comunidade

de escolar, em consonância com as diretrizes do Programa Reágua, da rede municipal e estadual de educação, e da Sanasa.

Metodologia

Implantação do Programa de Educação Ambiental em apoio às ações da engenharia, e a sustentabilidade do projeto, a primeira etapa é a formação de agentes multiplicadores prévia a instalação de

equipamentos economizadores que conta simultaneamente com a realização de oficinas nas unidades e comunidades de entorno.

Resultados

O número de agentes multiplicadores formados superou a meta de formação, os quais abrangem os mais variados segmentos de atuação na comunidade escolar.

Outra meta superada até o momento foi a de redução de consumo que em média atingiu-se uma redução de 35% no consumo de água das unidades concluídas.

Parcerias

Agente Financiador: Banco Mundial.

Agente Gerenciador: Unidade Gerenciadora do Projeto (UGP) - Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos (SSRH) do Estado de São Paulo.

Tomador do Recurso: Município de Campinas, por meio da Sanasa.

Prestador de Serviço: Setor de Micromedição e Uso Racional – Gerência de Controle de Perdas da Sanasa – Diretoria Técnica

Stakeholder (órgão interessado): Prefeitura Municipal, através das Secretarias Municipais e Estaduais e seus segmentos no município

✓ Projeto de Uso Racional da Água do Jardim Esmeraldina

Apresentação

Este projeto apresenta metodologias que consistem no envolvimento da comunidade, nas ações de educação ambiental à melhoria da medição dos consumos visando o uso racional da água. Estas ações são complementares e permitem obter resultados mais efetivos.

No setor de Medição Jardim Esmeraldina, com recursos financiados pelo Consórcio das bacias dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - PCJ, foram padronizadas todas as ligações de água e instalados novos medidores eletrônicos que possuem maior durabilidade e confiabilidade na medição dos consumos.

Público

O setor de Medição Jardim Esmeraldina está localizado na região Sul da cidade de Campinas. Engloba os bairros Chácara Buriti, Jardim Aliança, Samambaia, Jardim Maísa, Jardim Esmeraldina, Jardim Estoril e Jardim Monte Líbano.

Objetivos

- Reduzir o Índice de Perdas na Distribuição (IPD);
- Avaliar o desempenho dos medidores e de indicadores, referentes à mudança de hábitos e atitudes no cotidiano desta comunidade, promovido pela educação ambiental.

Metodologia

Em busca de envolvimento e apoio dos moradores, a primeira etapa foi composta pela divulgação do projeto à população, e adaptação das ligações de água, para posterior instalação dos medidores eletrônicos.

Foram realizadas visitas aos imóveis para identificar as ligações de água que necessitavam da instalação de caixa de proteção. Totalizaram 365 unidades.

Resultados

1.401 ligações de água tiveram suas ligações padronizadas com caixa de proteção e hidrômetros eletrônicos que atendem a uma população de 6.824 habitantes.



Placa de identificação das unidades escolares



Placas instaladas no Setor de Medição para identificação do projeto

PROGRAMA SANASA PROMOVENDO A CIDADANIA

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

Questões Relativas ao Consumidor

Direitos Humanos

Meio Ambiente

Apresentação

O Programa Sanasa - Promovendo a Cidadania é desenvolvido pela Assessoria de Programas Sociais da Sanasa – P. APROSS, vinculada à presidência, que consiste em apoiar projetos sociais desenvolvidos em parceria com a Prefeitura de Campinas, por meio das Secretarias

Municipais, especialmente Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social e Serviços Públicos e entidades sociais. A P.APROSS faz toda a articulação com os respectivos órgãos, além de acompanhar e avaliar os resultados.

Objetivos

Apoiar projetos sociais que venham ao encontro das diretrizes da empresa, na perspectiva da Responsabilidade Social da Empresa.

O Programa Sanasa - Promovendo a Cidadania aborda as seguintes ações:

Apoio a Projetos Sociais para População de Rua

- ✓ Casa da Cidadania

Apoio a Projetos Sociais para Pessoas com Deficiência

- ✓ Cultivo de Mudas de Plantas, Árvores e Flores
- ✓ Produção Gráfica da Fatura de Água em Braille

Uso de Área pela Comunidade

- ✓ Espaço Cultural e Esportivo para os Moradores da Região do Parque Eldorado dos Carajás
- ✓ Serviço Municipal de Atendimento às Famílias Vítimas de Violência Doméstica

Apoio aos Trabalhos Voluntários da Empresa

- ✓ Voluntariado Sanasa

Apoio a Projetos Sociais para População de Rua

✓ CASA DA CIDADANIA

Apresentação

A Sanasa firmou parceria com a Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social (SMCAIS) para apoiar projetos/ações voltadas à população de rua, com a finalidade de identificar programas e projetos da rede municipal de atendimento à população de rua, que necessitam ser potencializados e apoiados.

Parceria

Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social.

Apoio a Projetos Sociais para Pessoas com Deficiência

✓ CULTIVO DE MUDAS DE PLANTAS, ÁRVORES E FLORES

Apresentação

Desde 2004, a Sanasa mantém parceria com a APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - de Campinas, para fomentar/apoiar ações voltadas a alunos adultos com deficiência intelectual, participantes do treinamento laboral para cultivo de mudas de plantas, árvores e flores, praticado nos viveiros municipais de Campinas.

Parcerias

- Viveiros Públicos Municipais – Departamento de Parques e Jardins, Secretaria Municipal de Serviços Públicos;
- APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Campinas.



✓ PRODUÇÃO GRÁFICA DE FATURA EM BRAILLE

Apresentação

Parceria entre Sanasa e Sociedade Campineira de Atendimento ao Deficiente Visual (Pró-Visão), por meio de contrato comercial, produz graficamente e envia o demonstrativo da fatura em Braille e letras ampliadas às pessoas com deficiência visual (cegos ou de baixa visão), objetivando o direito de acesso à informação.

Resultados

Foi realizada uma pesquisa com 20% das pessoas cadastradas, para medir se o objetivo estava sendo alcançado. Dos 80 clientes com deficiência visual cadastrados, 16 foram entrevistados.

Questionados se o acesso ao demonstrativo da conta em Braille conseguiu proporcionar mudanças, 10 responderam que houve mudanças positivas; quatro, que não mudou e dois, que nunca receberam.

Como mudanças positivas destacam-se:

Acesso à informação do consumo e do custo, concretizado a partir desta parceria da Sanasa com a Pró-Visão;

- Oportunidade de participação e controle do consumo;
- Facilidade de efetuar o pagamento pela Internet;
- Comunicação com o Call Center quando há necessidade de esclarecimentos ou questionamentos quanto aos dados detalhados;
- Motivação da família em também conhecer a leitura Braille;
- Sentimento de pertencimento e de cidadania.

Parcerias

PRÓ-VISÃO



Uso de área pela Comunidade

✓ ESPAÇO CULTURAL E ESPORTIVO PARA MORADORES DA REGIÃO NO PQ. ELDERADO DOS CARAJÁS

Apresentação

Parceria entre Sanasa e Associação de Moradores do Pq. Eldorado dos Carajás para cessão de uso de área da Sanasa à Comunidade, formada pelos moradores dos bairros Eldorado dos Carajás, Dic 5, Santo Antônio, Aruama, Chico Mendes, Santos Dumont, Filadelfia e Rosalina, para realização de oficinas educativas e atividades de lazer e esportivas.

Resultados

Integração, lazer e esportes para os moradores da região do Parque Eldorado dos Carajás.

Parcerias

Associação de Moradores do Parque Eldorado dos Carajás.



✓ **SERVIÇO MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AS FAMÍLIAS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

Apresentação

Parceria entre Sanasa e Serviço Alternativo de Proteção Especial à Criança e ao Adolescente (Sapeca), na cessão de uso de área da Sanasa para execução do Serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, no atendimento às famílias acolhedoras e famílias de origem de crianças e adolescentes, vítimas de violência doméstica.

Parceria

Serviço Alternativo de Proteção Especial à Criança e ao Adolescente (Sapeca).



A Prefeitura utiliza área da Sanasa para oferecer o serviço.

SEGURANÇA DO TRABALHO

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Práticas de Trabalho

O Setor de Segurança do Trabalho (PHT) da SANASA é responsável por estabelecer diretrizes quanto à utilização de equipamentos de segurança e prevenção de acidentes, normas para a execução de tarefas e para que isso aconteça o Setor realiza Treinamentos, Palestras de prevenção, Diálogos de Segurança, Integração de Funcionários e Terceiriza-

dos, fiscaliza e acompanha as atribuições das 23 CIPAS, especifica equipamentos de proteção individual (EPIs) e equipamentos de proteção coletiva (EPCs) efetua o controle estatístico dos acidentes ocorridos, elabora normas e procedimentos relativos à Segurança e elabora e acompanha defesas e perícias e audiências trabalhistas.

CIPA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

Na SANASA, em função da quantidade de unidades descentralizadas, das Estações de Tratamento de Água, Estações de Tratamentos de Esgoto, Estações Elevatória de Esgotos etc..., existem 23 CIPA's.

A CIPA é composta por representantes dos empregados e do empregador, de acordo com o dimensionamento previsto pela Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5), o mandato tem vigência de um ano e portanto, anualmente é realizada a eleição destes representantes.

O Setor de Segurança do Trabalho é o responsável por toda preparação, elaboração e execução do Processo Eleitoral da CIPA desde a Portaria/Edital,



Treinamento Briqada de Incêndio

preenchimento de fichas de inscrição dos candidatos, confecção das células, convocação de mesários, montagem de urnas, realização da eleição, apuração dos votos, divulgação da apuração dos votos, curso de formação para cipeiros, posse da CIPA, guarda de documentos relativos à eleição dos votos, acompanhamento das reuniões mensais e inclusão das atas das reuniões em sistema ConsistHR.

SIPAT

A SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho) é organizada anualmente pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), tendo como objetivo conscientizar os empregados sobre a saúde e segurança no trabalho além da prevenção de acidentes.

BRIGADA DE EMERGÊNCIA

A BRIGADA DE EMERGÊNCIA DA SANASA atende as seguintes considerações:

- Necessidade de se ter na Empresa, funcionários devidamente treinados para eliminar princípios de incêndio e outras emergências que possam ocorrer e também organizando e promovendo a retirada segura das pessoas do interior das edificações para um local seguro;
- Necessidade de se ter uma equipe que saiba utilizar com eficácia os equipamentos de combate a incêndio, as técnicas de primeiros socorros, bem como os procedimentos de abandono de área.



Reunião Diálogos Diário de Segurança – Leituristas.

A Brigada de Emergência é constituída por equipes de Combate á Incêndio, de Primeiros Socorros, e de Abandono de Área. Estas equipes são constituídas por funcionários de diversos setores da SANASA. (Referência SAN.P.IN.PT 254)

SIMULADOS DE EMERGÊNCIA

Visando treinar os funcionários na evacuação rápida e ordenada dos prédios em caso de incêndio, são realizados simulados onde, os técnicos e brigadistas, após o soar do alarme, orientam os trabalhadores até os pontos de encontro de emergência, assegurando-se de que ninguém fique para trás.

DDS – DIÁLOGOS DIÁRIOS DE SEGURANÇA SANASA

Com relação à prevenção de segurança, os Técnicos de Segurança do Setor PHT – Segurança do Trabalho ministram palestras de curta duração, nos locais de serviço dos funcionários. Nestes treinamentos são explanados temas referentes à prevenção de acidentes e á segurança do trabalhador.



Simulado de abandono de área no edifício Sede SANASA

No decorrer do ano de 2013 foram abordados aproximadamente 100 temas de DDS, dentre eles:

- A importância da proteção auditiva;
- Causas de acidentes de trabalho – atos e condições inseguras;
- Cinto de Segurança – Banco Traseiro;
- Dengue;

- O valor do capacete de segurança;
- Segurança no lar;
- Primeiros socorros – noções básicas;
- Uso do celular durante o expediente de trabalho;

- Uso obrigatório, correto, higienização e guarda de EPI's;
- Outros.

INTEGRAÇÃO DAS EMPRESAS TERCEIRIZADAS

Quanto às empresas prestadoras de serviços contratadas, após a verificação documental é ministrado pela Segurança do Trabalho, integração para dar ciência aos terceirizados acerca das políticas de segurança da SANASA.

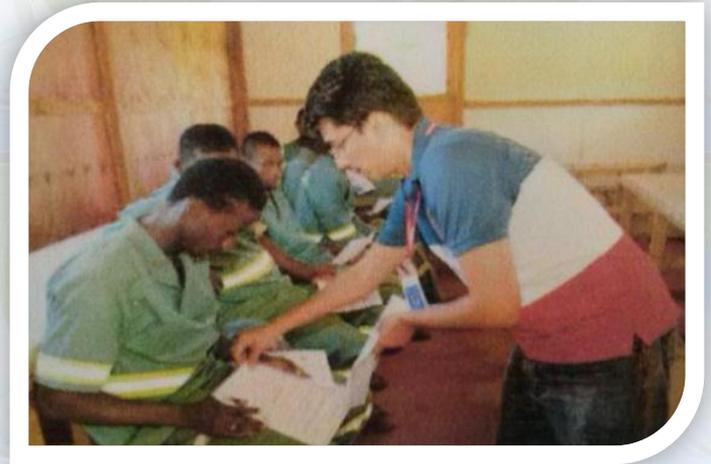
Dentre os temas abordados estão:

- ✓ A composição do SESMT
- ✓ Riscos ambientais
- ✓ Prevenção
- ✓ EPI's
- ✓ Acidentes
- ✓ Telefones de emergência
- ✓ Obrigações, recomendações e proibições
- ✓ Condições e atos inseguros
- ✓ Combate à incêndio
- ✓ Ambientes confinados
- ✓ Maquinas e equipamentos
- ✓ Transporte de materiais
- ✓ Trabalho em altura
- ✓ Entre outros.

TREINAMENTOS DE SEGURANÇA

Os trabalhadores que executam tarefas de risco, passam periodicamente por treinamentos visando torná-los aptos à trabalhar com segurança diante das mais diversas situações como:

- ✓ Trabalho em altura
- ✓ Espaço confinado
- ✓ Trabalho em valas
- ✓ Sinalização de obras em vias públicas
- ✓ PAE Cloro e PAE Amônia
- ✓ Uso do detector multigás
- ✓ Entre outros



Integração de Terceirizadas – Funcionários Haitianos contratos por Terceirizada da SANASA – Técnico de Segurança da SANASA efetuou a integração no idioma Francês.



Treinamento efetuado pela equipe de Segurança do Trabalho – Técnicas de salvamento em caso de soterramento.

Gestão Ambiental

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Meio Ambiente

POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE: A Política Nacional do Meio Ambiente é estabelecida em consonância com a [Lei Federal n.º 6938, de 31/08/81](#), e a SANASA busca diariamente atender o disposto nesta legislação.

GESTÃO AMBIENTAL

A importância da gestão ambiental consiste em garantir o uso racional dos recursos naturais e a preservação da biodiversidade para a manutenção da vida às presentes e futuras gerações (artigo 255, CF).

Para implantação de todas as obras de Saneamento da SANASA, sejam elas de esgotamento como de abastecimento sanitário, ambas visam garantir todo o acompanhamento do processo, desde o licenciamento ambiental, até a correta destinação dos co-

produtos gerados no processo, e também o envolvimento de fornecedores sustentáveis, aumentando seu comprometimento com os resultados obtidos.

São solicitados todos os licenciamentos necessários e elaborados Projetos Ambientais de forma a contribuir para o menor impacto na intervenção do meio ambiente.

Ainda faz cumprir a [Lei Federal dos Resíduos Sólidos n.º 12.305/2010](#), através de toda a gestão de Resíduos Sólidos gerados pela SANASA.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

É o procedimento administrativo realizado pelo órgão ambiental competente, na esfera federal, estadual ou municipal, para licenciar a instalação, ampliação, modificação e operação de atividades e empreendimentos que utilizam recursos naturais, ou que sejam potencialmente poluidores ou que possam causar degradação ambiental, sejam elas

- **Licença Prévia – LP:** Deve ser solicitada na fase de planejamento da implantação, alteração ou ampliação do empreendimento. Aprova a viabilidade ambiental do empreendimento, não autorizando o início das obras.
- **Licença de Instalação – LI:** É a licença que aprova e autoriza o início da obra/empreendimento. É concedida depois de atendidas as condições da Licença Prévia.
- **Licenças de Operação – LO:** Licença que autoriza o início do funcionamento do empreendimento/obra. É concedida depois de atendidas as condições da Licença de Instalação.
- **Licença de Operação Renovação - LOR:** Na renovação da Licença de Operação de uma atividade ou empreendimento, o órgão ambiental competente poderá, mediante decisão motivada, aumentar ou diminuir o seu prazo de validade, após avaliação do desempenho ambiental da atividade ou empreendimento no período de vigência anterior.
- **CADRI: O CADRI** (Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental) é um documento emitido pela CETESB (Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental) que aprova o encaminhamento de resíduos de interesse ambiental a locais de reprocessamento,

armazenamento, tratamento ou disposição final.

- **Dispensa de Licenças Ambientais:** As atividades e empreendimentos de reduzido potencial poluidor ou degradador, poderão requerer, nos casos em que seja necessária a apresentação de dispensa de licenciamento ambiental. A emissão do documento está condicionada ao atendimento da legislação do pertinente ao uso e conservação do solo e à adoção de boas práticas, quando os projetos não implicarem em supressão de vegetação nativa ou intervenção em áreas de preservação permanente, conforme procedimentos definidos em resolução própria.
- **Intervenção em áreas Verdes:** Expedida para supressão total ou parcial de vegetação nativa e formações sucessoras, deverá ser efetivada mediante as seguintes modalidades: corte Isolado de árvores e supressão de vegetação.

PROJETOS AMBIENTAIS

A SANASA desenvolve diversificados projetos visando à recuperação, conservação e restauração de áreas verdes que necessitam de regeneração.

Grande parte de nossos projetos visam compreender o cumprimento de nossos Termos de Compromisso e Recuperação Ambiental (TCRA), Termos de Compromisso Ambiental (TCA), Termo de Ajustamentos de Condução (TAC) e ou outros fins.

São elaborados também projetos que visam estudos de viabilidade para implantação dos empreendimentos de esgotamento e abastecimento sanitário, assim como a preservação da biodiversidade ali existentes, sendo eles:

- **Recuperação de áreas Verdes e Adensamentos Florestais:** São elaborados projetos que buscam o reflorestamento com espécies nativas, dando início ao processo de restabelecimento das condições anteriores à degradação, a fim de possibilitar que o ecossistema seja novamente capaz de manter seu equilíbrio natural.

- **Treinamento de Combate de Incêndio:** É ministrado pelo setor de Segurança do Trabalho da SANASA para preparar uma equipe de pessoas para atuar na prevenção e no combate a incêndio, sendo necessária a autorização anual emitida pela CETESB.
- **Relatórios de Automonitoramento:** Exigência contida na Licença de Operação, contemplando um plano com relação de amostragens e análise de parâmetros que permitem avaliar a eficiência da ETE e a qualidade do esgoto lançado.
- **Encerramento de Atividades:** Em atendimento a Legislação Ambiental o órgão ambiental deverá ser comunicado no encerramento da atividade licenciável, através de parecer técnico de Investigação Preliminar da unidade.

- **Viveiros de Mudanças Nativas:** São elaborados para incentivar a produção de mudas e também para utilização própria em seus projetos.
- **Laudos de Fauna:** Os estudos relacionados à Fauna têm como principal objetivo catalogar a diversidade de fauna e identificar as espécies ameaçadas de extinção nas áreas de influência de implantação dos empreendimentos, visando identificar e documentar eventuais alterações nos parâmetros biológicos das populações e comunidades que possam estar relacionadas às perturbações causadas pela alteração de habitat como supressão de vegetação e a presença de maquinários durante a fase de implantação do empreendimento, propondo medidas mitigadoras a fim de minimizar os impactos ambientais.
- **Estudos Hidrológicos:** São responsáveis por pesquisar e mapear todas as ramificações e fontes de águas existentes em um determinado local e verifica a viabilidade da instalação do empreendimento.

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Gestão Total de Resíduos é a adoção de um conjunto articulado de ações normativas, para identificar, classificar, quantificar, segregar, acondicionar, armazenar, transportar, valorar (quando possível) e tratar ou dispor adequadamente todos os resíduos gerados pela SANASA de acordo com a legislação pertinente e de modo ambientalmente correto.

No Gerenciamento de Resíduos Sólidos, procedimentos e técnicas são utilizados visando garantir que os resíduos sejam adequadamente coletados, manuseados, armazenados, transportados e dispostos, com o mínimo de riscos para os seres humanos e para o meio ambiente.

- **Plano de Resíduos Sólidos:** Conta com todos os inventários e informações pertinentes ao processo que o resíduo gerado sofre. Está sendo atualizada a nova versão do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos para atendimento ao disposto na [Lei Federal dos Resíduos Sólidos nº 12.305/2010](#).
- **Inventários de Resíduos:** São realizados semanalmente para acompanhamento e estudos de melhorias contínuas do setor, visando à diminuição de custos e colaborando com o meio ambiente.
- **Palestras sobre Reciclagem:** São realizadas de acordo com a solicitação de escolas e/ou demais interessados, através da correta explicação da destinação de cada material gerado.

VOLUNTARIADO SANASA

Temas Centrais da Responsabilidade Social relacionados:

Envolvimento e desenvolvimento
da comunidade

Direitos Humanos

Práticas de Trabalho

Meio Ambiente

Apresentação

Em outubro de 2012, a Diretoria da Empresa solicitou uma pesquisa de trabalhos voluntários em corporações, a viabilização e a criação desse Programa na Sanasa. Os trabalhos na Sanasa começaram oficialmente em 5 de Dezembro, em comemoração ao Dia Internacional do Voluntariado.



Membros do Grupo Gestor do Voluntariado Sanasa.

Envolvidos

Sanasa: atua como parceira do Voluntariado, incentivando e colaborando com as ações dos voluntários, assim exercendo plenamente sua função social e ambiental na comunidade em que está inserida.

Voluntário: todo funcionário da Sanasa e qualquer pessoa que tenha vontade de colaborar.

Grupo de Apoio: funcionários colaboradores especiais que auxiliam no desenvolvimento das ações voluntárias

Grupo Gestor: dissemina o conceito de Voluntariado, na perspectiva da Responsabilidade Social; organiza e divulga projetos em andamento e implanta novos, prestando conta de todas as ações; apresenta oportunidades para as pessoas aderirem a trabalhos já existentes, e organiza campanhas.

Objetivo

Mostrar oportunidades, estimular a solidariedade e incentivar pessoas, funcionários da empresa ou não, ao trabalho voluntário. Acompanhando a linha de atuação da empresa, os trabalhos de voluntariado terão, preferencialmente, caráter socioambiental e formar uma Rede de Voluntariado.

Ações e Programas do Voluntariado SANASA

✓ Água Limpa



Apresentação

Ação voluntária de coleta de óleo de cozinha em casa para reciclagem, evitando a contaminação da rede de esgoto, do aterro sanitário e dos rios da região, organizada pelo Grupo Gestor de Voluntariado.

Público

Funcionários da Sanasa.

Objetivos

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de Campinas;
- Potencializar as ações cidadãs realizadas pelo Voluntariado Sanasa em entidades de assistência social indicadas por funcionários;
- Desenvolver ações voltadas à Responsabilidade Social, especialmente no envolvimento e desenvolvimento da comunidade.

Metodologia

O funcionário coleta o óleo de cozinha e o coloca em uma garrafa pet, com o auxílio de um funil; depois leva à sua unidade de trabalho; deposita nas caixas pretas – ECO PONTOS – identificadas nos pontos de coleta.

O setor de Coleta Seletiva recolhe o óleo nos pontos de coleta da empresa.

O Voluntariado fornece o óleo à indústria recicladora, que é utilizado na fabricação de massa de vidro.

Resultados

- Evita a contaminação/poluição do meio ambiente.
- Contribui na aquisição de cadeiras de rodas para pessoas indicadas por funcionários.

✓ **Latinha da Alegria**



Apresentação

Coleta seletiva de latas de alumínio para reciclagem.

Público

Funcionários da Sanasa.

Objetivos

- Coletar latas de alumínio, ou seja, latinhas de refrigerante, sucos e cervejas;
- Contribuir para a preservação do meio ambiente;
- O valor arrecadado será usado na compra de cadeira de rodas.

Metodologia

A arrecadação é feita com o depósito das latinhas nas bombonas presentes na sede e nas unidades descentralizadas da empresa, como Domasas, ETes, ETAs e agências de atendimento.

O setor de Coleta Seletiva e Gestão de Resíduos coleta as latinhas.

O Voluntariado fornece as latinhas às cooperativas /empresas de reciclagem.

Com esta parceria, o Voluntariado possui condições de adquirir cadeiras de rodas para as pessoas indicadas pelos funcionários da Sanasa.

Resultados

Aquisição de cadeiras de rodas para Contribui na aquisição de cadeiras de rodas para pessoas indicadas por funcionários da Sanasa. Desde o início do projeto, em 2013, foram adquiridas seis cadeiras de rodas.

✓ **Moedinha do Bem**



Apresentação

Coleta de moedas com a finalidade de fomentar as ações do Voluntariado de maneira geral.

Resultados

- Contribui na aquisição de cadeiras de rodas para pessoas indicadas por funcionários da Sanasa.
- Contribui nas campanhas solidárias dos Classificados do Voluntariado dentro da empresa.

✓ Doação de Sangue



Apresentação

A campanha de Doação de Sangue acontece uma vez a cada quatro meses na sede da Sanasa, com a finalidade de coletar o maior número de bolsas de sangue de funcionários e moradores da região em um dia de campanha.

Resultados

Aumento do número de doadores de sangue e, conseqüentemente, ajudar na recuperação de vidas.

Parceria

Hemocentro da Unicamp.

✓ Mãos à Obra



Apresentação

Mutirão de funcionários voluntários da Sanasa para atender as necessidades das instituições indicadas por funcionários, como manutenções elétrica e hidráulica, pintura, aquisição de móveis, contratação de serviços especializados, preparação de lanches e recreação com crianças.

Resultados

Ações realizadas na Comunidade Santa Maria Eufrásia, no bairro Cidade Singer, em Campinas.

✓ Famílias atendidas pelo Serviço Social ao Cliente



Apresentação

Ações organizadas pelo Grupo Gestor com a finalidade de atender famílias inadimplentes em situação de alta vulnerabilidade social, identificadas pelo Serviço Social de Atendimento ao Cliente.

Resultados

Contribuição na melhoria das condições de vida das famílias em situação de vulnerabilidade social atendidas pelo Serviço Social de Atendimento ao Cliente.

✓ Notinha Solidária



Apresentação

Ação voluntária de coleta de notas fiscais sem CPF nas unidades da Sanasa e pontos comerciais, com a finalidade de doar as notinhas às entidades sociais indicadas pelos funcionários e, por fim, contribuir com as melhorias das entidades.

Resultados

- O Voluntariado conta, hoje, com 30 instituições cadastradas, todas indicadas por funcionários da empresa.
- Aumento na arrecadação de recursos financeiros das entidades sociais.

✓ Classificados



Apresentação

Serviço ofertado para os funcionários no Portal do Voluntariado para quem quer doar, receber doação, divulgar eventos beneficentes de entidades e realizar campanhas solidárias.

Resultados

- Várias campanhas realizadas.
- Melhoria na qualidade de vida das pessoas beneficiadas pelas campanhas.
- Integração dos funcionários.

Campanhas

✓ BAZAR

Arrecadação de roupas, sapatos, acessórios, bijuterias, entre outros, doados pelos funcionários para a realização do Bazar do Voluntariado com o objetivo de atender financeiramente as ações dos Projetos do Voluntariado.



✓ EU QUERO BRINCAR

Apresentação

Arrecadação de brinquedos para o Dia das Crianças com o objetivo de atender entidades e escolas indicadas pelos funcionários.

Resultados

Engajamento entre os funcionários da Sanasa e a comunidade. Melhoria de brinquedotecas das entidades contempladas.



✓ OUTUBRO ROSA

Apresentação

Campanha de uso de roupas cor-de-rosa no trabalho, um dia de outubro, em apoio à luta contra o câncer de mama.

Resultados

Conscientização e integração dos funcionários.



✓ NOVEMBRO AZUL

Apresentação

Campanha de uso de roupas azuis no trabalho, um dia de novembro, em apoio à luta contra o câncer de próstata.

Resultados

Conscientização e integração dos funcionários.

✓ NATAL MAIS DOCE

Apresentação

Arrecadação de caixas de bombons ou panetones para o Natal com o objetivo de atender os trabalhadores terceirizados da Sanasa.

Resultados

Engajamento entre os funcionários da Sanasa e terceirizados.



6.DESAFIOS

1. Estabelecer sistemática para a Gestão dos Programas e Ações Sociais da SANASA

Com o objetivo de dar continuidade às atividades do GT-5, seria importante estabelecer uma sistemática de gestão dos programas e ações sociais da SANASA, visando ao atendimento da NBR 16001. Como sugestão, o setor da Assessoria de Programas Sociais (APROSS) da SANASA ficaria responsável por estabelecer esta sistemática, juntamente com os representantes dos Programas e Ações Sociais.

2. Diferenciar Nomenclatura – Tarifa Social (Comprovação de Baixa Renda) Tarifa Cidadão (Núcleos)

TARIFA SOCIAL é o indicador tarifário auferido aos consumidores de quaisquer categoria desde que comprovem estar cadastrado no Bolsa Família e preencher os seguintes critérios:

- Residência/Domicílios com no máximo 03 (três) economias;
- Não possuir débitos em aberto com a SANASA;
- A renovação deverá ser a cada 12 (doze) meses;
- Para clientes já cadastrados na Categoria Tarifa Social, o consumo que exceder 20m³, será cobrado na Categoria Residencial Padrão.

Condições de cadastro para clientes com benefício no Bolsa Família

- Cartão de Benefício do Programa Governamental Bolsa família;
- Extrato Bancário (quando receber o benefício por outro Cartão);
- CIC e RG do Titular do cartão;
- O Titular do cartão deverá estar presente para assinar o termo;
- Caso não seja o titular do cartão, apresentar Procuração (do titular ou padrão SANASA), com a cópia do CPF e RG do procurador (pessoa presente).

OBS: O cadastro poderá ser realizado em qualquer agência de atendimento da SANASA.

Para clientes não Cadastrados no benefício Bolsa Família (com renda per capita de até R\$ 137,00)

- Carteira Profissional de todos os adultos;
- Holerite dos trabalhadores registrados;
- CIC e RG de todos os adultos;
- Relatório Médico se houver problemas de saúde com adulto e ou criança;
- Carteira Pré-Natal (Gestante);
- Certidão de Nascimento das crianças;
- Carteira de Vacinação de todas as crianças até 05 anos;
- Comprovante INSS quando aposentado, afastado ou pensionista;
- Pensão alimentícia – Comprovante bancário ou declaração (modelo SANASA)
- Trabalho autônomo ou informal (bicos) – assinar declaração de renda (modelo SANASA).

OBS: O cadastro será realizado após análise do Serviço Social.

BENEFICIÁRIOS

- Consumidores de quaisquer categorias desde que preencha os critérios acima.

TARIFA CIDADÃO utiliza o mesmo indicador tarifário da Tarifa Social (valor monetário), todavia caracteriza-se apenas pela situação socioeconômica do território, não sendo necessário nenhum requisito formal (Bolsa Família), bem como os critérios elaborados pela SANASA.

BENEFICIÁRIOS

Estar residindo em:

- Área de núcleo urbanizado;
- Área de núcleo não urbanizado;
- Famílias removidas de áreas de risco.

3. Atualização do Site SANASA (informações operacionais e sobre programas e ações sociais)

É extrema importância a atualização de dados no site da SANASA, referentes ao seus processos operacionais e sobre as Ações Sociais e Ambientais desenvolvidas pela empresa. O site exerce importante função de comunicação com as partes interessadas (clientes, fornecedores, funcionários, entre outros), portanto todas as informações ali apresentadas necessitam ser atualizadas.

Em 2014, houve um avanço com a publicação de todos os programas sociais e ambientais no site da Sanasa.

4. Melhorias nos recursos Audiovisuais para o Programa de Integração de Funcionários, tais como fotos atualizadas, vídeos institucionais

Para a integração dos Funcionários recém-contratados é fundamental que conheçam e se comprometam com a empresa em que irão trabalhar. A utilização de recursos audiovisuais auxiliam neste processo, pois têm como objetivo apresentar todas as atividades desenvolvidas pela SANASA...

5. Implantação do Projeto Conscientização da População quanto ao Uso Indevido de Rede Coletora de esgoto.

JUSTIFICATIVA

A SANASA recebe frequentemente reclamações dos consumidores devido a problemas com suas instalações prediais de esgoto e com isto equipes de fiscalização e manutenção são acionadas encontrando diversas irregularidades tais como: Lançamentos de águas pluviais nas instalações prediais internas de esgoto, ausência de caixas de gordura, despejos indevidos de sólidos em aparelhos sanitários e/ou redes internas de esgoto.

As consequências destes fatores provocam o retorno de esgoto nos imóveis, avarias em construções, infiltrações, águas servidas a céu aberto, extravasamento do esgoto em poços de visitas e inspe-

ções, etc. Com isto a população solicita à SANASA ressarcimento de danos provocando processos com altos custos administrativos e técnicos e afetando a relação da empresa com o cliente e sua imagem.

Para solucionar este problema, equipes de manutenção e fiscalização predial são acionadas para a eliminação destas irregularidades, muitas vezes causadas pelos próprios consumidores.

Nas tabelas abaixo é possível acompanhar o Atendimento as solicitações de clientes quanto a retorno de esgoto nos imóveis de 2012 a 2013.

Tabela – Número de Atendimento à solicitações de clientes quanto a retorno de esgotos nos imóveis – Ano 2012.

RE06 - ESGOTO RETORNANDO

	TD1	TD2	TD3	TD4	TD5	TD6	TD7	TD8	TD9
Jan	67	48	45	51	93	50	22	87	37
Fev	65	28	43	40	65	32	19	65	26
Mar	58	42	21	50	66	32	14	68	23
Abr	76	45	26	35	63	39	20	71	29
Mai	62	43	40	38	65	35	22	54	22
2012 Jun	69	36	32	36	75	47	25	59	28
Jul	81	48	26	43	74	42	17	66	27
Ago	71	39	29	56	73	32	17	56	25
Set	64	49	28	59	83	34	16	63	37
Out	80	39	45	54	77	48	30	75	30
Nov	75	40	37	44	69	42	21	83	40
Dez	67	35	25	59	76	61	22	54	42
Méd.	69,6	41,0	33,1	47,1	73,3	41,2	20,4	66,8	30,5

Número de Atendimento à solicitações de clientes quanto a retorno de esgotos nos imóveis – Ano 2013.

RE06 - ESGOTO RETORNANDO

	TD1	TD2	TD3	TD4	TD5	TD6	TD7	TD8	TD9
Jan	75	54	47	38	83	41	16	119	35
Fev	46	28	23	37	61	35	15	64	15
Mar	40	39	30	49	70	21	20	54	23
Abr	37	30	17	43	36	31	18	62	20
Mai	40	26	15	40	49	22	15	56	25
Jun	37	43	25	39	64	42	22	57	20
2013 Jul	45	36	23	58	67	35	17	67	26
Ago	61	35	28	51	71	31	21	70	21
Set	55	37	31	43	63	33	23	55	21
Out	58	36	27	40	71	41	28	65	33
Nov	68	23	20	40	70	58	19	84	27
Dez	57	27	36	51	80	38	21	76	32
Méd.	51,6	34,5	26,8	44,1	65,4	35,7	19,6	69,1	24,8

A tabela a seguir apresenta a quantidade de casas nas quais foram executados vistorias para localização das irregularidades de janeiro a maio, dividida entre a quantidade de vistorias realizadas pela SANASA e a quantidade realizada por empresa terceirizada.

Tabela - Quantidade de Casas em que foram Vistoriadas.

	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	total
SANASA	907	1.021	1.299	1.240	996	5.463
Empreiteira	2.267	3.158	3.669	3.905	4.055	17.054
Total	3.174	4.179	4.968	5.145	5.051	22.517

OBJETIVO

Este projeto tem como objetivo em realizar uma campanha de conscientização da população quanto ao uso indevido das redes coletora de esgoto e cobrança de ações para regularização das irregularidades apontadas.

METODOLOGIA:

- Através do sistema corporativo da SANASA e da base de dados do Programa de Despoluição dos Corpos D'água, onde são armazenadas as informações dos serviços realizados pelos Distritos de manutenção e da fiscalização prediais, primeiramente atuar em uma área onde há maior incidência de irregularidades;
- A SANASA trabalhará com mídia sobre o assunto, podendo utilizar vários meios de comunicação tais como: carro de som, rádio, entrega de folders nos imóveis;
- Paralelamente a fiscalização realizará vistorias técnicas nas instalações prediais dos imóveis para detectar possíveis irregularidades. Encontrada irregularidade adotará o procedimento descrito na norma técnica SAN.T.IN.NT.55;
- Após o prazo estipulado para eliminação da irregularidade e isso não venha ocorrer serão aplicadas sanções como multas e chegando até o corte de fornecimento de água sempre com aviso antecipado.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Redução de gastos financeiros com manutenção de rede;
- Minimização de perdas financeiras em ações indenizatórias;
- Preservação da qualidade de vida da população;
- e a preservação da imagem da empresa.

CONCLUSÃO:

Com menor incidência de irregularidades e conseqüentemente menores serviços de manutenção as equipes dos distritos de manutenção poderão ser alocadas para outros serviços e as de fiscalização realizar trabalhos preventivos nas bacias de esgotamento sanitário.

7.CONCLUSÃO

O Grupo de Trabalho GT-5 teve seu objetivo alcançado ao reunir todas as informações e dados sobre os Programas e Ações Sociais da SANASA, atualizá-las e publicá-las no site da Sanasa.

As desafios mencionadas serão discutidas no próximo ano, em 2015, em continuidade ao processo de implantação da NBR 16.001.

É importante destacar que a elaboração deste Relatório foi construída de forma coletiva, sendo a redação final aprovada em reunião do GT com a participação de todos os participantes, responsáveis por todos os setores envolvidos nas áreas mencionadas.

8.MEMBROS DO GT-5



Membros do GT5 – Ações Sociais e Relatório Social.