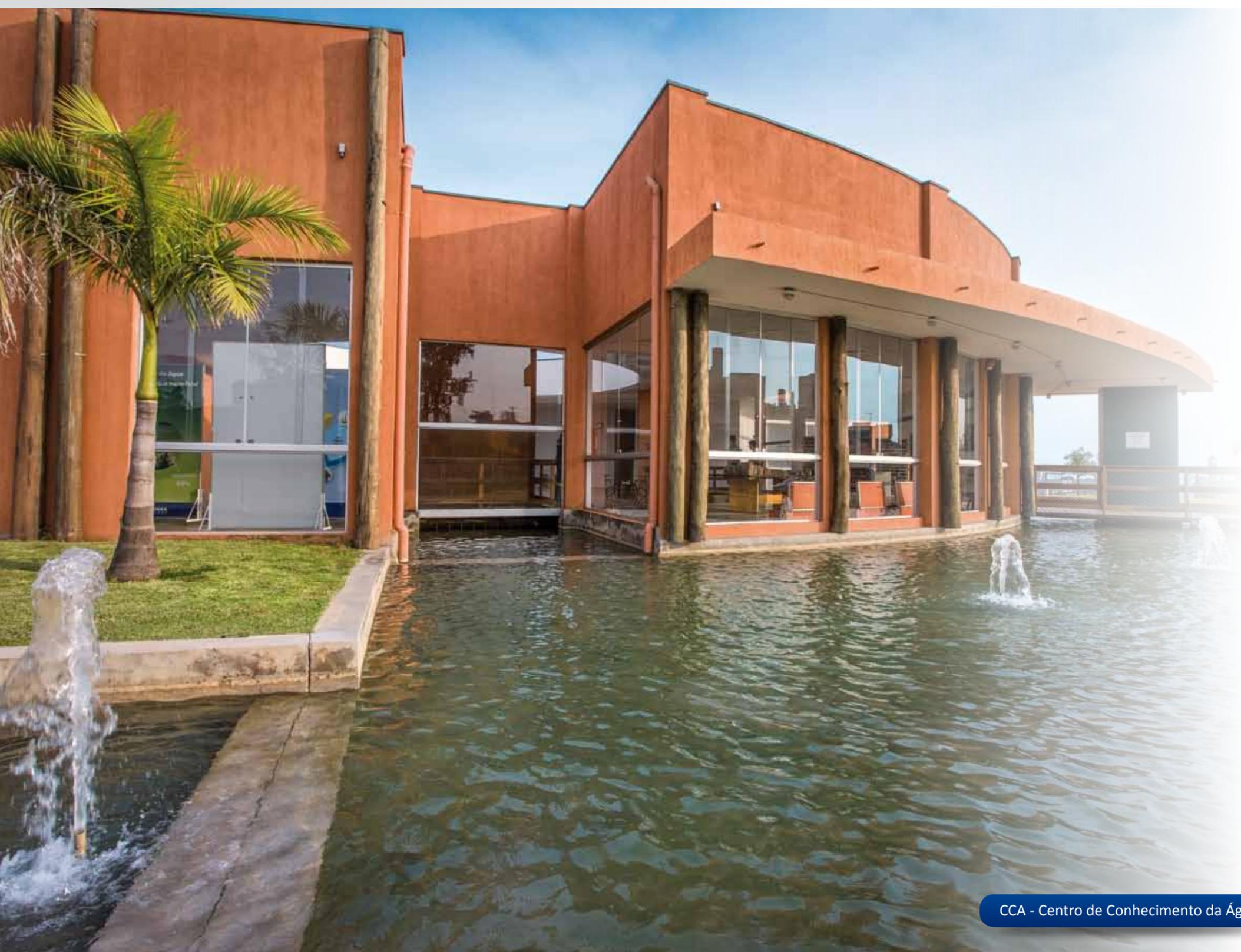
A close-up photograph of a vibrant green leaf with several clear water droplets resting on its surface. The background is a soft-focus green, and the bottom half of the image shows a body of water with gentle ripples, reflecting the green tones above.

Perfil Institucional

 **SANASA**
C A M P I N A S



Índice

1	Missão, Visão e Valores	4
2	Conheça a SANASA	6
3	O Tratamento da Água	10
4	O Tratamento do Esgoto	14
5	Controle de Perdas	18
6	Responsabilidade Socioambiental	22
7	Gestão da Qualidade e Relações Institucionais	24
8	Gestão de Pessoas	26
9	Relacionamento com os Clientes	28
10	Responsabilidade Corporativa	30



1

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Contribuir para a qualidade de vida da população de Campinas, visando atender às necessidades atuais e futuras de saneamento básico;

Planejar e promover ações para o saneamento ambiental municipal;

Participar de atividades vinculadas ao saneamento no âmbito nacional e internacional;

Desenvolver ações voltadas à responsabilidade socioambiental.

VISÃO

Ser reconhecida como uma das melhores empresas municipais que atuam na área de saneamento no país.

VALORES

Metas empresariais:

100% de abastecimento de água;

100% de coleta e afastamento de esgotos;

100% de tratamento de esgotos;

Satisfação dos clientes;

Garantia de abastecimento;

Garantia de integridade do negócio;

Abrir novos negócios para venda de água de reúso e tratamento de efluente não doméstico.

DIRETRIZES

Eficiência na gestão empresarial;

Eficácia tecnológica e ética empresarial;

Responsabilidade socioambiental;

Certificações e creditações;

Código de conduta ética e capacitação profissional.



Sede SANASA Campinas

A SANASA Campinas é uma empresa de economia mista, criada pela Lei Municipal 4.356, de 28 de setembro de 1973. Ela foi constituída com o objetivo de planejar, executar, fiscalizar e operar os serviços públicos de saneamento básico do município de Campinas e da Região Metropolitana, respeitando a autonomia administrativa dos mesmos, bem como exercer atividades de aperfeiçoamento da administração, operação e manutenção de seus serviços, inclusive a prestação de serviços de assessoria, consultoria e assistência técnica ao município, entidade ou empresa pública ou privada.

No âmbito do saneamento básico, a SANASA Campinas promove a educação e ações em saneamento, meio ambiente e áreas correlatas, difundindo os conhecimentos inerentes às suas atividades-fim, em ações integradas com o município, o Estado, a União e a sociedade.

A SANASA Campinas é uma empresa inovadora e arrojada e foi uma das primeiras a adicionar flúor na água tratada para reduzir a incidência de cáries da população infantojuvenil. No tratamento da água, desenvolve projeto com o uso do ozônio no processo de purificação.

No saneamento, é a primeira empresa pública da América Latina a utilizar o sistema de membranas filtrantes para tratar o esgoto, devolvendo à natureza água limpa, com 98% de pureza.

O seu arrojo está na meta de ser a primeira cidade do país, com mais de um milhão de habitantes, a ter 100% de abastecimento com água tratada e 100% de coleta, afastamento e tratamento de esgoto. Com orgulho, a SANASA Campinas já cumpre a primeira meta e leva o abastecimento com água encanada para 98% da população urbana e complementa os 2% restantes com o fornecimento por intermédio de caminhões-pipa.

Suas 24 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) garantem capacidade instalada para o tratamento de aproximadamente 80% do esgoto produzido no município e obras previstas para serem concluídas até 2013 elevarão a capacidade instalada para 100%. Segundo levantamento do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), os índices da SANASA estão bem acima da média nacional, que é de 81,2% de atendimento com água tratada, 43,2% de coleta de esgotos e 34,6% de tratamento de esgotos gerados.

Um pouco da história na linha do tempo



1855
Câmara Municipal de Campinas edita medidas preventivas relacionadas à preocupação com a qualidade da água. A ideia era evitar que a epidemia de cólera, que atingia vários estados brasileiros, instalasse em Campinas.

1875
Primeiro abastecimento público com a água vinda das nascentes do córrego Tanquinho (sob a quadra formada pelas avenidas Francisco Glicério e Aquidabã e as ruas Regente Feijó e Uruguaiana) e seguindo em tubos de ferro fundido até os chafarizes.

1891
Início do abastecimento das residências campineiras para uma população de 16 mil habitantes.

1936
Ida da Repartição de Águas e Esgotos de Campinas para o Rio Atibaia, que abastece 95% de Campinas.

1936
Início de operação da **ETA 1** e do Laboratório de Análise e Controle de Água.

1952
A Repartição se transforma em Diretoria e, posteriormente, em Departamento de Águas e Esgotos (DAE).

1972
Início de operação da **ETA 3** e da Casa de Bombas nº 3 do Rio Atibaia.

1986
Início de operação da Casa de Bombas nº 4 do Rio Atibaia.

1991
Início de operação da **ETA 4**.

1996
Início de operação da **ETE Santa Rosa**.

2000
Início de operação da **ETE Arboreto**.

2002
Início de operação da **ETE Alphaville**.

2007
Início de operação da **ETE Anhumas**.

2009
Início de operação da **ETE Capivari I**.

2009
Inauguração do **CCA** - Centro de Conhecimento da Água.

2011
Início de operação da **EPAR Capivari II**.

1857

A Câmara Municipal solicita à Assembleia Provincial recursos para a instalação de um chafariz. A verba só sai em dezembro, quando são inaugurados os três primeiros chafarizes: no Largo do Pará, no Largo do Teatro São Carlos (atual Praça Rui Barbosa) e no Largo do Rosário.

1881

Fundada a primeira Companhia Campineira de Águas e Esgotos (CCA).

1924

A CCAE dá lugar à Repartição de Águas e Esgotos de Campinas.

1940

Inauguração da **Torre do Castelo**: o reservatório de água da Repartição de Águas e Esgotos de Campinas, para o abastecimento dos novos bairros Botafogo e Guanabara.

1961

Início de operação da **ETA 2** e Casa de Bombas nº 2.

1974

O Departamento dá lugar à empresa de economia mista com maioria das ações pertencentes ao poder público (99,99%). Nasce a Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A - a **SANASA**.



1988

Início de operação da **ETA Capivari**.

1994

Início de operação da **ETE CIATEC**.

1997

Inauguração do **CCO** (Centro de Controle Operacional).
Início das atividades da **Domasa Noturna**, passando a atender reparos emergenciais de água e esgoto.

2001

Início de operação da **ETE Samambaia**.

2004

Início de operação da **ETE Piçarrão e Santa Mônica**.
Renovação da outorga do Sistema Cantareira, entrada na gestão compartilhada das vazões descarregadas para a Bacia PCJ - Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá.

Estação de Tratamento de Lodo. Desidratação do lodo gerado no processo de tratamento de água das ETAs 3 e 4.

2008

Início de operação da **ETE Barão Geraldo**.

2010

A **SANASA** atingiu o índice de perda na distribuição de água menor que 20%.

2012

Primarização do atendimento telefônico: **Call Center** e **sistema de leitura**.



3

O TRATAMENTO DA ÁGUA

A SANASA Campinas é responsável pelo serviço de abastecimento de água (captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável) do município de Campinas. A empresa capta água dos Rios Atibaia (95%) e Capivari (5%) para abastecer toda a cidade.

O Rio Atibaia é formado pelos Rios Atibainha e Cachoeira, na cidade de Bom Jesus dos Perdões e forma, em Americana, o Rio Piracicaba quando se junta ao Rio Jaguari. O Rio Capivari nasce em Jundiá e passa pelas cidades de Louveira, Itupeva, Vinhedo, Valinhos, Campinas, Monte Mor, Elias Fausto, Capivari, Rafard, Mombuca, Rio das Pedras, Indaiatuba e Tietê.

Atualmente, a SANASA atende com água potável encanada 98% da população urbana de Campinas através de cinco estações de tratamento (ETAs 1 e 2 no Swift, ETAs 3 e 4 na estrada de Sousas, com água captada no Rio Atibaia, e a ETA Capivari, junto à Rodovia dos Bandeirantes, com água proveniente do Rio Capivari). O conjunto de estações de tratamento de água tem capacidade de produção de até 4.530 l/s.

O volume médio anual de água potável produzido é da ordem de 100 milhões de metros cúbicos, transportados por mais de 3.810,70 km de adutoras e redes de distribuição e armazenado em 67 reservatórios dispersos pela cidade (27 elevados e 40 semienterrados) com capacidade total de 124.504,38 m³. Esse volume é distribuído para 284 mil ligações prediais, todas equipadas com hidrômetros.



ETAs 1 e 2



ETAs 3 e 4



ETA Capivari

Toda a infraestrutura do sistema de abastecimento de água instalada está dimensionada para atender às novas demandas decorrentes do crescimento da cidade, no mínimo até 2018, mantendo-se a taxa de aumento populacional registrada nos últimos 10 anos. Entretanto, os esforços contínuos da SANASA no combate às perdas físicas do sistema cujos índices, nos últimos 16 anos, baixaram de 37,7% para 19,9%, aliados às campanhas e programas educacionais sobre economia e uso racional da água devem garantir uma maior sobrevida das instalações existentes.

As estações de tratamento de água da SANASA Campinas são do tipo convencional, que utilizam processos físico-químicos para a potabilização, abrangendo as unidades de clarificação (floculadores, decantadores e filtros), de desinfecção (cloradores e amoníadores) e de polimento (correção de pH e fluoretação), esta última como medida profilática para diminuir a incidência de cáries dentárias na população infantojuvenil.

O controle da qualidade dos serviços é um dos principais compromissos da SANASA com seus clientes. E para entregar à população um produto de qualidade comprovada, a companhia segue as diretrizes da Portaria nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011 do Ministério da Saúde, que estabelece os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu respectivo padrão de potabilidade. Em cumprimento ao Decreto 5.440/05, em 2011 a SANASA entregou um total de 289.270 relatórios de qualidade da água a todos os seus clientes.

Tratamento de Resíduos de ETAs

Com a implantação da ETL - Estação de Tratamento de Lodo, a SANASA Campinas passou a tratar os resíduos gerados no processo de tratamento de água das ETAs 3 e 4, denominados "lodo" de ETA.

Apresentação das ETAs, fontes de abastecimento, capacidade efetiva e o ano que entraram em operação.

Unidade	Capacidade (l/s)	Início	
ETA 1	Rio Atibaia	520	1936
ETA 2	Rio Atibaia	650	1961
ETA 3	Rio Atibaia	1.100	1972
ETA Capivari	Rio Capivari	360	1988
ETA 4	Rio Atibaia	1.900	1991

O controle da qualidade dos serviços é um dos principais compromissos da SANASA com seus clientes

Produção anual de água da SANASA nos últimos anos

Ano	Produção realizada (m³)	Cap. de captação e produção (m³)
2007	104.329.618	133.228.800
2008	101.698.371	133.228.800
2009	101.797.807	133.228.800
2010	104.370.507	133.228.800
2011	104.849.011	133.228.800



O TRATAMENTO DO ESGOTO

O sistema de esgotamento sanitário da SANASA Campinas atende a 88% da população urbana da cidade com coleta de 244 mil ligações com afastamento por meio de 3.476 km de redes, emissários e interceptores, além de 69 Estações Elevatórias de Esgoto e 24 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE).

A empresa desenvolveu um Plano Diretor de Tratamento de Esgoto pelo qual a área urbana foi dividida em três grandes bacias naturais de drenagem (Atibaia, Quilombo e Capivari). Cada uma delas foi subdividida em setores de esgotamento, contemplando cada um com unidades de tratamento (ETEs).



EPAR Capivari II

Estações de Tratamento de Esgoto de Campinas

- Estação de Produção de Água de Reúso - EPAR Capivari II
- ETE Alphaville
- ETE Anhumas
- ETE Arboreto
- ETE Barão Geraldo
- ETE Bosque das Palmeiras
- ETE Capivari I
- ETE Casas do Parque
- ETE CIATEC
- ETE Eldorado
- ETE Icaraí
- ETE Mirassol
- ETE Piçarrão
- ETE Porto Seguro
- ETE Samambaia
- ETE Santa Lúcia
- ETE Santa Rosa
- ETE São José
- ETE São Luís
- ETE Terras do Barão
- ETE Vila Réggio
- ETE Vó Pureza
- ETE Bandeirantes
- ETE Ouro Verde



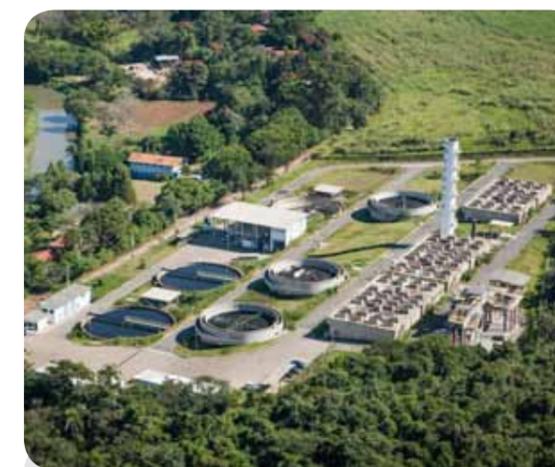
ETE Anhumas



ETE Piçarrão



ETE Capivari I



ETE Barão Geraldo

Em geral, a concepção de sistemas de tratamento de menor porte em operação recente tem sido de fossa séptica seguida de filtros biológicos anaeróbios (ETE Bosque das Palmeiras) bem como de lodos ativados por batelada (ETEs Santa Rosa, Alphaville, Arboreto e Terras do Barão) e ETEs móveis, constituídas por processos compactos (físico-químicos e biológicos) principalmente em condomínios e loteamentos residenciais. Por outro lado, nas pequenas ETEs, em operação há mais tempo, com população de até 3.000 habitantes (Icaraí e Vila Réggio), foi utilizada a concepção de sistema de tanque séptico (decanto-digestor) seguido de filtro anaeróbio de fluxo ascendente devido à simplicidade para projeto, instalação e custos reduzidos dos serviços de manutenção e operação.

Com concepção simples, a ETE CIATEC opera desde agosto de 1994, originalmente como lagoa anaeróbia seguida de lagoa facultativa. Para elevar a capacidade de tratamento foi alterada a concepção para lagoa aerada aeróbia (mistura completa) seguida de lagoa aerada facultativa e de sedimentação. Dentre as estações de tratamento de maior porte, destacamos as diversas concepções de tratamento de esgoto adotadas:

ETE Anhumas: projetada para vazão média de 1.200 l/s, adota a concepção de reator UASB seguido de floculação química e flotores por ar dissolvido para clarificação final.

ETE Piçarrão: projetada para vazão média de 556 l/s, adota a concepção de reator UASB seguido de lodos ativados e flotores por ar dissolvido para clarificação final.

ETE Vó Pureza: projetada para vazão de 85 l/s, adota a concepção de reator UASB seguido de lodos ativados e decantadores secundários de alta taxa para clarificação final.

ETE Samambaia: projetada para vazão de 151 l/s, adota a concepção de lodos ativados em

lagoas aeradas em série seguidas de decantadores secundários para clarificação final.

ETE Barão Geraldo: projetada para vazão de 240 l/s, adota a concepção de reator UASB seguido de filtros biológicos percoladores e decantadores secundários para clarificação final.

ETE Capivari I: projetada para vazão de 86 l/s, adota a concepção de reator UASB seguido de câmara anóxica, filtro biológico aerado submerso e decantador secundário para clarificação final.

EPAR Capivari II: projetada para vazão de 182 l/s, em sua primeira etapa adota a concepção de MBR (reator biológico aeróbio seguido de membranas filtrantes com remoção de nitrogênio e fósforo).

A SANASA, com base na Lei Municipal nº 8.838, de 15 de março de 1996, tem solicitado para novos empreendimentos em áreas não atendidas integralmente pelo sistema público de esgotos, o projeto e implantação de sistema próprio de tratamento de esgotos. A maioria dos projetos apresentados é de pequeno porte, com concepção de tanque séptico seguido de filtro anaeróbio de fluxo ascendente, e alguns de lodos ativados por batelada para maiores vazões. As ETEs têm sido operadas pelos próprios usuários e nos loteamentos residenciais, gradativamente transferidas à SANASA. Para o tratamento do lodo, previu-se nos projetos mais recentes tanques com misturadores para recebimento e homogeneização dos descartes e prédio de desidratação: no pavimento térreo com instalações para bombas de deslocamento positivo de alimentação de lodo, e condicionamento químico com unidades automatizadas de diluição e dosagem de polímeros; no pavimento superior com a desidratação mecânica, usando centrífugas do tipo “decanter” ou prensas parafuso do tipo “contipress”, com descarga da torta por gravidade e transporte horizontal automático através de roscas até caçambas estacionárias externas.



Membranas filtrantes

EPAR - Estação Produtora de Água de Reúso Capivari II

A tecnologia empregada na Estação Produtora de Água de Reúso - EPAR, para tratamento de esgoto com utilização de membranas filtrantes na remoção de nitrogênio e fósforo, é uma das mais modernas do mundo. A SANASA é a pioneira no país na sua utilização. As membranas filtrantes garantem a remoção da maioria dos vírus e bactérias sem utilização de produtos químicos desinfetantes, além dos sólidos, deixando a água com 98% de grau de pureza.

A operação é totalmente automatizada e com baixo consumo de produtos químicos. As membranas são fibras ocas com bilhões de poros microscópicos que constituem uma barreira física para as impurezas. A EPAR está equipada com três tanques de membranas por ultrafiltração, com oito módulos e espaço para colocação de mais dois, que ocupam uma área de aproximadamente 200 metros quadrados.

Monitoramento analítico físico-químico das Estações de Tratamento de Esgoto

O monitoramento de todas as ETEs em operação é realizado em um Laboratório de Águas Residuárias localizado na ETE Anhumas, sendo realizadas análises físico-químicas, tais como DBO, DQO, série de sólidos, nitrogênio, fósforo, entre outras.

CONTROLE DE PERDAS

A escassez do recurso hídrico nas bacias dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá forçou a SANASA Campinas a implantar o Programa de Redução de Perdas. Nos últimos 16 anos, reduziu o Índice de Perdas na Distribuição - IPD, de 37,7% para 19,9%. Com isso, evitou racionamento e postergou obras de grande porte, possibilitando concentrar seus esforços técnicos e financeiros no tratamento de esgoto.

A SANASA investe recursos próprios e financiados em estudos de melhorias institucionais e operacionais, com especial atenção ao desenvolvimento de recursos humanos e à integração entre os seus diversos setores envolvidos no assunto.

O programa implantado é de vanguarda pois utiliza e desenvolve as melhores práticas dentro do cenário mundial.

Toda adutora ou rede nova, antes de entrar em operação, é submetida a testes de estanqueidade enquanto que as adutoras e redes em operação são avaliadas permanentemente. Vazamentos que não afloram na superfície do terreno são detectados através das equipes de pesquisas que atuam 24 horas por dia.

Os reservatórios são vistoriados periodicamente e seus vazamentos eliminados.

A implantação das Estruturas Redutoras de Pressão foi uma das ações mais importantes na redução das perdas, pois diminui o risco de rompimentos e posterga a vida útil das tubulações.

No atual nível tecnológico atingido, a SANASA pode priorizar através do controle e análise do sistema a reabilitação da infraestrutura de distribuição de água (rede/ligações) somente nos locais com alta densidade de manutenções corretivas por quilômetro, reduzindo os custos e intervenções que costumam ser traumáticas à população.

A SANASA deu prosseguimento às ações de redução de perdas em 2012, o que resultou no Índice de Perdas de Distribuição em 19,5% e no Índice de Perdas de Faturamento em 16,1%.



Principais ações realizadas (controle de perdas)

Substituição de redes de ferro fundido e cimento amianto, ramais de ferro galvanizado através do **Método Não Destrutivo - MND**, com simultânea instalação de caixa de proteção para hidrômetro lacrada.

Manutenções preditivas, preventiva e corretiva dos hidrômetros para proceder melhoria contínua da qualidade metrológica e reduzir perdas causadas pela submedição dos volumes disponibilizados aos imóveis.

Realização permanente de diagnósticos de desempenho operacional do sistema de distribuição de água e sistema de coleta e afastamento de esgoto para avaliar a eficiência dos processos e eficácia das ações.

Elaboração do Plano Diretor de Controle de Perdas - PDCP, para apontar as diretrizes de redução das perdas por unidade operacional do sistema de água do município de Campinas, visando eficiência e sustentabilidade através do combate às perdas.

Elaboração do Plano de Ações Anual para redução de perdas de água, baseado no Plano Diretor de Controle de Perdas - PDCP, nas metas de desempenho e disponibilidade de recurso financeiro da empresa.

Setorização dos sistemas de abastecimento de água, permitindo o controle das pressões, monitoramento das vazões e economia de energia através da limitação das áreas de influência das zonas de recalque.

Regularização de fraudes em ligações de água detectadas durante o processo de manutenção do parque de hidrômetros, recuperando receita e aumentando o faturamento.

Ações voltadas ao Uso Racional de Água foram mantidas em projetos internos e foi implantado um projeto piloto no Setor de Medição Jardim Esmeraldina, com recursos financiados pelo consórcio PCJ, onde foram adequados os padrões das ligações de água, instalados novos medidores de água eletrônicos tipo estático (sem partes móveis) e realizadas ações de conscientização da população quanto ao Uso Racional da Água.



A SANASA Campinas possui uma forte orientação socioambiental, realizando diversos investimentos em projetos culturais, ambientais, sociais e na formação e desenvolvimento da comunidade com a qual interage. Destacam-se os seguintes projetos:

• **Coleta Seletiva e Gestão de Resíduos:** em junho de 2004, a SANASA implantou o programa de Coleta Seletiva em todas as áreas da empresa. Trata-se de alternativa ecologicamente correta para destinação de resíduos sólidos que podem ser reciclados. Dos materiais recolhidos, alguns são doados para uma cooperativa, gerando emprego para mais de 35 cooperados, ou seja, são mais de 35 famílias vivendo dessa atividade. A empresa também preocupa-se com a destinação final ambientalmente correta de outros resíduos gerados. Por isso, criou a partir de setembro de 2010 a Coordenadoria de Coleta Seletiva e Gestão de Resíduo, subordinada à Gerência de Logística de Materiais e Inspeção, agilizando o processo de descarte de materiais sucateados, tais como óleo lubrificante automotivo, pneus, borrachas, lâmpadas, pilhas, baterias, entre outros. Localizado no Parque Ecológico, o setor nasceu para disseminar a responsabilidade socioambiental.

6

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

• **Programa Minha Escola na SANASA:** criado em 2001, o projeto divulga aos alunos das redes municipal, estadual e particular de ensino da cidade conceitos gerais sobre a importância do recurso natural água, seus múltiplos e sucessivos usos e, particularmente, os aspectos relacionados à saúde e à qualidade de vida da população, caracterizados pelos sistemas de abastecimento de água e de coleta, afastamento e tratamento de esgotos. Para tal, a SANASA dispõe de uma equipe técnica do seu quadro de funcionários, de suas instalações operacionais, de um ônibus personalizado e de dois grupos de teatro terceirizados.

• **Centro Permanente de Capacitação e Produção Agroambiental Vó Pureza:** a Sanasa firmou parceira com a instituição Apae com a finalidade de oferecer estágios relacionados à preservação do meio ambiente e aperfeiçoamento pessoal e artístico. Composto por 24 alunos, o programa se divide em duas turmas. Na primeira, abrigada na ETE Vó Pureza, o grupo executa atividades ligadas à produção de hortas. Já a segunda, localizada na ETE Piçarrão, desenvolve ações como o preparo e plantio de árvores nativas (produziu mais de 50 mil mudas) e bordaduras.

• **Férias na SANASA:** o programa férias na SANASA, realizado no mês de julho, atende dependentes com idade de 6 a 11 anos. Tem como objetivo propiciar uma melhoria na qualidade de vida, estabelecendo integração positiva entre funcionários, empresa e família através de atividades de educação ambiental, comportamental, cultural e recreação, contribuindo para uma melhor inserção das crianças na sociedade. Em julho de 2011, 236 dependentes participaram do evento.

• **SANASA NA COMUNIDADE:** projeto norteado por ações socioeducativas, que através de atividades reflexivas, dinâmicas, teatro, vídeos, orientações sobre tratamento de esgoto e limpeza da caixa-d'água e visitas à captação e estação de tratamento de água,

tem como finalidade incentivar e potencializar espaços para reflexões e orientações direcionadas à educação ambiental e às transformações sociais, visando o bem-estar coletivo e a melhoria na qualidade de vida da população de Campinas.

• **Fidelidade Hospitalar:** programa que visa beneficiar os hospitais pertencentes à rede hospitalar do município de Campinas mediante desconto na fatura mensal dos serviços de abastecimento de água, coleta e afastamento de esgoto, entre outras obrigações, devendo o hospital estar conveniado ao Sistema Único de Saúde (SUS) e/ou comprovar atendimento beneficente/social contínuo.

• **Programa de Ação Sustentável (PAS):** o projeto beneficia mais de 231 mil moradores dos núcleos residenciais urbanizados atendidos com ligações individuais de água, a partir de uma tarifa diferenciada, em função das características das moradias e das condições socioeconômicas. O trabalho também inclui a recuperação de crédito e a educação ambiental.

• **Esgota Fossa:** trata-se de um programa de limpeza de fossas realizado por meio de 21 caminhões. Por ano realiza mais de 13.000 limpezas de fossas sépticas.

• **Fidelidade Comercial/Industrial:** programa que visa beneficiar a indústria e o comércio mediante desconto na fatura mensal dos serviços de abastecimento de água, coleta e afastamento de esgoto.

• **Limpeza de caixas-d'água:** projeto pioneiro no Brasil que contempla a manutenção em estabelecimentos de ensino, creches e centros de saúde. A limpeza é feita uma vez por ano em 265 locais, beneficiando mais de 80 mil pessoas.



O Sistema de Gestão da Qualidade da SANASA é auditado anualmente pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) com o propósito de avaliar sua adequação em relação aos padrões da norma NBR ISO 9001 à política e aos objetivos da Qualidade.

Com a finalidade de manter a conformidade do produto, a SANASA Campinas realiza uma série de inspeções e análises laboratoriais ao longo dos processos de produção e operação de água, operação e tratamento de esgoto, além da análise crítica anual do sistema de gestão.

Em 2011 foram realizadas duas auditorias internas, auditorias extraordinárias e uma auditoria externa para manutenção do certificado, completando o sexto ano consecutivo sem não conformidades na auditoria externa, o que sem dúvida continua sendo um marco no Programa de Gestão da Qualidade da SANASA. Internamente foram registrados 312 relatórios entre observações, oportunidades de melhorias, melhorias executadas e não conformidades.

A implantação do Sistema de Gestão da Qualidade é apenas uma parte do constante esforço da SANASA Campinas no sentido de levar saúde à população. Seu aprimoramento, através de um processo de Melhoria Contínua, faz com que a empresa ocupe um lugar de destaque entre as empresas de saneamento brasileiras.

Foi formada a sexta turma de auditores internos da qualidade com 30 participantes, perfazendo um total de 160 auditores. Receber e manter uma Certificação de Qualidade, e ainda procurar inovar e melhorar as atividades numa empresa de capital misto, com processos industriais, agências de atendimento, estruturas administrativas e financeiras, e diversos aparatos de operação e manutenção, divididos e serpenteados por todos os logradouros públicos, é um grande e permanente desafio.

A SANASA Campinas mantém participação ativa nas políticas de recursos hídricos das bacias dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí, em conjunto com a Secretaria Municipal de Planejamento e Meio Ambiente de Campinas. A Companhia representa no Comitê Estadual e Federal de Bacia Hidrográfica, a Associação Nacional das Empresas Municipais de Saneamento, tem assento em todas as Câmaras Técnicas que formulam e executam a política de recursos hídricos da região, além de fazer parte do Conselho de Defesa do Meio Ambiente (CONDEMA) e das Câmaras Temáticas da Região Metropolitana de Campinas.

Laboratório de análise e controle da água

A política de gestão de pessoas da SANASA Campinas reflete seu compromisso em atuar de forma responsável e contribuir para a garantia dos direitos humanos no relacionamento com o público interno. O quadro de colaboradores da empresa é composto por aproximadamente 1.890 empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho, 103 estagiários, 61 patrulheiros e, além disso, propicia oportunidade a 16 jovens aprendizes, contribuindo para a formação da cidadania, capacitação e inserção no mercado formal de trabalho.

A SANASA atende ao Decreto 3.298, de 1999, que determina a reserva de 5% das vagas oferecidas nos processos de concursos públicos para pessoas com deficiência. Do total de empregados, 59,68% são pertencentes ao quadro técnico operacional e 40,32% pertencentes ao quadro administrativo e de comando; 84,47% são homens e 15,53% mulheres.

O desenvolvimento do capital humano da empresa é ponto estratégico para a gestão de pessoas. Com esse foco é aplicado o Programa de Coaching para os Gerentes e Coordenadores. Para os funcionários vem sendo mantido o Programa de Bolsa de Estudos para cursos técnicos, superiores, de pós-graduação e também o Programa de Desenvolvimento e Capacitação Profissional.

103 estagiários,
61 patrulheiros
e, além disso,
propicia
oportunidade
a 16 jovens
aprendizes



Assegurar
a saúde,
segurança e o
bem-estar dos
funcionários
é uma política
permanente da
SANASA



Assegurar a saúde, segurança e o bem-estar dos funcionários é uma política permanente da SANASA. Como resultado da atuação das 21 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) instaladas nas unidades da empresa, o número de acidentes de trabalho, com ou sem afastamento, tem registrado sucessiva diminuição. Em 2011 a queda foi 10,1%.

A SANASA também possui programas de prevenção à saúde dos funcionários, por meio de exames médicos periódicos e campanhas de vacinação contra o Tétano, Gripe, Tifo e Hepatite A, beneficiando tanto a Companhia quanto o empregado. Vale ressaltar ainda a continuidade dos programas de Reabilitação em Dependência Química e Reabilitação Profissional. O primeiro busca conscientizar (e mobilizar) os empregados, sejam portadores ou não da doença, e familiares sobre a dependência química. Na mesma leva, o segundo cumpre a meta de readaptar ao convívio da empresa o profissional com problemas de saúde.

A empresa estrutura um pacote de benefícios que, além das disposições legais, tem por objetivo proporcionar aos empregados e seus dependentes segurança e conforto no suprimento das necessidades essenciais. Os benefícios propiciados são comuns a todos os empregados, independentemente do regime de horário, nível e categoria.

RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

A SANASA atende hoje mais de 1 milhão de consumidores com abastecimento de água tratada, através de 283.119 ligações de água e 242.983 ligações de esgoto, sendo aproximadamente 435.310 litros de economia (água 434.367 + fonte alternativa 943). A Companhia mantém o compromisso de responsabilidade social, fornecendo produtos e serviços dentro de parâmetros de equidade social, com respeito aos direitos do consumidor e uma preocupação permanente em informar e educar as pessoas para o consumo consciente da água. Para tanto, possui os seguintes canais de atendimento e diálogo, com destaque para:

AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO: a Companhia possui onze agências de atendimento no município de Campinas, onde os consumidores podem solicitar vários tipos de serviços, tais como: ligações de água e esgoto, segunda via de fatura, vistoria para habite-se e alvará de uso, remoção de caulete e aferição de hidrômetro, cadastramento de aposentado, negociação de débitos e outros. Em 2011, estas agências atenderam 437.873 consumidores.

Call Center

O serviço "0800" funciona 24 horas, sete dias por semana, seguindo os procedimentos de atendimento. A fim de garantir a segurança das informações e o respeito ao consumidor, as ligações são gravadas. Em 2011, foram atendidos 440.647 consumidores.

AGÊNCIA MÓVEL: a Companhia possui um adaptado para atender aos consumidores em cinco pontos diferentes do município de Campinas, de segunda a sexta-feira. Em 2011 foram atendidos 5.654 consumidores através desse canal de atendimento.

AGÊNCIA VIRTUAL: através do site institucional da SANASA, os consumidores podem obter a segunda via da conta, consultar débitos, acompanhar o cronograma de leitura, consultar protocolos, obter informações sobre a qualidade da água do seu bairro, solicitar atualização do cadastro de nome e endereço de entrega de correspondência, consultar a documentação exigida para os diferentes tipos de serviços, entre outros procedimentos.

Serviço Social: este setor atua nas desigualdades sociais e econômicas, manifestadas na pobreza, fome, desemprego, problemas de saúde, carências materiais e existenciais, dentre outras. Atendem as pessoas que buscam apoio para ter acesso aos benefícios e serviços prestados pela SANASA. Através de abordagem individual e/ou familiar, de visitas domiciliares, de análise sócioeconômica e de orientações pertinentes à mudança de hábito, economia de água e outros, proporcionam alternativas para o acesso ao serviço de saneamento básico, resgatando cidadania e proporcionando a inclusão social.

Gestão de Créditos: canal de atendimento aos clientes com pendências financeiras, com o objetivo de propiciar a recuperação de créditos para a empresa de forma ética, justa e o resgate da dignidade do cidadão.

Cliente Ouro: programa que beneficia os clientes que possuem histórico de excelência de pagamento de suas faturas, com o objetivo de alertá-los, além dos procedimentos normais já existentes, que a ligação entrou para o programa de corte provavelmente pelo esquecimento de pagamento da fatura. Esses clientes são comunicados por telefone sobre a falta de pagamento, evitando o primeiro corte da ligação de água, e recebem o aviso de débito impresso, conforme estabelecido pelo Código do Consumidor e pela Lei nº 11.445/07.



A empresa obedece aos princípios que preservam a independência do auditor externo

Uma empresa de economia mista deve sempre estar pautada pela transparência, austeridade e responsabilidade socioambiental. E a SANASA Campinas possui uma estrutura de Governança Corporativa que transmite aos acionistas a segurança necessária sobre os investimentos.

A estrutura de governança é formada pela Assembleia dos Acionistas, a instância máxima de decisão que delibera sobre a destinação do lucro líquido e a distribuição de dividendos, elege os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, fixa os honorários, verbas de representação e demais vantagens dos membros da diretoria, autoriza a emissão de títulos da dívida, debêntures ou valores mobiliários de qualquer natureza e aumentos de capital da sociedade.

O Conselho de Administração é composto por sete membros com mandato unificado de três anos com permissão para reeleição. A posição de presidente do conselho e presidente da Companhia é ocupada por pessoas distintas. Possui como principais atribuições a fixação de orientação geral dos negócios da Sociedade, eleger os Diretores e fixar-lhes as atribuições, deliberar sobre a emissão de ações e bônus de subscrição, analisar e deliberar sobre os aumentos de tarifas.

Já o Conselho Fiscal é instalado de forma permanente e é composto de três membros titulares e respectivos suplentes, eleitos anualmente pela Assembleia Geral Ordinária;

A Diretoria Executiva é composta por quatro membros com mandato unificado de um ano, permitida a reeleição. Os diretores são eleitos pelo Conselho de Administração, sendo um deles designado Diretor Presidente. A Sanasa Campinas também passa por Auditoria Externa. A empresa obedece aos princípios que preservam a independência do auditor externo quanto a não auditar seu próprio trabalho, não exercer funções gerenciais e não advogar pelo seu cliente.

A Companhia também possui um Código de Conduta Ética que visa estabelecer padrões de referência éticos, culturalmente adequados e hábeis a reger a convivência sadia e harmoniosa no ambiente de trabalho. Tal norma interage com a legislação vigente, com o Regulamento de Serviços da Companhia, no que couber, e reúne as orientações que devem ser observadas na atividade profissional cotidiana dos seus colaboradores, visando sempre atingir os objetivos maiores da qualidade e melhorias contínuas.



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CAMPINAS**

SANASA
CAMPINAS

Diretoria Comercial

Comunicação Social

Avenida da Saudade, 500 | Ponte Preta

Campinas | SP | 13041-903

0800 7721 195

www.sanasa.com.br