

Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Folha: _____

Proc: _____

INDICAÇÃO Nº 176 / 2013

Protocolo: 830/13

Data 17/04/13 Hora: 08:34

Ofício: _____

Aprovado na 10ª SO realizada
em 16.04.13 adendo

Presidente

ASSUNTO: AGENDAMENTO DE REUNIÃO COM A PREFEITURA, SABESP, MINISTÉRIO PÚBLICO E REPRESENTANTE DO PODER JUDICIÁRIO COM O ESCOPO DE ESTUDO CONJUNTO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO EM LOTEAMENTOS IRREGULARES.

Ref: GV - IC.

Bertioga, 16 de Abril de 2013.

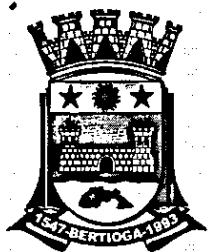
Excelentíssimo Sr. Presidente
Nobres Vereadores

IVAN DE CARVALHO Vereador, na qualidade de presidente da CAE - Água e Esgoto, vem à presença de Vossa Excelência apresentar a seguinte indicação:

O município de Bertioga sofre a anos com a falta de Saneamento Básico, onde, a implantação de tais serviços tidos como essenciais, agravam a saúde do nosso povo, haja vista, não terem direitos a água tratada, e esgoto coletado, tratado e encaminhado ao destino apropriado.

A Sabesp, empresa que presta os serviços de saneamento em nosso município, apresentou os investimentos que serão realizados até o ano de 2.018 onde se pretende atingir a universalização dos serviços de água e esgoto em nossa cidade.

Entretanto, existem partes da nossa cidade que estão esquecidas, estão abandonadas, onde as pessoas que lá habitam não tem direito ao saneamento básico e conseqüentemente não tem direito a saúde. Nessas áreas esquecidas pelo poder público e não por Deus, falta água e



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

sobra esgoto, mas persiste a fé, a esperança de que é possível mudar essa realidade. As justificativas evidentemente existem e são embasadas nas restrições judiciais, decorrentes das disputas pela propriedade ou pela posse das terras onde milhares de famílias vivem, e utilizam clandestinamente a água e despejam de forma irregular o esgoto, sem que a empresa concessionária pelos serviços possa atendê-las.

A falta desses serviços trazem diversos prejuízos ao Interesse Público, tais como:

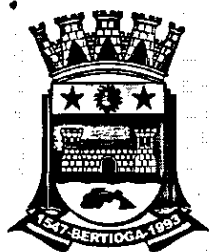
a) **Ambiental:** com despejo de esgoto em via pública e grande perda de água nos vazamentos existentes nas ligações irregulares;

b) **Saúde Pública:** contaminação da água que era ligada irregularmente aos imóveis pelos próprios moradores; a região apresentava alta incidência de doenças decorrentes da falta de saneamento básico;

c) **Comercial:** alto índice de perdas de água decorrente das fraudes, perda de faturamento, reclamações dos bairros vizinhos pela baixa pressão (falta de água) causada pelos inúmeros vazamentos das ligações clandestinas;

d) **Social:** falta de reconhecimento dos moradores como clientes, com direito a atendimento e a serviços operacionais, e com dever de zelar e pagar pela água consumida e esgoto tratado. Além do mais, perpetuando o preconceito de que, as pessoas que ali vivem, são os refugos da sociedade, onde não conseguem comprovar sequer a sua moradia.

Não obstante, a somatória de forças com os poderes legalmente constituídos, é o meio viável para solução do impasse. Para elucidação e comprovação de que este é o caminho, anexo parte dos trabalhos desenvolvidos em SEMINÁRIO DE DIREITO AO SANEAMENTO BÁSICO AMBIENTAL EM LOTEAMENTOS IRREGULARES, onde a situação análoga ao nosso



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

município, onde os bairros de Jardim Vila Bela, Jardim Harmonia - São Matheus-SP, (loteamentos irregulares) foram agraciados com a implantação das redes de água e esgoto, sendo que especificamente o JARDIM VILA BELA, ganhou o prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento, conforme documento anexo.

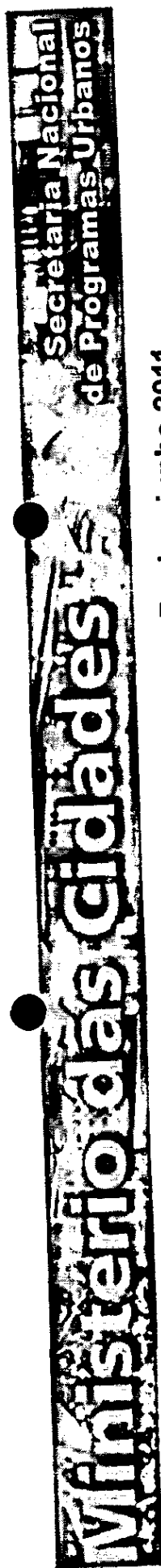
O direito a vida, a saúde, está acima dos entraves da justiça e é um direito natural, e atualmente, entre os bens constitucionalmente tutelados, pela ótica dos valores da humanidade, no ápice está a vida e não a propriedade ou a posse da terra. Se não propiciarmos a espécie humana a condição de subsistir, a nossa omissão levará milhares de pessoas a doença e a morte, ao caos da saúde pública, decorrente de águas contaminadas e esgotos não coletados e tratados.

Por todas essas questões é que se faz necessário que Sr. Prefeito, faça gestão junto aos órgãos mencionados, para agendarmos reunião de estudo e tratativas visando a implantação de redes de água e esgoto nos loteamentos tidos como irregulares.

Observados os preceitos regimentais esta é a indicação que vai devidamente subscrita, a qual deverá ser encaminhada ao Prefeito de Bertioga, para suas devidas providências.

Ivan De Carvalho

Vereador - PSDB



Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – junho 2011

Direito à moradia adequada

Celso Santos Carvalho
Diretor de Assuntos Fundiários Urbanos
Secretaria Nacional de Programas Urbanos do Ministério das Cidades

Características das cidades brasileiras

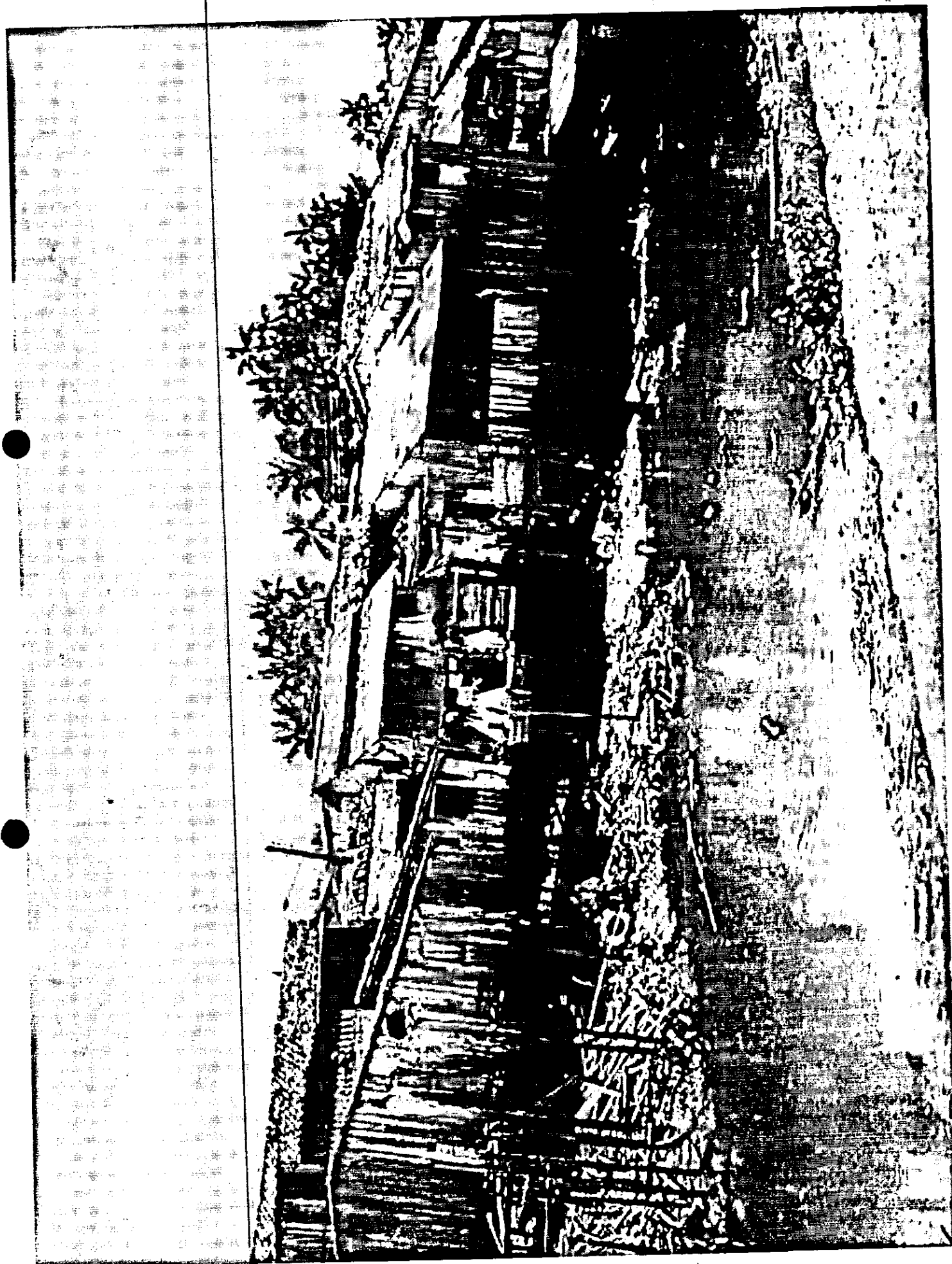
- Irregularidade fundiária urbana – assentamentos precários
 - Dominial, Urbanística e Ambiental
- Segregação espacial
- Degradação ambiental

Assentamentos precários

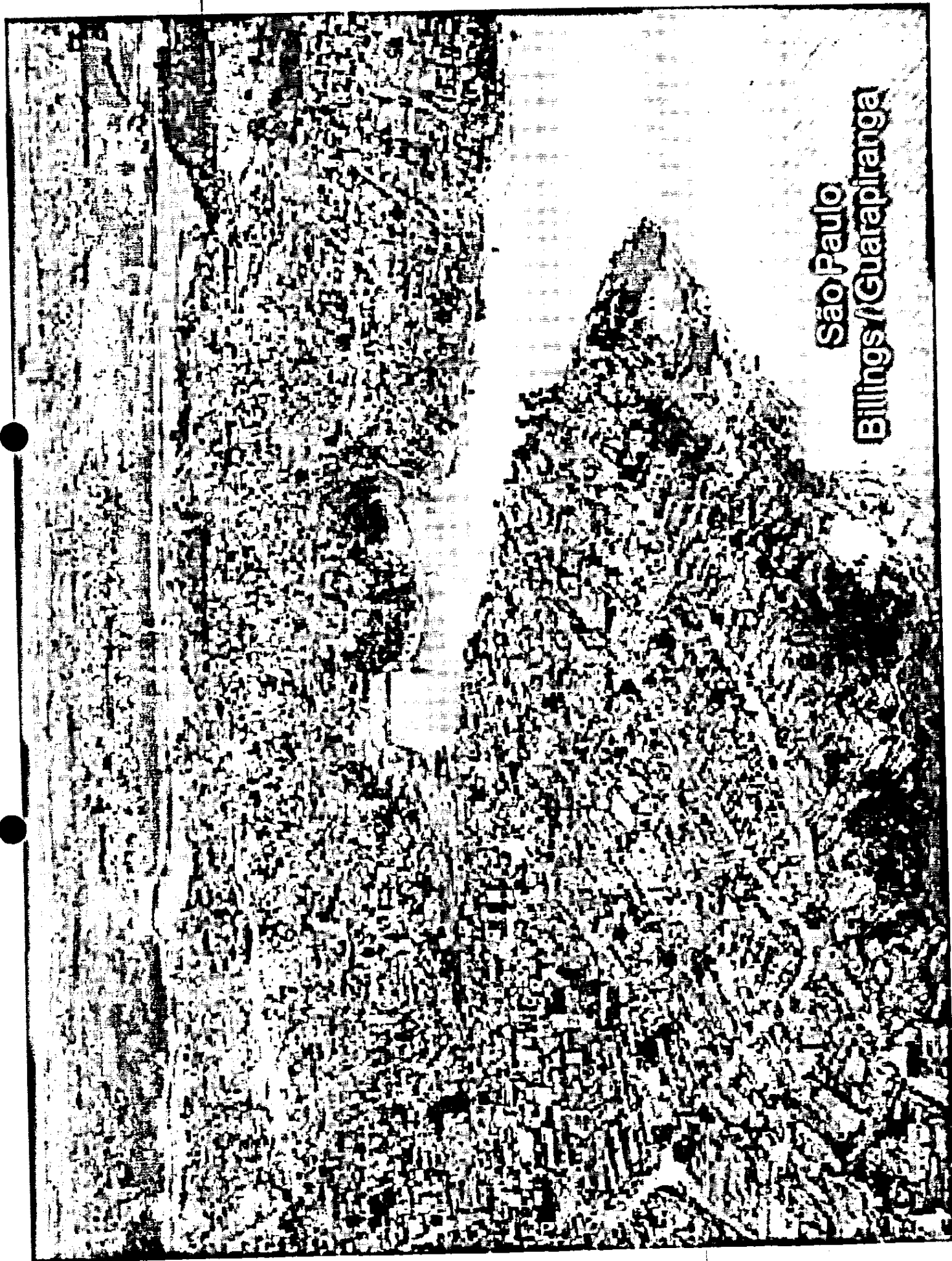


Rio de Janeiro - Rocinha

Degradação ambiental

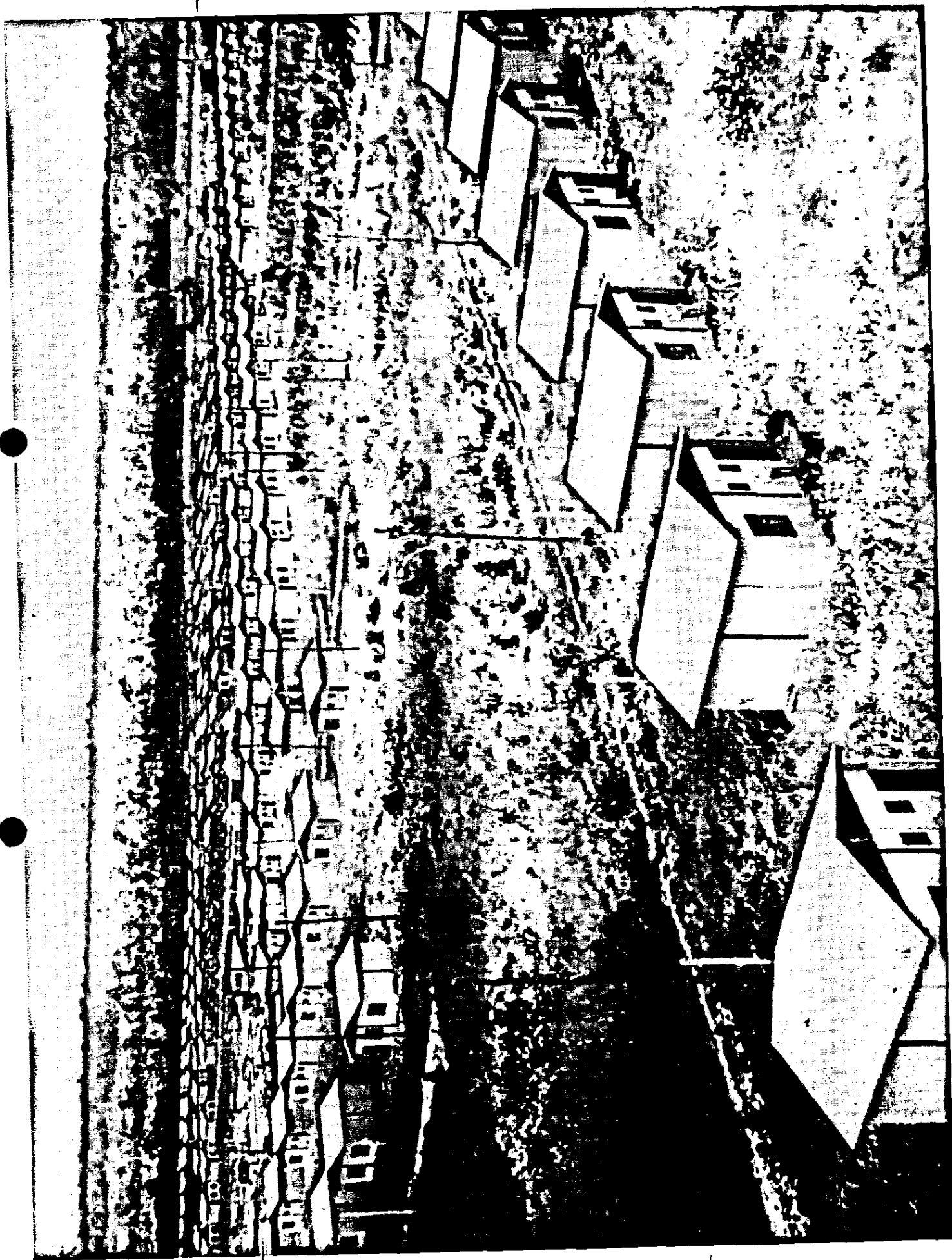


Sao Paulo
Billings / Guarapiranga



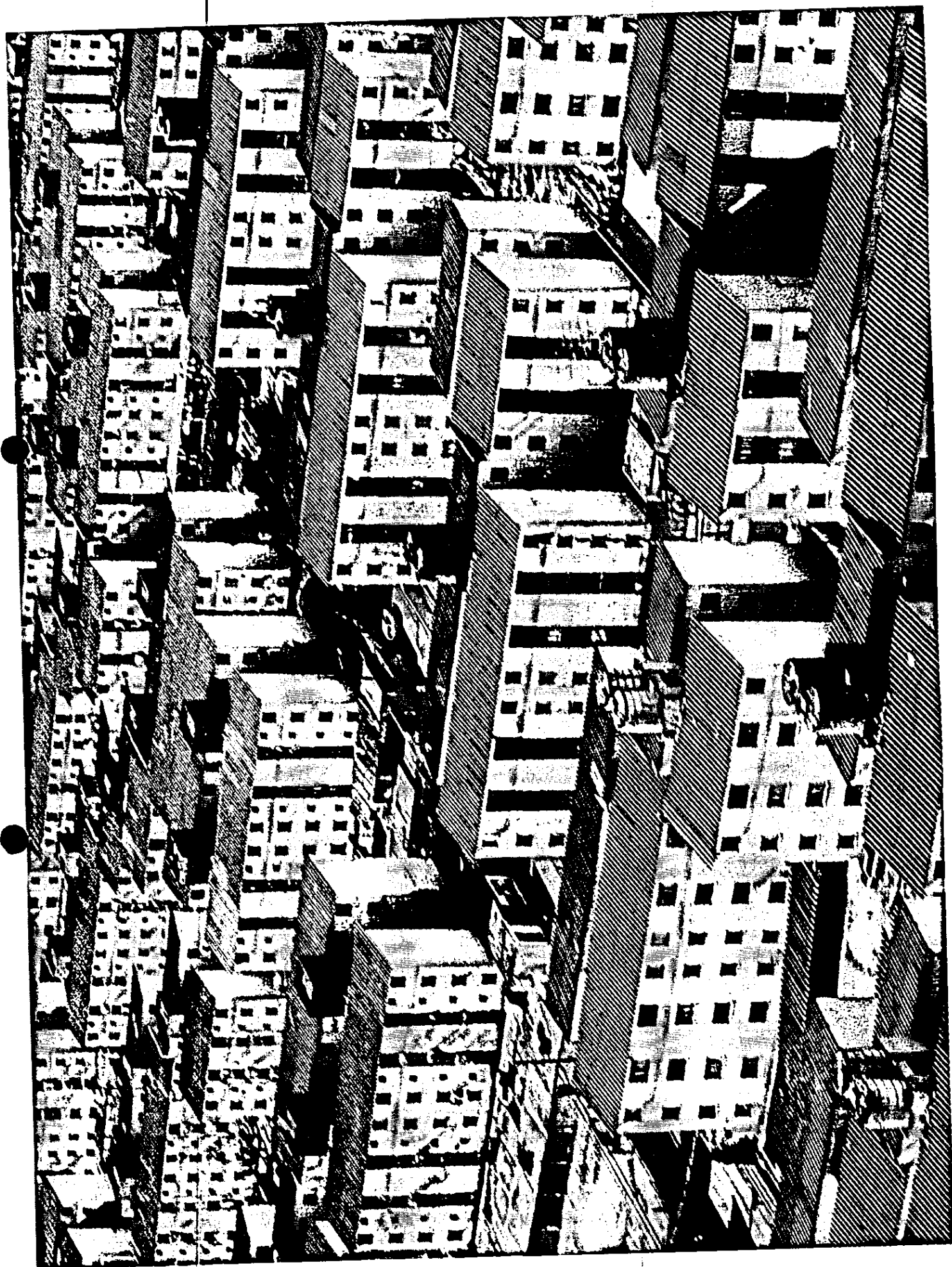
Segregação social - espacial





*Apresentações do seminário
"Saneamento ambiental em
Loteamentos irregulares"*





Causa principal

- Incapacidade histórica da nossa sociedade em prover habitação legalizada, em bairros dotados de infraestrutura urbana e equipamentos públicos, próximos de fontes de emprego e renda, para a maioria da população

Desafio: concretização do direito à moradia numa estratégia para cidades sustentáveis

- Regularização dos assentamentos precários (urbanização, controle de risco, adequação ambiental, serviços urbanos, garantia da posse, universalização do saneamento)
- Produção de HIS em áreas urbanizadas, bem localizadas. Povoamento de áreas centrais. Controle social do mercado urbano de terras
- Produção de áreas públicas de lazer – recuperação de áreas degradadas

Ministerio das Cidades

**Secretaria Nacional
de Programas Urbanos**

Arcabouço legal

• Constituição Federal

- Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
 - XXII - é garantido o direito de propriedade;
 - XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;
 - Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.
- Art. 183. Aquele que possuir como sua área urbana de até duzentos e cinquenta metros quadrados, por cinco anos, ininterruptamente e sem oposição, utilizando-a para sua moradia ou de sua família, adquirir-lhe-á o domínio, desde que não seja proprietário de outro imóvel urbano ou rural.

Lei Nº 11.977 de 2009, capítulo III – regularização fundiária

urbana

- Disposições diferenciadas para regularização fundiária de interesse social
- Regularização dominial e urbanístico-ambiental (projeto de regularização fundiária)
- Competência do Município (procedimento, licenciamento urbanístico e licenciamento ambiental)
- Instituição de novos instrumentos de regularização (demarcação urbanística e legitimação de posse)
- Regras para registro

Regularização fundiária

Art. 46. A regularização fundiária consiste no conjunto de medidas jurídicas, urbanísticas, ambientais e sociais que visam à regularização de assentamentos irregulares e à titulação de seus ocupantes, de modo a garantir o direito social à moradia, o pleno desenvolvimento das funções sociais da propriedade urbana e o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado.

Regularização fundiária de interesse social

Art. 47

VII – regularização fundiária de interesse social: regularização fundiária de assentamentos irregulares ocupados, predominantemente, por população de baixa renda, nos casos:

- a) em que a área esteja ocupada, de forma mansa e pacífica, há, pelo menos, 5 (cinco) anos;
- b) de imóveis situados em ZEIS; ou
- c) de áreas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios declaradas de interesse para implantação de projetos de regularização fundiária de interesse social;

VIII – regularização fundiária de interesse específico: regularização fundiária quando não caracterizado o interesse social nos termos do inciso VII.

Art. 49. Observado o disposto nesta Lei e na Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001, o Município poderá dispor sobre o procedimento de regularização fundiária em seu território.

Parágrafo único. A ausência da regulamentação prevista no caput não obsta a implementação da regularização fundiária.

Art. 50. A regularização fundiária poderá ser promovida pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios e também por:

- I – seus beneficiários, individual ou coletivamente; e
- II – cooperativas habitacionais, associações de moradores, fundações, organizações sociais, organizações da sociedade civil de interesse público ou outras associações civis que tenham por finalidade atividades nas áreas de desenvolvimento urbano ou regularização fundiária.

Art. 51. O projeto de regularização fundiária deverá definir, no mínimo, os seguintes elementos:

- I – as áreas ou lotes a serem regularizados e, se houver necessidade, as edificações que serão relocadas;
- II – as vias de circulação existentes ou projetadas e, se possível, as outras áreas destinadas a uso público;
- III – as medidas necessárias para a promoção da sustentabilidade urbanística, social e ambiental da área ocupada, incluindo as compensações urbanísticas e ambientais previstas em lei;
- IV - as condições para promover a segurança da população em situações de risco, considerado o disposto no parágrafo único do art. 3o da Lei no 6.766, de 19 de dezembro de 1979;
- V – as medidas previstas para adequação da infraestrutura básica.

Art. 53. A regularização fundiária de interesse social depende da análise e da aprovação pelo Município do projeto de que trata o art. 51.

§ 1o A aprovação municipal prevista no caput corresponde ao licenciamento urbanístico do projeto de regularização fundiária de interesse social, bem como ao licenciamento ambiental, se o Município tiver conselho de meio ambiente e órgão ambiental capacitado.

§ 2o Para efeito do disposto no § 1o, considera-se órgão ambiental capacitado o órgão municipal que possua em seus quadros ou à sua disposição profissionais com atribuição para análise do projeto e decisão sobre o licenciamento ambiental.

§ 3o No caso de o projeto abranger área de Unidade de Conservação de Uso Sustentável que, nos termos da Lei no 9.985, de 18 de julho de 2000, admita a regularização, será exigida também anuência do órgão gestor da unidade.

Art. 54. O projeto de regularização fundiária de interesse social deverá considerar as características da ocupação e da área ocupada para definir parâmetros urbanísticos e ambientais específicos, além de identificar os lotes, as vias de circulação e as áreas destinadas a uso público.

§ 1o O Município poderá, por decisão motivada, admitir a regularização fundiária de interesse social em Áreas de Preservação Permanente, ocupadas até 31 de dezembro de 2007 e inseridas em área urbana consolidada, desde que estudo técnico comprove que esta intervenção implica a melhoria das condições ambientais em relação à situação de ocupação irregular anterior.

Art. 71.— As glebas parceladas para fins urbanos anteriormente a 19 de dezembro de 1979 que não possuírem registro poderão ter sua situação jurídica regularizada, com o registro do parcelamento, desde que o parcelamento esteja implantado e integrado à cidade.

§ 1o A regularização prevista no caput pode envolver a totalidade ou parcelas da gleba.

§ 2o O interessado deverá apresentar certificação de que a gleba preenche as condições previstas no caput, bem como desenhos e documentos com as informações necessárias para a efetivação do registro do parcelamento.

Políticas públicas federais - Ministério das Cidades

- Provisão habitacional – programa MCMV
- Urbanização de assentamentos PAC
- Prevenção de riscos de desastres naturais PAC2
- Apoio à regularização fundiária – Papel Passado
- Apoio à implantação dos instrumentos do PD

Produção habitacional de interesse social

Programa MCMV

- 1 milhão de unidades até dez/2010 (+ 2 milhões até 2014)
- Divisão dos recursos por estado de acordo com déficit habitacional
- Seleção dos beneficiários por prefeitura de acordo com critérios nacionais e locais
- Possibilidade de produção social da moradia (entidades)

Apoio à implantação dos instrumentos dos PDs

- Objetivo – promover o acesso à terra urbanizada para habitação de interesse social, combatendo a retenção especulativa dos terrenos urbanos (competência municipal)
 - Zonas Especiais de Interesse Social em áreas ocupadas (urbanização e regularização fundiária)
 - Zonas Especiais de Interesse Social em terrenos vazios
 - Utilização e edificação compulsórias
 - IPTU progressivo no tempo
 - Operações urbanas com moradia de interesse social

Urbanização de assentamentos precários

PAC

- 21,4 bilhões para urbanização de assentamentos precários com regularização fundiária (1,7 milhão de famílias)
- Seleção em conjunto com estados e municípios (divisão de recursos segundo critérios de necessidade)
- Previsão de recursos 2011-2014: R\$ 31,5 bilhões

Prevenção de riscos de desastres naturais

PAC 2

- Investimentos federais para estados e municípios implantarem obras de contenção de taludes em encostas e contenção de inundações
 - R\$ 1 Bilhão para contenção de taludes
 - R\$ 10 Bilhões para drenagem e manejo de águas pluviais
- Divisão dos recursos por estado de acordo com vulnerabilidade
- Seleção de propostas – pacto com prefeituras e governos estaduais

Apoio à regularização fundiária de interesse social

- Adequação da legislação federal
 - Lei 11.952/2009 – regularização fundiária em terras do INCRA na Amazônia Legal
 - Lei 11.977/2009 – Cap. III – lei nacional de regularização fundiária
- Recursos do OGU para estados, municípios, ONGs e Defensorias

Públicas

- Introdução da regularização fundiária como componente obrigatória em todas as intervenções em favelas do PAC
- Doação de áreas urbanas do INCRA para municípios da Amazônia legal

Ministério das Cidades

**Secretaria Nacional
de Programas Urbanos**

**Ministério das Cidades
Secretaria Nacional de Programas Urbanos
Fone (61) 2108 1650
politicaurbana@cidades.gov.br**

Seminário

Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

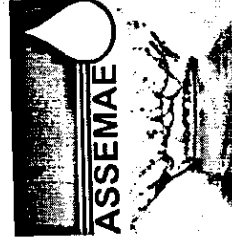
Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

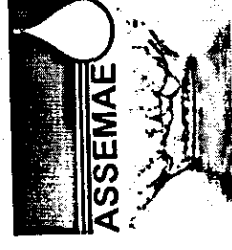
A Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento – ASSEMAE

É uma organização não-governamental, sem fins lucrativos, fundada em 1984.



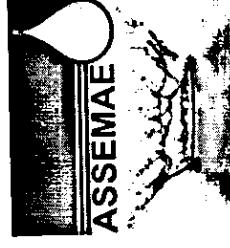
Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Os associados são cerca de 2 mil municípios brasileiros que administram de forma direta e pública serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem pluvial e resíduos sólidos.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Atua para levar atendimento sanitário à população brasileira urbana e rural e fortalecer a capacidade técnica, administrativa e financeira dos serviços de saneamento, aprimorando sua qualidade.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Em 2003, a ASSEMAE recebeu o Pergaminho de Honra do Programa de Assentamentos Humanos da ONU pelo seu trabalho em defesa do saneamento nos municípios

A ASSEMAE é a única representação brasileira na Comissão de Assessoramento para Saneamento da Organização das Nações Unidas.

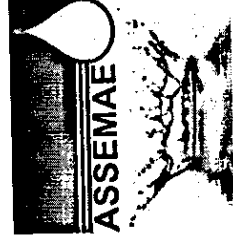


Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Integra a

Frente Nacional pelo Saneamento Ambiental.

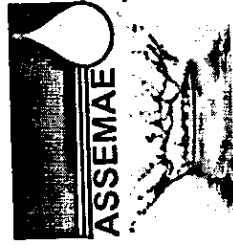
Teve papel fundamental nos processos de construção da
Política Nacional de Saneamento Básico e
na Política Nacional de Resíduos Sólidos



Tem como princípios

Saneamento Público

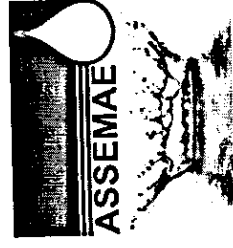
Saneamento é serviço essencial à vida. Tem características de monopólio, por isso deve ser gerido e prestado pelo Poder Público. A população excluída do atendimento pertence à classe de baixa renda, e não será atendida pela privatização do setor. Todos os níveis de governo devem se comprometer com a prestação dos serviços de saneamento.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Autonomia do Poder Local

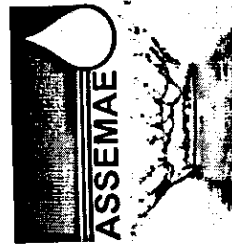
Saneamento atende o cidadão no local onde ele vive. Por isso, é um serviço de interesse local. Por isso, o Poder Local é o titular sobre o saneamento. A administração de serviços de saneamento mais próximos da população requer das Prefeituras compromissos com a qualidade e eficiência.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Controle Social

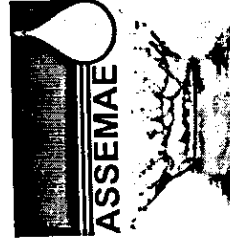
Toda a sociedade deve participar da definição da política de saneamento e da implementação de ações.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Universalidade do atendimento e Inclusão Social

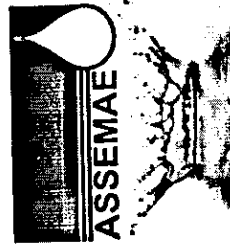
Todo cidadão deve ser atendido pelos serviços de saneamento ambiental. Independentemente de sua capacidade de pagar por ele.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Integralidade dos serviços

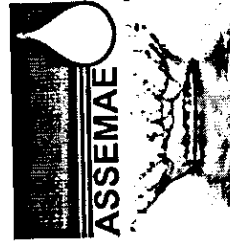
O atendimento sanitário deve atender o cidadão de forma integral, provendo o abastecimento de água, esgotamento sanitário, controle de vetores, gestão de resíduos sólidos e drenagem pluvial.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Equidade

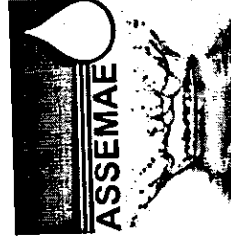
Os serviços de saneamento ambiental devem ser prestados com qualidade, independentemente de o cidadão ter a capacidade de pagar por eles.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

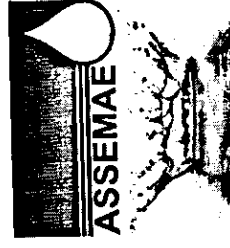
Intersectorialidade

É a integração entre as políticas públicas: saneamento tem interfaces com a saúde pública, com o desenvolvimento urbano, com habitação, recursos hídricos e meio ambiente.



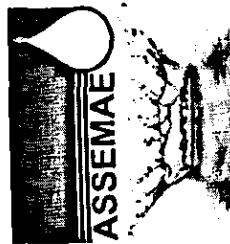
Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Para a ASSEMAE o “direito à cidade” corresponde ao direito pleno e igualitário aos recursos acumulados e concentrados nas cidades.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

As favelas têm sido espaços de resistência.
São símbolos de uma luta dos excluídos pelo direito de residir nas áreas centrais das cidades.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Nas áreas centrais, esses assentamentos ocuparam terrenos que poderiam ser qualificados de **“terras marginais”**, historicamente desprezadas, como encostas de morros, beira de rios, canais, áreas de reserva ou proteção ambiental.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

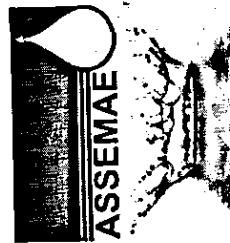
Essas ocupações em áreas de mananciais e de preservação permanente são incompatíveis com a proteção ambiental:

poluição por
meio de esgotos
e resíduos
sólidos;

erosão,
assoreamento
dos rios,
nascente e
reservatórios;

deslizamento de
terra com risco
de vida;

redução da
capacidade
produtora e de
armazenamento
de água.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

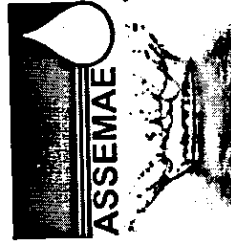
A ocupação inadequada e indiscriminada surge sem qualquer infra-estrutura, exigindo do poder público pesados investimentos, que estariam sob a responsabilidade do loteador, se fosse obedecida a legalidade.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

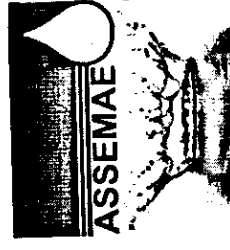
Vazios urbanos

Muitos dos assentamentos irregulares situam-se a grande distância da área urbanizada, o que aumenta ainda mais os custos de urbanização. A provisão de abastecimento de água e coleta de esgotos apresenta enormes dificuldades, uma vez que não há projeto urbanístico definido.



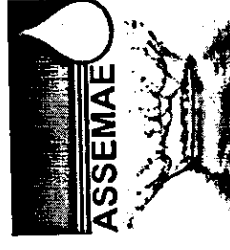
Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Um dos principais desafios que as administrações têm pela frente é a de reverter uma situação crítica representada pelo conjunto de assentamentos que se encontram em situação de irregularidade nos mais diversos graus de complexidade.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

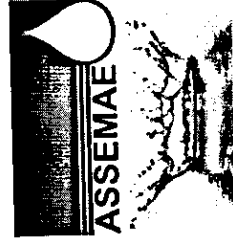
É um problema que herdamos em decorrência da omissão histórica do poder público que abriu mão do seu papel, prejudicando principalmente a população empobrecida.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

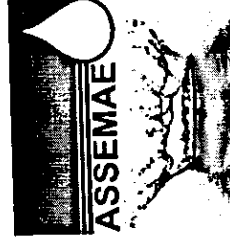
O saneamento básico é parte do problema e também da solução.

Direito de todos, o saneamento deve ser garantido sem discriminação, seja pela falta de título de propriedade, seja pela falta de capacidade de pagamento do cidadão.



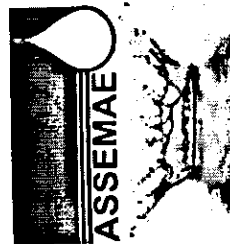
As ocupações ocorrem devido à existência de uma população que não é atendida pela oferta de imóveis e de terra pelo mercado.

Apesar dos esforços do Programa Minha Casa, Minha Vida, ainda é insuficiente a política pública voltada para a habitação de interesse social, que atenda a população em situação de vulnerabilidade social.



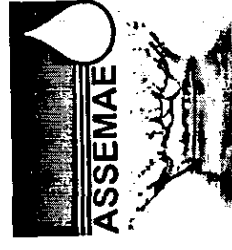
Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Luta Política



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

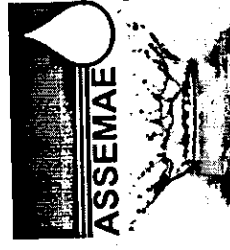
A ASSEMAE soma-se às entidades da sociedade civil no esforço para a elaboração de políticas públicas para a Construção de Cidades Justas Democráticas e Sustentáveis, garantindo a moradia para população de baixa renda nas áreas centrais e infraestruturadas das cidades.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

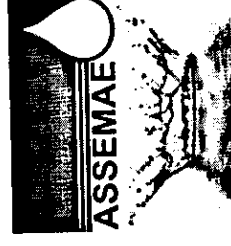
A questão da moradia é também uma questão do saneamento.

Também é nossa a pauta defendida pelo Fórum Nacional pela Reforma Urbana.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Defendemos que o governo federal crie e implemente o ***"Programa para Implementação das Zonas (ou Áreas) Especiais de Interesse Social em Áreas Infra-estruturadas"*** inseridas nas áreas centrais e em bairros dotados de serviços, saneamento ambiental, com acesso ao transporte público, escolas, hospitais, áreas de lazer, como forma de democratizar a implantação de habitação de interesse social (construção de novas moradias, reformas, aluguel social em imóveis existentes e projetos de regularização fundiária), promovendo equilíbrio no mercado de terras, e implementando o Estatuto das Cidades e Planos Diretores Municipais.



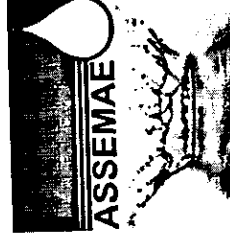
Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Para tanto, entendemos ser fundamental:

A integração entre as políticas de saneamento e desenvolvimento urbano.

O respeito à titularidade do município sobre o saneamento, mesmo em regiões metropolitanas, o que permitirá a integração entre as diversas políticas públicas.

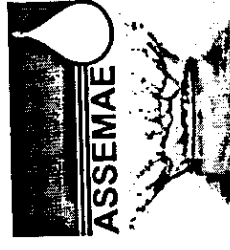
A apresentação ao Congresso Nacional de um projeto de lei criando o sistema nacional de desenvolvimento urbano estabelecendo competências deliberativas para o Conselho das Cidades;



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

Para tanto entendemos ser fundamental:

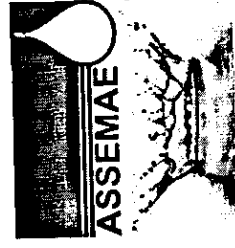
A existência de um corpo técnico qualificado nas Secretarias do Ministério das Cidades
Implementação imediata de um grupo de acompanhamento no Concidades dos programas estratégicos do Governo Federal
Programas de urbanização de favelas, vilas, áreas de ocupação, garantindo o direito à permanência e segurança das famílias, com participação e controle social.
Criação de programas, projetos e ações que garantam o direito à moradia a grupos mais vulneráveis socialmente tais como mulheres, afro-descendentes, idosos, pessoas com deficiência, comunidades de quilombolas, índios, pessoas sozinhas e parceiros(as) do mesmo sexo.



Direito ao Saneamento Básico em Loteamentos Irregulares

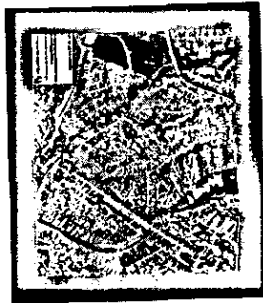
Obrigado

Sílvio José Marques
Presidente Nacional da ASSEMAE
www.assemae.org.br



Vila Bela

MC - 03/06/2011



Sobre a Vila Bela



**O que já foi feito pela
Sabesp de imediato**



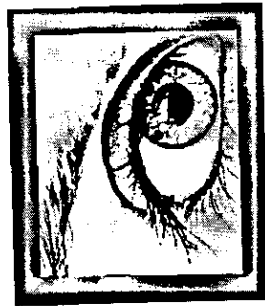
**O que a Sabesp está
fazendo**



Sobre a Vila Bela



**O que já foi feito pela
Sabesp de imediato**

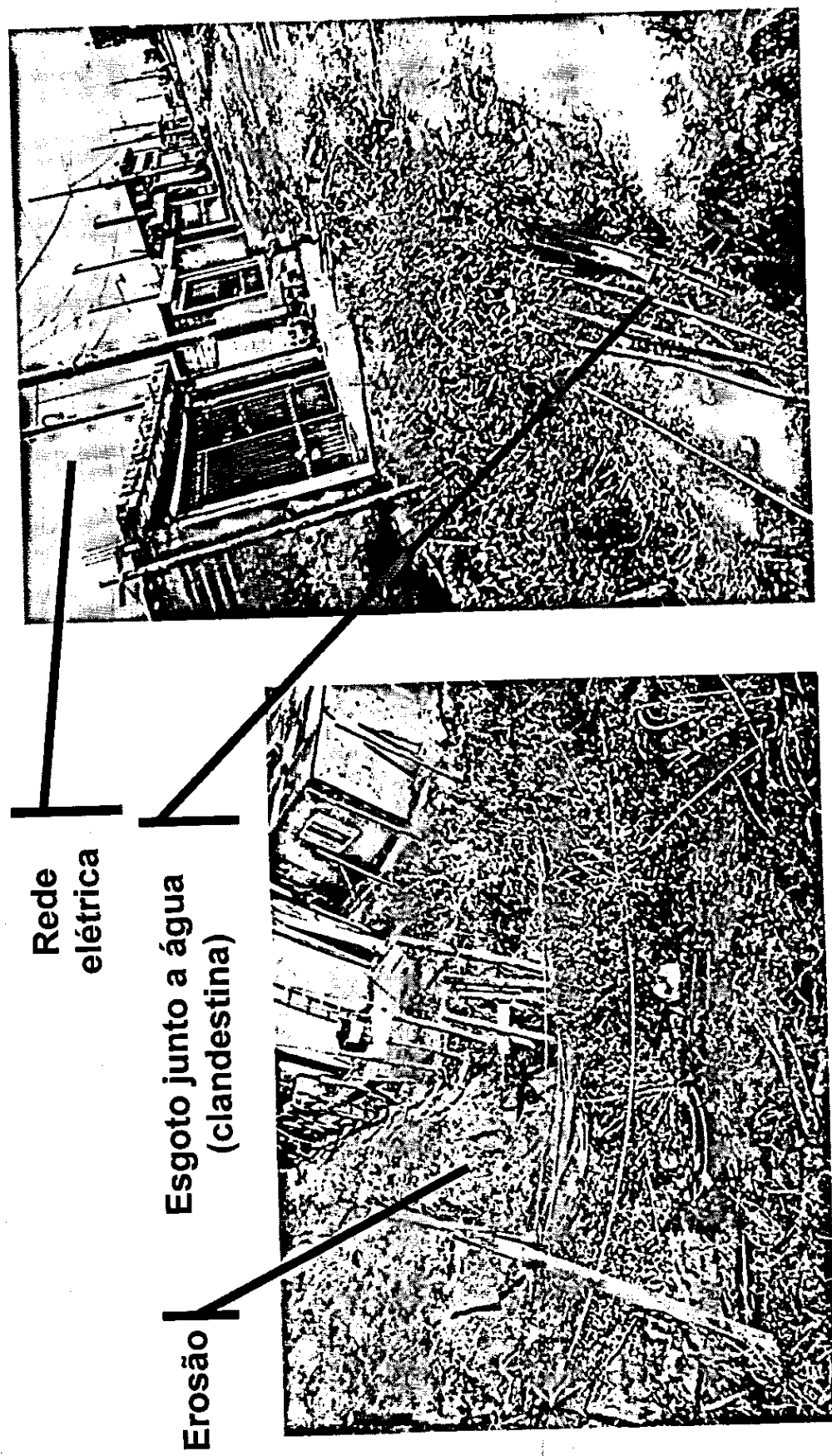


**O que a Sabesp está
fazendo**



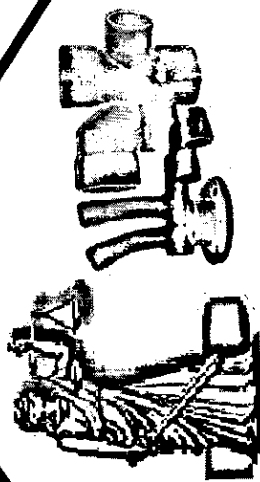
- Década de 1990: ocupação da área
- 2003: 7.000 a 9.000 famílias residentes
- Plano Diretor - Zona Especial de Interesse Social - ZEIS 1 - L184 (SM)

- Não há arruamento oficial
- Há prestação de serviços de telefonia fixa e energia elétrica



Impossibilidade de atuação no passado recente

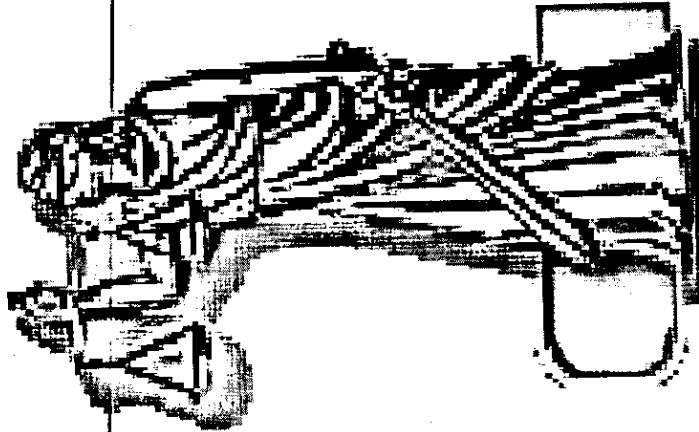
- Quando era solicitada à **Sabesp** atuação oficial na área pelos moradores, Prefeitura e vereadores, isto não era possível tendo em vista restrições jurídicas.
- **Sabesp** enviava cartas aos moradores e Prefeitura informando a inviabilidade do atendimento.



Segurança jurídica para implantação de infra-estrutura de saneamento

- Permite adequação de estudos e projetos
- Possibilita busca de recursos para implantação
- Garante a implantação das redes de abastecimento de água e coleta de esgotos, sua manutenção e funcionamento

A decisão judicial



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FÓRUM REGIONAL VII - ITAQUERA

2ª VAMA CIVIL
Avenida Pires do Rio, 3915, Sala 14, Itaquera - CEP 082-10-000, Fone:
(11) 2051-4001, São Paulo-SP - E-mail: itaquera2c@tjsp.jus.br

OFÍCIO

Processo:

007.95.366/09-9 - Pensões e Fm (geral) (reintegração, Manutenção,
Interdição)

Requerente:

Lucy Mikail Abud e outros

Requerido:

João das Chagas Nemezes e outros

São Paulo, 06 de abril de 2009

Senhor(a) Diretor(a):

SOLICITAÇÃO: Implantar as redes de água e de esgoto na localidade do
Jardim Vila Bela - Jardim Harmonia - S. Mateus-SP, determinando que o faça
imediatamente.

ANTONIO MARCELO CUNZOLO RIMOLA

Jur(a) de Direito

Ato)

Requisição(a) Senhor(a) Diretor

COMARCA DE SÃO PAULO - FÓRUM REGIONAL VII - ITAQUERA

Senhor(a) Diretor(a):

SOLICITAÇÃO: implantar as redes de água e de esgoto na localidade do
Jardim Vila Bela - Jardim Harmonia - S. Mateus-SP, determinando que o faça
imediatamente.

Situação Jurídica do local

Solicitada à SABESP atuação na área pelos moradores, PMSP e vereadores, não foi possível a atuação tendo em vista a proibição do proprietário

(trecho de carta da ouvidoria SABESP para morador da região)

- O local é objeto de ação de reintegração de posse movida pelo proprietário sr. Antonio Mikail (atualmente suspenso a pedido do autor);

- A região foi objeto de estudo de implantação de redes de água e esgoto pela SABESP, através da Unidade de Negócio Centro - MC, tendo em vista o impacto sanitário, ambiental e comercial impostos a mesma quanto ao saneamento básico oferecido na área, todavia não foi possibilitada a execução das obras em decorrência da irregularidade encontrada no local (área invadida);

- A Superintendência Jurídica, após os devidos subsídios desta MCA/J, representou ao Ministério Público do Estado de São Paulo (Promotoria de Justiça da Habitação e Urbanismo) pedido de análise da questão, encontrando-se no aguardo de decisão favorável a implantação;

- Enquanto não for permitido o acesso, por autorização do proprietário ou por ordem judicial, a SABESP mantém-se impedida de implantar estrutura para abastecimento de água e coleta de esgotos na região, sendo passível de responsabilidade civil, criminal e administrativa caso desrespeito tal preceito.

Situação Jurídica do local

Solicitada à SABESP
atuação na área pelos
moradores, PMSP e
vereadores, não foi
possível a atuação tendo
em vista a proibição do
proprietário

*(trecho de notificação do
proprietário)*

Venho por meio desta NOTIFICAR V.SAS. que tomamos conhecimento da instalação de rede de água em terreno particular de propriedade de minha família, situada à Av.: Sapopemba, Km 25,5 (mais ou menos entre os números 25000 e 26000), conhecido com "Vila Bela" ou mesmo "Carriãozinho". Anexo planta de localização da mesma.

O encanamento de água está sendo colocado na chamada "avenida Vila Bela ou mesmo Av Nova Conquista", e outras ruas também não oficiais como a Rua São Marcos e Israel".

No passado já havia notificado sua empresa que não poderia ser instalada rede de água e esgoto, pois esta área encontra-se invadida e com ação de reintegração de posse para retirar os invasores.

Saliento que a instalação de rede de água vêm por minar os esforços de reintegração de posse (ação 694/95 da 2ª Vara Cível do Fórum de Itaquera) sobre a área, assim como não recebi nenhuma comunicação formal de V.sas quanto à eventual indenização ou mesmo desapropriação do terreno.

Coloco-me à disposição de eventuais questionamentos que julgue necessário.

Atenciosamente,



ANTONIO MIKAIL NETO
Rua Almeida Torres, 119 - Acimação - CEP: 01530-010

Tel.: 3207-7955

Situação Jurídica do local

—•PMSP/RESOLO-reitera informações de que “o proprietário da área, não autoriza a implantação de nenhuma infra-estrutura no loteamento”
(trecho de carta do RESOLO)

1 - O loteamento denominado Vila Bela / Jardim Nova Harmonia, localizado em área particular de propriedade do Sr. Antonio Mikail Neto e outros, cuja regularização é objeto do processo administrativo em epígrafe, é passível de regularização nos termos da legislação municipal vigente (Lei 1.775/95 alterada pela Lei 13428/02), sendo que a sua implantação ocorreu antes de março de 2000. Entretanto, o referido processo aguarda o desfecho da ação possessória a qual o proprietário promove em face dos ocupantes, para ter prosseguimento na análise, quanto a possibilidade de regularização nos termos da legislação municipal vigente.

2 - De acordo com a informação constante dos autos (fls. 671), o proprietário da área não autoriza a implantação de nenhuma infra-estrutura no loteamento.

3 - Consta para a área do parcelamento ação de reintegração de posse proposta pelo Sr. Antonio Mikail Neto em face dos moradores, cujo pedido de liminar foi deferido aguardando execução.

Em razão do exposto, em que pesem as alegações de Vossa Senhoria, contidas no DICO CUI nº 962005, não temos como autorizar a instalação de redes de água e esgoto no local, em razão do deferimento da liminar de reintegração de posse em favor do proprietário.

BACK



Sobre a Vila Bela



**O que já foi feito pela
Sabesp de imediato**



**O que a Sabesp está
fazendo**

O que já foi feito pela Sabesp IMEDIATAMENTE após a decisão judicial

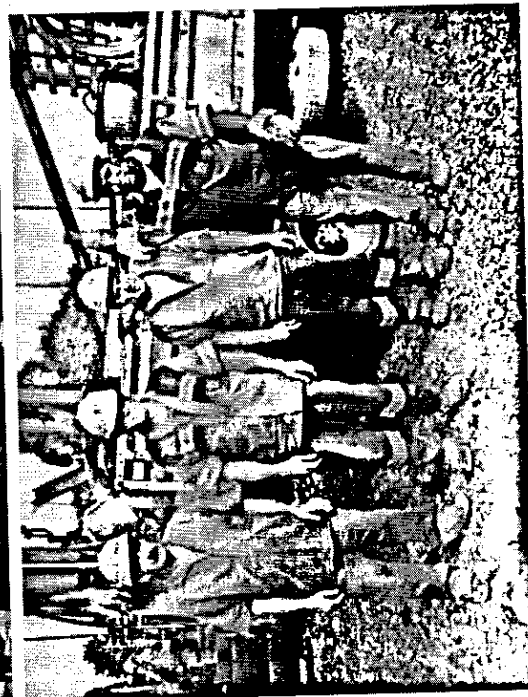
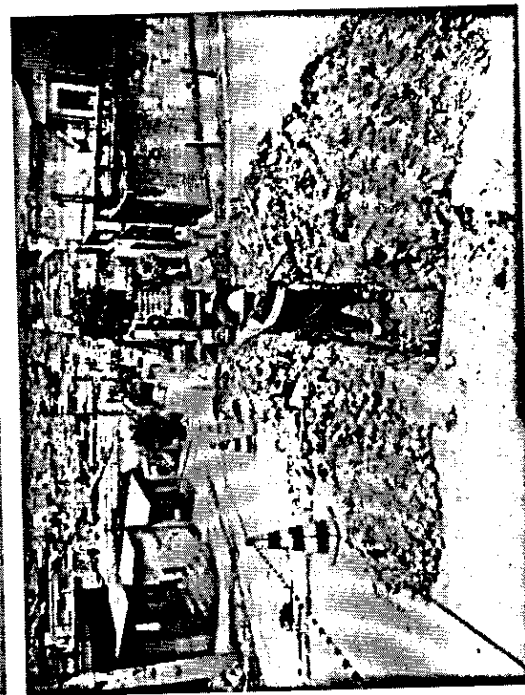
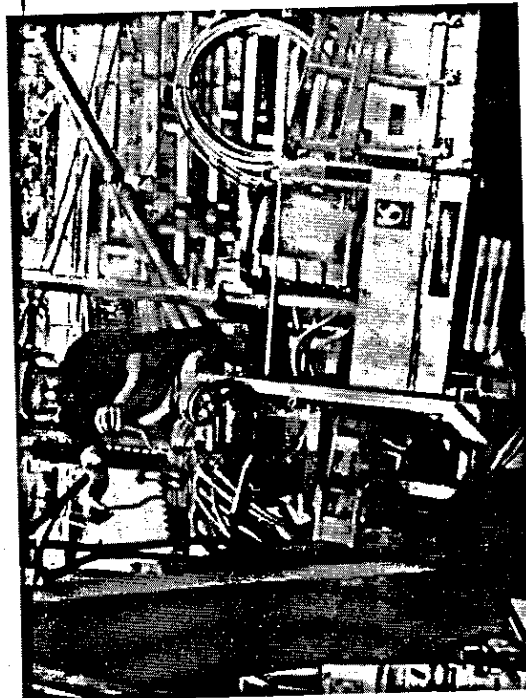
Intervenções emergenciais – Rua Israel

- Reparos vazamentos em redes e ramais de água

Intervenções emergenciais – R. Manuel da Luz Drumond e transversais

- Prolongamento de rede de água para reforço do abastecimento
- Interligação de rede de água
- Construção de poço de inspeção para instalação de macro medidor e direcionamento de água
- Colocação de válvula para setorização da área
- Realização de geofonamento para identificar vazamentos
- Reparos de vazamentos em redes e ramais de água

Fotos de alguns dos serviços realizados
IMEDIATAMENTE após a decisão judicial





Sobre a Vila Bela



**O que já foi feito pela
Sabesp de imediato**



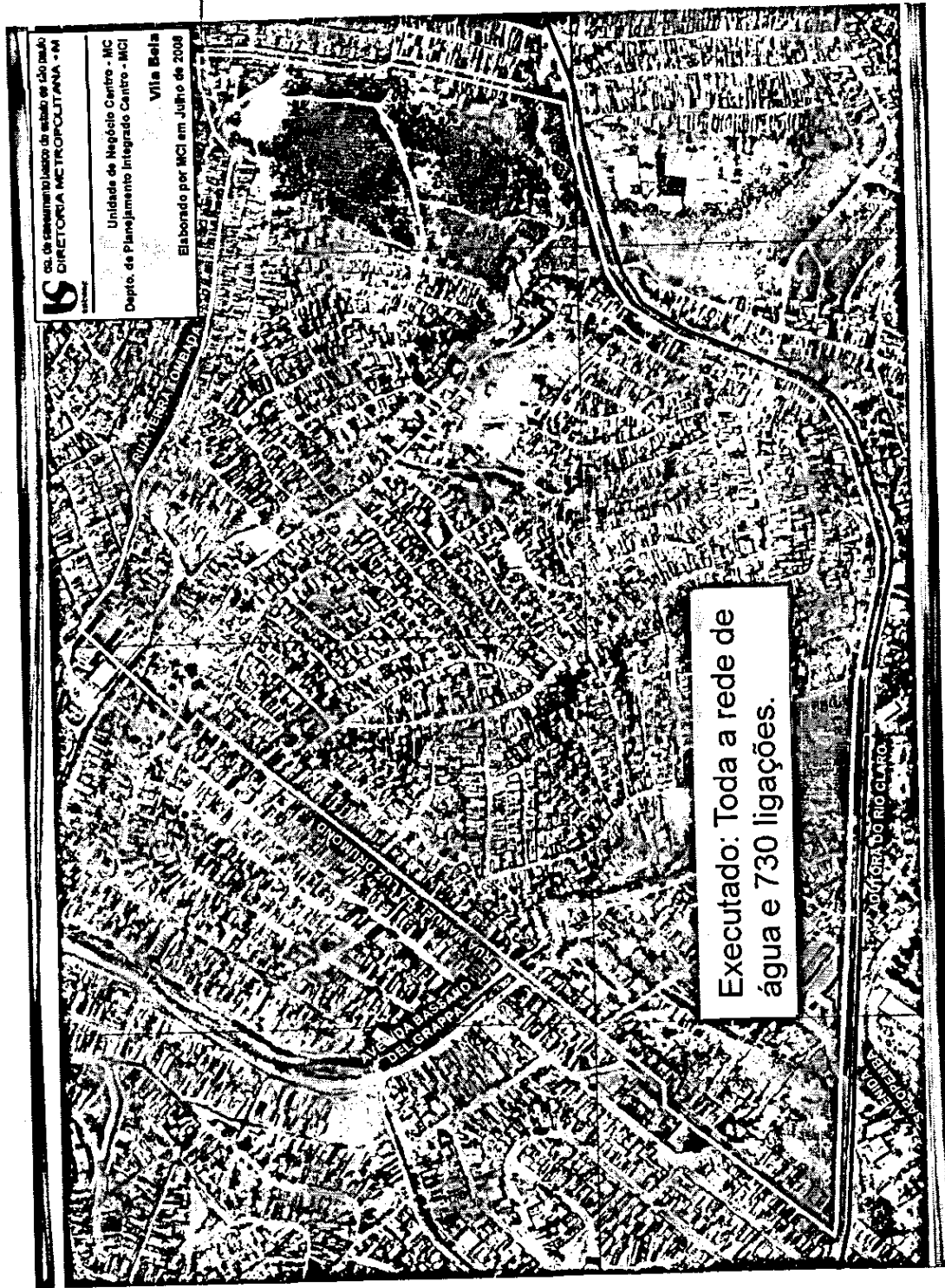
**O que a Sabesp está
fazendo**

**Contrato para implantação de
redes, ramais e ligações**

Fren- te de Obr	o que será feito?	o que já foi...
Fren- e 1	Implantação de 17,3 km de redes de água da zona baixa e 2114 ligações de água	Toda a rede de água foi implantada e 730 ligações



Frente 1



Implantação de 17,3 km de redes de água da zona baixa e
2114 ligações de água



Frente 2 e 3



Implantação de 6,2 km de redes de água da zona média e 1.003 ligações de água, Reforço e Interligações



Frente

4



Implantação de 2,0 km de redes de esgoto, 6 interligações com a rede existente e 701 ligações de esgoto

Observações

- Apesar de contratadas 3117 ligações de água, estima-se que serão executadas pelo menos 4500 em razão de novas ocupações na área;
- Foi executada uma travessia de fundo de vale ainda na 1ª etapa, permitindo o abastecimento de água da região;
- Foram contratados 5,4km de redes de esgoto, mas são exequíveis apenas 2,0km deste total em razão da falta de coletores - tronco e a necessidade de adequação das interligações para a sua execução;
- Há necessidade de revisão do arruamento e a retirada de ocupações irregulares para a projeção e instalação de Coletores em futuras etapas ;
- O desembolso , até o momento , é na ordem de R\$ 3.500.000,00 .



Contrato: 41.329/09 Município: SÃO PAULO Objeto: R.D., LIGAÇÕES DE ÁGUA, R.C. E LIGAÇÕES DE ESGOTO		Contratado: CRISCIUMA Unidade de Negócios: CENTRO
Rede — EXISTENTE Rede de Água — PROJETADA Rede de Água — EXECUTADA Rede de Esgoto — PROJETADO Rede de Esgoto — EXECUTADO	SEM ESCALA	
	1/2	



Contrator: 41.329/09
 Município: SÃO PAULO
 Objeto: R.D., LIGAÇÕES DE ÁGUA, R.C. E LIGAÇÕES DE ESGOTO

Contratada: CRISOLIMA
 Unidade de Negócios: CENTRO

- Rede - EXISTENTE
- Rede de Água - PROJETADA
- Rede de Água - EXECUTADA
- Rede de Esgoto - PROJETADO
- Rede de Esgoto - EXECUTADO

SEM ESCALA



IGS

Relatório de Descrição de Prática de Gestão

**Inovação na Atuação em Área
não Regularizada – Vila Bela**

Setembro/2012

A OPORTUNIDADE

Oportunidade de melhoria solucionada pela prática implementada

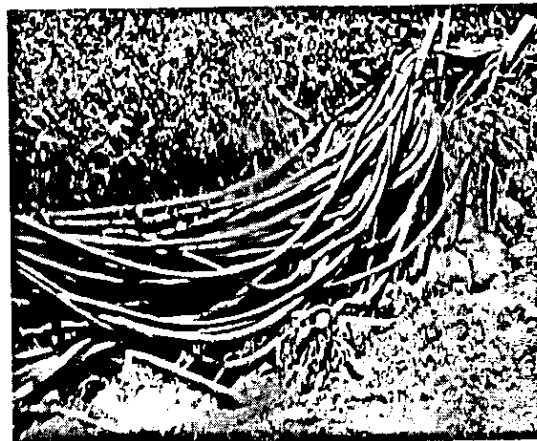
Em 1995 teve início um processo de ocupação irregular em terreno particular denominado Vila Bela, segundo informações da Prefeitura, a invasão ocupa hoje um terreno de aproximadamente 838 mil m², com mais de 8.000 lotes.

Todo o bairro se abastecia irregularmente e o esgoto corria a céu aberto misturando-se às mangueiras de ligação clandestina de água. Este abastecimento irregular gerava diversos problemas para a comunidade local e para a Empresa, afetando diretamente o processo de trabalho da área. Os principais problemas enfrentados eram:

- Ambiental: com despejo de esgoto em via pública e grande perda de água nos vazamentos existentes nas ligações irregulares;
- Saúde Pública: contaminação da água que era ligada irregularmente aos imóveis pelos próprios moradores; a região apresentava alta incidência de doenças decorrentes da falta de saneamento básico;
- Comercial: alto índice de perdas de água decorrente das fraudes, perda de faturamento, reclamações dos bairros vizinhos pela baixa pressão (falta de água) causada pelos inúmeros vazamentos das ligações clandestinas;
- Social: falta de reconhecimento dos moradores como clientes, com direito a atendimento e a serviços operacionais, e com dever de zelar e pagar pela água consumida.



Esgoto a céu aberto em contato com as ligações clandestinas de água



Ligações clandestinas de água

A unidade conhecia os problemas citados e os monitorava nas reuniões de análise crítica da área. Apesar do pleno conhecimento sobre o problema e também das possíveis soluções, a Empresa era impedida judicialmente de executar obras no local. O proprietário da área havia instaurado processo de reintegração de posse, e se a Empresa executasse qualquer obra estaria passível de responsabilidade civil, criminal e administrativa.

Seis grandes diretrizes estratégicas são norteadoras do trabalho de toda a Empresa e estes problemas não permitiam que a unidade atuasse em plena consonância com duas delas:

- **Crescimento com Sustentabilidade Econômico-Financeira** *"Buscar o crescimento da Empresa com a garantia de sustentabilidade econômico-financeira, em um cenário onde as demais diretrizes são totalmente implementadas, são realizados investimentos significativos para suprir as lacunas de saneamento e há aumento significativo da competição".*
Desta diretriz o impacto principal dava-se nos itens: aumento da base de clientes; melhoria da eficiência, com ênfase em um programa contínuo e de longo prazo de combate às perdas e em medidas para uso eficiente de insumos;
- **Sustentabilidade Socioambiental** *"Fortalecer o compromisso com o meio ambiente e sociedade e ser reconhecida como importante agente do Desenvolvimento Sustentável, considerando as expectativas e necessidades da sociedade e das comunidades onde atua, contribuindo para o crescimento do negócio".*
Desta diretriz o impacto principal dava-se nos itens: melhoria da qualidade de vida da população; otimização e preservação do meio ambiente e o uso racional dos recursos naturais; desenvolvimento de ações para promoção da responsabilidade socioambiental.

Vários objetivos e metas foram definidos: obter autorização legal para atuar na área, atuar no combate às perdas; aumentar a base de clientes; beneficiar a população com o saneamento básico, melhorar a qualidade de vida da população do bairro; otimizar e preservar o meio ambiente, sensibilizar a população quanto ao uso adequado dos recursos naturais e; desenvolver ações para promoção da responsabilidade socioambiental. Atendendo a estes objetivos passaríamos a atender também as diretrizes estratégicas da Empresa.

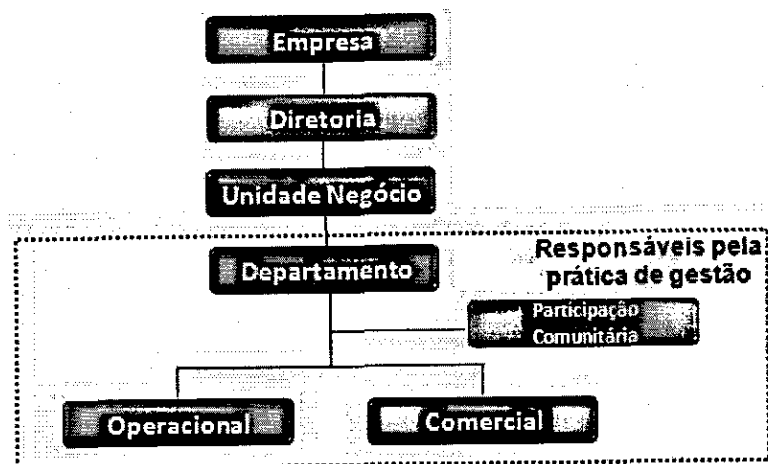
Identificação das causas do problema

Através do mapeamento dos índices de perdas da região, do trabalho em campo e da análise das manifestações dos clientes, foi possível identificar a principal causa: **área de ocupação irregular com impedimento legal para atuação**. Utilizavam-se as reuniões de análise crítica das áreas para gerenciar o problema e as reuniões com a Prefeitura Municipal para buscar a conciliação com o proprietário do terreno e a liberação para execução das obras no bairro. Diante do insucesso nas negociações a área jurídica da Empresa foi acionada para uma nova etapa do projeto.

A área jurídica foi responsável por analisar um meio legal para viabilizar a regularização das ligações, por meio do Ministério Público.

Outras áreas foram envolvidas no processo de investigação e definição do escopo do projeto:

- 1) Participação comunitária (encarregados e funcionários): analisar a melhor forma de trabalho com a comunidade, com envolvimento das lideranças, parlamentares e a Prefeitura.
- 2) Operacional (gerente e encarregados): analisar os impactos nas atividades da área de manutenção, identificar soluções técnicas e a melhor forma de implantá-las;
- 3) Comercial (gerente e encarregados): analisar as tratativas de relacionamento com os clientes para minimizar impactos futuros nas agências de atendimento, viabilizar o cadastro de redes e ligações, o faturamento das novas ligações e a recebimento das contas, utilizando-se de tarifas adequadas;



Organograma simplificado da Empresa e responsáveis pela prática

A IDEIA

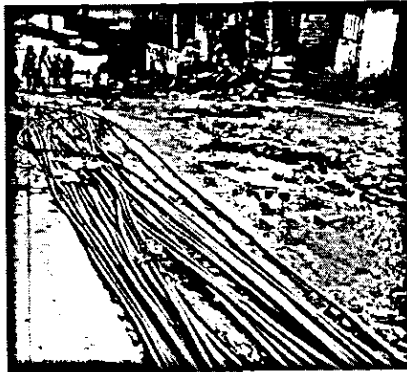
Planejamento, concepção, desenvolvimento e verificação da prática

Em 2009, após reuniões e apresentações ao Promotor de Justiça que acompanha o inquérito civil acerca da reintegração de posse, a Empresa obteve decisão judicial que possibilitou a implantação de redes de distribuição de água e de coleta de esgoto no bairro. Com base na liberação jurídica, elaboramos o seguinte cronograma do trabalho:

FASE/MÊS PREVISÃO	Junho/2009	Julho e Agosto/2009	Setembro/2009 a Fevereiro/2010	Março/2010 a Março/2015
Elaboração do projeto				
Obtenção de recursos financeiros				
Procedimento licitatório de contratação das obras e aquisição de materiais				
Obras de implantação de redes de água e esgoto				

Para a realização das obras foi necessário o investimento de R\$ 3.479.999,98, o contrato contemplou a extensão de 12 km de rede de água e 2 km de rede de esgoto.

O início das obras ocorreu conforme o previsto, sendo realizado pela empresa contratada que ganhou o processo licitatório e também por mão de obra própria, visando tornar mais ágil a regularização do local.



Equipe da empresa contratada executando as obras

Após superar as implicações legais, a unidade tinha o desafio de mudar a cultura da população que estava habituada a utilizar água de maneira irregular e sem qualquer cuidado com o armazenamento.

A participação comunitária teve o papel fundamental no sentido de mobilizar as lideranças locais que mantiveram a população motivada durante a regularização. Foram realizados diversos encontros onde se esclareciam todas as dúvidas da população acerca do uso consciente da água, das ligações irregulares, da forma de implantação das redes e ligações, orientação quanto à instalação do dispositivo de medição. Nesses encontros tínhamos o apoio da Prefeitura, de parlamentares e líderes comunitários da região. Além disso, a empresa terceirizada foi orientada a contratar mão de obra da própria região, com o intuito de facilitar os trabalhos e fortalecer a parceria com a comunidade.

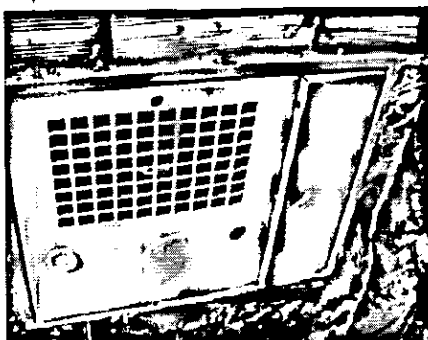
Todas as famílias foram cadastradas previamente para a entrega da Unidade de Medição de Água (UMA) e assinatura do orçamento, evitando assim a necessidade de ir à agência de atendimento.

Com o objetivo de reduzir fraudes futuras foram instaladas unidades de medição de água em toda a região, ao invés do tradicional cavalete. Trata-se de um novo padrão de ligação, onde a caixa de medição é instalada do lado de fora da casa, nos muros dos imóveis. Este novo modelo de instalação diminui a impossibilidade de leitura, reduz a possibilidade de irregularidades, uma vez que o dispositivo é visível e lacrado, qualquer intervenção é rapidamente observada pelos funcionários que fazem as leituras mensais dos hidrômetros.

As manutenções por parte da Empresa também ficam mais fáceis, por não ser mais necessário adentrar no imóvel para executá-las.

Até o início das ligações no Vila Bela, o novo padrão só havia sido utilizado para as ligações individuais e a região, por ser área de ocupação irregular, possuía muitos imóveis com várias residências no mesmo quintal, então a área operacional estudou uma forma de atender cada imóvel individualmente, evitando assim ligações coletivas, que historicamente são as que mais apresentam inadimplência.

Em cada caixa UMA puderam ser instalados dois hidrômetros, e na mesma parede foram instaladas até quatro caixas, todas com saídas individualizadas.



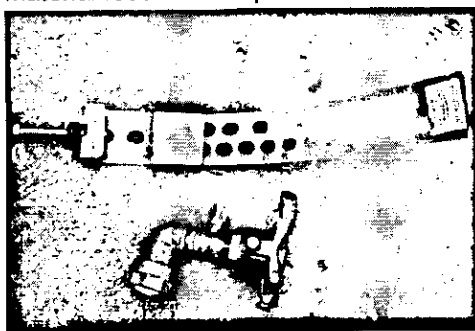
Caixa UMA



Caixa UMA Dupla

Destacamos a seguir, os principais aspectos inovadores desta prática:

- Proatividade da Empresa junto ao Ministério Público para conseguir autorização de regularização dos serviços de saneamento básico no bairro;
- Implantação do novo padrão de ligação de água, favorecendo a leitura das ligações e evitando fraudes, pois todas as caixas foram lacradas e qualquer intervenção seria visível;
- Implantação de UMAs múltiplas individualizando as ligações;
- Trabalho prévio de mobilização da população realizado pela participação comunitária com o intuito de sensibilização, conscientização e orientação da população, em parceria com a Prefeitura, parlamentares e líderes comunitários;
- Cadastro prévio dos imóveis que seriam ligados evitando deslocamento dos clientes até as agências da Empresa;
- Utilização de colar de ligação multi diametral, adaptável às redes de até 300mm, denominada "abraçadeira" em todas as ligações, que traz agilidade e economia de material reduzindo a quantidade de itens comprados.



Colar de ligação multidiametral

O projeto foi coordenado e gerenciado em três grandes frentes: Operacional, Comercial e Participação Comunitária, o foco de cada frente foi definido no escopo do projeto.

Para o desenvolvimento da prática não foram necessários treinamentos adicionais. Somente o auxílio do representante do grupo da qualidade para apoio na documentação do projeto e uso de ferramentas da qualidade.

Funcionamento da prática de gestão

Os responsáveis pela prática são os gerentes da área operacional, comercial e também encarregado e equipe da participação comunitária, a cada ciclo de atuação em área de baixa renda é realizada reunião de alinhamento para identificar os pontos fortes, fracos, riscos e oportunidade de melhoria.

O controle foi realizado de acordo com as três grandes frentes definidas no escopo e algumas etapas são exemplificadas a seguir:

- Execução das obras pela contratada: controle através de fiscalização pela área de engenharia e gerenciamento pela área operacional, com reuniões de alinhamento sempre que necessário.
- Cadastro: controle de atualização das novas redes de água e suas futuras ligações, pelo gerente da área comercial e equipe responsável pelo cadastro.
- UMA: controle das entregas das unidades de medição de água com assinatura do orçamento de serviço.
- Ligações de água: controle da execução até o cadastro final no sistema comercial.

Cada profissional envolvido no processo estava ciente de todas as etapas do trabalho e davam sugestões para melhorar o trabalho diariamente.

As etapas macro do projeto foram repassadas a todos os funcionários da Unidade de Negócio, através do jornal eletrônico diário e também da reunião estruturada.

A prática de gestão foi desenvolvida com dois focos: atender um bairro e beneficiar aproximadamente 20 mil pessoas; e criar um modelo de atuação que possa ser utilizado em outras áreas de baixa renda, indicando continuidade e ampliando a abrangência do projeto.

Observa-se que na área de atuação da unidade foi realizado o estudo e mapeamento analítico onde foram identificadas 68 favelas, o que garante a continuidade da prática. Com base neste modelo e após conclusão do ciclo do PDCA, a unidade já iniciou outro projeto em área de baixa renda.

Esta prática trouxe integração plena com a gestão de perdas, gestão de atendimento ao cliente e gestão socioambiental.

Mais um grande destaque desta prática foi a cooperação entre o público interno, onde várias unidades foram parceiras e contribuíram para o sucesso do projeto: área jurídica, engenharia, polo de comunicação, participação comunitária, áreas operacional e comercial.

Também firmamos parceria com a comunidade por meio das associações de bairro. O maior encontro foi realizado no dia 14/03/10 com o objetivo de transmitir aos moradores informações sobre as obras de prolongamento de rede de água e esgoto e também sobre o trabalho comercial que seria realizado no bairro.

Participaram do evento aproximadamente 600 moradores da região, lideranças e parlamentares que foram orientados quanto ao cronograma das obras, a obrigatoriedade da instalação da unidade de medição de água para todas as ligações do bairro, também sobre a forma de cobrança do serviço realizada em conta e o cadastro prévio dos clientes realizado com base nos dados constantes nos orçamentos de serviço.



Presença maciça da população ao encontro realizado em 14/03/10



Participante assinando a lista de presença



Funcionários Empresa e representantes da comunidade presentes no encontro

Sistemática de avaliação e melhoria da prática de gestão

Ao realizarmos o item de controle, dentro do ciclo do PDCA, contatamos a necessidade de uma melhoria em relação à execução das ligações, as quais inicialmente seriam executadas apenas por mão de obra terceirizada. A ação definida foi acelerar a execução das ligações utilizando também mão de obra própria, antecipando o aumento do faturamento.

Na etapa de conclusão do projeto, realizamos o aprendizado da prática e chegamos a duas melhorias para atuação em áreas de baixa renda:

- Após a regularização das ligações, manter equipe no bairro para orientar sobre as altas de consumo que são comuns, pois os clientes não estavam habituados a controlar o consumo.
- Apurar e monitorar a inadimplência do bairro, com atuação da área de cobrança.

Os indicadores selecionados para o acompanhamento do projeto estavam relacionados a perdas, crescimento do número de ligações, volume e valor faturados e clientes cadastrados. A seguir alguns exemplos, que servirão de transição para o próximo item.

Ligação de Água

Ligações da UGR

2009 – 172.123

2010 – 176.369

2011 – 185.785

Crescimento vegetativo 2009 X 2010

2,47%

Crescimento vegetativo + ligações geradas pela prática 2010 X 2011

5,34%

Volume Faturado

Em 2011 o volume faturado foi de 73.682.880 m3, sendo que 0,5% foi faturado com a regularização do bairro.

RESULTADOS

Para apurar os resultados optamos por relacioná-los aos principais problemas encontrados.

Ambiental

Com base no volume de água faturado e nos vazamentos que foram consertados no local, calcula-se que **600 milhões de litros** de água foram poupados de maio a dezembro de 2011. Em 2012, calcula-se a economia de **525 milhões de litros** poupados (janeiro a julho/12).

Em 2010 o volume perdido nos setores de abastecimento pelos quais a unidade é responsável foi 20.953.119 m3, em 2011 o volume perdido foi 18.872.747 m3, representando uma redução de 9,93%. O resultado parcial de 2012, janeiro a junho, traz um volume perdido 8.361.885, mantendo a tendência de queda. A atuação no bairro contribuiu fortemente para este resultado.

Comercial e Social

Período	1º sem/2011	2º sem/2011	1º sem/2012	Total
Ligações novas	1417	3952	9	5378
Consumo Faturado (m3)	19.943	288.983	348.082	657.008
Valor Total Faturado (R\$)	172.800	1.112.704	830.233,68	2.115.737

No quadro acima indicamos o número de novas ligações, consumo faturado e valor faturado. Podemos avaliar estes números sob os seguintes aspectos:

- Ligações novas – ligações oficiais que possibilitam ao cliente, através da conta de água, o gerenciamento do seu consumo e a comprovação do endereço gerando a inclusão social.
- Consumo faturado – diretamente relacionado à redução do índice de perda de água.
- Valor total faturado – retorno financeiro para a empresa.

Observa-se que o custo do projeto foi de R\$ 3.479.999,98, e já faturamos o valor de R\$ 2.115.737, 60% do valor investido, garantindo que a recuperação do investimento a médio prazo.

Saúde Pública

Doenças como cólera, febre tifóide, diarreia, hepatite, doenças de pele, entre outras, podem ser transmitidas através da água contaminada por despejos humanos ou de animais. Ao levar a água tratada através das redes oficiais e coletar parte do esgoto a Empresa beneficiou a saúde pública.

Neste primeiro contrato foram contempladas as redes de esgoto principais, mas mesmo sem condição técnica inicial para realizar todas as ligações, o resultado nas ruas é visível, não há mais esgoto a céu aberto, pois os próprios moradores buscaram uma solução inicial que foi a instalação de fossa, reduzindo a probabilidade de doenças. Esta ação mostra que a Empresa conseguiu ajudar na mudança da cultura da população local.

As fotos abaixo mostram as ruas do bairro após a regularização das ligações.



Rua Dona Chantal principal rua do bairro sem nenhum vazamento de água ou esgoto



Vielas sem vazamentos e com caixa UMA com acesso à leitura

Ressaltamos também a participação no Prêmio Mário Covas, onde obtivemos a pontuação de 100% no item Efetividade de Resultados.



Benefícios intangíveis decorrentes da implementação da prática

Antes da regularização do bairro, havia muito desperdício de água, com o uso indevido e também com os vazamentos gerados pelas ligações clandestinas. Nem todas as pessoas que passavam pelo bairro sabiam que havia impedimento legal para que a Empresa atuasse, prejudicando assim a imagem da empresa. Ao solucionar este problema, a imagem da Empresa passou a ser impactada positivamente.

Em julho/2011, após o início das ligações, o Polo de Comunicação, voltou à comunidade para saber a opinião dos moradores e líderes comunitários, reforçando a parceria que teve início em 2010. Apesar de não ser mensurável é perceptível a satisfação das entrevistadas em relação à empresa, valorizando e preservando a marca da empresa.



Entrevista à líder comunitária Edilene que informou o quanto melhorou a condição de vida na região e a redução do número de doenças



Entrevista à moradora Elisângela, ela alega que a água da Empresa é de qualidade e tem boa pressão e também que as brigas por causa das ligações clandestinas chegaram ao fim.

GLOSSÁRIO

Reunião Estruturada – Canal de comunicação da unidade com a força de trabalho, que leva informações sobre cultura da excelência, segurança e saúde do trabalho e redução de perdas.