

Manual de Boas Práticas



PROGRAMA
Parceiros para o Impacto



Carta de Apresentação	3
1. Introdução	7
2. Práticas de Impacto Ambiental.	8
2.1. Estrutura organizacional.....	8
2.2. Canais e Ferramentas	9
2.3. Boas Práticas para Maximizar os Resultados	10
3. Práticas de Comunicação	12
3.1 Estrutura Organizacional	12
3.2 Canais e Ferramentas	12
3.3 Boas Práticas para Maximizar Resultados	13
4. Práticas de Impacto Social	14
4.1 Estrutura Organizacional	14
4.2 Canais e Ferramentas	14
4.3 Boas Práticas para Maximizar Resultados	16
5. Práticas do Sistema Viário	18
5.1. Estrutura Organizacional	18
5.2. Responsabilidades da Contratada	18
5.3. Requisitos para Elaboração	19
5.4. Boas Práticas para Maximizar Resultados	19
6. Programa de Excelência em Segurança.....	21
6.1 Estrutura Organizacional	21
6.2 Canais e Ferramentas do Programa	22
6.3 Boas Práticas para Maximizar Resultados	22
7. Práticas para Certificações de Qualidade	24
7.1 Estrutura Organizacional	24
7.2 Plano de Gestão da Qualidade	24
Referências normativas:.....	25
8. Guia sobre Sinistros.....	26
8.1 Estrutura Organizacional	26
8.2 Boas Práticas para Maximizar Resultados	26
9. Conclusão.....	28

Carta de Apresentação



Senhoras e senhores,

Hoje celebramos um marco fundamental em nossa jornada pela universalização do saneamento e pela construção de um futuro mais sustentável para o Brasil. **O Programa Parceiros para o Impacto** não é apenas um compromisso com a execução de obras de infraestrutura, mas sim um chamado para uma transformação profunda na forma como planejamos, construímos e impactamos comunidades e o meio ambiente.

A história do desenvolvimento nos ensina que progresso e responsabilidade devem caminhar lado a lado. E os desafios que enfrentamos hoje exigem soluções inovadoras, compromisso coletivo e a capacidade de enxergar além do concreto e dos canteiros de obra. Segundo o Banco Mundial, cada R\$ 1 investido em saneamento gera um retorno de R\$ 4 em redução de custos com saúde e aumento da produtividade. Esse é o impacto real da infraestrutura feita com qualidade: vidas preservadas, economias fortalecidas e cidades mais resilientes.

Nos próximos anos, a Sabesp investirá mais de **R\$ 60 bilhões** para levar água tratada e coleta de esgoto a todas as regiões do Estado de São Paulo. Esse é o maior pacote de investimentos da história do saneamento no Brasil. Mas sabemos que só o investimento financeiro não é suficiente. Precisamos garantir que cada obra seja conduzida com o máximo de eficiência, responsabilidade socioambiental e compromisso com as pessoas.

E esse é o papel do **Programa Parceiros para o Impacto**: elevar o padrão da construção civil para que cada projeto entregue benefícios duradouros, tanto para o meio ambiente quanto para as comunidades atendidas.

Transformar desafios em soluções: um novo modelo para a indústria da construção

Acreditamos que os impactos negativos das obras podem ser prevenidos e mitigados, enquanto os impactos positivos podem ser potencializados. Com o avanço tecnológico e a gestão eficiente, hoje é possível reduzir desperdícios, reaproveitar materiais e minimizar os transtornos para as comunidades. Em Singapura, por exemplo, a adoção de modelagem digital para construção reduziu em **35% os custos de projetos** e aumentou a eficiência das obras. No Brasil, precisamos seguir esse caminho e buscar soluções que aliem sustentabilidade, inovação e alto padrão de execução.

Esse programa também nos desafia a pensar além das obras.

- Como podemos transformar os canteiros em espaços de aprendizado?
- Como podemos garantir que, ao final de cada projeto, deixemos um legado de desenvolvimento social e ambiental?

Construindo um legado duradouro

Não estamos apenas construindo infraestrutura, estamos construindo um novo modelo de desenvolvimento. E para isso, precisamos da colaboração de cada um de vocês: engenheiros, gestores, trabalhadores da construção, fornecedores. Cada decisão tomada hoje define o impacto que essas obras terão nas próximas gerações.

Queremos que o Manual de Boas Práticas que lançamos hoje seja uma ferramenta de referência, um guia para que cada projeto se torne um modelo de eficiência e responsabilidade.

Finalizo reforçando que a Sabesp não apenas investe em saneamento. Investimos em vidas, em qualidade de vida, em um futuro mais justo e sustentável. Convido todos vocês a fazerem parte dessa jornada, para que possamos, juntos, transformar o setor de construção e saneamento no Brasil.

O futuro está em nossas mãos. Vamos construí-lo da melhor maneira possível.



Samanta de Souza - Diretora de Relações Institucionais e Sustentabilidade

Construir é transformar

Cada obra realizada é um marco de desenvolvimento, uma promessa de progresso e qualidade de vida para milhares de pessoas. No entanto, também é inegável que grandes obras podem gerar impactos negativos significativos se não forem conduzidas com planejamento e responsabilidade socioambiental. Ruídos, emissões atmosféricas, gestão inadequada de resíduos, contaminação de corpos d'água e interferências na mobilidade urbana são apenas alguns dos desafios enfrentados por projetos de infraestrutura em todo o mundo.

No Brasil, a construção civil representa cerca de 50% da geração total de resíduos sólidos urbanos, de acordo com o IBGE. Ao mesmo tempo, obras bem planejadas e geridas são capazes de transformar realidades: a universalização do saneamento pode reduzir em 80% as internações por doenças de veiculação hídrica e gerar um impacto positivo de R\$ 1,1 trilhão no PIB brasileiro até 2033.

Com essa perspectiva, nasce o Programa Parceiros para o Impacto, uma iniciativa da Sabesp que busca elevar os padrões da indústria da construção civil, assegurando que cada obra não apenas mitigue seus impactos negativos, mas também deixe um legado positivo para a sociedade e o meio ambiente. Essa abordagem responsável gera diferencial competitivo, fortalecendo a confiança de clientes e parceiros.

Da problemática à solução: construindo com impacto positivo

Acreditamos que as obras podem ser catalisadoras de mudanças socioambientais benéficas. Exemplos internacionais demonstram que a gestão inteligente dos impactos pode gerar ganhos expressivos. O projeto de renaturalização do Rio Sena, em Paris – por exemplo - reduziu a poluição e reintroduziu biodiversidade aquática, enquanto o modelo de construção modular na Noruega permitiu a redução de 60% das emissões de CO2 na construção civil.

No contexto brasileiro, e especialmente nas comunidades atendidas pela Sabesp, há um enorme potencial de transformar as obras em plataformas de desenvolvimento social e ambiental. As obras do Integra Tietê têm a oportunidade de impactar positivamente milhões de pessoas, gerando empregos locais, capacitando comunidades e promovendo educação ambiental. E essa transformação pode ir além: influenciar a indústria da construção civil como um todo, estabelecendo um novo padrão de qualidade e responsabilidade socioambiental.

“O verdadeiro progresso acontece quando avançamos juntos, sem deixar ninguém para trás.” Amartya Sen

Níveis de impacto e os pilares do programa

Segundo a Ashoka, uma organização global de inovação social, as mudanças sistêmicas ocorrem em diferentes níveis:

1. **Impacto Direto:** a mudança imediata gerada nas comunidades envolvidas. O programa atua garantindo que cada obra seja planejada e executada de forma a beneficiar diretamente as pessoas afetadas, minimizando impactos negativos e promovendo soluções sustentáveis.
2. **Impacto em Escala:** disseminação das boas práticas entre diferentes stakeholders. O Parceiros para o Impacto envolve empresas, fornecedores e gestores públicos para que as boas práticas adotadas nas obras da Sabesp sirvam de modelo para outros projetos.
3. **Mudança Sistêmica:** transformação da própria indústria e de suas regras estruturais. O programa visa influenciar normativas, padrões de qualidade e regulações para que a sustentabilidade se torne um valor central na construção civil.

O Programa Parceiros para o Impacto foi desenhado para atuar nesses três níveis e está estruturado em quatro pilares principais:

1. **Padronização de Boas Práticas:** um manual de referência com diretrizes claras para gestão socioambiental das obras;
2. **Aprendizado e Colaboração:** workshops, visitas técnicas e uma plataforma digital para troca de conhecimento;
3. **Mensuração de Impactos:** ferramentas para monitoramento e elaboração de relatórios de impacto;
4. **Reconhecimento e Certificação:** prêmios e selos para destacar as empresas que se tornarem líderes em sustentabilidade.

Um manual vivo: evoluindo juntos

Este Manual de Boas Práticas é um convite para a transformação coletiva. Ele não é um documento estático, mas um organismo vivo que será revisado sempre que necessário para incorporar novos aprendizados e soluções desenvolvidas em comunidade.

Estamos construindo não apenas infraestruturas, mas também um legado de responsabilidade, inovação e transformação socioambiental. Juntos, podemos redefinir o futuro da construção civil e do saneamento, provando que progresso e sustentabilidade caminham lado a lado. O momento de agir é agora. Vamos juntos construir essa história?

Com determinação e compromisso com o futuro,



Rachel Sampaio -
Diretora de Sustentabilidade

1 - Introdução

Este é um manual de boas práticas focado em apoiar seus participantes. Para este fim, utilizamos como base o PGO - Plano de Gestão de Obra - priorizando tarefas, atividades, compromissos, e outras questões que já constam lá de forma obrigatória ou recomendada. O programa visa fortalecer e capacitar nossos contratados, fornecendo as ferramentas necessárias para que seus contratos gerem o máximo de impacto positivo e minimizem os efeitos negativos. Explore os tópicos a seguir e descubra como podemos alcançar juntos esse objetivo.



2 - Práticas de Impacto Ambiental



Cada obra realizada é um marco de desenvolvimento, uma promessa de progresso e qualidade de vida para milhares de pessoas. No entanto, também é inegável que grandes obras podem gerar impactos negativos significativos se não forem conduzidas com planejamento e responsabilidade socioambiental. Ruídos, emissões atmosféricas, gestão inadequada de resíduos, contaminação de corpos d'água e interferências na mobilidade urbana são apenas alguns dos desafios enfrentados por projetos de infraestrutura em todo o mundo.

Práticas ambientais são essenciais para promover a gestão ambiental responsável das obras de expansão e universalização do saneamento, de forma que estas sejam realizadas de forma responsável e sustentável. Ele assegura o cumprimento das leis ambientais, das exigências de licenciamento e das boas práticas para minimizar os impactos das operações e maximizar o bem-estar da comunidade. Começamos nosso manual com elas, mas todas as práticas aqui descritas são igualmente importantes de serem observadas.

Implementar estas práticas ambientais é de extrema importância para:

- **Preservar os recursos naturais:** reduzindo o consumo de água e energia, e promovendo a gestão adequada dos resíduos.
- **Controlar e mitigar os impactos ambientais:** implementando medidas preventivas e corretivas para minimizar os impactos da obra no meio ambiente.
- **Cumprir a legislação ambiental:** atendendo às leis e normas ambientais, e obtendo as licenças e autorizações necessárias.
- **Proteger a fauna e a flora:** implementando medidas para evitar o desmatamento, proteger as espécies ameaçadas e promover a recuperação de áreas degradadas.
- **Conscientizar os trabalhadores e a comunidade: promovendo** a educação ambiental e a participação social na gestão ambiental da obra.
- **Construir uma imagem positiva da empresa:** demonstrar o compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental alinhado ao Código de Integridade e Conduta Sabesp.

Estas práticas são fundamentais para que as obras de saneamento sejam realizadas com o máximo cuidado com o meio ambiente, garantindo um futuro mais sustentável para todos.

2.1. Estrutura organizacional

Apresentamos a seguir uma recomendação de estrutura de equipe sendo que, os dois primeiros já estão como obrigatórios no PGO e os dois últimos recomendamos aqui para excelência do trabalho:

- **Gestor Ambiental:** Profissional com formação em Engenharia Ambiental, Gestão Ambiental ou áreas afins, responsável por coordenar o programa, elaborar e implementar as medidas de controle ambiental, e realizar o monitoramento e a gestão dos indicadores ambientais.
- **Assistente Ambiental:** Profissional com formação técnica em Meio Ambiente ou áreas afins, responsável por auxiliar o Gestor Ambiental na implementação das medidas de controle ambiental, realizar inspeções e treinamentos, e auxiliar na coleta e análise de dados ambientais.
- **Engenheiro Civil/Sanitarista:** Responsável por garantir que o projeto e a execução da obra estejam em conformidade com as normas e boas práticas ambientais.
- **Biólogo/Engenheiro Florestal:** Responsável por elaborar e implementar medidas para a proteção da fauna e flora, incluindo o resgate e afugentamento de animais, o manejo da vegetação e a recuperação de áreas degradadas.

É importante que a equipe tenha autonomia e recursos para atuar de forma eficaz, e que esteja integrada aos demais setores da obra. A comunicação entre os membros da equipe e com os trabalhadores deve ser clara e transparente, para garantir a efetividade do programa. Você pode acessar mais informações no Programa de Excelência em Segurança, cuja pontuação também faz parte do nosso programa e tem mais detalhes no capítulo 6 deste manual.

2.2. Canais e Ferramentas

Devemos utilizar diferentes canais e ferramentas para garantir a comunicação e o engajamento dos trabalhadores e da comunidade, a seguir apresentaremos nossas recomendações:

- **Treinamentos:** Obrigatórios e periódicos para os trabalhadores, com foco nas normas ambientais, nos riscos específicos da obra e nas boas práticas de gestão ambiental.
- **Diagnóstico prévio ambiental da área:** Realizar um levantamento ambiental prévio da área em que a obra será executada para identificação das características ambientais da área de influência do projeto, dos possíveis riscos e impactos ambientais específicos da obra. Para otimizar o planejamento das medidas preventivas, mitigadoras e planos/programas ambientais para o projeto.
- **Inspeções Ambientais:** Realizadas regularmente para identificar e avaliar os impactos ambientais da obra, e verificar o cumprimento das normas e medidas de controle.
- **Monitoramento Ambiental:** Coleta e análise de dados sobre a qualidade da água, do ar, do solo e do ruído, para acompanhar os impactos da obra e verificar a efetividade das medidas de controle.

- **Plano de Gestão de Resíduos:** Implementação de um sistema de gestão de resíduos com foco na não geração, redução, reutilização e reciclagem, e na compostagem de resíduos orgânicos.
- **Plano de Ação de Emergência (PAE):** Elaboração e teste de planos de contingência para lidar com situações de emergência ambiental, como vazamentos, incêndios e acidentes.
- **Comunicação Interna:** Utilização de murais informativos, avisos, e-mails e outros canais para divulgar informações sobre o programa, normas e procedimentos ambientais.
- **Comunicação Externa:** Divulgação de informações sobre a obra e o programa ambiental para a comunidade, por meio de site, redes sociais, materiais impressos e eventos.
- **Relatórios Ambientais:** Elaboração de relatórios periódicos para comunicar o desempenho ambiental da obra, incluindo os resultados dos monitoramentos, as ações de controle implementadas e os indicadores de desempenho.
- **Adequado atendimento das condicionantes e exigências dos Órgãos Ambientais:** Com o objetivo de adotar um canal claro e eficaz de comunicação com os órgãos ambientais competentes, a Contratada deve elaborar as documentações e informações de forma objetiva, organizada e completa para obtenção das licenças e autorizações de forma célere, assim como, garantir o cumprimento de eventuais condicionantes para a manutenção da sua vigência e reduzir os riscos e impactos ambientais negativos.

Destacamos que os canais e ferramentas apresentados aqui, têm como propósito, auxiliar às Contratadas na Gestão Ambiental de suas obras. No entanto, não alteram os requisitos mínimos exigidos no Orientador de Planos de Gestão de Obras (PGO). Permanecendo a responsabilidade das Contratadas de atender esses requisitos mínimos exigidos.

2.3. Boas Práticas para Maximizar os Resultados

Além da estrutura básica já apresentada, algumas práticas podem contribuir significativamente para a maximização dos impactos ambientais positivos do projeto:

- **Restauração e conservação de áreas degradadas:** Identificar áreas degradadas na região da obra e implementar medidas de restauração e conservação, como o plantio de árvores nativas, a recuperação de nascentes e a criação de áreas verdes. Essa medida contribui para a recuperação da biodiversidade, melhoria da qualidade do ar, da água e a criação de espaços de lazer para a comunidade.
- **Uso de tecnologia e materiais sustentáveis:** Priorizar o uso de tecnologia e materiais de baixo impacto ambiental como madeira certificada, tintas ecológicas e materiais reciclados. Adoção de medidas e materiais que reduzam o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos, assim como redução na emissão de gases de efeito estufa.
- **Eficiência energética e hídrica:** Implementar medidas para reduzir o consumo de água e energia na obra, adotando equipamentos eficientes, captando e reutilizando a água da chuva. Essas ações contribuem para a preservação dos recursos naturais e a redução dos custos da construção.
- **Gestão de resíduos com foco na economia circular:** Implementar um sistema de gestão de resíduos baseado na redução, reutilização, reciclagem e compostagem de resíduos orgânicos. Essa iniciativa diminuirá a quantidade de resíduos enviados aos aterros sanitários,

promoverá a reutilização de recursos e poderá gerar renda para a comunidade por meio da coleta e reciclagem.

- **Controle de Emissões e Ruídos:** Implementar um sistema de gestão de emissões e ruídos, incluindo o uso de equipamentos com tecnologia de controle de emissões, manutenção preventiva de veículos e máquinas, além de outras medidas para reduzir a emissão de poeira e ruídos. Essa iniciativa visa minimizar os impactos ambientais durante a obra.
- **Educação ambiental para a comunidade:** Desenvolver programas de educação ambiental para a comunidade, com foco na importância do saneamento básico, da preservação ambiental e da participação cidadã. Medida que contribui para a conscientização da comunidade sobre os desafios socioambientais e para o desenvolvimento de uma cultura de sustentabilidade.
- **Criação de áreas verdes e espaços de lazer:** Criar áreas verdes e espaços de lazer no entorno da obra, como praças, parques e jardins. De forma a contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade, a valorização da área e a criação de espaços de convivência e recreação.
- **Monitoramento da qualidade ambiental:** Monitorar a qualidade do ar, da água e do solo durante a obra, para garantir que os impactos ambientais estejam sendo controlados e mitigados. Para permitir a identificação e correção de problemas ambientais de forma rápida e eficiente, e contribuir para a transparência e a confiabilidade do projeto.
- **Diálogo e participação da comunidade:** Manter um diálogo aberto e transparente com a comunidade, e buscar a sua participação nas decisões do projeto. O que contribui para a construção de um relacionamento de confiança e colaboração, e para a aceitação da obra pela comunidade.
- **Pesquisa e desenvolvimento:** Investir em pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias e soluções sustentáveis para o saneamento básico. De forma a contribuir para a inovação no setor e para a redução dos impactos ambientais das obras.

Ao seguir este manual de boas práticas e monitorar os indicadores de desempenho ambiental, as empresas contratadas pela Sabesp poderão garantir a sustentabilidade de suas obras, contribuindo para a preservação do meio ambiente e o bem-estar da comunidade.

3 - Práticas de Comunicação



Além das práticas ambientais, apresentamos também todo um conjunto de práticas de comunicação clara e transparente com a comunidade para que todos colham frutos valiosos: ao informar detalhadamente sobre o cronograma das obras, os impactos temporários e os benefícios a longo prazo, a empresa construirá confiança e reduzirá a resistência dos moradores. A criação de canais de diálogo aberto permite que a comunidade expresse suas preocupações e sugestões, resultando em ajustes no projeto que minimizem os transtornos. A longo prazo, essa comunicação eficaz se traduz em um maior apoio da comunidade, que se torna parceira da empresa na preservação da saúde pública, do meio ambiente e na melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos.

3.1 Estrutura Organizacional

Como fizemos anteriormente com as práticas ambientais, faremos também com as práticas de comunicação, apresentaremos nossas recomendações para a equipe para garantir a eficácia deste trabalho nas obras. Recomendamos que a equipe seja composta por profissionais capacitados para atuar diretamente na interface entre a obra e a comunidade.

- **Coordenador de Comunicação:** responsável pelo planejamento e supervisão das atividades do programa, garantindo o alinhamento com os objetivos institucionais e o acompanhamento dos indicadores de desempenho.
- **Especialista em Comunicação:** atua na análise de percepção da comunidade, elaboração de estratégias de engajamento e na disseminação de informações sobre as obras, minimizando possíveis impactos negativos.
- **Técnico de Campo:** desempenha um papel essencial no contato direto com os moradores, identificando demandas e promovendo ações preventivas para reduzir os transtornos.
- **Equipe de Apoio Administrativo:** responsável pela organização e sistematização das interações, além da produção e distribuição de materiais informativos.

3.2 Canais e Ferramentas

Utilizaremos diversos meios para garantir a disseminação clara e acessível das informações, no pré-obra, durante e pós-obra:

- **Unidade Móvel:** em alguns casos esta Unidade poderá ser disponibilizada pela Sabesp ou solicitada à contratada. Quando acontecer, ela será usada para atendimento presencial nas

comunidades, permitindo um contato próximo com a população afetada, para atendimento comercial.

- **Plantão Social:** canal estruturado para atendimento ao cliente, recebimento de dúvidas, reclamações e sugestões da comunidade. Pode ser conhecido como CAC - Central de Atendimento ao Cliente.
- **Placas informativas e materiais visuais:** instalação de avisos em locais estratégicos com informações sobre prazos e impactos da obra.
- **Materiais impressos e digitais:** distribuição de folhetos informativos e divulgação de conteúdos em redes sociais e aplicativos de mensagens.
- **Reuniões comunitárias e visitas porta a porta:** encontros regulares com lideranças locais e visitas individualizadas para garantir o alinhamento com as expectativas da comunidade.
- **Mapa de Impactos das Obras:** ferramenta interativa para informar sobre desvios, interrupções temporárias e fases do projeto, promovendo transparência e previsibilidade.

3.3 Boas Práticas para Maximizar Resultados

Além da estrutura básica do programa, algumas práticas podem contribuir significativamente para o sucesso da comunicação social:

- **Diálogo antecipado:** iniciar as interações com a comunidade antes do início das obras, prevenindo resistências e aumentando a aceitação do projeto.
- **Capacitação da equipe:** garantir que todos os envolvidos estejam preparados para responder às dúvidas da população de forma clara e objetiva.
- **Monitoramento contínuo:** coletar e analisar feedbacks da comunidade para ajustes estratégicos e melhoria da comunicação.
- **Uso de tecnologia:** incorporar plataformas digitais para disponibilizar informações em tempo real, como aplicativos e painéis eletrônicos.
- **Ações de compensação social:** sempre que possível, oferecer benefícios tangíveis à comunidade, como melhorias em espaços públicos, campanhas educativas ou ações de responsabilidade social.



impactadas.

Ao adotar essa abordagem estruturada e integrada, o **Programa de Comunicação** reforça o compromisso da Sabesp com a transparência e a participação comunitária, contribuindo para a construção de um relacionamento sólido e de confiança com as comunidades

4. Práticas de Impacto Social



Os benefícios sociais gerados pela disponibilização do saneamento impactam profundamente as comunidades alcançadas, gerando uma transformação social capaz de reduzir as vulnerabilidades e promover o desenvolvimento sustentável. Já apresentamos práticas ambientais e de comunicação, chegou a hora de nos prepararmos para as relações com nosso público final. Por meio das estratégias apresentadas a seguir, buscamos promover ações que fomentem a sustentabilidade das intervenções de saneamento, saúde e qualidade de vida da população.

4.1 Estrutura Organizacional

Uma parte importante deste nosso manual é apresentar a estrutura da equipe a cumprir com as práticas contidas nele, para garantir a eficácia desta iniciativa, recomendamos que a equipe seja composta por profissionais capacitados para atuar diretamente na interface entre a obra e a comunidade, como:

- **Coordenador Técnico Social:** profissional com formação em ciências sociais, sociologia, pedagogia, serviço social ou psicologia. Responsável pela coordenação, planejamento e supervisão das estratégias sociais, assim como a gestão do processo e monitoramento de resultados;
- **Profissionais de campo:** profissionais responsáveis pela implementação das ações sociais, adesão e relacionamento com as comunidades. A equipe deve ser criada com ao menos dois profissionais de campo.

É importante que a equipe social adote uma postura acolhedora, empática e respeitosa, valorizando a experiência e os saberes dos moradores. Também deve dispor de habilidades de comunicação, mediação de conflitos, organização e planejamento.

4.2 Canais e Ferramentas

Aqui utilizaremos diversos meios para garantir a disseminação clara e acessível das informações, no pré-obra, durante e pós-obra, cada um desses canais e ferramentas tem o papel importante de melhorar nossa relação com a comunidade a ser beneficiada pela obra:



Diagnóstico social e mapeamento de stakeholders: esta é uma ferramenta de investigação de territórios. Temos por objetivo o conhecimento da realidade local, identificando as demandas e potencialidades da região a ser atendida. Essa ferramenta se caracteriza por coletar informações, sobretudo qualitativas, que servirão de base para a adequação das estratégias à realidade local.

Sempre que possível, a caracterização da área deve se utilizar de metodologias participativas, onde as informações são obtidas em parceria com as próprias comunidades e retornam a elas já sistematizadas. Informações mínimas que devem compor o diagnóstico:

- Tempo e forma de ocupação da área (histórico);
- Identificação das lideranças formais e informais;
- Índice de vulnerabilidade social na área (segundo IPVS);
- Mapeamento de organizações que atuam na região e que podem ser possíveis parceiros;
- Localização da área de intervenção e de reassentamento (quando for o caso) com mapas;
- Descrição da situação de saneamento (abastecimento de água, esgotamento sanitário, coleta de lixo e limpeza urbana);
- Descrição do acesso da população à infraestrutura básica (energia elétrica, transporte público, vias de acesso, pavimentação);
- Descrição de equipamentos comunitários e serviços públicos disponíveis na área e no entorno (escolas, creches, postos de saúde, hospitais, delegacias, quadras, centros de cultura e arte, igrejas etc.), informando distância e grau de atendimento à demanda da comunidade;
- Habitação predominante (tipo, material construtivo, estágio construtivo);
- Existência de situações de risco na área.

Deve-se prever, por meio de pesquisa amostral, um levantamento que aponte dados mínimos sobre os moradores a serem beneficiados:

- Perfil do responsável pela família (distribuição por gênero, faixa etária, escolaridade, grupo étnico-racial, situação de trabalho, rendimento mensal);
- Características das famílias (tamanho e composição por faixa etária, presença de crianças e jovens, frequência escolar);
- Renda familiar (total e per capita);
- Situação de trabalho dos membros da família (trabalho formal, rendimento médio do trabalho e proporção de aposentados e pensionistas).

As informações do diagnóstico podem ser complementadas por dados indiretos coletados junto a fontes como: órgãos municipais, Censo do IBGE, dados públicos de saúde e educação, dentre outros. Quando utilizados, devem vir acompanhados pela citação da fonte;



Abordagem social e de adesão: esta ferramenta é responsável por promover o relacionamento da Sabesp com os moradores das comunidades atendidas. Os profissionais responsáveis por estas atividades, técnicos sociais devidamente capacitados, são aqueles que materializam toda a estratégia social das intervenções.

Para que a abordagem seja conduzida adequadamente, estes profissionais devem se atentar às seguintes necessidades:

- realizar previamente o planejamento das atividades;

- combinar com a comunidade os dias, horários e locais que serão visitados, respeitando a dinâmica local;
- manter os moradores informados sobre a programação de atividades na área;
- informar aos moradores sobre as possíveis ocorrências devido às obras, bem como sobre a necessidade e importância da adesão aos serviços de saneamento;
- apresentar-se devidamente uniformizados e identificados (camiseta, coletes, bonés etc.);
- realizar o convite aos moradores para as atividades que serão realizadas na área;
- utilizar fala respeitosa, com linguagem apropriada ao perfil dos moradores e de acordo com o público alvo das oficinas (jovens, adultos, crianças, etc.);
- utilizar recursos audiovisuais que facilitem a apreensão dos conteúdos pelos moradores;
- manter o registro das atividades por meio de ATAs, listas de presença, formulários e fotos, respeitando-se a realidade local ao fotografar apenas o que a comunidade permitir e com atenção especial à preservação da imagem de crianças.



Ações de economia comportamental para sustentabilidade das intervenções:

aqui temos uma ferramenta muito importante e que tem trazido bons resultados, com o objetivo de colaborar com a sustentabilidade de intervenções de saneamento nos aspectos de uso adequado dos serviços e seu correspondente pagamento.

Esta disciplina favorece o estabelecimento de uma relação muito mais próxima entre a Companhia e seus clientes em situação de vulnerabilidade social, por meio de uma forma de se relacionar capaz inclusive de minimizar o grau de vulnerabilidade em que essas famílias se encontram. As ações de economia comportamental se organizam em dois módulos: Ser cliente de Saneamento e Noções de Educação Financeira.

Para que a contratada possa conduzir estas oficinas, seus técnicos sociais passam previamente por um treinamento ministrado pela Sabesp, onde eles poderão vivenciar a realização das dinâmicas exatamente como devem replicá-las em campo, com orientações inclusive sobre a organização das oficinas.

Todos os detalhes sobre o cronograma destes treinamentos serão compartilhados em anexo ao regulamento do programa, mas também estará disponível nos nossos canais online.



Plantão Social e Gestão das Manifestações das Comunidades:

Estes são serviços de atendimento às comunidades, disponibilizados durante a execução das obras, dentro das próprias comunidades, em locais de fácil acesso, seguros e adequados aos atendimentos. O serviço envolve escuta, acolhimento, classificação das demandas (reclamações, elogios, dúvidas, sugestões), encaminhamentos e devolutivas aos moradores, de modo a garantir que a gestão das manifestações seja conduzida adequadamente do acatamento até o seu desfecho.

As demandas do plantão social são atendidas por meio de orientações diversas, encaminhamentos (à própria contratada ou à Sabesp), informações, providências, apoio, entre outras atividades que variam de acordo com as características locais.

O Plantão Social deve estar disponível concomitante ao início da obra e quando de sua ocorrência, os técnicos deverão registrar as manifestações com o maior número de informações possíveis (dia da ocorrência, local, tipo, impactos etc.). Uma vez registradas, é necessário fazer a gestão destas manifestações para que sejam tomadas as devidas providências, bem como monitoradas as ocorrências. Este canal também é conhecido como CAC - Central de Atendimento ao Cliente.

4.3 Boas Práticas para Maximizar Resultados

Além da estrutura básica do programa, algumas práticas podem contribuir significativamente para o sucesso do impacto social:

- **Estímulo à organização comunitária:** fortalecer a organização comunitária para que a comunidade seja protagonista de seu processo de desenvolvimento, desde o diagnóstico até a gestão do território no pós-obras.
- **Parcerias e cooperações:** fomentar o estabelecimento de parcerias que impulsionem novos modos de vida e de convivência social, fortalecendo as transformações sociais e a sustentabilidade das intervenções.
- **Postura da equipe:** atuar como facilitadores ao processo de transformação do território, de modo que a comunidade se coloque no centro das mudanças para que seus saberes se somem aos da equipe técnica e ela se aproprie das melhorias.

Essas práticas são transversais ao processo e fornecem as bases para todas as ações sociais desenvolvidas nas comunidades atendidas. Sua adoção potencializa significativamente os impactos sociais de cada ação e do conjunto delas, fomentando uma transformação social que se faça duradoura.

5. Práticas do Sistema Viário



A gestão eficaz do sistema viário em áreas com obras para expansão da rede de saneamento reflete substancialmente na rotina daqueles que vivem na região e, até mesmo, daqueles que por ali apenas transitam. Neste capítulo, compartilhamos as boas práticas para gestão do sistema viário. Aqui, temos como objetivo mitigar os impactos das obras no tráfego local, garantindo a mobilidade urbana, a segurança viária e a comunicação eficiente com a população e autoridades competentes. Perceba que, tudo que já apresentamos sobre práticas ambientais, de comunicação e sociais são muito bem-vindas para aprimorar ainda mais as recomendações a seguir, e devem contemplar estratégias para minimizar transtornos e recuperar adequadamente a infraestrutura viária após a execução dos serviços.

5.1. Estrutura Organizacional

Para garantir a eficácia neste programa, recomendamos que a equipe seja composta por profissionais capacitados para atuar diretamente na gestão do sistema viário, mitigando os impactos das obras, devendo ser definida uma estrutura mínima de fiscalização e controle composta por:

- **Coordenador de equipe:** profissional com formação em engenharia civil, gestão de tráfego, administração ou áreas afins, com experiência na gestão de equipe.
- **Supervisor:** profissional com formação técnica nas áreas de transporte ou segurança viária, trânsito ou superior em engenharia civil.
- **Analistas de tráfego:** profissional especializado em engenharia de tráfego ou transportes.
- **Técnicos de sinalização operacional uniformizados:** profissional com formação técnica em sinalização viária, trânsito ou áreas afins.

A proporção mínima da equipe deverá ser de 1:10 (1 equipe/10 frentes de serviço).

Também recomendamos equipamentos como, veículos no padrão da CET, com rádio comunicador, computador, e as sinalizações que se fizerem necessárias (cavaletes, cones, super cones, rolos de fita zebra e outros materiais necessários).

5.2. Responsabilidades da Contratada

Uma novidade neste capítulo é que, para o tema de Sistemas Viários, trazemos, inclusive como referência ao PGO, as responsabilidades da empresa contratada, sendo estas:

- **Planejar e implementar medidas** para reduzir os impactos das obras na circulação de veículos e pedestres.
- **Fornecer a documentação necessária** à Sabesp para obtenção das autorizações junto aos órgãos responsáveis pela gestão do tráfego e infraestrutura viária.
- **Garantir a sinalização adequada** nas áreas impactadas, incluindo desvios, interdições e rotas alternativas.
- **Realizar a recuperação viária** após a conclusão das intervenções, assegurando que as condições originais das vias sejam restabelecidas.
- **Estabelecer um canal de comunicação** com a população e agentes públicos, fornecendo informações claras sobre mudanças temporárias no trânsito.
- **Acompanhar e documentar** todas as ações implementadas, garantindo a rastreabilidade e a prestação de contas.

5.3. Requisitos para Elaboração

Para a elaboração do **Plano de Gestão do Sistema Viário**, a contratada deve considerar:

- **Diagnóstico prévio** das condições do tráfego na área de intervenção, identificando fluxos e possíveis impactos.
- **Definição de medidas mitigadoras**, como desvios, horários estratégicos de trabalho e sinalização temporária.
- **Compatibilização das obras com eventos e períodos de maior fluxo**, evitando interferências em dias e horários críticos.
- **Planos alternativos para emergências**, garantindo resposta rápida em caso de impactos imprevistos no trânsito.
- **Cronograma detalhado** das fases de implementação do programa e das ações de recuperação viária.

5.4. Boas Práticas para Maximizar Resultados

Para garantir a efetividade do **Programa de Gestão do Sistema Viário**, algumas **boas práticas** podem ser implementadas pela contratada:

5.4.1 Execução em horários estratégicos

- Realizar obras em horários de menor fluxo, como períodos noturnos ou finais de semana, reduzindo impactos no trânsito.
- Ajustar intervenções em vias comerciais para evitar horários de pico ou datas comemorativas.

5.4.2 Uso de tecnologia para monitoramento e planejamento

- Empregar sensores de tráfego e drones para avaliar a fluidez do trânsito e ajustar desvios em tempo real.

- Utilizar aplicativos de navegação para monitorar congestionamentos e ajustar sinalizações.

5.4.3 Sinalização eficiente e comunicação visual clara

- Instalar placas informativas em locais estratégicos, alertando sobre interdições e rotas alternativas.
- Utilizar iluminação noturna em áreas de obras para garantir segurança a motoristas e pedestres.

5.4.4 Estratégias para recuperação viária eficiente

- Implementar pavimentação provisória para evitar buracos e desníveis durante a obra.
- Garantir a limpeza da via diariamente, removendo entulhos e minimizando riscos de acidentes.

5.4.5 Engajamento da comunidade e transparência nas ações

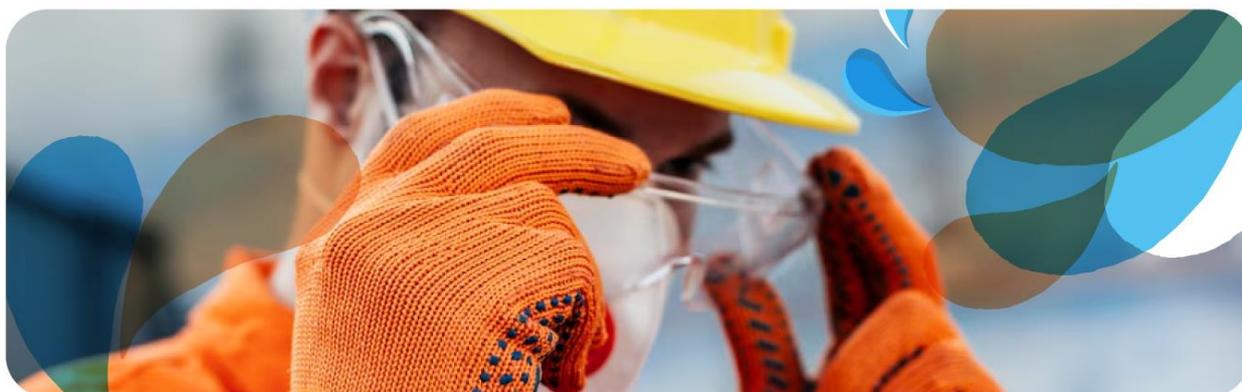
- Criar um canal de atendimento direto para que moradores e comerciantes possam relatar problemas ou sugerir melhorias.
- Distribuir informativos e utilizar redes sociais para manter a população informada sobre o andamento das obras.

5.4.6 Monitoramento e ajustes contínuos

- Realizar inspeções diárias e reuniões periódicas para avaliar a eficácia das medidas adotadas e fazer ajustes conforme necessário.
- Produzir relatórios fotográficos e documentais para garantir a rastreabilidade das ações e comprovar a recuperação viária adequada.

A implementação eficaz dessas práticas contribui para a segurança viária, reduz impactos negativos nas comunidades e assegura o cumprimento das normas e regulamentos municipais e estaduais.

6. Programa de Excelência em Segurança



A saúde e segurança dos trabalhadores são a base para a realização de obras de saneamento básico com excelência. Neste capítulo destacamos que o programa de **Excelência em Segurança** tem como objetivo principal **garantir a segurança e saúde dos trabalhadores** durante a execução das obras de saneamento da Sabesp. Acreditamos que a segurança e a saúde dos trabalhadores são valores inegociáveis e devem ser prioridade em todas as etapas das obras.

A implementação do programa de **Excelência em Segurança** é de extrema importância para:

- **Prevenir acidentes e doenças ocupacionais:** Por meio da identificação e controle de riscos, e da promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.
- **Proteger a integridade física dos trabalhadores:** Assegurando que todos retornem para suas casas com saúde e bem-estar após o trabalho.
- **Cumprir a legislação e as normas de segurança do trabalho:** Evitando penalidades e responsabilidades legais para a empresa.
- **Melhorar a produtividade e a qualidade da obra:** Um ambiente de trabalho seguro e saudável contribui para a motivação e o desempenho dos trabalhadores.
- **Construir uma imagem positiva da empresa:** Demonstrar o compromisso com a segurança e a saúde dos trabalhadores, reforçando a responsabilidade social da empresa e reconhecendo os Parceiros que adotem boas práticas e estejam alinhadas à visão estratégica da Sabesp nos pilares de Saúde e Segurança do Trabalho.

6.1 Estrutura Organizacional

A estrutura recomendada da equipe, de acordo com o PGO é composta de:

- **Engenheiro de Segurança do Trabalho:** Responsável por coordenar o programa, elaborar e implementar as medidas de segurança, e realizar as análises de riscos.
- **Técnico de Segurança do Trabalho:** Auxilia o Engenheiro na implementação das medidas de segurança, realiza inspeções e treinamentos, e monitora o cumprimento das normas de segurança.

E aqui trazemos outras duas recomendações que podem aumentar seu impacto positivo e reduzir seus riscos nesta área:

- **Médico do Trabalho:** Coordenar os programas de Saúde, realiza exames médicos admissionais, periódicos e demissionais, e acompanha a saúde dos trabalhadores.
- **Enfermeiro | Técnico de enfermagem:** Presta os primeiros socorros em caso de acidentes, realiza atividades de prevenção e promoção da saúde, e auxilia o Médico do Trabalho.

Além disso, sabemos que há ainda 2 comitês internos que precisam ser montados:

- **CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio):** Eleita pelos trabalhadores, a CIPA tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e promoção da saúde do trabalhador.
- **Brigada:** Atuar de forma preventiva inspecionando e mantendo os sistemas de Combate a incêndio e emergências em condições de uso. Prestar atendimento em situações de emergência.

É importante que a equipe tenha autonomia e recursos para atuar de forma eficaz, e que esteja integrada aos demais setores da obra. A comunicação entre os membros da equipe e com os trabalhadores deve ser clara e transparente, para garantir a efetividade do programa.

6.2 Canais e Ferramentas

Os Canais e Ferramentas do programa "Excelência em Segurança" estão indicados em Book específico do Programa. Por isso os canais e ferramentas apresentados neste manual não substituem os requisitos mínimos exigidos no Orientador de Planos de Gestão de Obras (PGO) nem no Programa de Excelência em Segurança, mas sim servem como apoio às Contratadas na melhor Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho de suas obras.

6.3 Boas Práticas para Maximizar Resultados

Acreditamos que, mesmo com o Programa de Excelência em Segurança sendo completamente gerido pela área de Saúde e Segurança do Trabalho na Sabesp, vale a pena compartilharmos, de forma alinhada com eles, algumas dicas de boas práticas. Acreditamos que as práticas a seguir podem maximizar os impactos positivos do programa "Excelência em Segurança", sendo elas:

- **Promover uma cultura de segurança:** Incentivar a participação dos trabalhadores na identificação de riscos e na sugestão de medidas de controle seguindo as Regras de Ouro da Sabesp e reconhecer e premiar as boas práticas de segurança.
- **Investir em treinamentos e capacitação:** Oferecer treinamentos específicos para cada função e atividade, e realizar workshops e palestras sobre segurança do trabalho.
- **Realizar campanhas de conscientização:** Criar campanhas informativas e educativas sobre segurança, com foco na prevenção de acidentes e na promoção da saúde.

- **Implementar um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho (SGSST):** De acordo com a norma ISO 45001, para garantir a gestão sistemática da segurança e saúde na obra.
- **Monitorar os indicadores de segurança e saúde do trabalho:** Coletar e analisar dados sobre acidentes, incidentes e doenças ocupacionais, para identificar áreas de aprimoramento e implementar medidas preventivas.
- **Incentivar a comunicação e o diálogo:** Criar um ambiente de trabalho onde os trabalhadores se sintam à vontade para reportar riscos e sugestões, e promover o diálogo entre a equipe de segurança e os trabalhadores.
- **Celebrar os resultados positivos:** Reconhecer e celebrar os bons resultados em segurança, como a redução da taxa de acidentes e o cumprimento das metas de segurança.

Ao seguir este manual de boas práticas e monitorar os indicadores de segurança, as empresas contratadas pela Sabesp poderão garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores em suas obras, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho mais seguro e para o sucesso dos projetos.

7. Práticas para Certificações de Qualidade



Neste capítulo complementaremos tudo que você já tem visto sobre boas práticas de sustentabilidade, com as informações para se fazer uma excelente Gestão da Qualidade, assegurando assim a conformidade com projetos e contratos, estabelecendo diretrizes claras para garantir excelência na execução das obras, além de garantir o cumprimento das normativas internas e legislações vigentes, prevenir impactos ambientais e evitar acidentes de trabalho.

Para garantir a qualidade, o plano deve incluir, no mínimo, a verificação periódica dos requisitos mínimos, a consistência dos dados, o monitoramento da conformidade com as especificações e o controle da frequência das avaliações das obras.

7.1 Estrutura Organizacional

A Contratada deve identificar os macroprocessos para realização das obras, dimensionar e definir a estrutura organizacional, descrevendo as funções, atribuições e responsabilidades de cada funcionário da equipe, evidenciando a ligação dessa estrutura com a organização da empresa.

7.2 Plano de Gestão da Qualidade

A contratada deve apresentar um Plano de Gestão da Qualidade com padrões relevantes, incluindo procedimentos, indicadores de performance, planejamento de ensaios tecnológicos, controle geométrico e topográfico e inspeções. Também deve descrever o Controle da Qualidade, definindo monitoramento, correção de falhas e periodicidade das avaliações.

Requisitos mínimos

O plano deve conter:

- A. Objetivo do plano: Propósito do empreendimento
- B. Escopo: objeto do contrato e prazo.
- C. Referência Normativa: Padrões técnicos e regulamentos aplicáveis.
- D. Contexto da Organização: Identificar as necessidades e expectativas das partes interessadas
- E. Sistema de Gestão de qualidade e seus processos: identificar os processos necessários.
- F. Política de Gestão de Qualidade.
- G. Estrutura Organizacional: Funções e responsabilidades da equipe.
- H. Riscos e Oportunidades: Identificação e mitigação de riscos na execução do projeto, implantação da obra e na

- sua execução.
- I. Objetivos da Qualidade: Metas mensuráveis alinhadas à política de gestão.
 - J. Apoio e Recursos: Necessidades de infraestrutura, equipamentos e qualificação da equipe.
 - K. Informação documentada: Gestão de registros, planos, procedimentos e instruções técnicas.
 - L. Operação: Cronograma de acompanhamento das obras, controle tecnológico e geométrico.
 - M. Projeto e Desenvolvimento: Processo de análise, verificação e controle de projetos.
 - N. Controle de Serviços externos (aquisição) Gestão de Fornecedores: Qualificação, aquisição e monitoramento de materiais e serviços.
 - O. Preservação da informação documentada: preservação de produtos gerados, como relatórios, por exemplo.
 - P. Controle de saídas não conformes: Ações para garantir qualidade e correção de desvios.
 - Grave (vermelho): Impacta funcionalidade e segurança da obra.
 - Média (amarelo): Requer correção sem paralisação imediata.
 - Leve (verde): Baixo impacto, com prazo para ajuste.
 - Q. Avaliação de Desempenho: Indicadores, auditorias internas e monitoramento contínuo.
- O plano deve seguir a NBR ISO 9001:2015 e os requisitos da Sabesp, garantindo conformidade e qualidade nas obras contratadas.

Referências normativas:

Não podemos deixar nossos principais padrões de fora, segue a lista:

- NBR ISO 9001:2015, Sistema de Gestão da Qualidade – requisitos
- Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp
 - Procedimento Empresarial de Recursos Humanos PE-RH0003 - Segurança, Medicina e Meio Ambiente do Trabalho em Obras e Serviços Contratados;
 - Caderno de Especificações Técnicas (“Livro Azul”);
 - Normas Técnicas Sabesp aplicáveis.
- Normas ABNT e demais normas aplicáveis
- Normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho



8. Guia sobre Sinistros

E para encerrar os capítulos com temas de boas práticas, trazemos um guia rápido sobre Gestão de Sinistros. Temos como principal objetivo conduzir o atendimento das reclamações e sinistros com base no Orientador de Gestão de Sinistros – TOMO 03, fundamentado no PE-FN0007-V5, assegurando um atendimento de qualidade, com respeito à comunidade e mitigação de impactos sociais. Ou seja, mesmo aqui, boas práticas de gestão social e comunicação também podem agregar muito valor.

8.1 Estrutura Organizacional

Para garantir a eficácia nesta área, recomenda-se que a equipe seja composta por profissionais qualificados para atuar na interface entre a obra e a comunidade:

- **Engenheiro Responsável (parcial):** Planeja e supervisiona as atividades do programa, assegurando o alinhamento com os objetivos institucionais e o monitoramento dos indicadores de desempenho;
- **Especialista em Comunicação (parcial):** Atua no atendimento às reclamações, condução de assistências aos moradores e administração dos comunicados referentes aos sinistros;
- **Técnico em edificações:** Responsável pelos registros fotográficos e pela condução das vistorias cautelares;
- **Equipe de Apoio Administrativo:** Gerencia a organização, arquivamento e sistematização dos processos, além da produção e distribuição de materiais informativos.

8.2 Boas Práticas para Maximizar Resultados

Além da estruturação da equipe, algumas práticas contribuem significativamente para a eficiência da gestão de sinistros:

- **Diálogo antecipado:** iniciar as interações com a comunidade antes do início das obras, prevenindo resistências e aumentando a aceitação das vistorias para elaboração do laudo de vistoria cautelar;

- **Capacitação da equipe:** garantir que todos os envolvidos estejam preparados para responder às dúvidas da população de forma clara e objetiva;
- **Prevenção:** Estudo e análise geológicos das bacias que serão afetadas pelas frentes de serviços e pré-dimensionamento do raio de influência da execução da obra;
- **Monitoramento:** garantir acompanhamento preventivo da área influenciada através de monitoramento topográfico dos imóveis dentro da bacia afetada pela execução das obras. E em tempo de sinistros reconhecidos o nexos causal, implementar leituras e inspeção das patologias visando segurança dos moradores;
- **Uso de tecnologia:** incorporar plataformas para elaboração de laudos de vistoria cautelar.

Ao adotar essas abordagens estruturadas e integradas, o Guia de Sinistros reforça o compromisso da Sabesp com a transparência e atendimento de qualidade junto a possíveis sinistros.

A gestão dos Sinistros é um componente crucial, com o objetivo de fornecer diretrizes claras e eficientes para lidar com situações inesperadas que podem ocorrer durante as obras.

Orientamos que a Contratada, antes do início das obras, realize o estudo do raio de influência das obras, para definição da amplitude necessária para elaboração dos relatórios de Vistoria Cautelar, documento de entrega obrigatória conforme normas aplicáveis e boa técnica de engenharia.

É de bom tom que as pessoas envolvidas no processo de vistoria e elaboração dos laudos cautelares sejam profissionais com formação técnica voltados à área de construções, desta forma o laudo desenvolvido apresentará maior confiabilidade devido ao olhar clínico, aptidão necessária para efetuar os registros fotográficos, descrição e condição real do imóvel vistoriado. Nesse sentido, o laudo deve registrar as fotografias e condições prévias evidenciando patologias preexistentes, de forma a identificar o nexos causal das possíveis reclamações após início das obras. O laudo será acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do Engenheiro Responsável pela produção dos laudos. A carta de comprovação da entrega das vistorias cautelares deverá estar disponível no sistema de gerenciamento do Programa.

Quando da ocorrência de sinistros com danos materiais e/ou pessoais à terceiros, realizar a comunicação dentro de 24h ou mais rápido possível para a Sabesp para que o Procedimento Empresarial de Sinistro seja aplicado, toda documentação deverá ser fornecida e todos os subsídios técnicos (Nota técnica do Sinistro, Laudo comparativo antes e depois da reclamação, ficha de atendimento, entre outros) apresentados, para análise e caracterização de eventual nexos causal com a obra.

Se verificada ocorrência de sinistros com pagamentos emergenciais e/ou acionamento da Defesa Civil, esta perderá eventuais selos e reconhecimentos que tenha recebido anteriormente.

Se registrado Sinistro de grande porte e/ou com exposição à imprensa tradicional, esta será excluída do Programa Parceiros Para o Impacto e perderá eventuais selos e reconhecimentos que tenha recebido anteriormente.

9. Conclusão

Em conclusão, o Programa Parceiros Para o Impacto oferece uma oportunidade única para que os participantes adotem boas práticas de gestão socioambiental e contribuam para a transformação do setor de saneamento e sociedade.

Convidamos todos os participantes a utilizar os canais de comunicação disponíveis para esclarecer dúvidas e compartilhar experiências. Os encontros presenciais oferecem um espaço valioso para networking e troca de conhecimentos.

Além disso, incentivamos os participantes a buscarem de fato o selo, certificado e reconhecimento oferecidos pelo programa, destacando seus esforços e contribuições para a melhoria da gestão socioambiental.

Juntos, podemos criar um impacto positivo duradouro.



Programa	Pré-obras	Obras	Pós-obras	Todas as fases
Práticas de Impacto Ambiental	Treinamento	Treinamentos	Monitoramento pós-obras	Comunicação Interna
	Diagnóstico prévio ambiental da área	Inspeções ambientais	Mensuração do Impacto da intervenção	Comunicação Externa
	Plano de Gestão de Resíduos - PGR (elaboração)	Monitoramento ambiental	Monitoramento ambiental	Adequado alinhamento com o órgão ambiental
	Plano de Ação e Emergência - PAE (elaboração)	Plano de Gestão de Resíduos (execução)	Plano de Gestão de Resíduos (execução)	Cronograma detalhado
		Relatórios Ambientais	Relatório Ambiental Final	
			Recuperação das frentes e áreas de apoio	
Práticas de Comunicação	Estabelecer canais de comunicação	Distribuir materiais impressos e digitais	Mapa de Impacto da obra (usar)	Instalar placas informativas e materiais visuais
	Iniciar diálogo com a comunidade	Mapa de Impacto da obra (usar)	Monitoramento	Realizar reuniões comunitárias e visitas
	Distribuir materiais impressos e digitais	Monitoramento	Ações de compensação social	Cronograma detalhado
	Mapeamento prévio dos impactos da obra			
Práticas de Impacto Social	Diagnóstico social e Mapeamento de stakeholders	Abordagem social e de adesão	Monitoramento pós-obras	Avaliação das atividades
	Capacitação das equipes sociais das contratadas - Projeto de Economia Comportamental	Atividades de campo - Projeto de Economia Comportamental	Mensuração do Impacto da intervenção	Cronograma detalhado
	Experiências educativas e treinamento de trabalhadores com temas sociais	Monitoramento	Ações de compensação social	
		Plantão social - Gestão das manifestações das comunidades		
		Experiências educativas e treinamento de trabalhadores com temas sociais		
Práticas do Sistema Viário	Diagnóstico prévio das condições de tráfego	Sinalização adequada em áreas impactadas	Recuperar infraestrutura viária	Engajar comunidade e manter transparência

	Definição de medidas mitigadoras (desvios, horário de trabalho etc.)	Monitorar tráfego e ajustar desvios em tempo real	Entregar relatórios de conclusão de obra, bem como os resultados dos controles tecnológicos	Cronograma detalhado
	Alinhamento com órgão de gestão de tráfego	Recompor a pavimentação conforme pavimento pré-existente ou conforme exigência da Prefeitura		
	Fazer a identificação e laudo para caracterização dos pavimentos existente			
Programa de Excelência em Segurança	Atendimento dos Requisitos documentais de S&S	Diálogos Diários de Segurança (DDS)	Monitorar indicadores de segurança e saúde	
	Estabelecer estrutura de segurança.	Treinamentos obrigatórios		
	Treinamentos obrigatórios	Inspeções de segurança regulares para garantir cumprimentos dos procedimentos de Segurança em campo		
	Análises Preliminares de Risco	Fornecimento e garantia do uso de EPIS		
	Exames Médicos	Implementar Equipamentos de Segurança Coletiva (EPC)		
	Providenciar EPI e EPC	Monitorar indicadores de segurança e saúde		
		Atendimento dos requisitos documentais de S&S		
Práticas para Certificações de Qualidade	Definir estrutura organizacional e responsabilidades	Monitorar cumprimento do plano	Preservar registros e documentação	
	Elaborar Plano de Gestão de Qualidade	Inspeções periódicas e auditorias internas, monitorar e ajustar desvios		
	Estabelecer objetivos de qualidade e política	Realizar o controle tecnológico de todos os processos, conforme Plano de Gestão de Qualidade		
		Monitorar e atender as não conformidades levantadas pela fiscalização		
Guias de Sinistros	Laudo de análise do Raio de Influência	Monitoramento preventivo dos imóveis dentro da área de influência da obra	Nota técnica relativa à entrega das frentes de obras ou blocos	Comunicação Interna
	Carta de comunicação de aviso da vistoria cautelar	Monitoramento dos imóveis Sinistrados com nexo causal		Comunicação Externa
	Laudo de Vistoria Cautelar			

