



PLANO DE GESTÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL

03 de julho de 2019

Página 1 de 20



PLANO DE GESTÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL

CLIENTE: COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SABESP

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ENGENHARIA PARA ELABORAÇÃO DE ESTUDOS, PROJETOS E IMPLANTAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO PARA OTIMIZAÇÃO DO SETOR DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA GRAJAÚ, VISANDO A REDUÇÃO DO VOLUME PERDIDO POR MEIO DE AÇÕES DE SETORIZAÇÃO, CONTROLE DE PRESSÃO, CONTROLE ATIVO DE VAZAMENTOS E ADEQUAÇÃO DA INFRAESTRUTURA VINCULADAS A META DE PERFORMANCE COM AUMENTO DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL NA UGR INTERLAGOS – UNIDADE DE NEGÓCIO SUL – DIRETORIA METROPOLITANA

CONTRATADA: CONSÓRCIO PERFORMANCE GRAJAÚ

Nº DO CONTRATO: 02421/18

Revisão	Descrição
00	Emissão inicial

Revisão:	00	Data:	03/07/2019
Elaborado por:	Cacilene Sampaio Coordenadora de Comunicação		
Aprovado por:	Flavio Freitas Gerente de Contrato		

PARA USO DO CLIENTE	
<input type="checkbox"/> Aprovado	Assinatura e Carimbo Data: _____/_____/_____
<input type="checkbox"/> Aprovado com comentários	
<input type="checkbox"/> Não aprovado	



Informações gerais

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DA OBRA

Contratada	Consórcio Performance Grajaú
Endereço	Rua Tagipuru, 235 – sala 71 – 7º andar – Barra Funda – São Paulo/SP

IDENTIFICAÇÃO DO EMPREENDIMENTO

Local de execução	Setor de Abastecimento Grajaú no município de São Paulo.
Objeto	Prestação de serviços técnicos de engenharia para elaboração de estudos, projetos e implantação de planos de trabalho para otimização do Setor de Abastecimento de Água Grajaú, visando a redução do volume perdido por meio de ações de setorização, controle de pressão, controle ativo de vazamentos e adequação da infraestrutura vinculadas a meta de performance com aumento da eficiência operacional na UGR Interlagos – Unidade de Negócio Sul – Diretoria Metropolitana.
Local do Canteiro	A. Paulo Guilguer Reimberg, 4.214 – Jardim Novo Horizonte – São Paulo/SP – 04856-200
Telefone	(11) 93274-1276

Responsável pela coordenação do Plano de Gestão da Comunicação Social

Cacilene Sampaio

Email: cacilenesampaio@cdoiscom.com.br

Celular: (11) 98144-2992

Responsável pelo cumprimento do Plano de Gestão da Comunicação Social

Flávio Freitas

Gerente de Contrato

Sumário

1.	Introdução.....	4
2.	Objetivos	4
2.1.	Objetivo Geral.....	4
2.2.	Objetivo específico.....	4
3.	Escopo do Contrato	5
4.	Perfil Macro da região de obras	5
5.	Metodologia e Atividades da Comunicação.....	8
5.1.	Público Alvo	9
5.1.1.	Vizinhança da obra	9
5.1.2.	Escolas e demais instituições.....	9
5.1.3.	Colaboradores.....	10
5.2.	Gestão de Contatos e Reclamações.....	10
5.3.	Comunicação Visual	12
6.	Ferramentas e Peças de Comunicação	13
7.	Equipe de Comunicação Social	13
8.	Recursos Materiais e Local de Trabalho da Equipe de Comunicação Social.....	14
9.	Monitoramento e Controle	14
10.	Programação de Comunicação para o contrato total.....	15
11.	Anexos.....	15

1. Introdução

Este Plano de Comunicação Social foi desenvolvido em atendimento a parte do escopo do contrato de execução dos serviços técnicos de engenharia para implantação e otimização do Setor de Abastecimento de Água Grajaú, visando a redução do volume perdido por meio de ações de setorização, controle de pressão, controle ativo de vazamentos e adequação da infraestrutura vinculadas a meta de performance com aumento da eficiência operacional na UGR Interlagos – Unidade de Negócio Sul – Diretoria Metropolitana.

O Edital, traz no Termo de Referência, item 5, a exigência do desenvolvimento e implantação de Plano de Comunicação, utilizando como referência o **Anexo 4 – Manual de Comunicação Social**, do **Marco de Gestão Socioambiental – MGSA**, que é parte integrante para solicitação de financiamentos junto ao Banco Mundial - BM para o programa de Saneamento Sustentável e Inclusivo – RMSP, composto de projetos ligados a obras de saneamento.

As obras de saneamento a que se refere o contrato prevê a implantação do novo setor de abastecimento Jardim Marilda com a construção de um novo reservatório de 10 mil m³; pesquisa e reparo de vazamentos e troca de ramais; controle de pressão por meio da implantação, otimização e adequação de válvulas redutoras de pressão; implantação de adutoras e redes de distribuição.

2. Objetivos

O objetivo deste Plano é atender o Programa de “Saneamento Sustentável e Inclusão Social”, parceria entre a SABESP e o Banco Mundial e Comunicação Social, de modo a cumprir as exigências estabelecidas pela SABESP.

2.1. Objetivo Geral

Divulgar adequadamente as obras a serem executadas, mantendo a população, diretamente impactada, informada a respeito de todas as etapas do empreendimento, contribuindo para a redução da ansiedade e expectativa da população, minimizando os atritos decorrentes das atividades.

2.2. Objetivo específico

Os objetivos específicos do Plano de Comunicação Social estão listados a seguir:

- esclarecer a população sobre as obras e serviços que serão executados e seus benefícios para a sociedade;
- transmitir aos trabalhadores contratados, as finalidades das obras, suas responsabilidades junto à própria obra, no relacionamento com os outros trabalhadores e com a comunidade;
- diminuir a ansiedade da população provocada pelas alterações que as obras trarão para o local;
- apoiar os demais planos e projetos ambientais a serem executados em decorrência das obras, subsidiando o planejamento e a execução das diversas ações.

3. Escopo do Contrato

O escopo do trabalho consiste em implementar um plano de informação e sensibilização da população beneficiada pelo empreendimento, objetivando minimizar o impacto causado durante a execução das obras. O plano deve constituir-se em um canal rápido, eficiente e permanente para prestar esclarecimentos, receber reclamações e opiniões da população diretamente afetada pelas obras e agilizar as medidas necessárias para resolver ou atender qualquer demanda.

A área de atuação deve ser os locais de abrangência do contrato, com atividades desenvolvidas antes do início das obras, passando pela implementação da mesma, até sua finalização e restabelecimento das condições originais.

De acordo com o Termo de Referência os serviços compreenderão:

I – Setorização para implantação de novo setor de abastecimento Jardim Marilda

- Novo setor:
 - reservatório metálico (10.000 m³);
 - adutora em aço diâmetro de 700 mm;
- Gestão da pressão nas redes:
 - adequação da Estação Elevatória de Água Grajaú/Parelheiros;
 - implantação de válvulas redutoras de pressão;
 - implantação de booster zona altíssima;
 - redes de distribuição e interligações;

II – PROGRAMA DE CONTROLE ATIVO DE VAZAMENTOS

- Execução de um programa de varredura para detecção de vazamentos não visíveis.
- Reparos de vazamentos em rede e troca de hidrômetros.

4. Perfil Macro da região de obras



Grajaú é um distrito da região sul do município de São Paulo, administrado pela Subprefeitura da Capela do Socorro. Seus limites são os distritos de Pedreira, Cidade Dutra, Parelheiros e o município de São Bernardo do Campo e Diadema. Fica a 26 km da Praça da Sé e 14 km dos principais bairros da zona sul da Capital como Santo Amaro e Jabaquara.

O Grajaú vem mostrando um forte desenvolvimento com grandes construções tanto na área residencial quanto na área comercial. Bairros como Parque Residencial Cocaia, Jardim Novo Horizonte, Jardim Eliana, Parque Grajaú, Jardim Varginha, Cantinho do Céu e Vila Natal contam com grande atividade comercial, enquanto bairros como Jardim São Bernardo, Jardim Shangrila, Jardim Ellus, Jardim Marilda, Palmares, Jardim Noronha e Parque América são sobretudo residenciais.

Sendo o mais populoso distrito da Capital, estima-se que mais de 500 mil pessoas (2010), com renda familiar em torno de R\$ 2.500,00, morem na região, um aglomerado de 96 pequenos bairros irregulares distribuídos numa área de 92 km². Trata-se de um bairro dormitório.

Em 1996 foi considerada a região mais violenta do mundo, pela ONU. Hoje a situação mudou, segundo relatos, devido em grande parte a forte mobilização social na região.

Outro indicador de qualidade de vida que melhorou é o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), em **0,754**, classificado como **médio**, fazendo com que o Distrito ocupe a 90ª posição na lista dos distritos paulistanos ordenada pelo Índice de Desenvolvimento Humano incluída no *Atlas do Trabalho de Desenvolvimento do Município de São Paulo 2007*.

O distrito e o bairro são cortados pela Avenida Dona Belmira Marin, que é considerada o centro comercial da região pois apresenta uma quantidade elevada de comércios, atualmente mais de quatrocentas lojas. A região também possui outras vias importantes de ligação com o restante da cidade, como a Avenida Paulo Guilguer Reimberg que é a principal via do bairro de Varginha, com grande tráfego de veículos e com a presença de muitas lojas, principalmente no bairro do Jardim Novo Horizonte. Esta avenida tem início na Avenida Teotônio Vilela próximo ao terminal Varginha e termina Estrada de Itaquaquetuba no Jardim Marilda. (Fonte: Wikipedia, atualizada em 11/2020).

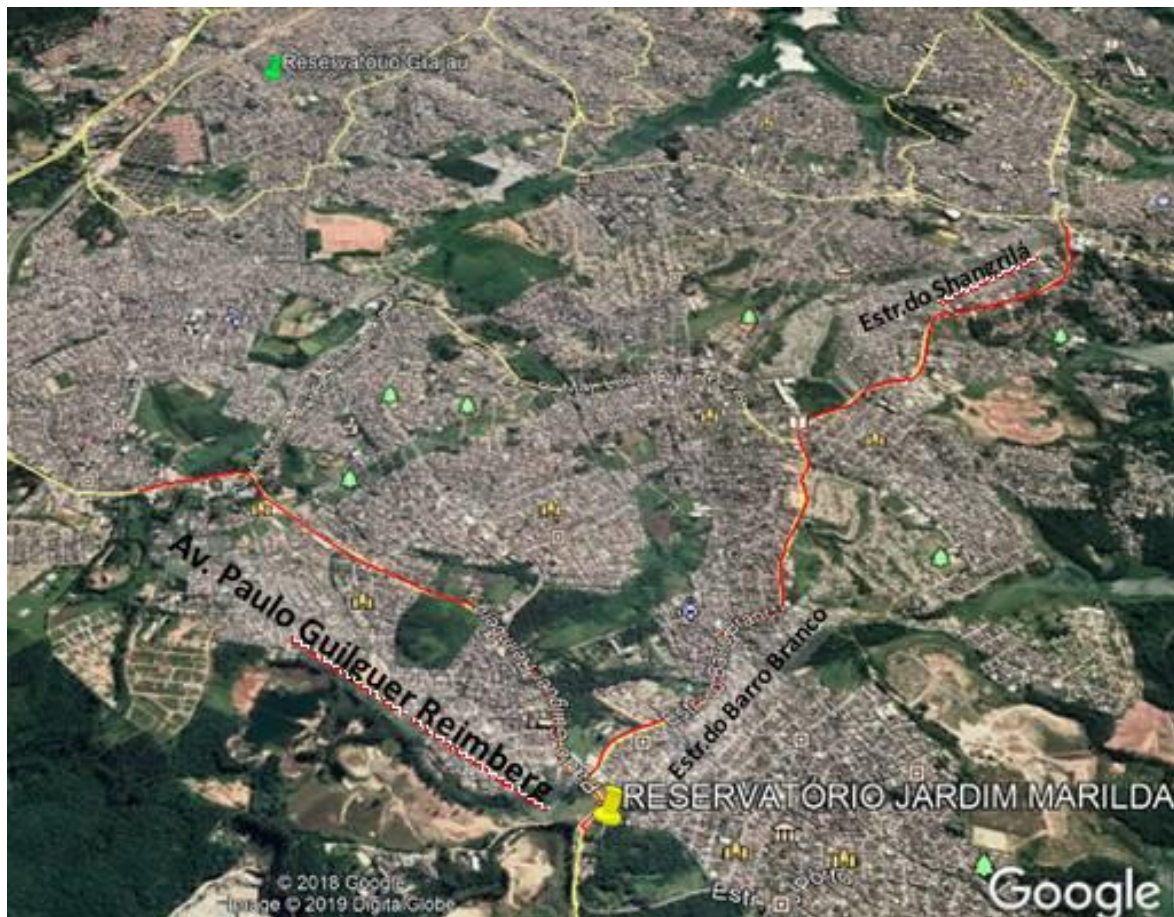
Em 2013, o distrito de Grajaú foi classificado como o pior local para se viver na cidade, segundo o Mapa da Desigualdade, elaborado pela Rede Nossa São Paulo. Dos 55 critérios analisados pelo levantamento, o bairro registrou 32 indicadores classificados como ruins. A região mostrou certa deficiência no quesito educação, principalmente no número de livros disponíveis em bibliotecas e pontos de leitura.

Perfil macro das regiões sob influência das obras

Fisicamente, a área de atuação do Plano de Comunicação Social é definida pela localização das obras, ficando as ações aqui propostas restritas à população diretamente impactada. As obras serão implantadas em vias dos bairros: Jardim Mirna, Cantinho de Céu, Jardim Prainha, Parque Residencial dos Lagos, Jardim Monte Verde, Jardim Shangrilá, Jardim Ideal, Jardim Ellus, Três Lagos,

Jardim Noronha, Varginha, Jardim Marilda, Jardim Sabia, Jardim Novo Horizonte, Jardim São Judas, Jardim Campinas, entre outros.

A seguir imagens do Google Earth com o traçado das obras para implantação das adutoras.



Para analisar a região, o tipo de impacto e conseqüentemente propor estratégias para atingimento dos objetivos, é preciso saber como a obra é feita. As obras serão realizadas em pequenos trechos com o objetivo de causar a mínima interferência no dia-a-dia da população. Para essa obra há previsão de utilização de dois métodos executivos, que descrevemos de forma genérica abaixo:

Vala a céu aberto – Esse método se inicia com a escavação da vala de assentamento, por meio de uma máquina de escavação. Durante essa fase, as laterais são escoradas com material de madeira e/ou chapas metálicas.

Não destrutivo (subterrâneo) - Esse método se inicia com a abertura de poços de serviços. A partir daí, inicia-se a construção do túnel para o encontro desses dois poços onde se assentarão as tubulações. Essa construção pode ser feita manualmente (sistema NATM) ou com a utilização de uma máquina que crava os tubos ou ainda com o auxílio do Furo Direcional.

Do ponto de vista da comunicação, podemos dizer que as ruas estreitas, com grande adensamento de imóveis, representa um desafio à sensibilização dos moradores que serão vizinhos das obras. A convivência com o pó e a abertura de valas interferindo, mesmo que por poucas horas,

no deslocamento local, são fatores estressantes. A reposição do asfalto não pode ocorrer imediatamente após o fechamento da vala, outro motivo de stress e reclamações.

5. Metodologia e Atividades da Comunicação

As atividades que aqui serão propostas visam alcançar os objetivos estabelecidos pela SABESP, levando-se em conta o **Público Alvo x Impacto x Tempo de Permanência**. Palestras de sensibilização em instituições de ensino ou em associações serão avaliadas caso a caso, considerando principalmente a proximidade com a obra e o impacto no dia a dia da comunidade.

A definição da metodologia a ser adotada, também considerou os recursos financeiros destinados ao Plano de Comunicação Social, tendo em vista que as ações sociais não foram previstas na regulamentação de preços, representando alto custo à CONTRATADA, sem remuneração pela SABESP.

Sendo assim, a abordagem direta foi considerada a mais indicada e o público alvo deste Plano de Comunicação definido como a **vizinhança da obra**, prédios e pessoas no entorno das frentes de serviços. Outros públicos externos de interesse da SABESP (como órgãos governamentais, ONGs, instituições de ensino, entre outros) poderão ser incorporados mediante manifestação da Comunicação SABESP. Para esses casos especiais, serão definidas estratégias específicas, potencializando o uso de ferramentas já desenvolvidas e aprovadas pela Comunicação SABESP.

O Plano foi desenvolvido tendo como base os documentos de referência já citados e a partir de alguns princípios básicos:

- sempre que possível serão utilizados materiais já desenvolvidos pela Comunicação SABESP. À CONTRATADA caberá apenas sua reprodução e distribuição seguindo orientações e padrões da Companhia;
- ferramentas desenvolvidas pela CONTRATADA só poderão ser utilizadas após a aprovação da Comunicação SABESP;
- nenhum dos colaboradores da CONTRATADA está autorizado a atender e/ou responder à imprensa, toda a demanda de imprensa recebida será direcionada à Comunicação SABESP;
- a comunicação institucional é de responsabilidade da SABESP, cabendo à CONTRATADA executar a comunicação direta com a população diretamente atingida pela obra e efetivar a comunicação visual.

Por comunicação direta entendemos o contato pessoal com a vizinhança da obra. O profissional responsável pelas atividades que impliquem no contato direto com o público estará uniformizado e identificado por meio do uso de colete e crachá.

5.1. Público Alvo

5.1.1. Vizinhança da obra

Antes do início de cada trecho, é necessário que seja realizado diagnóstico detalhado da área, mesmo tendo conhecimento do perfil macro das regiões, dessa forma é possível realizar ajustes nas atividades e ferramentas de comunicação.

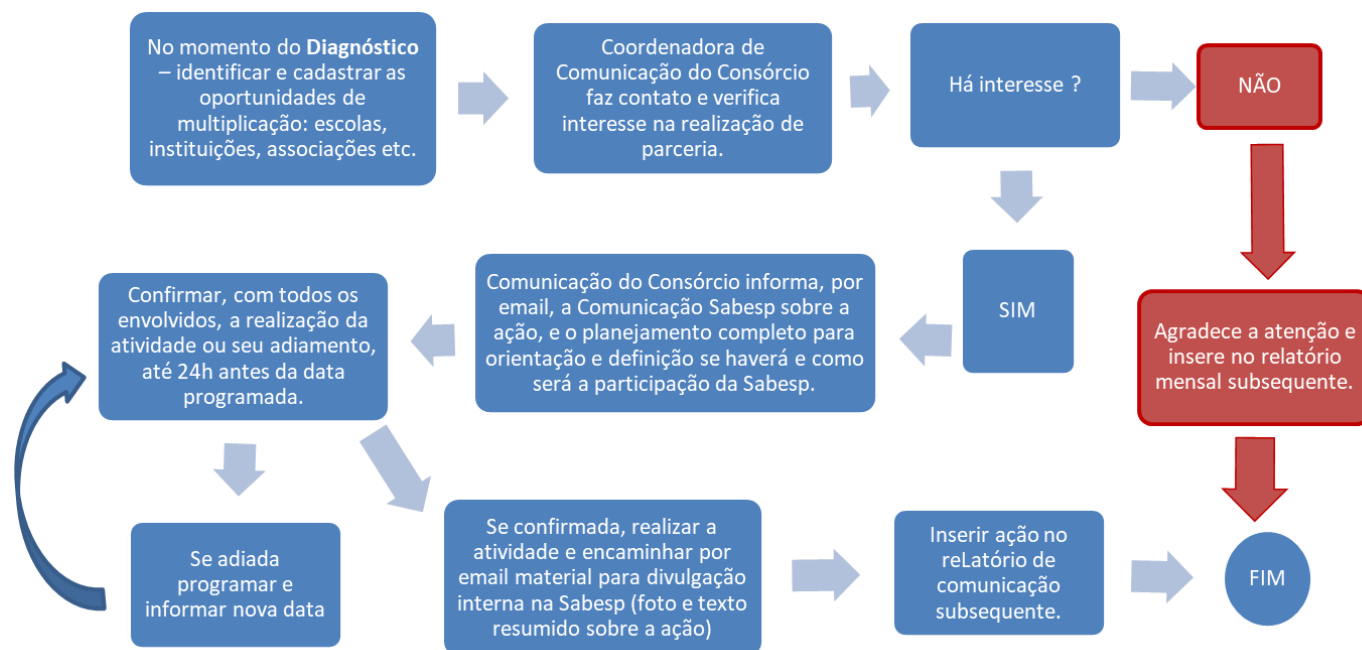
A sequência de atividades é a mesma e segue o cronograma geral que determina o trecho a ser implantado:

- 1º. Diagnóstico detalhado, com levantamento de oportunidades de comunicação;
- 2º. Primeira abordagem aos moradores/comerciantes, utilizando a **CARTA** de apresentação (anexo I), aproximadamente 7 dias antes do início ou de acordo com a necessidade da obra. No caso de pontos comerciais será avaliado caso a caso e negociada a possibilidade de fixação de cartazes.
- 3º. Monitoramento da frente de obra, durante sua execução;
- 4º. Registro das condições da área após a conclusão das atividades.

O diagnóstico segue um roteiro (anexo IV) e a partir desse detalhamento é possível identificar novas oportunidades de comunicação para o trecho e se oportuno/necessário será desenvolvida estratégia complementar, submetendo à aprovação da Comunicação SABESP, conforme fluxo apresentado à frente, garantindo que o público direto não receberá nenhuma ação/ferramenta de comunicação sem aprovação prévia. Outro produto desta atividade é a Planilha para Controle Ação 1ª Abordagem (anexo III), concentrando informações e fotos do trecho, relacionando endereços e tipos de edificações.

5.1.2. Escolas e demais instituições

Como dito, a realização de palestras e outras ações em escolas localizadas nas vizinhanças das obras acontecerá após avaliação dos fatores **Público Alvo x Impacto x Tempo de Permanência** ou mediante solicitação pela Comunicação da SABESP.



5.1.3. Colaboradores

Outro público importante é o interno, pois são eles que estão em campo e são os primeiros a serem abordados.

Para esse público será preparada uma apresentação a ser feita no evento de Integração de novos Colaboradores, realizado antes do novo colaborador iniciar suas atividades em campo. Além disso, os encarregados receberão um treinamento mais aprofundado sobre como se comunicar e encaminhar internamente demandas da comunidade caso seja abordado em campo.

Diálogos para informação e reforço de comportamento poderão ocorrer nas frentes de serviço de acordo com a necessidade, por exemplo, reclamações em relação à postura dos colaboradores. Outros canais podem ser definidos em conjunto com os demais Planos de Gestão, tendo em vista as ferramentas de interação/comunicação definidas de acordo com objetivos e visões específicas de cada atividade.

Também estão previstas peças de sensibilização para estimular o consumo consciente de água, energia elétrica, papel etc.. Além disso, estímulos visuais para manter a organização do ambiente de trabalho também serão usadas em consonância com o Plano de Gestão Ambiental.

5.2. Gestão de Contatos e Reclamações

A equipe de comunicação adota o termo Contato, por ser mais abrangente, para o monitoramento dos canais de entrada dos diversos públicos, uma vez que nem todo contato é ou gera uma reclamação.

Sob responsabilidade da área de Comunicação está a abertura e manutenção de canal direto com a população do entorno da obra. Foi escolhido instalar uma **Central de Atendimento ao Cliente (CAC)** no Canteiro para atendimento telefônico, virtual (email) e presencial da população.

Fora da área de atuação da CONTRATADA está a gestão das demandas de Procon e o monitoramento dos canais de atendimento da SABESP (Fale Conosco, Call Center, Ouvidoria e mídias sociais).

Além desses, há o atendimento direto e permanente à população diretamente impactada pelo empreendimento em vários momentos da execução da obra: diagnóstico, primeira abordagem, monitoramento, verificação das condições após a conclusão dos trabalhos. Sem esquecer o atendimento pelas equipes de obras durante a execução da obra. Por esse motivo, as equipes de obras serão treinadas e orientadas de como se comportar diante de qualquer questionamento, basicamente, anotando os dados e demanda do interpelador (assunto, nome, telefone e/ou email) e encaminhando para o responsável pela comunicação da CONTRATADA para prosseguimento.

Todos os contatos serão agrupados em uma planilha digital, para registro, monitoramento e controle dos dados recebidos por meio dos canais de atendimento aos vizinhos da obra. Na triagem serão identificados os contatos como: reclamação, solicitação e informação, e cada tipo será tratado de acordo com a peculiaridade de cada um.



5.3. Comunicação Visual

Seguindo as especificações técnicas para as ferramentas de comunicação visual que objetivam dar mais visibilidade à obra, estabelecemos a seguir as principais ferramentas.

Identificação de veículos – carros terceirizados

A circulação de veículos e máquinas é um dos maiores pontos de contato com a população, então, além do monitoramento dos veículos, máquinas e seus condutores realizado pelos outros planos de gestão, o melhor é tê-los identificados para que em caso de necessidade ou qualquer ocorrência a população possa acionar a empresa correta.



Ex.: veículo leve



Ex.: veículo pesado



Placa de Obra

A placa de obra também serve à divulgação dos trabalhos.

6. Ferramentas e Peças de Comunicação

Nesse item consolidamos todas as ferramentas padrão propostas para uso do Plano de Comunicação Social. Lembrando que, após diagnóstico detalhado, trecho a trecho, havendo necessidades específicas, apresentaremos propostas complementares, visando sempre atender os objetivos requeridos.

Conforme já explicado no item [5 Metodologia e Atividades de Comunicação](#), a partir da avaliação do **Público Alvo x Impacto x Tempo de Permanência** usaremos materiais impressos e o contato direto.

MATERIAL	CONTEÚDO	DISTRIBUÍDO PARA	PERIODICIDADE
Comunicado (anexo I)	Informação sobre início de obra	Público externo, edificações ao longo do traçado	1ª abordagem
Folheto Sabesp Esteve Aqui (anexo II)	Uso em casos de verificação de reclamação, providências de interrupção de acesso ao imóvel.	Público externo, edificações ao longo do traçado	Quando não tiver ninguém no imóvel
Apresentação Integração	Informações sobre a SABESP, a questão da água em São Paulo, a importância das obras nesse contexto de escassez, manual de conduta nas frentes de serviço	Novos Colaboradores	Na contratação
Cartão de visitas (anexo V)	Informações de contato da equipe de comunicação social e da Sabesp	Público externo	Sempre que houver contato

7. Equipe de Comunicação Social

A equipe de comunicação social foi definida levando-se em conta:

- condições técnicas, **Público Alvo x Impacto x Tempo de Permanência**;
- extensão total de redes;
- cronograma físico da obra.

A implantação e monitoramento do Plano de Comunicação serão realizadas por 01 (um) coordenador com experiência no desenvolvimento das ações aqui descritas. Este será responsável pela coordenação geral das atividades, gestão de recursos, interface com a SABESP e coordenadores das demais áreas da obra, além da elaboração de produtos e ferramentas de comunicação para que os objetivos sejam alcançados.

O trabalho do coordenador será apoiado por 01 (um) supervisor para acompanhar o trabalho do agente de comunicação, planejando as atividades em campo com o cronograma físico de execução das obras. Ele terá a função de solucionar emergências, identificar problemas no trabalho, entre outras. Também ficará responsável pelos relatórios de evolução e os mensais.

Para as atividades em campo, haverá a figura do agente de comunicação, responsável pelos levantamentos em campo, ações de primeira abordagem, manutenção de banco de dados, entre outras atividades.

8. Recursos Materiais e Local de Trabalho da Equipe de Comunicação Social

A Central de Atendimento ao Cliente (CAC) será montada no Canteiro, localizado na Av. Paulo Guilguer Reimberg, 4214, Jardim Novo Horizonte, São Paulo – SP – 04856-200 e será dotada de toda a infraestrutura adequada para que a equipe de comunicação realize suas atividades e faça o atendimento telefônico, virtual e presencial do cliente da SABESP.

- computador com acesso a internet e softwares e licenças necessárias à execução do Plano;
- mobília;
- impressora multifuncional;
- máquina fotográfica;
- veículo à disposição para o cumprimento do Plano;
- celular que permita a execução de ligações externas fora do grupo de trabalho da obra;
- material impresso;
- material de escritório.

9. Monitoramento e Controle

Com a expectativa de atingir a excelência no atendimento aos objetivos requeridos, pretende-se monitorar e controlar a eficiência do trabalho, sempre relacionando ações x área inserida x público alvo x público atingido, propiciando que eventual necessidade de adequação seja identificada de forma antecipada.

Uma das principais formas é a observação durante a visita periódica das frentes, análise das informações consolidadas nos relatórios mensais, a realização de reuniões com a área técnica e demais planos de gestão e havendo a necessidade, por demanda, reuniões junto a Comunicação SABESP.

Os produtos serão:

- **Relatório Mensal** - O objetivo do relatório é refletir a realidade dos trabalhos em campo, permitindo, acompanhamento e avaliação das atividades.
- **Gestão de Contatos** – Adotaremos como indicador as Reclamações recebidas x metro de tubo assentado, os resultados serão apresentados no Relatório Mensal.

Os indicadores serão:

- **Gestão de Contatos** – Indicador 1 – Reclamações recebidas x Extensão de tubos assentados em metros. Atende se o resultado for igual ou inferior a 1.
- **Índice de contatos diretos** – Indicador 2 – Número de moradores contatados diretamente x Número total de imóveis no trecho. Considerando tratar-se de uma região dormitório atende se o resultado for igual ou maior a 40%.
- **Registro de elogios** – Indicador 3 – Registro dos elogios e manifestações positivas da população.

10. Programação de Comunicação para o contrato total

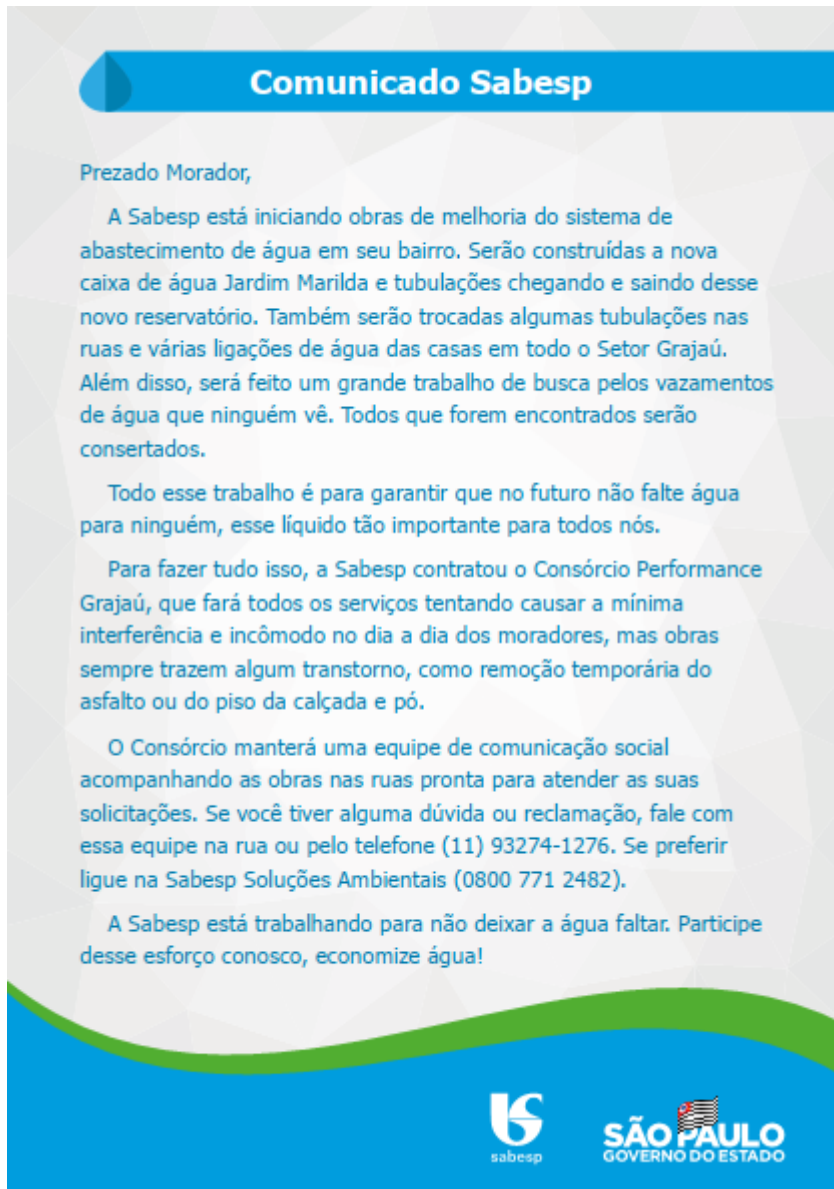
A programação de ataque da equipe de comunicação será apresentada mensalmente nos relatórios de acompanhamento do plano, sempre trazendo as atividades executadas no período e a programação para o período subsequente.

Essa programação seguirá o cronograma físico da obra, atendendo os prazos aqui determinados para execução das atividades, conforme descrito no item [5 Metodologia e Atividades de Comunicação](#).

11. Anexos

- I. Comunicado 1ª Abordagem
- II. Folheto SABESP Esteve Aqui
- III. Planilha para Controle Ação 1ª Abordagem
- IV. Roteiro para realizar diagnóstico
- V. Cartão visita

I. Comunicado 1ª Abordagem – carta de apresentação das obras



Comunicado Sabesp

Prezado Morador,


A Sabesp está iniciando obras de melhoria do sistema de abastecimento de água em seu bairro. Serão construídas a nova caixa de água Jardim Marilda e tubulações chegando e saindo desse novo reservatório. Também serão trocadas algumas tubulações nas ruas e várias ligações de água das casas em todo o Setor Grajaú. Além disso, será feito um grande trabalho de busca pelos vazamentos de água que ninguém vê. Todos que forem encontrados serão consertados.

Todo esse trabalho é para garantir que no futuro não falte água para ninguém, esse líquido tão importante para todos nós.

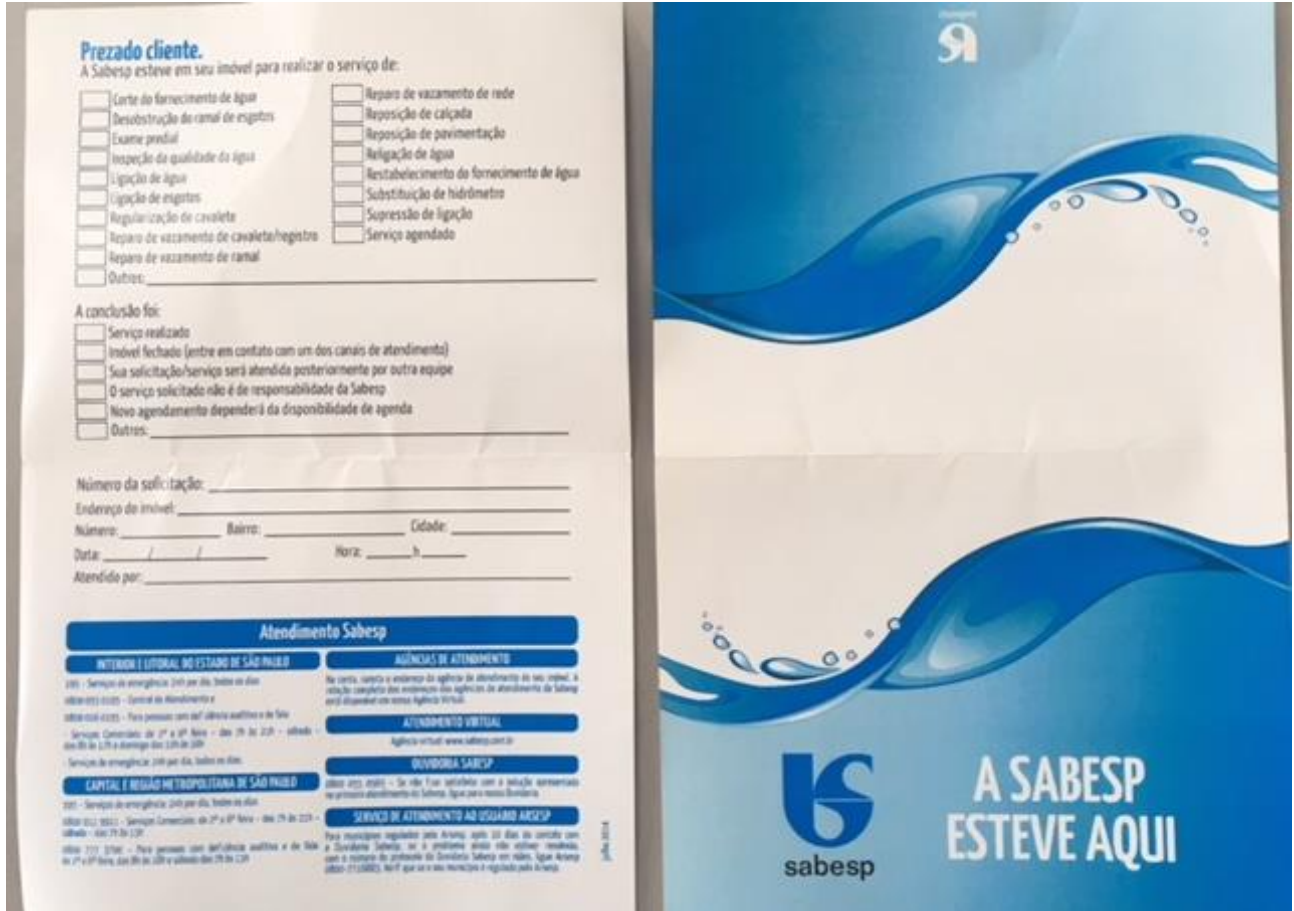
Para fazer tudo isso, a Sabesp contratou o Consórcio Performance Grajaú, que fará todos os serviços tentando causar a mínima interferência e incômodo no dia a dia dos moradores, mas obras sempre trazem algum transtorno, como remoção temporária do asfalto ou do piso da calçada e pó.

O Consórcio manterá uma equipe de comunicação social acompanhando as obras nas ruas pronta para atender as suas solicitações. Se você tiver alguma dúvida ou reclamação, fale com essa equipe na rua ou pelo telefone (11) 93274-1276. Se preferir ligue na Sabesp Soluções Ambientais (0800 771 2482).

A Sabesp está trabalhando para não deixar a água faltar. Participe desse esforço conosco, economize água!



II. Folheto SABESP Esteve Aqui



III. Planilha para Controle Ação 1ª Abordagem

COMUNICAÇÃO - DIAGNÓSTIO E PRIMEIRA ABORDAGEM

RUA/AVENIDA:	
BAIRRO:	CIDADE: SÃO PAULO
OBS.:	

DATA	Nº	NOME DO CONTATO	DADOS PARA CONTATO	OBSERVAÇÃO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

IV. Roteiro para realizar diagnóstico



ROTEIRO PARA FOTOS DIAGNÓSTICO COMUNICAÇÃO

Para diagnóstico de uma área é necessário que as fotos mostrem as condições da ruas, assim o agente deve observar e registrar detalhes como:

1	Realizar fotos panorâmicas nos dois sentidos da área. Os registros fotográficos devem estar datados.
2	Tirar fotos do número do imóvel, fachada, calçada e detalhes de danos.
3	Observar e registrar se no percurso da obra tem igrejas, UBS, farmácias, escolas, creches, etc.
4	Verificar o fluxo de veículos de passeio, ônibus e caminhões.
5	Observar as condições das ruas (asfaltadas ou não e condições da mesma), se apresenta algum tipo de vazamento, etc
6	Observar condições do meio fio (guia entre a calçada e o asfalto), se tem algum tipo de lixo ou entulho de qualquer espécie.
7	Observar se as calçadas são concretadas ou não e suas condições e se tem qualquer tipo de material de construção, entulhos de obras, lixo, madeiras etc.
8	Se no local existe boca de lobo (bueiro) e suas condições – Obs: se possível tirar fotos de dentro para verificar se está entupido.
9	Se no local existe algum corpo d'água (córrego).
10	Registrar se no local existe alguma mancha de óleo no asfalto ou na calçada.
11	Verificar se há animais sinantrópicos na área (pombos, ratos, etc).
12	Se na área existem indivíduos arbóreos (árvores) e vegetação rasteira (grama, erva daninha), etc.
13	Observar se há caçamba na área e que tipo de material tem dentro (lixo, entulho, solo, etc).
14	Observar se tem rastros de fogueiras no local.
15	População realizando obras na rua e principalmente se misturando concreto diretamente no asfalto.

V. Roteiro para realizar diagnóstico

<p>Consórcio Performance Grajaú</p>  <p>Empresa a serviço da SABESP</p> <p>Para sugestões, dúvidas ou reclamações entre em contato com a</p> <p>EQUIPE DE COMUNICAÇÃO</p> <p>Cacilene Sampaio, Thais Lombardo ou Natan Elias</p> <p>(11) 93274-1276</p> <p>Av. Paulo Guilguer Reimberg, 4214 Jardim Novo Horizonte</p> <p>São Paulo – SP – 04856-200</p>	 <p>ATENDIMENTO SABESP</p> <p>Capital e Região Metropolitana de São Paulo</p> <p>195 – Serviços de Emergência</p> <p>0800 771 2482 – Sabesp Soluções Ambientais</p> <p>0800 777 3700 – Para pessoas com deficiência auditiva e de fala</p> <p>www.sabesp.com.br – Agência Virtual</p> <p>0800 055 0565 – Ouvidoria</p>
--	--

<p>Consórcio Performance Grajaú</p>  <p>Empresa a serviço da SABESP</p> <p>Para sugestões, dúvidas ou reclamações entre em contato com a</p> <p>EQUIPE DE COMUNICAÇÃO</p> <p>Cacilene Sampaio, Thais Lombardo ou Natan Elias</p> <p>(11) 93274-1276</p> <p>Av. Paulo Guilguer Reimberg, 4214 Jardim Novo Horizonte</p> <p>São Paulo – SP – 04856-200</p>	 <p>ATENDIMENTO SABESP</p> <p>Capital e Região Metropolitana de São Paulo</p> <p>195 – Serviços de Emergência</p> <p>0800 771 2482 – Sabesp Soluções Ambientais</p> <p>0800 777 3700 – Para pessoas com deficiência auditiva e de fala</p> <p>www.sabesp.com.br – Agência Virtual</p> <p>0800 055 0565 – Ouvidoria</p>
--	--