

**Case da empresa :**

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

**Dados do CASE****Título do Case:**

Cliente de Olho no Futuro

**Principal Motivação:**

(o que motivou a realização do case na empresa)

A presente prática teve sua origem na percepção de um problema comum às grandes empresas de saneamento das regiões metropolitanas, tendo como principais fatores a degradação ambiental e a baixa qualidade de vida das pessoas, impedindo o acesso à instrução básica no que se refere às questões sócio ambientais. Assim, nos centros urbanos é cada vez mais comum a concentração de comunidades carentes em áreas de alto risco, principalmente no entorno de córregos. Os córregos são afluentes dos grandes rios metropolitanos, como o Tietê, o Pinheiros e o Tamanduateí.

Em São Paulo, nos locais acima, são encontrados pneus, fogões usados, colchões e uma série de outros materiais, lançados diretamente ou mesmo o lixo lançado nas ruas, que é conduzido aos rios, por ocasião das chuvas. A contaminação destas áreas, normalmente, afeta a bacia hidrográfica como um todo. A sujeira acumulada provoca mau cheiro, transmite doenças, atrai ratos e baratas. Uma simples ação de jogar lixo na rua pode afetar o meio ambiente e a saúde da população não somente do bairro, mas de todo o município, isso porque os córregos fazem parte da estrutura urbana e pertencem a sub-bacias que são interligadas a unidades maiores, conhecidas como bacias hidrográficas.

**Principais resultados/benefícios gerados:**

(Indicadores que comprovam os benefícios da sustentabilidade ambiental, social e econômica)

Como resultado imediato, a mudança significativa da percepção das comunidades em relação à dimensão do trabalho desenvolvido pela Organização. No decorrer do programa, melhoria do processo de comunicação entre as lideranças das comunidades do entorno e a Organização. Ainda, como principal resultado, em todos os locais em que houve intervenção verificou-se significativa melhoria nas condições ambientais.

**Um aprendizado fundamental A metodologia:**

(Os pontos ou as características principais do case que fizeram a diferença na implementação, e que merecem destaques)

A característica principal de diferenciação do "case" refere-se à criação de cultura de gestão participativa. Assim, foi "esquecida" a metodologia da adoção de planos, projetos e cronogramas de maneira isolada, preferindo-se o equacionamento conjunto da questão.

**Recomendações para a reprodução da prática adotada:**

(dicas para replicabilidade e adaptação das práticas deste case)

Como conseqüência, já nesta fase, houve a conscientização dos envolvidos de que é possível solução negociada e coordenada, bem como possibilitou o abandono de tradicionais paradigmas, dentre os quais de que o Poder Municipal, a empresa/instituição e moradores estão sempre em polos opostos. Assim, a conclusão possibilitará a satisfação de todos os interesses, com economia, eficiência e atendimento das expectativas sociais.

**Temática Abordada:**

Recursos Hídricos e Efluentes

**1 - Descrição**

Trata-se do "case" Cliente de Olho no futuro. O Programa surgiu por intermédio da prática da Organização na realização de encontros periódicos com a comunidade, visando o levantamento das necessidades comuns de saneamento, sendo essas demandas utilizadas na Análise de Cenário do Ciclo de Planejamento. Assim, juntamente com as necessidades e expectativas dos clientes, identificadas por meio de pesquisas de satisfação e pelo trabalho do representante comercial, a Organização obtém informações sobre as necessidades dos clientes relacionadas a soluções ambientais ou acordos comerciais, além de identificar novas oportunidades de negócio, promover divulgação da marca dos serviços da organização e efetivar as vendas. Neste sentido, nos encontros periódicos com a comunidade, foi identificada oportunidade de melhoria na gestão das ações de Educação Ambiental em parceria com as partes interessadas (poder concedente, comunidade e clientes de grande consumo), focando as novas gerações, com os seguintes objetivos:

- Esclarecer as populações das comunidades alvo sobre o uso da rede de esgoto.
- Educação ambiental com a parceria de clientes da carteira de grandes consumidores.
- Trazer a vivência empresarial para a realidade das comunidades de seu entorno.
- Auxiliar no resgate da cidadania das famílias que vivem nestas áreas em situação de exclusão social.

Assim, a Organização criou o Programa Cliente de Olho no Futuro, buscando cumprir seu papel sócio ambiental, lembrando-se, assim, que não basta apenas executar obras de saneamento e falar em educação ambiental, é também necessária a formação de cidadãos críticos e conscientes de seu papel na transformação da sociedade, a fim de que aconteçam mudanças efetivas de atitudes, garantindo a compreensão dos assuntos tratados que respondem numa melhoria da qualidade de vida

garantindo a compreensão dos assuntos tratados que respondam alguma demanda ou questão de vida das pessoas e dos níveis de preservação ambiental.

## 2 - Responsáveis

O desenvolvimento e o processo são acompanhados por todas as áreas da Unidade, de modo a integrar profissionais em diversas áreas de atuação. O envolvimento direto é feito por equipe multidisciplinar, qual seja:

- a) Alta Administração, na figura do Superintendente, formado em Engenharia e especialista em Engenharia de Saneamento, com a função de estabelecer diretrizes para a execução do Programa.
- b) Alta Administração, na figura do Gerente responsável pelo Município, com a função de coordenar e disponibilizar os recursos humanos e materiais para o desenvolvimento do Programa.
- c) Comunicação e Marketing, na figura de sua Gestora, formada em jornalismo, com a função de estabelecer metodologia de comunicação e divulgação do Programa.
- d) Engenharia, na figura do Gerente de Departamento, formado em Engenharia, com a função de disponibilizar a metodologia técnica adequada ao Programa.
- e) Comercial, na figura da Gerente de Divisão, formada em Engenharia, com a função acompanhar os aspectos comerciais envolvidos.
- f) Qualidade, na figura da Gestora, com a função de inserir e acompanhar o Programa junto ao Sistema de Qualidade.
- g) Núcleo de Gestão Ambiental, na figura de seus técnicos, formados em Engenharia Ambiental e Engenharia Civil, com a função de orientar a atuação sob o ponto de vista ambiental.
- h) Programa de Participação Comunitária, na figura de seus técnicos, formados em Sociologia, Pedagogia e Assistência Social, com a função de promover a metodologia de abordagem das partes interessadas.
- i) Recursos Humanos, na figura de seus técnicos, formados em Sociologia, Pedagogia e Assistência Social, com a função de preparação do quadro de funcionários da Organização.
- j) Jurídico, na figura do Gestor e dos seus técnicos, formados em Direito, Direito Ambiental, Direito Público, Direito do Trabalho e Gestão Socioambiental, com a função de avaliar as soluções propostas, adequando-as aos modelos institucionais e promovendo os instrumentos jurídicos adequados.

## 3 - Duração

O projeto teve seu início em 2012, tem seu ciclo anual e ainda está em desenvolvimento.

## 4 - Participação

O projeto envolveu a participação de pessoas da Organização, da população e dos clientes de grande consumo.

## 5 - Continuidade

A forma planejada e monitorada de alocação dos recursos pode provocar transformações na sociedade, justamente porque eles serão geridos com o mesmo rigor e profissionalismo com que a empresa faz seus outros investimentos. O retorno esperado é o benefício social e, para tanto, é imprescindível que os recursos privados aplicados para a comunidade sejam alocados de maneira que exista:

- Ética no investimento.
- Atuação planejada.
- Compromisso com a causa e/ou entidade parceira.
- Gerenciamento dos recursos e monitoramento dos resultados.
- Caráter público.
- Participação da comunidade.

Desse modo, será prevista para os próximos anos a continuidade desse investimento social em razão do seu alinhamento às diretrizes estratégicas de Organização.

## 6 - Resultados

Como resultado imediato, a mudança significativa da percepção das comunidades em relação à

dimensão do trabalho desenvolvido pela Organização. No decorrer do programa, melhoria do processo de comunicação entre as lideranças das comunidades do entorno e a Organização. Ainda, como principal resultado, em todos os locais em que houve intervenção verificou-se significativa melhoria nas condições ambientais.

#### 7 - Recomendações:

Como conseqüência, já nesta fase, houve a conscientização dos envolvidos de que é possível solução negociada e coordenada, bem como possibilitou o abandono de tradicionais paradigmas, dentre os quais de que o Poder Municipal, a empresa/instituição e moradores estão sempre em polos opostos. Assim, a conclusão possibilitará a satisfação de todos os interesses, com economia, eficiência e atendimento das expectativas sociais.

#### Comentários:

#### Complemento do Case:

Anexos do Cases

[http://www.benchmarkingbrasil.com.br/sistema/anexos/anexos2012/61220130613\\_030405\\_61220130607\\_120859\\_CLIENTE\\_DE\\_OLHO\\_NO\\_FUTURO\\_CASE\\_IGS\\_editado.pdf](http://www.benchmarkingbrasil.com.br/sistema/anexos/anexos2012/61220130613_030405_61220130607_120859_CLIENTE_DE_OLHO_NO_FUTURO_CASE_IGS_editado.pdf)

Imprimir

Fechar e Voltar