



CONTRATO 191/2018
AS Nº

MUNICÍPIO DE VIANA

**LOTE II – IMPLANTAÇÃO /
COMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE
ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE
CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS**

**PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E
ADESÃO AO SISTEMA DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO**

E-048-000-90-5-RT-0011

CONSÓRCIO ECS

NOVEMBRO/2020

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	2 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Sumário

■ 1. Introdução	4
■ 2. Contexto – Pandemia COVID 19	6
■ 3. Objetivo Geral do Plano de Comunicação e Adesão ao SES	9
■ 4. Objetivos Específicos	10
■ 5. Princípios que Guiam o Processo de Comunicação	11
■ 6. Eixos de atuação	12
■ 7. Ações, Estratégias e Metodologias por Eixo de Trabalho	13
7.1 Mobilização comunitária	13
7.2 Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	17
7.3 Educação Ambiental	19
7.4 Atendimento às demandas dos clientes	22
7.5 Comercial	24
■ 8. Público alvo – Para cada Eixo	25
8.1 Stakeholders	26
■ 9. Metodologia – Para cada eixo	37
■ 10. Mensagem chave de cada eixo	38
■ 11. Linguagem da Informação	39
■ 12. Ferramentas/ Mídias de Comunicação por Eixo	40
12.1 Eixo Mobilização comunitária	40
12.2 Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	41
12.3 Educação Ambiental	41
12.4 Atendimento às demandas dos clientes	42
12.5 Comercial	42
■ 13. Registro de eventos	43
■ 14. Estrutura para implementar as ações de comunicação	44
14.1 Recursos Humanos e Materiais	44
■ 15. Plano de ação	50
16. Programação Prevista	56
16.1 Fase 1 - 90 dias	56
16.2 Fase 2 – Início de Obras	56
16.3 Fase 3 – Acompanhamento de Obras	56

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	3 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

16.4	Fase 4 – Ligações intradomiciliares	57
16.5	Fase 5 – Pós - obra	57
17	Metas, indicadores, monitoramento e avaliação.....	59
17.1	Metas e Indicadores	59
17.2	Avaliação e monitoramento.....	61
17.3	Sistema de Atendimento as Reclamações e Sugestões dos Clientes	63
17.4	Canais de Registro de Reclamações e Sugestões dos Clientes	64
17.5	Instrumental para registro das reclamações e sugestões dos Clientes	65
	Formulário para controle e evidência do tratamento das demandas.....	65
17.6	Modelo de planilha para Gestão do Sistema de Atendimento as Reclamações e Sugestões dos Clientes	66
18.	Cronograma	67
19.	Matriz de responsabilidade	91
20.	ANEXOS	94
a.	Questionário sobre o saneamento no bairro	95
b.	Modelo de dados para atuação em campo.....	96
i.	Modelo de mapa de localização	96
ii.	Principais dados da ligação	97
c.	Folhetos utilizados na abordagem	98
i.	Folder tarifa social	98
ii.	Folder Ligação de esgoto	99
iii.	Formulário de Benefício de Tarifa Social	100
iv.	Formulário Boletim de Serviços.....	101
v.	Declaração de Usuário do Imóvel	102
vi.	Declaração de propriedade do Imóvel	103
vii.	Termo de aceite da ligação domiciliar de esgoto.....	104
viii.	Folheto de “Agendamento de Visita”	105
d.	Ferramentas de comunicação	106
i.	Pesquisa de satisfação pós-obra	116
ii.	Pesquisa de satisfação pós - abordagem social	118
iii.	Pesquisa de satisfação pós-evento.....	119
iv.	Pesquisa de satisfação pós-atendimento na unidade volante e escritório local.....	120

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	4 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

1. Introdução

O Plano de Comunicação Social e Adesão as Obras do Sistema de Esgotamento Sanitário Cariacica 2 – Viana Bairros visa oferecer suporte técnico socioambiental para a execução das obras de engenharia, especialmente das ligações de esgoto, bem como orientar a comunidade da área beneficiada pelos empreendimentos sobre a importância do uso, da conservação e da adesão ao Sistema de Esgotamento Sanitário (SES).

O PCSA da Obra do Sistema de Esgotamento Sanitário de Cariacica 2 - Viana Bairros – Contrato 191/2018 é um conjunto de ações promovidas pelo Consórcio composto pelas empresas Engeform, CTL Engenharia e Sahliah Engenharia Ltda – Consórcio ECS – CARIACICA e suas diretrizes foram fundamentadas no que tem como principal objetivo transmitir informações, mitigar impactos e estabelecer contato com as comunidades lindeiras direta e indiretamente impactadas pelas obras implantação / complementação do sistema de esgotamento sanitário de Cariacica 2 - Viana bairros, bem como, promover a orientação da comunidade da área beneficiada pelo empreendimento, destacando a importância do uso, da conservação e da adesão ao Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) Cariacica 2 - Viana bairros.

A comunicação é fundamental para o esclarecimento e sensibilização da população quanto à importância do Programa e das alterações que acarretará em seu padrão de vida. O plano de comunicação tem uma função informativa importante no momento da instalação das obras, quando ocorre: fechamento de tráfego, interrupção temporária de redes de infraestrutura e iniciam-se obras em determinada área; também atua como canal de recebimento de dúvidas e reclamações a serem enviadas à UGP, balizando sua ação fiscalizadora.

O plano de comunicação e adesão ao SES se constituirá como um instrumento de planejamento que possa estabelecer um diálogo construtivo entre as partes interessadas no empreendimento, especialmente, setor público e comunidade, um canal de comunicação com a população direta e indiretamente afetada, uma ferramenta que permita mensurar a melhoria na qualidade de vida da população local, e que sistematize o atendimento às suas necessidades.

Foram considerados na elaboração do plano os cinco eixos de atuação exigidos no Edital de Licitação:

Mobilização comunitária: Esse eixo de atuação possui a premissa de informar aos moradores sobre o início das obras, com o objetivo de minimizar os impactos causados pela implantação do empreendimento, bem como informar sobre a importância do sistema de esgotamento sanitário;

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	5 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Acompanhamento das Demandas Comunitárias e Interdição das Obras: Esse eixo tem como objetivo acompanhar as demandas in loco nos imóveis onde serão executadas as ligações de esgoto. No caso de ligações domiciliares, será evidenciado na parte externa do imóvel o contato com o morador informando-o sobre o benefício recebido e futura cobrança de tarifa de esgoto. Já para as ligações intradomiciliares, a autorização do cliente será necessária para a execução dos serviços. Em todos os imóveis que tiverem a autorização para a execução dos serviços será feita a identificação com o selo “Pode Ligar”, e após a efetivação do serviço, será aplicada a identificação “Tô Ligado”;

Educação Ambiental: Terá como objetivo a capacitação de multiplicadores de informações sobre o empreendimento, sua função e seus benefícios. O público alvo são as lideranças que atuam na área de abrangência do projeto, além da atuação nas escolas;

Atendimento às Demandas dos Clientes: Esse eixo terá como objetivo principal estabelecer canal de comunicação diário com os clientes, para sanar dúvidas, receber sugestões e reclamações das obras e outros serviços;

Comercial: Esse eixo de atuação tratará exclusivamente das ações comerciais de ativação das ligações de esgoto domiciliares e intradomiciliares no Cadastro e Sistema Comercial da CESAN.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	6 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

2. Contexto – Pandemia COVID 19

A previsão do início da obra está programada para o mês de outubro/2020 com término em outubro/2022. Devido à pandemia da Covid-19 novas estratégias de comunicação foram definidas de acordo as orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e do Banco Mundial de prevenção à transmissão do vírus. Essas ações estão previstas para o período de três meses e serão adequadas conforme o avanço da doença.

O Trabalho Técnico Social (TTS) e de Comunicação Social do Contrato Turnkey para os Sistemas de Esgotamento Sanitário no Município de Viana - Lote II ICB Nº 001/2018 CESAN-2B10 – tiveram suas macro ações e atividades adequadas ao cenário da pandemia da COVID-19, seguindo as diretrizes do Arcabouço Legal abaixo relacionado.

- (a) Nota Técnica do Banco Mundial, publicada em 07/04/2020;
- (b) Decreto Nº 0446-S de 02/04/2020, do Governo do Estado do Espírito Santo que declara estado de Calamidade Pública;
- (c) Decreto Nº 04636-R de 19/04/2020, do Governo do Estado do Espírito Santo que institui o mapeamento de risco;
- (d) Portaria nº 078-R de 02/05/2020, da Secretaria de Estado da Saúde que dispõe sobre o mapeamento de risco para o estabelecimento de medidas relacionadas com o enfrentamento do COVID 19;
- (e) Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em razão da pandemia da COVID-19, publicada pelo Ministério da Economia/Secretaria Especial de Previdência e Trabalho/Secretaria de Trabalho/Subsecretaria de Inspeção do Trabalho/OFÍCIO CIRCULAR SEI nº 1088/2020/ME, em 27 de março de 2020.
- (f) Manual de Posturas dos Agentes de Abordagem Social para Evitar a Contaminação e Proliferação do Covid – 19, Unidade de Gerenciamento de Projetos – E- UGP da Cesan, 30 de abril de 2020
- (g) Procedimentos e prevenção do COVID – 19 nas obras e escritórios REVISÃO 03 , Engeform, 24 de abril de 2020

O Trabalho Social contemplará ações integradas à problemática socioambiental local e a participação comunitária a fim de envolver a população beneficiária em todas as fases do Projeto, fomentando o controle social, conforme previsto na Política Nacional de Saneamento Básico e em

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	7 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

consonância com a Lei 9.433/1997– Política Nacional de Recursos Hídricos. Bem como às orientações do Relatório de Avaliação Ambiental e Social – RAAS e Arcabouço para o Gerenciamento Ambiental e Social do Programa – 2013 e ao Contrato Turnkey para o Sistema de Esgotamento Sanitário no Município de Viana - Lote II ICB Nº 001/2018 CESAN-2B10 - Programa Água e Paisagem.

Um dos grandes desafios do Trabalho Técnico Social (TTS) é promover, com a mobilização social para a adesão ao sistema de esgotamento sanitário e a educação ambiental em saneamento, a reflexão crítica sobre a importância do saneamento e da conservação do meio ambiente para as populações beneficiadas e o controle social na gestão de políticas de saneamento, conferindo sustentabilidade aos investimentos realizados nessa área.

A metodologia utilizada durante o período a pandemia Covid - 19 será através do contato com as lideranças, priorizando os meios digitais e eletrônicos de forma a manter o distanciamento social. Não serão realizadas atividades presenciais com caráter de evento, planejadas nesse Plano pelo prazo de 90 dias.

As ações de abordagem social previstas para acontecerem nos primeiros três meses de obra serão mantidas, foram readequadas de acordo com as medidas abaixo relacionadas. O Consórcio apresentará novas ações de acordo com a evolução da Pandemia.

Dentre os cuidados da equipe de abordagem social, podemos elencar as seguintes medidas:

- Lavar as mãos com água e sabão é uma das principais formas de prevenção, utilize o álcool 70%, gel ou líquido, somente quando não for possível ter acesso. Será fornecido álcool 70%, líquido ou gel, em quantidade suficiente e em embalagem prática para higienização das mãos do agente de abordagem e do cliente a ser visitado.
- Canetas não deverão ser compartilhadas entre funcionário e cliente, uma caneta deverá ser utilizada todo o tempo pelo funcionário da empresa contratada, e a caneta que for compartilhada entre os clientes deverá ser higienizada com álcool 70%, gel ou líquido, em dois momentos quando o cliente terminar de usar a caneta e antes do início do uso do próximo cliente.
- Todos os outros objetos utilizados durante a abordagem serão higienizados constantemente, entre um cliente e outro. Serão utilizadas pranchetas de plástico para higienização constante durante o dia de trabalho.
- O serviço de abordagem social será realizado com uso de máscara e face still, e será

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	8 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

solicitado que o cliente também utilize máscara. Caso o cliente não possua máscara, a agente de abordagem fornecerá uma máscara ao cliente.

- Será mantida uma distância razoável para conversar com o cliente. A recomendação é que seja de um metro.
- Para tirar fotos dos documentos o funcionário da empresa contratada não manuseará o documento do cliente, o mesmo deverá ser colocado sob a prancheta para que seja feito o registro fotográfico. É uma prática desejável que o cliente possa enviar na hora do atendimento a foto do documento pelo WhatsApp, para ter o menor contato possível entre funcionário da empresa contratada e cliente.
- O veículo utilizado será higienizado diariamente na parte interna, onde tem contato com os funcionários da empresa contratada, com álcool 70%, gel ou líquido, ou produto similar indicado para limpeza e remoção do corona vírus.

A atuação da equipe será realizada concomitante ao cronograma da obra. Novas frentes de trabalho serão divulgadas num período de 10 (dez) dias que antecederem o início dos trabalhos. Paralelamente, a equipe irá abordar os domicílios que ainda não estão ligados na rede para aderirem ao SES.

Os equipamentos sociais serão locais da disseminação do programa para a população através de cartazes e entrega de comunicados. As ações pertinentes à área de Comunicação e Adesão ao Programa foram separadas por cinco eixos de atuação e subdivididas em macro ações.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	9 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

3. Objetivo Geral do Plano de Comunicação e Adesão ao SES

Mitigar os impactos decorrentes das obras às populações lindeiras ao empreendimento, bem como, promover conscientização socioambiental sobre saneamento básico na região e promover a orientação da comunidade da área beneficiada pelo empreendimento, destacando a importância do uso, da conservação e da adesão ao Sistema de Esgotamento Sanitário.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	10 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADEÇÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

4. Objetivos Específicos

O plano tem como pilares a participação da sociedade, educação para o saneamento básico e adesão ao sistema de esgotamento sanitário através dos seguintes objetivos:

- Desenvolver ações educativas e de comunicação formuladas por meio de um processo participativo para instruir de forma acessível os setores sociais diretamente afetados pela implantação do esgotamento sanitário na região;
- Mitigar os impactos provenientes da execução das obras através de comunicação prévia e durante as obras;
- Registrar, tratar e mensurar reclamações da comunidade;
- Proporcionar informações à população através de eventos comunitários;
- Promover a conscientização do saneamento básico em escolas para professores e alunos da rede pública e particular de ensino;
- Integrar as ações previstas no projeto com as existentes na região;
- Estabelecer diálogo com os stakeholders envolvidos direta e indiretamente com o empreendimento;
- Estabelecer diálogo com as lideranças;
- Diagnosticar os principais pontos de vulnerabilidade da região;
- Diagnosticar os principais equipamentos sociais da região para formar parcerias;
- Orientar colaboradores diretos e indiretos sobre a conduta com a comunidade abordando questões de gênero, sexualidade, assédio sexual, exploração infantil e outros temas que sejam pertinentes à região.
- Apoiar as ações relacionadas aos possíveis reassentamentos, a sustentabilidade socioambiental e ao controle e mitigação dos danos ambientais.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	11 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

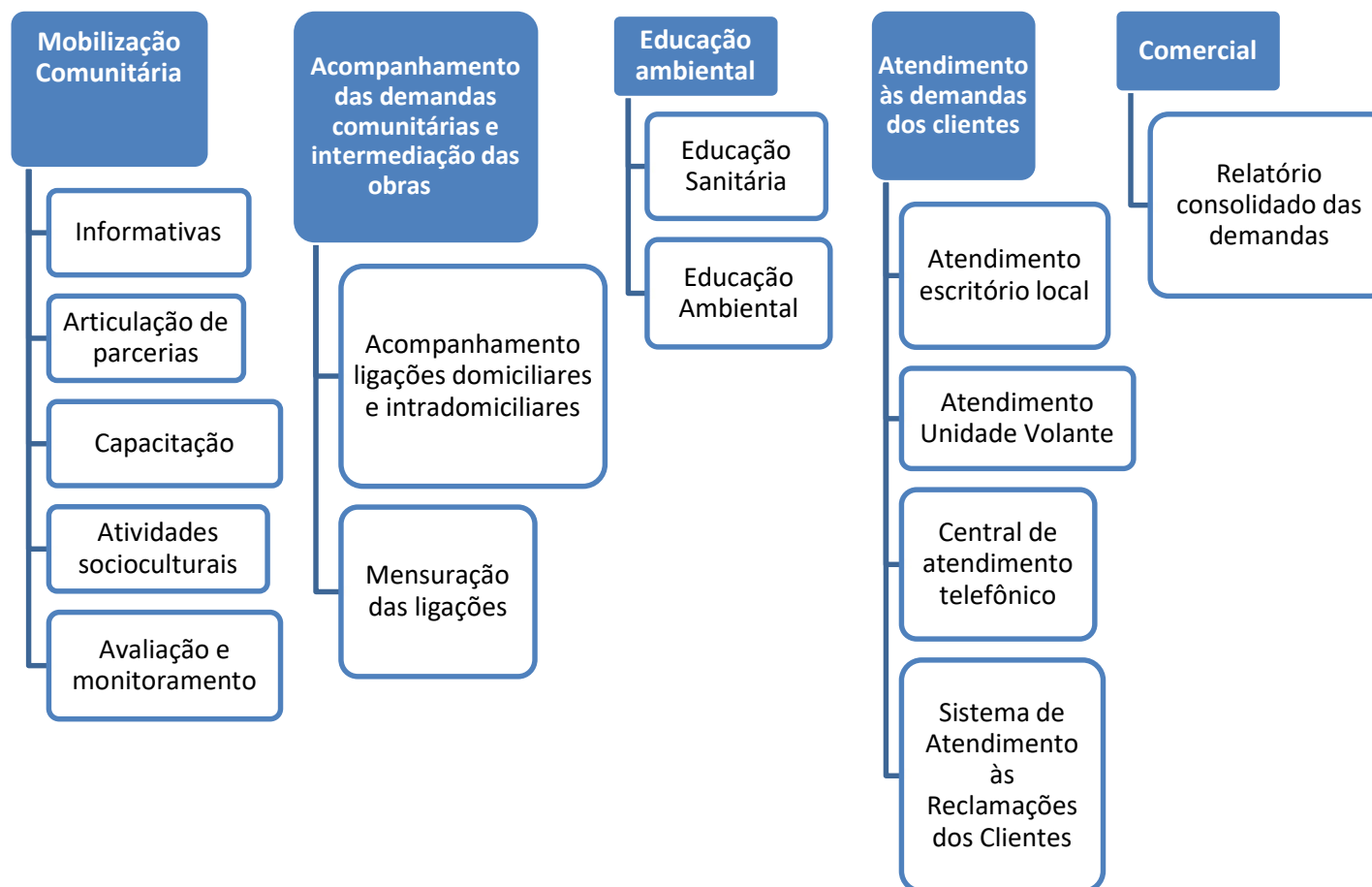
5. Princípios que Guiam o Processo de Comunicação

Os princípios orientadores que norteiam o Plano de Comunicação Social e Adesão ao SES são:

- **Informação do Projeto e seus Impactos:** todas as informações necessárias sobre os objetivos e escopo do projeto, a localização das áreas que podem ser potencialmente afetadas, bem como a avaliação dos prováveis impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais serão informados, bem como, as respectivas medidas de mitigação a serem adotadas.
- **Livre:** é garantido que a participação e a tomada de decisões por parte das lideranças formais e/ou informais, famílias e comunidades serão realizadas sem qualquer tipo de coerção, intimidação ou manipulação.
- **Culturalmente apropriado:** o processo de comunicação respeita os costumes e as formas de organização das Comunidades situadas na área de influência da obra.
- **Transparência:** o processo de comunicação é sistemático e transparente, de forma a dar segurança jurídica ao processo e seus resultados. Nesse sentido, será mantido registro de participação e lavrada ata dos acordos estabelecidos que estará acessível a todos os interessados.
- **Registro do processo:** todo o processo ficará devidamente registrado, em documentação e fotografias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	12 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

6. Eixos de atuação



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	13 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

7. Ações, Estratégias e Metodologias por Eixo de Trabalho

7.1 Mobilização comunitária

Eixo	Ações	Objetivos	Atividades	Frequência	Instrumentos	Atores/Parceiros
Mobilização Comunitária	Informativas	Informar aos moradores sobre o início das obras, visando minimizar os impactos causados pela implantação do empreendimento, bem como informar sobre a importância do sistema de esgotamento sanitário.	Elaboração de kit básico de informações: materiais informativos/educativos	N/A ¹	Banner/Cartazes/Cartilhas/Comunicados/Folders/Spot de rádio/Faixa/Placa informativa	Cesan Equipe social Consórcio
			Comunicar à população sobre a obra	01 atividade por bairro no início e final da obra de acordo com o progresso da obra 1 – Entrega de comunicado 2 – Fixação de cartazes em pontos estratégicos 3 – instalação de faixas 4 – sonorização volante 5 – Jornal sobre a obra	Banner/Cartazes/Cartilhas/Comunicados/Folders/Spot de rádio/Faixa/Placa informativa	Lideranças Secretaria de Saúde Secretaria de Educação Secretaria de Assistência Social Comércios Associações de Bairro Grupo Técnico do Empreendimento (Prefeitura) Equipe de Comunicação e social do Consórcio Comunidade do entorno
		Disseminar as informações sobre o empreendimento	Ministração de Palestra sobre o empreendimento	1 por bairro	Apresentação data show *Live ou Webinar ²	Lideranças e comunidade do entorno Cesan Equipe comunicação

¹ Não se aplica

² Metodologia adotada em época de pandemia

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	14 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADEÇÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

		e adesão ao SES ao maior número de pessoas.				Consórcio
			Reunião comunitária	02 por bairro (início e fim da obra)	Apresentação data show *Live ou Webinar ³	Lideranças Cesan Equipe Comunicação Consórcio
			Divulgação da obra por meios digitais	1 a 2 publicações por semana	Página do empreendimento nas redes sociais Facebook e Instagram ⁴ da Cesan	Cesan Equipe Comunicação Consórcio
		Informar aos afetados do Reassentamento Involuntário o início das obras nas áreas de intervenção	Entrega (de que?)e acompanhamento das atividades nas áreas de desapropriação	Todas as vezes que houver execução de obra na área afetada	Comunicado, reunião presencial, informe por mensagem por whatsapp ou videoconferência	Cesan Lideranças Afetados
	Articulação de parcerias	Promover e estabelecer a parceria com as lideranças e grupos de apoio e técnico	Reunião com lideranças	Trimestral	Visita Visita individual ou contato por whatsapp ou videoconferência ⁵	Cesan
		informando sobre o início das obras, adesão ao SES e identificar	Reuniões com grupo técnico	Mensal ⁶	Visita/ Reunião/ Contato telefônico/ whatsapp/reunião por videoconferência ⁷	Cesan Prefeitura
			Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de	Mensal	Reunião presencial ⁸ Contato através dos grupos de apoio ao programa ⁹	Secretaria de Assistência Social Lideranças

³ Metodologia adotada em época de pandemia

⁴ Ferramentas serão avaliadas após definições do cliente Cesan para o monitoramento da marca nas mídias sociais.

⁵ Metodologia será utilizada em época de pandemia

⁶ Reunião já acontece desde setembro/2019

⁷ Metodologia será utilizada em época de pandemia

⁸ Durante o período da pandemia essa ferramenta está cancelada

⁹ Interação através dos grupos de apoio ao programa de renda municipal

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	15 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

		possíveis áreas críticas de segurança.	Renda Municipal			
			Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos	1 por escola	Comunicados/ Palestras/ Mini palestra/ Visita Entrega dos comunicados junto com a cesta educação ¹⁰	Secretaria de Educação
	Capacitação	Capacitar e qualificar os moradores para exercerem a atividade laboral	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário	1 por sub-bacia (abrangendo os bairros contemplados no projeto)	Curso ¹¹	Prefeitura *Parceiro contratado para ministrar o curso Lideranças
	Atividades socioculturais e ambientais	Promover eventos socioculturais e ambientais com foco na cidadania, protagonismo social, preservação do meio ambiente e utilização do SES	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade	1 por sub-bacia (abrangendo os bairros contemplados no projeto)	-Plantio de árvores -Exposições pós-atividade de educação ambiental ¹² -Jornada da Cidadania ¹³ -Cinema na comunidade – promover interação com a comunidade trazendo títulos focados no meio ambiente e preservação ambiental;	Cesan Lideranças Secretaria de Educação Governo do Estado Parceiros prospectados para a ação da Jornada da Cidadania
	Avaliação e monitoramento	Avaliar as ações desenvolvidas focando no processo de melhoria	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp	Mensal	Identificação das metas a serem alcançadas e os principais desafios	Cesan Lideranças

¹⁰ O Governo do Estado e a Prefeitura Municipal fazem a entrega de uma cesta básica para os alunos da rede. A cesta básica corresponde ao consumo de merenda que o aluno faria na unidade escolar.

¹¹ Será ministrado de acordo com os protocolos de saúde da OMS, Banco Mundial e diretrizes estaduais de vigilância em saúde.

¹² Essas atividades foram canceladas no período da Covid - 19

¹³ Atividade programada para 2021 devido Covid - 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	16 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

		Mensurar o conhecimento da comunidade sobre o SES, os impactos durante a obra e qualidade do atendimento realizado	Aplicação de questionários na comunidade mensurando impactos	Após abordagem social	Instrumental	Lideranças
		Avaliar as condições para viabilizar a execução da ligação do esgoto	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar	De acordo a demanda para instalação da rede intradomiciliar em residências que estão abaixo da rua	Visita técnica de encarregado ou engenheiro com equipe social para verificar viabilidade da instalação da rede intradomiciliar Conforme Ofício nº E – UGP – 001/064/2020 Orientações sobre ligações de esgoto	Cesan Equipe Social Consórcio Engenharia Consórcio

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	17 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

7.2 Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras

Eixo	Ações	Objetivos	Atividades	Frequência	Instrumento	Atores/Parceiros
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	Acompanha- mento das ligações domiciliares e intradomicilia- res					
		Adesão de 95% dos cadastros factíveis	Visita domiciliar para adesão ao SES	Conforme previsto no edital serão 3070 ligações intradomiciliares	Folder tarifa social Folder ligação de esgoto Formulário Tarifa social Formulário Boletim de Serviços Formulário Declaração de Usuário do Imóvel Formulário Declaração de propriedade do Imóvel Formulário Termo de Aceite da Ligação de Esgoto	Cesan Equipe Social Consórcio
			Acompanhamento da instalação intradomiciliar	3070 ligações	Um membro da equipe social acompanhará a equipe de execução das ligações intradomiciliares na residência dos clientes, visando que não haja importunação durante a instalação	Cesan Engenharia Consórcio
		Quantificar as adesões realizadas durante a semana para garantir a meta estipulada para cada profissional	Acompanhamento semanal de adesão ao SES	Semanal	Relatório semanal interno Relatório mensal enviado à Cesan	Equipe Social Consórcio

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	18 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

		Acompanhar a execução das ligações, e dialogar com as partes interessadas da comunidade sobre esse processo, bem como ouvir reclamações e sugestões.	Informar ao Grupo Local de Acompanhamento das ligações de esgoto	Mensal por sub-bacia	Informar ao grupo o andamento das obras e das ligações que foram executadas ¹⁴	Lideranças Equipe de Comunicação e Social do Consórcio
		Diagnosticar os equipamentos sociais existentes e a rede de apoio à comunidade e os atores envolvidos nessas articulações	Diagnóstico da rede estruturada e situacional	Diária	Levantamento dos equipamentos sociais existentes e as redes de apoio à comunidade e os atores envolvidos	Lideranças Prefeitura Cesan Equipe social Consórcio
	Mensuração das ligações	Quantificar e qualificar as adesões ao SES	Mensuração de ligações	De acordo com o número de aceites e recusas, a meta estipulada é que cada profissional realize no mínimo 400 visitas/mês e no mínimo 100 adesões/mês	Verificação se a meta mensal foi alcançada	Equipe social Consórcio

¹⁴ Durante o período da pandemia as informações repassadas por videoconferência ou live ou mensagens de whatsapp

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	19 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Promover a adesão ao SES dos clientes que se enquadrem na tarifa social	Adesão Tarifa Social	De acordo com o cadastro informado pela Cesan e de cadastrados que estejam dentro da poligonal do projeto	Verificação durante as abordagens quais os clientes que são aderentes aos critérios da tarifa social	Equipe Social Consórcio Secretaria de Assistência Social
--	---	----------------------	---	--	--

Cada bairro da área de abrangência receberá no mínimo 01 (uma) atividade de mobilização comunitária. As reuniões comunitárias serão realizadas 01 (uma) por bairro.

7.3 Educação Ambiental

Eixo	Ações	Objetivos	Atividades	Frequência	Instrumento	Atores/Parceiros
Educação Ambiental	Educação Sanitária	Promover a mudança de hábito em questões de educação sanitária focando na importância do uso racional da água, o tratamento de esgoto para fins de saúde, coleta seletiva e outros	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde ¹⁵	02 por sub-bacia	Oficina teórico prática Vídeo Dinâmica	Equipe comunicação do Consórcio Equipe meio ambiente do Consórcio

¹⁵ Atividade suspensa devido Covid - 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	20 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Educação Ambiental	Orientar e esclarecer sobre os recursos naturais, principalmente, a água. A importância da coleta seletiva e o tratamento de esgoto e o saneamento básico.	Oficinas teórico prática sobre uso racional dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente ¹⁶	1 escola por sub-bacia	-Vivência educativa – palestra e apresentação de vídeo -Agente na Rede: Visita à ETE – visita para sensibilizar os participantes -Teatro de fantoche – aplicado para crianças até o 2º Ano Ensino Fundamental -Concurso de redação – alunos de 4º e 5º anos -Jogo do Rio - alunos de 4º e 5º anos - Abraço no Rio – ação de engajamento com as escolas do entorno de um rio no Dia do Rio.	Equipes de comunicação e meio ambiente do Consórcio Cesan
		Propor projeto de revitalização de uma área degradada.	Oficina alusiva à recuperação ambiental com as escolas ¹⁷	1 por sub-bacia	Visita à área degradada no entorno Palestra orientativa sobre a fauna e flora locais Ações de replantio Criação de horta Reuso de água	Equipes de comunicação e meio ambiente do Consórcio Cesan
		Orientar e esclarecer sobre os recursos naturais, principalmente, a água. A importância da coleta seletiva e o tratamento de	Abordagem sobre Desenvolvimento Sustentável; Gestão de Resíduos Sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade Meio ambiente	1 por sub-bacia	Oficinas teórica (explicação em data show) ¹⁸	Equipes de comunicação e meio ambiente do Consórcio Cesan

¹⁶ Atividade suspensa devido Covid - 19

¹⁷ Atividade suspensa devido Covid - 19

¹⁸ Atividade não está prevista para ser executada nos 3 (três) primeiros meses devido à Covid - 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	21 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	esgoto e o saneamento básico. A relação do ser humano com o meio ambiente e o desenvolvimento sustentável.				
	Capacitar multiplicadores de informação sobre o empreendimento, sua função e seus benefícios.	Capacitação em saneamento ambiental para agentes de saúde, agentes ambientais e de endemias, lideranças comunitárias, vereadores e funcionários públicos em geral	1 por sub-bacia (abrangendo os bairros contemplados no projeto)	Treinamento sobre saneamento ambiental	Equipes de comunicação e meio ambiente do Consórcio Cesan

Cada bairro da área de abrangência receberá no mínimo 01 (uma) atividade de educação ambiental.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	22 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

7.4 Atendimento às demandas dos clientes

Eixo	Ações	Objetivos	Atividades	Frequência	Instrumento	Atores/Parceiros
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Receber e tratar as demandas da população e dar suporte técnico no acompanhamento nas ações	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento	Atividade diária, de segunda à sábado, enquanto durar a obra	Atendimento presencial ¹⁹ Ponto de apoio da equipe responsável e do trabalho de campo Atendimento em horário comercial	Equipe comunicação e social do Consórcio Cesan
	Unidade Volante de Atendimento	Divulgar o programa dentro dos bairros da área de abrangência do empreendimento no município de Viana, orientar a população sobre os serviços prestados e sensibilizá-los sobre a necessidade da efetivação da ligação intradomiciliar de esgoto e facilitar o acesso aos clientes e comunidades	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES	Atividade diária, de segunda à sábado, enquanto durar a obra	Vídeo antes do atendimento Rotograma de divulgação Vídeos sobre saneamento básico	Equipe comunicação e social do Consórcio Cesan

¹⁹ Essa atividade será realizada de acordo com as normas de higiene e saúde da OMS (Organização Mundial de Saúde) e Banco Mundial.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	23 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

		sobre as ações que serão desenvolvidas.				
	Central de Atendimento Telefônico	Orientar e receber as demandas de forma gratuita. Rastrear as reclamações/sugestões.	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações	Atividade diária	Atendimento 115	Cesan Equipe comunicação Consórcio

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	24 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

7.5 Comercial

Eixo	Ações	Objetivos	Atividades	Frequência	Instrumento	Atores/Parceiros
Comercial	Relatório Consolidado das demandas	Informar à Cesan sobre a adesão ao SES	Relatório das adesões efetivadas durante o mês	Mensal	Relatório Cadastros efetivados.	Equipe comunicação e social Consórcio

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	25 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

8. Público alvo – Para cada Eixo

Eixo	Público Alvo
Mobilização Comunitária	- População residente na área de abrangência da Obra SES Viana - Lideranças - Associações de Bairro - Grupo Técnico - Comércio - - Afetados pela desapropriação - Secretarias municipais de Viana - Vereadores - Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Jucu - Camara de Dirigentes Lojistas
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	- Comunidade inserida na poligonal de abrangência de implantação/ampliação do SES - População residente na área de abrangência da Obra SES Viana - Lideranças
Educação Ambiental	- Lideranças - Professores; - Alunos; - Agentes de Saúde - ONGs
Atendimento às demandas dos clientes	- Lideranças - População residente na área de abrangência da Obra SES Viana - Associações de Bairro - Afetados pela desapropriação - Comércio - Poder Público
Comercial	- População residente na área de abrangência da Obra SES Viana

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	26 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

8.1 Stakeholders

Marcílio de Noronha

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EEEM IRMA DULCE LOPES PONTE	AVENIDA ESPIRITO SANTO, S/Nº - MARCILIO DE NORONHA	27 33446097/3344-6097		
EMEF CONSTANTINO JOSE VIEIRA	AV ESPIRITO SANTO, SN - MARCILIO DE NORONHA	27 33435459 /3344-1543		
CMEI CALYPIO SIQUEIRA ROCHA	R OSASCO, SN QUADRA 50 - MARCILIO DE NORONHA	27 33435592		
EMEF WASHINGTON MARTINS FILHO	AV BELO HORIZONTE, SN QUADRA 74 -MARCILIO DE NORONHA	27 33447918 /3344-1807		
EMEF MARCILIO DE NORONHA	AV SAO PAULO, 30 QD 50 - MARCILIO DE NORONHA	27 33435472 /3336-7691		
UNIDADE DE SAÚDE DE MARCÍLIO DE NORONHA (ESF)	Rua Osasco, quadra, sn, ao lado da pré-escola Calípio - Marcílio de Noronha - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3344-5858	usmarcilio@viana.es.gov.br	Vanderlei Francisco da Penha
ASSOC. MOR. MARCÍLIO DE NORONHA		(27) 9.9857-2737		MARCOS SOUZA
MOVIMENTO COMUNITÁRIO GRANDE MARCÍLIO DE NORONHA	Avenida Belo Horizonte casa 1 - quadra 67	9.9926-8159/999707785	virginiajudithgraca@gmail.com	GENILDO CARDOSO

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	27 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Canaã

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EEEFM ANILIA KNAAK BUSS	RUA RESPLENDOR, S/Nº-CANAÃ	27 33441384/3344-1027		
CMEI MARIA ANTONIA DE SOUZA BRAVIM	R BOA VISTA, S/N-CANAÃ	27 33448618 /3343-6700		
EMEF FRANCISCO ASSIS PEREIRA	AV RESPLENDOR, 32 -CANAÃ	27 33441382		
CANAÃ (ESF)	Rua Resplendor, sn - Canaã - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3344-8993	uscanaa@viana.es.gov.br	Kátia Maraia Queiroz
Primeira Igreja Batista de Canaã	Av. Tancredo Neves, 13 - Canaã, Viana - ES, 29135-000			
ASSOC. MOR. CANAÃ	RUA CIRCULAR, 20/ RUA NITERÓI 28	(27)9.9605-0064		VICENTE DE PAULA TEIXEIRA

Primavera

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EMEF DR ARCILIO TONONI	R TEREZINHA PEREIRA ABRANCHES, 21 - PRIMAVERA	27 33447135 /3343-3252		
UNIDADE DE SAÚDE PRIMAVERA (ESF)	Rua José Marcelino de Mello, sn - Primavera - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3344-0662	usdeprimavera@viana.es.gov.br	Elizabeth Davel de Oliveira
ASSOC. MOR. PRIMAVERA, TREZE DE MAIO (AMPRITRECAN)	RUA DELICE BARBOSA GOMES, 100	9.9898-2616	danuzianevesbonfa@gmail.com	DANÚZIA NEVES BONFÁ

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	28 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Areinha

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
CMEI PEQUENOS BRILHANTES	AV GUARAPARI, SN -AREINHA	27 3344-7052		
EMEF JOAO PAULO SOBRINHO	AV GUARAPARI, SN -AREINHA	27 3344-0863 /3343-4960		
EMEF EUZELIA LYRIO	RUA MARIA ONETE, SN -AREINHA	27 3344-6689 /3336-1155		
UNIDADE DE SAÚDE AREINHA (ESF)	Av. Guaraparí, sn - Areinha - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3344-0746	usareinha@viana.es.gov.br	Rovena Leal Ferrari
ASSOC. MOR. AREINHA	RUA GOIÁS, 2-AREINHA	(27)99632-2099		NEUCI RIBEIRO CAMPOS

Vila Bethânia

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
CMEI SANTA CLARA	R GETULIO VARGAS, 23 -VILA BETHÂNIA	27 33433244 /3343-8458		
EEEFM MARIA DE NOVAES PINHEIRO	RUA SANTA HELENA, 125-VILA BETHÂNIA	27 33442146/ 27 33367687		
UNIDADE DE SAÚDE VILA BETHÂNIA (ORMINDA BROEDEL) (PACS)	Rua Luiza Cassoti, sn - Vila Bethânia - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3343-8147	usvila@viana.es.gov.br	Michelli Forechi

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	29 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Campo Verde

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
CMEI LYDIA ELIETE DE SOUZA	RUA C, S/N -CAMPO VERDE	27 33433130 /3343-2478		
EMEF PROF DIVANETA LESSA MORAES	RUA C-CAMPO VERDE	27 33361431 /27 3343-2620		
INSTITUTO FAMILIA FELIZ	R. Nossa Senhora da Penha, 28 - Campo Verde, Viana - ES, 29135-000	(27) 3354-0508		
ASSOC. MOR. CAMPO VERDE	RUA PRINCIPAL, 116-AREINHA	9.9832-1520/ 99715-3036 /3354-1445(VICE WILSON)	amocav.viana@gmail.com/ wilsonmax2014@gmail.com	ARNALDO/ WILSON (VICE)

Industrial

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EEEM AUGUSTO RUSCHI	RUA GOIAS, S/N-INDUSTRIAL	(27) 33445036/ 27 3344-1155		
EMEF DR DENIZART SANTOS	R XAVIER, SN -INDUSTRIAL	(27) 33435680 /27 33367677		
CMEI IZABEL MERSCHER HELMER	RUA XAVIER, SN -INDUSTRIAL	(27)33443741		
UNIDADE DE SAÚDE INDUSTRIAL (ESF)	Rua Xavier, sn - Industrial - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3344-3943	usindustrial@viana.es.gov.br	Luciene dos Santos Rodrigues
ASSOC. MOR. BAIRRO INDUSTRIAL		(27) 9.9824-0959	edilene.ufes@gmail.com	EDILENE MACHADO

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	30 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Nova Bethânia

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EMEF DR TANCREDO DE ALMEIDA NEVES	R PRINCIPAL, SN -NOVA BETHÂNIA	27 3354--0090 /27 3336-3115		
CMEI MANOEL EVENCIO DE OLIVEIRA	R PRINCIPAL-NOVA BATHÂNIA	27 3344-7129		
UNIDADE DE SAÚDE NOVA BETHANIA (ESF)	Av. Central, sn - Nova Bethânia - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3354-0167	usnovabethania@viana.es.gov.br	Eva Aparecida Pinheiro
CENTRO COM. DE NOVA BETHÂNIA	RUA MONTE NEGRO S/Nº/ RUA TUPINIQUEIS nova Viana (Presidente)	(27) 9.9878-8825/ 99757-9162 (Alex)	edivaldobragga@hotmail.com	EDVALDO BRAGA/ALEX

Caxias do Sul

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EMEF GISLENE SILVA QUEIROZ	R PROJETADA A, SN -CAXIAS DO SUL	27 33446853 / 27 33362183		
CMEI GUILHERME DE ALMEIDA FILHO	RUA DOIS,87-CAXIAS DO SUL	27 3336 – 2526		
ASSOC. MOR. CAXIAS DO SUL	RUA MARIA D. TELLES DA SILVA, 27-CAXIAS DO SUL	(27)99532-4638	olivio.j.m@live.com /jarbaspassarinhovieira@gmail.com	OLIVIO MENEZES /JARBAS PASSARINHO VIEIRA

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	31 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Morada de Bethânia

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
CMEI RAO DE LUZ	RUA DOMINGOS MARTINS, SN -MORADA DE BETHÂNIA	27 3354-0094 /27 3354-1024		
EMEF ULISSES DOS SANTOS FILHO	AV DOMINGOS MARTINS, SN -MORADA DE BETHÂNIA	27 3354-1024		
UNIDADE DE SAÚDE MORADA DE BETHANIA (ESF)	Rua Domingos Martins, sn - Morada de Bethânia - Viana/ES - CEP : 29135-000	(27)3354-0033	usmoradadebetania@viana.es.gov.br	Manuela Shelp Vieira
MOV. COM. MORADA DE BETHÂNIA	RUA ALFREDO CHAVES, 15-MORADA DE BETHÂNIA	9.9714-9607/9.9205-0777	asiarfa@bol.com.br / asiarfa@gmail.com	JOÃO PEREIRA NETO

Soteco

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EMEF SOTECO	R ALFREDO CAVALLIERI, SN -SOTECO	27 33447036 /27 3216-3031		
UNIDADE DE SAÚDE SOTECO (ESF)	Rua São Paulo, 19 - Soteco - Viana/ES - CEP : 29135-000	27)3344-2593	ussoteco@viana.es.gov.br	Nelza Hasdenreiter Moraes
ASSOC. MOR. SOTECO E GUARITAS	RUA DISTRITO FEDERAL s/n-SOTECO	3344-0598 / 9.9893-275599907-4402 (David Mariano)	olivio.j.m@live.com	OLÍVIO DE JESUS MENEZES

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	32 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Universal

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EMEF ADAMASTOR FURTADO	R GOIAS, SN -UNIVERSAL	27 3344-4756 /27 3344-1155		
EEEM AUGUSTO RUSCHI	Endereço: RUA GOIAS, S/N - UNIVERSAL	27 3344-5036 / 27 33441155		
CMEI LOURDES MARIA CARVALHO CAPDEVILLE	RUA ANTONIO CONDE, SN -UNIVERSAL	27 3344-1380 / 27 3236-9773		
UNIDADE DE SAÚDE UNIVERSAL (ESF)		(27)3396-2377 /	usuniversal@viana.es.gov.br	Rosilene Destefani Olosi

Arlindo Villaschi

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
EEEFM EWERTON MONTENEGRO GUIMARAES	RUA NOVE, S/N-ARLINDO VILLASCHI	27 3344-0817		

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	33 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Jucu

Nome	Endereço	Telefone	E-mail	Responsável
Instituto Kautsky Domingos Martins		(27) 3268-2300 / 3268-3800	nelsonmayer@yahoo.com.br	Nelson Mayer
Sociedade Sinhá Laurinha Guarapari		(27) 99235 7686 / 98895-8272	eliodecastro@hotmail.com	Elio de Castro Paulino
FAMOPES Cariacica		(27) 3260-1518	mourabarra@gmail.com	Sebastião Ângelo de Moura
AMABARRA Vila Velha		(27) 98151-5047	amabarra@amabarra.org	Rodrigo C. M. Cardoso Aljesmar
MULTIVIX Cariacica		(27) 3335-5666	dramaldes2@gmail.com	Dalton da Cunha Ramaldes
INJAPA Vila Velha		(27) 3534-8894	giordano.rolldi13@hotmail.com	Giordano Roldi
Instituto Erling Lorentzen Dom. Martins		(27) 3248-0076	edimarbinotti@gmail.com	Edmar C. Binotti Jr
Pref. Munic. Vila Velha (Sec. de Desenvolvimento Sustentável) Vila Velha		(27) 3149-7271	george.borges@vilavelha.es.gov.br	George dos Santos Borges
Sup. 8 Polícia Militar Ambiental (Batalhão de Domingos Martins)		(27) 3268-3526	stgborlot@gmail.com	Leonardo Batista Borlot
Pref. Munic. de Cariacica (Sec. Meio Ambiente)		27) 3354-5401 / 3354-5412	merci.fardin@cariacica.es.gov.br	Merci Pereira Fardin

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	34 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

IDAF Dom. Martins	(27) 3268-1100 / 3636-3765	jose.adinan@idaf.es.gov.br	José Adinan Souza
Pref. Munic. de Guarapari (Sec. de Agricultura)	(27) 3261-7708 / 3361-8200	aurinho.machado@guarapari.es.gov.br	Aurinho Rocha Machado
Pref. Munic. Mal. Floriano (Sec. de Meio Ambiente)	(27) 3288-3373 / 3288-1331	meioambiente@marechalfloriano.es.gov.br	Sérgio Luiz Ferreira
Pref. Munic. de Dom. Martins (Sec. Meio Ambiente)	(27) 3268-3428	georgefloresta@yahoo.com.br	George Hilton Venturim
INCAPER	(27) 3268-2521	veralms@incaper.es.gov.br	Vera Lúcia Martins Santos
Pref. Munic. Viana (Sec. Meio Ambiente e Desenv. Rural)	(27) 3255-3058 / 3255-1465	cintia.candido@yahoo.com.br	Cintia Candido Matias Laures
CESAN	(27) 2127-5065	andre.sefione@cesan.com.br	André Luiz Sefione
Refrigerantes COROA	(27) 3268-2300 / 3268-3800	bruno.bicalho@coroa.com.br	Bruno Bicalho
Sup. REAL Café	(27) 3346-1493	azevedo@tristao.com	José Azevedo de Carvalho Filho
Produtor Rural - Fazenda Sauanha	(27) 99999-5659	zedaltonc@gmail.com	José Dalton R. Magalhães Cardoso
PCH São Pedro	(27) 3269-2095	ivanneto@brasilpch.com.br	Ivan Bichara Sobreira Neto
ArcelorMittal - Cariacica	(27) 3246-6111 / 3246-	jandia.reis@arcelormittal.com.br	Jândia dos Reis

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	35 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

		6282		
Sind. Rural de M.F. e D.M. Dom. Martins		(27) 3268-1396	andreluduvicokrohling@gmail.com	André L. Krohling
Sindicato Rural Patronal de Viana		(27) 3255-1850	gabrieelleambiental@gmail.com	Gabrielle Rossi Entrim
Associação de Produtores de Pedra Azul			claudiomargagno@gmail.com	Martins José Gagno
Associação dos Avicultores do ES - AVES		(27) 3288-1182	administrativo@associacao.org.br	Nelio Hand
AGERH - CONVIDADO PERMANENTE Estado		(27) 3347-6209	akserau@yahoo.com	Aline Keler Serau

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	36 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Câmara de Vereadores²⁰

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
Câmara de Vereadores de Viana	R. Av. Florentino Ávidos, 40 - Centro, Viana - ES, 29130-065	(27) 3255-2955	contato@camaraviana.es.gov.br	

Associação Empresarial de Viana – AEV

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
CDL	Rodovia BR 262 – km 8 – Marcílio de Noronha	-	-	-

FEMOPOVI

Nome	Endereço	Telefone	Email	Responsável
FEDERACAO DE MOVIMENTOS POPULARES DE VIANA	Endereço: Rua Das Hortencias, 70, Canaã		E-mail: femopovi@hotmail.com	

²⁰ Após as eleições o quadro será atualizado com os nomes dos vereadores eleitos

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	37 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

9. Metodologia – Para cada eixo

De acordo com o público alvo será avaliado em conjunto com a comunidade local as atividades mais aplicáveis a realidade do bairro. Será oferecido esse cardápio de possibilidades para que seja avaliado quais atividades serão realizadas em cada bairro de acordo com espaços disponíveis, escolas, equipes de agenda de saúde, etc.

Eixo	Metodologia
Mobilização Comunitária	Entrega de Comunicado de início de obra e vistoria cautelar Cartazes (divulgação em pontos comerciais e nos equipamentos sociais) Faixa informativa sobre o início das obras (principais vias dos bairros) Sonorização volante ²¹ naVan Entrega de Jornal informativo sobre o avanço da obra Divulgação nos Grupos de whatsapp das lideranças Divulgação nos Grupos de whatsapp da secretaria de saúde Divulgação nos Grupos de whatsapp assistência social Cinema na comunidade
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica em imóveis que estejam abaixo do nível da rua Visita domiciliar para adesão ao SES com preenchimento de formulários específicos e entrega de folders sobre a ligação de esgoto Acompanhamento da equipe social na execução das ligações intradomiciliares Mensuração das adesões aos SES Análise e avaliação do resultado das adesões para as lideranças objetivando ampliar o quantitativo de aceites Levantamento dos equipamentos sociais em visita de campo e meios eletrônicos
Educação Ambiental	Oficina teórico prática Apresentação de Vídeo temático Vivência educativa educação ambiental Agente na Rede: Visita à ETE Teatro de fantoche Concurso de redação Jogo do Rio Gincana Abraço no Rio Visita à área degradada no entorno Palestra orientadora sobre a fauna e flora locais Ações de replantio Criação de horta Reuso de água Capacitação em saneamento ambiental
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento presencial no escritório local e na van Vídeo antes do atendimento Rotograma de divulgação
Comercial	Relatório e cadastros efetivados

²¹ Metodologia será utilizada com maior frequência em época de pandemia

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	38 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

10. Mensagem chave de cada eixo

Eixo	Mensagem chave
Mobilização comunitária	- Saúde das famílias - Promoção da saúde - Valorização da região - União de todos no combate ao Corona vírus
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	- Adesão ao esgoto - Cuidado com o meio ambiente
Educação Ambiental	- Cuidado com o meio ambiente - Uso correto do sistema de esgotamento sanitário - Uso racional da água
Atendimento das demandas dos clientes	- Sensibilização sobre a necessidade da efetivação da ligação intradomiciliar - Minimizar o impacto das obras na comunidade do entorno do empreendimento - Diálogo permanente com o cliente
Comercial	- Consolidação da adesão ao esgoto - Acesso ao serviço de coleta do esgoto

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 39 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

11. Linguagem da Informação

A **comunicação** está associada à linguagem e interação, de forma que representa a transmissão de mensagens entre um emissor e um receptor. A linguagem será simples, informal, direta e de fácil entendimento para facilitar a compreensão da mensagem. Quando for necessário o uso de termos técnicos, eles serão explicados.

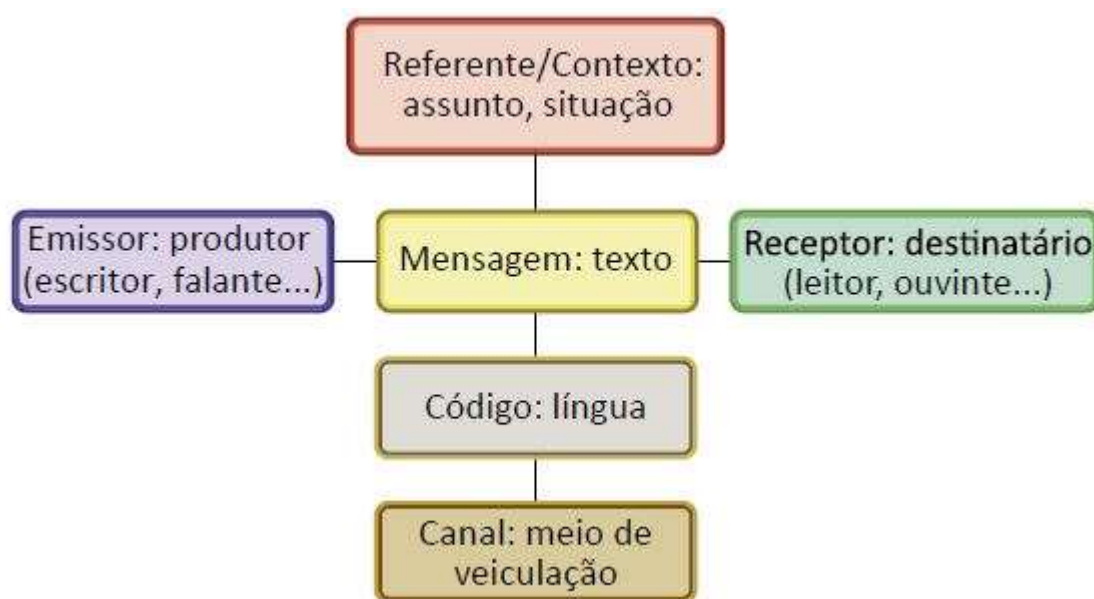


Figura 1 Elementos da comunicação

Os **meios de comunicação** são veículos que propagam informações sobre diversos temas do mundo, como artes, culinária e religião, para a sociedade, e no processo comunicacional cada veículo apresenta uma linguagem específica na propagação dessas informações.

Tipo de linguagem	Veículo de comunicação	Linguagem	Nível de linguagem
Escrita	Jornais, revistas, folders e formulários	Verbal, não verbal e híbrida	Culta/padrão
Sonora	Rádio, carro de som e telefone	Verbal	Culta/padrão e coloquial
Audiovisual	Televisão e cinema	Verbal e não verbal	Culta/padrão e coloquial
Multimídia	TV digital e internet (redes sociais)	Verbal, não verbal e híbrida	Culta/padrão, coloquial e regional

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	40 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

12. Ferramentas/ Mídias de Comunicação por Eixo

12.1 Eixo Mobilização comunitária

Eixo	Instrumentos	Funcionalidade
Mobilização Comunitária	Banner/Cartazes/Cartilhas/Comunicados/ Folders/Spot de rádio/Faixa/Placa informativa	Informar à população sobre o empreendimento e o avanço da obra Mobilização para reuniões e eventos
	Apresentação data show *Live ou Webinar ²²	Informar às lideranças sobre as etapas da obra
	Página do empreendimento nas redes sociais Facebook e Instagram ²³ da Cesan	Engajar a comunidade dos bairros afetados sobre o avanço da obra, próximas frentes de trabalho e adesão ao SES e fortalecer a marca da Cesan
	Comunicado, reunião presencial, informe por mensagem por whatsapp ou videoconferência	Informar às lideranças sobre as etapas da obra
	Visita individual ou contato por whatsapp ou videoconferência ²⁴	Apresentar à obra e as áreas para as lideranças
	Reunião presencial ²⁵ Contato através dos grupos de apoio ao programa ²⁶ de Assistência Social	Informar aos assistidos da Secretaria de Assistência Social e verificar se eles têm aderência à tarifa social
	Comunicados/ Palestras/ Mini palestra/ Visita Entrega dos comunicados junto com a cesta educação ²⁷	Informar aos pais e professores sobre as ações do empreendimento e promover o engajamento
	Instrumental de pesquisa de satisfação	Conhecer o grau de satisfação das pessoas abordadas

²² Metodologia adotada em época de pandemia

²³ Ferramentas serão avaliadas após definições do cliente Cesan para o monitoramento da marca nas mídias sociais.

²⁴ Metodologia será utilizada em época de pandemia

²⁵ Durante o período da pandemia essa ferramenta está cancelada

²⁶ Interação através dos grupos de apoio ao programa de renda municipal

²⁷ O Governo do Estado e a Prefeitura Municipal fazem a entrega de uma cesta básica para os alunos da rede. A cesta básica corresponde ao consumo de merenda que o aluno faria na unidade escolar.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	41 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

12.2 Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras

Eixo	Instrumento	Funcionalidade
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	Folder tarifa social Folder ligação de esgoto Formulário Tarifa social Formulário Boletim de Serviços Formulário Declaração de Usuário do Imóvel Formulário Declaração de propriedade do Imóvel Formulário Termo de Aceite da Ligação de Esgoto	- Formalizar a adesão ao SES

12.3 Educação Ambiental

Eixo	Instrumento	Funcionalidade
Educação Ambiental	Oficina teórico prática Vídeo	- Promover a educação sanitária com apresentação de vídeo e aplicação de oficina
	Palestra e apresentação de vídeo Teatro de fantoche Concurso de redação Jogo do Rio Cinema na comunidade –	- Promover atividade de interação com a comunidade trazendo títulos focados no meio ambiente e preservação ambiental e importância do saneamento básico.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	42 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

12.4 Atendimento às demandas dos clientes

Eixo	Instrumento	Funcionalidade
Atendimento às demandas dos clientes	Vídeo Folder	- Minimizar os impactos da obra, informar sobre o procedimento de adesão e formalizar a adesão.

12.5 Comercial

Eixo	Instrumento	Funcionalidade
Comercial	Relatório	- Efetivar os termos de aceite realizados durante abordagem social

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	43 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

13. Registro de eventos

Os eventos, reuniões, palestras, oficinas, dentre outros, serão registrados através de atas, lista de presença, registro fotográfico ou áudio (quando necessário). Além desses registros, será aplicada pesquisa de satisfação pós-evento.

Os registros de memória dos eventos de participação serão registrados pela equipe de comunicação social do Consórcio ECS e, posteriormente, compilados em documentos e apresentados nos relatórios mensais e trimestrais.

Os documentos serão catalogados por eixo temático e subdividido por sub-bacia.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	44 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

14. Estrutura para implementar as ações de comunicação

14.1 Recursos Humanos e Materiais

Eixo	Ação	Recursos Humanos	Recursos Materiais
Mobilização Comunitária	Elaboração de kit básico de informações: materiais informativos/educativos	Especialista de comunicação Assistente de comunicação	Banner/Cartazes/Cartilhas/Comunicados/ Folders/Spot de rádio/Faixa/Placa informativa
	Comunicar a população sobre a obra	Especialista de comunicação Assistente de comunicação	Banner/Cartazes/Cartilhas/Comunicados/ Folders/Spot de rádio/Faixa/Placa informativa
	Ministração de Palestra sobre o empreendimento	Equipe social e de comunicação	Data show Computador
	Reunião comunitária	Equipe social e de comunicação	Data show Computador Celular com câmera
	Divulgação da obra por meios digitais	Comunicação Cesan Comunicação Consórcio	Página do empreendimento nas redes sociais Facebook e Instagram ²⁸ da Cesan
	Entrega e acompanhamento das atividades nas áreas de desapropriação	Equipe social e de comunicação do Consórcio	Celular com aplicativo Whatsapp Computador com internet
	Reunião com lideranças	Equipe social e de comunicação do Consórcio	Celular com aplicativo Whatsapp Computador com internet Lanche
	Reuniões com grupo técnico	Grupo técnico Consórcio Grupo técnico da Cesan Grupo técnico da Prefeitura de Viana	Celular com aplicativo Whatsapp Computador com internet

²⁸ Ferramentas serão avaliadas após definições do cliente Cesan para o monitoramento da marca nas mídias sociais.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	45 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de Renda Municipal	Equipe social e de comunicação do Consórcio	Celular com aplicativo Whatsapp Computador com internet
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos	Equipe social e de comunicação do Consórcio	Comunicados/ Palestras/ Mini palestra/ Visita Entrega dos comunicados junto com a cesta educação ²⁹
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário	Empresa contratada para ministrar o curso	Data Show Aulas práticas
	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade	Equipe social e de comunicação do Consórcio Equipe ambiental do Consórcio Cesan Profissionais das áreas de beleza, jurídico, saúde (se aplica na Jornada da Cidadania)	Mudas de árvores Data Show Aulas práticas
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp	Equipe social e de comunicação	Celular com aplicativo Whatsapp Computador com internet
	Aplicação de questionários na comunidade mensurando impactos	Equipe social e de comunicação	Instrumental Celular Computador com internet

²⁹ O Governo do Estado e a Prefeitura Municipal fazem a entrega de uma cesta básica para os alunos da rede. A cesta básica corresponde ao consumo de merenda que o aluno faria na unidade escolar.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	46 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADEÇÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Eixo	Ação	Recursos Humanos	Recursos Materiais
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar	Cesan Equipe Social Consórcio Engenharia Consórcio	Cesan Equipe Social Consórcio Engenharia Consórcio
	Visita domiciliar para adesão ao SES	Cesan Equipe Social Consórcio	Folder tarifa social Folder ligação de esgoto Formulário Tarifa social Formulário Boletim de Serviços Formulário Declaração de Usuário do Imóvel Formulário Declaração de propriedade do Imóvel Formulário Termo de Aceite da Ligação de Esgoto Celular com câmera e internet
	Acompanhamento da instalação intradomiciliar	Cesan Engenharia Consórcio Equipe social Equipe de instalação de intradomiciliar	Insumos para instalação da ligação intradomiciliar
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES	Equipe Social Consórcio	Computador com internet Celular com câmera Relatório mensal
	Informar a comunidade do andamento das ligações intradomiciliares	Equipe de Comunicação e Social do Consórcio	Celular com aplicativo whatsapp Computador com internet Materiais de comunicação em geral
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional	Lideranças Prefeitura Cesan Equipe social Consórcio	Computador com internet Celular com whatsapp
	Mensuração de ligações	Equipe social e de comunicação do Consórcio	Computador com internet
	Adesão Tarifa Social	Equipe Social Consórcio Secretaria de Assistência Social	Formulário tarifa social Celular com câmera e whatsapp

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	47 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADEÇÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Eixo	Ação	Recursos Humanos	Recursos Materiais
Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde ³⁰	Equipe social e de comunicação do Consórcio Equipe meio ambiente do Consórcio	Vídeo Data show Computador Celular com câmera
	Oficinas teórico prática sobre uso racional dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente ³¹ -Vivência educativa – palestra e apresentação de vídeo -Agente na Rede: Visita à ETE – visita para sensibilizar os participantes -Teatro de fantoche – aplicado para crianças até o 2º Ano Ensino Fundamental -Concurso de redação – alunos de 4º e 5º anos -Jogo do Rio - alunos de 4º e 5º anos - Abraço no Rio – ação de engajamento com as escolas do entorno de um rio no Dia do Rio. -Cinema na comunidade – promover interação com a comunidade trazendo títulos focados no meio ambiente e	Equipes de comunicação e meio ambiente do Consórcio e da Cesan	Vídeo Data show Caneta Formulário Redação Fantoches

³⁰ Atividade suspensa devido Covid - 19

³¹ Atividade suspensa devido Covid - 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	48 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	preservação ambiental;		
	Oficina alusiva à recuperação ambiental com as escolas ³²	Equipes de comunicação e meio ambiente do Consórcio Cesan	Data show Computador com internet Mudas de hortaliças
	Abordagem sobre Desenvolvimento Sustentável; Gestão de Resíduos Sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade Meio ambiente	Equipes de comunicação e meio ambiente do Consórcio Cesan	Data show Computador com internet

³² Atividade suspensa devido Covid - 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	49 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Eixo	Ação	Recursos Humanos	Recursos Materiais
Atendimento às demandas dos clientes	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento	Auxiliar administrativo	Computador com internet Impressora TV
	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES	Auxiliar de responsabilidade social Motorista	TV Computador com internet Impressora Van
	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações	Atendentes de call center do 115	*infraestrutura externa

Eixo	Ação	Recursos Humanos	Recursos Materiais
Comercial	Relatório das adesões efetivadas durante o mês	Especialista de comunicação Equipe social	Computador com internet Impressora

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	50 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

15. Plano de ação

5W					2H		STATUS
O quê? (What)	Porque? (Why)	Onde? (Where)	Quem? (Who)	Quando? (When)	Como? (How)	Quanto custa? (How much)	
kit básico de materiais informativos/educativos	Ferramentas para divulgação do empreendimento	Cesan e Consórcio	Comunicação Cesan e Consórcio	Até agosto/2020	Elaboração e impressão de layout das peças de comunicação	R\$8.680,00 ³³	Realizado
Comunicar à população sobre a obra	Para mitigar impactos	Áreas impactadas pelo projeto	Comunicação Consórcio	A partir de 15/11 até a conclusão do empreendimento	Distribuição porta a porta, fixação de cartazes nos equipamentos sociais e carro de som	-	Pendente
Ministração de palestra sobre o empreendimento	Informar ao maior número de pessoas sobre o empreendimento	Áreas impactadas pelo projeto	Equipe Social Consórcio e Cesan	A partir de dezembro	Palestra ou webinar	-	Pendente
Reunião Comunitária	Informar à comunidade sobre o andamento da obra	Áreas impactadas pelo projeto	Equipe Social Consórcio e Cesan	A partir de dezembro	Videoconferência	-	Pendente
Divulgação da obra por meios digitais	Para ampliar a divulgação do empreendimento	Contas Facebook e Instagram da Cesan	Comunicação Cesan	A partir de dezembro	Posts semanais	-	Pendente

³³ Custos iniciais para os três primeiros meses de execução da obra

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	51 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Acompanhamento das atividades nas áreas de desapropriação/servidão administrativa	Para que os afetados mantenham-se informados das etapas de interferências nas áreas	Áreas afetadas pela desapropriação/servidão	Equipe Social Consórcio	Após pagamento das áreas pela Cesan	Visita no local ou por whatsapp	-	Pendente
Reunião com lideranças	Para manter as lideranças informadas sobre o empreendimento	Áreas impactadas pelo projeto	Equipe social do Consórcio e representante da Cesan	Antes do início das obra e durante o período de execução	Reunião presencial ou videoconferência	-	Pendente
Reunião com grupo técnico	Estabelecer parceria com setor público	Áreas impactadas pelo projeto	Equipe técnica do Consórcio, Cesan e Prefeitura	Mensalmente	Reunião presencial ou videoconferência	-	Em andamento
Reuniões com integrantes de programas de Transferência de Renda	Promover a adesão à tarifa social desse grupo de pessoas	Áreas impactadas pelo projeto	Equipe Social	Mensalmente	Reunião presencial ou videoconferência	-	Pendente
Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos	Engajar os educadores no projeto	Escolas das sub-bacias	Equipe social	Mensalmente	Reunião presencial ou videoconferência	-	Pendente
Curso de Capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário	Qualificar a mão-de-obra da comunidade do entorno	Sub-bacias que receberão as obras	Equipe Social e parceiro para aplicar o curso	Data a definir	Presencial	-	
Eventos socioculturais e ambientais	Promover e disseminar o empreendimento	Sub-bacias que receberão	Equipe Social do Consórcio Equipe	Data a definir	Presencial	-	Pendente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	52 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	através de ações socioambientais	as obras	Ambiental do Consórcio Cesan				
Visita técnica	Para diagnosticar a viabilidade da rede intradomiciliar em residências abaixo do nível da rua	Sub-bacias que receberão as obras	Equipe de engenharia do Consórcio	De acordo com a demanda	Presencial	-	Pendente
Visita domiciliar para adesão ao SES	Promover adesão ao SES	Sub-bacias que receberão as obras	Equipe Social do Consórcio	Diariamente	Presencial	-	Iniciada em 26/10/20
Acompanhamento execução das ligações domiciliares e intradomiciliares	Evitar importunação ou assédio durante a execução do trabalho	Residências que receberão ligação intradomiciliar ou domiciliar	Equipe Social do Consórcio	Diariamente	Presencial	-	Pendente
Acompanhamento semanal de adesão ao SES	Quantificar as adesões realizadas durante a semana	Sub-bacias que receberão as obras	Gestora da equipe social	Semanalmente	Via aplicativo Controller	-	Pendente
Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares	Informar às lideranças e comunidade em geral sobre as ligações efetivadas,	Sub-bacias que receberão as obras	Equipe social	Mensalmente	Meios digitais	-	Pendente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	53 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	buscando que incentivem outras pessoas a aderirem						
Diagnóstico da rede estruturada e situacional	Identificar os equipamentos sociais existentes e as áreas de apoio à comunidade	Sub-bacias que receberão as obras	Equipe Social	Diariamente	Contato por telefone, whatsapp e visita de campo	-	Em execução desde outubro/2019
Mensuração de ligações	Quantificar e qualificar as adesões ao SES	Sub-bacias que receberão as obras	Gestora da equipe social	Mensalmente	Meio digital	-	Pendente
Adesão Tarifa Social	Promover à adesão ao SES dos clientes que se enquadram na tarifa social	Sub-bacias que receberão as obras	Equipe social	Diariamente	Presencial	-	Atividade em execução desde 26/10/20
Oficina teórica prática sobre o uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde	Promover a mudança de hábito em questões de educação sanitária focando na importância do uso racional da água, o tratamento de esgoto para fins de saúde, coleta seletiva e outros	Escola e associação das sub-bacias que receberão as obras	Equipe Social e de Meio Ambiente do Consórcio	A definir	Presencial	-	Pendente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	54 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Oficina teórica prática sobre o uso racional dos recursos e cuidados com o meio ambiente	Orientar e esclarecer sobre os recursos naturais e o uso sustentável	Escola	Equipe Social e de Meio Ambiente do Consórcio	A definir	Presencial	-	Pendente
Recuperação ambiental no entorno das escolas	Promover projeto de revitalização de área degradada	Escola	Equipe Social e de Meio Ambiente do Consórcio	A definir	Presencial	-	Pendente
Atendimento escritório local	Receber e tratar as demandas da população e dar suporte técnico no acompanhamento das ações das obras	Escritório Local	Equipe Social	De segunda a sexta: 9h às 12h – 13h às 18h Sábado: 9h às 13h	Presencial	-	Pendente
Unidade volante de atendimento	Divulgar o programa dentro dos bairros, orientar a população sobre os serviços prestados e sensibilizá-los sobre a necessidade da adesão ao SES	Van	Equipe Social	De segunda a sexta: 13h às 14 e das 15h às 19h Sábado: 9 às 13h	Presencial	R\$136.000,00	Pendente
Central de Atendimento Telefônico	Canal de comunicação para	115	Call Center Cesan	Diariamente	Por telefone	-	Pendente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	55 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

	relacionamento com a população						
Relatório consolidado das demandas	Informar à Cesan sobre a adesão ao SES	Instrumenta I	Gestora da equipe social	Mensalmente	Virtual	-	Pendente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	56 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

16. Programação Prevista

A programação de todas as fases tem o objetivo de estreitar o relacionamento com a comunidade para que ela se sinta participante e valorizada durante a execução do empreendimento.

Mensalmente será enviado para a CESAN um cronograma com as atividades a serem realizadas no mês subsequente.

16.1 Fase 1 - 90 dias

Nessa fase estão contempladas a definição do público-alvo, elaboração/produção dos materiais informativos/educativos pertinentes e a produção gráfica das peças de divulgação.

Apresentação da obra para as lideranças, grupo técnico e demais stakeholders.

16.2 Fase 2 – Início de Obras

No período entre 15 a 10 dias antes do início das obras, será realizada a divulgação por sub-bacias, utilizando os meios de comunicação mais adequados ao público-alvo. Serão realizadas as seguintes atividades:

- Reuniões sobre o projeto com as lideranças;
- importância do empreendimento;
- benefícios;
- cronograma das obras;
- Apresentação das pessoas chave, responsáveis pela realização do empreendimento e por contato junto à comunidade, bem como forma de acessá-las;
- Impactos socioambientais (tráfego, transporte, acessos, barulho etc.) e processos mitigatórios;
- Formas de comunicação para o encaminhamento de preocupações, queixas e sugestões.

16.3 Fase 3 – Acompanhamento de Obras

Nessa fase, a comunicação será focada nos itens abaixo:

- Avanço das obras e dos programas anexos;
- Benefícios gerados e impactos socioambientais mitigados;
- Intervenções junto ao meio ambiente (tráfego, rotas, transporte, acesso, etc.);
- Medidas de segurança a serem adotadas;
- Períodos e horários de interrupção de serviços essenciais;

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	57 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

- Eventuais situações adversas e procedimentos a serem adotados;
- Situações de emergência e procedimentos a serem adotados;
- Acompanhamento das obras em áreas de servidão e desapropriação
- Datas, horários e locais de reuniões, encontros, eventos;
- Devolutivas referentes a preocupações, queixas e sugestões recebidas.

16.4 Fase 4 – Ligações intradomiciliares

As ligações intradomiciliares foram divididas nos cadastros como factíveis (fora das poligonais) e ligações das poligonais.

Programação prevista para as ligações factíveis (Aproximadamente 1331):

Bairro	Total ligações	Data início	Data Final
Nova Bethânia		Novembro/2020	Fevereiro/21
Caxias do Sul		Fevereiro/2021	Maio/21
Primavera		Maio/21	Setembro/21
Marcílio de Noronha		Setembro/21	Dezembro/21

Programação prevista para as ligações poligonais (Aproximadamente 1739):

Bacia	Data início	Data Final
V02	Setembro/21	Março/22
V03	Junho/22	Novembro/22
V04	Setembro/22	Setembro/22
V05 A	Abril/22	Abril/22
V05 B	Abril/22	Maio/22
V05 C	Setembro/21	Janeiro/22

16.5 Fase 5 – Pós - obra

- Término das obras e das novas condições da operação do empreendimento;
- Informações relevantes sobre a obra;
- Aspectos positivos gerados (mitigação de impactos, campanhas realizadas, manifestações acatadas, etc.);
- Finalização do processo de acompanhamento das servidões e desapropriações
- Mensuração das ligações intradomiciliares efetuadas

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	58 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

- Postura da comunidade quanto à utilização dos serviços/produtos entregues por meio com a finalização da obra;
- Contatos e canais de comunicação para esclarecimento de dúvidas quanto aos serviços/produtos entregues via realização do empreendimento;
- Benefícios efetivamente gerados;
- Situação viária, acessibilidades, transportes, comércio, etc.;

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	59 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

17 Metas, indicadores, monitoramento e avaliaçao do Plano de Comunicaçao Social e Adesao ao SES

O monitoramento é compreendido como processo contínuo presente desde a concepção, implementação e finalizaçao da intervençao, tendo sempre a perspectiva de aprender a lógica da açao planejada e a lógica dos atores envolvidos, identificando possíveis problemas de execuçao e suas causas, com objetivos de propor soluçoes adequadas e garantir a eficiência e a eficácia do plano de comunicaçao e adesao.

17.1 Metas e Indicadores

Do ponto de vista metodológico, a avaliaçao se dá a partir de indicadores, constituídos por um conjunto de variáveis, que permitem a análise crítica das açoes e impactos sociais, decorrentes da intervençao, de forma a permitir possíveis ajustes que se fizerem necessários.

O Consórcio terá a responsabilidade receber e tratar todas as demandas decorrentes da implantaçao das obras, além de elaborar relatórios trimestrais com evidências comprobatórias das atividades executadas. As açoes e relatórios deverão ter acompanhamento sistemático da Supervisora com apoio da CESAN.

Ao término das açoes, o Consórcio realizará uma avaliaçao qualitativa da atividade com o público participante.

A gestão das reclamações será realizada por meio de registro de atendimento identificado com número, nome, endereço, reclamação e status do atendimento em formulário específico. As reclamações serão agrupadas em uma planilha que será anexada ao relatório mensal.

As reclamações serão indicadas nos relatórios, assim como as devidas providências tomadas. Todas as reclamações registradas pelos clientes serão sistematizadas e avaliadas. Itens avaliados e incidência:

- Número de reclamações registradas/tratadas;
- 100% de reclamações registradas: avaliar canal mais utilizado para reclamações, verificar se elas se sobrepõem. Exemplo: registro no 115 ou nas frentes de trabalho ou durante abordagem social ou oriundo da liderança;
- Monitoramento semanal do número de reclamações por frentes de trabalho/equipe;
- Tempo de resposta ao cliente;
- Tempo de fechamento da reclamação: Reclamações complexas sinistros com danos ao cliente ou ao imóvel;

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	60 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

f) Grau de satisfação do cliente.

O processo de monitoramento das metas visa mensurar o alcance dos objetivos do Plano de Comunicação Social e Adesão as Obras do SES Cariacica 2 – Viana. Possibilitando captar e medir, durante todo o período da intervenção, os processos e resultados relativos a cada ação planejada, e sua consecução de forma eficiente, eficaz, com efetividade e sustentabilidade. Foram estabelecidas as seguintes metas para mensurar o impacto do empreendimento nos bairros de atuação:

Eixo	Indicador	Abrangência	Meta
Mobilização Comunitária	Índice de Satisfação dos participantes das atividades	Todas as atividades	Igual ou superior a 70% ³⁴ considerado Ótimo ou Bom
Acompanhamento das Demandas Comunitárias e intermediação das obras	Número de ligações	Todos os clientes factíveis da Cesan inseridos nos bairros do empreendimento	95% de adesão 5% de recusa *
	Abordagem social	Todos os clientes que aderirem ao SES	95% satisfação 5% insatisfação
	Visita domiciliar	Todas as visitas	Igual ou superior a 90% ³⁵ considerado Ótimo ou Bom
Educação ambiental	Índice de Satisfação dos participantes das atividades	Todas as atividades	Igual ou superior a 70% ³⁶ considerado Ótimo ou Bom
Atendimento às Demandas dos Clientes	Índice de Satisfação do atendimento	Todas as demandas registradas	Responder a 100% dos clientes em até 48 horas, após o registro da reclamação.
	Van – Atendimento unidade volante	Registro dos plantões realizados nos bairros e a quantidade de atendimentos	100% (registro dos atendimentos) ³⁷

³⁴ Instrumental de pesquisa de satisfação está apresentado nos anexos

³⁵ Instrumental de pesquisa de satisfação está apresentado nos anexos

³⁶ Será aplicada pesquisa de satisfação pós-evento e o formulário está apresentado nos anexos

³⁷ Será aplicada pesquisa de satisfação pós- atendimento e o formulário está apresentado nos anexos, podendo a ser aplicado digitalmente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	61 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

		realizados	
	Van – Atendimento unidade volante	Índice de Satisfação do atendimento	Igual ou superior a 70% considerado Ótimo ou Bom
	Escritório Local	Registro dos atendimentos dos clientes atendidos no local	100% (registro dos atendimentos) ³⁸
	Escritório Local	Índice de Satisfação do atendimento	Igual ou superior a 70% considerado Ótimo ou Bom
Comercial	Implantação das tarifas de esgoto	Todos os clientes da Cesan que aderiram ao SES	100%

17.2 Avaliação e monitoramento

O processo de avaliação e monitoramento das atividades desenvolvidas no Trabalho Técnico Social terá como premissa o caráter participativo, portanto envolverá a equipe social, profissional da área ambiental e os moradores da área de abrangência do projeto de forma contínua. A avaliação perpassará todos os eixos do Trabalho Técnico Social, o que torna possível a análise dos aspectos facilitadores e das oportunidades de melhorias que possam surgir. Serão avaliados e monitorados:

- Índice de satisfação dos serviços prestados (pesquisa de satisfação);
- Alcance da divulgação da obra (pesquisa de satisfação);
- Conhecimento da população sobre saneamento (pesquisa);

Metodologia: Acompanhamento das atividades, permitindo visualizar o desempenho o que e como foi realizado, assim devendo identificando e avaliando os aspectos ligados ao como fazer, tais como: a qualidade dos materiais utilizados, o índice de frequência, entre outros;

Além disso, a avaliação dos resultados possibilitará a aferição do cumprimento dos objetivos específicos.

Nome da Atividade: Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos –

³⁸ Será aplicada pesquisa de satisfação pós- atendimento e o formulário está apresentado nos anexos, podendo a ser aplicado digitalmente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	62 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

dos clientes que receberam a ligação de esgoto

Número de atividades: a amostra para aplicação do questionário foi definida em 1348 clientes que aderirem ao SES considerando um universo de 3070 ligações, com 95% de confiança e 2% margem de erro.

Período de realização: durante a execução da obra

Objetivo da atividade: Avaliar o alcance do Plano de Comunicação e Adesão e medir o impacto da obra na comunidade.

Metodologia: aplicação de instrumental específico para esse diagnóstico.

Nome da Atividade: Avaliação com lideranças comunitárias das Obras do Sistema de Esgotamento Sanitário Cariacica 2 – Viana Bairros

Número de atividades: 01

Período de realização: final da execução da obra.

Objetivo da atividade: avaliar o impacto na qualidade de vida da população beneficiada pelas obras do sistema de esgotamento sanitário.

Metodologia: aplicação de instrumental denominado grupo focal.

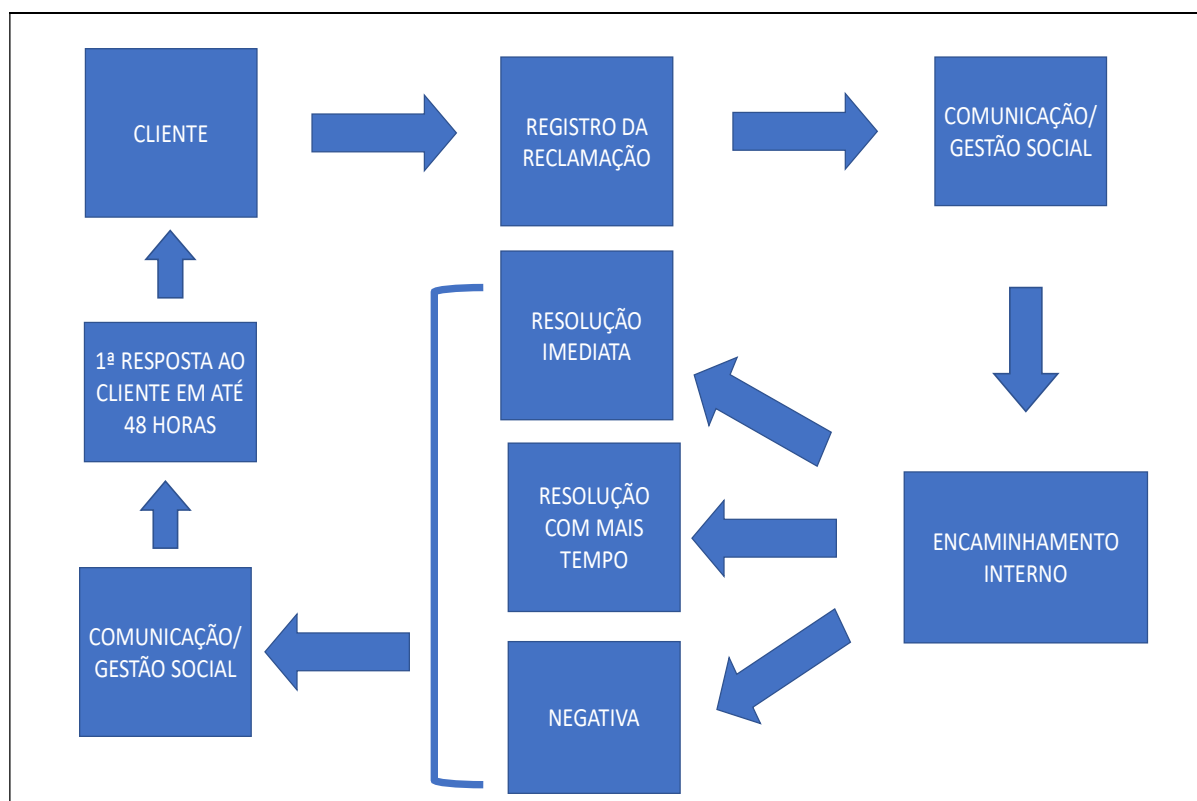
	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	63 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

17.3 Sistema de Atendimento as Reclamações e Sugestões dos Clientes

A coordenação do sistema de Atendimento as Reclamações dos Clientes será realizada pela analista de comunicação social, o atendimento das reclamações obedecerá ao fluxograma abaixo. A análise dos dados do Sistema será realizada semanalmente pela equipe social e de engenharia para avaliar pontos críticos tais como: principais problemas na execução de obra, ocorrência de problemas por equipe, tempo de atendimento e de resposta aos clientes, e outros pontos necessários. Mensalmente serão produzidos relatórios para envio a Gerenciadora e trimestralmente os dados serão enviados ao Banco Mundial.

A análise dos dados do Sistema de Atendimento as Reclamações e Sugestões dos Clientes produzirão Relatórios de Oportunidade de Melhoria que nortearão ações corretivas junto à força de trabalho e todos os setores envolvidos com o objetivo de minimizar cada vez mais o número de reclamações dos clientes.

Fluxograma do Sistema de Atendimento as Reclamações e Sugestões dos Clientes



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	64 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

17.4 Canais de Registro de Reclamações e Sugestões dos Clientes

Os clientes poderão registrar suas reclamações, críticas ou sugestões através dos seguintes canais:

- a) Escritório Local;
- b) Van – atendimento Móvel;
- c) Call Center da CESAN – 115;
- d) Canteiro de Obras;
- e) Site da Cesan - Fale Conosco;
- f) Mídias Sociais: Facebook, Instagram, e outros;
- g) WhatsApp das equipes de campo que disponibilizarão seus contatos aos clientes;
- h) Outras portas de entrada acessadas pelos clientes imprensa, e outros.

Todas as reclamações, críticas e sugestões serão registradas no SICAT (Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento) e tratadas no Sistema de Atendimento as Reclamações dos Clientes da Obra do Sistema de Esgotamento Sanitário Cariacica 2 – Viana Bairros. Todas as reclamações terão um número de processo gerado pelo SICAT para monitoramento do tempo de atendimento pela empresa supervisora, e rastreamento das demandas.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	65 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

17.5 Instrumental para registro das reclamações e sugestões dos Clientes

Formulário para controle e evidência do tratamento das demandas


Ficha de Atendimento – Demandas e Reclamações Clientes CESAN

Consorticiada:

Responsável pelo atendimento:

Data: **Horário:**

Local:

Assunto:

Dados do cliente:

Nome:

Telefones:

E-mail:

Endereço:

Solicitação:

Providências Imediatas (data do atendimento; responsável; diagnóstico).

Histórico do Atendimento: descritivo do atendimento

Registro Fotográfico

Conclusão do atendimento:

Tempo de atendimento:

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	67 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

18. Cronograma

Ano 2020 - As atividades descritas abaixo foram planejadas contemplando um período de 90 dias a partir de novembro/2020
PLANEJAMENTO ANO 2020 – SUB BACIA V02 – PRIMAVERA/CAXIAS DO SUL
Início previsto: Dezembro/2020
Término previsto: Abril/2022

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos							x	x				
	Comunicar à população sobre a obra											x	x
	Ministração de palestra sobre o empreendimento ³⁹												x
	Reunião comunitária ⁴⁰												x
	Divulgação da obra por meios digitais ⁴¹												x
	Reunião com lideranças ⁴²											x	
	Reuniões com grupo técnico ⁴³											x	x
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal ⁴⁴												x
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos ⁴⁵											x	
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário ⁴⁶												

³⁹ Atividade cancelada enquanto durar o período da pandemia Covid – 19 seguindo a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Banco Mundial para que não sejam realizados eventos que gerem aglomeração de pessoas.

⁴⁰ Reunião presencial está cancelada, podendo ser realizada por meio de webinar ou live

⁴¹ Aguardando estudo de mídia da Cesan para aplicação nas redes sociais Facebook, Instagram e com divulgação nos grupos de whatsapp das lideranças e grupos de apoio à comunidade

⁴² Reunião individual com cada liderança e com os devidos cuidados de prevenção Covid - 19

⁴³ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁴⁴ Reunião via grupo de whatsapp de apoio às famílias cadastradas ou aplicativo de vídeo conferência

⁴⁵ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁴⁶ Atividade adiada para 2021 devido pandemia Covid-19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	68 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade ⁴⁷												
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp											x	x
	Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos ⁴⁸												x

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar												x
	Visita domiciliar para adesão ao SES ⁴⁹											x	x
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES											x	x
	Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares												x
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional											x	x
	Mensuração de ligações												x

Eixo	Atividade ⁵⁰	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde												

⁴⁷ Atividade cancelada no período de 90 dias. Nova avaliação será realizada em 60 dias.

⁴⁸ Será aplicado durante a abordagem social estabelecendo as orientações de saúde da OMS, Banco Mundial. e diretrizes da Cesan

⁴⁹ O trabalho técnico social será executado conforme as diretrizes do setor Relações com a Comunidade da Cesan (Conforme orientações da OMS e Banco Mundial)

⁵⁰ As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 seguindo as orientações para não promover aglomeração de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	69 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Oficinas teórico práticas sobre uso dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente													
	Oficina relacionada à recuperação ambiental													
	Abordagem sobre desenvolvimento sustentável; Gestão de resíduos sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade; Meio Ambiente													

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento ⁵²												x
	Atendimento unidade volante	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES ⁵³												x
	Central atendimento telefônico	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações												x

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Comercial	Relatório consolidado das demandas	Relatório das adesões efetivadas durante o mês												x

⁵² Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

⁵³ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	70 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Ano 2021⁵⁴

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos												
	Comunicar à população sobre a obra												
	Ministração de palestra sobre o empreendimento			x			x			x			
	Reunião comunitária												
	Divulgação da obra por meios digitais	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Reunião com lideranças			x		x		x		x			x
	Reuniões com grupo técnico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos		x		x		x		x		x		
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário			x									
	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade			x						x			
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

⁵⁴ As atividades nessa sub-bacia para o ano de 2021 foram planejadas levando-se em consideração que de acordo com dados estatísticos da doença em outros países e informes de saúde do Ministério da Saúde, a situação da pandemia Covid-19 estará controlada. Portanto, as atividades definidas anteriormente permanecem no planejamento podendo ser adequadas num período prévio de dois meses antes de serem executadas.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	71 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADEÇÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acompanhamento das demandas comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Visita domiciliar para adesão ao SES ⁵⁵	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Mensuração de ligações	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Eixo	Atividade ⁵⁶	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde				x				x				
	Oficinas teórico práticas sobre uso dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente			x			x						

⁵⁵ O trabalho técnico social será executado conforme as diretrizes da E-UGP. (Conforme orientações da OMS e Banco Mundial)

⁵⁶ As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 e as orientações para não termos aglomeração de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	72 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Oficina relacionada à recuperação ambiental				x				x				
	Abordagem sobre desenvolvimento sustentável; Gestão de resíduos sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade; Meio Ambiente			x			x						

[illegible][illegible]

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	73 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

PLANEJAMENTO ANO 2020 – SUB BACIA V03 – AREINHA
Início previsto: Julho/2021
Término previsto: Junho/2022

Ano 2021⁵⁷

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos												
	Comunicar à população sobre a obra						x	x	x	x	x	x	x
	Ministração de palestra sobre o empreendimento ⁵⁸						x		x		x		
	Reunião comunitária						x	x	x	x	x	x	x
	Divulgação da obra por meios digitais						x	x	x	x	x	x	x
	Reunião com lideranças ⁵⁹					x			x			x	
	Reuniões com grupo técnico ⁶⁰						x	x	x	x	x	x	x
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal							x	x	x	x	x	x
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos ⁶¹						x		x		x		

⁵⁷ As atividades nessa sub-bacia foram planejadas levando-se em consideração que até dezembro/2020 de acordo com dados estatísticos da doença em outros países e informes de saúde do Ministério da Saúde, a situação da pandemia Covid-19 estará controlada. Portanto, as atividades definidas anteriormente permanecem no planejamento podendo ser adequadas num período prévio de dois meses antes de serem executadas.

⁵⁸ Atividade cancelada enquanto durar o período da pandemia Covid – 19 seguindo a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Banco Mundial. para que não sejam realizados eventos que gerem aglomeração de pessoas.

⁵⁹ Reunião individual com cada liderança e com os devidos cuidados de prevenção Covid - 19

⁶⁰ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁶¹ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	74 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário ⁶²							x					
	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade									x			
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp							x	x	x	x	x	x
	Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos ⁶³							x	x	x	x	x	x

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acompanhamento das demandas das comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar						x	x	x	x	x	x	x
	Visita domiciliar para adesão ao SES ⁶⁴						x	x	x	x	x	x	x
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES						x	x	x	x	x	x	x
	Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares								x	x	x	x	x
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional						x	x	x	x	x	x	x
	Mensuração de ligações							x	x	x	x	x	x

Eixo	Atividade ⁶⁵	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde								x		x		
	Oficinas teórico práticas sobre uso dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente									x		x	

⁶² Curso agendado para 2021 devido Covid - 19

⁶³ Será aplicado via whatsapp com as lideranças

⁶⁴ O trabalho técnico social será executado conforme as diretrizes do setor Relações com a Comunidade da Cesan (Conforme orientações da OMS e Banco Mundial)

⁶⁵ As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 e as orientações para não termos aglomeração de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	75 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Oficina relacionada à recuperação ambiental ⁶⁶									x				
	Abordagem sobre desenvolvimento sustentável; Gestão de resíduos sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade; Meio Ambiente ⁶⁷										x		x	

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento ⁶⁸							x	x	x	x	x	x
	Atendimento unidade volante	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES ⁶⁹							x	x	x	x	x	x
	Central atendimento telefônico	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações							x	x	x	x	x	x

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Comercial	Relatório consolidado das demandas	Relatório das adesões efetivadas durante o mês							x	x	x	x	x	x

⁶⁶ Atividades serão programadas para 2021 pois envolvem unidades escolares e no período de dezembro e janeiro corresponde às férias

⁶⁷ Atividades serão programadas para 2021 pois envolvem unidades escolares e no período de dezembro e janeiro corresponde às férias

⁶⁸ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

⁶⁹ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	76 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Ano 2022⁷⁰

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos												
	Comunicar à população sobre a obra	x	x	x	x	x	x						
	Ministração de palestra sobre o empreendimento ⁷¹			x			x						
	Reunião comunitária												
	Divulgação da obra por meios digitais	x	x	x	x	x	x						
	Reunião com lideranças ⁷²			x			x						
	Reuniões com grupo técnico ⁷³	x	x	x	x	x	x						
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal	x	x	x	x	x	x						
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos ⁷⁴	x	x										
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário						x						

⁷⁰ As atividades nessa sub-bacia para o ano de 2021 foram planejadas levando-se em consideração que de acordo com dados estatísticos da doença em outros países e informes de saúde do Ministério da Saúde, a situação da pandemia Covid-19 estará controlada. Portanto, as atividades definidas anteriormente permanecem no planejamento podendo ser adequadas num período prévio de dois meses antes de serem executadas.

⁷¹ Atividade cancelada enquanto durar o período da pandemia Covid – 19 seguindo a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Banco Mundial. para que não sejam realizados eventos que gerem aglomeração de pessoas.

⁷² Reunião individual com cada liderança e com os devidos cuidados de prevenção Covid - 19

⁷³ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁷⁴ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	77 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade			x			x						
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp	x	x	x	x	x	x						
	Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos ⁷⁵	x	x	x	x	x	x						

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acompanhamento das demandas das comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar	x	x	x	x	x	x						
	Visita domiciliar para adesão ao SES ⁷⁶	x	x	x	x	x	x						
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES	x	x	x	x	x	x						
	Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares	x	x	x	x	x	x						
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional	x	x	x	x	x	x						
	Mensuração de ligações	x	x	x	x	x	x						

Eixo	Atividade ⁷⁷	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
------	-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

⁷⁵ Será aplicado via whatsapp com as lideranças

⁷⁶ O trabalho técnico social será executado conforme as diretrizes do setor Relações com a Comunidade da Cesan (Conforme orientações da OMS e Banco Mundial)

⁷⁷ As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 e as orientações para não termos aglomeração

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 78 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde		x		x								
	Oficinas teórico práticas sobre uso dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente		x		x								
	Oficina relacionada à recuperação ambiental		x		x								
	Abordagem sobre desenvolvimento sustentável; Gestão de resíduos sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade; Meio Ambiente		x		x								

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento ⁷⁸	x	x	x	x	x	x						
	Atendimento unidade volante	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES ⁷⁹	x	x	x	x	x	x						
	Central atendimento telefônico	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações	x	x	x	x	x	x						

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Comercial	Relatório consolidado das demandas	Relatório das adesões efetivadas durante o mês	x	x	x	x	x	x						

de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

⁷⁸ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

⁷⁹ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	79 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

PLANEJAMENTO ANO 2021 – SUB BACIA V04 – AREINHA

Início previsto: Maio/2022

Término previsto: Julho/2022

PLANEJAMENTO ANO 2021

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos												
	Comunicar à população sobre a obra				x	x	x	x					
	Ministração de palestra sobre o empreendimento ⁸⁰					x		x					
	Reunião comunitária				x		x						
	Divulgação da obra por meios digitais				x	x	x	x					
	Reunião com lideranças ⁸¹				x		x						
	Reuniões com grupo técnico ⁸²				x	x	x	x					
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal				x	x	x	x					
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos ⁸³				x		x						
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário					x							
	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade						x						
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp				x	x	x	x					
	Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos ⁸⁴				x	x	x	x					

⁸⁰ Atividade cancelada enquanto durar o período da pandemia Covid – 19 seguindo a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Banco Mundial para que não sejam realizados eventos que gerem aglomeração de pessoas.

⁸¹ Reunião individual com cada liderança e com os devidos cuidados de prevenção Covid - 19

⁸² Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁸³ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁸⁴ Será aplicado via whatsapp com as lideranças

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	80 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acompanhamento das demandas das comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar				x	x	x	x					
	Visita domiciliar para adesão ao SES ⁸⁵				x	x	x	x					
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES				x	x	x	x					
	Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares				x	x	x	x					
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional				x	x	x	x					
	Mensuração de ligações				x	x	x	x					

Eixo	Atividade ⁸⁶	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde					x		x					
	Oficinas teórico práticas sobre uso dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente				x		x						
	Oficina relacionada à recuperação ambiental					x							
	Abordagem sobre desenvolvimento sustentável; Gestão de resíduos sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade; Meio Ambiente					x							

⁸⁵ O trabalho técnico social será executado conforme as diretrizes do setor Relações com a Comunidade da Cesan (Conforme orientações da OMS e Banco Mundial)

⁸⁶ As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 e as orientações para não termos aglomeração de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 81 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento ⁸⁷				x	x	x	x					
	Atendimento unidade volante	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES ⁸⁸				x	x	x	x					
	Central atendimento telefônico	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações				x	x	x	x					

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Comercial	Relatório consolidado das demandas	Relatório das adesões efetivadas durante o mês				x	x	x	x					

⁸⁷ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

⁸⁸ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	82 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

PLANEJAMENTO ANO 2020 – SUB BACIA V05 – Nova Bethânia
Início previsto: Dezembro/2020
Término previsto: Abril/2022
ANO 2020

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos						x	x					
	Comunicar à população sobre a obra										x	x	
	Ministração de palestra sobre o empreendimento ⁸⁹												x
	Reunião comunitária											x	
	Divulgação da obra por meios digitais											x	x
	Reunião com lideranças ⁹⁰											x	
	Reuniões com grupo técnico ⁹¹											x	x
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal ⁹²												x
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos ⁹³											x	
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário ⁹⁴												
	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade ⁹⁵												
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp												x

⁸⁹ Atividade cancelada enquanto durar o período da pandemia Covid – 19 seguindo a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Banco Mundial para que não sejam realizados eventos que gerem aglomeração de pessoas.

⁹⁰ Reunião individual com cada liderança e com os devidos cuidados de prevenção Covid - 19

⁹¹ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁹² Abordagem será realizada pelo grupo de apoio às pessoas assistidas pelo programa

⁹³ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

⁹⁴ Curso programado para 2021 devido Covid - 19

⁹⁵ Durante os primeiros 90 dias não serão realizados eventos para evitar aglomeração de pessoas conforme diretrizes da OMS (Organização Mundial de Saúde) e Banco Mundial.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	83 de 127
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

[illegible][illegible][illegible]

⁹⁶ Será aplicado via whatsapp com as lideranças

⁹⁸ As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 e as orientações para não termos aglomeração de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	84 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento ¹⁰⁰												x
	Atendimento unidade volante	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES ¹⁰¹												x
	Central atendimento telefônico	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações												x

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Comercial	Relatório consolidado das demandas	Relatório das adesões efetivadas durante o mês												x

¹⁰⁰ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

¹⁰¹ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	85 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

ANO 2021¹⁰²

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos												
	Comunicar à população sobre a obra	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Ministração de palestra sobre o empreendimento ¹⁰³		x			x			x			x	
	Reunião comunitária	x			x			x			x		
	Divulgação da obra por meios digitais	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Reunião com lideranças ¹⁰⁴	x			x			x			x		
	Reuniões com grupo técnico ¹⁰⁵	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal ¹⁰⁶	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos ¹⁰⁷		x		x		x		x		x		
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário						x						
	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade						x			x			
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos ¹⁰⁸	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

¹⁰² As atividades nessa sub-bacia para o ano de 2021 foram planejadas levando-se em consideração que de acordo com dados estatísticos da doença em outros países e informes de saúde do Ministério da Saúde, a situação da pandemia Covid-19 estará controlada. Portanto, as atividades definidas anteriormente permanecem no planejamento podendo ser adequadas num período prévio de dois meses antes de serem executadas.

¹⁰³ Atividade cancelada enquanto durar o período da pandemia Covid – 19 seguindo a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Banco Mundial para que não sejam realizados eventos que gerem aglomeração de pessoas.

¹⁰⁴ Reunião individual com cada liderança e com os devidos cuidados de prevenção Covid - 19

¹⁰⁵ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

¹⁰⁷ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

¹⁰⁸ Será aplicado via whatsapp com as lideranças

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	86 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADEÇÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acompanhamento das demandas das comunitárias e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Visita domiciliar para adesão ao SES ¹⁰⁹	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Mensuração de ligações	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Eixo	Atividade ¹¹⁰	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde			x			x			x			
	Oficinas teórico práticas sobre uso dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente			x			x			x			
	Oficina relacionada à recuperação ambiental			x			x			x			
	Abordagem sobre desenvolvimento sustentável; Gestão de resíduos sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade; Meio Ambiente			x			x			x			

¹⁰⁹ O trabalho técnico social será executado conforme as diretrizes do setor Relações com a Comunidade da Cesan (Conforme orientações da OMS e Banco Mundial)

¹¹⁰ As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 e as orientações para não termos aglomeração de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	87 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento ¹¹¹	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Atendimento unidade volante	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES ¹¹²	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Central atendimento telefônico	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Comercial	Relatório consolidado das demandas	Relatório das adesões efetivadas durante o mês	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

¹¹¹ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

¹¹² Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	88 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

ANO 2022¹¹³

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mobilização e comunicação	Elaboração de kit básico de informações: materiais educativos/informativos												
	Comunicar à população sobre a obra	x	x	x	x								
	Ministração de palestra sobre o empreendimento ¹¹⁴		x										
	Reunião comunitária			x									
	Divulgação da obra por meios digitais	x	x	x	x								
	Reunião com lideranças ¹¹⁵	x			x								
	Reuniões com grupo técnico ¹¹⁶	x	x	x	x								
	Reuniões com integrantes de Programas de Transferência de renda municipal ¹¹⁷	x	x	x	x								
	Reuniões com as escolas municipais dos bairros abrangidos ¹¹⁸		x		x								
	Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário			x ¹¹⁹									
	Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade			x									
	Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metasp	x	x	x	x								
	Aplicação de questionário na comunidade mensurando impactos ¹²⁰	x	x	x	x								

¹¹³ As atividades nessa sub-bacia para o ano de 2021 foram planejadas levando-se em consideração que de acordo com dados estatísticos da doença em outros países e informes de saúde do Ministério da Saúde, a situação da pandemia Covid-19 estará controlada. Portanto, as atividades definidas anteriormente permanecem no planejamento podendo ser adequadas num período prévio de dois meses antes de serem executadas.

¹¹⁴ Atividade cancelada enquanto durar o período da pandemia Covid – 19 seguindo a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Banco Mundial para que não sejam realizados eventos que gerem aglomeração de pessoas.

¹¹⁵ Reunião individual com cada liderança e com os devidos cuidados de prevenção Covid - 19

¹¹⁶ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

¹¹⁸ Reuniões via grupo de whatsapp ou aplicativo de vídeo conferência

¹¹⁹ Se houver demanda

¹²⁰ Será aplicado via whatsapp com as lideranças

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	89 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Eixo	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acompanhamento das demandas das comunidades e comitês e intermediação das obras	Visita técnica de acordo com demanda para instalação da rede intradomiciliar	x	x	x	x								
	Visita domiciliar para adesão ao SES ¹²¹	x	x	x	x								
	Acompanhamento semanal de adesão ao SES	x	x	x	x								
	Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares	x	x	x	x								
	Diagnóstico da rede estruturada e situacional	x	x	x	x								
	Mensuração de ligações	x	x	x	x								

Eixo	Atividade ¹²²	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Educação Ambiental	Oficinas teórico prática sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde			x									
	Oficinas teórico práticas sobre uso dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente			x									
	Oficina relacionada à recuperação ambiental			x									
	Abordagem sobre desenvolvimento sustentável; Gestão de resíduos sólidos; Saneamento ambiental e Sustentabilidade; Meio Ambiente			x									

¹²¹ O trabalho técnico social será executado conforme as diretrizes do setor Relações com a Comunidade da Cesan (Conforme orientações da OMS e Banco Mundial)

¹²² As atividades previstas no eixo Educação Ambiental não acontecerão durante três meses devido à Covid – 19 e as orientações para não termos aglomeração de pessoas. Esse cronograma será revisto em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	90 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atendimento às demandas dos clientes	Atendimento escritório local	Local para recebimento e tratamento das demandas da população e suporte ao empreendimento ¹²³	x	x	x	x								
	Atendimento unidade volante	Veículo volante para propagação do projeto e adesão ao SES ¹²⁴	x	x	x	x								
	Central atendimento telefônico	Atendimento ao cliente para adesão e reclamações	x	x	x	x								

Eixo	Macro Ação	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Comercial	Relatório consolidado das demandas	Relatório das adesões efetivadas durante o mês	x	x	x	x								

¹²³ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

¹²⁴ Atendimento será realizado conforme diretrizes da Organização Mundial de Saúde sobre Prevenção ao Covid – 19

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	92 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Reuniões com escolas		R		R	R						
Curso de capacitação de Bombeiro Hidro Sanitário		R				R		I	A		
Eventos socioculturais e ambientais para a comunidade	C	R	R					I	A		A
Avaliação e monitoramento de itens críticos dos processos e objetivos/metass		R		R	I	I	I				
Aplicação de instrumento de pesquisa de satisfação na comunidade mensurando impactos					R	R		I			
Visita técnica viabilidade ligação intradomiciliar								I		R	
Visita domiciliar para adesão ao SES				R	R						
Acompanhamento mensal de adesão ao SES	A	R		R	I	I	I	I	A		
Acompanhamento pela comunidade do andamento das ligações intradomiciliares		R		R	I	I	I	I	A		
Diagnóstico da rede estruturada e situacional		R		R	R				I		
Mensuração de ligações	A	R		R	R		R		A		A
Ofinas teórico práticas sobre uso racional de água, a importância do tratamento de esgoto para a saúde	C	R	R	C	C	R		I	A		
Oficina teórico práticas sobre uso racional dos recursos naturais e cuidados com o meio ambiente	C	R	R	C	C	R		I	A		
Oficina alusiva à recuperação ambiental com as escolas	C	R	R	R		R		I	A		

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	94 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

20. ANEXOS

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	95 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

a. Questionário sobre o saneamento no bairro



CONSÓRCIO ECS

Questionário sobre o saneamento no seu bairro

Bairro: _____ (obrigatório)

Assinale qual destes problemas ocorrem no seu bairro:



1) Com relação à água: () falta de água () qualidade da água () falta de rede de água () tarifa () manutenção Outros _____ _____	3) Com relação a RESÍDUO (LIXO) () falta de coleta seletiva () frequência da coleta comum () varrição (sujeira nas ruas) () falta de lixeira nas ruas () frequência de capinagem Outros _____ _____
2) Com relação ao esgoto () mau cheiro () falta de tratamento () falta de rede de esgoto () fossas inadequadas () manutenção Outros _____ _____	4) Com relação a Drenagem () falta de boca de lobo () ocorrência de erosões () alagamentos () falta de áreas verdes () manutenção Outros _____ _____

Apresente suas propostas para a melhoria dos sistemas (água/esgoto/resíduos/drenagem):

Opcional

Nome: _____

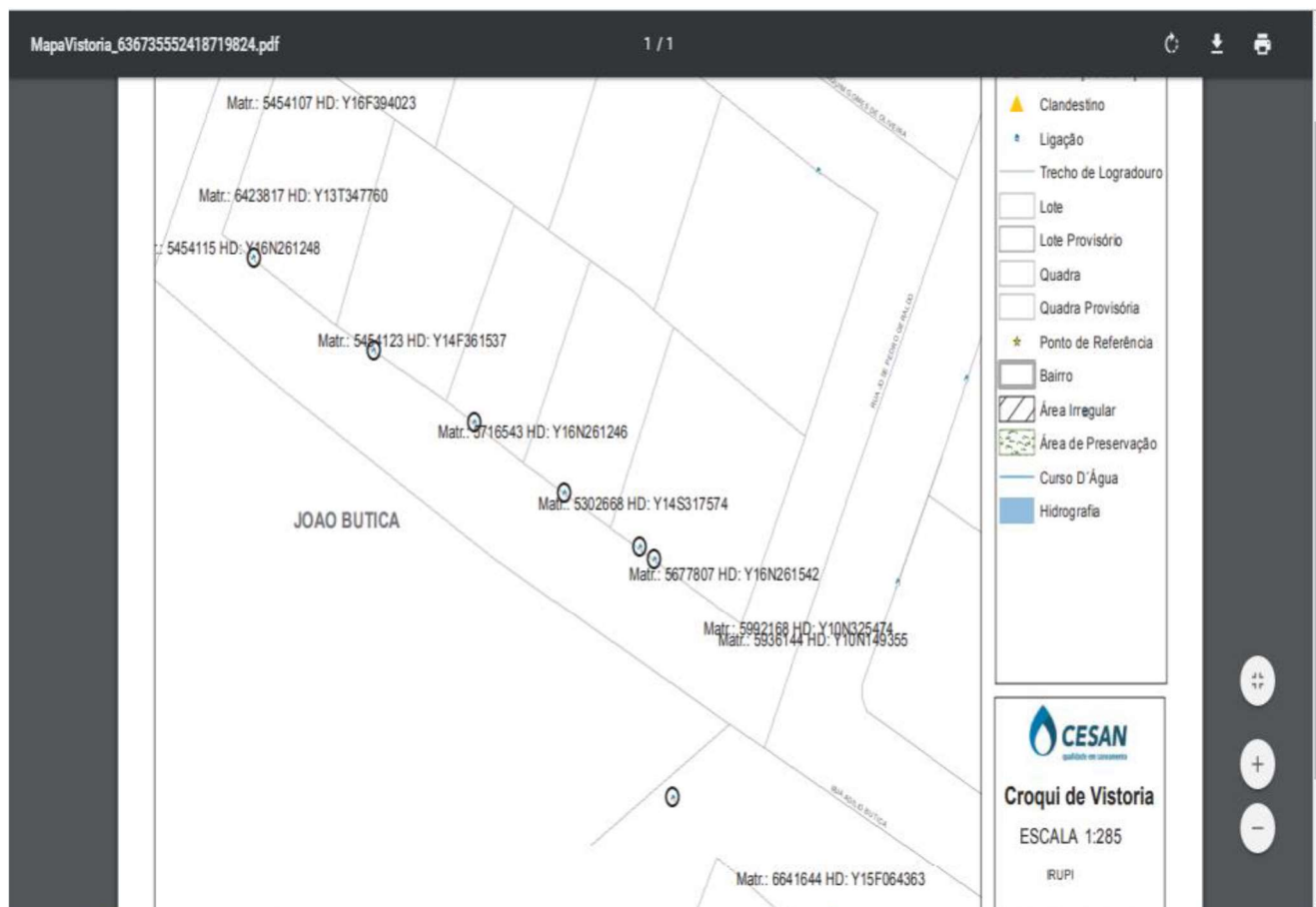
Idade: _____ Profissão: _____ Empresa: _____

Tel: () _____ e-mail: _____

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	96 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

b. Modelo de dados para atuação em campo

i. Modelo de mapa de localização



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	98 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

c. Folhetos utilizados na abordagem

i. Folder tarifa social



TARIFA SOCIAL DA CESAN.

Sua conta de água/esgoto com até **60%** de desconto.

 **CESAN**
qualidade em saneamento

 **Quer saber se você tem direito ao desconto na sua conta de água/esgoto?**

Primeiramente, seu imóvel deve estar classificado na categoria Residencial. Tem direito à Tarifa Social Cesan quem é beneficiário do Bolsa Família, Bolsa Capixaba, quem recebe Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC ou Programa Minha Casa Minha Vida – Faixa I – Entidades e Recursos FDS.

 **Documentos necessários para ter acesso à Tarifa Social Cesan*:**

- CPF e Carteira de Identidade ou outro documento de identificação com foto (Carteira de Trabalho, Carteira de Motorista);
- Cartão de beneficiário dos Programas Bolsa Família, Bolsa Capixaba ou Cartão do Benefício de Prestação Continuada – BPC;
- Comprovante, mais recente, de recebimento do benefício apresentado;
- Conta de água do imóvel;
- Comprovante de residência em nome do usuário.

 **Tenho direito ao benefício. O que faço?**

É fácil. Informe-se sobre o endereço de um Escritório de Atendimento da Cesan pertinho de você, por meio do site www.cesan.com.br ou pelo telefone 115 e compareça levando toda a documentação solicitada.

 **Quanto de desconto tenho direito?**

- Os primeiros 15m³ de água/mês 60% de desconto;
- Entre 16m³ e 20m³ de água/mês 20% de desconto;
- Acima de 20m³ água/mês não há desconto.

www.cesan.com.br

Aproveite:
Não perca esta chance de pagar menos por sua conta de água/esgoto.

LIGUE 115  

* Os documentos apresentados deverão ser originais e cópias.

Não pague este impresso em via pública.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	99 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

ii. Folder Ligação de esgoto

Folder

USE CORRETAMENTE O SISTEMA DE ESGOTO:

- Não jogue lixo (absorvente, camisinha, fio dental, cabelo) no vaso sanitário ou nas caixas de esgoto.
- Não jogue óleo de cozinha na pia. Coloque em uma garrafa PET e doe para a reciclagem.
- Limpe periodicamente as caixas de gordura.
- Mantenha as caixas de inspeção bem vedadas.
- Não ligue a rede interna de esgoto da sua casa na rede de coleta de água da chuva.
- A rede de coleta de água das chuvas é um serviço das Prefeituras Municipais.
- Não jogue lixo nas áreas da Cesan, nem dentro dos poços de visita (PVs – áreas de acesso à rede que ficam tampadas na rua).
- Informe logo se identificar vazamentos ou danos em redes de água e esgoto. Ligue 115 ou acesse o site pelo celular ou computador.



CENTRAL DE ATENDIMENTO **LIGUE 115** www.cesan.com.br



Coleta e tratamento do esgoto

+ saúde para você e preservação para o meio ambiente

Na promoção da saúde e combate ao coronavírus, as obras de saneamento são ainda mais essenciais. Juntos, venceremos esse desafio!



ONDE TEM VIDA, TEM CESAN.

Folder período Covid - 19

USE CORRETAMENTE SUA REDE DE ESGOTO:

- ✓ Se identificar vazamentos de água e esgoto, **ligue para o telefone 115** ou acesse o site www.cesan.com.br para informar;
- ✓ Doe ou recicle o seu óleo de cozinha usado. Não jogue na pia da cozinha ou no tanque, o óleo endurece e entope a rede;
- ✓ Limpe periodicamente as suas caixas de gordura;
- ✓ Mantenha suas caixas de inspeção bem vedadas;
- ✓ A drenagem pluvial é a rede que coleta água das chuvas, quem cuida dela é a Prefeitura;
- ✗ Não jogue lixo, absorvente, camisinha, fio dental e cabelo no vaso sanitário ou nas caixas de esgoto;
- ✗ Não ligue sua rede interna de esgoto na rede que coleta água da chuva, isso pode criar um problema para você e para seus vizinhos;
- ✗ Não jogue lixo nos PVs – Poços de Visitação (são as tampas de ferro que ficam nas ruas). Eles são o acesso dos técnicos para manutenção da rede de esgoto, o lixo impede esse trabalho.



LIGUE 115 www.cesan.com.br

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO 

Coleta e tratamento do esgoto

Mais saúde para você e para o meio ambiente

As obras de saneamento são muito importantes na promoção da saúde e no combate ao novo coronavírus. Juntos, venceremos esse desafio!



LIGUE 115  

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	100 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

iii. Formulário de Benefício de Tarifa Social

SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIO DA TARIFA SOCIAL	
ITEM DE ATENDIMENTO: _____	
Eu, _____, qualificado abaixo, venho requerer a CESAN o Benefício da Tarifa Social e declaro para os devidos fins que sou <u>MORADOR</u> do imóvel matriculado sob nº _____. Declaro que sou responsável pelas informações prestadas e reconheço o direito da CESAN de suspender o benefício, nos casos em que: -Cometer irregularidade de qualquer natureza na ligação de água/esgoto e/ou na documentação; -Impedir a atualização/confirmação cadastral, sempre que necessárias; -Vencer o prazo de 12 meses do cadastramento do benefício, sem ocorrer o devido recadastramento por parte do solicitante. <u>Dados Pessoais do Requerente:</u> CPF: _____ Telefone de Contato: _____ Nº da Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto: _____ Nº do Benefício: _____ () Bolsa Família () BPC Município: _____ <u>Dados Pessoais do Proprietário do Imóvel:</u> Nome: _____ CPF: _____ Telefone de Contato: _____ Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto: _____ Data: ____/____/____ Assinatura do Requerente: _____	
 COMPROVANTE DE SOLICITAÇÃO - TARIFA SOCIAL 1 - É permitido ao cliente cadastrar exclusivamente um imóvel, aquele onde reside; 2 - A Tarifa Social será implantada somente após análise e aprovação do cadastro pela CESAN; 3 - O cliente que cometer irregularidade de qualquer natureza na ligação de água/esgoto e/ou na apresentação da documentação perderá o direito ao benefício; 4 - Caso o beneficiário deixe de utilizar a residência cadastrada na Tarifa Social, deverá comunicar a CESAN para que seja efetuada a devida alteração cadastral; 5 - O cliente, neste ato, fornece cópia de todos os documentos necessários ao cadastro da Tarifa Social e <u>deverá comprová-la a qualquer tempo, por solicitação da CESAN, os critérios e as condições exigidas para a permanência da Tarifa Social;</u> 06 - O Benefício da Tarifa Social tem validade de 12 meses, a contar de sua aprovação, ficando o cliente ciente da necessidade de realizar nova solicitação do benefício, para evitar seu cancelamento após o prazo de sua validade. ITEM DE ATENDIMENTO: _____ MATRÍCULA: _____ DATA: ____/____/____ ATENDENTE: _____	

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 101 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

iv. Formulário Boletim de Serviços

	FORMULÁRIO DA QUALIDADE	Código: FM/VT-002	Página: 1 de 2
	BOLETIM DE SERVIÇOS	Aprovação: 17/01/2018	Revisão: 02

Protocolo: _____ Data: ____/____/____ Início : ____ h Fim : ____ h

Novo cliente

1.Nome/Razão social: _____

2.CPF/CNPJ: _____ 3.RG: _____ 4.Nasc.: ____/____/____

5.Nome da mãe: _____

6.Telefone 1: _____ 7.Telefone 2: _____

8.Telefone 3: _____ 9.Telefone 4: _____

10.E-mail: _____

Endereço

11.Logradouro: _____

12.Número: _____ 13.Complemento: _____

14.CEP.: _____ 15.Município: _____

16.Bairro: _____

17.Referência: _____

Cadastro

18.Protocolo: _____	20.Protocolo: _____
19.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____	21.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____
22.Protocolo: _____	24.Protocolo: _____
23.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____	25.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____
26.Protocolo: _____	28.Protocolo: _____
27.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____	29.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____
30.Protocolo: _____	32.Protocolo: _____
31.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____	33.Categoria: 14. _____ 21. _____ 31. _____ 41. _____

34.Situação: () lig. Clandestina, desde ____/____/____ () suspeita de fraude, matr.: _____

() **Proprietário:** Declaro que me encontro na condição de único e exclusivo possuidor direto do imóvel, circunstância que me legitima e responsabiliza quanto ao pedido de ligação.

() **Usuário:** Declaro que me encontro na condição de usuário do imóvel, circunstância que me legitima e responsabiliza quanto ao pagamento das faturas do referido imóvel.

() **Sem documento de propriedade do imóvel:** Estou ciente que por não apresentar documentação comprobatória de minha vinculação ao imóvel, a averbação e vinculação da unidade consumidora promovida ante a presente certificação se opera a título precário, não se prestando tal providência ao reconhecimento de ocupação, posse ou propriedade do imóvel por parte da Companhia, ou pelo Governo do Estado do Espírito Santo.

Estou ciente que é de minha responsabilidade avisar à CESAN sobre os casos que importarem em alteração no cadastro de cliente e do imóvel, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Responsável

Vistoriante

É o cliente? () sim () não, relação com o cliente? _____

☐ Cliente Ausente

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	102 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

v. Declaração de Usuário do Imóvel

DECLARAÇÃO DE USUÁRIO DO IMÓVEL

Declaro para os devidos fins que, eu, _____, portador do CPF: _____ e Carteira de Identidade nº: _____, me encontro na condição de usuário do imóvel cadastrado sob matrícula _____, circunstância que me legitima e responsabiliza quanto ao pagamento das faturas do referido imóvel.

Estou ciente que é de minha responsabilidade avisar à CESAN sobre os casos que importarem em alteração no cadastro de cliente e do imóvel, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Estou ciente que por não apresentar documentação comprobatória de minha vinculação ao imóvel, a averbação e vinculação da unidade consumidora promovida ante a presente certificação se opera a título precário, não se prestando tal providência ao reconhecimento de ocupação, posse ou propriedade do imóvel por parte da Companhia, ou pelo Governo do Estado do Espírito Santo.

_____, _____ de _____ de _____.

ASSINATURA

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	103 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

vi. Declaração de propriedade do Imóvel

DECLARAÇÃO DE PROPRIEDADE DO IMÓVEL
Declaro para os devidos fins que, eu, _____, portador do CPF: _____ e Carteira de Identidade nº: _____, me encontro na condição de único e exclusivo possuidor direto do imóvel cadastrado sob matrícula (se houver) _____ situado na _____, _____, nº _____, Bairro _____, Município _____, CEP _____, circunstância que me legitima e responsabiliza quanto ao pedido de (LIGAÇÃO/PARCELAMENTO DE DÉBITO PRETÉRITO), conforme discriminado em anexo. Estou ciente que por não apresentar documentação comprobatória da propriedade do imóvel, a averbação e vinculação da unidade consumidora promovida ante a presente certificação se opera a título precário, não se prestando tal providência ao reconhecimento de ocupação, posse ou propriedade do imóvel por parte da Companhia, ou pelo Governo do Estado do Espírito Santo, a teor do Art. 130 do Regulamento de Serviços Públicos de Água e de Esgoto da CESAN. _____, _____ de _____ de _____. _____ ASSINATURA

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 104 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

vii. Termo de aceite da ligação domiciliar de esgoto



TERMO DE ACEITE DA LIGAÇÃO DOMICILIAR DE ESGOTO

Data: ____/____/____

Matrícula: _____ Hidrômetro: _____

Eu _____, autorizo a instalação do ramal interno de esgoto em minha residência, após aprovação de viabilidade técnica, por meio do qual o imóvel estará ligado ao Sistema de Esgotamento Sanitário, do município de Viana. Estou informado que, a partir da efetivação da ligação, passarei a pagar o valor relativo à prestação deste novo serviço.

Essa instalação poderá ser na calçada ou na parte interna do terreno/imóvel.

Caso seja necessário executar o serviço na parte interna do imóvel, autorizo o acesso a esta área. Tenho ciência que as obras irão afetar o piso original no trecho de execução da ligação de esgoto, e que o acabamento feito pela CESAN será de qualidade similar ou superior ao existente no local, inclusive quando houver revestimento.

Na existência de uma fossa, a mesma não será eliminada pela CESAN.

Tenho conhecimento que, após a data de execução, terei o prazo de 10 (dez) dias corridos para recorrer à empresa executora, caso o serviço não seja aprovado. A empresa terá 90 (noventa) dias corridos para reparação de vícios aparentes ou ocultos. O pedido poderá ser feito por meio do 115, Escritório Local da Contratada, Escritório de Atendimento da CESAN no município, ou Fale Conosco (www.cesan.com.br), comprovando os fatos relatados.

Estou informado que tenho a responsabilidade de usar adequadamente o sistema, zelar e manter a tubulação que passa na minha propriedade, pois assim estarei contribuindo para a saúde, o meio ambiente e bem estar de minha família e vizinhos.

() Proprietário () Responsável

CPF: _____ Nascimento: ____/____/____

Rua: _____ Nº _____ Complemento: _____

Bairro/Município: _____ Fone: _____

Ponto de referência: _____

Assinatura do Proprietário / Responsável

Agente de abordagem _____

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 105 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

viii. Folheto de "Agendamento de Visita"

Prezado(a) morador(a) de _____,

Informamos que uma equipe da Cesan esteve em sua residência, na data de __/__/____, para apresentar o serviço de implantação do esgotamento sanitário na região.

Solicitamos que entre em contato conosco, por meio do telefone abaixo, para agendarmos uma visita e esclarecermos suas dúvidas sobre a ligação gratuita na rede de coleta de esgoto.

Agradecemos a colaboração!

Telefone para contato: _____



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	106 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

d. Ferramentas de comunicação

Faixa

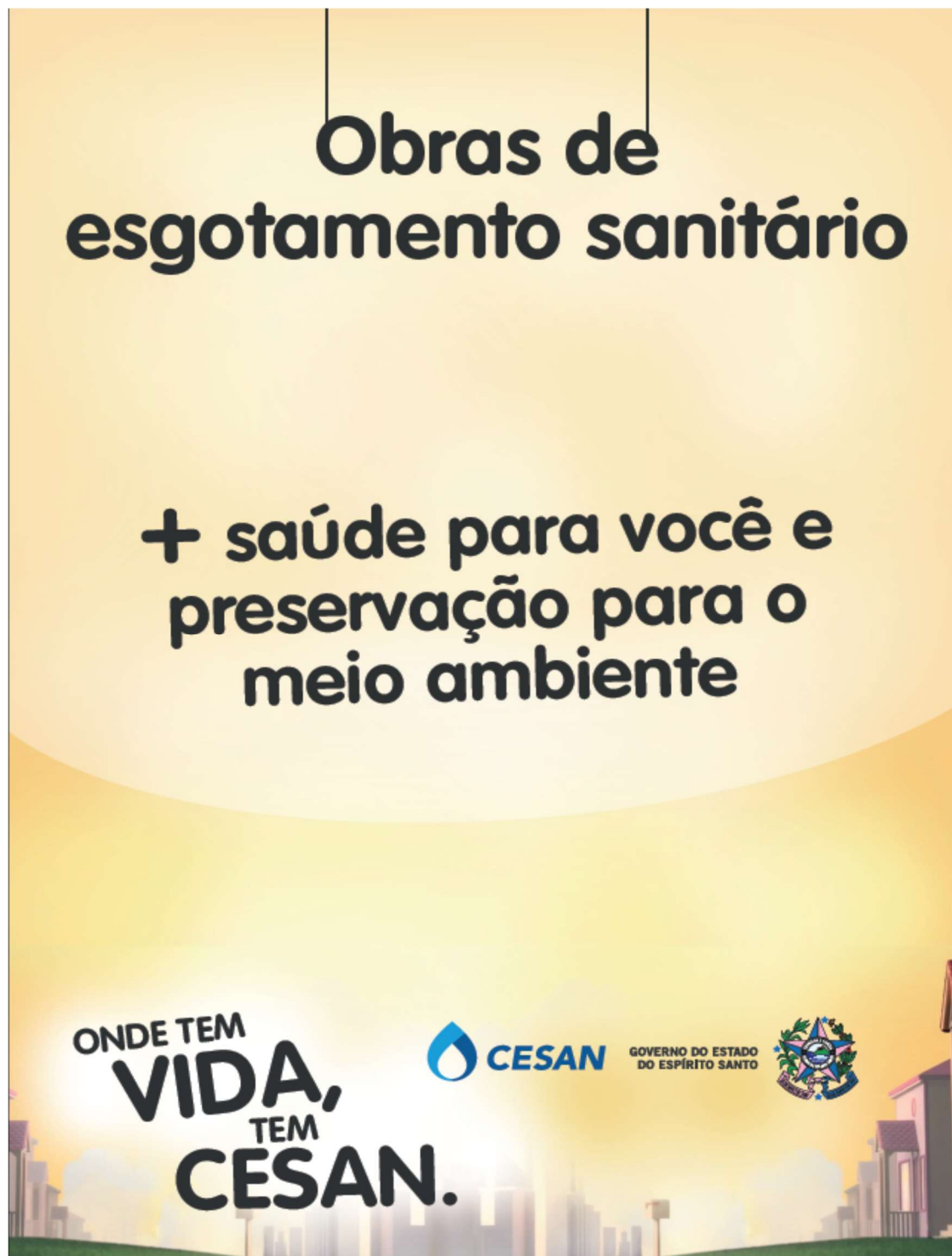


Faixa período Covid - 19



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	107 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

CARTAZ



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	108 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

CARTAZ PERÍODO COVID – 19



**Obras de
esgotamento sanitário**

**+ saúde para você e
preservação para o
meio ambiente**

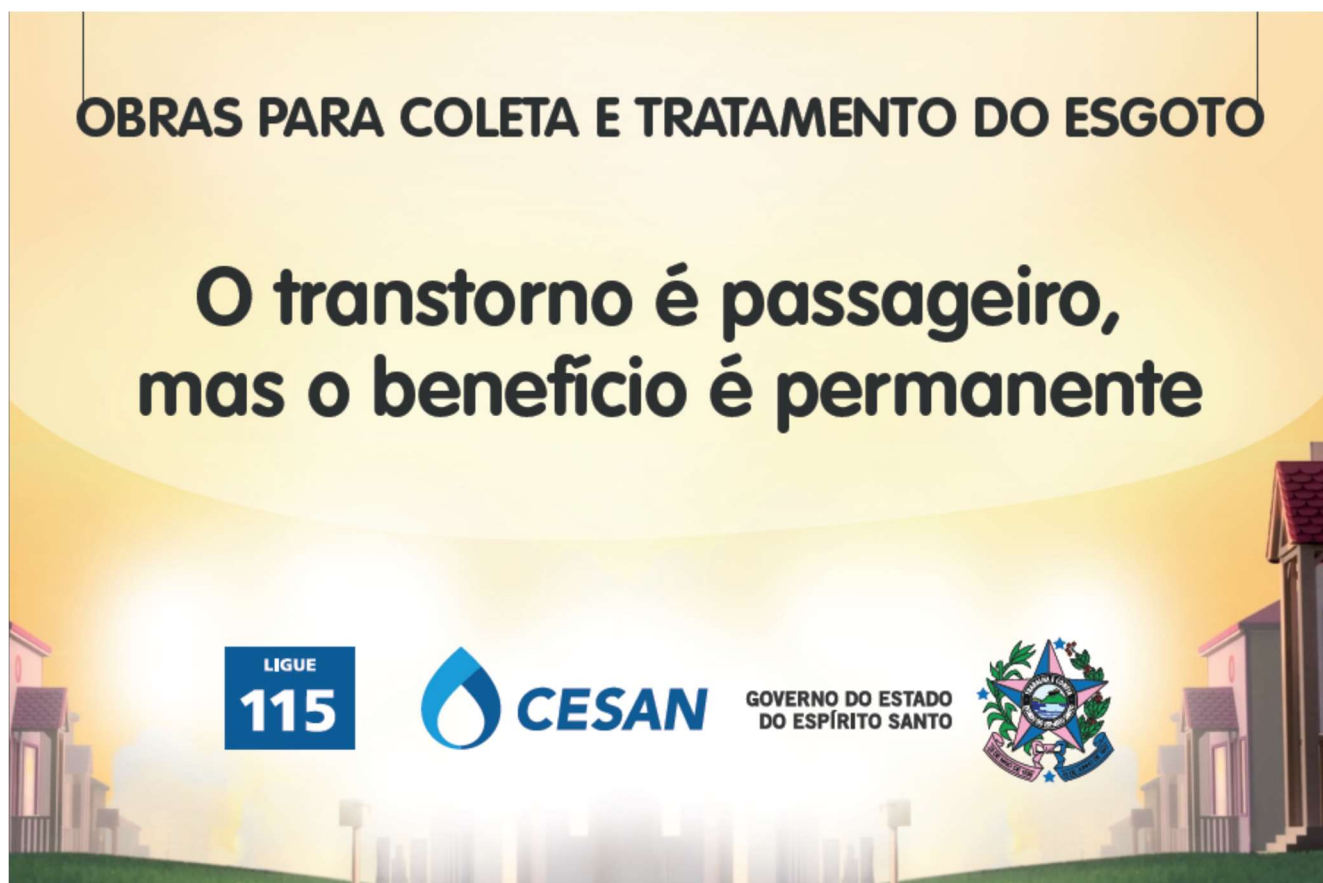
Na promoção da saúde e combate ao
coronavírus, as obras de saneamento
são ainda mais essenciais.
Juntos, venceremos esse desafio!

ONDE TEM
VIDA,
TEM
CESAN.

 **CESAN** GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO 

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 109 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

Placa transtorno de obras



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	110 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Comunicado Vistoria Cautelar

Comunicado de vistoria cautelar

O Governo do Estado, por meio da Cesan, iniciou obras para implantação de sistemas de coleta e tratamento de esgoto em sua região.

Nesse período será necessária a realização de vistorias preliminares em todos os imóveis. A vistoria garante os direitos do proprietário em caso de qualquer intercorrência devido às obras. Caso a vistoria não seja agendada, entende-se que não há interesse do morador, que se responsabilizará por todos os riscos das obras em relação ao seu imóvel.

Entre em contato com a Cesan, no período de ??/??/?? a ??/??/??, pelo telefone 115, para agendar a vistoria do seu imóvel. A chamada é gratuita e o atendimento funciona 24 horas.

Os profissionais que farão a vistoria são identificados por uniforme e crachá com nome e documentos, que podem ser confirmados pelo telefone 115.





GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	111 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Comunicado Vistoria Cautelar período Covid – 19

Comunicado de vistoria cautelar

O Governo do Espírito Santo, por meio da Cesan (Companhia Espírito-santense de Saneamento), está iniciando as obras de implantação do sistema de coleta e tratamento de esgoto na sua região.

Serão feitas vistorias preliminares em todas as residências e comércios, para garantir o direito do proprietário caso algum imóvel seja afetado pelos trabalhos.

Entre em contato com a Cesan pelo telefone 115, para agendar a visita à sua casa. A ligação é gratuita e, se a vistoria não for agendada, qualquer risco que o imóvel vier a correr em função das obras será de sua responsabilidade.

Mas atenção: só receba em sua casa profissional de uniforme, com crachá de identificação e documentos pessoais. **Em caso de dúvida, ligue para o telefone 115.**

Você sabe que obras de saneamento são fundamentais para a saúde das famílias. Agora, tornam-se também importantes aliadas no combate ao novo coronavírus.

Juntos, venceremos esse desafio.







www.cesan.com.br

Mantenha nossa cidade limpa. Não jogue este impresso em vias públicas.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	112 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Comunicado Início das Obras

Iniciadas obras de esgoto em sua região

O Governo do Estado, por meio da Cesan, iniciou obras para implantação de sistemas de coleta e tratamento de esgoto em sua região.

Nesse período podem ocorrer transtornos provenientes das obras como poeira, interdições no trânsito, entre outros. Pedimos a sua compreensão pois o transtorno é passageiro mas o benefício é permanente.

Todas as atividades serão realizadas pela Cesan de forma a causar o mínimo de incômodo no dia a dia da comunidade, preservando as condições da rua após a conclusão.

Mais informações podem ser obtidas pelo telefone 115. A chamada é gratuita e o atendimento funciona 24 horas.



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	113 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

Comunicado início das obras período Covid – 19

Comunicado de início de obras

O Governo do Espírito Santo, por meio da Cesan (Companhia Espírito-santense de Saneamento), está iniciando as obras de implantação do sistema de coleta e tratamento de esgoto na sua região e evitará ao máximo perturbar a rotina da comunidade.

Sabemos que obras públicas sempre causam transtornos, como poeira, interdições e buracos nas vias. Mas fique tranquilo: sua rua será inteiramente recuperada ao final dos trabalhos e seu imóvel, valorizado.

Para esclarecer dúvidas ou obter mais informações, ligue 115, a qualquer hora do dia ou da noite. A chamada é gratuita.

Você sabe que obras de saneamento são fundamentais para a saúde das famílias. Agora, tornam-se também importantes aliadas no combate ao novo coronavírus.

Juntos, venceremos esse desafio







www.cesan.com.br

Mantenha nossa cidade limpa. Não jogue este impresso em vias públicas.

	TIPO DE DOCUMENTO RELATÓRIO TÉCNICO	CÓDIGO E-048-000-90-5-RT-0011	PÁGINA 114 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	DATA ELABORAÇÃO 08/09/2020	REVISÃO 04

Colete equipe



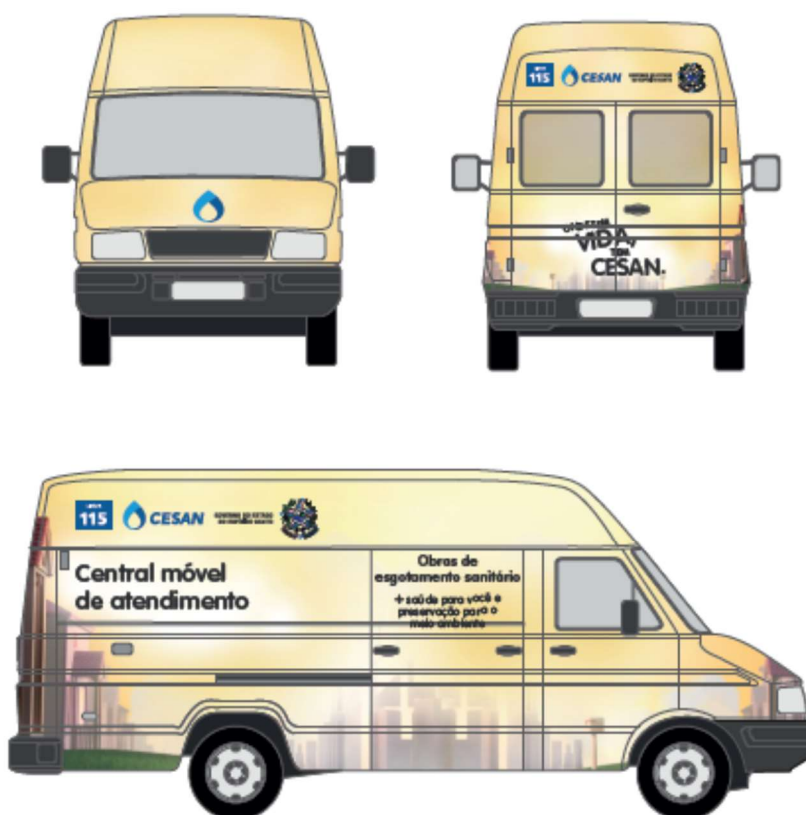
Crachá de identificação



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	115 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

Cesan Móvel

Veículo Sprinter



	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	116 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

i. Pesquisa de satisfação pós-obra

Após a conclusão do atendimento e/ou término de execução das obras nos bairros será aplicada pesquisa de satisfação. O método de aplicação será por telefone por funcionário que não estará no campo para garantir a legitimidade das informações coletadas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. O Sr (a) sabe informar que tipo de obra foi realizada nas proximidades?

() sim () Não

Em caso positivo qual a obra? _____

2. O Sr (a) recebeu alguma de informação referente à obra por parte empresa através de:

() folhetos informativos () cartazes fixados nos comércios () Faixas de aviso de obra
() Placas () sonorização volante () outros

3. Durante a execução das obras houve alteração em sua rotina?

() Sim () não

Em caso positivo qual? _____

4. O Sr (a) tem ideia da importância dessa obra para a cidade?

() Sim () Não

5. Durante a execução das obras alguma situação causou incomodo?

() Sim () Não

1- Barulho	
2- Poeira	
3- Comportamento dos funcionários	
4- Horário de trabalho	
5- Movimentação de máquinas e equipamentos	
6- Dificuldade no trânsito	
7- Dificuldade de acesso ao imóvel	
8- Outros	

6. O Sr (a) registrou alguma reclamação relacionada à obra?

() Sim, como? () Não

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	117 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

1- Comunicação Social no canteiro de obras		
2- Telefone informado no folheto		
3- Agência da Cesan		
4- Ouvidoria		
5- Imprensa		
6- Funcionário da Cesan		
7- Outros		

7. Ao registrar sua reclamação o Sr (a) foi atendido no prazo informado?

() Sim () Não

8. Com relação ao atendimento da reclamação, qual foi o grau de satisfação?

Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não foi atendido	S/R

9. No geral como o Sr (a) avalia a qualidade das informações recebidas pela equipe que acompanharam essa obra?

Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não foi atendido	S/R

10. Como Sr (a) avalia o comportamento dos empregados durante o período das obras?

Adequado	Inadequado	Totalmente inadequado	S/R

11. Como o Sr (a) avalia o atendimento dos profissionais envolvidos no atendimento as reclamações?

Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não foi atendido	S/R

12. Como o Sr (a) avalia o atendimento dos profissionais na ligação do esgoto em sua residência

Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não foi atendido	S/R

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	118 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIRROS	08/09/2020	04

ii. Pesquisa de satisfação pós - abordagem social

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO ABORDAGEM SOCIAL

O senhor (a) recebeu a visita da equipe social do Consórcio na última semana e gostaríamos de saber como foi esse atendimento. O senhor pode participar, por favor, sua opinião é muito importante para mantermos a qualidade do nosso atendimento:

1 - De 0 a 10 como o senhor (a) classificaria o atendimento do funcionário?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2 - De 0 a 10 como o senhor (a) classificaria o conhecimento do funcionário para explicar sobre a adesão ao esgoto?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3 - De 0 a 10 como o senhor (a) classificaria a cordialidade do funcionário?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4 - De 0 a 10 como o senhor (a) classificaria o seu grau de satisfação com o atendimento?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5 - O senhor (a) tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento?

Obrigada pela sua participação!

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	119 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

iii. Pesquisa de satisfação pós-evento¹²⁵



Programa de gestão integrada das águas e da paisagem
Contrato Turnkey para o Sistema de Esgotamento Sanitário no município de Viana – Lote II

FICHA DE AVALIAÇÃO
(Realizada pelo público)

EVENTO

PERÍODO LOCAL

Prezados/as participantes,
Queremos saber sua opinião sobre o evento para que possamos melhorar nossa atuação. Avalie os seguintes aspectos marcando um X nas carinhas abaixo:

1. Tema da palestra é:  Ruim  Bom  Ótimo	2. Conteúdo está adequado ao tema  Ruim  Bom  Ótimo
3. Local do evento  Ruim  Bom  Ótimo	4. Assuntos abordados  Ruim  Bom  Ótimo
5. Conhecimentos adquiridos  Ruim  Bom  Ótimo	6. Desempenho dos/as instrutores/as  Ruim  Bom  Ótimo

E agora avaliem como vocês estão se sentindo ao terminar o evento. Marque um X nas carinhas abaixo:

						
Preocupado	Satisfeito	Surpreso	Cansado	Com dúvida	Quero mais	Indiferente

¹²⁵ Devido à pandemia Covid – 19 não estão previstos eventos durante 90 dias. Essa programação será revista em 60 dias.

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	120 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESAO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

iv. Pesquisa de satisfação pós-atendimento na unidade volante e escritório local



Programa de gestão integrada das águas e da paisagem
Contrato Turnkey para o Sistema de Esgotamento Sanitário no município de Viana – Lote II

FICHA DE AVALIAÇÃO
(Realizada pelo público)

LOCAL DO ATENDIMENTO: () ESCRITÓRIO LOCAL () UNIDADE VOLANTE

DATA: ____/____/____ RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO: _____

Prezado cliente,
Queremos saber sua opinião sobre o atendimento para que possamos melhorar nossa atuação. Avalie os seguintes aspectos marcando um X nas carinhas abaixo:

- Como você avalia o atendimento prestado pela nossa equipe?





Ruim
Bom
Ótimo
- As informações a respeito do serviço foram repassadas de maneira clara?





Não
Fiquei com dúvidas
Sim
- O serviço prestado atendeu suas necessidades?





Não
Parcialmente
Sim
- Como você avalia o tempo que levou para ser atendido?





Não
Parcialmente
Sim
- Você nos recomendaria para um amigo ou familiar?





Não
Talvez
Sim

Obrigada pela sua participação!

	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	PÁGINA
	RELATÓRIO TÉCNICO	E-048-000-90-5-RT-0011	121 de 121
	TÍTULO DO DOCUMENTO	DATA ELABORAÇÃO	REVISÃO
	PLANO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ADESÃO AO SES CARIACICA 2 - VIANA BAIROS	08/09/2020	04

CONSÓRCIO ECS

