

PROGRAMA DE SANEAMENTO BÁSICO SUSTENTÁVEL DE JOINVILLE
PROSAJ
BR-L1594

SERVIÇOS COMERCIAIS, DE MANUTENÇÃO E MELHORIAS NO SISTEMA DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE JOINVILLE
PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL E SOCIAL (PGAS)
DOCUMENTO PRELIMINAR

Julho de 2023

Permitida a reprodução total ou parcial deste documento, desde que citada a fonte.

CRÉDITOS

COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

BID – BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO

SUMÁRIO

1. Introdução.....	5
2. Declaração de Cumprimento.....	5
3. Programas Ambientais e Sociais.....	5
3.1. Plano de Gerenciamento de Resíduos	13
3.1.1. Objetivo.....	13
3.1.2. Procedimentos e Diretrizes	13
3.2. Programa de Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras 14	
3.2.1. Objetivo.....	14
3.2.2. Procedimentos e Diretrizes	14
3.3. Programa de Preservação do Patrimônio Cultural.....	16
3.3.1. Objetivo.....	16
3.3.2. Procedimentos e Diretrizes	16
3.4. Programa de Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais.....	16
3.4.1. Objetivo.....	16
3.4.2. Procedimentos e Diretrizes	16
3.5. Programa de Contratação de Mão de Obra.....	21
3.5.1. Objetivo.....	21
3.5.2. Procedimentos e Diretrizes	21
3.6. Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração) 21	
3.6.1. Objetivo.....	21
3.6.2. Procedimentos e Diretrizes	22
3.7. Programa de Saúde e Segurança do Trabalhador	27
3.7.1. Objetivo.....	27
3.7.2. Procedimentos e Diretrizes	27
3.8. Programa de Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	28
3.8.1. Objetivo.....	28
3.8.2. Procedimentos e Diretrizes	28
3.9. Programa de Monitoramento de Emissões.....	29
3.9.1. Objetivo.....	29
3.9.2. Procedimentos e Diretrizes	29
3.10. Programa de Manutenção de Veículos e Equipamentos	31
3.10.1. Objetivo.....	31
3.10.2. Procedimentos e Diretrizes	31

3.11. Plano de Engajamento às Partes Interessadas	32
3.11.1. Objetivo	32
3.11.2. Procedimentos e Diretrizes	32
3.11.3. Manifestação de Queixa	34
3.12. Programa de Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários	37
3.12.1. Objetivo	37
3.12.2. Procedimentos e Diretrizes	37
4. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	38
5. CUSTOS.....	39
6. CRONOGRAMA	40
ANEXOS.....	41
Anexo 1 – Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil	42
Anexo 2 – PAJ-29.01.01- Procedimento de Gestão de Risco.....	43
Anexo 3 – ITAJ-29.01.01.01 - Cadastro de Análise de Risco	44
Anexo 4 – PAJ-20.02.03- Tratamento de Ocorrências Internas-SIG	45
Anexo 5 – PAJ-16.07.01- Plano de Ação de Emergência	46
Anexo 6 – PAJ-22.03.04- Plano de Gerenciamento de Crise	47
Anexo 7 – Plano de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres.....	48
Anexo 8 – Manual Padrão da Qualidade.....	49
Anexo 9 – PAJ 16.06.03 – Procedimento de Segurança no Trabalho para Empresas Contratadas	50
Anexo 10 – PAJ 21.05.01 – Abordagens CSA	51
Anexo 11 – PAJ 06.07.02 - Visita Social e Atendimento Pró-acessibilidade.....	53

1. INTRODUÇÃO

A Companhia Águas de Joinville (CAJ) está negociando um empréstimo junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), destinado a apoiar o desenvolvimento do “Programa de Saneamento Ambiental do Município de Joinville – PROSAJ” (Programa).

O Programa foi estruturado em quatro componentes: (i) Obras de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário; (ii) Melhoria da Eficiência Operacional e da Qualidade de Serviços; (iii) Fortalecimento Institucional, Digitalização e Inovação; (iv) Engenharia e Administração

Este Documento foi preparado de acordo com os Padrões de Desempenho Social e Ambiental – PDAS 1 a 10 que compõem o Marco de Políticas Ambientais e Sociais – MPAS do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID e as Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial.

Este PGAS destina-se a atualizar as ações com vistas a evitar e/ou minimizar os impactos decorrentes do projeto, especificamente no que se refere a indicação dos controles ambientais de serviços comerciais, de manutenção e melhorias, cujas atividades são similares à implantação de redes de distribuição de água e troca de ramais de água em áreas urbanas (Tipologia A).

Inicialmente o MGAS recomenda a aplicação dos seguintes programas: Gerenciamento de Resíduos; Avaliação de Passivos Ambientais; Preservação do Patrimônio Cultural; Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais; Controle Ambiental e Social de Obras, composto por uma série de subprogramas; Engajamento de Partes Interessadas. Após a Avaliação Ambiental e Social a pertinência destes programas foi revista, com a análise detalhada dos serviços e das áreas afetadas.

Com o objetivo de tornar mais fácil o entendimento deste PGAS, alguns programas remetem a procedimentos já adotados pela CAJ. Além disso, foram selecionados os subprogramas do programa de Controle Ambiental e Social de Obras aplicáveis aos serviços comerciais, de manutenção e melhorias nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

2. DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO

A CAJ se compromete em cumprir os requisitos estabelecidos no presente PGAS e seus diferentes planos/programas ambientais, sociais e de saúde e segurança necessários para realizar os serviços comerciais, de manutenção e melhorias nos sistemas de abastecimento, cumprindo as políticas e regulamentos tanto do BID, AFD e Banco Mundial, quanto do Governo Federal. Estes requisitos estão descritos neste documento.

3. PROGRAMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS

A seguir, são apresentadas e detalhadas as diretrizes, procedimentos, objetivos e escopos dos Programas Socioambientais do PGAS, objetivando atender aos Padrões de Desempenho Ambiental e Social do BID, Normas Ambientais e Sociais do Banco Mundial e a legislação local e as melhores práticas na mitigação, prevenção e monitoramento de impactos.

Estão previstos os seguintes programas:

- Plano de Gerenciamento de Resíduos;
- Programa de Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras

- Programa de Preservação do Patrimônio Cultural;
- Programa de Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais;
- Programa de Contratação de Mão de Obra;
- Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração);
- Programa de Saúde e Segurança do Trabalhador;
- Programa de Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário;
- Programa de Monitoramento de Emissões;
- Programa de Manutenção de Veículos e Equipamentos;
- Plano de Engajamento às Partes Interessadas;
- Programa de Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários;

A seguir, a Tabela 1, apresenta a Matriz de Programas Acionáveis para os Serviços Propostos, a partir dos serviços propostos, é importante considerar que – pela simplicidade de alguns serviços, os programas não precisam efetivamente ser acionados, enquanto em outras situações, mesmo que o acionamento esteja previsto na matriz, sua efetivamente será determinada pelas situações identificadas durante os trabalhos.

Tabela 1 – Matriz de Programas Acionáveis para os Serviços Propostos

Serviços Previstos		PGAS - Programas											
		Gerenciamento de Resíduos	Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras	Preservação do Patrimônio Cultural	Gestão de Riscos, Preparação de Resposta a Emergências e Desastres Naturais	Contratação de Mão de Obra	Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Saúde e Segurança do Trabalhador	Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	Monitoramento de Emissões	Manutenção de Veículos e Equipamentos	Engajamento às Partes Interessadas	Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários
Serviços Comerciais	1. Instalação / Substituição de tampa da caixa padrão	X	X			X	X	X		X	X	X	
	2. Limpeza e manutenção de caixa padrão		X			X	X	X		X	X	X	
	3. Limpeza e manutenção de caixa passeio		X			X	X	X		X	X	X	
	4. Instalação / Substituição de lacre da caixa padrão	X	X			X	X	X		X	X	X	
	5. Instalação / Substituição de lacre de cavalete	X	X			X	X	X		X	X	X	
	6. Instalação / Substituição de lacre botão / pino da UMC	X	X			X	X	X		X	X	X	
	7. Instalação/Substituição de retentor de partículas no cavalete	X	X			X	X	X		X	X	X	
	8. Execução de furo com diâmetro de 5 cm na tampa em CP – Caixa Padrão		X			X	X	X		X	X	X	
	9. Instalação de ponto de coleta PCQO	X	X			X	X	X		X	X	X	
	10. Instalação / Substituição de registro do cavalete	X	X			X	X	X		X	X	X	

Serviços Previstos	PGAS - Programas											
	Gerenciamento de Resíduos	Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras	Preservação do Patrimônio Cultural	Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais	Contratação de Mão de Obra	Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Saúde e Segurança do Trabalhador	Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	Monitoramento de Emissões	Manutenção de Veículos e Equipamentos	Engajamento às Partes Interessadas	Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários
11. Substituição de registro da UMC	X	X			X	X	X		X	X	X	
12. Substituição de cavalete	X	X			X	X	X		X	X	X	
13. Substituição de UMC	X	X			X	X	X		X	X	X	
14. Substituição de Kit/HD/Retentor	X	X			X	X	X		X	X	X	
15. Interrupção no fornecimento de água com corte no ramal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16. Interrupção no fornecimento de água com corte no ramal com obturador	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
17. Interrupção no fornecimento de água com corte na tomada de água (conta final)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18. Restabelecimento do fornecimento de água de corte efetuado no ramal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19. Restabelecimento do fornecimento de água de corte efetuado no ramal com obturador na caixa padrão	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
20. Instalação de ligação de água (em redes até 100 mm)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Serviços Previstos		PGAS - Programas											
		Gerenciamento de Resíduos	Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras	Preservação do Patrimônio Cultural	Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais	Contratação de Mão de Obra	Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Saúde e Segurança do Trabalhador	Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	Monitoramento de Emissões	Manutenção de Veículos e Equipamentos	Engajamento às Partes Interessadas	Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários
	21. Instalação de ligação de água (em redes maiores que 100mm)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	22. Instalação de ligação de água em rede PEAD (em redes com diâmetro até 200mm)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	23. Deslocamento de cavalete	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	24. Deslocamento de ramal (em redes até 100 mm)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	25. Deslocamento de ramal (em redes maiores que 100mm)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	26. Deslocamento de ramal em rede PEAD (em redes com diâmetro até 200mm)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	27. Serviço de Ramal estendido	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pavimentação	28. Asfalto (caminhão térmico)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	29. Poliedro: Paralelepípedo, Lajota sextavada, Paver e similares.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Serviços Previstos	PGAS - Programas											
	Gerenciamento de Resíduos	Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras	Preservação do Patrimônio Cultural	Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais	Contratação de Mão de Obra	Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Saúde e Segurança do Trabalhador	Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	Monitoramento de Emissões	Manutenção de Veículos e Equipamentos	Engajamento às Partes Interessadas	Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários
30. Pisos Especiais: Petit pavet (pedra portuguesa), Granitinho (pedra 10x10), Ardósia, Miracema e similares.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
31. Concreto Alisado: Concreto e Cimentado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
32. Grama	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
33. Brita	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
34. Meio-fio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
35. Eliminação de ligação clandestina com Instalação de nova ligação de água (Eliminar ou Regularizar)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
36. Eliminação Derivação de Ramal (By-Pass)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
37. Deslocamento de Ramal com Eliminação de By-Pass	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
38. Deslocamento de Cavalete com Eliminação de By-Pass	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
39. Recorte no Ramal por Violação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
40. Corte no Colar por Violação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Serviços Previstos		PGAS - Programas											
		Gerenciamento de Resíduos	Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras	Preservação do Patrimônio Cultural	Gestão de Riscos, Preparação de Resposta a Emergências e Desastres Naturais	Contratação de Mão de Obra	Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Saúde e Segurança do Trabalhador	Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	Monitoramento de Emissões	Manutenção de Veículos e Equipamentos	Engajamento às Partes Interessadas	Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários
Melhorias Operacionais e Serviços de Manutenção	41. Serviços de Correção de Vazamento Visível em Rede de Água	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	42. Serviços de Correção de Vazamento Não Visível em Rede de Água	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	43. Vazamento em Ramal (Substituição Total)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	44. Vazamento em Cavaletes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	45. Conserto em Redes de Esgoto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	46. Ligação de Esgoto (Ramal)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	47. Melhorias Operacionais – Novas Redes de Água e Esgoto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	48. Instalação de Macromedidores e Válvulas Redutoras de Pressão - Redes de Água	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	49. Instalação de Macromedidores e Válvulas de Retenção - Redes de Esgoto	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	50. Instalação de Registros de Manobra	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Programa de Saneamento Básico Sustentável de Joinville – PROSAJ
 Sistema de Abastecimento de Água – **Serviços de Manutenção e Regularização de Ramais**
 Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS

Serviços Previstos		PGAS - Programas											
		Gerenciamento de Resíduos	Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras	Preservação do Patrimônio Cultural	Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais	Contratação de Mão de Obra	Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Saúde e Segurança do Trabalhador	Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	Monitoramento de Emissões	Manutenção de Veículos e Equipamentos	Engajamento às Partes Interessadas	Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários
	<u>51. Instalação de Ventosas</u>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<u>52. Instalação de Booster</u>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Serviços Emergenciais	53. Todos os Serviços Emergenciais	X	X			X	X	X	X				

3.1. Plano de Gerenciamento de Resíduos

3.1.1. Objetivo

Definir critérios e estabelecer diretrizes para redução da geração, reutilização, armazenamento, manejo, transporte, tratamento e destinação final adequada dos resíduos gerados nas fases de instalação e operação.

3.1.2. Procedimentos e Diretrizes

Deverá ser seguido integralmente o Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil (PGRCC) disponibilizado no Anexo 1.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Elaborar e Revisar PGRCC	CAJ-CGA	Revisar documento, no mínimo, a cada três anos (06/2024)	Conforme Resolução CONAMA nº 307/2002	Anexo 1
Considerar a execução do PGRCC no planejamento da contratação	CAJ - área contratante	Na elaboração do Termo de Referência para execução das obras e manutenção	Incluir PGRCC como anexo do Termo de Referência e incluir custos relacionados a sua execução na planilha orçamentária	Processo SEI-Planejamento da Contratação
Considerar a execução do PGRCC na elaboração da proposta	Licitante	Antes da elaboração da proposta	Estudar o PGRCC para composição de custos	Declaração de ciência do Edital e seus anexos
Prestar orientações relativas ao PGRCC	CAJ-CGA	Reunião de abertura do contrato ou orientação à CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Apresentar conteúdo do PGRCC e sanar dúvidas	Ata de reunião
Preencher Anexos do PGRCC	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme PGRCC	Anexos PGRCC preenchidos
Designar responsável técnico pela execução do PGRCC	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme PGRCC	Comprovação de vínculo e emissão de ART
Disponibilizar material para treinamento do responsável técnico e fiscal	CAJ-CGA	Antes do início das atividades	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração).	Plataforma Moodle
Sensibilizar terceiros/equipe própria quando a importância da gestão de resíduos	CAJ-DHO	Antes do início das atividades	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração).	Lista de presença
Cadastrar contrato como unidade no sistema MTR online	CAJ-CGA	Antes do início das atividades	Conforme Manual MTR online	Sistema MTR online

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Treinar equipe quanto aos procedimentos a serem adotados	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração).	Lista de presença e registro fotográfico
Emitir MTR	CAJ-área fiscalizadora ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do transporte do resíduo	Conforme Manual MTR <i>online</i>	MTR
Conferir MTRs	CAJ-área fiscalizadora ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes da emissão dos CDFs	Conferir se as informações prestadas nos MTRs precisam ser corrigidas	MTR
Exigir a emissão do CDF pelo destinador final	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Após destinação final do resíduo	Comunicar destinador final da necessidade de emitir o CDF no caso deste não o fazer	CDF
Apresentar evidências do atendimento ao PGRCC	Contratada ou CAJ - área executora quando executado por equipe própria	A cada medição do contrato ou mensalmente no caso de executado por equipe própria ou contratos de performance	Incluir evidências (documentação e fotos) da execução do plano no relatório ambiental e social conforme modelo disponibilizado	Relatório ambiental e social

3.2. Programa de Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras

3.2.1. Objetivo

Garantir a adoção das melhores práticas de engenharia e gestão de obras de modo a evitar os potenciais impactos ambientais e sociais identificados para o projeto.

3.2.2. Procedimentos e Diretrizes

Deverão ser adotadas na íntegra as disposições do Manual de Obras de Saneamento (MOS), disponibilizado no site:

<https://www.aguasdejoinville.com.br/?publicacao=manual-de-obras-de-saneamento-mos>

As áreas destinadas a bota-espera deverão ser licenciadas junto ao município de Joinville, por meio de sua Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente (SAMA), que emitirá a Licença Ambiental de Operação (LAO) para os armazenamentos temporários de resíduos classe IIB de porte pequeno ($0,05 < AU(3) \leq 0,1$, sendo AU (3) a área útil geral(ha)), médio ($0,1 < AU(3) \leq 0,15$) e grande ($AU(3) > 0,15$) ou a Autorização Ambiental (AuA) para os inferiores ao porte pequeno.

Estas áreas não poderão estar localizadas em Áreas de Preservação Ambiental ou próximas a corpos d'água; deverão ser devidamente cercadas e identificadas para impedir o acesso de pessoas estranhas e animais; deverá ser implantado sistema de drenagem adequado para impedir o carreamento de materiais; deverá ser evitada a formação de poças de água que propiciem a formação de ambientes favoráveis a

proliferação de vetores transmissores de doenças; deverão estar providas de sistema de controle de poeira como cobertura, enlonação ou anteparos e deverá ter revestimento primário do piso (saibro, cascalho, bica, rachão entre outros).

Caso seja necessária intervenção em área de terceiros, estas deverão ser precedidas de anuência formal do proprietário e/ou morador.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Elaborar e revisar o MOS	CAJ-CPP	Revisar documento no mínimo a cada três anos (12/2025)	Conforme planejamento CPP	https://www.aguasdejoinville.com.br/?publicacao=manual-de-obras-de-saneamento-mos
Considerar o MOS no planejamento da contratação	CAJ-área contratante	Antes do envio da Solicitação de Compras	Incluir link do MOS no Termo de Referência e incluir custos relacionados a sua execução na planilha orçamentária	Processo SEI-Planejamento da Contratação
Considerar MOS na elaboração da proposta	Licitante	Antes da elaboração da proposta	Estudar MOS para composição de custos	Declaração de ciência do Edital e seus anexos
Prestar orientações relativas ao MOS	CAJ-CPP/área fiscalizadora	Reunião de abertura do contrato	Apresentar MOS e elucidar dúvidas	Ata de reunião
Disponibilizar material para treinamento do responsável técnico e fiscal	CAJ-CPP	Antes do início das atividades	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Plataforma Moodle
Viabilizar treinamento das equipes	Contratada ou CAJ-área executora no caso de execução por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Lista de presença, fotos
Executar obras de acordo com MOS e diretrizes deste PGAS	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Durante a vigência do contrato	Executando os procedimentos e atividades em conformidade com o MOS e o PGAS	Relatórios Ambientais e Sociais
Apresentar plano para recuperação de áreas de apoio (canteiro de obras e DME)	Contratada	Após definida a localização do canteiro de obras/DME	Prevendo limpeza das áreas afetadas; desobstruindo a drenagem; vegetando áreas ocupadas e recuperando as vias de acesso. Entregando a área em condições iguais ou melhores às condições anteriores.	Conforme documentos contratuais

3.3. Programa de Preservação do Patrimônio Cultural

3.3.1. Objetivo

Definir diretrizes para a preservação do patrimônio cultural local e o resgate de eventuais patrimônios encontrados nos locais das obras.

3.3.2. Procedimentos e Diretrizes

Este programa contempla ainda o treinamento das equipes de frentes de obras e procedimentos específicos no caso de eventual achado arqueológico, que inclui:

- Ações que visam a preservação do patrimônio, alinhada com os trabalhos de restabelecimento de serviços essenciais eventualmente interrompidos
- Registro e caracterização das evidências por um arqueólogo;
- Submissão das evidências ao IPHAN e solicitação de autorização para pesquisa, delimitação do sítio e resgate, para posterior liberação da área para execução das obras.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Treinar as equipes de frentes de obras	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração).		Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Lista de presença
Implantar conexões finais ou provisórias para evitar a interrupção de fornecimento e proteger as áreas para evitar acesso de pessoas não autorizadas	Contratada ou CAJ- equipe executora quando executado por equipe própria	No caso de achados fortuitos	Mantendo no local o material escavado com suspeita de vestígios arqueológicos e interrompendo atividades de movimentação de terra.	Registro fotográfico/Relatórios Ambientais e Sociais
Comunicar a equipe de fiscalização	Contratada	No caso de achados fortuitos	Imediatamente por telefone e, em seguida, por e-mail	E-mail
Contratar arqueólogo	Contratada	No caso de achados fortuitos	O profissional habilitado deverá seguir os procedimentos junto ao IPHAN de forma a viabilizar a liberação para conclusão do serviço.	Liberação do trecho pelo IPHAN

3.4. Programa de Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais

3.4.1. Objetivo

Definir critérios e estabelecer diretrizes orientativas para gestão de risco, preparação de resposta a emergências e desastres naturais.

3.4.2. Procedimentos e Diretrizes

Gestão de Riscos

Deverão ser seguidos os procedimentos de gestão de riscos da CAJ, conforme PAJ 29.01.01 – Procedimento de Gestão de Riscos (Anexo 2) para registro e avaliação de

*Programa de Saneamento Básico Sustentável de Joinville – PROSAJ
Sistema de Abastecimento de Água – Serviços de Manutenção e Regularização de Ramais
Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS*

novos riscos que sejam identificados no decorrer do projeto, bem como para o estabelecimento de planos de mitigação, contingência e/ou atualização do plano de ação e emergência.

Da mesma forma, os procedimentos de gestão de riscos da CAJ deverão ser seguidos para o registro de ocorrências relativos aos riscos já identificados, permitindo a análise crítica do sistema de gestão de riscos e, conseqüentemente, viabilizar a melhoria contínua.

Escopo das Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Informar ao fiscal e gestor do contrato eventuais riscos não identificados na AAS	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Imediatamente após identificar o risco	Por e-mail, reunião ou outra forma previamente acordada com o gestor	E-mail e/ou ata de reunião
Solicitar o registro do risco identificado no sistema cooperativo	Fiscal do contrato ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Após formalizado pela contratada ou assim que tiver conhecimento	Por e-mail, reunião ou outra forma previamente acordada com o facilitador da gestão de risco	E-mail e/ou ata de reunião
Registrar, analisar e apresentar eventuais planos para tratamento do risco	Facilitador de Gestão do Risco da área fiscalizadora ou da área executora quando executado por equipe própria	Após solicitado pelo fiscal do contrato	Conforme ITAJ 29.01.01.01 – Cadastro e Análise de Risco – Anexo 3	Registro no sistema cooperativo
Informar ao fiscal e gestor do contrato a ocorrência de riscos	Contratada ou CAJ-área executora quando executado com equipe própria	Assim que identificado	Por e-mail, reunião ou outra forma previamente acordada com o gestor	E-mail e/ou ata de reunião
Solicitar o registro da ocorrência do risco no sistema cooperativo	Fiscal	Após formalizado pela contratada ou assim que identificado	Por e-mail, reunião ou outra forma previamente acordada com o facilitador da gestão de risco	E-mail e/ou ata de reunião
Registrar e tratar ocorrência no sistema cooperativo.	Facilitador de Gestão do Risco da área fiscalizadora ou da área executora quando executado por equipe própria com apoio da GRI	Após formalizado pela contratada ou assim que identificado	Conforme PAJ 20.02.03 – Tratamento de Ocorrências Internas – SIG – Anexo 4	Registro no sistema cooperativo

Preparação de Respostas à Emergências e/ou Desastres Naturais

Deverão ser seguidas as orientações constantes no PAJ 16.07.01 - Plano de Ação de Emergência da CAJ (Anexo 5).

Tabela 2 - Procedimentos do PAE para atendimento às emergências aplicáveis ao Projeto

Procedimentos para Atendimento às Emergências	Serviços
Procedimento em Caso de Incêndio	Implantação e Operação
Procedimento em Caso de Exposição à Corrente Elétrica	Implantação e Operação
Procedimento em caso de Queda de altura / Emergência em Espaços Confinados / Acidentes com Equipamentos e Máquinas	Implantação e Operação
Procedimento em caso Acidentes de Origem Natural; Animais peçonhentos, insetos ou plantas tóxicas	Implantação e Operação
Procedimento em caso de Acidentes Envolvendo Veículos/ Veículos pesados, inclusive de terceiros	Implantação e Operação
Procedimento em caso de Acidentes no Almoxarifado	Implantação e Operação
Procedimento em Caso de Vazamento de Produtos Químicos, Incluindo Líquidos Inflamáveis e Combustíveis ou Óleo Lubrificante/ outros	Implantação e Operação

Em caso de emergência, deverão ser acionados imediatamente o **fiscal** e o gestor do contrato, e estes, na sequência, deverão acionar as demais áreas, conforme previsto no PAE, e o Comitê de Crise, quando assim caracterizada.

A adoção desses procedimentos não isenta a obrigatoriedade da apresentação por parte da empresa executora dos planos de ação emergenciais exigidos pela legislação trabalhista. No entanto, tais planos deverão ser compatibilizados com as diretrizes do Plano de Ação de Emergência (PAE) disponibilizado pela CAJ, contemplando ações específicas para situações de deslizamento e inundação, que considere as áreas de risco em Joinville.

No caso de acidentes, casos menos graves, em que seja necessário atendimento médico e seja possível o transporte da vítima, esta deverá ser direcionada a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) mais próxima, que deverá constar no Plano de Ação de Emergência a ser apresentado pela Contratada.

As situações que envolvam unicamente prejuízos materiais devem ser encaminhados aos canais de atendimento e seguirão os trâmites da base de conhecimento do processo SEI CAJ - Gestão do Relacionamento com o Mercado - Ressarcimento de Danos a Terceiros (<https://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=ressarcimento-de-danos-a-terceiros>).

Figura 1 – Canais de Manifestação de Queixas e Reclamações CAJ



VOCÊ PRECISA FALAR COM A ÁGUAS DE JOINVILLE?

AUTOATENDIMENTO
www.aguasdejoinville.com.br

ATENDIMENTO VIA E-MAIL
atendimento@aguasdejoinville.com.br

CENTRAL TELEFÔNICA
115 ou 0800 723 0300

ATENDIMENTO VIA WHATSAPP
(47) 99771-8115

AGENDE SEU ATENDIMENTO PRESENCIAL
Para agilizar seu atendimento presencial, faça o agendamento pela central telefônica 115 ou 0800 723 0300.

UNIDADES DE ATENDIMENTO

- Centro: Rua Tijuças, 213 - Centro, das 8h às 16h - segunda à sexta-feira
- Subprefeitura Leste: Rua Albano Schmidt, 4932 - Comasa, das 8h às 12h - segunda à sexta-feira.
- Subprefeitura Sudeste: Rua Fátima, 2072 - Fátima, das 8h às 12h - segunda à sexta-feira.
- Subprefeitura Nordeste: Rua Theonesto Westrupp, 449 - Aventureiro, das 8h às 12h - segunda à sexta-feira.
- Subprefeitura Pirabeiraba: Rua Joinville, 13.500 - Pirabeiraba, das 7h30 às 12h e das 13h às 15h30, apenas nas segundas e terças-feiras.

ABRIL/2023 

Fonte: CAJ, 2023

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Apresentar Plano de Ação de Emergência	Contratada	Antes do início das atividades	Conforme legislação trabalhista vigente e diretrizes para preparação de respostas a emergências descritas neste PGAS.	Plano de Ação de Emergência
Aprovar Plano de Ação de Emergência	CAJ-CSS e GRI	Antes do início das atividades	Conforme legislação trabalhista vigente e diretrizes para preparação de respostas a emergências descritas neste PGAS.	Certificado de Conformidade emitido pela CSS
Treinar colaboradores para execução do Plano de Ação de Emergência	Contratada ou CAJ-área executora no caso de execução por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme PAE aprovado	Lista de presença e registro fotográfico
Realizar treinamentos simulados de atendimento à emergência	Contratada ou CAJ-área executora no caso de execução por equipe própria	Durante vigência do contrato	Conforme cronograma previsto no PAE	Lista de presença e registro fotográfico

Programa de Saneamento Básico Sustentável de Joinville – PROSAJ
Sistema de Abastecimento de Água – **Serviços de Manutenção e Regularização de Ramais**
Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Informar ao fiscal e gestor do contrato ou gestor da área no caso de execução por equipe própria a ocorrência de riscos mapeados	Contratada ou CAJ-área executora no caso de execução por equipe própria	Assim que materializado o risco	Por meio de contato telefônico	Registro chamada e Relatório de Ocorrência SA Interact
Iniciar procedimentos de atendimento a emergência	Contratada ou CAJ-área executora no caso de execução por equipe própria	Quando houver materialização do risco	Conforme PAE aprovado	Relatório de Ocorrência
Solicitar registro da ocorrência na ferramenta colaborativa	Fiscal/Gestor	Após formalizado pela contratada ou assim que identificado	Por meio de e-mail, reunião ou outra forma previamente acordada com o facilitador da gestão de risco	E-mail e/ou ata de reunião
Registrar e tratar ocorrência	Facilitador de Gestão do Risco da área fiscalizadora ou executora no caso de execução por equipe própria apoio da GRI e demais áreas da CAJ quando aplicável	Assim que recebido o relatório de ocorrência	Conforme PAJ 20.02.03 - Tratamento De Ocorrências Internas – SIG – Anexo 4	Registro no sistema cooperativo
Acionar Comitê de Crise	Fiscal/Gestor	Sempre que a ocorrência implicar em significativa exposição da imagem da organização, capaz de comprometer a sua reputação	Demanda esforços rápidos e precisos para mitigação das chances de a situação afetar a continuidade do negócio, causar vítimas ou gerar passivos financeiros e ambientais elevados, conforme PAJ 22.03.04 – Plano de Gerenciamento de Crise – Anexo 6	Registro no sistema cooperativo
Manter e/ou repor materiais necessários ao atendimento a emergências	Contratada ou CAJ-área executora quando executado com equipe própria	Durante vigência do contrato	No mínimo 10 kg de areia por equipe, para contenção de vazamentos, kit de primeiros socorros conforme PCMSO e demais materiais para atender emergências contempladas no PAE da contratada	Registro fotográfico
Manter Centro de Controle Operacional	CAJ-CIOP	Contínuo	24hs/dia e 7 dias por semana, através de sistema de telemetria e recebimento das reclamações, acionando equipes de manutenção	Relatórios telemetria e ordens de serviço (sistema Engeman e/ou Sansys)
Executar procedimentos de controle e contingência	CAJ-área fiscalizadora ou área executora quando da execução com equipe própria	contínuo	Conforme Plano de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres – Anexo 7	Registro no sistema cooperativo

3.5. Programa de Contratação de Mão de Obra

3.5.1. Objetivo

Garantir acesso equitativo às oportunidades de emprego geradas pelos serviços em relação à gênero, incentivar contratação de mão de obra local, bem como garantir condições justas de trabalho e em conformidade com a legislação trabalhista vigente.

3.5.2. Procedimentos e Diretrizes

As vagas a serem oferecidas pela CAJ, deverão ser providas por meio de concurso público, de acordo com legislação vigente.

As vagas a serem oferecidas no caso de contratação dos serviços, deverão ser divulgadas:

- 1) Junto ao portal de empregos de Joinville, vinculado ao Sistema Nacional de Emprego;
- 2) Por meio de cartazes nos estabelecimentos/instituições próximas ao local escolhido como base (Canteiro) pela contratada.

Não poderá haver restrição quanto a gênero para ocupação das vagas oferecidas, que deverá ser evidenciado nos requisitos da vaga e em todo o processo seletivo.

No mínimo 1 (uma) das vagas de cada equipe de instalações das redes e ramais deverá ser ocupada por profissional qualificado e certificado pelo curso de Instalações Hidráulicas oferecido pelo SENAI em parceria com a CAJ, ou similares. Da mesma forma, no mínimo 1 (uma) das vagas de cada equipe de pavimentação deverá ser ocupada por profissional qualificado e certificado pelo curso de Pavimentação e Calçetaria oferecido pelo SENAI em parceria com a CAJ, ou similares. Na ausência de candidatos que cumpram tal requisito, deverá ser viabilizada a participação dos empregados na proporção equivalente (no mínimo um por equipe) até o primeiro semestre de vigência contratual. Tal exigência se aplica a eventuais subcontratações. No caso dos contratos firmados anteriores a aprovação desse PGAS, deverá ser viabilizada a participação dos empregados na proporção equivalente (no mínimo um por equipe) em até 6 meses após aprovação desse PGAS.

Todos os trabalhadores deverão participar do Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração), conforme item 3.6 deste PGAS.

A empresa contratada deverá disponibilizar alimentação e uniformes aos seus trabalhadores, além de cumprir os requisitos estabelecidos no Programa de Saúde e Segurança do Trabalhador, conforme item 3.6 deste PGAS.

A mesma exigência se aplica à CAJ no caso de equipes próprias para execução do serviço.

3.6. Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)

3.6.1. Objetivo

Descrever os conteúdos mínimos a serem contemplados no programa de treinamento e conscientização ambiental e social, denominado “Programa de Integração” destinados aos colaboradores próprios e terceiros envolvidos na execução das atividades previstas no projeto.

3.6.2. Procedimentos e Diretrizes

O Programa de Integração está estruturado em diferentes trilhas de conhecimento, conforme segue:

Trilha Comum

Esta é uma trilha introdutória, que tem por objetivo sensibilizar e apresentar um contexto geral e as políticas e diretrizes adotadas pela CAJ. É aplicável e obrigatória a todos os colaboradores, antes do início de suas atividades laborais, sejam próprios ou terceiros e deve abordar os seguintes conteúdos:

- **Apresentação Institucional da CAJ**: Aborda a Missão, Visão e Valores, diretrizes e normas gerais da CAJ, agentes reguladores e fiscalizadores, histórico, apresentação das unidades, organograma e modelo de negócio.

- **Procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho**: Aborda os riscos ocupacionais das atividades e unidades da CAJ, estatística de acidentes e procedimentos de comunicação caso ocorram acidentes e/ou emergências; equipamentos de proteção individual (EPI) de acordo com a NR 6, ergonomia conforme NR 17 e outras Normas Regulamentadoras inerentes à execução das obras; direção defensiva e respeito aos limites de velocidade. Inclui treinamento para identificação de eventuais passivos ambientais em áreas de escavação que podem trazer riscos aos trabalhadores (observar solos com cores diferentes do contexto, materiais estranhos, presença de manchas com iridescência, objetos metálicos ou presença de odor) e medidas a serem tomadas.

- **Controle Ambiental**: Contempla orientações gerais sobre o correto descarte, acondicionamento, armazenamento, transporte e destinação de resíduos gerados.

- **Engajamento das Partes Interessadas**: Apresenta os procedimentos e ações socioambientais orientadas às comunidades afetadas e demais partes interessadas nas intervenções e operações da CAJ

- **Programa de Integridade**: Apresenta as diretrizes adotadas pela CAJ para garantir a Integridade e que devem ser consideradas em todas as relações da CAJ.

- **Comunicação e Relacionamento com o Cliente**: Apresenta os canais de atendimento e comunicação com os clientes, a importância e os cuidados para a preservação da imagem e da reputação da empresa, fornece orientações básicas de atendimento e procedimentos a serem seguidos quando for abordado por clientes, bem como identificação e registros de vazamento.

- **Controle de Qualidade**: Apresenta de forma geral os requisitos de qualidade aplicáveis à execução das obras (Manual Padrão da Qualidade e MOS) e aos serviços de manutenção.

Deve ser prevista a revisão dos conteúdos e reciclagem dos colaboradores nos itens alterados, no mínimo, a cada dois anos.

Escopo e Atividades – Trilha Comum

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Produzir/manter atualizados os conteúdos Institucionais	CAJ-SGC	Antes do início das atividades	Conforme instrumentos de governança vigentes	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Segurança do Trabalho	CAJ-CSS	Antes do início das atividades	Conforme legislação trabalhista vigente	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Controle Ambiental	CAJ-CGA	Antes do início das atividades	Conforme legislação ambiental vigente e demais programas destes PGAS	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Engajamento de Partes Interessadas	CAJ-CRE	Antes do início das atividades	Conforme item 3.11 deste PGAS	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Programa de Integridade	CAJ-GRI	Antes do início das atividades	Conforme instrumentos de governança vigentes	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Controle de Qualidade	CAJ-CFPe LCQ, CPP	Antes do início das atividades	Conforme MOS – Anexo 9 e Manual Padrão da Qualidade - Anexo 8	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Comunicação e Relacionamento com o Cliente	CAJ-CCM	Antes do início das atividades	Instrumentos de governança vigentes	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizado a identidade visual	CAJ - CCM	Antes do início das atividades	Conforme manual da marca CAJ	Controle e revisão dos materiais
Coordenar a estruturação e disponibilização da trilha comum	CAJ - DHO	Antes do início das atividades	Conforme este PGAS	Controle e revisão dos materiais
Viabilizar a participação dos colaboradores próprios e terceiros	CAJ-DHO Contratada ou CAJ-área executora no caso de execução por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme prática de recrutamento e seleção da CAJ e/ou exigências contratuais	Lista de presença/certificado

Trilha dos Colaboradores CAJ

Esta trilha tem por objetivo aprofundar os conteúdos introduzidos na trilha comum aos colaboradores da CAJ envolvidos nas atividades de fiscalização, supervisão das obras e nas fases de operação do SES Vila Nova, nos seguintes temas:

- **Procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho:** detalha estatísticas e comunicados de acidentes específicos da atividade e função, bem como execução do Plano de Ação de Emergência (PAE) aplicável sua atividade/unidade, incluindo a participação em simulados. Além disso, devem ser abordados os conteúdos relativos às condições e meio ambiente de trabalho e construção conforme NR 18, condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho conforme NR 24, sinalização de segurança de acordo com NR 26, segurança e saúde no trabalho em espaços confinados conforme NR 33 e trabalho em altura de acordo com NR 35, , uso e distribuição de Equipamentos de Proteção coletiva e individual, de acordo com a NR 6, diretrizes e requisitos de ergonomia, de acordo com a NR 17, segurança para atividades que interajam em instalações elétricas e serviços com eletricidade, de acordo com a NR 10

- **Controles Ambientais**: deve abordar informações sobre as áreas legalmente protegidas, especialmente Áreas de Preservação Permanente, legislação ambiental aplicável (código florestal, lei da mata atlântica, lei de crimes ambientais), condicionantes das licenças e autorizações e procedimentos e programas que contribuem para mitigar riscos ambientais. Deverá ser abordado ainda procedimentos para preservação do patrimônio histórico e arqueológico, especialmente quanto a identificação e procedimentos a serem adotados no caso de achados arqueológicos fortuitos, prevenção e controle de erosão, utilização de depósitos de material excedente (bota-espera), recuperação das áreas utilizadas para atividade de apoio (canteiros).

- **Programa de Integridade**: deve apresentar o Código de Conduta e Ética aplicado a Colaboradores, bem como os canais de denúncia disponíveis para eventuais queixas e reclamações.

- **Engajamento das Partes Interessadas**: deve abordar os principais incômodos gerados ao cliente ou comunidade limdeira e procedimentos a serem adotados para evitar descontentamentos.

- **Controle de Qualidade**: devem ser detalhados os requisitos de qualidade esperados nas fases de instalação e serviços de manutenção (Manual Padrão da Qualidade e Manual de Obras de Saneamento).

- **Programas e Benefícios**: apresentar todos os programas e benefícios direcionados aos colaboradores e forma de acesso.

Deve ser prevista a revisão dos conteúdos e reciclagem dos colaboradores nos itens alterados, no mínimo, a cada dois anos.

Escopo e Atividades – Trilha Colaboradores CAJ

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Segurança do Trabalho	CAJ-CSS	Antes do início das atividades	Conforme legislação trabalhista vigente	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Controle Ambiental	CAJ-CGA	Antes do início das atividades	Conforme legislação ambiental vigente	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Engajamento de Partes Interessadas	CAJ-CRE	Antes do início das atividades	Conforme item 3.11 deste PGAS	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Programa de Integridade	CAJ-GRI	Antes do início das atividades	Conforme instrumentos de governança vigentes	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Controle de Qualidade	CAJ-CFP/ LCQ/ CPP/	Antes do início das atividades	Conforme MOS e Manual Padrão da Qualidade	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos relativos aos programas e benefícios	CAJ-DHO	Antes do início das atividades	Conforme ACT vigente	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizado a identidade visual	CAJ – CCM	Antes do início das atividades	Conforme manual da marca CAJ	Controle e revisão dos materiais
Coordenar a estruturação e disponibilização da trilha dos colaboradores CAJ	CAJ – DHO	Antes do início das atividades	Conforme este PGAS	Controle e revisão dos materiais
Viabilizar a participação dos colaboradores próprios	CAJ-DHO Contratada ou CAJ-área executora	Antes do início das atividades	Conforme Descrição da Função	Lista de presença/certificado

Programa de Saneamento Básico Sustentável de Joinville – PROSAJ
Sistema de Abastecimento de Água – **Serviços de Manutenção e Regularização de Ramais**
Plano de Gestão Ambiental e Social – PGAS

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
	quando executado por equipe própria			

Trilha dos Colaboradores Terceiros

Esta trilha tem por objetivo aprofundar os conteúdos introduzidos na trilha comum aos colaboradores terceirizados responsáveis pelos controles ambientais e sociais da obra nas obras de implantação do SES Vila Nova, nos seguintes temas:

- **Procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho:** detalha estatísticas e comunicados de acidentes específicos da atividade e função, bem como a execução do Plano de Ação de Emergência (PAE) aplicável sua atividade, incluindo a participação em simulados. Além disso, devem ser abordados os conteúdos relativos às condições e meio ambiente de trabalho e construção conforme NR 18, condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho conforme NR 24, sinalização de segurança de acordo com NR 26, segurança e saúde no trabalho em espaços confinados conforme NR 33, trabalho em altura de acordo com NR 35, comissão interna de prevenção de acidente, conforme NR 5, segurança no trabalho em máquinas e equipamento de acordo com a NR 12, atividades e operações insalubres, conforme NR 15 e perigosas, de acordo com NR 16, uso e distribuição de Equipamentos de Proteção coletiva e individual, de acordo com a NR 6, diretrizes e requisitos de ergonomia, de acordo com a NR 17, segurança para atividades que interajam em instalações elétricas e serviços com eletricidade, de acordo com a NR 10.

- **Controles Ambientais:** deve abordar informações sobre as áreas legalmente protegidas, especialmente Áreas de Preservação Permanente, legislação ambiental aplicável (código florestal, lei da mata atlântica, lei de crimes ambientais), condicionantes das licenças e autorizações e procedimentos e programas que contribuem para mitigar riscos ambientais. Deverá ser abordado ainda procedimentos para preservação do patrimônio histórico e arqueológico, especialmente quanto a identificação e procedimentos a serem adotados no caso de achados arqueológicos fortuitos, prevenção e controle de erosão, utilização de depósitos de material excedente (bota-espera), recuperação das áreas utilizadas para atividade de apoio (canteiros).

- **Programa de Integridade:** deve apresentar o Código de Conduta e Ética aplicado aos fornecedores, bem como os canais de denúncia disponíveis para eventuais queixas e reclamações.

- **Engajamento das Partes Interessadas:** deve abordar os principais incômodos gerados ao cliente ou comunidade lindeira e procedimentos a serem adotados para evitar descontentamentos.

- **Controle de Qualidade:** devem ser detalhados os requisitos de qualidade esperados nas fases de instalação e serviços de manutenção (Manual Padrão da Qualidade e Manual de Obras de Saneamento).

Deve ser prevista a revisão dos conteúdos e reciclagem dos colaboradores nos itens alterados, no mínimo, a cada dois anos.

Escopo e Atividades – Trilha Colaboradores Terceiros

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Segurança do Trabalho	CAJ-CSS	Antes do início das atividades	Conforme legislação trabalhista vigente	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Controle Ambiental	CAJ-CGA	Antes do início das atividades	Conforme legislação ambiental vigente	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Engajamento de Partes Interessadas	CAJ-CRE	Antes do início das atividades	Conforme item 3.11 deste PGAS	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Programa de Integridade	CAJ-GRI	Antes do início das atividades	Conforme instrumentos de governança vigentes	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizados os conteúdos de Controle de Qualidade	CAJ-CFP/ LCQ/ CPP/	Antes do início das atividades	Conforme MOS e Manual Padrão da Qualidade	Controle e revisão dos materiais
Produzir/manter atualizado a identidade visual	CAJ – CCM	Antes do início das atividades	Conforme manual da marca CAJ	Controle e revisão dos materiais
Coordenar a estruturação e disponibilização da trilha aos responsáveis pelos controles ambientais e sociais e pelo controle de qualidade das obras	CAJ – DHO	Antes do início das atividades	Conforme PGAS e Manual Padrão da Qualidade	Controle e revisão dos materiais
Viabilizar a participação dos responsáveis pelos controles ambientais e sociais e pelo controle de qualidade das obras	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme exigências contratuais	Lista de presença, registro fotográfico, certificado
Apresentar cronograma de capacitações	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	O cronograma deve incluir as datas previstas, público-alvo e ações de capacitações e conteúdos a serem disseminados em cada uma delas de acordo com materiais disponibilizados aos responsáveis pelos controles ambientais, sociais e de controle de qualidade das obras, incluindo DDS (Diálogo Diário de Segurança) e simulados de emergência. No mínimo 10 treinamentos obrigatórios pela legislação trabalhista (NRs) por colaborador e no mínimo um treinamento por colaborador para os demais temas.	Cronograma de capacitações
Ministrar capacitações e ações de sensibilização aos trabalhadores da obra	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Conforme cronograma previsto no plano de capacitação	De acordo com os materiais disponibilizados aos responsáveis pelos controles ambientais, sociais e de controle de qualidade das obras e este PGAS. Através da elaboração de material educativo como cartazes, folhetos, cartilhas e/ou realização de eventos em datas comemorativas	Lista de presença, registro fotográfico, certificados
Incentivar e viabilizar a participação dos seus colaboradores em programas de qualificação profissional	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Contínuo	Fornecer ou subsidiar curso de qualificação e/ou dispensar funcionários para participação de capacitações oferecidas em parceria com a CAJ ou outras instituições de ensino	Certificados

Reuniões de Abertura do Contrato

Consiste na apresentação dos requisitos ambientais, sociais, de qualidade, de saúde e de segurança que deverão ser atendidos pela empresa contratada, bem como os procedimentos de supervisão e auditoria aos quais o contrato estará sujeito e as respectivas penalidades decorrentes de não conformidades que venham a ser identificadas.

É aplicável e obrigatório ao preposto da empresa contratada, bem como aos responsáveis técnicos pela execução das obras e controles ambientais, sociais e de qualidade.

Para contratos firmados após aprovação deste PGAS, deverão ser agendada reunião para apresentação dos Programas que o compõe, orientações quanto a sua implementação e esclarecimento de dúvidas. em até 30 dias após sua aprovação.

Escopo e Atividades – Reunião de Abertura do Contrato

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Convocar DHO, CSS, CGA, CSA, GRI e CTE para a reunião de abertura do contrato	CAJ-GMS e GFC	Logo após assinatura do contrato	Agendamento no Outlook com antecedência mínima de 7 (sete) dias	Envio convite Outlook
elaborar apresentação e repassar informações sobre o Programa de Contratação de Mão de Obra	CAJ-DHO	Na reunião de abertura	Conforme item 3.5 – Programa de Contratação de Mão de Obra	Ata de reunião de abertura de contrato
Elaborar apresentação e repassar requisitos de Segurança do Trabalho	CAJ-CSS	Na reunião de abertura	Conforme legislação trabalhista vigente e este PGAS	Ata de reunião de abertura de contrato
Elaborar apresentação e repassar requisitos de Controle Ambiental	CAJ-CGA	Na reunião de abertura	Conforme legislação ambiental vigente e este PGAS	Ata de reunião de abertura de contrato
Elaborar apresentação e repassar requisitos de Controle Social	CAJ-CRE	Na reunião de abertura	Conforme item 3.11 deste PGAS	Ata de reunião de abertura de contrato
Elaborar apresentação e repassar requisitos do Programa de Integridade	CAJ-GRI	Na reunião de abertura	Conforme instrumentos de governança vigentes e este PGAS	Ata de reunião de abertura de contrato
Elaborar apresentação e repassar requisitos de Controle de Qualidade	CAJ-CFP	Na reunião de abertura	Conforme MOS e Manual Padrão da Qualidade	Ata de reunião de abertura de contrato
Esclarecer dúvidas durante reunião inicial	CAJ	Na reunião de abertura	Manifestando dúvidas e alinhando entendimento do que é esperado quanto ao cumprimento dos requisitos apresentados	Ata de reunião de abertura de contrato

3.7. Programa de Saúde e Segurança do Trabalhador

3.7.1. Objetivo

Garantir um ambiente de trabalho seguro e evitar riscos à saúde dos trabalhadores envolvidos nas obras.

3.7.2. Procedimentos e Diretrizes

Deverão ser adotadas na íntegra as disposições do Manual de Obras de Saneamento (MOS), disponibilizado no Anexo 9 deste PGAS, bem como do Parecer de Saúde e Segurança do Trabalho anexado ao Termo de Referência e Edital de contratação.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Elaborar e Revisar o MOS	CAJ-CPP	Revisar documento no mínimo a cada três anos (12/2025)	Conforme planejamento CPP	MOS
Elaborar Parecer de Saúde e Segurança do Trabalho (SST)	CAJ-CSS	Durante o planejamento da contratação	Conforme legislação trabalhista aplicável	Parecer SST
Considerar a execução do projeto conforme MOS e o Parecer SST no planejamento da contratação	CAJ-GMS e GFC	Antes do envio da Solicitação de Compras	Anexar MOS e Parecer SST como anexo do Termo de Referência e incluir custos relacionados a sua execução na planilha orçamentária	Processo SEI-Planejamento da Contratação
Considerar a execução do projeto conforme MOS e Parecer da SST na elaboração da proposta	Licitante	Antes da elaboração da proposta	Estudar o MOS e o Parecer SST para composição de custos	Declaração de ciência do Edital e seus anexos
Prestar orientações relativas ao MOS e SST	CAJ-CPP/CSS	Reunião de abertura do contrato	Apresentar Parecer da SST e conteúdo do MOS e sanar dúvidas	Ata reunião abertura de contrato
Disponibilizar material para treinamento do responsável técnico e fiscal	CAJ-CPP/CAJ-área fiscalizadora ou área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração).	Plataforma Moodle
Treinar equipe quanto aos procedimentos a serem adotados	Contratada ou CAJ- área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração).	Lista de presença, certificados, fotos
Executar obras de acordo com diretrizes da CAJ e legislação trabalhista aplicável e	Contratada ou CAJ- área executora quando executado por equipe própria	Durante a vigência do contrato	Conforme disposições do MOS, PAJ 16.06.03 - Procedimento de Segurança no Trabalho para Empresas Contratadas – Anexo 9 e Parecer SST	Relatórios Ambiental e Social

3.8. Programa de Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário

3.8.1. Objetivo

Garantir a conformidade ambiental e social da cadeia de fornecimento primário mais significativa para os serviços.

3.8.2. Procedimentos e Diretrizes

A fiscalização se dará por meio de análise documental. Porém, a qualquer momento, por meio de sua supervisão ambiental e social e auditorias, a CAJ poderá realizar vistorias in loco nos fornecedores mais representativos no escopo dos contratos, a saber:

- 1) Fornecedores de material de jazida e reaterro;
- 2) Destinadores finais de resíduos provenientes de escavações mecanizadas.

Para os fornecedores de material de jazida, deverão ser analisadas as validades e compatibilidades com produtos e volumes constantes nas autorizações de lavra emitida

pelo DNPM e licenças ambientais. Em relação às questões trabalhistas, deverão ser checadas as declarações de compromisso e certidões negativas trabalhistas.

Para os destinadores finais de resíduos, será verificada a licença ambiental ou autorização ambiental para recebimento dos resíduos, verificando a validade da licença/autorização e a compatibilidade do tipo de resíduo e volumes destinados. No caso de reaproveitamento para atividades de terraplanagem, deve constar ainda a anuência do proprietário. Em relação às questões trabalhistas, deverão ser checadas as declarações de compromisso e certidões negativas trabalhistas.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Adquirir material de jazidas e reaterro regulares	Contratada ou CAJ-área executora no caso de execução por equipe própria	Contínuo	Solicitar comprovação da regularidade ambiental e declaração de conformidade com a legislação trabalhista e OIT	Licença Ambiental válida, declaração de conformidade trabalhista válida.
Destinar resíduos para aterros devidamente licenciados	Contratada ou CAJ- área executora quando executado por equipe própria	Contínuo	Solicitar comprovação da regularidade ambiental e declaração de conformidade com a legislação trabalhista e OIT	Licença Ambiental válida, declaração de conformidade trabalhista válida.
Realizar vistorias/auditorias nos fornecedores de material de jazida e reaterro e nos destinadores finais	CAJ-CSS/CGA (auditoria interna)	No mínimo uma vez ao ano	Por meio de equipe própria (auditoria interna), por amostragem, ou seja, não necessariamente todos os fornecedores serão vistoriados no mesmo ano.	Relatório de auditoria interna

3.9. Programa de Monitoramento de Emissões

3.9.1. Objetivo

Minimizar as emissões atmosférica e de ruído da operação de equipamentos e veículos utilizados na execução dos serviços e operação dos sistemas, bem como das atividades de movimentação de terra.

3.9.2. Procedimentos e Diretrizes

O programa de monitoramento contempla avaliação dos níveis de emissões atmosféricas provenientes dos veículos/equipamentos, bem como monitoramento da qualidade do ar durante atividades passíveis de geração de poeira. O programa também prevê o monitoramento de ruídos.

Monitoramento de emissões de equipamentos e veículos a diesel

Para o monitoramento da emissão da fumaça preta dos veículos/equipamentos, deverá ser apresentado laudo conforme NBR 6.016/1986 e Portaria IBAMA nº 85/1996.

No caso de não conformidade recorrente para o mesmo veículo/equipamento, este deverá ser submetido à avaliação de emissão para motores a combustão diesel, incluindo avaliação de NO₂, SO₂ e material particulado, devendo respeitar os limites de poluentes definidos na Tabela 3.

Tabela 3 – Limites de emissões de poluentes para motores a combustão (OMS)

Substância	Combustível líquido	Combustível gasoso
Dióxido de enxofre (SO₂)	1,5 por cento de Enxofre ou até 3,0 por cento de Enxofre se justificado por considerações específicas do projeto	N/A
Dióxido de nitrogênio (NO_x)	1460 se diâmetro < 400mm (ou até 1.600 se justificado para manter eficiência energética.) 1.850 diâmetro > = 400mm	200 (Ignição por faísca) 400 (Duplo combustível) 1.600 (Ignição por compressão)
Material Particulado (PM₁₀)	50 ou até 100 se justificado por considerações específicas do projeto	N/A

Fonte: OMS, 2005

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Realizar o monitoramento de fumaça preta de todos os equipamentos e veículos a diesel	Contratada	Semestralmente, com apresentação do primeiro laudo antes do início das atividades	Conforme NBR 6.016/1986 e Portaria IBAMA nº85/1996	Laudos de Monitoramento de Fumaça Preta
Providenciar ajuste nos veículos/equipamentos	Contratada	Se concentração de poluentes da fumaça estiver acima de 40%	Conforme manual de instrução do fabricante	Ordem de Serviço de Manutenção e Novo Laudo de Fumaça Preta atestando a regularidade
Providenciar análise de emissão de NO ₂ , SO ₂ e PM ₁₀	Contratada	Quando laudo de fumaça preta apresentar resultados reincidentes acima de 40%	Conforme OMS	Laudo emissão de NO ₂ , SO ₂ e PM ₁₀
Providenciar ajuste ou substituição dos veículos/equipamentos	Contratada	Quando laudo de emissão de NO ₂ , SO ₂ e PM ₁₀ ultrapassar limites da tabela 3.	Conforme manual de instrução do fabricante	Ordem de Serviço de Manutenção e Novo Laudo de Fumaça Preta atestando a regularidade

Monitoramento de ruído

No caso de serviço de instalação de equipamentos ruidosos que contemple o fornecimento do equipamento, como boosters, estes deverão comprovar o atendimento a Resolução COMDEMA nº 03/2020 através de laudos de medição de ruído em conformidade com a NBR 10.151

Nos demais serviços o monitoramento somente será aplicável no caso do registro de reclamações. Neste caso as medições deverão seguir a NBR 10.151 e contemplar no mínimo 3 (três) pontos de medição localizados na calçada do potencial reclamante.

Para ambos os casos, os laudos devem ser conclusivos quanto ao atendimento ou não da Resolução COMDEMA nº 03/2020, acompanhado da respectiva ART.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Realizar monitoramento de ruído	Contratada	Após a instalação de equipamentos ruidosos como boosters e Quando	Conforme NBR 10.151	Laudos de monitoramento de ruído

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
		houver reclamação para os demais serviços		
Providenciar ajuste nos procedimentos para controle de ruídos	Contratada	Quando laudos apontarem valores acima do permitido	Conforme MOS	Procedimentos revisados e Novo Laudos de Monitoramento da Qualidade do Ar

3.10. Programa de Manutenção de Veículos e Equipamentos

3.10.1. Objetivo

O objetivo deste programa é garantir o adequado funcionamento de veículos e equipamentos, evitando riscos de acidentes, vazamento de óleos e combustíveis, emissões de ruídos e emissões acima dos padrões permitidos.

3.10.2. Procedimentos e Diretrizes

Deverão ser adotadas na íntegra as disposições do Manual de Obras de Saneamento (MOS), disponibilizado no site <https://www.aguasdejoinville.com.br/?publicacao=manual-de-obras-de-saneamento-mos>.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Elaborar e Revisar o MOS	CAJ-CPP	Revisar documento no mínimo a cada três anos (12/2025)	Conforme planejamento CPP	MOS
Considerar a execução do projeto conforme MOS no planejamento da contratação	CAJ área contratante	Antes do envio da Solicitação de Compras	Anexar MOS ao Termo de Referência e incluir custos relacionados a sua execução na planilha orçamentária	Processo SEI-Planejamento da Contratação
Considerar a execução do projeto conforme MOS e na elaboração da proposta	Licitante	Antes da elaboração da proposta	Estudar o MOS para composição de custos	Declaração de ciência do Edital e seus anexos
Prestar orientações relativas ao MOS.	CAJ-CPP/	Reunião de abertura do contrato	Apresentar conteúdo do MOS e sanar dúvidas	Ata
Disponibilizar material para treinamento do responsável técnico e fiscal	CAJ/-CPP/CAJ-área fiscalizadora ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Conforme Programa de Integração-CAJ	Plataforma Moodle
Treinar equipe quanto aos procedimentos a serem adotados	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Antes do início das atividades	Programa de Integração-CAJ	Lista de presença, certificados, fotos
Executar obras de acordo com MOS	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Durante a vigência do contrato	Executando os procedimentos e atividades em conformidade com as disposições do MOS	Relatórios de Fiscalização e Supervisão Ambiental e Social

3.11. Plano de Engajamento às Partes Interessadas

3.11.1. Objetivo

O objetivo primordial deste Plano de Engajamento é minimizar os impactos ambientais e sociais do empreendimento por intermédio do estabelecimento de um canal de comunicação junto às comunidades diretamente afetadas pelos serviços, construindo um processo de troca de informações que:

- (i) Possibilite ao executor, e demais equipes envolvidas, conhecer as particularidades das comunidades envolvidas, bem como suas necessidades, visando melhorar o serviço e sua relação com a sociedade; e,
- (ii) Apresentar os serviços e seus impactos para cada comunidade afetada, com o objetivo de levar ao conhecimento público informações sobre o que de fato significam tais obras em seu dia a dia, observando melhoria das condições ambientais e de salubridade da população;
- (iii) Promover a mediação entre equipe técnica e comunidade com objetivo de assegurar que sejam ouvidas às necessidades e realidade sociocultural da área de intervenção; e,
- (iv) Promover ações socioambientais na comunidade com o objetivo de discutir temas relacionados ao saneamento básico, acesso a benefícios como a tarifa social, atendimento inclusivo às famílias em vulnerabilidade social e às pessoas com deficiência, bem como contribuir para a geração de renda.

3.11.2. Procedimentos e Diretrizes

Princípios adotados neste Plano de Engajamento

As ações previstas neste Plano de Engajamento têm como mote principal programas socioambientais estruturados nos eixos:

- Mobilização, organização e fortalecimento social;
- Acompanhamento e gestão social;
- Educação ambiental e patrimonial;
- Desenvolvimento socioeconômico.

É importante ressaltar que uma comunicação assertiva procura preservar a integridade da informação, ao mesmo tempo que se adequa ao público-alvo. Neste sentido, os seguintes critérios devem ser adotados:

- A linguagem escrita e as informações transmitidas ao público, devem ser simples, claras e transparente, evitando ao máximo termos técnicos e explicando-os quanto forem indispensáveis.
- Deverão, sempre que possível, ser apresentados exemplos didáticos (desenhos, fotos, animações) de forma a transmitir à população a realidade do que significam os serviços

- Todo atendimento a solicitações/reclamações da população deverá ser feito com paciência e atenção, voltado para entendimento da demanda. Atenção especial deverá ser dada aos idosos e às pessoas com deficiência.

Identificação dos atores e partes interessadas

Com base nas informações do cadastro interno da CAJ, pesquisas em ferramentas de busca, articulações diversas, a equipe da Coordenação de Responsabilidade Social e Experiência do Cliente juntamente com a Coordenação de Comunicação e Marketing atualizaram a Matriz de Partes Interessadas para o engajamento das ações previstas no Plano de Engajamento, o qual deverá ser atualizada constantemente.

Tipo de Serviço	Itens da Tabela 1	Partes Interessadas
Serviços com intervenção no cavalete	1 a 14, 16, 19, 44	Cliente da Unidade Comercial
Serviços com intervenção na calçada	15, 18, 29, 30, 31, 32, 33, 38, 39	Cliente da Unidade Comercial, Vizinhos e Transeuntes
Serviços com intervenção na via	17, 20 a 22, 24 a 29, 34 a 37, 40 a 43, 45 a 53	Cliente da Unidade Comercial, Vizinhos, Transeuntes e Órgão de Trânsito

Os serviços comerciais, de manutenção ou melhoria que contemplarem intervenção de vias de grande movimento serão previamente autorizadas pelo órgão de trânsito (DETRANS). Estes serviços, e aqueles que causarem desabastecimento a uma região delimitada (com fechamento de registros) serão divulgados através dos canais adequados, conforme plano de comunicação aprovado pela Coordenação de Comunicação e Marketing (site, redes sociais, releases para a imprensa, mensagem automática no Call Center, entre outros).

Os consertos de vazamento são considerados serviços emergenciais e podem ser executados sem comunicação prévia, independentemente do tipo de intervenção, sendo a comunicação executada em momento oportuno nos casos de maior impacto (relatados acima).

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Treinar trabalhadores	CAJ – GPP/DH O	Início das atividades laborais	Conforme item 3.6 deste PGAS: Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração).	Lista de presença
Abordagem domiciliar	CAJ-CRE	Antes do início de serviços de melhorias	Conforme PAJ 21.05.01 - Abordagens CSA (Anexo 10)	Ordem de Serviço - OS e/ou Relatório de acompanhamento
Atendimento diferenciado com clientes em vulnerabilidade	CAJ - ACRM/CRE	A Sob demanda quando identificado pela equipe de execução de	Atualizar clientes em situações de vulnerabilidade a partir da abordagem e seguir com atendimento inclusivo conforme PAJ 06.07.02 de Visitas Sociais e Atendimento Pró- Acessibilidade (Anexo 11)	Ordem de Serviço - OS e/ou Relatório de

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
		serviços/manutenções		acompanhamento.
Divulgação dos serviços e seu andamento; da qualidade de água entregue a população; da importância da Caixa d'Água; e, do Benefício da tarifa social	CAJ - ACRM/CM	Nos serviços que envolvam interdição parcial de vias e/ou desabastecimento	Redes sociais, site, rádio, televisão, CRAS, entre outros	Relatório de acompanhamento – Registro da divulgação
Acompanhamento das reclamações	CAJ - CRE	Contínuo	Análise do relatório das reclamações mais providências, quando necessário. Acompanhamento mensal.	Relatório de acompanhamento
Ressarcimento de Danos a Terceiros - materiais	CAJ - ACRM/CRE	Sob demanda	Conforme Processo de Gestão do Relacionamento com o Mercado - Ressarcimento de Danos a Terceiros https://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=ressarcimento-de-danos-a-terceiros .	Relatório de acompanhamento

3.11.3. Manifestação de Queixa

Estão previstos os seguintes canais diretos da CAJ para registro e tratamento das manifestações de queixas:

- Canais da Ouvidoria: Ouvidoria e Canal de Denúncia, incluindo canal de manifestação de queixas para trabalhadores, inclusive da cadeia primária;
- Formulário disponível no site para queixas, reclamações, denúncias;
- 5 lojas físicas espalhadas pela cidade;
- Contact center com número exclusivo (telefone 115 ou 0800-7230300);
- Canais de atendimento virtual através de e-mail e site;
- Atendimento segmentado de clientes, como: indústrias, construtoras, grandes consumidores (como condomínios multifamiliares);
- “Núcleo de Atendimento Social” focado no atendimento dos clientes da Tarifa Social, com canais diretos via WhatsApp, atendimento às demandas encaminhadas pelo CRAS;
- Programa “Pró-Acessibilidade” para atendimento de pessoas com deficiência como dificuldade de locomoção e fala/audição (atendimentos em libras);

Os canais independentes de recepção de queixas e reclamações são:

- Ouvidoria da ARIS (<https://www.aris.sc.gov.br/ouvidoria>);
- Ouvidoria da Águas de Joinville (<https://bit.ly/ouvidoriacaj>) - fones 115 ou 0800 723 0300)

- Reclame Aqui;
- PROCON;
- Sistema de Gestão de Reclamações Ambientais e Sociais - BID Operação BR_L1594: (<https://www.iadb.org/pt/projects/portal-de-reclamacoes#salesforce-form>)

Os canais deverão ser sempre divulgados em todas as comunicações realizadas, bem como nas peças produzidas e distribuídas, sejam impressas ou veiculadas eletronicamente ou verbalmente.

As demandas recebidas através dos canais institucionais e que envolvam questões socioambientais serão registradas no sistema comercial durante o atendimento, gerando o protocolo de reclamação que deverá ser entregue no momento do atendimento. Finalizado o registro da reclamação, o qual deverá contar com códigos específicos para queixas relativas aos temas socioambientais, este será encaminhado automaticamente para a área responsável. Esta equipe poderá acionar diretamente outros setores da Companhia para apoiá-la no esclarecimento e solução dos casos. A equipe responsável terá 10 dias para responder/tratar a solicitação. De posse do protocolo gerado, o reclamante poderá a qualquer tempo consultar, o status da sua reclamação por meio dos canais de relacionamento. Já as demandas que envolvam questões socioambientais recebidas através dos canais de relacionamento direto com as famílias afetadas (Plantões Sociais, atendimentos Individuais (abordagem) e Reuniões Comunitárias) e que não tenham sido passíveis de resposta ou solução imediata durante os atendimentos serão analisadas e classificadas semanalmente pela CRE que irá providenciar as respostas dos casos passíveis de solução e esclarecimento num prazo máximo de 10 dias, podendo acionar diretamente outros setores da Companhia para apoiá-la no esclarecimento e solução dos casos.

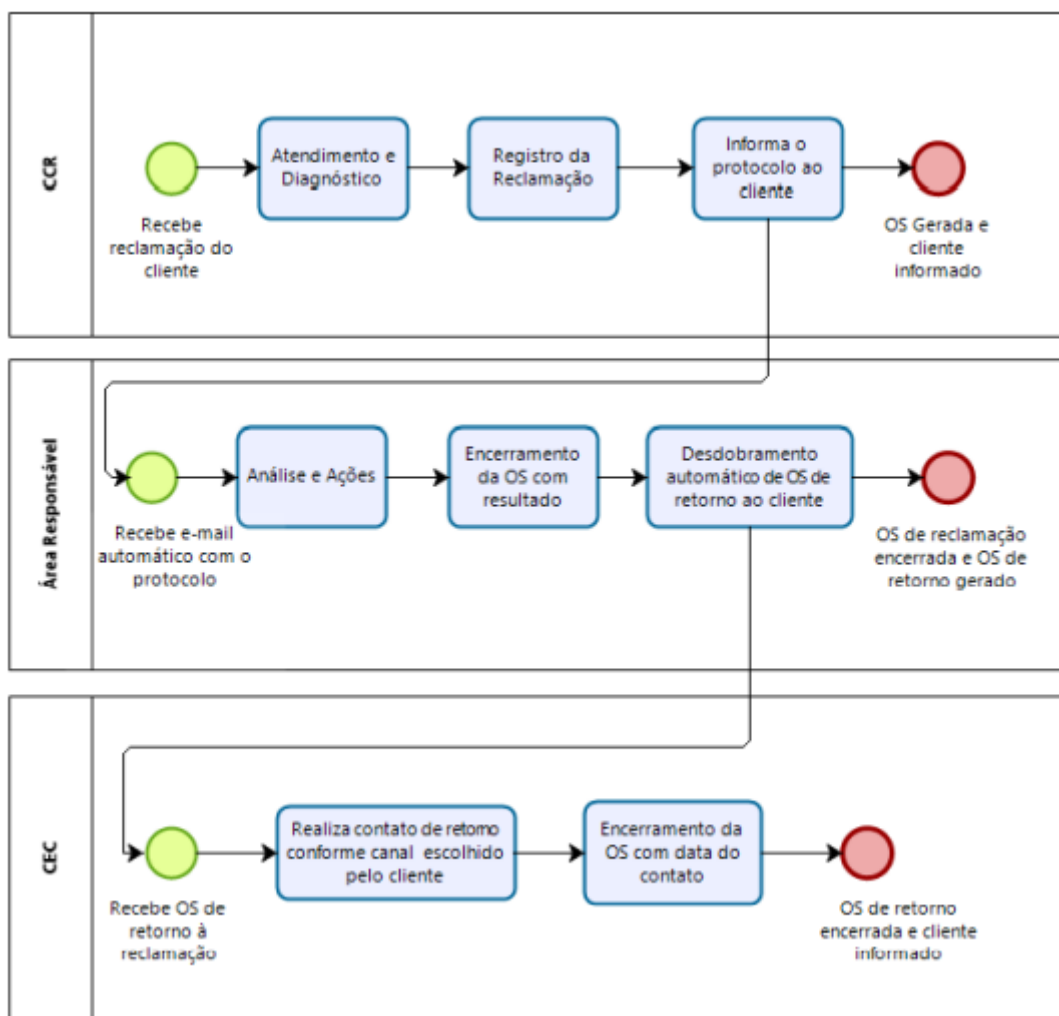
Profissionais devidamente capacitados para o atendimento do público deverão estar aptos a informar, esclarecer as dúvidas, registrar e encaminhar demandas mais complexas para as áreas competentes.

Os profissionais e atendentes atuarão sobre o conceito de dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, conforme diretrizes previstas nos Código de Conduta da CAJ.

Folders deverão ser distribuídos às equipes de campo, as quais deverão sempre que possível orientar os “reclamantes” a registrar suas manifestações através dos canais oficiais disponibilizados. Exceções poderão ser encaminhadas pelas equipes de campo para registro interno, através de equipe de escritório devidamente capacitadas para tal. Neste caso, as equipes de campo deverão ser capacitadas quanto às informações mínimas necessárias para permitir o registro da reclamação bem como do retorno e ao “reclamante”.

A figura a seguir mostra o fluxograma geral do mecanismo de gestão de queixas e manifestações.

Figura 2 – Fluxograma do Mecanismo de Gestão de Queixas



Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Manter canais disponíveis e atualizados	CAJ - CCR	Contínuo		Protocolos de atendimento através dos diferentes canais
Acolher Queixas e reclamações e encaminhar aos responsáveis para tratamento	CAJ-CCR/CRE Ouvidoria Canais Independentes	Contínuo	Conforme item 3.11.3	Protocolos de atendimento através dos diferentes canais e Relatório da consulta
Tratar as reclamações e preparar resposta	CAJ-Área fiscalizadora Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Sempre que necessário	Conforme item 3.11.3	Processo SEI correspondente
Dar retorno ao reclamante	CAJ-CRE	Sempre que necessário	Conforme item 3.11.33.11 e	Processo SEI correspondente

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
	Ouvidoria Canais Independentes		procedimentos específicos	
Mediar eventuais conflitos	CAJ - CRE	Sempre que necessário	Conforme práticas de mediação CRE	Relatório de acompanhamento do Plano de Engajamento

3.12. Programa de Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários

3.12.1. Objetivo

O objetivo deste programa é garantir a adoção de procedimentos que evitem ou minimizem ao máximo eventuais impactos sociais e econômicos decorrentes da interrupção do acesso às vias e/ou fornecimento de serviços ocasionados pelos serviços.

3.12.2. Procedimentos e Diretrizes

As intervenções nas vias públicas deverão ser planejadas conforme as orientações constantes no MOS – Manual de Obras de Saneamento (<https://www.aguasdejoinville.com.br/?publicacao=manual-de-obras-de-saneamento-mos>), bem como informações coletadas através das atividades de abordagem, conforme descrito no Programa de Engajamento de Partes Interessadas, item 3.11 deste PGAS, com objetivo de evitar e/ou minimizar eventuais impactos sobre atividades desenvolvidas nas vias afetadas diretamente pelos serviços.

É importante considerar que parcela significativa dos serviços é solicitada pelos próprios clientes, existe também política de aviso com 5 (cinco) dias de antecedência eventuais serviços, aliados com ações para agilizar e reduzir tempos de interrupção.

Escopo e Atividades

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
Programar execução do serviço	Contratada	Antes do início da execução	Considerando interferências, atividades econômicas envolvidas e expectativas dos afetados, buscando sempre minimizar os riscos de impactos econômicos temporários	Sansys
Comunicar partes afetadas	CAJ - CCM	Os serviços de melhorias: cinco dias de antecedência. Serviços de manutenção não emergenciais 24 horas de antecedência. Serviços emergenciais: o bloqueio da via é imediato.	Conforme Plano de Engajamento descrito no item 3.11 deste PGAS	Conforme Plano de Engajamento descrito no item 3.11 deste PGAS
Evitar interrupção total de vias	Contratada	Durante execução do serviço	Mantendo sempre acesso para pedestres, devidamente sinalizado,	Sansys

O que	Quem	Quando	Como	Evidência
			recompondo o pavimento primário e liberando a via no mesmo dia.	
Comunicar interrupções no SAA decorrentes dos serviços	CAJ / CIOP / CCM	No mínimo cinco dias antes da interrupção programada	Elaborar material de comunicação conforme informações da fiscalização do projeto e divulgar junto a imprensa e canais oficiais	Clipagem e indicador de performance em redes sociais

4. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento e a avaliação da execução deste PGAS deverão ser realizados nos seguintes níveis:

Níveis de Monitoramento e Avaliação	Responsável	Quando	Como	Evidência
Acompanhamento	Contratada ou CAJ-área executora quando executado por equipe própria	Diário durante execução do serviço	Conforme Termo de Referência	Sansys
Fiscalização	CAJ-área fiscalizadora	Diário durante execução do contrato	Conforme procedimentos internos	Lista de Verificação - Sansys
Supervisão Ambiental e Social	CAJ-área fiscalizadora	No mínimo a cada trimestre	Conforme procedimentos internos	Relatório de Supervisão - Via Sansys
Gestão de Queixas e Reclamações	CAJ-CEC/GMS e GFC	Mensal, contínuo	Compilando dados de reclamação, analisando criticamente os resultados e propondo ações de melhoria para aumento do desempenho	Relatório de Acompanhamento do Plano de Engajamento
Auditorias Internas (Vistorias)	CAJ-CGA/CSS	A cada semestre	Conforme Formulário de Auditoria Interna (Vistorias)	Formulário de Auditoria (Vistorias) e Relatórios de Auditoria (Vistorias)

Baseado nos resultados do monitoramento e avaliação nos diferentes níveis poderão ser implementadas ações corretivas e preventivas necessárias, as quais deverão ser incorporadas ao PGAS de modo a evitar sua recorrência.

A CAJ e a empresa contratada facilitarão o acesso e visitas ao local dos serviços funcionários dos agentes financiadores ou consultores que os representem.

Qualquer incidente ou acidente relacionado com o serviço objeto de financiamento internacional que apresente, ou possa apresentar, um efeito adverso significativo no ambiente, comunidades afetadas, público ou trabalhadores deverá ser notificado pelo responsável pela fiscalização ou execução no caso de serviços realizados por equipe própria ao CAJ-EPP que comunicará o agente financiador.

O monitoramento também pressupõe a definição de indicadores, sendo de responsabilidade compartilhada entre as equipes de Coordenação de Responsabilidade Social e Experiência do Cliente (CRE), Coordenação de Gestão Ambiental (CGA) e Coordenação de Saúde e Segurança Ocupacional (CSS) a elaboração de instrumentos de coletas de dados; sua sistematização e reporte periódico à Gerência de Qualidade e Meio Ambiente (GQM).

Tabela 4 – Indicadores de Monitoramento e Avaliação

Programa Ambiental e Social	Indicadores	Meta	Fonte de informação
Gestão de Resíduos	• Volume de resíduos gerados para aterro	• Redução do percentual de resíduos destinados à aterro.	Sistema MTR <i>online</i> Relatórios de Medição
Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais	• Número de emergências • Tempo de atendimento da ocorrência		GMS e GFC
Contratação de mão de obra	• Número de trabalhadores locais contratados • Número de mulheres contratadas	• aumento no número de trabalhadores locais contratados • aumento no número de mulheres contratadas	Relatório de Supervisão, Auditorias Internas
Treinamento e Conscientização ambiental e social (Integração)	• Número de trabalhadores treinados	• 100% de trabalhadores treinados	DHO
Saúde e segurança do Trabalhador	• Número de dias sem acidente de trabalho • Número de acidentes com vítimas fatais • Número médio de dias de afastamento por problemas de saúde e ocupacionais	• Aumento no número de dias sem acidente de trabalho • Nível zero de acidentes com vítimas fatais • Redução no número médio de dias de afastamento	CSS
Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	• Número de Não Conformidades (por tipo)	• Redução no número de não conformidades	Relatório de Supervisão, Auditorias Internas
Implantação, operação e encerramento de Canteiro de Obras	• Número de Não Conformidades (por tipo)	• Redução no número de não conformidades	Relatório de Supervisão, Auditorias Internas
Monitoramento de Emissões	• Número de Não Conformidades (por tipo)	• Redução no número de não conformidades	Relatório de Supervisão, Auditorias Internas
Programa de Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração) – Item Código de conduta	• Número de denúncias sobre constrangimento, assédio ou injúria racial / cultural ou de gênero com trabalhadores procedentes	• Redução no número de denúncias procedentes sobre constrangimento, assédio ou injúria racial / cultural ou de gênero com trabalhadores	Secretaria de Governança Corporativa (SGC)
Manutenção de Veículos e Equipamentos	• Número de Não Conformidades (por tipo)	• Redução no número de não conformidades	Relatório de Supervisão, Auditorias Internas
Engajamento de partes interessadas	• Número de reclamações por tipo • Prazo de atendimento • Número de reclamações com resolução pendente	• reduzir o número de reclamações sem resolução • Redução do número médio mensal de reclamações ao longo do tempo	ACRM
Mitigação de Impactos Sociais e Econômicos Temporários	• Número de Não Conformidades (por tipo) • Conforme indicadores do Mecanismo de Gestão de Queixas	• Redução no número de não conformidades • Conforme metas do Mecanismo de Gestão de Queixas	Relatório de Supervisão, Auditorias Internas

5. CUSTOS

Os custos referentes a implementação dos programas ambientais e sociais na fase de instalação e equipe qualificada para tal deverão ser considerados na respectiva planilha orçamentária, quando de responsabilidade da contratada. Custos referente a má execução serão de responsabilidade da contratada.

Custos referentes à materialização de riscos como escavação em áreas contaminadas e achados fortuitos deverão constar na matriz de risco da contratação.

Os programas e ações de responsabilidade da CAJ, assim como as atividades de monitoramento e avaliação listadas no item 4 deverão ser incorporados nos seus respectivos procedimentos de gestão.

ITEM	PROGRAMAS AMBIENTAIS E SOCIAIS	CUSTOS
1	Gerenciamento de Resíduos	Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local
2	Programa de Implantação, Operação e Encerramento de Canteiro de Obras	Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local
3	Preservação do Patrimônio Cultural	Conforme planilha orçamentária do projeto itens: Administração Local e Controles Ambientais
4	Gestão de Riscos, Preparação de Resposta à Emergências e Desastres Naturais	Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local
5	Contratação de Mão de Obra	Inseridos nos procedimentos de gestão da CAJ e Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local
6	Treinamento e Conscientização Ambiental e Social (Integração)	Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local
7	Saúde e Segurança do Trabalhador	Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local
8	Fiscalização da Cadeia de Fornecimento Primário	Inseridos nos procedimentos de gestão da CAJ
9	Monitoramento de Emissões	Conforme planilha orçamentária do projeto itens: Administração Local e Controles Ambientais
10	Manutenção de Veículos e Equipamentos	Conforme planilha orçamentária do projeto itens: Administração Local e Controles Ambientais
11	Plano de Engajamento às Partes Interessadas	Inseridos nos procedimentos de gestão da CAJ e Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local
12	Mitigação Impactos Sociais e Econômicos Temporários	Inseridos nos procedimentos de gestão da CAJ e Conforme planilha orçamentária do projeto item Administração Local

Os valores deverão ser atualizados na planilha com base em tabelas de referência vigentes ou cotações atualizadas.

6. CRONOGRAMA

Os serviços ocorrem de forma contínua, cujos prazos de execução são atrelados aos contratos das empresas contratadas para sua execução e respectivas ordens de serviço.

ANEXOS

Anexo 1 – Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil

Anexo 2 – PAJ-29.01.01- Procedimento de Gestão de Risco

Anexo 3 – ITAJ-29.01.01.01 - Cadastro de Análise de Risco

Anexo 4 – PAJ-20.02.03- Tratamento de Ocorrências Internas-SIG

Anexo 5 – PAJ-16.07.01- Plano de Ação de Emergência

Anexo 6 – PAJ-22.03.04- Plano de Gerenciamento de Crise

Anexo 7 – Plano de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres

Anexo 8 – Manual Padrão da Qualidade

Anexo 9 – PAJ 16.06.03 – Procedimento de Segurança no Trabalho para Empresas Contratadas

Anexo 10 – PAJ 21.05.01 – Abordagens CSA

Anexo 11 – PAJ 06.07.02 - Visita Social e Atendimento Pró-acessibilidade

