

O MAIOR
EVENTO DE
SANEAMENTO
DA AMÉRICA
LATINA



**Encontro Técnico
AESABESP**
29º Congresso Nacional
de Saneamento e
Meio Ambiente



FENASAN
29ª Feira Nacional
de Saneamento
e Meio Ambiente

parceiro **IFAT** 2018
World's Leading Trade Fair for Water, Sewage,
Waste and Raw Materials Management

18 A 20
SETEMBRO 2018
EXPO CENTER
NORTE
SÃO PAULO - SP

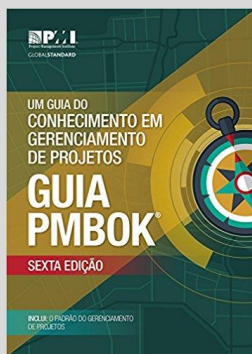
9631 GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS E AS MÍDIAS SOCIAIS: O CASO DO SISTEMA PRODUTOR SÃO LOURENÇO

**Arisnandes Antonio da Silva
Yolanda Toshie Tanikawa, Marcia Arce Parreira Martinelli, Silvio Leifert
Sabesp, Vizca Engenharia e Consultoria**

Introdução

Mídias sociais: “um grupo de aplicações baseadas na Web que representam as fundações tecnológicas e ideológicas da **Web 2.0**, permitindo a criação e compartilhamento de conteúdo gerado pelo usuário” (Kaplan e Haenlein, 2010)

Projeto complexo: “sistema superlativo, em termos de quantidade e qualidade de constituintes, sendo que o gerenciamento de **stakeholders** ganha protagonismo” (Lukosevicius, Soares e Joia, 2018)



Uma **parte interessada** é um **indivíduo**, **grupo** ou **organização** que pode **afetar**, **ser afetada**, ou **sentir-se afetada** por uma **decisão**, **atividade** ou **resultado** de um projeto (programa ou portfólio). As partes interessadas do projeto podem ser **internas** ou **externas** ao projeto, e podem estar **envolvidas ativamente** ou **passivamente**, ou **não estar cientes** do projeto. As partes interessadas do projeto **podem ter um impacto positivo** ou **negativo** no projeto, **ou ser impactadas** de forma positiva ou negativa pelo projeto.

SPSL

Crise hídrica

Sistema Produtor São Lourenço	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Licitação Estudos e Projetos												
Elaboração de Projetos		Concepção		Básico		Executivo						
Licenciamento Ambiental				EIA/RIMA		LP		LI			LO	
Modelagem/aprovação PPP												
Licitação PPP												
Regularização dominial												
Estruturação da SPE												
Obtenção de Financiamento												
Execução da Obra												

Etapas do Ciclo de Vida:



Intensidade por etapa do Ciclo de Vida

OA = Operação Assistida
E = Encerramento



SPSL



Ibiúna

VGP

Itapevi

Barueri

Cotia

Jandira

Carapicuíba

Juquitiba

Cachoeira do França

CEQ-1

CEQ-2

Travessia RUMO

ETA

Travessia Raposo

Túnel

EC1

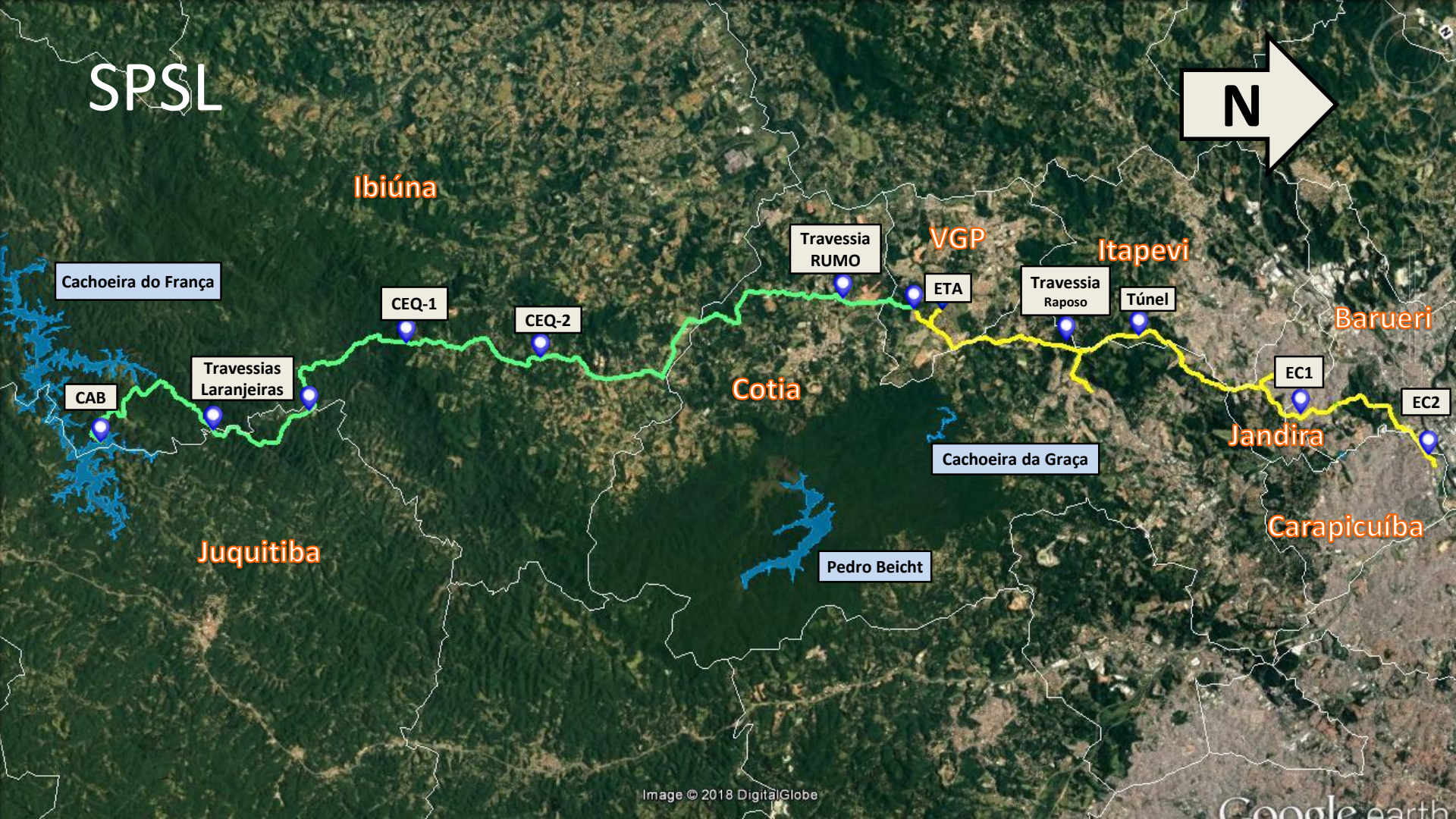
EC2

CAB

Travessias Laranjeiras

Cachoeira da Graça

Pedro Beicht



Partes Interessadas

Governo do Estado de São Paulo

CGPPP CACPPP UPPP SMA SSRH Casa Civil SEPLAN
Subsecretaria de Parcerias e Inovação
Subsecretaria de Ações Estratégicas

Concessionárias



Fiscalização/Acompanhamento



Contratual



Instituições Ensino



Poder Concedente



Sociedade



Mídias Sociais

YouTube (2005)

f (2006)



Tudo isso tem mudado ...

- hábitos de consumo;
- relações sociais;
- relações profissionais;
- relações comerciais;

Empoderamento do cidadão.

Mídias Sociais e o SPSL



Mais de 100 vídeos com o SPSL como tema (90% negativos), mostrando uma outra face da realização da obra – a da comunidade.



"Sistema Produtor São Lourenço reflexo em Jucitiba"

27 de outubro de 2016

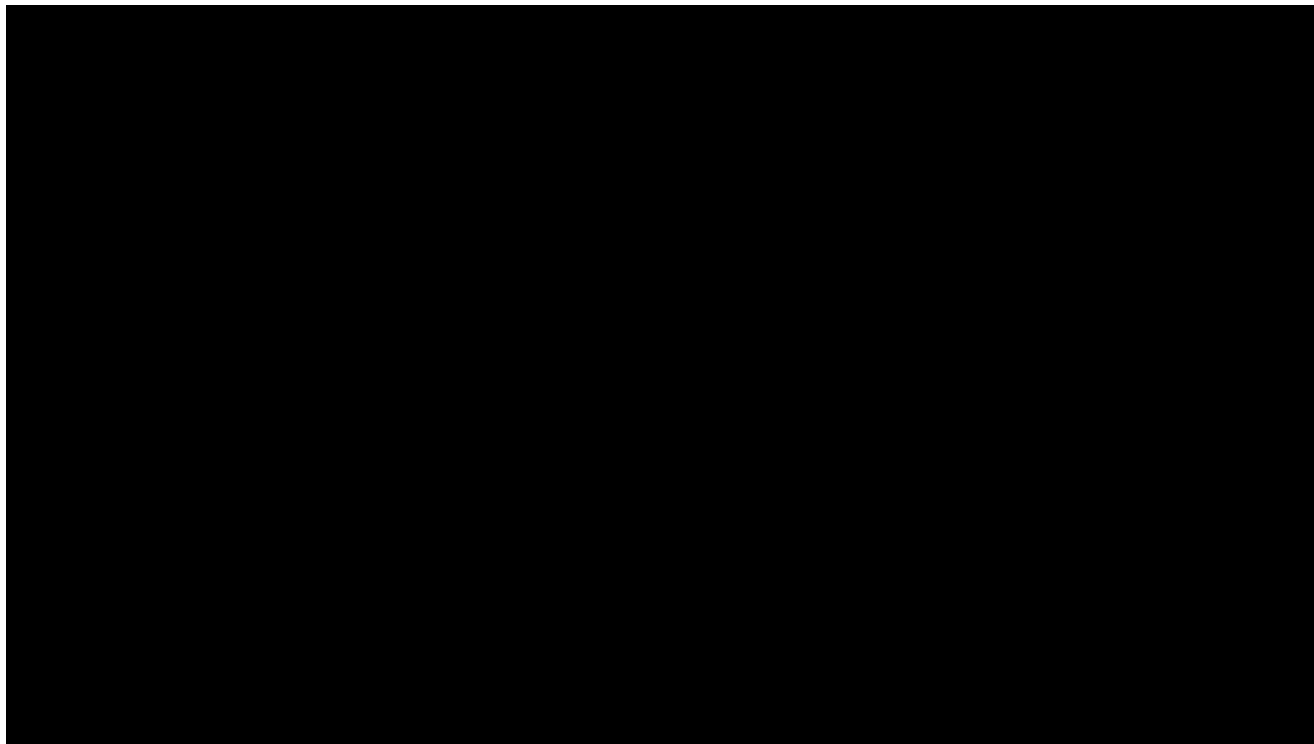
[Ver mais →](#)



"Moradores liberam a estrada e promete fechar segunda - feira caso o CCSL - Consórcio Construtor São Lourenço não atenda as reivindicações exigidas pelos Moradores do Bairro Lagoa Azul"

Permitiu que pudessemos discutir, em reuniões de análise crítica, sobre a forma de agir da construtora, acompanhar o andamento da obra em vias de acesso e pontos que não tinham como ser cobertos pela fiscalização regular.

Mídias Sociais e o SPSL



Mídias Sociais e o SPSL

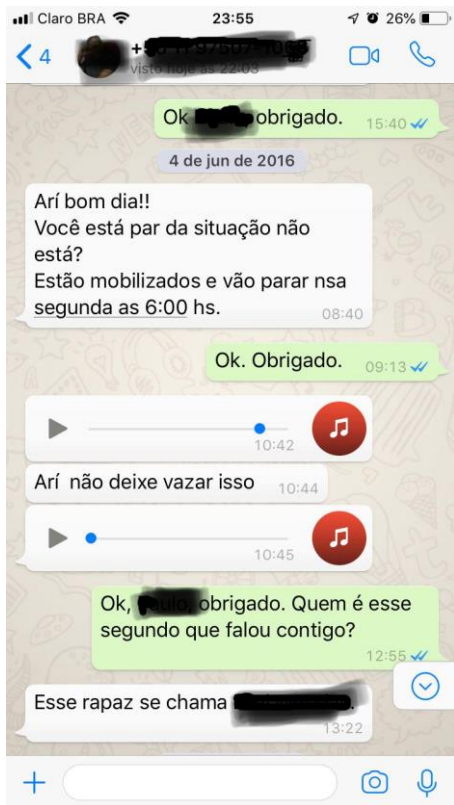


The screenshot shows the Facebook interface for a group named "CCSL Quero respeito - Consórcio Construtor São Lourenço". The page header includes the group name and a search icon. Below the header, there are several profile pictures of group members. A navigation menu on the left lists options like "Sobre", "Discussão", "Membros", "Eventos", "Vídeos", and "Fotos". The main content area features a post with a map of Cetesb and text describing the group's purpose: "Grupo destinado a nos organizar e usuários dos acessos viários frente das obras da transposição".

Possibilitou acompanhar o grau de insatisfação da comunidade quanto às intervenções na região de Caucaia do Alto, de forma a agir para atenuar casos mais críticos orientando as intervenções das equipes da Comunicação Social da construtora.



Mídias Sociais e o SPSL



Permitiu antecipar ações, colocando a construtora de sobreaviso, além de identificar as motivações e as principais reivindicações da comunidade.

Depende exclusivamente de relacionamento. Alguém de confiança precisa estar dentro do grupo por onde as mensagens circulam.

Conclusões

- **Postagens negativas também podem gerar resultados positivos;**
- **Deve-se realizar a escuta ativa exercitando a empatia;**
- **O acesso a estes canais de comunicação permite que o ente público tenha conhecimento de situações que não saberia pelos canais formais, dando-lhe a chance de se antecipar e provocar a resolução de conflitos entre as comunidades e o ente privado de forma transparente e adequada;**
- **O tratamento humanizado dos problemas decorrentes de intervenções de engenharia possibilita a criação de vínculos de confiança entre empreendedor e comunidade;**
- **A identificação das partes interessadas assim como a avaliação das possíveis soluções deve ser feita por grupos multidisciplinares.**



Obrigado

Sabesp – Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
Superintendência de Gestão do Empreendimento – TE
Coordenadoria de Planejamento e Controle do SPSL – TE12

Arisnandes Antonio da Silva

ariasilva@sabesp.com.br

F.: 3388 - 8608

