

Envolvimento da comunidade local com base em processos participativos

Muito mais do que a ampliação do abastecimento de água e tratamento de esgoto, nossos negócios têm potencial para promover o desenvolvimento socioeconômico dos municípios em que estamos presentes. Nas mais de 100 cidades que atendemos, nossa estratégia de Investimento Social Privado (ISP) contribui para que saneamento seja sinônimo de crescimento e prosperidade. Nossa ambição corporativa é baseada no conceito de mobilização da sociedade para o exercício da cidadania e o impulso ao desenvolvimento sustentável. Por isso, nossa estratégia estabelece critérios e processos padronizados de destinação de recursos financeiros e apoio a projetos sociais, customizados pelas unidades de acordo com as vocações e potencialidades locais.

Um dos elementos cruciais da estratégia de ISP são os mecanismos de consulta aos principais stakeholders, principalmente à comunidade local. Tais processos visam capturar as principais demandas, necessidades, críticas e sugestões da comunidade local servindo de insumo para o desenho de programas e projetos de desenvolvimento social das comunidades e territórios onde atuamos. Na BRK a implementação e acompanhamento da estratégia de ISP, e com ela os processos de consulta à comunidade local, recaem sob a responsabilidade do Diretor de ESG, Sustentabilidade e Gestão de Riscos. Ainda, nas unidades operacionais em todos os Estados onde temos presença, dispomos de "pontos focais de sustentabilidade" que são profissionais dedicados à execução da estratégia de ISP bem como do relacionamento com a comunidade.

Na tabela 1 apresentamos os mecanismos de engajamento, avaliações de impacto e programas voltados à comunidade local.

Tabela 1. Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local [GRI 413-1]

AÇÃO	APLICAÇÃO NAS SPES ¹			
	2021		2022	
	Nº SPES	%	#	%
Avaliações de impacto social, inclusive avaliações de impacto de gênero, com base em processos participativos	22	100	22	100
Avaliações de impacto ambiental e monitoramento contínuo	22	100	22	100
Divulgação pública dos resultados das avaliações de impacto ambiental e social	0	0	0	0
Programas de desenvolvimento local baseados nas necessidades de comunidades locais	22	100	22	100
Planos de engajamento de stakeholders baseados em mapeamentos dessas partes	22	100	22	100
Comitês e processos de consulta ampla à comunidade local incluindo grupos vulneráveis	22	100	22	100
Conselhos de trabalho, comissões de saúde e segurança do trabalho e outras entidades representativas de trabalhadores para discutir impactos	22	100	22	100
Processos formais de queixas por parte de comunidades locais	22	100	22	100

A continuação detalhamos algumas das ações mencionadas na tabela acima.

¹Sociedades de Propósito Específico. São unidades operacionais da BRK localizadas em 13 Estados brasileiros: Araguaia (PA), Maranhão, Recife (PE), Maceió (AL), Jaguaribe (BA), Cachoeiro de Itapemirim (ES), Macaé (RJ), Rio das Ostras (RJ), Manso (MG), Rio de Janeiro (RJ), Limeira (SP), Santa Gertrudes (SP), Sumaré (SP), Mauá (SP), Uruguaiana (RS), Blumenau (SC), Caçador (SC), Mairinque (SP), Rio Claro (SP), Porto Ferreira (SP), Goiás (GO) e Saneatins (TO). A SPE de Capivari presta serviços de locação precedida da cessão do direito de uso da construção do subsistema de coleta e o afastamento e tratamento de esgotos da bacia do rio Capivari. Dessa forma, essa unidade não possui operação direta da BRK nem, portanto, pessoal próprio alocado.

Avaliações de impacto ambiental e social, inclusive avaliações de impacto de gênero, com base em processos participativos e monitoramento contínuo

A avaliação dos impactos ambientais e sociais são fundamentais para evitar, mitigar, neutralizar ou mesmo compensar os potenciais efeitos negativos das nossas operações sobre o meio ambiente e comunidade local. Seguindo essa premissa, os procedimentos internos da BRK estabelecem a sistemática para identificar os aspectos e avaliar os impactos ambientais dos processos, atividades e serviços desenvolvidos pelas unidades, bem como os critérios para avaliar a significância dos impactos, visando estabelecer medidas de controle ambientais para assegurar os compromissos da Política de QSSMA, o atendimento dos requisitos legais e prevenção da poluição, considerando as partes interessadas e o ciclo de vida do nosso processo. Adicionalmente ao procedimento de avaliação de impacto ambiental e social, dispomos de outras instruções normativas complementares que, dada a materialidade para nosso negócio, demandam ações específicas de monitoramento, controle e mitigação. Na tabela 2 abaixo descrevemos alguns desses principais procedimentos.

Tabela 2. Procedimentos específicos para a avaliação e monitoramento dos impactos ambientais

PROCEDIMENTO	DESCRIÇÃO
PR.006.COR.MAM: Fontes de emissões atmosféricas fixas ou móveis	Monitoramento e controle de fontes de emissões atmosféricas fixas ou móveis e os critérios para adoção de medidas mitigadoras relacionadas às obras de implantação, ampliação e à operação e manutenção de sistemas de tratamento de água e/ou esgoto
PR.003.COR.MAM: Gestão de Substâncias Químicas	Requisitos mínimos para a gestão de substâncias químicas das atividades realizadas nas unidades da BRK, visando a proteção da saúde e segurança de todos os funcionários e contratados, do meio ambiente e garantir o atendimento de requisitos legais.
PR.005.COR.MAM: Ruído ambiental e vibrações	Monitoramento e mitigação dos níveis de ruído ambiental e vibrações decorrentes de atividades de obras, operação e manutenção de sistemas, sobretudo em áreas urbanas e densamente povoadas
PR.004.COR.MAM: Resíduos sólidos	Gestão Integrada de Resíduos Sólidos por meio de um conjunto de ações visando à redução de geração, destinação e disposição adequada de resíduos, garantindo o atendimento aos requisitos legais
PR.008.COR.MAM: Investigação de incidentes ambientais	Sistemática para registrar, comunicar, investigar e analisar incidentes ambientais, visando o estabelecimento de ações corretivas que evitem a ocorrência de novos casos semelhantes
PR.002.COR.MAM: Processo de licenciamento ambiental	Processo de licenciamento ambiental, incluindo a obtenção e manutenção das licenças, outorgas e demais autorizações que se fizerem necessárias para o desenvolvimento de atividades e cumprimento dos requisitos legais, incluindo o atendimento às condicionantes destes documentos

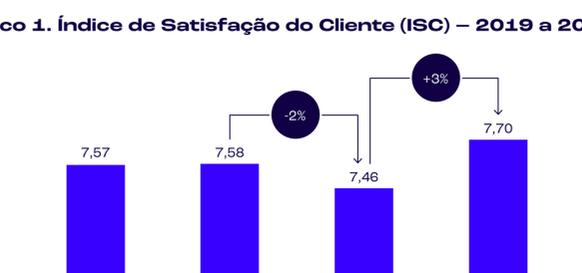
Em adição aos processos correntes de avaliação de impacto ambiental e social, a BRK conduziu, em parceria com a Rede Brasileira do Pacto Global e o Instituto Trata Brasil, o estudo "Mulheres e Saneamento" voltado para aferição das externalidades do saneamento sobre as mulheres. Com base em dados públicos oficiais, o estudo quantifica os impactos da falta de saneamento sobre a vida da mulher brasileira em quatro vertentes: saúde, educação, renda e bem-estar. Os achados nesse estudo de avaliação de impacto alimentam a estratégia de desenvolvimento social bem como o planejamento das intervenções operacionais nas comunidades onde atuamos. Em 2022, o estudo passou por atualização e o material completo está disponível no site: <https://www.mulheresesaneamento.com>

¹Procedimento nº PR.001.COR.MAM
²QSSMA: Qualidade, Saúde, Segurança e Meio Ambiente

Programas de desenvolvimento local baseados nas necessidades de comunidades locais e planos de engajamento de stakeholders baseados em mapeamentos dessas partes

Os projetos e programas de desenvolvimento local seguem os princípios e eixos norteadores estabelecidos na estratégia de investimento e atuação social da BRK. Os programas e projetos sociais nascem a partir dos princípios e eixos norteadores, somados com elementos e necessidades locais capturadas em mecanismos de consulta à população local. Os principais mecanismos de consulta são: a) Programa "Porta a Porta"; b) Plantão Social; c) Diagnósticos sociais e d) Pesquisa de satisfação dos clientes. O Programa "Porta a Porta" acontece antes do início das obras de saneamento da BRK na comunidade. É uma ação de campo onde os agentes da BRK visitam os moradores de um determinado bairro para explicar sobre a chegada das obras, os benefícios econômico-sociais do saneamento e as principais demandas e dúvidas da comunidade. O "Plantão Social" ocorre geralmente durante o andamento das obras de saneamento e visa estabelecer um canal aberto de diálogo com a população acerca dos potenciais impactos das intervenções e os benefícios que o acesso ao saneamento pode proporcionar na qualidade de vida dos moradores. Os diagnósticos sociais são aplicados quando a empresa deseja compreender as necessidades e desafios da comunidade para assim *co-construir* com as lideranças locais modelos de intervenção social. Tais modelos de intervenção são assentados em "*Planos de Atuação Socio-Territorial e engajamento da comunidade*" os quais abarcam iniciativas, projetos e programas sociais para promover a participação e a inserção social das famílias, contribuindo para a melhoria de sua qualidade de vida e para a sustentabilidade dos bens, equipamentos e serviços implantados. A eficácia de tais ações se dará na medida que elas forem abraçadas pela população local, ou seja, se forem condizentes com a cultura, desejos e possibilidades e até as limitações locais. A metodologia de elaboração dos citados planos e do diagnóstico social estão detalhadas no "*Manual de Elaboração e Implantação de Projeto de Trabalho Socioambiental*" que foi implantado em todas as unidades. As pesquisas de satisfação visam compreender o nível de satisfação do cliente com os serviços prestados pela BRK bem como os principais pontos de melhoria que precisam ser endereçados pela companhia. As entrevistas são conduzidas por Instituto de pesquisa independente e a metodologia engloba aspectos quantitativos e qualitativos. Ao longo de 2022, cerca de 11 mil clientes foram entrevistados e os principais pontos de melhoria trazidos pelos clientes são: falta e qualidade da água, retorno e vazamento de esgoto, dunação e impactos das obras. No gráfico 1 apresentamos a série evolutiva do Índice de Satisfação do Cliente (ISC) que é calculado a partir das entrevistas feitas com os clientes.

Gráfico 1. Índice de Satisfação do Cliente (ISC) – 2019 a 2022



Um claro exemplo de internalização das necessidades das comunidades locais na construção de programas sociais é o projeto "Busca Ativa Escolar" da UNICEF. Em janeiro de 2022, a UNICEF, com apoio da BRK, lidou um estudo no Estado de Alagoas que constatou que 12.661 crianças haviam evadido do sistema escolar. Dessa forma, sendo essa uma urgência e demanda da comunidade local, a BRK apoiou o projeto "Busca Ativa Escolar" cujo objetivo será devolver cerca de 3,5 mil alunos à rede escolar e capacitar mais de 700 profissionais de educação e serviço social no Estado para atuarem nessa frente. Outro exemplo é o projeto "Water Credit", liderado pela organização não governamental "Water.org". O projeto oferece crédito de baixo custo para a população que carece de recursos financeiros para promoverem a ligação da sua casa na rede de esgoto, construir ou reformar banheiros e adquirir caixas d'água. Nesse contexto, visando adaptar o projeto às necessidades da população do bairro de Torrões (Recife-PE), a BRK contratou um diagnóstico social que apontou os principais problemas sociais vividos pela comunidade. Esse diagnóstico reuniu o levantamento de base de dados oficiais, entrevistas de campo e rodas de diálogo com a população. Um dos itens detectados foi que boa parte dos moradores que não tinham acesso a esgoto tratado desconheciam os benefícios do saneamento. Ao mesmo tempo, eles padeciam de uma forte incidência de doenças de veiculação hídrica e afirmaram gastar muito recurso financeiro com produtos químicos para afugentar insetos e outros vetores. Com base nessa constatação, o projeto previu rodas de diálogo que mostravam o quanto poderiam economizar se tivessem o esgoto coletado e tratado no bairro. Outros elementos apontados pela comunidade foram incluídos nas ações do projeto.

Para mais detalhes acerca dos Programas de Desenvolvimento Local e Investimento Social Privado acessar os Relatórios ESG.



Conselhos de trabalho, comissões de saúde e segurança do trabalho e outras entidades representativas de trabalhadores para discutir impactos

Na BRK possuímos algumas comissões, implantadas nas unidades operacionais, para discutir os temas de segurança, saúde e meio ambiente. Essas comissões são formadas pela liderança e funcionários de diversas áreas com foco na promoção da saúde e na preservação da segurança dos funcionários, contratados e membros do público.

As ações desenvolvidas pelas comissões incluem a identificação de riscos e implantação de barreiras de segurança, além da análise de resultados de indicadores e a proposição de ações para a melhoria contínua dos processos, dos controles e da governança da unidade.

A Comissão de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) é formada pelo diretor(a) da unidade, gerente operacional e de engenharia, líder de SSMA e outros profissionais que venham a ser convocados a participar eventualmente.

As reuniões ocorrem mensalmente para discutir os principais indicadores proativos e reativos da área, os incidentes de segurança ocorridos e o status dos planos de ação em andamento, além da conformidade legal por meio do atendimento aos requisitos legais e ações de implantação ou manutenção do Programa de Gestão de Segurança, entre outros temas pertinentes conforme pauta pré-estabelecida.

NA CIPA, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, relacionada por funcionários, leigos e indicados pela empresa, objetiva a prevenção de incidentes e doenças, concludida ao trabalho, de modo a tornar compatível o trabalho com a preservação da vida e promoção da saúde do funcionário.

A CIPA possui atribuições de acompanhamento do processo de identificação de perigos e avaliação de riscos e bem como a adoção de medidas de prevenção implementadas, além de acompanhar e fiscalizar os ambientes e as condições de trabalho e apoiar no desenvolvimento e implementações de medidas de controle para os riscos identificados, dentre outras atribuições.

O Comitê de Ergonomia (COERGO) é formado por profissionais de diversas áreas da empresa, incluindo a CIPA e a liderança. Dentre suas funções, as principais são analisar situações de trabalho com riscos ergonômicos de potencial dano, desenvolver estudos de soluções para os problemas ergonômicos detectados, instruir medidas visando promover melhoria na relação do trabalhador e seu trabalho e analisar o impacto de novas tecnologias industriais e gerenciais nos trabalhadores. O objetivo do COERGO é gerenciar os riscos ergonômicos no ambiente de trabalho a fim de neutralizá-los ou minimizá-los; além disso, procura criar a cultura de ergonomia entre os trabalhadores. Hoje o COERGO está implantado em 8 unidades (Cachoeiro de Itapemirim, Goiás, Jaguaribe, Macaé, Mauá, Rio das Ostras, Recife e Saneatins).



Processos formais de queixas por parte de comunidades locais

A BRK dispõe de quatro principais mecanismos formais de queixas que podem ser acessados pelas comunidades locais. O **Canal Confidencial** é uma das principais ferramentas disponibilizadas pelo Programa de Compliance. A plataforma, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, pode ser acessada por qualquer pessoa e recebe comunicações e denúncias de casos que estejam em desacordo com nossas políticas, valores ou com a legislação. Os autores das denúncias podem, inclusive, realizar as comunicações de forma anônima se desejarem. Quem se identifica tem garantido o sigilo e a confidencialidade dos seus dados. Os relatos são encaminhados pela empresa externa, gestora do Canal Confidencial, e apurados internamente. Em caso de procedência na denúncia, as medidas legais e disciplinares a serem tomadas são definidas pelo Comitê de Ética e Integridade da Companhia. O segundo mecanismo são os pontos focais de sustentabilidade que são profissionais e BRK, lotados em todas as unidades, que executam as ações de diálogo e diálogo com as comunidades. A BRK dispõe ainda de um Call Center disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, que recebe e trata, além das demandas comerciais e operacionais dos clientes, queixas e melhorias na qualidade do serviço prestado. Por fim, a companhia também oferece um chat on-line disponível no site que também pode ser acessado a qualquer momento pela comunidade local.