

#22

COMPLETAS

Coletor: Web Link 1 (Link)
Início: Wednesday, April 01, 2026 9:57:21 AM
Última modificação: Wednesday, April 01, 2026 10:03:31 AM
Duração: 00:06:10
Endereço IP: 186.194.79.230

Página 2

P1 **Prestador de serviços de saneamento regulado pela ARES-PCJ**
Tipo de proponente

P2
Nome do Município
Piracicaba

P3
Nome do prestador de serviço regulado
Aegea Mirante

P4
Pessoa de contato (nome completo do responsável pela inscrição)
Anna Karolina dos Santos Bindeiro Alves

P5
Telefone

██████████

P6
E-mail
anna.alves@aegea.com.br

Página 3

P7 **Ouvidoria**
Selecione a modalidade correspondente à prática inscrita

P8

Sim

A prática inscrita está vinculada a serviços públicos de saneamento regulados pela ARES-PCJ.(Não serão aceitas práticas apresentadas por entes ou prestadores não vinculados à Agência Reguladora ARES-PCJ.)

P9

Sim

A prática está em execução ou já foi concluída?(Não serão aceitas práticas em fase de planejamento, elaboração ou concepção, sem execução comprovada.)

P10

Sim

A prática possui resultados já consolidados (em execução ou concluída).(Não serão aceitas práticas em fase de planejamento, elaboração ou concepção, sem execução comprovada.)

Página 4

P11

Título da prática

Programa Afluentes Aproximação da Comunidade

P12

Resumo da prática(Máximo 1.200 caracteres)

O Programa Afluentes tem como objetivo fortalecer o relacionamento entre a Concessionária e as lideranças comunitárias locais, por meio de um canal estruturado, direto e transparente de comunicação, aproximando a Mirante dos moradores de Piracicaba. A iniciativa permite compreender suas necessidades e incorporar sugestões sobre os serviços prestados, contribuindo para a melhoria contínua do saneamento. Por meio do programa, as lideranças passam a contar com atendimento personalizado, possibilitando maior agilidade na resolução das demandas das comunidades. A Concessionária estimula o engajamento e a parceria com essas lideranças, oferecendo oportunidades de capacitações, visitas técnicas às instalações, uso de espaços institucionais, interação direta com colaboradores. A prática reforça a atuação participativa, amplia a confiança entre empresa e sociedade e contribui para a construção de soluções mais eficientes e alinhadas às realidades locais. Por meio de um canal qualificado de comunicação, o programa fortalece a escuta ativa, qualifica a tomada de decisão, reforça o compromisso com a excelência operacional, a responsabilidade social e o atendimento às expectativas da sociedade.

P13

Descrição da prática: objetivos, público-alvo e território de aplicação(Máximo 1.200 caracteres)

O Programa Afluentes tem como objetivo estabelecer um canal estruturado de comunicação e relacionamento entre a concessionária e as lideranças locais, promovendo a troca de informações, a escuta ativa e a melhoria contínua da prestação dos serviços de saneamento. A iniciativa busca aproximar a empresa da população, garantindo maior agilidade na identificação e resolução de demandas.

O público-alvo do programa são lideranças comunitárias formais e informais, como representantes de bairros, associações de moradores, organizações do terceiro setor e demais influenciadores locais, especialmente em comunidades mais vulneráveis. Essas lideranças possuem contato direto com a população e amplo conhecimento das necessidades do território.

O território de atuação compreende as áreas atendidas pela Concessionária em Piracicaba, com foco nas comunidades locais, considerando suas especificidades sociais, operacionais e institucionais.

Página 5

P14

Possibilidade de replicação da prática(Avalia se a prática apresentada pode ser adotada, adaptada e implementada por outros municípios ou prestadores de serviços, considerando diferentes realidades locais.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A prática apresenta alto potencial de replicabilidade, sendo plenamente adaptável a municípios de diferentes portes e realidades operacionais. O Programa Afluentes já é aplicado em todas as unidades da Regional São Paulo da Aegea, respeitando as especificidades de cada território, o que demonstra sua flexibilidade e capacidade de adaptação. Seu modelo baseia-se em etapas simples e estruturadas, como o mapeamento de lideranças comunitárias reconhecidas localmente (associações de moradores, instituições sociais, entre outros), a realização de processos consultivos periódicos e a identificação de temas estratégicos tanto para a comunidade quanto para a Concessionária. Por se tratar de um programa contínuo, consolidado como canal permanente de diálogo, sua implementação pode ser facilmente reproduzida por outros prestadores de serviços, contribuindo para o fortalecimento do relacionamento com a população e para a melhoria da prestação dos serviços de saneamento.

P15

Solução criativa ou inovadora (Avalia se a prática apresenta uma forma criativa, inovadora ou mais eficiente de enfrentar um problema, em relação às práticas usualmente adotadas no setor. Serão valorizadas soluções adequadas à realidade local, ainda que simples, que tenham contribuído para melhorar a eficiência e eficácia na prestação dos serviços, gestão ou relação com os usuários.) - (Máximo 1.200 caracteres)

O Programa Afluentes se destaca como uma solução inovadora ao se posicionar além do modelo tradicional de ouvidoria, ampliando o papel da Concessionária para uma atuação mais próxima, proativa e integrada com a comunidade. A iniciativa estrutura uma rede permanente de relacionamento com lideranças locais, promovendo uma comunicação ágil, colaborativa e orientada à resolução de demandas reais do território. Diferentemente das práticas tradicionais, a iniciativa transforma o relacionamento com a comunidade em um processo contínuo, baseado na escuta ativa e na construção conjunta de soluções. A prática gera pertencimento e empoderamento das lideranças, que passam a atuar como parceiras na identificação de demandas, mitigação de riscos sociais e disseminação de informações relevantes. Esse modelo fortalece a atuação da Concessionária no território, ampliando sua capacidade de resposta e sua efetividade na prestação dos serviços. Além disso, a prática conta com mecanismos estruturados de acompanhamento e gestão das informações, permitindo o registro das demandas, monitoramento de impactos e direcionamento de ações estratégicas. A partir desses dados, é possível identificar padrões, priorizar intervenções e desenvolver planos de ação mais assertivos, alinhados às necessidades reais das comunidades.

P16

Clareza e organização da prática - (Máximo 1.200 caracteres)(Avalia a clareza, organização e coerência da prática apresentada, de modo a permitir o pleno entendimento de seus objetivos, das ações desenvolvidas e da forma de implementação. Serão mais bem avaliadas as práticas que apresentem objetivos definidos, descrição organizada das ações e alinhamento entre o problema identificado e as soluções adotadas e o detalhamento dos resultados.)

O Programa Afluentes apresenta uma estrutura clara, organizada e coerente, que permite o pleno entendimento de seus objetivos, ações e forma de implementação. A prática é baseada no mapeamento de lideranças locais, formais e informais, que atuam diretamente nos territórios e possuem conhecimento aprofundado das necessidades da população, especialmente em comunidades mais vulneráveis. O programa é desenvolvido por meio de etapas bem definidas, como a identificação dessas lideranças, a realização de processos consultivos periódicos e a manutenção de um canal contínuo de diálogo. Esse modelo garante alinhamento entre o problema identificado, a necessidade de fortalecer a comunicação com a comunidade, e as soluções adotadas, baseadas na escuta ativa e na construção conjunta. Destaca-se como diferencial o envolvimento da alta liderança da Concessionária, que participa das ações e reforça o compromisso institucional com a iniciativa. Além disso, há integração entre áreas internas, equipes operacionais e atores externos. A estrutura do programa permite acompanhar demandas e resultados, assegurando padronização, transparência e efetividade.

P17

Resultados obtidos (Avalia os resultados efetivamente alcançados com a prática, considerando melhorias na prestação dos serviços, na gestão, no atendimento aos usuários e nos impactos sociais e ambientais. Os resultados poderão ser demonstrados por meio de dados, comparações simples, registros documentais ou relatos consistentes, de natureza quantitativa ou qualitativa.) (Máximo 1.200 caracteres)

Em 2025, o Programa Afluentes mobilizou mais de 80 lideranças comunitárias em Piracicaba. Como resultado direto, foram geradas mais de 150 ordens de serviço voltadas à manutenção preventiva e corretiva da rede, contribuindo para a melhoria da prestação dos serviços, maior agilidade no atendimento e mitigação de impactos à população. O programa promoveu alto engajamento e ampliou o protagonismo comunitário. Por meio da plataforma Saneamento Salva, lideranças compartilharam boas práticas e vivências do território, dando visibilidade a iniciativas locais e fortalecendo o vínculo com a concessionária. No programa Portas Abertas, lideranças tiveram a oportunidade de visitar as instalações operacionais, ampliando o entendimento sobre os sistemas de saneamento e promovendo transparência. Além disso, ações de voluntariado, como a revitalização de um muro no bairro Novo Horizonte, evidenciam o impacto positivo da parceria na transformação dos territórios. Ao final do ciclo, foi realizado um encontro de escuta ativa. O NPS alcançado foi de 67, refletindo o fortalecimento do relacionamento, avanços na gestão e maior confiança na atuação da Mirante como agente de desenvolvimento social.

P18

Participação e envolvimento das pessoas (Avalia o grau de envolvimento de usuários, trabalhadores, comunidades ou parceiros na concepção, execução ou acompanhamento da prática. Serão valorizadas práticas que tenham promovido escuta, diálogo, participação ativa ou corresponsabilidade dos envolvidos.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A participação e o envolvimento das pessoas são elementos centrais do Programa Afluentes. O engajamento contínuo das lideranças comunitárias aproxima a concessionária da realidade dos territórios, consolidando uma atuação que vai além da ouvidoria tradicional e das soluções operacionais, estabelecendo uma parceria capaz de promover mudanças efetivas na comunidade. As demandas oriundas do Afluentes possuem valor estratégico para a Concessionária, sendo tratadas com prioridade e utilizadas como importantes insumos para a melhoria contínua da prestação dos serviços. Esse fluxo qualificado de informações permite uma atuação mais assertiva, alinhada às reais necessidades da população. O envolvimento da alta liderança e demais áreas operacionais reforçam a valorização das lideranças comunitárias e reconhece suas contribuições como fundamentais para o diagnóstico do território. Em 2025, a atuação de forma colaborativa na identificação de demandas e na construção de soluções, teve ótimos resultados. O programa ainda se desdobra em iniciativas que ampliam o protagonismo das lideranças, fortalecendo o vínculo e promovendo uma atuação colaborativa e transformadora no território.

P19

Anexe documentos, relatórios, fotografias, links ou materiais equivalentes que comprovem a prática inscrita. (Anexe apenas um único arquivo em formato PDF, com no máximo 10 (dez) páginas, contendo os documentos comprobatórios da prática inscrita. Nomeie o anexo a seguinte forma: Título da prática – nome do município ou prestador.pdf. Exemplo: Ouvidoria – Americana.pdf)

Programa%20Afluentes%20-%20Ouvidoria%20-%20Aegea%20Mirante.pdf (1.4MB)

P20

Declarações

Declaro a veracidade das informações prestadas nesta inscrição.

,

Declaro ciência e concordância com o tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), mediante marcação deste campo.

,

Autorizo a divulgação institucional da prática inscrita pela ARES-PCJ em seus canais oficiais.

1. Matérias publicadas sobre programa



Responsabilidade Social apresenta Programa Afluentes para representantes de 15 bairros da cidade

Link para acesso: [Responsabilidade Social apresenta Programa Afluentes para representantes de 15 bairros da cidade](#)

Afluentes fortalece o diálogo e impulsiona a consciência ambiental



📅 16 de abril, 2025 ⌚ tempo de leitura: 3 min

Link para acesso: [Afluentes fortalece o diálogo e impulsiona a consciência ambiental – Ae Blog](#)

2. Vídeos sobre o programa

Título: Responsabilidade Social apresenta Programa Afluentes para representantes de 15 bairros da cidade.

Link para acesso: [Responsabilidade Social apresenta Programa Afluentes para representantes de 15 bairros da cidade](#)

Título: Café com consciência – Afluentes.

Link para acesso:

https://www.linkedin.com/posts/miranteppp_meioambientetododia-ods6-ods14-activity-7341817329950830610-cUKr?utm_source=share&utm_medium=member_desktop&rcm=ACoAAF0fJa8Bcxf994RX7FN1BKWd545diOJIYQ

Título: Como o saneamento mudou a vida de Seu Cido e fez de Piracicaba referência nacional - participação plataforma Saneamento Salva.

Link para acesso: [Como o saneamento mudou a vida de Seu Cido e fez de Piracicaba referência nacional](#)

3. Registro de Encontro de Lideranças e Concessionária





4. Fechamento do Programa em 2025



5. Ação de Pintura do Muro da Escola no Bairro Novo Horizonte



6. Visita de Afluentes na ETE pelo Programa Portas Abertas



