



NORMA TÉCNICA

D3.870

Mai/1999
18 PÁGINAS

Manual de ações comunitárias : manual técnico

Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
Avenida Professor Frederico Hermann Jr., 345
Alto de Pinheiros CEP 05459-900 São Paulo SP
Tel.: (11) 3133 3000 Fax.: (11) 3133 3402

<http://www.cetesb.sp.gov.br>



CETESB

MANUAL DE AÇÕES COMUNITÁRIAS

(Manual Técnico)

D3.870
mai/99

SUMÁRIO

Página

1. Introdução.....	01
2. Objetivos.....	01
3. Ações Comunitárias.....	01
ANEXO 1 - Registro de Reclamação - Informações Básicas.....	13
ANEXO 2 - Registro de Reclamação - Acidentes Ambientais.....	14
ANEXO 3 - Relatório Mensal de Atividades.....	15

1. Introdução

A ação comunitária é parte integrante da sistemática de controle da poluição ambiental há mais de 20 anos, sendo executada por profissionais das áreas de sociologia e comunicação social, antes lotados na sede da CETESB e hoje presentes nas diversas Agências Ambientais.

Esses profissionais têm como incumbência canalizar e encaminhar as demandas públicas de ordem ambiental, objetivando o controle e/ou solução efetiva da problemática local e do meio ambiente como um todo.

Ao longo dos tempos, alguns procedimentos foram ganhando características próprias em função de peculiaridades da região, disponibilidade do corpo técnico da agência e atuações dos órgãos públicos locais, gerando, assim, ações diferenciadas entre as agências, para o mesmo tipo de solicitação, originando assim, a necessidade deste Manual de Ações Comunitárias.

2. Objetivos

Este Manual Técnico tem como objetivos:

- Tornar uniforme os procedimentos básicos desenvolvidos pelos profissionais das áreas comunitárias, que fazem a interface entre a equipe técnica e a comunidade;
- Tornar o manual um instrumento de apoio para treinar novos profissionais da área comunitária.

3. Ações Comunitárias

3.1. Perfil do Profissional da Área de Ação Comunitária

As atribuições desse profissional caracterizam-no, num primeiro momento, como um ouvidor da sociedade no que diz respeito a aspectos ambientais.

Cabe a esse profissional, dentro de uma Política de Ação Comunitária, preparar a população para conhecer, compreender e participar dos processos de recuperação e preservação ambiental, incentivando-a a co-gestão no desenvolvimento, fiscalização, aplicabilidade e manutenção das ações de controle.

A sua principal ferramenta de trabalho é a informação, que dentro de uma ação educativa, é contemplada com uma estratégia de comunicação pessoal e em grupo, que visa a curto, médio e longo prazo formar na comunidade uma imagem de confiança, respeito e entendimento das ações preventivas e corretivas pertinentes a poluição ambiental.

No desenvolvimento de trabalhos multi e interdisciplinares, interpreta os diferentes dados presentes no fato social, com o objetivo de analisar as questões comunitárias, de organização e de relacionamento em grupos.

O dia a dia desse profissional está baseado na busca do maior número possível de informações sobre determinado assunto e a transmissão para o público com a máxima clareza, tendo como pressuposto, a qualidade do informe. Também é responsável pela promoção de um bom nível de comunicação e integração entre o órgão que representa e as demais atividades envolvidas, bem como pelo estabelecimento de bases de entendimento e cooperação dentro de programas de trabalho.

Para o desempenho dessas funções, algumas características profissionais e pessoais fazem-se prementes.

- a) a capacidade de decodificação de linguagens;
- b) um nível de compreensão e leitura crítica do fato específico, como também, das aspirações do indivíduo ou grupo;
- c) a habilidade de falar e, principalmente, de ouvir, aliadas ao conhecimento técnico, pode ser não entendida como estratégia na captação e repasse de informações;
- d) a aptidão de intermediação de conflitos;
- e) rapidez de raciocínio e discernimento para aplicação de metodologia que irá ao encontro dos anseios dos grupos, sem que se perca de vista os aspectos legais que norteiam as ações da CETESB;
- f) a capacidade de síntese dos fatos, aliada a um correto e objetivo uso da escrita;
- g) visão crítica para o adequado encaminhamento da situação ambiental existente;
- h) formação superior na área de Ciências Sociais e Comunicação Social.

3.2. Definições e Conceitos

Para os efeitos desta norma são adotadas as seguintes definições e conceitos:

***Reclamante espontâneo:** é a pessoa que entra em contato com a CETESB para reclamar de problemas de ordem ambiental, provenientes da convivência com atividades que geram poluentes causadores de incômodos.

***Reclamante:** é a pessoa ou entidade que aponta qualquer problema ambiental, decorrente de fonte de poluição durante pesquisa comunitária.

***Reclamação:** é a formulação de uma queixa, através de telefone, pessoalmente ou por correspondência ou outras formas de encaminhamento, contra atividades geradoras de incômodos.

***Reclamação nova:** são casos considerados procedentes, após contato comunitário, que estão sendo reclamados pela primeira vez na unidade.

***Reclamações repetitivas:** são queixas referentes a casos que estão ou estiveram em atendimento na Cetesb.

***Comunidade:** é um grupo composto por pessoas, entidades e empresas situadas em uma mesma localidade.

****Fonte de poluição:** é qualquer atividade, sistema, processo, operação, maquinário, equipamento ou dispositivo, móvel ou não, que cause ou possa vir a causar a emissão de poluentes.

***Fonte (para efeito do relatório mensal de atividades):** é uma empresa/indústria.

***Casos resolvidos:** são casos que deixaram de causar incômodos a comunidade devido a adoção de medidas de controle ou eliminação do problema.

***Incômodo:** é o inconveniente causado por fonte de poluição a uma comunidade ou a um indivíduo isoladamente.

****Odor:** é a propriedade das substâncias que afetam o sentido do olfato.

****Poluente:** é toda e qualquer forma de matéria ou energia lançada ou liberada na água, no ar ou no solo.

****Poeira:** são aerossóis formados por dispersão e constituídos por partículas sólidas.

****Fumaça:** fluxo gasoso visível, que pode conter ou não partículas e apresentar diferentes colorações, oriundo de processos industriais ou não.

****Fuligem:** pó preto proveniente da combustão incompleta de materiais orgânicos (lenha, bagaço de cana, cavaco de madeira, combustíveis líquidos, etc...).

****Q.P.C.:** queima da palha de cana.

****Q.A.L.:** queima realizada ao ar livre.

****Ruído:** todo som de caráter não desejável.

****Vibração:** energia que torna um corpo oscilante.

****Efluentes Líquidos:** despejo líquido proveniente de qualquer atividade.

***Mortandade de Peixes:** quantidade significativa de indivíduos mortos, decorrentes de fatores naturais e/ou de poluição ambiental de origem antropogênica.

****Resíduos Sólidos:** é o residual de origem doméstica e/ou de processo industrial, em estado sólido ou semi sólido, bem como determinados líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos, corpos d'água e no solo.

***Postos Gasolina:** quando houver lançamento de efluentes líquidos, odores e vazamento/infiltração, proveniente de Postos de Gasolina.

****Barreiras naturais:** localidades contendo árvores, morros, declives, aclives ou outras formas de obstáculos naturais.

****Barreiras artificiais:** localidades formadas por muros de concreto ou outros anteparos.

***Cargas Perigosas:** derramamento e/ou vazamento de cargas que representem perigo (produtos químicos, inflamáveis, óleos, etc.).

***Outros:** casos que não se encaixem em nenhum item acima.

* conceitos utilizados no Relatório Mensal de Atividades e no Registro de Reclamações

**definições

3.3. Procedimentos

Atividades Diárias

Recebimentos de Reclamação da População

À população, é preservado o direito de recorrer ao órgão para reclamar de fontes de poluição ambiental que lhe causem incômodos, firmando seu direito enquanto cidadão. Para tanto, a Cetesb presta um serviço de atendimento à reclamação da comunidade 24 horas por dia, inclusive nos feriados e finais de semana.

Toda a reclamação da população dirigida e de atendimento da Cetesb, tanto no primeiro contato com o órgão, como no caso de reclamações repetitivas, deve ser obrigatoriamente registrada e devidamente encaminhada.

O não registro de reclamações de fontes que estão em atendimento técnico pela Cetesb, caracteriza a não garantia da população quanto ao seu direito; prejuízo ao próprio atendimento técnico e, fundamentalmente, a omissão do órgão quanto a percepção da comunidade no que diz respeito às ocorrências dos incômodos (frequência e intensidade).

O registro de reclamações da população, seja das empresas “repetitivas” ou aquelas em fase de concessões de prazos para controlar suas fontes poluidoras, é importante para subsidiar a equipe técnica na tomada de decisões quanto a aplicabilidade de ações futuras (prazos, multas, interdições,

etc.), e garantir a melhoria constante da eficiência do serviço público, tanto no atendimento quanto na qualidade dos serviços prestados.

O recebimento inicial das reclamações é de responsabilidade do profissional da área comunitária, sociólogo e/ou comunicólogo, pois nesta etapa ocorre o primeiro contato da população com a Cetesb. Dessa ação deriva a confiança da população na eficácia e qualidade dos serviços prestados pela Companhia.

Na ausência do profissional, essas reclamações devem ser recebidas por outro funcionário que anotará os dados mínimos necessários para posterior contato do sociólogo/comunicólogo; quando realizada pessoalmente, procede-se da mesma forma, exceto quando o caso está em andamento, então será feito pelo técnico responsável.

As questões de natureza ambiental, cujo atendimento não for competência da Cetesb, deverão ser registradas em separado, havendo duas formas de encaminhamento: orientação ao reclamante e/ou comunicação oficial ao órgão responsável.

As reclamações da população, de natureza ambiental, são recebidas através de telefonemas, cartas, contatos pessoais, com ou sem abaixo-assinados, com reclamantes individuais e/ou comissão de moradores, representantes do Poder Público, ONGs, etc.

- Do registro de reclamações:

- a) A reclamação deve ser registrada em impresso/formulário próprio.
- b) O impresso próprio (conforme modelo Anexo 1 e 2) deve ser preenchido corretamente, permitindo:
 - b.1) caracterizar com clareza os incômodos reclamados. Ex. tipo de odor, coloração da fumaça, etc.;
 - b.2) obter com detalhes: frequência, intensidade, horário de emissão, tempo de duração, situação atual dos incômodos citados;
 - b.3) caracterizar a consequência dos incômodos: danos à saúde, à vegetação e materiais;
 - b.4) caracterizar incômodos decorrentes de acidentes ambientais, com carga perigosa ou mortandade de peixes.
- c) Nos casos de “fontes não identificadas”, fazer com que o reclamante caracterize da melhor forma possível o incômodo.
- d) Quando possível, ou em caso de dúvidas, retornar a ligação para confirmar a veracidade da queixa.
- e) Todas as reclamações recebidas devem ser triadas para configurar seu encaminhamento (sem registro anterior ou repetitiva).

Pesquisas Exploratórias/Levantamentos Comunitários

A pesquisa exploratória e/ou o levantamento comunitário é uma técnica de pesquisa de natureza sócio-ambiental e educativa, realizado com a finalidade de coletar, registrar e analisar os fatos referentes aos problemas ambientais de poluição do ar, inclusive sonora, das águas e do solo, ocasionados por uma ou várias fontes de poluição citadas por uma determinada população.

Esta abordagem tem como objetivo conhecer a extensão e significância do problema, frequência e os efeitos causados à população em estudo, com a finalidade de subsidiar a equipe técnica na tomada de decisões.

Realiza-se uma coleta de dados no entorno da indústria reclamada que deve satisfazer todas as variáveis necessárias acima citadas.

Elabora-se, também, um croqui de localização onde deverá ser assinalada a(s) fonte(s) reclamada(s) e sua vizinhança, diferenciando-se reclamantes de não reclamantes, apontando instituições, residências, comércio e outras atividades industriais, locais de emissão dos poluentes, distâncias aproximadas em relação à(s) fonte(s) reclamada(s), barreiras naturais, artificiais e desníveis topográficos.

Os itens apresentados no croqui de localização são necessários a fim de que o mesmo torne-se visualmente esclarecedor; posteriormente, servirá também como parâmetro para comparar possíveis alterações ocorridas na área.

Considerando-se os fatores mencionados, são escolhidas na área, as residências onde se realizam entrevistas com os moradores ou outras pessoas que ocupam a área (comerciantes, funcionários de outras empresas), utilizando-se a técnica de perguntas abertas a fim de que os entrevistados manifestem-se, espontaneamente, sobre os problemas da área.

Com base nos dados obtidos junto aos entrevistados, elabora-se um relatório da pesquisa exploratória/levantamento comunitário onde a análise dos dados sintetiza as relações, o comportamento e a percepção dos entrevistados perante seu problema ambiental próprio.

Esta técnica é utilizada para atendimento às reclamações sem atendimento anterior, para as reclamações repetitivas e nas solicitações da equipe técnica para análise de processos corretivos e preventivos.

- Reclamações sem registro anterior

A pesquisa tem como objetivo averiguar a procedência e significância da reclamação para posterior atendimento da equipe técnica, quando então será denominada como **reclamação nova**.

- Reclamações Repetitivas

Utiliza-se a técnica de pesquisa nos casos arquivados ou mesmo em andamento, quando houver a reincidência de reclamações espontâneas. Objetiva-se neste momento, atualizar e reavaliar os dados para posterior ação corretiva.

- Processos Corretivos

Através de pesquisa, verifica-se a evolução da percepção da comunidade sobre os incômodos gerados pelo processamento industrial da empresa, em face das exigências legais formuladas pela equipe técnica, subsidiando-a para as etapas subsequentes de atuação.

- Processos Preventivos

Utiliza-se de pesquisa para obter dados que subsidiem a equipe técnica na análise de processos preventivos (solicitação de Licenças de Instalação e Funcionamento) e na estratégia de ação técnica, atuando nos casos que poderiam, *a priori*, vir a causar danos à comunidade.

- Roteiro de Entrevistas

- Reclamações sem registro anterior

São adotados comportamentos diferentes com o reclamante em relação aos demais entrevistados.

Para o reclamante, o entrevistador faz perguntas específicas sobre o assunto, tentando obter as informações possíveis acerca dos seguintes dados:

- a) motivo da reclamação;
- b) tempo de residência;
- c) se tinha conhecimento da fonte poluidora quando veio residir no local;
- d) se a indicação da fonte poluidora coincide com o observado na localização;
- e) se dirigiu reclamações a outros órgãos;
- f) há quanto tempo vêm ocorrendo incômodos;
- g) se for problema antigo, o porquê da atual manifestação;
- h) se o problema é apenas visível;
- i) se reclamou por solidariedade ou se está realmente causando danos materiais e à saúde;
- j) coletar dados sobre a intensidade, frequência e horário dos incômodos;
- k) se o reclamante tem conhecimento da atividade da indústria ;
- l) se já entrou em contato com o industrial;
- m) se o industrial mostrou-se interessado em solucionar o problema.

Para os demais entrevistados, utiliza-se a técnica de perguntas abertas para que estes se manifestem espontaneamente sobre o problema existente na área, confirmando ou não as informações prestadas pelo reclamante. O entrevistador deverá fazer as seguintes perguntas, adaptando-as conforme o caso:

- a) quais os problemas que o entrevistado considera relevantes na área;
- b) se citar poluição ambiental, qual a indústria o que entrevistado acredita seja responsável pelo problema;
- c) se a pessoa entrevistada apontar a indústria reclamada, serão colhidos os mesmos dados quando da abordagem com o reclamante;
- d) observar se há influência por parte do reclamante;
- e) questionar se costuma cogitar o assunto com seus vizinhos e/ou parentes.

- Reclamações Repetitivas ou Processos Corretivos

Quando se retorna ao campo para conhecer as mudanças ambientais, utiliza-se de entrevistas repetitivas.

Os entrevistados da primeira pesquisa exploratória são novamente abordados para obter-se dados que permitam estabelecer comparação entre a situação anterior e a atual.

Nessas entrevistas repetitivas, podem evidenciar-se situações de ansiedade, que levam os entrevistados a fornecerem dados distorcidos sobre a atual situação da empresa, em função da expectativa de solução não alcançada, como a mudança da empresa de local ou a eliminação total dos incômodos.

Há possibilidade também de que os entrevistados que não tinham nenhum problema na primeira pesquisa exploratória, após tomar consciência da questão, assumirem atitude crítica, fixando as influências estimuladoras.

É necessário manter o reclamante esclarecido quanto a legislação vigente e as ações adotadas pela Cetesb.

- Processos Preventivos

Muitas vezes é necessário que o entrevistador assuma um papel passivo, deixando que o entrevistado, espontaneamente, fale sobre os problemas da área.

Este tipo de entrevista caracteriza-se, principalmente, pelo mínimo possível de interferências do entrevistador sobre a exposição do informante, evitando assim introduzir suas opiniões, julgamentos de valor ou mesmo sugerir o entrevistado na sua fala.

- Critérios para escolha da amostra entrevistada

Num contato comunitário, deverão ser escolhidas residências, tendo como referencial a fonte de poluição ambiental a ser analisada.

- a) amostrar um número significativo de residências circunvizinhas à fonte de poluição ambiental à ser analisada;
- b) à medida que se distancia da fonte, amostrar algumas residências para sentir a extensão do problema;
- c) no caso de amostras repetidas, deve-se procurar manter inalterado o número de pessoas pesquisadas que citaram incômodos;
- d) os entrevistados que nada tinham a declarar podem ser desprezados, mantendo-se o mesmo valor da amostra;
- e) as entrevistas podem ser prolongadas quando for necessário dar ao entrevistado um tempo maior para lembrar-se de certos fatos.

Outros Procedimentos

Atendimento Multi-Profissional

O atendimento de reclamações da população em conjunto com equipe técnica é uma prática que vem sendo desenvolvida em algumas unidades regionais.

Essa atividade conjunta, possibilita uma avaliação técnico-social, na medida em que os dados são obtidos, simultaneamente, pela equipe envolvida, agilizando a adoção de ações corretivas.

A partir da prática conjunta, o profissional de humanas adquire conhecimentos técnicos sobre as diversas fontes poluidoras em estudo, o que facilita a decodificação das informações levadas ao conhecimento da comunidade, permitindo também, ao profissional, avaliar, quantificar e qualificar os poluentes gerados pelos diferentes tipos de atividades industriais e as conseqüências que geram ao meio ambiente.

Contato com representantes da indústria

O contato com representantes das indústrias é importante, uma vez que proporciona a oportunidade de realizar um trabalho de educação ambiental e de conscientização junto à comunidade empresarial, na medida em que a mesma é conscientizada dos problemas gerados pela sua atividade industrial.

Quando da realização de Levantamento Comunitário para casos de reclamação sem registro anterior, deverá ser mantido contato com os responsáveis pela empresa a fim de obter dados referentes ao tipo de atividade desenvolvida, no sentido de avaliar a procedência dos incômodos. (É importante frisar que informações sobre quem fez a reclamação devem ser mantidas em sigilo).

Prestar Informações à População

Nas questões ambientais, embora haja no momento maior preocupação sobre o problema, não existe um grau de entendimento público para assegurar o seu apoio ao esforço requerido para uma atividade de controle.

Até o momento, a opinião pública vem sendo alimentada tão somente por canais que ressaltam não as ações efetivas do órgão, mas antes de tudo suas não realizações. Uma das atribuições importantíssimas desempenhada pelo profissional da área comunitária é a **informação**.

Portanto, é imprescindível manter a população reclamante informada sobre a sistemática das ações de controle ambiental adotada pela Cetesb, tais como: vistoria técnica, prazos e penalidades, legislação ambiental vigente, além de outras ações de seu interesse, adotando-se a melhor estratégia de comunicação social para informar a comunidade sobre as ações de controle adotadas, que servirá para ajudá-la a entender a natureza e a magnitude do problema. A informação deve ser feita a cada momento que se tem contato com o reclamante, seja no ato da reclamação, durante as pesquisas ou nas reuniões comunitárias.

Para aquelas questões que não forem de competência da Cetesb, o reclamante deve ser orientado sobre a que órgão se dirigir, bem como sobre aqueles casos cuja solução depende de outros fatores não relacionados com a atuação da Cia.

O ideal seria que todos os reclamantes fossem informados sobre o andamento de sua reclamação. Porém, devido a sua impraticabilidade (número de pessoas disponíveis e volume de informações a serem levantadas), deve-se priorizar os reclamantes que pedem o andamento e os casos mais reclamados no período.

Além de servir para educar, informar e divulgar o trabalho da CETESB, a informação prestada à comunidade é um direito a ela assegurado pela Constituição Federal: artigo 5º inciso 33 - “Todos têm direito a receber dos órgãos públicos, informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo, ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da Sociedade e do Estado”.

Atendimento à Imprensa

- Leitura diária dos jornais da região, com o intuito de selecionar os artigos sobre meio ambiente/saneamento que são levados ao conhecimento da gerência e encaminhados ao Grupo de Imprensa da CETESB.
- Atendimento às demandas externas da imprensa através de: agendamento de entrevistas, levantamento de material pertinente ao assunto solicitado, acompanhamento e assessoria aos técnicos da CETESB nas entrevistas externas, elaboração e encaminhamento de *releases*.

Ação Institucional/Educação Ambiental

Atendimento às demandas externas que buscam informações sobre a temática ambiental, divulgando as ações de controle e formando agentes multiplicadores, através de:

- elaboração e desenvolvimento de projetos de educação ambiental, palestras, oficinas de meio ambiente, etc...
- atender aos grupos de estudantes que frequentemente procuram na CETESB informações relativas ao meio ambiente, pertinentes ou não a atuação e competência do órgão. Esse aspecto envolve a obtenção de conhecimento didático, materiais de divulgação e recursos audiovisuais, tornando-se importante a constituição de acervos locais, para facilitar a consulta dos interessados.

Núcleo de Educação Ambiental

Aglutinação das várias vertentes da sociedade civil em torno da questão ambiental, na busca pela melhoria da qualidade de vida, através da participação em reuniões e eventos estabelecidos pelo núcleo.

Atividades Periódicas

A atribuição do profissional da área comunitária, é propor, elaborar e avaliar os casos mais significativos de problemas ambientais.

Painel Ambiental

A pesquisa do tipo **painel ambiental** é usada para conhecer a percepção diária dos moradores próximos às fontes poluidoras, em termos de frequência, intensidade e grau de significância dos episódios de emissões de poluentes; cruzar estes dados com as atividades desenvolvidas pela indústria no mesmo período e manter a comunidade informada e participativa das ações de controle realizadas pela CETESB.

O instrumento a ser utilizado nesta pesquisa é o **diário de percepção**, que possibilita a obtenção de dados que se repetem continuamente, tornando a informação mais precisa, visto que elimina o problema de memória do observador.

O diário deve ser substituído, semanalmente, sendo que, no momento do recolhimento, se deve conversar com o observador sobre o que foi preenchido para aproveitar ao máximo as informações obtidas.

O diário de percepção, apesar de ser mais utilizado para mensurar os poluentes odoríferos, pode ser adaptado para os demais poluentes: fumaças (preta e branca), fuligem, poeira, etc.

A escolha do morador que será um observador deve ser realizada em campo pelo profissional da área comunitária, levando em conta alguns fatores:

- a) que sua residência esteja localizada nas proximidades da indústria reclamada;
- b) que ele permaneça em sua residência pelo menos parte do tempo em que a empresa esteja em funcionamento, tendo assim condições de acompanhar as emissões de poluentes;
- c) que ele tenha um mínimo de alfabetização para ser possível o preenchimento diário do formulário, anotando o horário, a duração e o grau de suportabilidade das emissões de poluentes.

Reuniões Comunitárias

Nos casos significativos de poluição ambiental e, principalmente, quando há um grupo motivado, é importante promover reuniões comunitárias, tendo como objetivo aproximar os segmentos interessados na solução dos incômodos vivenciados por uma determinada população, como também utilizá-las como técnica para solucionar problemas ambientais conflitantes.

As reuniões comunitárias podem ser promovidas tanto pelos moradores prejudicados e/ou envolvidos com determinado problema, como pela própria indústria, ou ainda pela CETESB, visando otimizar o atendimento e iniciar um processo educativo.

Deve-se ter em mente que o controle das fontes estacionárias de poluição, além das técnicas inerentes a cada processo, necessita da participação dos moradores circunvizinhos às mesmas, visto que a interação pode tornar-se mais eficaz nos trabalhos grupais onde participam moradores, indústrias e demais entidades interessadas.

Uma oportunidade valiosa para que a população conheça e discuta os fatores relativos as ações corretivas em andamento, cumprimento ou não das exigências, autuações, e outros encaminhamentos adequados, que visem a solução do problema ambiental existente.

A participação da indústria é imprescindível porque além de fazer parte integrante da comunidade, os problemas ambientais afetam a todos, inclusive os poluidores.

O industrial deve ter consciência de que a empresa não é um setor isolado do contexto econômico, social, político e cultural da região. A poluição ambiental não pode ser tratada como um resultado natural da industrialização, imprescindível para o desenvolvimento da sociedade. O desenvolvimento sustentável que deve ser buscado cada vez mais é aquele que não torna antagônico o processo industrial e o meio ambiente.

A reunião comunitária não é realizada somente para a informação, mas sim para desenvolver tanto um processo educativo, como promover a interação no esforço conjunto entre industrial, moradores e Cetesb.

Outras Atividades

São realizadas, também, outras atividades, tais como:

- a) promover e/ou participar de eventos ligados a questão ambiental;
- b) elaborar e executar relatório mensal (Anexo 3), pertinentes as atividades envolvidas, mantendo atualizados os dados quantitativos referentes as ações comunitárias efetuadas;
- c) organizar e controlar o arquivo sobre todas as atividades pertinentes às ações comunitárias desenvolvidas, informatizando-as sempre que possível;
- d) consultar e analisar processos e relatórios técnicos, visando adquirir conhecimento e informações dos casos;
- e) decidir, junto com o técnico da área, qual indústria deve constar da listagem para atendimento no plantão interno de emergência e no plantão de atendimento à população 24 horas;

.../ Anexo 1

ANEXO 1

REGISTRO DE RECLAMAÇÃO DA POPULAÇÃO INFORMAÇÕES BÁSICAS			Nº
RECLAMANTE			
Nome: _____			
Endereço: _____			
Bairro: _____	CEP: _____	Município: _____	Tel.: _____
ORIGEM DA RECLAMAÇÃO			
Empresa: _____			
Endereço: _____		Tel.: _____	CEP: _____
Bairro: _____		Município: _____	
<input type="checkbox"/> Nova <input type="checkbox"/> Sem Registro Anterior <input type="checkbox"/> Pendente/ Improcedente			
<input type="checkbox"/> Repetitiva <input type="checkbox"/> Fonte não Identificada			
INCÔMODOS/CAUSAS/EFEITOS			
<input type="checkbox"/> Odor	<input type="checkbox"/> Efluente Líquido	<input type="checkbox"/> Queima de Palha de Cana	<input type="checkbox"/> Danos à Saúde
<input type="checkbox"/> Poeira	<input type="checkbox"/> Resíduo Sólido	<input type="checkbox"/> Queima ao Ar Livre	<input type="checkbox"/> Danos à Vegetação
<input type="checkbox"/> Fumaça	<input type="checkbox"/> Fuligem	<input type="checkbox"/> Posto Gasolina	<input type="checkbox"/> Danos Materiais
<input type="checkbox"/> Ruído	<input type="checkbox"/> Vibração	<input type="checkbox"/> Mortandade de Peixes	<input type="checkbox"/> Redução de Visibilidade
<input type="checkbox"/> Outros			
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
<div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.3; font-size: 4em; pointer-events: none;"> RENOVA </div>			
<input type="checkbox"/> Ofício	<input type="checkbox"/> Telefone	<input type="checkbox"/> Abaixo Assinado	<input type="checkbox"/> Pessoalmente

Atendido por: _____

Data: ___/___/___

Hora: _____

.../ Anexo 2

ANEXO 2

REGISTRO DE RECLAMAÇÃO DA POPULAÇÃO	N°
ACIDENTES AMBIENTAIS	

RECLAMANTE		
Nome: _____		
Endereço: _____		
Bairro: _____	Município: _____	Tel.: _____

ORIGEM E CAUSA DA RECLAMAÇÃO		
Nome: _____		
Endereço: _____		
Bairro: _____	Município: _____	Tel.: _____

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
ACIDENTE COM CARGA PERIGOSA			
Tipo do Produto: _____		<input type="checkbox"/> Líquido	<input type="checkbox"/> Sólido
Número da ONU : _____			
Destino da Carga: _____			
Houve Vazamento		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Local: _____		Quantidade: _____	
Há curso d'água próximo		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
		Há risco de contaminação	
		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Condições climáticas: _____			
Demais órgãos acionados: _____			
Obs.: _____			
MORTANDADE DE PEIXES			
Rio	<input type="checkbox"/>	Lagoa	<input type="checkbox"/>
		Represa	<input type="checkbox"/>
Córrego	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Data da Mortandade: _____			
Volume de Peixes: _____			
Aspectos da Água:		Cor	<input type="checkbox"/>
		Odor	<input type="checkbox"/>
		Espuma	<input type="checkbox"/>
		Outros	<input type="checkbox"/>
Tipo de Peixes: _____			
Condições dos Peixes: _____			
Tipo de Vizinhança:		Industrial	<input type="checkbox"/>
		Comercial	<input type="checkbox"/>
		Residencial	<input type="checkbox"/>
		Mista	<input type="checkbox"/>
Existe Plantação na Área?		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
		Pulverização Recente	
		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Demais Órgãos Acionados: _____			
Obs.: _____			
Atendido por: _____		Data: ___/___/___	Hora: _____

.../Anexo 3

ANEXO 3

RELATÓRIO DE AÇÃO COMUNITÁRIA

CENTRO DE CUSTO

NÚMERO DA AGÊNCIA

MÊS

ANO

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS		NÚMERO
Repetitivas	Nº de Reclamações	
	Nº de Empresas	
Sem Registro Anterior	Nº de Reclamações	
	Nº de Empresas	
Fontes não Identificadas	Nº de Reclamações	

INCÔMODO Quantidade	Odor	Poeira	Fumaça	Fuligem	Q.P.C.	Q.A.L.	Ruído
INCÔMODO Quantidade	Vibração	Efl.Líquido	Mort.Peixe	Res.Sólido	Posto.Gas.	Cargas Perig.	Outros

ATIVIDADES COMUNITÁRIAS		
PESQUISA COMUNI- TÁRIA	Novas	
	Corretivo/Preventivo	
	Pendente/Improcedente	
TRIAGEM	Novas	
OUTROS	Reuniões Comunitárias	
	Informações Transmitidas	
	Ações Institucionais/Educação Ambiental	
	Atendimento à Imprensa Núcleo Regional de Educação Ambiental	

RELATÓRIO DE EMPRESAS

CENTRO DE CUSTO NÚMERO DA AGÊNCIA MÊS ANO

Total de empresas em atendimento:
Total de empresas aguardando atendimento:
Total de empresas consideradas resolvidas:

A elaboração do relatório mensal de ações comunitárias é parte integrante da atribuição do profissional da área.

Seguem abaixo, as instruções para o preenchimento do Relatório de Ação Comunitária.

Movimento de Reclamações*Reclamações Recebidas*

Nova: número de reclamações registradas pela primeira vez na Cetesb (sem atendimento anterior), avaliadas após a realização de pesquisa comunitária, isto é, são casos novos e procedentes que terão andamento na Cetesb.

Repetitiva: número de reclamações recebidas contra empresas que já possuem registro de reclamação anterior (empresas que já estão ou estiveram em atendimento por reclamação na Cetesb).

Sem Registro Anterior: número de reclamações recebidas de empresas não registradas anteriormente.

Fonte Não Identificada: número de reclamações recebidas de empresas ou de outras fontes de poluição não identificadas.

Pendente/Improcedente: número de reclamações recebidas que não possuem registro anterior e que, através de pesquisa comunitária ou de triagem por telefone, fica decidido que não será dada continuidade de atendimento pela Cetesb. Quando a sequência de atendimento não for de competência da Cetesb, o reclamante deverá ser orientado a recorrer ao órgão competente.

Distribuição das Reclamações por Incômodo

Neste item deverão ser quantificadas as citações dos incômodos (poluentes) feitas nas reclamações recebidas na CETESB. Não se deve eleger o incômodo mais significativo pois, neste tópico, objetiva-se determinar quantitativamente todos os incômodos citados em cada reclamação.

Exemplo: A indústria Universal S.A. é reclamada pela Senhora Édina Macedo por emitir odor, fumaça, fuligem e ruído. Na quantificação da reclamação neste item serão considerados os quatro incômodos citados.

*Atividade Comunitária Realizada*Pesquisa Comunitária

Neste tópico devem ser citadas as atividades de ação comunitária realizadas em campo, nas entrevistas realizadas pelos integrantes da comunidade.

Corretivo/Preventivo: pesquisas comunitárias realizadas para atendimento de casos corretivos ou preventivos solicitados pela equipe técnica da unidade. As pesquisas efetuadas para reavaliar casos repetitivos, por decisão do profissional da área de ciências humanas, serão também quantificados neste item como corretivo/preventivo, sendo também considerados neste item os Painéis Ambientais.

Triagem

Reclamações encaminhadas à equipe técnica sem a realização de pesquisa comunitária.

Quantificar neste tópico as reclamações (sem registro anterior) que serão registradas como Novas, apenas através da triagem por telefone (sem a realização de pesquisa comunitária), as quais serão, posteriormente, encaminhadas à equipe técnica. Este procedimento difere da pesquisa comunitária propriamente dita, devendo ser totalizado somente neste item.

Outros

Reuniões Comunitárias: número de reuniões realizadas com a comunidade interessada.

Informações Transmitidas a Comunidade: número de informações relativas ao atendimento dado pela Cetesb às fontes de incômodo.

Ações Institucionais/Educação Ambiental: número de eventos realizados pela área comunitária ou com sua participação: palestras, oficinas de meio ambiente, encontros técnicos, seminários, entrevistas, feiras, etc.

Atendimento à Imprensa: número de atendimento às demandas externas da imprensa através de: agendamento de entrevistas; levantamento de material pertinente ao assunto solicitado; acompanhamento e assessoria aos técnicos da Cetesb para entrevistas externas; elaboração e encaminhamento de releases.

Ação Institucional/Educação Ambiental: número de atendimento às demandas externas que busca informações sobre a temática ambiental, divulgando as ações de controle e formando agentes multiplicadores, através de: elaboração e desenvolvimento de projetos de educação ambiental, palestras, oficinas de meio ambiente e atender grupos de estudantes que buscam informações relativas ao meio ambiente

Núcleo de Educação Ambiental: número de reuniões e eventos desenvolvidos nos núcleos regionais de educação ambiental, que visa aglutinar várias vertentes da sociedade civil em torno da questão ambiental, que busca a melhoria da qualidade de vida.

Total de Empresas em Atendimento: Para o preenchimento deste item, deve-se no primeiro mês realizar um levantamento de todas as empresas que estão em atendimento por reclamação na unidade; nos meses subsequentes a esse total, soma-se o valor de "novas" (pesquisa comunitária) e/ou "novas" (triagem) do mês, subtraindo-se as empresas consideradas resolvidas (item 6).

Total de Empresas Aguardando Atendimento: Para o preenchimento deste item, deve-se no primeiro mês realizar um levantamento de todas as empresas sem atendimento anterior; a esse valor soma-se o total de empresas "s/registro anterior" do mês (item 1) e subtrai-se o item 3 - "novas" (pesquisa comunitária) e/ou "novas" (triagem) e, ainda, as pendentes e improcedentes.

Total de Empresas Consideradas Resolvidas: Número de empresas consideradas resolvidas, quando solucionados todos os incômodos.

REVOGADA