

Sabesp ganha o principal prêmio no setor de saneamento do Brasil

Reconhecimento foi conferido pela Abes por ações de estruturação, capazes de melhorar processos operacionais e gerenciais de serviço de água, esgoto e lixo

A Sabesp, empresa vinculada à Secretaria de Energia, Recursos Hídricos e Saneamento recebeu, em Vitória (ES), o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento Ambiental (PNQS-2004 – Nível II), conferido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). Considerado a mais importante distinção do setor na América Latina, o título foi concedido às Unidades de Negócio de Tratamento de Esgotos e de Negócios Oeste, ambas da diretoria metropolitana.

Nessa oitava edição concorreram 15 sistemas de água e esgotos.

Os critérios de avaliação foram liderança; estratégias e planos; clientes e mercados; sociedades; informações e conhecimento; pessoas; processos e resultados. A Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos da Metropolitana da Sabesp atende 37 municípios, com população estimada de 10 milhões de clientes. Coleta 81% de todo o esgoto produzido e, desse total, trata 60%. O atual índice de recolhimento e tratamento de toda a rede da companhia é de 55% e supera a média nacional, que é de 48%, conforme informações divulgadas pelo IBGE em 2003.

Rumo à Holanda – A solenidade de premiação foi realizada às 19h30, no salão térreo do Centro de Convenções de Vitória. No mesmo dia, os ganhadores do PNQS-2004 apresentaram seus

trabalhos no 8º *Seminário de Benchmark*. Os premiados receberam o troféu "Quiron", diploma e uma viagem em missão técnica de estudos à Holanda, em empresas consideradas modelo no setor de saneamento. O PNQS foi criado há sete anos para promover a excelência nos serviços prestados e ampliar a qualidade de vida da população atendida. Premia ações de estruturação capazes de melhorar processos operacionais e gerenciais de empresas de serviço de água, esgoto e lixo.

O rigor dos critérios e as ferramentas oferecidas pela estrutura do prêmio – cursos de preparação dos profissionais e uma visita de auditoria a todos os serviços aos quais se candidatam – levam as empresas a se prepararem para ser vencedoras. Esse processo gera a melhoria e a modernização do sistema, e sua preparação dura praticamente todo o ano. Primeiro, as concorrentes fazem uma

auto-avaliação para saber se estão aptas à premiação, e em seguida um relatório de gestão, estabelecendo metas e propostas de melhorias. Inscritas, recebem a visita de dois avaliadores externos que conferem todas as informações e, ao final do processo, apresentam relatório apontando os pontos fortes e oportunidades de melhoria.

Dessa forma, mesmo quem não ganha a competição tem vantagens, já que recebe uma consultoria de alto nível para o seu método de gestão. Uma banca de examinadores credenciada pela Abes analisa toda a documentação das concorrentes e dos auditores para definir os vencedores. Estão representadas nessa mesa de trabalho as principais entidades vinculadas ao saneamento ambiental no Brasil.

Rogério Silveira

Da Agência Imprensa Oficial

Transportes Urbanos e Metropolitanos são premiados na 1ª Bienal de Marketing

Os programas *Arte nos Terminais* e *Inclusão Digital no Transporte Metropolitano*, desenvolvidos pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU) em parceria com outras instituições, foram alguns dos premiados na 1ª Bienal ANTP de Marketing, que contemplou, ainda, trabalhos do Metrô e da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM), órgãos também vinculados à Secretaria dos Transportes Metropolitanos.

Organizada pela comissão de *marketing* da Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP), essa primeira edição, realizada em âmbito nacional, teve 73 trabalhos inscritos, distribuídos entre as categorias Promocional (13), Institucional (14), Relacionamento (13), Endomarketing (12) e Responsabilidade Social (21). A entrega dos troféus e certificados e a apresentação dos projetos vencedores será amanhã (Tim dia 3), em seminário no Grand Hotel Ca'd'Oro, na capital.

Foram contemplados os três melhores trabalhos, bem como concedida menção honrosa para cada uma das categorias. O Metrô recebeu dois prêmios: nas cate-



Jazz Band da Polícia Militar se apresenta no Terminal de São Bernardo



Grupo de percussão da Febem se apresenta no Terminal de São Mateus

rias Relacionamento, com o *Projeto Ação Cultural*, e *Endomarketing*, com o *Marketing Experts*. A CPTM recebeu menção honrosa na categoria Responsabilidade Social, com o *Projeto Acessibilidade na Região Metropolitana de São Paulo*. Já a EMTU venceu na categoria Relacionamento, com o *Arte nos Terminais*, que teve a participação da Metra, operadora do Corredor Metro-

politano São Mateus - Jabaquara. Na categoria Responsabilidade Social, com o *Programa Inclusão Digital no Transporte Metropolitano*, teve a parceria da Metra e Secretaria da Casa Civil, por meio da Imprensa Oficial, que gerencia o *Programa Acesso São Paulo*.

Aproveitar o espaço público para iniciativas que visam a acabar com a exclusão digital de pessoas de baixa renda é

um dos objetivos do *Inclusão Digital*. Com esse propósito, a EMTU e instituições parceiras montaram um posto no Terminal Metropolitano São Mateus, onde foram instalados 11 computadores do *Acesso São Paulo*, que permitem acesso gratuito à Internet.

Paulo Henrique Andrade

Da Agência Imprensa Oficial

CPTM amplia horário de atendimento em dezembro

Para atender ao grande movimento de pessoas que fazem compras no final do ano, durante todo esse mês, a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) montou esquema especial para o usuário. A central de atendimento – 0800-550121 – e os postos de serviço nas estações Brás e Luz funcionarão aos sábados, das 7 às 13 horas. Na Estação Brás chegam os trens das linhas E

(Luz-Estudantes), F (Brás-Calmon Viana) e D (Luz-Rio Grande da Serra), além de ser possível a transferência gratuita para a Linha 3 - Vermelha do Metrô. A Estação da Luz é destino das linhas A (Luz-Francisco Morato), E (Luz-Estudantes) e D (Luz-Rio Grande da Serra), com acesso gratuito à Linha 1 - Azul do Metrô.

Da Assessoria de Imprensa da CPTM

Projeto Ecolata troca latinhas por ingressos de cinema

Termina no dia 19 a campanha para reciclagem de latinhas de alumínio *Projeto Ecolata*, nas estações Sé, Ana Rosa e Tatuapé, da Companhia do Metropolitano de São Paulo (Metrô). Os usuários que por ali passam podem participar do programa e ganhar ingressos para o cinema. O *Projeto Ecolata* é parceria do Metrô com a Alcan Brasil, e permite a troca, nos quiosques instalados nas três estações, de cinco latinhas

(de chás ou refrigerantes) por um ingresso. Para fazê-lo, o participante põe a latinha na máquina e recebe um cupom. Ao juntar 5, pode trocá-los, aos sábados e domingos, por um ingresso, entre as 7 e 21 horas. Ou, se preferir, a reciclagem pode ser feita, diariamente, no horário de funcionamento do Metrô.

Da assessoria de Imprensa do Metrô