

# Informe Serra Azul

Edição 27 - Dezembro

## Nova estrutura a serviço da comunidade

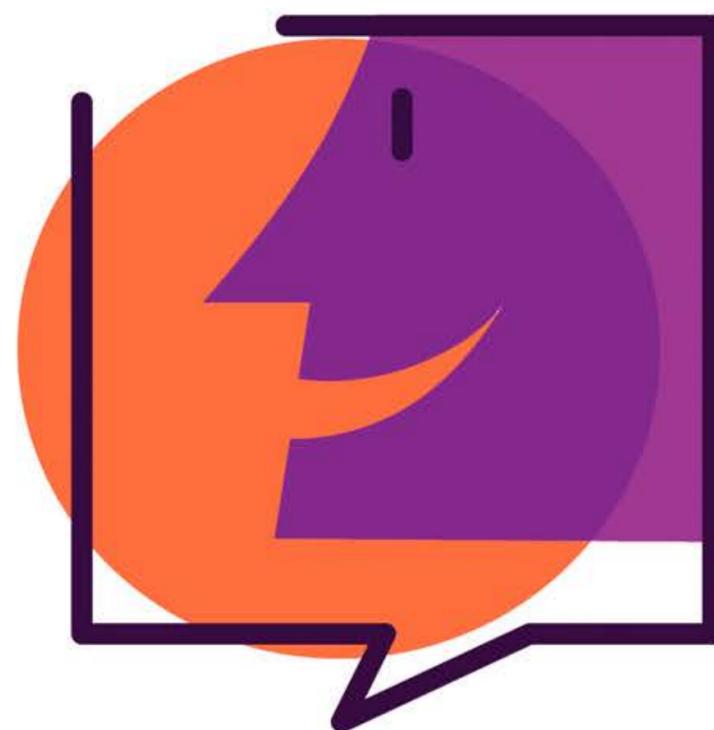
Quem passa pela praça principal de Pinheiros (Praça Nossa Senhora Aparecida) já notou uma movimentação diferente no Posto de Atendimento (PA) da ArcelorMittal. O local funciona desde 2019 para melhor atender a comunidade com uma equipe dedicada.

Agora, duas salas anexas ao imóvel estão sendo reformadas para ampliação da estrutura e para proporcionar maior conforto aos moradores atendidos. Além disso, em breve, o imóvel ganhará nova pintura e sinalização.

Mas o que está acontecendo não são apenas mudanças físicas.

A equipe que trabalha para a Reparação também foi reforçada para tornar o atendimento aos moradores mais eficiente. A ideia foi a de reunir um time multidisciplinar para atendimento integral às famílias.

Neste Informe, você conhecerá a divisão da equipe que trabalha no Posto de Atendimento e os serviços oferecidos à sua família.



## Ações de Reparação

O diálogo, atendimento, acolhimento das famílias atingidas e uma eficiente prestação de serviços para a comunidade são prioridades para a ArcelorMittal. Em função do avanço nos acordos de indenização individual, as equipes que atuam nessa linha de frente foram reforçadas para garantir efetividade, agilidade e qualidade dos novos serviços voltados para a reparação integral.



ArcelorMittal

## Atendimento psicossocial

Profissionais de Psicologia e Serviço Social realizam o acolhimento e diálogo com as famílias. Esse contato se dá de maneira presencial no Posto de Atendimento de Pinheiros (PA) e em visitas previamente agendadas às residências. Trata-se de um atendimento no qual as famílias são apoiadas não apenas nos aspectos da reparação, mas também em questões que demandem alguma providência pela ArcelorMittal ou encaminhamento para a rede de serviços públicos.



## Compra Assistida

A Compra Assistida é prestada pela Diagonal. A partir da adesão do morador ao programa, a empresa busca no seu banco de dados os imóveis que se enquadrem no valor da indenização recebida e, assim, apresenta as opções ao morador. Depois da escolha do núcleo familiar, a Diagonal trata do processo de transferência de titularidade e presta as devidas orientações sobre o processo.

## Mudanças

Após o fechamento dos acordos individuais, muitas famílias passam por uma nova etapa: a mudança para o imóvel definitivo. Este processo é dividido em três etapas: antes, durante e depois da mudança. Cada etapa é acompanhada de perto pela equipe da ArcelorMittal para que tudo ocorra com tranquilidade para a família.



## Postos de controle

Atualmente, a empresa mantém ativos 13 postos de controle, que funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana, a fim de monitorar os acessos à Zona de Autossalvamento (ZAS). Nos locais, os controladores orientam moradores e motoristas sobre a permanência na ZAS e estão treinados para atuar no bloqueio das vias, caso haja uma situação de emergência.



ArcelorMittal

## Carros de apoio

Os carros de apoio estão à disposição para aqueles que precisam se deslocar dentro da ZAS, no trecho que vai de um posto de controle a outro. Eles podem ser acionados tanto no PA, quanto em um dos 13 postos de controle. O serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias da semana.

## Infraestrutura

Essa equipe reúne os profissionais que cuidam dos imóveis e das áreas comuns dentro da Zona de Autossalvamento. Empregados de empresas terceirizadas, sob coordenação da ArcelorMittal, realizam os trabalhos de poda e capina, limpeza das casas, reparos e pequenas obras de manutenção, limpeza das piscinas e controle de pragas, dentre outras atividades. Também está sob responsabilidade desta equipe a gestão dos animais acolhidos.

Entenda os principais serviços realizados:

### Limpeza interna e externa dos imóveis

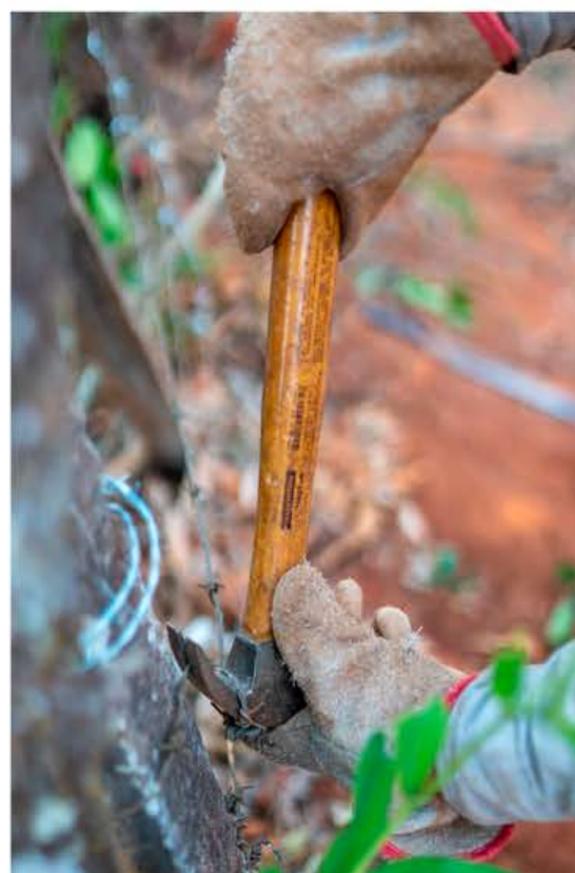
A ArcelorMittal mantém contrato com empresas especializadas para a realização dos serviços de poda e capina nas propriedades que estão integral ou parcialmente dentro da ZAS. Estas atividades são realizadas com o intuito de evitar a deterioração dos imóveis, tendo em vista os protocolos de segurança dos empregados, que limitam o tempo de permanência dentro da ZAS. Este cuidado também se estende ao interior das casas, que passam por limpezas periodicamente.

### Manutenção civil

Empresas de obras civis atuam realizando reparos e conservação dos imóveis dentro da ZAS e daqueles que foram alugados para as famílias realocadas.

O objetivo é identificar problemas e corrigi-los, de modo a manter a integridade física das casas desocupadas e alugadas.

Os protocolos de segurança para os empregados e de permanência dentro da Zona de Autossalvamento não permitem a realização de grandes intervenções nos imóveis e terrenos, mas apenas de serviços essenciais de manutenção estrutural. No entanto, quando os imóveis forem devolvidos aos proprietários (o que é previsto para acontecer quando o fator de segurança da barragem for recuperado), eles passarão por ampla reforma.





ArcelorMittal

## Manutenção de piscinas

Os profissionais dedicados a esta atividade fazem a manutenção das piscinas que estão dentro da ZAS e nas casas de destino alugadas para os moradores realocados. Este trabalho é feito a cada 15 dias com o objetivo de manter a qualidade da água e evitar a proliferação de insetos.



## Controle de pragas

Uma empresa de dedetização atua realizando o controle preventivo de pragas nos imóveis. Este trabalho é feito rotineiramente em cada imóvel e extraordinariamente quando detectada alguma infestação. O objetivo é impedir a proliferação de roedores, baratas, marimbondos, vespas, formigas, cupins, aranhas e escorpiões.

## Animais em abrigos

Os cães, aves, bovinos, equinos e peixes que foram abrigados pela ArcelorMittal são acompanhados rotineiramente por equipes de veterinários e estão em locais especializados neste tipo de acolhimento para animais na região.



## Combate à dengue

O combate às pragas é realizado rotineiramente nas propriedades. Mesmo assim, bimestralmente é realizado um dia de mutirão de combate ao mosquito transmissor da dengue. Nesta data, todos os empregados que atuam dentro da ZAS se dedicam exclusivamente a buscarem possíveis focos do mosquito e a recolherem todos os objetos que possam acumular água.



ArcelorMittal

## Comunicação & Diálogo



A ArcelorMittal está empenhada em dialogar de forma cada vez mais próxima e clara com a comunidade.

Para isso, conta com profissionais da área de Comunicação, que são responsáveis pela gestão dos canais, divulgação das informações oficiais da empresa e realização de fóruns comunitários.

### Veículos de comunicação

O Informe Serra Azul é um dos principais veículos de comunicação com a comunidade. Ele é divulgado de forma impressa e em versão eletrônica, que é encaminhada via WhatsApp para as comunidades e outras pessoas interessadas. O objetivo do canal é informar sobre o processo de reparação, iniciativas da empresa na região e divulgar informações importantes, como a segurança da barragem. Já o Serra Azul Agora, é uma ferramenta exclusivamente eletrônica, que distribui notas curtas de prestação de serviço e novidades por WhatsApp.





ArcelorMittal

## Central de Relacionamento com a Comunidade (0800)



Além do atendimento presencial no Posto de Atendimento de Pinheiros, os moradores contam com a Central de Relacionamento com a Comunidade, que pode ser acessada pelo número 0800 721 2425. Preparada para receber as demandas, a equipe monitora e encaminha as informações aos setores envolvidos para levar um retorno mais rápido e eficaz aos moradores.

## Planos de Comunicação e Diálogo

A comunidade também é sempre comunicada sobre eventos ou ações realizadas pela empresa, como os testes de sirene, por meio de campanhas estruturadas, utilizando meios de comunicação eletrônicos, carros de som, cartazes, panfletos, faixas e outros.



3.481

\* 0800 até 29/12/22

10.287

\* atendimento psicossocial até 29/12/22



**FALE  
CONOSCO**

**Central de Relacionamento com a Comunidade**  
**0800 721 2425**

De 2 a 6ª feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h

**Posto de Atendimento de Pinheiros**

Praça Nossa Senhora Aparecida, nº 10 - Povoado de Pinheiros casa amarela ao lado da igreja)