



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA – PROEAD  
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**LIBIANE MARINHO BERNARDINO**

**PROGRAMAS SOCIAIS DA CAGEPA: UM OLHAR SOBRE A TARIFA SOCIAL**

**JOÃO PESSOA  
2018**

**LIBIANE MARINHO BERNARDINO**

**PROGRAMAS SOCIAIS DA CAGEPA: UM OLHAR SOBRE A TARIFA SOCIAL**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) II – Gestão Governamental,  
semestre 2017.2.

Orientador: Prof. Me. José Wilker de Lima Silva

**JOÃO PESSOA**  
2018

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

B523p Bernardino, Libiane Marinho.  
Programas sociais da CAGEPA [manuscrito] : um olhar sobre a tarifa social / Libiane Marinho Bernardino. - 2018.  
24 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - João Pessoa, 2018.

"Orientação : Prof. Me. José Wilker de Lima Silva, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância."

1. Programas Sociais. 2. CAGEPA. 3. Tarifa Social.

21. ed. CDD 361.61

**LIBIANE MARINHO BERNARDINO**

**PROGRAMAS SOCIAIS DA CAGEPA: UM OLHAR SOBRE A TARIFA SOCIAL**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) II - Gestão Governamental,  
semestre 2017.2.

Aprovada em: 17/03/2018

**BANCA EXAMINADORA**



Prof. Me. José Wilker de Lima Silva (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Filipe Reis Melo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª Dra. Maria de Fátima Ferreira de Araújo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho aos meus pais, meus irmãos, meus sobrinhos, e a meu amado Wáldere, que são meus verdadeiros sustentáculos nessa missão.

## AGRADECIMENTOS

Ao Criador de todas as coisas, dono de minha sabedoria e motivo de minha existência: Deus! A Ele toda honra e glória pelos séculos sem fim.

A minha mãe Lita e meu pai Eloi, pessoas que me deram a melhor educação e que me inspiram a continuar lutando por dias melhores.

Aos meus irmãos: Bia, Vivi, Lu, Lili e Marcelinho, pelo apoio e cuidado em todos os momentos de minha vida.

Ao meu amado Wálderee, que cuida de mim e está sempre me ajudando.

Aos meus sobrinhos Davi e Daniel que me inspiram sabedoria.

Aos professores, tutores e coordenadores deste curso que se doaram e contribuíram para partilhar seus conhecimentos, gratidão a todos.

Ao meu orientador José Wilker pela oportunidade de desenvolver esse trabalho com muita qualidade e determinação.

Aos colegas do polo que compartilharam conhecimentos ao longo desse curso e foram solícitos em muitos momentos de sufoco. Agradeço de modo especial a minha amiga Leidiane pelo companheirismo ao longo desses anos.

Aos amigos da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba – CAGEPA, que me deram a oportunidade de desenvolver essa pesquisa no ambiente de trabalho. Em particular a equipe de atendimento ao público de Guarabira que foram eficazes nessa pesquisa.

Aos meus queridos irmãos franciscanos da OFS e JUFRA, que me apoiam, rezam por mim, e me fazem entender o verdadeiro sentido da vida em fraternidade.

E quando se fala em programa social, ele não fica restrito ao âmbito interno, aquele que só beneficia o seu quadro de colaboradores. As empresas de hoje precisam também trazer algum tipo de benefício coletivo mais amplo, oferecendo algum retorno às comunidades as quais estão integradas. (BODSTEIN, 2001).

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	06
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	08
<b>3</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	09
3.1	PROGRAMAS SOCIAIS .....	09
3.2	PROGRAMAS SOCIAIS NAS EMPRESAS .....	10
<b>3.2.1</b>	<b>Programas Sociais da CAGEPA</b> .....	12
<b>3.2.2</b>	<b>Programa Tarifa Social</b> .....	14
3.2.2.1	<i>Um olhar sobre a Tarifa Social</i> .....	15
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	17
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	20
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	22
	<b>ANEXO A – TERMO DE ADESÃO A TARIFA SOCIAL</b> .....	24



## PROGRAMAS SOCIAIS DA CAGEPA: UM OLHAR SOBRE A TARIFA SOCIAL

BERNARDINO, Libiane Marinho<sup>1</sup>

SILVA, José Wilker de Lima<sup>2</sup>

### RESUMO

Os programas sociais tem se tornado sinônimo de desenvolvimento para as empresas uma vez que tais ações, além de beneficiar seus colaboradores resultando em um ambiente de trabalho mais produtivo, também beneficia a comunidade a qual está inserida. A Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA), maior empresa de Saneamento do Estado, desenvolve atualmente diversos programas sociais tanto para o público interno, quanto externo, e com isso tem recebido vários reconhecimentos da sociedade. Nesse sentido, este artigo faz um levantamento dos principais programas sociais desenvolvidos pela CAGEPA, elencando através de levantamento de dados as vantagens e desvantagens do Programa Tarifa Social. A partir da revisão bibliográfica, busca-se validar os resultados baseados em uma amostragem de solicitações de cadastros na loja de atendimento ao público da cidade de Guarabira/PB e assim, fazer um paralelo entre o objetivo desse programa para a empresa e os dados coletados, confirmando ser um programa eficaz, porém com poucas adesões quando comparados ao número de famílias que se enquadram nas condições de baixa renda no Estado.

**Palavras-chave:** Programas Sociais. CAGEPA. Tarifa Social.

---

<sup>1</sup> Especialista no Ensino de Física pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Graduanda em Administração Pública EAD pela UEPB. E-mail: [libijufra@gmail.com](mailto:libijufra@gmail.com)

<sup>2</sup> Mestre em Matemática pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Docente da Universidade Estadual da Paraíba - Campus V / João Pessoa – PB. E-mail: [wilker@uepb.edu.br](mailto:wilker@uepb.edu.br)

## 1 INTRODUÇÃO

A Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) é uma empresa de economia mista por ações, de capital fechado e autorizado, constituída mediante autorização da Lei Estadual nº 3.459 de 31 de dezembro de 1966, alterado pela Lei nº 3.762 de 11 de dezembro de 1972. Tem como acionista principal o Governo do Estado que detém 99,95% de seu Capital Social e está vinculada à Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia (SEIRHMACT). Atualmente é responsável pelo abastecimento de água em 194 sedes municipais e 24 distritos e povoados, além da coleta de esgotos em 24 municípios. A companhia tem como objetivo: planejar, executar e operar serviços de saneamento básico em todo o território do Estado da Paraíba, compreendendo a captação, adução, tratamento e distribuição de água e coleta, tratamento e disposição final dos esgotos, comercializando esses serviços e os benefícios que direta ou indiretamente decorrerem de seus empreendimentos, bem como quaisquer outras atividades correlatas ou afins.<sup>3</sup>

A CAGEPA é a maior empresa de saneamento básico da Paraíba, e segundo dados do Jornal Econômico<sup>4</sup> foi eleita em 2013 como a 18ª melhor empresa na categoria “Água e Saneamento” e entre as mil maiores empresas do Brasil em faturamento. A empresa investiu em 2016 cerca de 163.243 milhões de reais em Benefícios ao Pessoal, tais como: encargos sociais, alimentação, saúde, benefícios sociais, entre outros, evidenciando a preocupação com os seus colaboradores e cumprindo com o seu papel de empresa solidária.

A CAGEPA desenvolve diversos programas sociais tanto para seus colaboradores como para a sociedade em si, contando com parceiros como UNIMED, Governo do Estado, Instituições Filantrópicas, Universidades, etc. São destaques alguns programas que se pretende conceituar ao longo deste trabalho: Programa de Valorização a Vida (PVV); Programa Viver Melhor; Programa de Atendimento Psicológico (PAP); Programas de incentivo ao estudo; CAGEPA na Escola; Programa Irrigar; Programa Pró-equidade de Gênero e Raça e Programa Tarifa Social.

Os programas sociais têm sido referência não apenas no Estado como em âmbito nacional, conquistando prêmios como: ValorizaRH, em 2015, Ser Humano, em 2016, Ser Humano Oswaldo Checchia, em 2017, concedidos pela Associação Brasileira de Recursos

---

<sup>3</sup> Dados do site oficial da CAGEPA.

<sup>4</sup> Publicado no dia 01 out. 2014, em <<https://coisasdecajazeiras.com.br/cagepa-e-cnec-estao-entre-as-1-000-maiores-do-brasil/>>.

Humanos (ABRH-PB), além de votos de aplausos por ações sociais desenvolvidas como parte dos programas associados.

Dentre os programas sociais desenvolvidos pela CAGEPA é destaque nessa pesquisa o Programa Tarifa Social, que já é um marco social em quase todas as empresas de Saneamento no Brasil, e além de estar em sintonia com os Programas Sociais do Governo Federal como o Bolsa Família, também incentiva as famílias a reduzirem o desperdício de água. Uma pesquisa feita pelo Instituto Trata Brasil<sup>5</sup>, com base em números de 2015 do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) apontou a CAGEPA como a companhia de saneamento com menor desperdício de água do Nordeste, e os programas sociais específicos contribuíram para esse resultado.

Nesse contexto, levanta-se o seguinte questionamento: considerando os diversos programas sociais desenvolvidos pela CAGEPA, quais as vantagens e desvantagens do Programa Tarifa Social?

Justifica-se a pesquisa pelo crescente interesse da CAGEPA em desenvolver programas sociais, não apenas pelo marketing institucional, mas com vista no bem-estar dos funcionários, e no seu papel social dentro da comunidade. O Programa Tarifa Social tem destaque, por ser um dos poucos programas voltados diretamente para a população, e que apesar de ser um tema pouco explorado dentro das empresas de saneamento, traz uma diversidade de benefícios que precisam chegar ao conhecimento das famílias de menor poder aquisitivo, que ainda não são beneficiadas por essas ações.

O objetivo geral desse trabalho é conhecer os principais programas sociais desenvolvidos pela Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA), elencando através de levantamento de dados as vantagens e desvantagens do Programa Tarifa Social como forma de ratificar o papel da empresa no tocante a Responsabilidade Social. Os objetivos específicos são:

- Descrever os principais programas sociais desenvolvidos pela CAGEPA através de dados fornecidos pela empresa enfatizando o programa Tarifa Social;
- Verificar através de análise de alguns cadastros as vantagens e desvantagens do programa Tarifa Social.

---

<sup>5</sup> Divulgado no site da CAGEPA em 23 fev.2017.

## **2 METODOLOGIA**

O trabalho é de natureza qualitativa e resulta de um estudo teórico, realizado na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA). Constitui-se de duas etapas: (A) Revisão Bibliográfica e (B) Levantamento de dados da Tarifa Social.

### **A – Revisão Bibliográfica**

A revisão bibliográfica teve a finalidade de embasar o estudo reforçando a importância dos programas sociais nas empresas, e a partir daí, construir uma ponte que foi desde os aspectos históricos no Brasil até a implementação dos programas sociais nas empresas, de modo particular na CAGEPA. Para isso, utilizou-se de diversas fontes de pesquisa, tais como: sites, revistas, livros, etc.

Com a ajuda de materiais elaborados pela CAGEPA, como: informativos, cartilhas apostilas e até o site oficial, foi possível levantar dados sobre os principais programas sociais desenvolvidos pela empresa, e ter acesso a relatórios contábeis que possibilitou dados importantes na construção da pesquisa.

### **B – Levantamento de dados da Tarifa Social**

O Programa Tarifa Social é abordado de forma teórica, elencando pontos relevantes previsto em decretos, resoluções e leis, que incrementam o papel social das empresas no tocante a reforçar os programas do Governo Federal. Nesses termos, foram pesquisados os requisitos adotados para a obtenção da Tarifa Social na CAGEPA, e a respectiva estrutura tarifária vigente, comparando com as maiores empresas de saneamento do Nordeste.

Através da base de Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento (GSAN), o qual é de acesso restrito para alguns funcionários da empresa, foi feito um levantamento do número de tarifas sociais solicitadas e implantadas no sistema no ano de 2017 em todo estado da Paraíba, bem como, uma amostragem de como se dá o processo de adesão a Tarifa Social. Para isso, foi escolhida a loja de atendimento ao público da cidade de Guarabira, que é polo para a região do brejo paraibano atendendo 43 localidades entre municípios e distritos. Foram analisadas 178 solicitações de cadastro, registrados no mês de outubro de 2017 e acompanhados desde a abertura do Registro de Atendimento (RA), até a implantação da Tarifa no sistema, quando ocorreu aprovação, e os motivos das negações. No final, levantou-se dados sobre as vantagens e desvantagens desse programa, a fim de validar o objetivo da pesquisa.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

#### 3.1 PROGRAMAS SOCIAIS

Etimologicamente a palavra programa vem do grego *prographein* que significa “escrever para uso público”. A partir do século XIX passou a ter o sinônimo de “plano ou esquema definido” e diante de tantas acepções encontradas nos dicionários, pode ser encontrado como “conjunto de ações a fazer”. Já a palavra social vem do latim *sociālis* que quer dizer “aquilo que pertence ou que é relativo à sociedade – conjunto de indivíduos que partilham da mesma cultura e que interagem entre si formando assim uma comunidade”<sup>6</sup>. Nesse contexto, o termo Programa Social pode ser considerado como um conjunto de ações que contribui de forma significativa à sociedade, sendo uma iniciativa destinada a melhorar a vida de uma organização. Parafraseando JANNUZI (2013), a implementação dos programas sociais surge como a execução da política pública em que os recursos alocados começam a se transformar em ações capazes de agir e mudar certa realidade.

Vale esclarecer que embora apresente algumas semelhanças, os programas sociais diferem dos projetos sociais, na estrutura, no tempo e objetivo. De acordo com o site da equipe Stakeholder, publicado em 12/04/2013:

Um programa é uma organização temporária criada para coordenar, dirigir os trabalhos e supervisionar a entrega de uma série de projetos relacionados que contribuem para um determinado resultado. Um projeto, por outro lado, é uma organização temporária projetada para fornecer uma saída particular.

O Governo de Getúlio Vargas contribuiu para o desenvolvimento social do Brasil, inicialmente com programas sociais de distribuição de renda a população mais pobre e criação de leis que favorecessem os trabalhadores. A partir da década de 40 vários programas sociais foram implementados assegurando os direitos dos trabalhadores e com isso, a diminuição do trabalho escravo entre crianças e mulheres. Com a promulgação da Constituição Federal em 1988, os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil passaram a ser concretizados através dos programas sociais, e o Governo adquiriu uma responsabilidade maior em investir nesses programas.

Entre os anos de 1995 a 2017 diversos programas sociais foram criados pelo Governo Federal no Brasil com o objetivo de erradicar a pobreza, aumentar a inclusão social e reduzir a desigualdade. Alguns desses programas ao longo dos anos sofreram fusões e receberam mais

---

<sup>6</sup> Origem da Palavra - Site de Etimologia. Disponível em: <<https://origemdapalavra.com.br/site/>>

investimentos, outros foram extintos por diversos fatores que fogem do objeto dessa pesquisa, e apesar das inúmeras críticas que muitos desses programas vêm recebendo, vale destacar que, conforme pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2014, publicada na Folha do Estado de São Paulo no dia 06/07/2016, cerca de 7,5 milhões (56%) das moradias com renda per capita de até meio salário mínimo mensal foram beneficiadas com programas sociais do Governo.

Atualmente os maiores programas sociais implantados pelo Governo Federal são: Bolsa Família; FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador; Minha Casa Minha Vida; Brasil sem Miséria; Pronuni; Pronatec; Empregador Web; Ciência sem Fronteiras; Luz para todos; Brasil Medalhas; Crack, é possível vencer; Jovem Aprendiz; Fies; Fomento; Enem; Sisutec; Bolsas Educa Mais Brasil; Sisu; Bolsa verde; Peti, entre outros. É a partir do Cadastro Único que o Governo Federal através de seus Estados e Municípios implementa políticas públicas transmitindo através dos programas sociais melhoria para as famílias.

Uma pesquisa publicada em 06/07/2016 na Folha do Estado de São Paulo, feita por Luciana Nunes Leal, enfatizou que o Nordeste é a região onde os programas sociais do Governo são mais conhecidos, por conseguinte tem maior número de famílias cadastradas/beneficiadas em relação a essa informação. De acordo com o Relatório de Informações do Bolsa Família, disponibilizado no site do Governo Federal<sup>7</sup>, em 28/09/2017, no Estado da Paraíba, 501.105 famílias no mês de setembro de 2017 foram beneficiadas com esse programa, representando 111,0% da estimativa de famílias pobres no estado. Convém destacar que a Paraíba no ranking geral de Estados ocupa a 10<sup>a</sup> posição com um índice maior que a média geral do Brasil, conforme dados fornecidos pelo site Ranking de Competitividade dos Estados em 13 de dezembro de 2017<sup>8</sup>.

Todavia vale ressaltar que embora os maiores programas sociais são oriundos do Governo, não são estes os únicos responsáveis pela criação e implementação dos mesmos. Investir no social é uma questão de cidadania, na qual todos têm a sua participação. De acordo com Henriques e Rizério (2007):

O aprendizado individual começa a partir da conscientização sobre os valores que regem a vida em sociedade, formados pelas relações pessoais, coletivas, institucionais e empresariais. Esta consciência deve ser vista e trabalhada de forma simples e cotidiana, onde cada cidadão assume um compromisso com a comunidade em que está inserido, contribuindo para a efetivação de práticas de empreendedorismo social, onde a co-responsabilidade pode e deve ser valorizada por meio das alianças. O atual cenário convida todos a participarem deste movimento de Cidadania e Responsabilidade Social, com uma postura de cidadão

---

<sup>7</sup> Disponível em: <[https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/RIv3/geral/relatorio.php#Vis%C3%A3o Geral](https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/RIv3/geral/relatorio.php#Vis%C3%A3o%20Geral)>

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://www.rankingdecompetitividade.org.br/destaque/paraiba-avanca-no-ranking>>

consciente e pró-ativo diante dos problemas e oportunidades de desenvolvimento do Brasil.

### 3.2 PROGRAMAS SOCIAIS NAS EMPRESAS

Os programas sociais atingem as dimensões da responsabilidade social: individual, coletiva e empresarial. No setor empresarial tem sido um fator de crescimento nas organizações que estão investindo em programas que disseminam boas práticas na sociedade e dentro da empresa, beneficiando ambas as partes.

Conforme o consultor Luiz Roberto Bodstein em entrevista publicada no site RH.com.br em 29/05/2001:

Investir no social não significa apenas criar programas que beneficiem colaboradores ou a comunidade às quais estão integradas. Desenvolver ações sociais tornou-se sinônimo de desenvolvimento, pois iniciativas desta natureza valorizam funcionários, melhoram o desempenho dos mesmos e possibilitam a conquista de metas e aumento dos lucros. Existem, ainda, as empresas que acreditam que os programas sociais podem servir de sustentação para os processos institucionais.

Dos anos 90 até os dias atuais é crescente o número de empresas que vêm investindo em programas sociais que beneficiam internamente seus colaboradores e externamente a comunidade. Esses programas podem ser de iniciativas da própria empresa, tendo os funcionários como colaboradores ou em parcerias com instituições que vinculam apenas a imagem da empresa em troca do seu investimento financeiro, como é o caso dos patrocinadores. De acordo com a professora da USP Graziella Comini em entrevista ao Correio Braziliense postado em 25/12/2010, em ambos os casos, as empresas podem contar com incentivos fiscais que permitem a dedução de até 100% do investimento social no Imposto de Renda (IR) além de contribuir com o desenvolvimento social.

O investimento em programas sociais por parte das empresas não é obrigatório, mas aquelas que assim o fazem ganham um diferencial no mercado: são valorizadas pela sociedade como uma empresa que se importa com o social e tem capacidade de aumentar os lucros por ter funcionários motivados e capacitados que retribuem com melhor desempenho.

Uma das formas do Governo incentivar a implementação de políticas públicas nas empresas é investindo nos programas sociais, fazendo parcerias e conscientizando sobre a responsabilidade social empresarial. Parafraseando AMCHAM (2003, p.36 apud RICO, 2004, p.80), as empresas que atuam alinhadas às políticas públicas contribuem para o fortalecimento do papel do Estado na busca de soluções efetivas para os problemas sociais existentes.

Pode-se dizer que uma das empresas no Estado da Paraíba que tem correspondido aos apelos do Governo no tocante a implementação de políticas públicas, é a Companhia de Água e Esgotos (CAGEPA), uma empresa de saneamento com mais de 50 anos de atuação no mercado, tendo por crenças e valores<sup>9</sup>: “A satisfação do cliente, a inovação com simplicidade, a responsabilidade Social e Ambiental, a transparência e o espírito de equipe” Nesse sentido, a empresa vem investindo em diversos programas sociais que valorizam seus funcionários dentro e fora do ambiente de trabalho, bem como se sensibiliza com os impactos ambientais na conscientização do uso racional dos recursos hídricos e de forma humanizada participa e colabora com o desenvolvimento social.

### 3.2.1 Programas Sociais da CAGEPA

No tocante aos programas sociais desenvolvidos pela CAGEPA, grande parte é voltada aos funcionários de modo a proporcionar satisfação e motivação no ambiente de trabalho, além dos incentivos como: auxílio refeição, plano de cargos e salários, auxílio-creche, auxílio escola, plano de saúde, etc., ainda são promovidos programas que abordam situações distintas em prol da valorização dos recursos humanos. A empresa também desenvolve programas sociais que beneficiam a comunidade e torna-se parceira de instituições que contribuem para o bem-estar social.

Dos diversos programas sociais que atualmente estão implementados na CAGEPA, são destaques os seguintes<sup>10</sup>:

- **PVV – Programa de Valorização a Vida:** Constituído por uma equipe técnica de psicólogos e assistentes sociais, que através de ações preventivas e recuperativas, visa reduzir a incidência dos casos de dependência química (ÁLCOOL e outras DROGAS), como também problemas de ordem Comportamental/Emocional como Depressão, TOC, Stress etc., com os colaboradores da CAGEPA. Este programa já ganhou três prêmios concedidos pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-PB): ValorizaRH, em 2015, Ser Humano, em 2016 e Ser Humano Oswaldo Checchia, em 2017.
- **PAP – Programa de Atendimento Psicológico:** É um serviço técnico especializado, multiprofissional, referendado pela Gerência de Capital Humano desde 05/2014 e diretamente vinculado a subgerência de compensação e carreira, com a finalidade de

---

<sup>9</sup> Identidade Organizacional da CAGEPA.

<sup>10</sup> Dados compilados de materiais elaborados por equipes responsáveis pelos programas.



“estabelecer, especificar e normatizar os procedimentos institucionais relativos ao atendimento psicológico dos empregados, a nível clínico, ambulatorio e/ou de visita hospitalar/domiciliar no âmbito da CAGEPA”.

- **Programa CAGEPA na Escola:** Este programa abrange projetos de educação ambiental, uso racional dos recursos hídricos e acompanhamento da captação à qualidade da água que chega ao consumidor, mediante a apresentação de palestras, ações sociais, eventos, produção e distribuição de materiais formativos e informativos, que são dinamizados com alunos dentro e fora das salas de aula. As escolas públicas e privadas, bem como as Universidades, Secretarias de Meio Ambiente, SUDEMA, SESI, AESA, etc., são grandes parceiros na concretização de diversos projetos que integram esse programa. Em 01/2014 a Assembleia Legislativa da Paraíba (ALPB) aprovou um Voto de Aplauso à CAGEPA em reconhecimento ao compromisso firmado pela empresa que disciplina o uso racional das águas do açude Epitácio Pessoa, em Boqueirão, e estabelece medidas de combate ao desperdício, em virtude das ações promovidas nas escolas e comunidade em geral sobre esse tema.
- **Programa Irrigar:** Trata-se de uma campanha com parceria entre a CAGEPA e a entidade filantrópica Associação Menores Com Cristo (AMECC), com o objetivo de ajudar no acolhimento de crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade na cidade de Guarabira e cidades circunvizinhas do Estado da Paraíba. O convênio permite que os clientes da CAGEPA doem mensalmente uma pequena quantia, a partir de R\$ 1,50, na sua conta de água. O dinheiro arrecadado beneficia diretamente as crianças e adolescentes da AMECC, que já existem a mais de 25 anos.
- **Programa Viver Melhor:** Lançado em 09/2017, o programa tem o objetivo de propiciar aos empregados ações que os levem a mudar de hábitos e ter mais qualidade de vida, por meio de parcerias com hospitais, odontólogos, faculdades e farmácias. São oferecidos aos colaboradores da empresa exames, palestras e serviços gratuitos através de ações promovidas dentro da empresa. O programa conta com as seguintes parcerias: Unimed João Pessoa, Dental Gold, Nassau, Farmácia Roval, FPB, Unipê e Governo do Estado da Paraíba. A CAGEPA recebeu voto de aplauso da Câmara Municipal de João Pessoa, pela iniciativa do programa no dia 28 de setembro de 2017, onde foi destacado como importante instrumento de estímulo à saúde e qualidade de vida, e por mostrar o zelo da empresa em cuidar do bem-estar de seus empregados, levando os profissionais de saúde aos locais de trabalho.

- **Programa Pró-equidade de Gênero e Raça:** Consiste em disseminar novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional para alcançar a igualdade entre mulheres e homens no mundo do trabalho. Esse programa foi criado em 2005 pelo Governo Federal e é dirigido a empresas de médio e grande porte, públicas e privadas, com personalidade jurídica própria. A CAGEPA fez a adesão a este programa de forma voluntária desde 2016 e até então desenvolve as respectivas ações na busca de relações de trabalho mais igualitárias dentro da empresa e na conquista do selo Pró- Equidade de Gênero e Raça.
- **Programas de Incentivo ao estudo:** Com o objetivo de incentivar os funcionários a investirem no ensino superior e assim, fortalecer o capital humano através do conhecimento qualificado, a CAGEPA firmou convênio com as faculdades Uninassau e Faculdade Internacional da Paraíba (FAP), que oferece desconto de até 30% para cursos de graduação e pós-graduação. Além dessas instituições, a empresa mantém parceria com a Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba (Espép) e com programas do Governo do Estado a exemplo do Programa Mais Capacitar, que está possibilitando para as secretárias da empresa um curso de secretariado com duração de seis meses.
- **Programa Tarifa Social:** Trata-se de uma tarifa especial concedida às famílias carentes que recebem ou não benefícios do Governo Federal e cuja renda familiar mensal não ultrapasse 1 (um) salário mínimo, além de outros critérios. A redução da fatura chega a mais de 70% em relação a tarifa mínima vigente. A meta desse programa é atender até um milhão de paraibanos que se enquadram nos critérios e contribuir com as famílias a terem uma qualidade de vida melhor.

### 3.2.2 Programa Tarifa Social

O programa Tarifa Social existe no Brasil desde 1981, e tem sua obrigatoriedade prevista na Lei 12.212/2010 para as empresas de energia elétrica do país. A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) tem divulgado nos diversos meios de comunicação o compromisso das empresas com esse programa social, e por isso é comum associarmos esse benefício apenas para as empresas de energia elétrica.

Desde 07 de junho de 2017 a Comissão de Transparência, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC) aprovou o Projeto Lei do Senado nº 505, de 2013 que cria a Tarifa Social de Água e Esgoto e dá outras providências, porém ainda está em análise pela

Comissão de Assuntos Econômicos (CAE). O fato é que mesmo sem a obrigatoriedade de lei, as empresas de saneamento básico estão aderindo a esse programa beneficiando milhares de brasileiros e conseguindo uma considerável redução no desperdício de água.

As Agências Reguladoras das empresas de saneamento do Nordeste preveem tarifas diferenciadas de água, não associando especificamente o termo Tarifa Social. No entanto, das nove empresas de saneamento estaduais do Nordeste apenas uma não implantou o programa Tarifa Social propriamente dito, a Companhia de Água e Esgotos do Maranhão (CAEMA), que utiliza uma tarifa denominada “Residencial Popular” que tem basicamente o mesmo objetivo.

O Cadastro Único de programas sociais do Governo Federal têm sido um dos principais critérios para a obtenção do benefício. Todavia, as empresas de saneamento podem exigir outros critérios como: consumo máximo de água, localização do imóvel, área de construção, consumo monofásico de energia elétrica, renda familiar, etc. Cada Estado dispõem de uma estrutura tarifária que no Nordeste varia de R\$ 1,13 a R\$ 22,10 na faixa de 0 a 10m<sup>3</sup>, e são levados em consideração fatores como: variações das estações climáticas, reservatórios, o custo dos serviços de tratamento, a média de consumo das famílias, a inflação, dentre outros. A menor Tarifa Social do Nordeste é cobrada pela Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA), que na tabela vigente até 10m<sup>3</sup> de água custa R\$ 8,40, com isenção da taxa de esgoto, em seguida, está a Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) que cobra pelo mesmo consumo o valor de R\$ 10,56 e 10% da taxa de esgoto.<sup>11</sup>

### *3.2.2.1 Um olhar sobre a Tarifa Social na CAGEPA*

O programa Tarifa Social na CAGEPA é um dos programas mais antigos desenvolvidos na empresa. Com a implementação do programa Bolsa Família no Brasil, a CAGEPA, através dos incentivos do Governo do Estado da Paraíba ampliou o benefício de redução da tarifa de água para as famílias de baixa renda.

Segundo a Resolução nº002/2010 da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB, órgão que regula, controla e fiscaliza os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no estado, no que compete a economia e tarifas, descreve:

**Art.109.** As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

---

<sup>11</sup> Dados coletados em 15/11/2017

I – social ou baixa renda – economia com fim residencial, caracterizada como “baixa renda” pelos concessionários ou pelos serviços autônomos de água e esgoto municipais em sua área de concessão, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria, devendo ser submetidos, pela prestadora do serviço, à prévia aprovação da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB, os critérios de caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria.

**Art.125.** A estrutura tarifária representa a distribuição de tarifas por categoria e por faixa de consumo, com vistas à obtenção de uma tarifa média, de forma a compatibilizar os aspectos econômicos com os objetivos sociais.

A Diretoria da ARPB torna a tarifa social como condição a ser observada e executada pelos concessionários e serviços autônomos de água e esgoto municipais e com isso, exerce um papel fundamental na inserção desse programa social.

A Tarifa Social da CAGEPA ao longo dos últimos cinco anos não sofreu nenhum reajuste, e atualmente possibilita um desconto de mais de 70% em relação à tarifa mínima padrão. Conforme a tabela tarifária vigente desde 01/02/2017, as residências com consumo mínimo de 10m<sup>3</sup> de água na tarifa padrão pagam o valor de R\$36,84 (trinta e seis reais e oitenta e quatro centavos), havendo rede de esgoto no local é acrescido 80% a tarifa; já os usuários inscritos no programa Tarifa Social, pagam por esse mesmo consumo o valor de R\$10,56 (dez reais e cinquenta e seis centavos), e o acréscimo de esgoto é de apenas 10%.


Além da redução da fatura, os usuários inscritos na tarifa social podem contar com serviços gratuitos dependendo da situação, como: ligação de esgoto, transposição de ramal, reposição de pavimento, relocação de hidrômetro e até religação. Ainda existe a isenção da taxa de ligação de água para as pessoas que estão inscritas no programa bolsa família.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir da revisão da literatura levantou-se dados dos principais programas sociais desenvolvidos pela Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA), os quais têm exercido um papel importante no desempenho da empresa, validando assim as palavras do consultor Luiz Roberto Bodstein em entrevista ao site RH publicado em 29/05/2001, onde afirma que “os programas sociais são parte indispensável do processo de melhoria [nas empresas]”.

No tocante ao Programa Tarifa Social, este já integra a base tarifária da maioria das empresas de saneamento do Nordeste, porém, os critérios utilizados diferem de acordo com a Agência Reguladora de cada Estado e dos respectivos Estatutos e Regimentos Internos. Os critérios adotados pela CAGEPA estão dispostos em um checklist, disponível nas lojas de atendimento da empresa, conforme modelo abaixo:

**FIGURA 1:** Informativo (checklist) dos documentos para adesão a Tarifa Social



## **Tarifa Social**

**Documentos necessários:**

**Consumo médio de até 10 m<sup>3</sup> para 1 residência**

**Caso possua Cartão Bolsa Família ou Cartão do Leite:**

- xerox do cartão e do extrato atual de recebimento
- xerox RG e CPF
- xerox Conta de Água Atual (não pode ter débitos)

**Caso NÃO possua:**

- xerox comprovante de renda, atual, de até 1 salário mínimo (Aposentado e Pensionista – Xerox do Extrato do Benefício)
- xerox fatura Energisa, atual, com consumo médio até 80 kw/h
- xerox RG e CPF.
- xerox Conta de Água Atual (não pode ter débitos)

**Obs: Inscrição sujeita à análise.**

Fonte: CAGEPA

Os clientes são orientados pelos atendentes sobre a condição de adimplência e possuir apenas um único imóvel na base cadastral da empresa. Apartamentos, casas de veraneio e imóveis desocupados, não se enquadram nos padrões da empresa, ainda que os moradores recebam tais benefícios. Em caso extraordinário, para os usuários que não tem como comprovar renda e que não recebem nenhum benefício do Governo, é possível aderir ao programa Tarifa Social da CAGEPA, desde que seja apresentada uma declaração ou atestado

de pobreza expedido por órgão competente, e seja feita uma vistoria pela empresa para comprovar as informações.

Com o objetivo de atender até um milhão de paraibanos que se enquadram na faixa de baixa renda, a CAGEPA em 2017 registrou 34.396 solicitações de adesão a este programa em toda Paraíba (dados do GSAN), porém, até o dia 29/12/2017 estavam cadastrados no programa Tarifa Social 27.593 imóveis, o que beneficia menos de dois décimos da população em relação a meta desse programa. Acredita-se que esse resultado se deve tanto pela falta de informação (desconhecimento do programa por parte de muitas pessoas), quanto pelos critérios adotados pela empresa que não se enquadram à realidade de algumas famílias.

Da amostragem feita com 178 solicitações de cadastro, registrados no mês de outubro de 2017, na loja de atendimento ao Público da cidade de Guarabira/PB, 67,41% das documentações apresentadas foram de pessoas cadastradas no Programa Bolsa Família, o que aumenta ainda o número de benefícios que esse programa pode proporcionar às famílias, bem como torna a empresa como colaboradora dos incentivos do Governo Federal. Os outros 32,59% foram distribuídos da seguinte forma: 29,21% com comprovante de renda de até um salário mínimo e 3,37% por meio de declarações/atestados de pobreza.

Dos cadastros aprovados, 118 foram implantados no sistema por um período de um ano, cabendo aos consumidores cumprir com as cláusulas previstas no Termo de Adesão que se encontra em anexo. Os outros 60 cadastros foram negados, conforme tabela abaixo:

**TABELA 1: Descrição dos motivos de reprovação dos cadastros para Tarifa Social**

<b>MOTIVO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
<b>1. Falta de Documentação</b>	34	56,66
<b>2. Erro de dados cadastrais</b>	9	15,00
<b>3. Inadimplência</b>	8	13,33
<b>4. Consumo de água acima de 10m<sup>3</sup></b>	5	8,33
<b>5. Consumo de energia acima de 80kwh</b>	2	3,33
<b>6. Proventos acima de 1 salário mínimo</b>	2	3,33

Fonte: (elaboração do autor)

O grande número de cadastros negados por falta de documentação inclui usuários que moram em imóveis alugados e não apresentam contrato de locação com firma reconhecida em cartório, sendo um critério para alteração de titularidade. Também estão inclusos a falta de comprovação do recebimento do benefício quer seja esse do Bolsa Família ou de comprovante de renda. Mesmo com a triagem feita pelos atendentes da empresa antes da abertura do

Registro de Atendimento (RA), os usuários insistem no encaminhamento da documentação, e após terem o pedido negado, precisam abrir novo processo com toda documentação atualizada. A consequência maior disso para o usuário está na perda financeira, uma vez que o tempo máximo para aprovar cada processo é de trinta dias, e no decorrer deste tempo, podem ser faturadas contas na tarifa padrão.

Outra desvantagem para o consumidor é quando este ultrapassa o consumo de 10m<sup>3</sup>. Neste caso a tarifa cobrada passa ser a padrão, devendo pagar mais do triplo do que vinha pagando, se no local não existir rede de esgoto. Caso exista, o valor cobrado será o equivalente a sete meses de faturamento. Em contrapartida, o número de vantagens é bem maior, pois o usuário além da redução de até 70% na fatura em relação à tarifa padrão pode, dependendo do caso, ter serviços gratuitos como: ligação de esgoto, reposição de pavimento, religação, relocação de hidrômetro, etc. Uma ligação de esgoto, por exemplo, custa conforme a tabela de serviços datada de 01/02/2017, o equivalente a R\$630,07 (seiscentos e trinta reais e sete centavos), além dos custos com reposição de pavimento.

No tocante a empresa, as desvantagens são poucas, mas que causam grandes impactos na sociedade, a exemplo das irregularidades: consumidores que violam hidrômetros ou desviam o ramal de água para obterem o consumo médio de 10m<sup>3</sup>, e outros que sonegam documentos e informações para terem o direito a Tarifa Social. Destaca-se ainda que a empresa não possui um planejamento estratégico que disponibiliza funcionários e materiais suficientes para realizar as vistoriais e substituições de hidrômetros que apresentam anormalidades de leitura, e com isso, a empresa pode estar perdendo em faturamento não realizado. Um outro ponto diz respeito ao sistema da empresa que se torna falho quando se trata em cancelar as tarifas por inadimplência ou infração, casos previstos no Termo de Adesão e que em algumas vezes acabam sendo feitos “manualmente” pelos funcionários, quando na oportunidade. Ressalta-se que após o pagamento dos débitos, o cliente pode ingressar com nova solicitação. Não há nenhum critério de tempo de espera para isso, e assim, podem acontecer até quatro pedidos de adesão ao longo do ano para uma mesma pessoa, gerando prejuízo para a empresa e acomodando o consumidor a não ter um compromisso financeiro.

As vantagens para empresa perpassam desde os incentivos tributários, até a educação socioambiental, onde a população beneficiada passa a economizar água e diminuir o número de irregularidades. Nota-se, ainda, o aspecto solidário despertado em alguns usuários que não apenas difundem a comunicação sobre o programa, mas se sensibilizam e até ajudam pessoas de pouca instrução a aderirem ao mesmo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve por objetivo abordar os principais programas sociais desenvolvidos pela Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA). Alguns desses já foram motivos de premiações e votos de aplausos para a empresa, o que serve de incentivo para a mesma continuar com a implementação de seus programas. Porém, é no Programa Tarifa Social que a base desse trabalho se sustenta, uma vez que é considerado o maior e mais antigo programa da empresa que beneficia a comunidade na qual está inserida (o “público externo”).

Com os resultados obtidos a partir da metodologia aplicada, pode-se perceber que o Programa Tarifa Social não é só um privilégio da CAGEPA, mas de grande parte das empresas de Saneamento e de Energia Elétrica, e isso faz com que esse tema seja bastante explorado por muitos pesquisadores.

As pesquisas sobre Tarifa Social para as empresas de Saneamento ainda são escassas, quando comparadas as empresas de Energia Elétrica, e embora com a existência de um rico acervo de trabalhos nessa área, torna-se um desafio ainda maior contribuir com a produção de informações nesse campo, tomando como fonte uma empresa que se destaca pelo desenvolvimento de outros programas sociais.

Contudo, é relevante a produção de trabalhos que valorizam a responsabilidade social empresarial, principalmente voltada à comunidade nas quais estão inseridas. Assim, sugere-se que para uma melhor análise da abordagem dessa pesquisa, sejam criadas parcerias com setores de comunicação e publicidade, não como um marketing institucional, mas sim com o intuito de difundir o conhecimento dos Programas voltados à população, e que poucos fazem uso deles.



## **SOCIAL PROGRAMS OF CAGEPA: A GLANCE ON THE SOCIAL TARIFF**

### **ABSTRACT**

The social programs have become synonymous with development for the companies because such actions, in addition to benefit their employees, resulting in a work environment more productive, it also benefits the community in which it is inserted. The Company of Water and Sewers of Paraiba (CAGEPA), the largest Sanitation company of State, is currently developing several social programs for both the internal public, and external, and with this, it has received several recognitions from the society. In this sense, this article makes a survey of the major social programs developed by the CAGEPA, listing through collection of data, the advantages and disadvantages of the Program Social Tariff. From the literature review, it aims to validate the results based on a sample requests of registers in the store a public service of the city of Guarabira/PB, and thus make a parallel between the intent of the program to the company and the collected data, confirming to be a very effective program, but with a few accessions when compared to the numbers of families that fall under the conditions of low-income in the state.

**Keywords:** Social programs. CAGEPA. Social Tariff .

## REFERÊNCIAS

- A DIFERENÇA entre programas e projetos. **Stakeholder** (Avantta), São Paulo, 12 abr. 2013. Disponível em: <<http://stakeholdernews.com.br/artigo/programas-projetos-equipes/>>. Acesso em: 29 set. 2017.
- AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA. Resolução n. 002/2010. Estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Paraíba.
- ANDRADE, Thompson A.; LOBÃO, Waldir J. Tarifação social no consumo residencial de água. 1996.
- ARRETCHE, Marta. Federalismo e relações intergovernamentais no Brasil: a reforma de programas sociais. **DADOS-Revista de Ciências Sociais**, p. 431-458, 2002.
- BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei do Senado nº505, de 2013. Cria a Tarifa Social de Água e Esgoto e dá outras Providências. Disponível em <<http://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/115630>>. Acesso em: 05 ago. 2017.
- BREVÍSSIMO histórico dos programas sociais no Brasil. **Blog: Eleição Presidencial – Ano 2010**, [S.I.], 24 fev. 2010. Disponível em: <<http://eleicao-ano-2010.blogspot.com.br/2010/02/brevissimo-historico-dos-programas.html>>. Acesso em 06 jul. 2017.
- BODSTEIN, Luiz Roberto. Como as ações sociais podem influenciar a vida de uma empresa? [S.I.], **RH.com.br**, 29 mai. 2001. Disponível em: <[http://www.rh.com.br/Portal/Responsabilidade\\_Social/Entrevista/3016/como-as-acoes-sociais-podem-influenciar-a-vida-de-uma-empresa.html](http://www.rh.com.br/Portal/Responsabilidade_Social/Entrevista/3016/como-as-acoes-sociais-podem-influenciar-a-vida-de-uma-empresa.html)>. Acesso em 14 set. 2017.
- BONFANTI, Cristiane. Empresas investem em programas sociais e melhoram a imagem. **Correio Braziliense**, Distrito Federal, 25 dez. 2010. Disponível em: <[http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2010/12/25/internas\\_economia,229295/empresas-investem-em-programas-sociais-e-melhoram-a-imagem.shtml](http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2010/12/25/internas_economia,229295/empresas-investem-em-programas-sociais-e-melhoram-a-imagem.shtml)>. Acesso em: 07 set. 2017.
- CHEIBUB, Zairo B.; LOCKE, Richard M. Valores ou interesses? Reflexões sobre a responsabilidade social das empresas. **Empresa, empresários e globalização. Rio de Janeiro: Relume Dumará**, p. 279-291, 2002.
- COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA. **Institucional**. Disponível em <<http://www.cagepa.pb.gov.br/>>. Acesso em: 03 jul. 2017.
- COSTA, Maria Alice Nunes. Fazer o bem compensa? Uma reflexão sobre a responsabilidade social empresarial. **Revista crítica de ciências sociais**, n. 73, p. 67-89, 2005.

COUTINHO, R.G.B.; SOARES, T.D.L.M.; SILVA, J. R. G. Projetos sociais de empresas no Brasil: arcabouço conceitual para pesquisas empíricas e análises gerenciais. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 40, n. 5, 2006.

HENRIQUE, A.; RIZÉRIO, G. **Cidadania e responsabilidade social**. 1 ed. [S.I]: Mídias comunitárias, juventude e cidadania. Autêntica editora. 2007. 320 p. ISBN: 9788575262429.

JANNUZZI, Paulo Martino *et al.* Estudo Técnico n. 07/2013. Monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil e América Latina: apontamentos conceituais, considerações metodológicas e reflexões sobre as práticas. 2013.

JANNUZZI, Paulo Martino. Sistemas de monitoramento e avaliação de programas sociais: revisitando mitos e recolocando premissas para sua maior efetividade na gestão. **Rev Bras Monit Aval**, v. 5, p. 4-27, 2013.

LEAL, Luciana Nunes. Nordeste é a região onde os programas sociais são mais conhecidos. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, 06 jul. 2016. Disponível em: <<http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,nordeste-e-regiao-onde-programas-sociais-sao-mais-conhecidos,10000061237>>. Acesso em: 12 out. 2017.

———. Quase metade dos domicílios de baixa renda no País está fora de programas sociais federais. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, 06 jul. 2016. Disponível em: <<http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,quase-metade-dos-domicilios-de-baixa-renda-no-pais-esta-fora-de-programas-sociais-federais,10000061236>>. Acesso em: 12 out. 2017.

MACKE, J.; CARRION, R.M.; DILLY, E.K. Programas sociais corporativos e capital social: proposta de qualificação. **RAC-Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 5, 2010.

MARINHO, Alexandre; FAÇANHA, Luís Otávio. Programas sociais: efetividade, eficiência e eficácia como dimensões operacionais da avaliação. Rio de Janeiro: **Repositório do Conhecimento do IPEA**. 2001. ISSN 1415-4765.

MARTINEZ, Júlio. A importância dos programas sociais para as empresas. **Empreendedor**, [S.I], 15 dez. 2014. Disponível em: <<http://empreendedor.com.br/noticia/a-importancia-dos-programas-sociais-para-as-empresas/>>. Acesso em: 10 set. 2017.

PSDB. Políticas Sociais no Brasil: pequena história dos programas de transferência de renda. **Documento do Instituto Fernando Henrique Cardoso (IFHC)**, preparado pelo assessor Xico Graziano. Disponível em: <<http://www.psd.org.br/acompanhe/politicas-sociais-no-brasil-pequena-historia-dos-programas-de-transferencia-de-renda/>>. Acesso em: 15 ago.2017

RICO, Elizabeth de Melo. A responsabilidade social empresarial e o Estado: uma aliança para o desenvolvimento sustentável. **São Paulo em perspectiva**, v. 18, n. 4, p. 73-82, 2004.

WORTHERN, B. R. et al. **Avaliação de programas: concepções e práticas**. São Paulo: Edusp; Gente, 2004.

## ANEXO A – TERMO DE ADESÃO A TARIFA SOCIAL



### TERMO DE ADESÃO A TARIFA SOCIAL



Eu, \_\_\_\_\_ estou aderindo ao programa Tarifa Social. Sou responsável pelas informações prestadas e reconheço o direito da Cagepa de suspender o benefício caso:

- Não efetuar o pagamento da conta até o vencimento.
- Cometer fraudes de qualquer natureza na ligação de água / esgoto ou na documentação.
- Não permitir a atualização cadastral sempre que necessário.

**OBS:**

1. O Cliente que ultrapassar o consumo de 10m<sup>3</sup> por mês terá sua conta calculada pelo valor da Tarifa Normal.
2. Para aprovação do cadastro, providenciar cópia dos seguintes documentos:
  - Documento de Identidade e CPF;
  - Conta da CAGEPA;
  - Cartão de um dos Programas Sociais do Governo Federal (Bolsa Família) ou do Governo do Estado (Leite da Paraíba).

Caso não participe desses programas, complemente com os documentos solicitados a seguir:

- Carteira de Trabalho, contracheque ou declaração de rendimentos de até 01 (um) salário mínimo
- Conta da Energisa comprovando consumo monofásico de até 80 kw/mês.

MATRÍCULA DA CAGEPA:		Nº DO RA:	
<b>DADOS DO PROPRIETÁRIO</b>			
NOME DO PROPRIETÁRIO:			
CPF:		IDENTIDADE:	
<b>DADOS DO INQUILINO/USUÁRIO</b>			
CPF:		IDENTIDADE:	
<b>DADOS PARA ANÁLISE CADASTRAL</b>			
NÚMERO DO CARTÃO DO PROGRAMA SOCIAL:			
NÚMERO DO CONTRATO DA ENERGISA (CDC):			
RENDA FAMILIAR:		NÚMERO DE MORADORES:	
TELEFONE PARA CONTATO:			
DATA:			
PRAZO:			
		<b>CLIENTE:</b>	
LOCAL DE ATENDIMENTO:			
MATRÍCULA DO ATENDENTE:			
		ATENDENTE:	
<small>DESTACAR PARA ENTREGAR AO CLIENTE</small>			
<b>CAGEPA – CADASTRO EM BENEFÍCIO SOCIAL</b>		<b>TARIFA SOCIAL</b>	
<b>RA</b>			
DATA DO ATENDIMENTO:		PRAZO:	
LOCAL DE ATENDIMENTO:			
MATRÍCULA ATENDENTE			
		ATENDENTE:	

DÚVIDAS, ESCLARECIMENTOS OU ACOMPANHAMENTOS

**LIGUE 115**