



ESCOLA SUPERIOR DE CONSERVAÇÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

**LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR NO SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO:
UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO SISTEMA CANTAREIRA – SP.**

Por

DANIELI IZABELA COELHO FERNANDES

SÃO PAULO, 2024



ESCOLA SUPERIOR DE CONSERVAÇÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

**LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR NO SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO:
UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO SISTEMA CANTAREIRA – SP.**

Por

DANIELI IZABELA COELHO FERNANDES

COMITÊ DE ORIENTAÇÃO

PROF. Dr. Alexandre Uezu

PROF.^a Ma. Marta Russo Blazek

PROF.^a Ma. Simone Fraga Tenório Pereira Linares

**TRABALHO FINAL APRESENTADO AO PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM
CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL COMO
REQUISITO À OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE**

**IPÊ – INSTITUTO DE PESQUISAS ECOLÓGICAS
SÃO PAULO, 2024**

Ficha Catalográfica

Fernandes Coelho Izabela, Danieli

LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR NO SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO:
UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO SISTEMA CANTAREIRA – SP.

Trabalho Final (mestrado): IPÊ – Instituto de Pesquisas ecológicas

1. Licença Social Para Operar
2. Saneamento Básico
3. Participação Popular
4. Sistema Cantareira
5. Mudanças climáticas

I. Escola Superior de Conservação Ambiental e Sustentabilidade, IPÊ

BANCA EXAMINADORA

Nazaré Paulista, 01/03/2024

Prof. Dr. Alexandre Uezu

Prof.^a Ma. Simone Fraga Tenório Pereira Linares

Prof. Dr. Rafael Eduardo Chiodi

DEDICATÓRIA

“Primeiramente quero manifestar a minha gratidão à população de Nazaré Paulista, que me acolheu de braços abertos e me ensinou muito sobre a cultura e a história da região. Vocês foram essenciais para o desenvolvimento desta pesquisa e eu espero que ela possa contribuir de alguma forma para o bem de todos. Dedico este humilde trabalho a vocês, com muita admiração e respeito”.



Foto: Festa do divino 2023. Na imagem observa-se a chegada da paçoca na praça da Igreja Matriz;
Fonte: <<https://www.nazarepaulista.sp.gov.br/album-de-fotos>>.

AGRADECIMENTOS

A jornada foi mais difícil do que eu esperava... Por isso, agradeço a todos que me apoiaram de perto ou de longe ao longo desses dois anos. Fazer uma dissertação de mestrado é um projeto coletivo, que conta com o apoio de muitas pessoas. Algumas me deram dicas, outras me deram compreensão, paciência, apoio, orações, participação em campo, revisões..., sou eternamente grata a todas elas por participarem desse processo.

Agradeço veemente a todo o *staff* do Instituto de Pesquisas Ecológicas “IPÊ” pela receptividade, paciência e complacência para a realização desta marcante fase acadêmica da minha vida, agora sou uma sementinha de Ipê!

Dedico este singelo trabalho aos meus Professores orientadores, Dr. Alexandre Uezu, Ma. Simone Fraga Tenório Pereira Linares e Ma. Marta Russo Blazek que me acolheram pacientemente, acreditando e confiando na minha jornada, vocês foram essenciais nessa caminhada!

Dedico também à Rosângela, que olhou para mim com tanto carinho e atenção ao longo deste trabalho e me guiou de forma muito paciente e afetuosa, sempre com uma simplicidade e generosidade ímpar, obrigada Rô.

Dedico a todos que lutam por um mundo mais justo e sustentável, e reconhecem a importância da dimensão ambiental para a promoção da equidade social. Estamos vivendo um tempo de desafios e oportunidades para a democracia, em que precisamos assumir o nosso papel como agentes de transformação do nosso país. Espero que esta pesquisa possa contribuir para o fortalecimento da cidadania e dos direitos dos mais vulneráveis, e assim, vamos juntos construir um mundo melhor para todos. Na luta!

A minha gatinha idosa Jade, que durante dias, noites e finais de semana de estudo, compensou o meu cansaço através do seu ronronar e o seu olharzinho meigo.

Dedico este trabalho à Izabela, que desde criança sempre me apoiou nas minhas jornadas de trabalho e estudo. Tu és a minha inspiração e motivação para buscar o conhecimento e a excelência.

À Laurinha, que desde um pequeno embrião convive com uma mãe que trabalha intensamente, e por isso, muitas vezes ausente. Tu és a minha motivação para buscar o conhecimento e a excelência.

Sou imensamente grata a **TODOS** os meus companheiros da Turma de Mestrado/2021 de Nazaré Paulista e Bahia, pois são amigas que eu levarei para a eternidade. Vivenciar a plenitude da interdependência de ideias e ideais e a diversidade de gente, para mim foi um divisor de águas onde tudo e todos estavam interligados, cada um com suas opiniões e jeito de ser. Em nenhum outro lugar ou momento da minha vida me senti tão energizada e sintonizada com a minha verdadeira essência quanto nas nossas **hipêr** noites magnéticas!

Por fim, agradeço ao encadeamento das energias universais e as divindades oriundas desse processo, pois certamente se fizeram presentes na inspiração, condução e execução deste trabalho:

“Guardião da floresta e do povo, teu manto verde, abrigo e renovo. Na mata, tua presença é a lei, e na aldeia, a esperança que traz o rei. Senhor das matas e da vida silvestre, neste momento, sou como sua flecha. Sou como a força do seu arco. Okê Arô, Oxóssi!”

“Não há utopia verdadeira fora da tensão entre a denúncia de um presente tornando-se cada vez mais intolerável e o anúncio de um futuro a ser criado, construído, política, estética e eticamente, por nós, mulheres e homens”.

(Paulo Freire)

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA.....	IV
AGRADECIMENTOS.....	V
LISTA DE TABELAS.....	X
LISTA DE FIGURAS.....	XI
LISTA DE GRÁFICOS	XII
LISTA DE ACRÔNIMOS E ABREVIACÕES	XIII
RESUMO	XIV
ABSTRACT	XVI
1. INTRODUÇÃO.....	18
2. ESCOPO DO TRABALHO	23
2.1 JUSTIFICATIVAS E RELEVÂNCIA DA PESQUISA	24
2.2. PERGUNTAS DE PESQUISA.....	26
2.3 OBJETIVOS.....	27
3.0 REFERENCIAL TEÓRICO	27
3.1 LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR (LSO): CONTEXTUALIZAÇÃO.....	28
3.1.1 UMA NOVA AGENDA.....	31
3.1.2 UMA NOVA GOVERNANÇA (ESG).....	33
3.1.3 LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR, UM ATIVO INTANGÍVEL	36
3.2 LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR: CONCEITOS, DESAFIOS E PERSPECTIVAS.....	39
3.2.1 UMA VISÃO CRÍTICA DA LICENÇA SOCIAL.....	42
3.2.2 O PORQUÊ DA LICENÇA SOCIAL E OS CAMINHOS PARA A SUA OBTENÇÃO	43
3.2.3 NÍVEIS DE LICENÇA SOCIAL E OS SEUS LIMITES	48

3.3	TEORIA DOS <i>STAKEHOLDERS</i>.....	50
3.3.1	IDENTIFICANDO OS <i>STAKEHOLDERS</i>	53
3.3.2	O CAPITALISMO DOS <i>STAKEHOLDERS</i> E A RESPONSABILIDADE SOCIAL	59
3.4	O CONTROLE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE LEGITIMAÇÃO DA LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR	62
3.4.1	O CONTROLE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO. ...	64
3.5	O SISTEMA CANTAREIRA	68
3.5.1	A DEPENDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO PELAS ÁGUAS DA CANTAREIRA: UMA HISTÓRIA DE DESAFIOS.....	69
3.5.2	OS IMPACTOS SOCIOESPACIAIS PROVENIENTES DA CONCEPÇÃO DO SISTEMA CANTAREIRA	75
4.0	MATERIAIS E MÉTODOS	79
4.1	ÁREA DE ESTUDO	79
4.1.1	INSERÇÃO TERRITORIAL DO MUNICÍPIO.....	80
4.1.2	DADOS SOCIOECONÔMICOS.....	82
4.2	SABESP – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	83
4.3	METODOLOGIA DE PESQUISA	84
5.0	RESULTADOS E DISCUSSÕES	88
5.1	ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO	93
5.2	SABESP - MISSÃO INSTITUCIONAL	108
6.0	CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	110
7.0	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	113
1	APÊNDICE A	128
2	APENDICE B	136
3	BIOGRAFIA	146

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 “Desenvolvimento institucional do saneamento básico em São Paulo – fatores determinantes”	82
Tabela 2 Dados dos stakeholders entrevistados.....	98

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de análise da Licença Social para Operar; Ian Thomson, Robert G. Boutilier, 2011. Modelagem e medição da licença social para operar: frutos de um diálogo entre teoria e prática	55
Figura 2	Representação do processo de obtenção da LSO.	59
Figura 3	Matriz de <i>stakeholders</i>	64
Figura 4	Tipos de <i>stakeholders</i>	65
Figura 5	Diagnóstico dos tipos de <i>stakeholders</i>	67
Figura 6	A visão holística dos temas centrais da RSE	70
Figura 7	Sistema Cantareira atualmente	78
Figura 8	Fotografia da Cantareira entre 1895 e 1905	81
Figura 9	Represas Jaguari e Jacareí no início das operações em 1982, completando o Sistema Cantareira e dando origem a seu maior reservatório correspondente a mais de 80% do volume total de água.....	83
Figura 10	Estrutura do Sistema Cantareira	84
Figura 11	Vista aérea da área central de Nazaré Paulista, ao fundo represa Atibainha.	90
Figura 12	Localização do município de Nazaré Paulista no Estado de São Paulo ...	91
Figura 13	Localização da APA Cantareira no Estado de São Paulo.....	92
Figura 14	Nuvem de palavras “Na sua opinião, qual a importância em ter saneamento básico na sua cidade? O que poderia ser melhorado?	109
Figura 15	Várzea no Bairro Cuiabá, Nazaré Paulista: Moradores reclamam que quando chove, a água invade as suas casas.....	116

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Distribuição da faixa etária dos entrevistados.....	100
Gráfico 2	Profissão dos entrevistados.....	100
Gráfico 3	Distribuição do grau de escolaridade dos entrevistados.....	101
Gráfico 4	Tempo habitando no município pelos entrevistados.....	102
Gráfico 5	Escala <i>Likert</i> de análise das respostas do questionário..	103

LISTA DE ACRÔNIMOS E ABREVIações

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
APA	Área de proteção ambiental
EIA	Estudos de impacto ambiental
DAEE	Departamento de Águas e Energia Elétrica do Estado de São Paulo
CONAMA	Conselho Nacional de Meio Ambiente
CNRH	Conselho Nacional de Recursos Hídricos
ESG	Environmental Social and Governance
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia
ISP	Investimento Social Privado
IPRS	Índice Paulista de Responsabilidade Social
LS	Licença Social
LSO	Licença Social para Operar
RIMA	Relatório de impacto ambiental
RMSP	Região Metropolitana de São Paulo
RSE	Responsabilidade Social Empresarial
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
SABESP	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
ONU	Organização das Nações Unidas
OSC	Organização da sociedade civil

RESUMO

Resumo do Trabalho Final apresentado ao Programa de Mestrado Profissional em Conservação da Biodiversidade e Desenvolvimento Sustentável como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre

LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR NO SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO:
UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO SISTEMA CANTAREIRA – SP.

POR

DANIELI IZABELA COELHO FERNANDES

Fevereiro de 2024

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Uezu

Gradualmente, as empresas são cobradas a disponibilizar para a sociedade mais do que serviços, produtos, tributos ou empregos. Logo, é imprescindível conhecer as externalidades, bem como os impactos sociais e ambientais gerados a partir da perspectiva da população, para estabelecer relações de confiança, transparência, respeito e colaboração mútua. Uma vez mapeados esses impactos, entra em cena a coparticipação em processos dialógicos e a valorização do modo de vida e o legado cultural do local, e nesse contexto, a Licença Social para Operar representa a percepção dos *stakeholders* externos quanto às operações de uma empresa em um determinado território. Por conseguinte, visando analisar o relacionamento da população com a empresa de influência direta, a motivação deste estudo considera as comunidades residentes no entorno das represas de captação de água para abastecimento público. No caso, o local compreende a região do Sistema Cantareira, especificamente a Represa Atibainha, uma região predominantemente antropizada no qual está localizado o município de Nazaré Paulista. Atentando para a relevância dessa região para o abastecimento de água da Região

Metropolitana de São Paulo, onde a empresa operante é a Cia. De Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP), surge a necessidade de se desenvolver estudos, métodos e modelos que vão além dos instrumentos legais vigentes, haja vista a baixa disponibilidade hídrica e a urgência na efetividade da gestão de riscos como os eventos climáticos extremos. Frente aos desafios socioambientais apresentados e os resultados qualitativos e quantitativos obtidos mediante entrevistas estruturadas com a população local, os resultados evidenciam a necessidade de uma gestão social eficaz, além da urgência em se fomentar o processo participativo nessa região. Diante desse cenário, a literatura específica sobre o tema nos traz como experiência, para se conquistar uma Licença Social factual, primeiramente é necessário preparar a população local para concedê-la, fortalecendo o capital social com a criação de oportunidades de aprendizagem, tornando a comunidade resiliente e com capacidade para antecipar, lidar e recuperar-se dos impactos provenientes dos riscos de uma possível crise hídrica, principalmente. Para tal, deve-se envolver esforços não apenas da empresa envolvida, mas também uma interação entre governos, organizações da sociedade civil (OSC) e comunidade local, em síntese, criar e fortalecer estruturas de governança colaborativa. Por último, o presente estudo ressalta a importância do diálogo transparente e com simetria de poder entre população e empresa, facilitando a concessão de uma Licença Social estável e perene e, conseqüentemente, os munícipes poderão de fato usufruir plenamente dos benefícios que o saneamento básico proporciona.

Palavras-chave: Licença Social Para Operar; Saneamento Básico; Participação Popular; Sistema Cantareira; Mudanças Climáticas.

ABSTRACT

Summary of the Final Paper presented to the Professional Master's Degree Program in Biodiversity Conservation and Sustainable Development as a partial requirement for obtaining a Master's Degree.

SOCIAL LICENSE TO OPERATE IN THE BASIC SANITATION SECTOR: A CASE STUDY IN THE REGION OF THE CANTAREIRA SYSTEM - SP.

BY

DANIELI IZABELA COELHO FERNANDES

February 2024

Advisor: Prof. Dr. Alexandre Uezu

Gradually, companies are being asked to provide society with more than services, products, taxes or jobs. It is therefore essential to know the externalities, as well as the social and environmental impacts generated from the population's perspective, in order to establish relationships of trust, transparency, respect and mutual collaboration. Once these impacts have been mapped, co-participation in dialogical processes and appreciation of the local way of life and cultural legacy come into play, and in this context, the Social License to Operate represents the perception of external stakeholders regarding a company's operations in a given territory. Therefore, with the aim of analyzing the relationship between the population and the company it directly influences, the motivation for this study considers the communities living around the dams that collect water for public supply. In this case, the site of this study comprises the region of the Cantareira System, specifically the Atibainha Dam, a predominantly anthropized region in which the municipality of Nazaré Paulista is located. Given the importance of this region for the water supply of the São Paulo Metropolitan Region, where the operating company is Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP), there is a need to develop studies, methods and models that go beyond the legal instruments in force, given the low water

availability and the urgent need for effective management of risks such as extreme weather events. In view of the socio-environmental challenges presented and the qualitative and quantitative results obtained through structured interviews with the local population, the results show the need for effective social management, as well as the urgency of fostering the participatory process in this region. Against this backdrop, the specific literature on the subject tells us that, in order to achieve a factual Social License, the local population must first be prepared to grant it, strengthening social capital by creating learning opportunities, making the community resilient and able to anticipate, deal with and recover from the impacts of the risks of a possible water crisis. To this end, efforts must be made not only by the company involved, but also by governments, civil society organizations (CSOs) and the local community, in short, to create and strengthen collaborative governance structures. Finally, this study highlights the importance of transparent dialogue and symmetry of power between the population and the company, which facilitates the granting of a stable and permanent Social License and, consequently, the residents will be able to fully enjoy the benefits that basic sanitation provides.

Keywords: Social License to Operate; Basic Sanitation; Popular Participation; Cantareira System; Climate Change.

1. INTRODUÇÃO

“Empresa”, expressão econômica originada da Revolução Industrial, está sujeita a um processo evolutivo perene e constante. Embora atualmente ostente a forma vislumbrada, ela seguirá sendo moldada à medida que a sociedade evolui.

(Alfredo Lamy Filho)

Dentro da literatura acadêmica, diversos autores concordam que os impactos ambientais e sociais fazem parte da história da região do Sistema Cantareira. Complementando esse arcabouço, Hoeffel *et al.*, (1999) e Fadini (2005) reiteram que durante a construção dos reservatórios, simultaneamente a região também sofria com as obras da duplicação das Rodovias D. Pedro I e Fernão Dias, acrescentando mudanças significativas na área de estudo deste trabalho.

Atualmente, considerando a dinâmica econômica da região, o fomento do turismo de forma desordenada tem levado conseqüentemente a especulação imobiliária. Na concepção de Fadini (2005), com o crescimento turístico caracterizado pela presença de marinas, pousadas, condomínios de segunda residência e chácaras de veraneio, o reservatório e o seu entorno se transformou em áreas de lazer, o que pode ser evidenciado nas diversas baías transformadas em praias de fim-de-semana, nas várias áreas de pesca, nos esportes náuticos, em especial jet-ski e lanchas, nas áreas de escaladas de escarpas e de esportes radicais, e na presença de diversos bares e restaurantes. Por conseguinte, os impactos ambientais decorrentes desses usos podem ser observados através do acúmulo de lixo em vários pontos da represa, dos desmatamentos, das queimadas e limpezas de sub-bosques e da grande aglomeração de pessoas em diversas

áreas naturais e urbanizadas, sem nenhum planejamento turístico-ambiental e infraestrutura adequada, configurando assim o turismo predatório”¹.

Nesse contexto, Fadini (2005) concorda que essa realidade regional é construída a partir de percepções que refletem desde abordagens conservacionistas, até visões utilitárias e mercadológicas do mundo natural, que procuram através do parcelamento do solo vender a paisagem e os recursos naturais regionais, sem considerar a necessidade da adoção de critérios sustentáveis, sejam eles ambientais ou sociais. Colaboram para este cenário perverso o fato de que poucos municípios, inseridos na área do Sistema não apresentarem uma legislação municipal eficaz quanto ao meio ambiente e controle de uso e ocupação do solo, além da ausência de políticas públicas eficazes que auxiliem no direcionamento da região para outros usos que não sejam voltados apenas para a industrialização, o turismo predatório e a especulação imobiliária.

Diante desse cenário, trazendo à luz a questão da biodiversidade do Sistema Cantareira, Uezu *et al.*, (2017, pág. 20) discorrem que nessa região, habitam várias espécies da flora e da fauna ameaçadas de extinção, entre elas: Jaguaritica (*Leopardus pardalis*), sagüi-da-serra-escuro (*Callithrix aurita*), o barbudinho-do-sul (*Phylloscartes eximius*) e camaleãozinho (*Enyalius perditus*), no caso da flora, uma espécie ameaçada de importância econômica é a palmeira-juçara (*Euterpe edulis*). Segundo os autores, de modo geral as principais ameaças à biodiversidade são: a perda e fragmentação de habitats naturais, ocupações humanas, incêndios florestais, caça, sobre exploração de recursos naturais, construção de estradas, assoreamento de cursos d'água e espécies invasoras.

Vale destacar, que segundo Fadini (2005), toda essa atividade devastadora e ocupação mal planejada na região do Sistema Cantareira na maioria dos casos não são

¹ O conceito Turismo predatório ou *overtourism* surgiu em 2018 quando o Oxford English Dictionary escolheu esse termo como uma das palavras daquele ano. A questão chamou atenção para como o *overtourism* afeta o dia a dia dos moradores e do ecossistema local. Diz respeito ao conjunto de práticas turísticas que visam mais o lucro do que a preservação ambiental, cultural e social de determinada região, nesse sentido ocorre uma descaracterização ambiental dos espaços. Fonte: Jornal da USP, 05/02/2022, disponível em: <<https://jornal.usp.br/?p=486395>>; acesso em 27 de dez. 2022.

irregulares, pois grande parte dessas construções receberam licenças ambientais, ou seja, estão de acordo com a lei, mas como a fiscalização é precária e não existe por parte dos proprietários um limite para o lucro, executam obras voltadas para o turismo desrespeitando as leis e comprometendo a qualidade e a quantidade de água produzida no sistema.

De acordo com Moraes (2010), a concepção de novos modelos de instâncias participativas como: Gestão de Conflitos, Mobilização, Negociação e Arbitragem, Educação para a Gestão de Recursos Hídricos e Comunicação Social no que se refere à Regulação dos Recursos Hídricos é fundamental para desenvolver pesquisas sobre metodologias, modelos, instrumentos legais e institucionais, aplicados de forma flexível, integrada e adaptados à realidade da região, para permitirem uma atuação mais eficaz do Estado. Ou seja, na opinião do autor, “um dos fatores mais importantes para se garantir o sucesso de qualquer empreendimento é um bom planejamento econômico, social e ambiental; o cumprimento desse projeto é um dos pré-requisitos mais importantes para se realizar grandes obras, principalmente no caso da construção de grandes represas para gerar energia, ou para abastecimento público”.

Melhor dizendo, esse planejamento social e ambiental não ocorreu no período da construção das represas do Sistema Cantareira, primeiro porque não existiam os estudos de impacto ambiental (EIA), nem os relatórios de impacto ambiental (RIMA) e porque ocorreu no período do governo militar, em que não havia nenhum tipo de intervenção popular, nem preocupação com o meio ambiente. Em síntese, a criação do Sistema Cantareira representou a busca de alternativas para cenários de escassez de recursos hídricos e também a visão da sociedade da época, no qual a água se tornou simplesmente um bem de consumo, canalizada e vinda de um local distante.

Partindo dessa abordagem e adotando como foco a importância do relacionamento empresa e comunidade², a motivação deste estudo considera a relação entre o

² O termo comunidade no qual este trabalho se refere, parte da definição de Wirth (1973), em que a “comunidade é caracterizada por uma base territorial, composta por instituições e atividades no espaço, com distribuição de pessoas irmanadas por uma mesma herança cultural e histórica”.

controle social³ e a Licença Social para Operar, com destaque na importância da participação popular nos processos decisórios empresariais. Na visão de vários estudiosos sobre a LSO, esse destaque se faz necessário para que esse conceito se posicione em favor da comunidade e não apenas como uma ferramenta para legitimação das atividades de empreendimentos causadores de impacto socioambiental, e dessa forma, é fundamental que este estudo esteja pautado pelo protagonismo da população. Exemplificando, de acordo com Prno (2014), para a concessão de uma LSO é necessário criar condições de participação da comunidade, para haver um equilíbrio de poderes, e segundo recomendações de Pimenta *et al.*, (2022), “esse enfoque é importante para os estudos da LSO conectarem-se com correntes acadêmicas paralelas, como a ciência política, discutindo a participação pública”.

Contudo, pretende-se compreender a Licença Social para Operar no contexto do saneamento básico e quais os caminhos para a sua identificação ou construção, em prol de uma das maiores empresas de Saneamento do mundo em população atendida, operante em um “mar de desafios” (SABESP, 2018). Isso se justifica, pois conforme o Instituto Trata Brasil (2023), apesar da enorme e reconhecida importância deste setor para a inclusão dos cidadãos brasileiros nas áreas urbanas e rurais, ainda há muito a ser entendido e explorado no que diz respeito ao seu papel social, que devem ter papel crescente nos planos de desenvolvimento do país.

Por sua vez, o presente estudo parte do pressuposto de que impactos ambientais refletem no meio social e traçando um paralelo com o contexto da Sociedade de Risco de Beck (2011), os caminhos pelos quais surgem esses impactos são complexos, e os impactos socioambientais tratados até então, situam-se no contexto da sociedade pós-industrial, no qual enfrenta consequências da ação humana e ao mesmo tempo a produção de riquezas são incertas e acompanhadas pela geração social de riscos. Ainda,

³ O controle social é a participação da sociedade na administração pública com o objetivo de monitorar e fiscalizar as ações governamentais e empresariais, para solucionar problemas e garantir a manutenção dos serviços de atendimento ao cidadão. Na Constituição Federal de 1988, o direito ao controle social é regulamentado por diversas leis, como Lei nº 14.026/2020, que regulamenta o Novo Marco legal do Saneamento, por exemplo.

segundo Beck (2011), “os riscos da modernização cedo ou mais tarde acabam retornando e alcançando aqueles que os produziram”, em se tratando dos impactos socioambientais envolvidos na construção do sistema Cantareira, todos são afetados, em primeiro lugar a população situada no entorno das áreas de represamento e no segundo momento, caso esses impactos não sejam gerenciados, a própria empresa operante, no caso a Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP), quando emergem conflitos com a população local, além de legislações mais restritivas. Nesse sentido, a Sabesp (2018), concorda com essa perspectiva quando reitera: “falar sobre a Região Metropolitana de São Paulo pressupõe números no superlativo e o entendimento das complexas relações entre as pessoas e o território”. Segundo Jacobi *et al.*, (2021), “fornecer água para mais de 20 milhões de habitantes constitui um enorme desafio”, agregue-se a ele a oferta de água para a intensa atividade industrial e residual, e ainda para agricultura. Nessa linha, é preciso considerar que a infraestrutura da metrópole (RMSP) é uma das principais responsáveis pela qualidade de vida de seus moradores e a água, indispensável para a sobrevivência de todos, desempenha papel de destaque nesse contexto.

Conforme mencionado, o local deste estudo compreende a região do Sistema Cantareira, um dos maiores reservatórios de água do mundo e o maior sistema produtor de água para o abastecimento público da região metropolitana de São Paulo⁴, abastecendo aproximadamente, 46% da população e suprimindo 47% do Estado de São Paulo (SABESP, 2018). Diante da sua importância, além dos desafios ambientais abordados, questões relevantes como a segurança hídrica no contexto das mudanças climáticas, clamam a atenção para a compreensão dos principais desafios sociais nesse sistema, especificamente da Represa Atibainha que está localizado o município de Nazaré

⁴ A configuração econômica, urbana e demográfica recente do estado de São Paulo apresenta a RMSP como o núcleo de uma área dinâmica mais extensa, que inclui a Região Metropolitana e peri-metropolitana de Campinas, a Região Metropolitana da Baixada Santista e as Regiões Metropolitanas e aglomerados vizinhos do Vale do Paraíba e de Sorocaba. Esse território estendido, denominado Macrometrópole, admitido um raio de até 160/170 km a partir do centro da cidade de São Paulo, abriga 160 municípios e população superior a 30 milhões de habitantes (ou pouco mais de 14% da população brasileira), e **detém cerca de 25% do PIB nacional**, (SABESP, 2018).

Paulista, dotado com um dos maiores índices de vulnerabilidade social do Estado de São Paulo (ALESP, 2018).

2. ESCOPO DO TRABALHO

A pertinência desta pesquisa surgiu da necessidade verificar as percepções dessa população em relação a empresa de influência direta, no caso a Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo, (SABESP). Nesse caso, para o desenvolvimento deste trabalho, fez-se necessário uma abordagem sistêmica, integradora e sobretudo interdisciplinar sobre o objeto de estudo, no caso a Licença Social no setor do saneamento básico. Com base no levantamento teórico realizado, ressalta-se que o intuito é responder às perguntas que nortearam este trabalho para assim poder fornecer subsídios para a criação de um ambiente equitativo para as partes envolvidas e também compreender como o controle social pode impactar ou não a universalização do saneamento básico, conforme estabelecido pela legislação. Portanto, para atingir o seu propósito, este trabalho está estruturado da seguinte maneira:

- (i) A seção 1, se refere a introdução, em que busca situar o leitor sobre o tema, conteúdo e direcionamento da pesquisa. Nela, é apresentada um resumo do contexto geográfico no qual se fundamenta a pesquisa, no caso a região da represa Atibainha, um dos reservatórios que compõe o Sistema Cantareira. Ao mesmo tempo é apresentada uma breve explanação sobre os conceitos da Sociedade de Risco.
- (ii) A seção 2 se refere ao escopo do trabalho, constituído pela Justificativa e relevância da pesquisa, as perguntas centrais e os objetivos, nesse caso o intuito é destacar a importância das perguntas a serem respondidas.
- (iii) A seção 3, trata-se do referencial teórico, necessário para o embasamento da pesquisa. A fundamentação teórica deste trabalho se apoia em quatro pilares, no primeiro são aprofundados os conceitos sobre a Licença Social para Operar, no segundo adentra-se na Teoria dos *stakeholders*, no terceiro discute-se e a relação entre o controle social e a Licença Social para Operar com destaque na importância e a problematização da participação popular nos processos decisórios empresariais, e por fim, é abordado o

conteúdo histórico do Sistema Cantareira, necessário para o entendimento da conjuntura atual desse importante sistema de abastecimento de água.

Ressalta-se que é preciso considerar que o objeto deste estudo é distinto daquele predominante na literatura, no caso a mineração, e nesse sentido, há de se ponderar que alguns pontos requerem adaptações e novas abordagens. Este referencial teórico servirá para fornecer subsídios à análise dos dados coletados em campo.

- (iv) A seção 4, trata dos materiais e métodos que permitiram responder às perguntas desse estudo.
- (v) A seção 5, trata das discussões dos resultados do trabalho, à luz do contexto teórico sobre a Licença Social para Operar.
- (vi) A seção 6, encerra a dissertação com as conclusões deste estudo.

2.1 JUSTIFICATIVAS E RELEVÂNCIA DA PESQUISA

A literatura consultada sobre o conceito LSO mostra-se relevante a concentração de estudos predominantemente no setor da mineração, destacando um número expressivo de pesquisas realizadas em países como a Austrália, Canadá e escassos em território brasileiro. No entanto, devido ao potencial impacto socioambiental e econômico gerados por empreendimento diversos, o presente estudo visa contribuir para o entendimento sobre a LSO no contexto do saneamento básico em um país emergente como o Brasil, e proporcionar uma análise dos princípios para a sua concessão, que se fundamentam em grande parte na realidade de países desenvolvidos. Dessa forma, é nítida a carência de estudos sobre a temática no contexto brasileiro e principalmente no plano do saneamento básico, setor esse que merece a devida atenção haja vista os seus grandes desafios, a sua extrema importância e o seu caráter socioambiental por natureza.

Vale ressaltar que por se tratar de um conceito relativamente emergente, são poucos os estudos presentes em publicações internacionais e nacionais que destacam a existência dos fatores que influenciam a concessão de uma LSO e muitos deles são apenas de caráter teórico. Poucos são os estudos empíricos que envolvem entrevistas com

a população, sendo ainda menor o número de estudos que envolvem diretamente a percepção dos *stakeholders*, dentre os quais os moradores das áreas de influência da empresa, os que recebem diretamente os impactos oriundos das atividades produtivas e, portanto, serão o escopo desse estudo. Nesse sentido, Santiago (2016) traz como complemento o pouco conhecimento científico sistematizado sobre a LSO apesar da difusão do conceito, que está em estruturação e apresenta um aprofundamento incipiente a respeito das influências para a sua concessão. Mesmo assim, considerando o estado atual e a relevância da LSO, a autora descreve que o conceito é utilizado pelo ICMM (Conselho Internacional de Mineração) desde 2012, sendo adotado pela norma ISO 26.000 de Responsabilidade Social e por órgãos e instituições relacionados a área de sustentabilidade no Brasil, (SANTIAGO, 2016).

Ainda, de acordo com Demajorovic *et al.*, (2019), atualmente se tem muito mais conhecimento sobre a área ambiental por se tratar de um tema regulado há muito tempo e uma extensa literatura sobre a governança e, ao mesmo tempo o conceito social ainda é pouco estudado, com poucas legislações específicas, e pouco explorada pelas empresas e menos conhecimento acumulado.

É importante enfatizar que este trabalho possui caráter interdisciplinar, no qual visa entender como o controle social se relaciona com a LSO no contexto do saneamento básico, especificamente com as comunidades residentes no entorno das represas de captação de água para abastecimento público. Esse enfoque é necessário, pois não se trata de apenas “clientes” dos serviços prestados pela concessionária, mas sim, da população influenciada pelos impactos oriundos desse tipo de negócio.

Ainda, é preciso considerar que a escolha deste contexto geográfico partiu do desejo de dar visibilidade a essas populações, devido às consequências ambientais e socioespaciais envolvidos na construção desse tipo de empreendimento. Segundo os registros históricos da região, na sub-bacia do ribeirão do Moinho, atual represa Atibainha e parte do município de Nazaré Paulista, o impacto da construção desse reservatório foi extremamente agressivo, já que para ocorrer o represamento das águas, houve a inundação das áreas dos vales, das várzeas e das terras férteis, supressão de nascentes

e afluentes da bacia. Logo, os impactos socioeconômicos oriundos com a desocupação dos moradores de suas terras, provocou uma desorganização das atividades econômicas e culturais inviabilizando parte da agropecuária e, conseqüentemente o êxodo rural e um processo de descaracterização das tradições antes existentes (FADINI, 2005); (HOEFFEL *et al.*, 1999); (RODRIGUES, 1997).

Por fim, espera-se que os achados sirvam não apenas para esse setor, mas também para aqueles que buscam uma gestão social efetiva e, ao mesmo tempo auxiliar como instrumento de participação para questões fundamentais da população.

2.2. PERGUNTAS DE PESQUISA

Conforme abordado, considerando o contexto geográfico da pesquisa com o seu histórico de impactos sociais e ambientais, os seus desafios e relevância para o abastecimento de água para a Região Metropolitana de São Paulo, surgem questões quanto ao relacionamento dessa população com a empresa de saneamento operante neste sistema, no caso a Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) e as suas implicações. Logo, trazendo a luz os princípios da LSO e a sua aplicabilidade para empreendimentos dessa natureza, as perguntas direcionadoras do presente trabalho são:

- (i) Qual a percepção dessa população em relação à empresa de saneamento local (Sabesp), assim como a sua aceitação e credibilidade?
- (ii) Nesse enquadramento, seria possível reconhecer os caminhos para conquistar a LSO no setor do saneamento básico?

2.3 OBJETIVOS

(i) Espera-se que este trabalho seja um subsídio para uma gestão social eficaz, permitindo que as empresas de saneamento enfrentem os desafios sociais provenientes das áreas onde operam. Essa abordagem deve priorizar o fortalecimento do relacionamento com as comunidades locais, especialmente com as populações mais vulneráveis, resultando em maior credibilidade e sustentabilidade para o setor.

(ii) Nesse sentido é importante esclarecer que o presente trabalho pretende fornecer insumos para beneficiar não apenas o setor empresarial, mas principalmente a população, uma vez que a pertinência desta pesquisa partiu do desejo de dar visibilidade às comunidades influenciadas por empreendimentos dessa natureza.

3.0 REFERENCIAL TEÓRICO

Minayo *et al.*, (2007, pág. 17), discorrem que teorias são explicações da realidade. Elas cumprem funções importantes: (i) Colaboram para esclarecer melhor o objeto de investigação; (ii) Ajudam a levantar questões, a focalizar o problema, as perguntas e a estabelecer hipóteses com mais propriedade; (iii) Permitem maior clareza na organização dos dados; (iv) Iluminam a análise dos dados, embora não possam direcionar totalmente essa atividade que deve se beneficiar dos achados empíricos, sob pena de anulação da originalidade propiciada pela pergunta inicial. Ainda, segundo os autores, uma teoria é uma espécie de grade, a partir da qual olhamos e "enquadramos" a interpretação da realidade.

Visando lograr com os objetivos desta pesquisa, foi realizado uma revisão da literatura referente a Licença Social para Operar, cuja adoção se justifica pela necessidade de aprofundamento para o entendimento do tema em questão, ou seja, analisar o que a literatura apresenta para buscar subsídios para que seja "interpretada a realidade".

3.1 LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR (LSO): CONTEXTUALIZAÇÃO

"Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana".

(Carl Jung)

Há tempos, vivemos em uma sociedade em que o uso dos recursos naturais tais como a água e a terra são cada vez mais disputados, enquanto os impactos no clima são amplamente debatidos, tornando as questões ambientais e sociais cada vez mais relevantes e necessárias para as práticas empresariais, principalmente para as consideradas extrativistas. Nesse contexto, autores como Thomson e Boutilier (2011) enfatizam que os empreendimentos que lidam com recursos naturais e principalmente aqueles recursos que são essenciais a vida humana, são desafiados a encontrar caminhos que tornem os seus negócios sustentáveis.

Com o advento das novas tecnologias e da Internet, a sociedade ficou mais esclarecida e ávida por novas referências, inclusive por empresas que sejam parceiras no desenvolvimento das localidades na qual estão inseridas e nesse sentido, em concordância com a Sabesp (2019):

[...] hoje, a tecnologia se renova numa velocidade jamais ocorrida; a sociedade exige dos prestadores de serviços públicos capacidade e eficiência cada vez maior na solução das suas demandas; a ampliação notável das redes sociais permite amplas manifestações, de agrado ou desagrado, por parte dos usuários e da sociedade (SABESP, 2019).

Nessa perspectiva, Prno (2013) considera que “cada vez mais as comunidades influenciadas por um determinado empreendimento, exigem maior participação nas tomadas de decisões no que diz respeito a exploração do território, esperam receber parcelas maiores de benefícios e reivindicam que as atividades estejam devidamente reguladas”.

É a partir desse mundo interconectado, interdependente e tecnológico, que surge a necessidade de uma ferramenta auxiliar às formas convencionais de regulação das

atividades geradoras de impacto socioambiental, pois além das questões legais as empresas são desafiadas a considerar e conviver com as expectativas e necessidades das comunidades onde atuam. Nesse cenário, Thomson e Boutilier (2011) propõe a “Licença Social para Operar”, um conceito que se define como a aceitação da sociedade quanto as operações locais de uma empresa, podendo ser caracterizado também como a relação pertinente entre empresa e *stakeholders*, com o objetivo de entender e responder prontamente ao contexto social em que se inserem. Partindo dessa premissa, a LSO mostra-se auspiciosa para ambas as partes, a população local ao ser inserida como parte da empresa e em suas tomadas de decisões, e a empresa em termos de confiança e aceitabilidade pela comunidade. Em suma, a Licença Social para Operar resulta da relação empresarial direta com os *stakeholders*, que se adquire a partir da compreensão da cultura, valores e história do local, e a garantia de uma comunicação aberta e transparente entre todos os influenciados pela operação da empresa, o que implica na informação dos atores locais sobre os benefícios, impactos, a necessidade do empreendimento, entre outras informações (SANTIAGO, 2016). Essa mudança de paradigma se explica pela interpretação de Porter (2011), em seu trabalho “Criando Valor compartilhado”, no qual ele demonstra a percepção da sociedade quanto as atividades empresariais:

O sistema capitalista está sitiado, nos últimos anos a atividade empresarial foi cada vez mais vista como uma das principais causas de problemas ambientais, sociais e econômicos. É generalizada a percepção de que a empresa prospera às custas da comunidade que a cerca (PORTER, 2011).

Segundo o sociólogo alemão Ulrich Beck, esse processo de questionamento das ações empresariais em função dos riscos e impactos provém da sua associação ao desenvolvimento das formas de produção (BECK, 2011). Na concepção do autor, a multiplicação das ameaças de natureza socioambiental fez com que a antiga “Sociedade Industrial” fosse substituída pela atual “Sociedade de Risco”. Para Demajorovic (2001), isto decorre do fato de que o desenvolvimento técnico-científico, subordinado à lógica de elevar continuamente a produção e a competitividade, gera em contrapartida, um aumento de riscos e formas de contaminação jamais observados, tais como os casos ícones ocorridos na década de 1980, destacando-se Bhopal (1984), Chernobyl (1986) e Exxon-

Valdez (1989). Traçando um paralelo entre a Sociedade Industrial e a Sociedade de Risco proposta por Beck (2011), a primeira foi marcada por “conflitos relacionados à produção e a distribuição de riquezas”, enquanto a segunda estaria fundamentada nos “conflitos relacionados a produção e a distribuição dos riscos”. Ainda, segundo Beck (2011) esses acidentes não podem mais ser entendidos como apenas fatalidades ou imprevistos, mas sim como algo inerente à modernidade que demonstra, sobretudo, a incapacidade do conhecimento construído no século XX de controlar seus efeitos deletérios sobre o ambiente e sobre a sociedade, evidenciados por acidentes ocorridos, como o vazamento de óleo da British Petroleum no Golfo do México (2010), a liberação de material radioativo em Fukushima (2011), o incêndio da Vila Socó, Cubatão/SP (1984), o rompimento da barragem em Mariana/MG (2015), seguido pelo rompimento da barragem em Brumadinho/MG (2019), e o afundamento do solo de alguns bairros de Maceió/AL (2023), essas quatro últimas ocorrências registradas no Brasil.

Diante da complexidade desse cenário, Beck (2011) recomenda que conhecer os riscos são fundamentais para a cultura moderna, pois não temos mais a nossa sobrevivência garantida, sendo necessário reinventarmos as relações de produção e desenvolvimento econômico. Nesse sentido, ainda considerando os princípios do “Valor Compartilhado”, Porter (2011) também defende como solução:

Está no princípio do valor compartilhado, que envolve a geração de valor econômico de forma a criar também valor para a sociedade com enfrentamento das suas necessidades e desafios. É preciso reconectar o sucesso da empresa ao desenvolvimento social, (PORTER, 2011).

É interessante notar que Michel Porter orientou gerações inteiras de acionistas nos moldes capitalistas tradicionais, e ao mesmo tempo foi um dos primeiros a apontar a necessidade de que as organizações empresariais modificassem seu padrão usual para fins de escolhas estratégicas, normalmente baseadas na observação endógena, “para assumir como dimensão analítica o olhar dos que com ela estão envolvidos” (BEBER *et al.*, 2020). Assim, autores consagrados no mundo dos negócios como Porter (2011) e Kramer (2006), recomendam que o desempenho social, e ambiental sejam alinhados para apoiar as estratégias das empresas para a “gestão dos riscos”,

pregando as virtudes de se “criar valor compartilhado”, o que, aliás, é conceito muito próximo da ideia de “Capitalismo das partes interessadas”, ou o “Capitalismo dos *Stakeholders*”, sob esse olhar, Santiago (2016) também concorda:

[...] substitui-se o poder centralizado de uma organização pela ação articulada e coordenada voltada para a sociedade, buscando garantir que as transformações que um empreendimento traz para uma localidade seja materializado em verdadeiras oportunidades de desenvolvimento, (SANTIAGO, 2016).

Vale destacar que desde a Conferência de Estocolmo em 1972, quando pela primeira vez foi utilizado o conceito “desenvolvimento sustentável”, a discussão sobre a responsabilidade corporativa e os caminhos para a concordância entre governos, empresas e sociedade ainda é bastante ampla, embora o tempo e a prática evidenciem que os problemas sociais afetam significativamente a geração de valor para uma empresa (PORTER, 2011); (KRAMER, 2016). Isso sugere que desde a década de 70, há de certa forma um entendimento do que é necessário fazer e, no entanto, ao longo dessas 5 décadas ainda se discute “o como fazer”. Nesse sentido, os autores concordam que o nexu aumenta na medida que a empresa aborda os desafios da sociedade a partir de uma perspectiva do valor compartilhado e inventa novas maneiras de enfrentá-los. Em síntese, a definição de valor compartilhado proposto pelos autores, refere-se a uma mudança de foco da empresa, na qual ela deixa de tratar temas sociais e ambientais apenas com o objetivo de cumprir a legislação e responder às pressões externas e passa, através do envolvimento e do diálogo com as partes interessadas, a identificar oportunidades de parcerias e ações. Do mesmo modo, Pimenta *et al.*, (2022), traz elucidação quando defende a necessidade de se ressignificar o termo “desenvolvimento” sob uma visão plural, de desenvolvimentos, que “ultrapasse as barreiras pautadas pelo progresso e desempenho econômico e se aproxime dos aspectos humanísticos”.

3.1.1 UMA NOVA AGENDA

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos em 2015 durante a Cúpula das Nações Unidas fornece orientações como os dezessete objetivos,

compostos por 169 metas voltados para direcionar a atuação de empresas e governos e suas políticas nacionais para um mundo mais sustentável em 2030. Assim, considerando a lógica das dinâmicas econômicas e sociais, as empresas desempenham um papel fundamental no alcance da maioria desses objetivos, e por essa razão, a importância de suas operações estarem alinhadas aos ODS. Nesse contexto, considerando o arcabouço dos Direitos Humanos, Ramos (2022) disserta:

[...] um dos mais importantes passos para o reconhecimento da indivisibilidade e interdependência dos direitos humanos do séc. XXI foi a adoção da agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável pela Assembleia Geral das Nações Unidas por intermédio da sua Resolução Transformando o Nosso mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável". Houve o reconhecimento do dever de proteção aos direitos humanos em um ambiente de desenvolvimento sustentável, a ser perseguido em três dimensões: a econômica, social e ambiental, (RAMOS, 2022).

Quanto ao plano do saneamento básico, estar alinhado aos ODS constitui um fator para a gestão de riscos promovendo a sustentabilidade empresarial e principalmente o bem-estar social. Diante da responsabilidade deste setor, o Instituto Trata Brasil (2023) preconiza que talvez seja este o empreendimento que, na próxima década, mas poderá contribuir para a construção de uma economia de baixo carbono, circular, regenerativa e inclusiva no Brasil. Logo, partindo para princípios interdisciplinares, é pertinente destacar a meta 6.b, integrante da ODS 6 (água potável e saneamento), pois segundo recomendações da ONU (2015) o seu objetivo consiste em apoiar e fortalecer a participação das comunidades locais, priorizando o "controle social para melhorar a gestão da água e do saneamento", eis o coração deste trabalho.

O "controle social" mencionado no texto se refere a preocupação com a garantia da participação cidadã nos processos decisórios. Trata-se da efetivação de espaços democráticos e de instrumentos de discussão, deliberação, planejamento e acompanhamento, por parte da sociedade, de forma democrática e participativa, sobre as decisões, alocações e políticas. Abrange as instâncias colegiadas tais como conselhos estaduais e federal de recursos hídricos, de saneamento, de meio ambiente, entre outros.

Dessa forma, na meta adaptada para o Brasil, em razão de já possuir instrumentos legais para tanto, instituindo espaços de participação da sociedade em conselhos

como o Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama) e o Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), bem como em comitês, como os Comitês de Bacia Hidrográfica (CBH), dentre outros foros, assim como por meio de instrumentos de difusão da informação e audiências públicas⁵. Nessa sequência, vale destacar esse importante conceito mencionado na meta:

[...] a compreensão do grupo é a de que o controle social e a participação de comunidades locais devem contar, inclusive, com aportes orçamentários para o referido apoio, de modo a viabilizar a participação de atores da sociedade cível, na forma prevista pela legislação e por programas/ações dos governos, Meta 6-b (ONU, 2015).

Conforme exposto, o arcabouço é bastante amplo, e nesse contexto, em consonância com o Zoneamento Ecológico e Econômico do Estado de São Paulo (2022), “a participação social e o entendimento da dinâmica espacial e temporal visando a realização de modelos de previsão para a gestão de riscos é crucial”, (ZEE, 2022). Fundamenta-se assim a indispensabilidade da participação social em processos decisórios voltados para demandas de interesse público como a poluição dos corpos hídricos, doenças de veiculação hídrica, degradação de ambientes aquáticos, desastres naturais e eventos hidrológicos extremos, etc.

3.1.2 UMA NOVA GOVERNANÇA (ESG)

Conforme a ABNT (2022), o termo ESG “*Environmental, Social and Governance*”, e seu conceito foram propostos pela primeira vez pela iniciativa “*Who Cares Wins*”, do Pacto Global da ONU em parceria com o Banco Mundial, em junho de 2004, com o intuito de orientar os principais investidores e analistas na materialidade e na interação entre as questões ambientais, sociais e de governança. O movimento ESG ganhou ainda mais

⁵ O mesmo entendimento se aplica no âmbito do Saneamento, devendo a participação ocorrer, como indicado na legislação (Lei nº 11.445/2007), observadas as legislações estaduais e municipais), por meio de colegiados como os Conselhos Municipais, assim como na elaboração e na implementação dos Planos Municipais de Saneamento.

notoriedade em 2006, quando a ONU, juntamente com grandes investidores institucionais (fundos de pensão e investimento), lançou os Princípios para o Investimento Responsável (PRI). Desde o estabelecimento do PRI, gestores de recursos estão desenvolvendo maneiras de incorporar critérios ESG na análise de investimentos e nas tomadas de decisão.

Com o advento das demandas dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS, de 2015), recentes Conferências das Partes sobre o Clima (COP26 e 27, de 2021 e 2022) e novas estratégias dos Princípios do Investimento Responsável (UNPRI, de 2005), emerge uma 2ª geração de ESG, em que o desafio inclui mercados de carbono, consumo responsável, economia circular, segurança socioambiental, ações afirmativas socioambientais externas etc., para qualquer tipo de organização, (ABES, 2023). Assim, conservando uma visão corporativa como, por exemplo, *Business Roundtable*, *Capitalismo Consciente Brasil*, *Pacto Global*, *Sistema B Brasil* entre outras, todos foram criados durante eventos do Banco Mundial, e nada mais são do que uma demanda do mercado e apesar de serem conceitos não recentes, estão sendo requeridos atualmente com o objetivo de “gestão de riscos das empresas”. O grau de comprometimento de empresas com capital aberto tem sido avaliado por diferentes índices, com diferentes critérios, por agências internacionais e principais bolsas de valores do planeta, de forma a dar maior transparência para os analistas de mercado. Portanto, ESG nada mais é do que a forma como medimos a sustentabilidade de uma empresa. Priorizar o ESG e LSO está ligado à capacidade das empresas em prosperar e sobreviver futuramente, ou seja, ser sustentável.

Segundo Junior (2020), diversas iniciativas se juntaram em prol de um capitalismo sustentável, assim como o “Capitalismo de *Stakeholders*” que está em ascensão, juntamente com a crescente disseminação dos investimentos ESG, e a teoria do “Valor Compartilhado” de Michel Porter são formas inovadoras de gerar relações de contribuição e desenvolvimento mútuos entre a organização e a sociedade (PORTER, 2011). Nesse sentido, Beber *et al.* (2020), discorre que “como é interessante notar que a expressão *purposeful business*, a qual obviamente é traduzida como “negócios com propósito”, e pode ter também a tradução “negócios com intenção”, vem sendo empregada”. Logo,

ESG é uma transformação do modelo de negócio, no qual temos a união do mecanismo de impacto junto com risco e retorno. E tudo isso tem a ver, principalmente, com a necessidade de as empresas de cada vez mais criarem impactos positivos em suas operações. Em um contexto de disseminação de boas práticas ambientais, sociais e de governança (ESG), verifica-se que os stakeholders são ativos em pressionar as empresas para a implementação desses padrões, afetando dinâmicas comerciais e de consumo, investimentos e financiamentos, relacionamento com comunidades e órgãos reguladores. Nessa perspectiva, segundo Redecker *et al.*, (2021):

[...] a relevância que as medidas de ESG vêm recebendo no mercado fundamenta-se no que se denomina “novo capitalismo”, ou mesmo “capitalismo sustentável”. Conforme esse modelo, o valor empresarial não mais se atrela à busca desenfreada pela geração de lucro e ao cumprimento de apenas alguns critérios de sustentabilidade. A sociedade agora impõe que as empresas estejam atentas também ao que ocorre em seu redor, incorporando responsabilidades que não estão relacionadas diretamente ao desenvolvimento de sua atividade, mas às mazelas que a sociedade enfrenta. Incorpora-se, para tanto, responsabilidades sociais, ambientais e de governança corporativa, (REDECKER *et al.*, 2021).

A autora, em seu trabalho, concluiu que a relação existente entre as práticas de ESG, como a função social da empresa e a geração de valor das companhias é triangular: as medidas de *Environmental, Social and Governance* consistem em uma ferramentas de efetivação da responsabilidade social empresarial, assim como também possibilitam uma maior geração de valor para a companhia e um maior retorno para os *stakeholders*, os quais são justamente os entes considerados na formulação da concepção contemporânea de função social.

Nesse sentido, vale ressaltar a relação existente entre Responsabilidade Social Empresarial, ESG e LSO, uma vez que a conquista e a manutenção da LS são facilitadas pela adoção de estratégias de responsabilidade social empresarial (RSE). Essa consideração se ampara pela visão de Tomei (1984), “a questão da RSE está atrelada a ideia de que as organizações têm responsabilidade direta sobre o meio que atuam e que possuem condições suficientes para abordar os problemas que afligem a sociedade.”

3.1.3 LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR, UM ATIVO INTANGÍVEL

Ativos são os recursos que uma empresa possui ou controla, e possuem valor econômico. Eles podem ser tangíveis, como os edifícios, equipamentos, máquinas, estoques, ou seja, todo o arcabouço físico de uma empresa. E podem ser intangíveis como: a propriedade intelectual, os recursos humanos, a logomarca e a sua reputação. Assim, os ativos de uma empresa são usados para gerar receita e fornecer valor aos seus clientes e acionistas. Eles são fundamentais para o sucesso de uma organização e devem ser gerenciados de maneira eficaz para maximizar seu valor (BARNEY, 1991).

A gestão de ativos consiste em um processo sistemático e coordenado de uma organização, voltado para otimizar o valor dos seus recursos e entregar os seus objetivos estratégicos. Isso envolve equilibrar os custos, gerar oportunidades e administrar os riscos a favor do desempenho desejado para alcançar os objetivos organizacionais, (BARBOSA *et al.*, 2002). Dessa forma, a gestão de ativos pode ser aplicada a uma ampla gama de variáveis, incluindo infraestrutura física, propriedade intelectual e os recursos humanos. Logo, o valor econômico de uma empresa é resultado da soma dos seus ativos tangíveis e intangíveis. Nesse contexto, a gestão de ativos pode trazer muitos benefícios para uma empresa. Alguns desses benefícios incluem:

- (i) Melhoria do desempenho financeiro: A gestão de ativos pode ajudar a empresa a otimizar o uso de seus ativos e reduzir custos, aumentando assim o retorno sobre o investimento.
- (ii) Redução de riscos: A gestão de ativos pode ajudar a empresa a identificar e gerenciar os riscos associados aos seus ativos, reduzindo assim a probabilidade de falhas e interrupções.
- (iii) Melhoria da tomada de decisão: A gestão de ativos fornece informações valiosas sobre o desempenho dos ativos da empresa, ajudando os tomadores de decisão a tomar decisões mais informadas.

- (iv) Aumento da eficiência operacional: A gestão de ativos pode ajudar a empresa a otimizar o uso de seus ativos e melhorar seus processos operacionais, aumentando assim a eficiência.
- (v) Melhoria da conformidade regulatória: A gestão de ativos pode ajudar a empresa a cumprir os requisitos regulatórios relacionados aos seus ativos.
- (vi) Melhoria da sustentabilidade: A gestão de ativos pode ajudar a empresa a gerenciar seus impactos ambientais e sociais, contribuindo para um futuro mais sustentável.

Segundo Kayo, *et al.*, (2006), a grande valorização de empresas que gerenciam de maneira eficaz e utilizam intensamente dos ativos intangíveis, tem se mostrado a crescente importância desses ativos na manutenção de suas vantagens competitivas e conseqüentemente, dos seus valores econômicos. Ainda segundo os referidos autores, esse ponto de vista é consistente com a Visão Baseada em Recursos (*Resource-based view*)⁶.

Os recursos incluem todos os ativos, competências, processos organizacionais, atributos, informação, conhecimento e outros fatores controlados pela empresa, (BARNEY, 1991). Para sustentar uma vantagem competitiva por longo período, esses recursos precisam ser valiosos, raros, inimitáveis e insubstituíveis. Nesse sentido, conforme as características descritas por Barney (1991), os recursos podem ser atribuídos aos chamados ativos intangíveis. Consoante a Visão Baseada em Recursos, a posse desses atributos pode levar uma empresa a obter lucros anormais (isto é, acima da média do seu mercado) e a sustentar sua vantagem competitiva.

Barbosa *et al.*, (2002), classificam os ativos intangíveis em quatro tipos: (i) conhecimento acadêmico e tácito de seus funcionários; (ii) processos facilitadores de transferência e aquisição de conhecimento; (iii) relacionamento com clientes, fornecedores e mercado de trabalho; (iv) e capacitação em pesquisa e desenvolvimento. Na concepção dos autores, ativos intangíveis são ativos não físicos que têm valor econômico para uma empresa. Eles incluem propriedade intelectual, como patentes, marcas registradas e

⁶ A Visão Baseada em Recursos (VBR) é uma perspectiva da estratégia que explica a vantagem competitiva a partir dos recursos e competências distintivos da firma. Wikipédia, 2023.

direitos autorais, bem como outros ativos intangíveis, como a reputação da empresa, a lealdade do cliente e o conhecimento institucional. Embora os ativos intangíveis não tenham uma presença física, eles podem ser extremamente valiosos para uma empresa e desempenhar um papel importante em sua capacidade de gerar receita e fornecer valor aos seus clientes e acionistas. Os ativos intangíveis são importantes fatores de diferenciação e, dessa forma, contribuem sobremaneira para a obtenção de importantes vantagens competitivas. Na visão de Kayo *et al.*, (2006), isso se deve à característica fundamental de todo ativo intangível: sua singularidade. Isto é, os ativos tangíveis como máquinas, equipamentos, fábricas, etc., são adquiridos com relativa facilidade, desde que a empresa possua os recursos financeiros para tal, ou seja, os ativos intangíveis, por outro lado, são únicos e de propriedade de uma única organização.

Partindo desses pressupostos, na concepção de Thomson e Boutilier (2011), a Licença Social por ser promotora de confiança e aceitabilidade pela sociedade, pode ser considerada um ativo intangível para uma empresa. Fundamentado pela visão de Zanim (2007), os níveis de confiança representam um importante indicador para a gestão dos ativos intangíveis de uma empresa, como condição para algumas disciplinas organizacionais como exemplo a gestão da sustentabilidade. Ainda, conforme o autor, a confiança tem um papel fundamental na resolução de conflitos ao permitir que haja a expectativa de uma parte à outra que se comportará de maneira previsível. Embora não seja um ativo físico ou financeiro, a LSO pode ter um valor significativo, pois representa a aceitação e aprovação da empresa e de suas atividades pelas comunidades locais e outras partes interessadas. Logo, a Licença Social pode ajudar a reduzir os riscos associados à oposição local e aumentar a capacidade da empresa de operar de maneira sustentável e responsável. Como tal, ela pode ser considerada um ativo que deve ser gerenciado de maneira eficaz. Dessa forma, a gestão de ativos pode ser aplicada à Licença Social de várias maneiras. Por exemplo, uma empresa pode usar a gestão de ativos para identificar e gerenciar os riscos associados à sua LSO, podendo incluir a identificação de partes interessadas e o desenvolvimento de estratégias para envolvê-las e gerenciar suas expectativas.

3.2 LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR: CONCEITOS, DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Inicialmente, a Licença Social para Operar foi idealizada por Jim Cooney, no início da década de 1990, com foco em empresas de extração mineral, com o intuito de enfatizar que a aceitação social da mineração é tão importante quanto o licenciamento legal. Segundo autores como Prno e Slocombe (2012), o conceito originou-se nos estudos sobre mineração realizados no norte do Canadá, baseado em teorias de sustentabilidade e governança. Para Thomson e Boutilier (2011), o termo Licença Social para Operar (LSO) foi utilizado oficialmente apenas em 1997 durante uma conferência sobre mineração e comunidades em Quito no Equador, apoiada pelo Banco Mundial. Apesar das divergências quanto ao contexto do surgimento da LSO, os autores citados concordam em um ponto: a gênese da LSO se deu em virtude do baixo nível de credibilidade e reputação que a indústria de mineração enfrentava naquele momento, devido a inúmeros acidentes ambientais e conflitos com as comunidades locais onde desenvolviam seus projetos de exploração e transformação mineral. Foi nesse cenário conflituoso, que a proposição do termo LSO, inicialmente concebido por Cooney estabeleceu uma metodologia inovadora de atuação da indústria extrativista, resultando em uma mudança cultural, da forma de operar e de se relacionar com as diversas partes interessadas, visando recuperar a reputação e a credibilidade do setor, contribuindo assim para a sustentabilidade dos negócios, (THOMSON; BOUTILIER, 2011).

Embora esse conceito tenha surgido inicialmente no setor da mineração, conforme as observações de Silva *et al.*, (2018) a LSO é totalmente apropriada e estendida a grandes empreendimentos que por suas características e atuação produzem impactos diretos, positivos ou negativos sobre as comunidades, tais como: usinas de geração de eletricidade, linhas de transmissão, ferrovias, rodovias, barragens de captação de água para consumo humano e atividades do agronegócio. Nessa concepção, Boutilier (2017) também concorda com essa perspectiva quando aponta a necessidade de todas as organizações possuírem licença social para operar em suas atividades, incluindo organizações governamentais e não governamentais. O autor inclusive cita que são conhecidas

estratégias para obter uma licença social para fazer pesquisas com células-tronco e ainda destacou a tendência crescente dos governos exigirem que os proponentes de projetos de construção apresentem evidências de terem buscado uma licença social para operar das comunidades, equivalendo a LSO buscando se tornar um requisito de licença legal. Ainda, segundo o autor, o uso do termo 'licença social' se espalhou fora da indústria de mineração a tal ponto que o qualificador 'operar' estar caindo em desuso, portanto, a partir desse ponto, seguiremos utilizando apenas a proposição “Licença Social” (LS).

No plano da objetividade, de acordo com Prno e Slocombe (2012), o intuito do conceito é enfatizar que a aceitação social da atividade empresarial é tão importante quanto o licenciamento legal. Nessa linha, a licença Social se aplica às empresas que lidam com recursos naturais diversos, quando os especialistas se dão conta da necessidade de atender aos desafios sociais, colaborando para suprir essa lacuna quando propõe um enfoque sistêmico integrando as questões sociais aos já costumeiros desafios tecnológicos, de produção e gestão, pois atualmente estar em juridicidade com os regulamentos legais, já não são suficientes para atender as expectativas da sociedade e legitimar a ação das empresas (SOLOMON; KATZ; LOVEL, 2008). Ainda conforme os autores, é provável que o empreendimento, mesmo possuindo todas as licenças formais e legais para as suas operações, ainda enfrente dificuldades com a sociedade. Como exemplo, de acordo com Henisz *et al.* (2013), a motivação pela busca da Licença Social pode ser bastante alta, como no caso do ouro. Estudos mostraram que até 72% do desconto que os mercados colocam no valor líquido do ouro no solo controlado por empresas de mineração pode ser atribuído a conflitos com as partes interessadas. Nesse sentido, Boutilier (2017) sugere que o conflito das partes interessadas é um regulador natural que equilibra os custos para as comunidades com os custos para as empresas. Essa visão é totalmente coerente com a observação de diversos estudiosos sobre a LS, na qual pressupõe que os *stakeholders* tenham o poder e a influência, sozinhos ou em coalizões, para interromper projetos ou impor custos severos a eles, (JIJELAVA; VANCLAY, 2016); (HENISZ *et al.* 2013); (PRNO; SLOCOMBE, 2012).

É importante destacar que com a evolução dos princípios de desenvolvimento sustentável, surge a necessidade de uma regulamentação, como o sistema global de

normatização, por meio da *International Organization for Standardization* (ISO) e de seus membros nacionais, como a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), documentos para padronizar conceitos, melhores práticas, indicadores de desempenho, diretrizes e requisitos para os considerados três eixos da sustentabilidade: o ambiental, social e de governança, (AMARAL; ZANDER, 2011). Esses documentos normativos vêm sendo incorporados nas práticas de gestão pelas empresas nos últimos anos, como a ABNT NBR ISO 26000, Diretriz Internacional sobre responsabilidade social e no Brasil a ABNT NBR 16001. Nesse sentido, vale ressaltar que as noções do conceito Licença Social estão presentes na Norma ISO 26.000 e em dezembro de 2022 a ABNT lançou a PR 2030, os quais são conceituações e orientações para a implantação e gestão do ESG, (*Environmental Social and Governance*), no qual o objetivo do eixo social é apoiar a empresa na busca da Licença Social, (ABNT, 2022); (SANTIAGO, 2016).

No entanto, a LS por se tratar de um conceito emergente, muitas vezes é mal compreendida e aplicada imprecisamente pelas empresas e atores envolvidos como apenas filantropia, o que traz à tona a necessidade da profundidade do componente social como peça-chave a ser compreendida para a busca da sustentabilidade empresarial. Para Kemp e Owen (2012), fica nítido que o entendimento do viés social e as consequências que daí decorrem, demonstram a importância dessa pauta nas discussões no meio corporativo.

Atualmente, no Brasil, a licença social vem sendo adotada por institutos, fundações e empresas, juntamente com um conjunto de práticas a ela associadas. Instituições que apoiam a idealização de ações sociais das empresas, como o GIFE e o Instituto Ethos, também têm abraçado essa iniciativa, juntamente com um crescente número de organizações e profissionais dedicados à consultoria. A prova da aceitação cada vez maior do tema no Brasil foi a participação, em 2013, do pesquisador e consultor canadense Ian Thomson no Fórum Governança e Sustentabilidade, realizado em Curitiba (PR), e sua palestra no lançamento do Censo GIFE, em São Paulo, quando falou das relações entre “licença social” e desenvolvimento local, (GIFE, 2013). Em relação ao avanço da apropriação da noção de 'licença social' no país, Thomson afirmou que ainda há um longo caminho a ser percorrido. Ele destacou que as empresas brasileiras já

possuem casos interessantes de engajamento em programas de desenvolvimento comunitário e investimento social”, o desafio seria conectar esse esforço ao *core Business* das organizações”, (THOMSON, 2014).

Porém, assim como os progressos, é importante salientar também os retrocessos, particularmente no que diz respeito às normas de proteção socioambiental, que foram enfraquecidas por recentes alterações, como o projeto de lei (PL) 2.159/2021⁷. Estas alterações resultaram, por exemplo, na simplificação do licenciamento ambiental, sucedendo na dispensa da realização de audiências públicas como o Estudo Prévio de Impacto Ambiental (EIA) e respectivo Relatório de Impacto Ambiental (RIMA). De certa forma, a Licença Social operava conjuntamente a esse processo, e nesse cenário, é crucial que a LS seja seriamente debatida e incorporada para evitar conflitos e disputas que comprometam o desenvolvimento econômico sustentável e necessário para o Brasil. Diante desse paradoxo, é através da LS que o protagonismo empresarial pode oferecer uma alternativa para contrabalançar os retrocessos mencionados.

3.2.1 UMA VISÃO CRÍTICA DA LICENÇA SOCIAL

Antes de avançar nesta revisão de literatura, vale mencionar que a utilização do conceito de LS têm recebido críticas. Autores como Owen e Kemp, defendem que o seu uso maquia as diferenças de expectativa entre empresa e comunidade, fazendo parecer possível que a empresa atendesse tais expectativas (OWEN; KEMP, 2012). Autores como Eabrasu; Brueckner e Spencer (2021), defendem que as empresas têm se valido da LS como mecanismo para redução das oposições ao seu projeto ou operações sem a vincular a estratégias de engajamento de longo prazo, o que por consequência acaba por perpetuar as assimetrias de poder entre empresa e comunidade. Para Wright e Bice (2017), “essa situação representa um paradoxo crítico para o conceito da LS: ela parece ser usada ampla e regularmente pelas empresas como um dispositivo de 'sinalização' ou

⁷ Fonte: Agência Senado. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/>>.

retórica para sugerir a aprovação do projeto, ao mesmo tempo em que muitas vezes carece de utilidade significativa para as partes interessadas afetadas”.

Por outro lado, na visão de Boutilier (2017), “enquanto as organizações veem a LS em termos de gestão de riscos, grupos de cidadãos e acadêmicos tentam reapropriar o conceito para impulsionar interesses mais amplos e envolver a participação cidadã na tomada de decisões”.

3.2.2 O PORQUÊ DA LICENÇA SOCIAL E OS CAMINHOS PARA A SUA OBTENÇÃO

Segundo Thomson (1999), é um fator de risco para empresa e ao negócio a não obtenção da licença social. Grupos de interesse podem, de forma organizada ou não, por meio de imprensa, líderes locais e ONGs, questionar a atuação da companhia para, no mínimo, restringir ou fiscalizar com mais atenção as licenças formais da operação. Além da implicação negativa na imagem institucional e reputacional da empresa, haverá impactos sobre o retorno dos investimentos realizados, como na condução de parcerias, o aumento de custos (decorrente de alterações regulatórias), na captação de recursos financeiros da empresa, e na realização de novas oportunidades de mercado e investimento.

De acordo com a consultoria Ernst & Young (2022), a Licença Social é mencionada como o terceiro dos principais riscos e oportunidades para os negócios, pois a probabilidade de uma comunidade encerrar ou reter um projeto empresarial é grande, não importando o quão exemplar é o histórico da empresa com o engajamento social, uma vez que continua a subir o número de projetos adiados ou interrompidos devido à intervenção da comunidade e de ativistas ambientais. Considerando também a maior gestora de fundos de investimentos do mundo, a BlackRock, no qual faz a gestão de cerca de US 6,5 trilhões em ativos nos principais mercados globais, o seu CEO, Larry Fink, tem se destacado nos últimos anos por defender uma estratégia de negócios que seja responsável a longo prazo, ao contrário do movimento até então visto como natural no mercado

financeiro. A cada ano, Fink escreve uma carta aos CEOs das empresas que recebem investimentos da BlackRock, orientando-os sobre as estratégias corporativas. No início de 2018, Larry Fink estampou as principais manchetes dos jornais de economia, finanças e negócios ao ser incisivo em sua carta daquele ano: “Para prosperar, cada companhia terá que entregar não apenas desempenho financeiro, mas também mostrar como faz uma contribuição positiva para a sociedade”. Assim, Larry Fink afirma que a BlackRock está atenta aos impactos que suas ações têm no mundo, e que as empresas sem propósito e que não cumprirem suas obrigações para com todos os stakeholders serão deixadas para trás. Nesse sentido, podemos dizer que estamos vivenciando uma transição do capitalismo de *shareholders*⁸ para o protagonismo dos *stakeholders*⁹.

Partindo para os caminhos pela diligência da licença social, Boutilier (2017), aponta que se deve passar em primeiro momento, pelo mapeamento e identificação do que a sociedade espera da empresa (*Due Diligence*)¹⁰, e segundo estudos, esses interesses podem ser difusos conforme os grupos em análise. No entanto, a experiência demonstra que há similaridades de expectativas de casos em casos, como a contribuição ao desenvolvimento local e nacional, respeito e menor impacto ao meio ambiente, avanços em tecnologia e inovação, cuidado e responsabilidade no atendimento ao cliente e parceiros, além da solução para algum problema local ou até mesmo regional. É

⁸ **Shareholders** é uma palavra de origem inglesa muito comum no ambiente empresarial, e que em língua portuguesa significa acionista, ou seja, é uma pessoa que possui pelo menos uma ação de uma organização empresarial. Os shareholders ou acionistas, frequentemente se caracterizam também por serem investidores da empresa.

⁹ O termo **Stakeholder** foi criado pelo filósofo **Robert Edward FREEMAN**, em 1963, a partir de um memorando interno da *Stanford Research. Stakeholders*, definição, segundo ele, se referia a “grupos que sem seu apoio a organização deixaria de existir”. *Stakeholders* são grupo ou pessoas que afetam a empresa, e coadunam interesses diretos ou indiretos, positivos e negativos, na obrigação de gerir: gestão, planejamento e execução de projetos. Portanto, esses grupos ou pessoas, fazem parte da área mais importante da empresa. Fonte: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-influencia-de-shareholders-na-economia-e-das-estrategias-dos-stakeholders-na-empresa/642743921>>.

¹⁰ Segundo Shutter *et al.*, (2012), no direito internacional “o dever de tomar medidas de devida diligência para prevenir danos, existe há décadas”, daí porque diz-se que a origem da “*Due diligence*” em direitos humanos não foi criação do Conselho de Direitos Humanos da ONU, tampouco uma medida voluntária para responsabilidade social corporativa, originando-se, em verdade, de instrumentos legais que os Estados já vêm usando para garantir que o comportamento das empresas afine-se com as expectativas sociais, incluindo os padrões estabelecidos por lei. Nesse contexto o termo utilizado no trabalho se afina com a definição do autor.

importante ressaltar que no contexto da LS, de acordo com Freeman (1983) as comunidades locais devem ser consideradas como *stakeholders*, pois o autor define *stakeholder* como indivíduo ou grupo de indivíduos que podem afetar ou ser afetado por uma organização ao almejar os seus objetivos. Nesse sentido, uma empresa é constituída por um conjunto sistematizado de *stakeholders*, em que cada um tem direitos, objetivos, expectativas e responsabilidades distintas.

Toda essa dinâmica é exemplificada no modelo de análise de LS abaixo (fig.1), utilizado por diversas corporações, onde se observa explicitamente o seguinte processo: se houver hostilidade e conflito, rejeição ou indiferença por parte das comunidades locais, segundo os estudos realizados pelos consultores canadenses no início dos anos 90, Ian Thomson e Robert G. Boutilier (2011), a empresa irá sucumbir nos seus negócios, pois terá custos financeiros descomunais. Logo a não obtenção da LS passa a ser um grande fator de risco ao negócio, e nesse caso, é indispensável que as empresas tenham estratégias eficazes para que as comunidades aceite, aprove e sejam coparticipantes do empreendimento, essa é a zona desejável e de concessão da LS.



Figura 1: Modelo de análise da Licença Social para Operar; Ian Thomson, Robert G. Boutilier, 2011. Modelagem e medição da licença social para operar: frutos de um diálogo entre teoria e prática; disponível em: <<https://sociallicense.com/publications.html>>; acesso em 22 de outubro 2022.

Nessa perspectiva, Fadini (2005) concorda que muitos estudos ambientais se restringem apenas a uma visão da adoção da legislação, fiscalização e de tecnologias de baixo impacto serão suficientes para solucionar os conflitos relacionados às comunidades afetadas. No entanto, segundo a autora, na prática, verifica-se que se estas medidas não forem associadas a uma maior compreensão das experiências, sentimentos e expectativas de todos os atores sociais envolvidos e uma participação integrada, essas boas ações ambientais tornam-se incipientes, parciais e de curto prazo. Melhor dizendo, deve-se respeitar às experiências e as vivências que as pessoas possuem com os lugares em que constroem continuamente seu cotidiano, afinidades, memórias e amizades, por serem atributos que lhes conferem condições e direitos para opinarem e decidirem sobre os rumos desta determinada localidade. Como exemplo da importância e necessidade desses processos dialógicos, Santiago (2016), em seu trabalho demonstrou que são conhecidos relatos de comunidades que se importam mais com a passagem livre para o seu rebanho por baixo da linha do trem, do que com significativos investimentos sociais, destacando assim a importância do conhecimento e o respeito ao capital histórico e cultural da localidade.

Nesse processo, vale destacar que o setor público também possui seus próprios interesses e expectativas para o desenvolvimento de indústrias e setores locais, constituindo assim a base para os requisitos das licenças formais e legais para a operação. “Assim, essas expectativas podem ou não ser influenciados pelas demandas e percepções da sociedade, apresentando uma dinâmica própria na sua formação e meio de se posicionar e agir, seja por motivos políticos, ideológicos ou mesmo pragmáticos” (SANTIAGO, 2016). Segundo a autora, isso explica o porquê de a LS ser muito difundida em países fundamentalmente mineradores como Canadá e Austrália, talvez por vivenciarem vários conflitos sociais e ambientais no passado, e a sociedade civil e as instituições serem fortes, o que os mantém alinhados quanto aos impactos que empresas e população sobrepõem entre si. Traçando um paralelo com o sistema global dos Direitos Humanos, Ramos (2022), enuncia:

[...] os Direitos Humanos incidem não somente nas relações entre “Estado e Indivíduo”, mas também nas relações entre particulares, o que obriga as empresas a respeitarem os direitos humanos na condução das suas atividades... Assim as

normas de direitos humanos já existentes responsabilizam os Estados e exigem que estes, então, cobrem das empresas uma conduta *pro homine*¹¹.

Segundo o autor, a vinculação das empresas a gramática dos direitos humanos é fundada genericamente na própria afirmação da universalidade dos direitos humanos, que tem como marco a “Carta da Organização das Nações Unidas e a Declaração Universal dos Direitos Humanos”. Enfim, a universalidade dos direitos humanos não seria efetiva se não contemplasse o reconhecimento da incidência desses direitos em todas as relações sociais, o que abarca obviamente as relações que envolvem as empresas e as suas atividades.

No Brasil a responsabilidade das empresas com a sociedade está assegurada na norma jurídica. A lei Federal n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976, no parágrafo único do artigo 116, assim diz:

Parágrafo único – “O acionista controlador deve usar o poder com o fim de fazer a Companhia realizar o seu objeto e cumprir a sua função social, e tem deveres e responsabilidades para com os demais acionistas da empresa, os que nela trabalham e para com a comunidade em que atua, cujos direitos e interesses deve lealmente respeitar e atender”. BRASIL, 1976, art. 116.

Logo, a LS nada possui de novo e utópico, consiste apenas em uma proposição para designar um direito social garantido legalmente. Isto significa que mapear, conhecer a comunidade de entorno e as suas expectativas, avaliar os impactos gerados pelas operações, bem como entender como os cidadãos afetados percebem esses impactos, além de um dever corporativo, consiste também em uma estratégia de negócios e competitividade, onde a LS deixa de ser apenas uma metáfora, para se transformar em uma poderosa ferramenta de gestão e empoderamento social. Partindo desse raciocínio, Dowbor (1999) concorda que a necessidade de uma maior participação popular nos processos

5 O princípio *pro homine*, nas palavras da desembargadora Rosemarie Diedrichs “**assegura, no conflito de normas, aquela que mais amplia os direitos e garantias fundamentais da pessoa humana**”, demonstrando a relevância do mencionado princípio, que está inserido na Convenção de Viena de 1969, promulgada pelo ordenamento interno. Disponível em: BRASIL. Tribunal Regional Trabalho da 9ª Região. Recurso nº 12189-2006-8-9-0-9 da 2ª Turma, publicação: 05 ago. 2008, acesso em nov., 2022.

decisórios, ocorrerá a partir de um engajamento que busque uma melhor qualidade de vida a todos, resultando assim no empoderamento da população:

“O poder local, com os seus instrumentos básicos, o qual são a participação comunitária e o planejamento descentralizado, constitui, nesse sentido, um mecanismo de ordenamento político e econômico que já deu provas de eficiência, em particular nos países desenvolvidos. Ele é sem dúvida o grande recurso subutilizado no país”, (DOWBOR, 1999).

3.2.3 NÍVEIS DE LICENÇA SOCIAL E OS SEUS LIMITES

Embora a Licença Social seja comumente empregada pela literatura específica como sinônimo de aceitação social, os consultores canadenses Thomson e Boutilier (2011) preconizam que a aceitação social seria apenas um dos quatro níveis em que a LS pode se operacionalizar. Nesse sentido, usando uma abordagem de teoria fundamentada, os autores propuseram que para a obtenção da LS, as empresas precisam ser percebidas como legítimas. Do mesmo modo, propuseram que o nível mais baixo de licença social, no qual eles chamavam de "aceitação básica", exigia ser visto como legítimo. Um nível mais alto de licença social, que eles chamaram de "aprovação", poderia ser obtido se o projeto e seus proponentes fossem vistos como confiáveis. Exemplificando, no modelo da pirâmide da LSO (Figura 2), considerado uma das bases da literatura, possui uma hierarquia cumulativa que apresenta quatro níveis de licença social: rejeição, aceitação, aprovação e identificação psicológica, separados por três fronteiras de limites: a legitimidade, credibilidade, e a confiança;

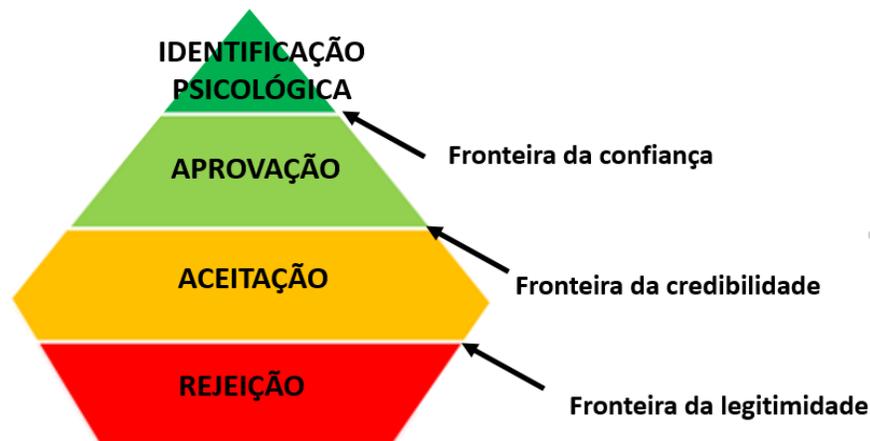


Figura 2: Representação do processo de obtenção da LSO. Fonte: Extraída do modelo sugerido por (THOMSON, BOUTILIER, 2011).

De acordo com o modelo da Fig. 2, o nível mais baixo da LS está a fronteira da legitimidade, que é quando a empresa está no nível de conformidade com as normas legais, sociais e culturais estabelecidas. Sem legitimidade, a licença social é considerada no nível de Retirada e com legitimidade, a empresa tem o nível mínimo de licença social que é o da aceitação Boutilier e Thomson (2011). O limite maior do nível de Aceitação é a Credibilidade, definida em termos de escuta, manutenção de promessas, reciprocidade e negociação justa. Se os *stakeholders* acreditam na empresa, ela conquista a credibilidade, o ambiente se torna mais estável e sua licença social sobe para o nível de aprovação, essa condição é caracterizada por um apoio maior dos *stakeholders* (BOUTILIER; THOMSON, 2011). O nível de aprovação é por fim limitado pela confiança, se a relação dos *stakeholders* locais com a empresa chegar nesse patamar, a licença social pode atingir a identificação psicológica, nível mais alto da LS, em que a comunidade vê seu futuro ligado ao futuro da empresa (BOUTILIER; THOMSON, 2011). Nesse sentido, autores como Jijelava e Vanclay (2017), propuseram que a (i) fronteira da legitimidade é alcançada quando a percepção da comunidade é de que o empreendimento passou por um processo de aprovação adequado e, além disso, que os benefícios decorrentes são repartidos de forma justa com a comunidade. Assim, antes da legitimidade ser conquistada, surgem questões como: o empreendimento é bom para o bem-estar das pessoas

na região? Respeita os modos de vida locais? O seu processo trata as pessoas com respeito? A empresa é percebida como justa pelos atores locais? Quanto a (ii) fronteira da credibilidade, para se chegar ao nível de LS da aprovação, é preciso efetivo engajamento entre empresa e comunidade e comprometimento quanto à identificação e ao tratamento dado aos impactos sociais, ambientais e econômicos gerados pela atuação da empresa. E por fim, a (iii) fronteira da confiança está associada à identificação psicológica, nesse patamar, empresa e comunidade se percebem como parceiros, corresponsáveis pela resolução de questões e interesses comuns.

3.3 TEORIA DOS *STAKEHOLDERS*

“O princípio de sustentabilidade surge como uma resposta à fratura da razão modernizadora e como uma condição para construir uma nova racionalidade produtiva, fundada no potencial ecológico e em novos sentidos de civilização a partir da diversidade cultural do gênero humano”.

(Enrique Leff)

Um breve estudo sobre a Teoria dos *Stakeholders* é pertinente nesse trabalho por fornecer subsídios que auxiliam na compreensão das interações entre empresas e comunidades. Segundo Larry Fink, CEO da BlackRock:

[...] está claro que estar conectada com os stakeholders estabelecendo uma relação de confiança com eles e agindo com propósito, permite à empresa entender e responder às mudanças que estão acontecendo no mundo. Não consigo recordar um momento que tenha sido mais importante para as empresas responderem às necessidades de seus stakeholders. Estamos em um momento de tremenda dor econômica, (LARRY FINK, 2022).

Para Demajorovic *et al.*, (2019), uma vez que se compreende os impactos das empresas, juntamente com as teorias de *stakeholders*, é possível entender o encadeamento que levou ao surgimento do conceito de Licença Social (LS).

A origem da palavra *stakeholder*, no âmbito dos conceitos de administração empresarial, desenvolveu-se a partir de 1963, mediante um relatório internacional do

“Instituto de Pesquisa de *Stanford*”, que definia os *stakeholders* como “grupos, sem os quais uma organização não existiria, consistindo em elementos vitais para a sua sobrevivência e sustentabilidade” (FREEMAN, 2004).

Clarkson (1995) em sua definição do que seria o termo *stakeholder*, declarou que:

[...] a longevidade de uma organização depende da habilidade de seus gestores em criar riqueza, valor e satisfação suficientes para aqueles que pertencem a cada grupo de *stakeholders*, de modo que cada grupo continue como parte do sistema de *stakeholders* da corporação.

Nesse sentido, o autor considera que *stakeholders* são pessoas ou grupos que possuem ou reivindicam propriedade, direitos ou interesses em uma empresa e em suas atividades, passadas, presentes ou futuras, de modo que aqueles que possuem interesses comuns ou parecidos seriam classificados como pertencentes ao mesmo grupo, tais como empregados, acionistas, clientes etc., e ainda:

“Os gestores devem desenvolver relacionamentos, inspirar seus *stakeholders*, e criar comunidades onde todos se esforçam para oferecer o melhor de si para poder entregar o valor que a empresa promete” (CLARKSON, 1995).

Nessas declarações, Clarkson (1995) deixa claro que os gestores possuem a responsabilidade de atender às principais expectativas dos *stakeholders* em termos de valor e criação de riquezas. Já Freeman (2004), autor considerado referência mundial na proficiência da Teoria dos *Stakeholders*, enfatiza a perspectiva do *stakeholder* em vez da perspectiva do gestor e da organização, e em seus estudos, propôs que um *stakeholder* poderia usar um determinado tipo de estratégia para influenciar uma empresa a mudar seu comportamento. Freeman (2004) ainda aponta que o conceito da organização deveria ser analisado e ampliado não apenas para incluir as “interações da empresa com outros negócios, mas também seus relacionamentos com outros *stakeholders*, tanto internos quanto externos”. Vale destacar que o autor enfatizou a notoriedade e o poder que os *stakeholders* possuem sobre a organização, no qual são responsáveis pela sua

sobrevivência e, por conseguinte, o autor ainda defende que o termo stakeholder refere-se a grupos de indivíduos que possuem uma “*demanda legítima*” sobre a organização.

O conceito de “*demanda legítima*” ou legitimidade¹² no qual os *Stakeholders* possuem sobre a empresa segundo Hill e Jones (1992), é estabelecido por meio da existência de uma relação de troca, logo a eficácia de uma organização procede da gestão de demandas, principalmente as demandas dos grupos de interesse. Para Mitchell *et al.*, (1997), o conceito de legitimidade implica em uma percepção ou suposição generalizada de que as ações de uma empresa são desejáveis, adequadas ou apropriadas em algum sistema socialmente construído por normas, valores, crenças e significados¹³. Nessa perspectiva, Mitchell *et al.*, (1997), atribui que a legitimidade é fundamental na perspectiva normativa da Teoria do *Stakeholder*, pois é ela que irá normatizar qual stakeholder realmente deverá ser contemplado, e assim todos os autores aqui citados salientam que é comum haver confusão entre os conceitos de poder e legitimidade, e alertam para o fato de que os dois conceitos são independentes, ainda que inter-relacionados. Dessa forma, possuir legitimidade aumenta o nível de relevância de determinado stakeholder, porém segundo os autores isso não será suficiente para ele efetivar as suas reivindicações.

Na concepção de Freeman (2004), o termo *stakeholder* pode ser definido como qualquer grupo ou indivíduo que afeta ou é afetado pelo alcance dos objetivos da empresa. Portanto, pode também ser descrita como um sistema de *stakeholders* ligados por um conjunto complexo de relações, onde cada integrante tem direitos diferentes, objetivos, expectativas e responsabilidades distintas, fornecendo um determinado recurso ou contribuição para a instituição. Assim, os *stakeholders* devem ser considerados como parte estratégica de negócio, e que não podemos analisar o mundo dos negócios como

¹² O conceito de legitimidade utilizado nesse trabalho de acordo com SOCIAL LICENSE (Org.) se refere a legitimação por parte da comunidade e está ligada ao respeito da empresa pelas questões socioculturais, ambientais e do diálogo e segurança entre elas.

¹³ Versão original: “*is a generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system of norms, values, beliefs, and definitions*”.

se estivesse separado do mundo da ética ou da política, pois as empresas devem construir uma relação de colaboração com as partes interessadas.

3.3.1 IDENTIFICANDO OS *STAKEHOLDERS*

Freeman e Reed (1983), em seu trabalho para a identificação de quem são os *stakeholders*, buscaram ser mais detalhados propondo duas definições específicas, uma em sentido limitado e outra em sentido amplo.

(i) Sentido limitado: trata-se daqueles *stakeholders* que são essenciais para a existência e o sucesso da empresa. São os grupos que “cuja falta de apoio levaria ao fim da organização”. Como exemplo, temos os empregados, segmentos de clientes, fornecedores chave, agências governamentais, acionistas e instituições financeiras.

(ii) Sentido amplo: abrange os *stakeholders* que poderiam afetar o êxito dos objetivos da organização. São exemplos os grupos de interesse público, coletivos de ativistas, agências governamentais, associações ou câmaras de comércio, competidores, sindicatos.

Conforme Freeman e Reed (1983), para formular e implementar estratégias, é necessário que gestores considerem os *stakeholders* em seu “sentido amplo”, no qual inclui grupos amigáveis ou hostis à organização, sendo afetados por elas. Partindo dessa premissa, eles dispuseram uma ferramenta para caracterizar quem são os *stakeholders* de uma organização. Esta ferramenta possui a forma de uma matriz de dois eixos, o horizontal indica o tipo de interesse que incide sobre a organização analisada, que pode ser: (i) sobre o patrimônio; (ii) econômico ou em termos de mercado; (iii) e grupos de influência. O vertical diz respeito à força ou poder que incutem sobre a organização, que podem ser: (i) o poder formal ou por meio do voto; (ii) poder econômico, que é a habilidade de influenciar por decisões de mercado; (iii) poder e a influência que se estende do processo político. Os autores ainda apresentam dois tipos de matrizes, que apresentam a contraposição entre o ideal e a realidade, a que retrata a situação ideal, mostra que cada grupo de *stakeholder* recai sobre uma posição única na matriz (apenas uma classe

de interesse e uma de poder) e a outra, expõe a situação real. Nesta, as situações reais não tendem a ser tão pontuais como na primeira pois os stakeholders por vezes assumem papéis múltiplos simultaneamente, conforme delineado na Fig. 3:

Matriz de stakeholders

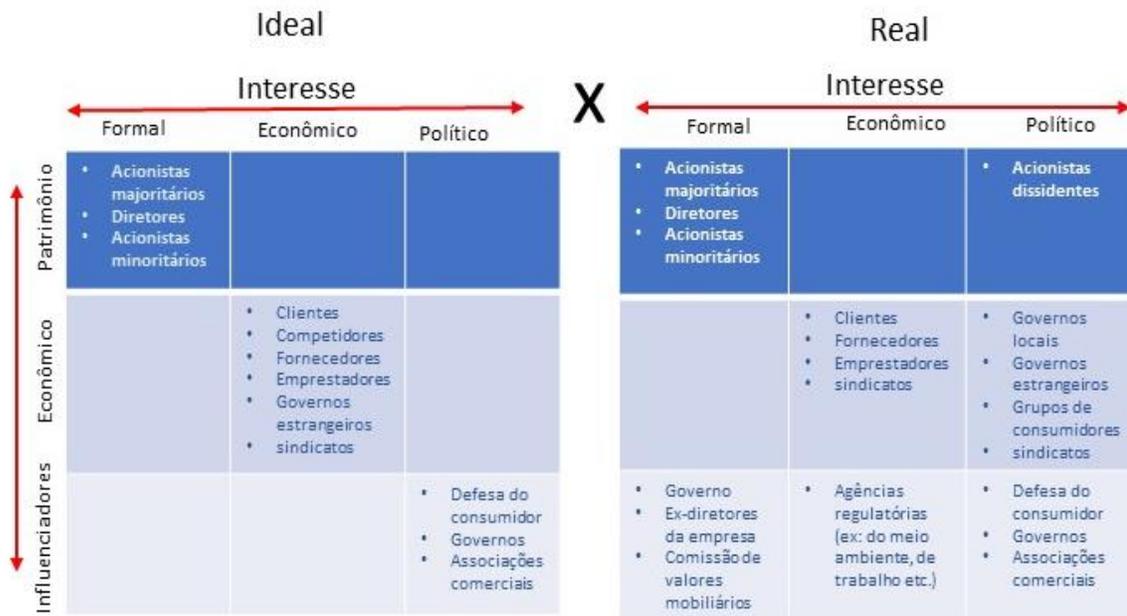


Figura 3: Matriz de stakeholders. Adaptado pela autora, fonte: (FREEMAN; REED, 1983).

Clarkson (1995) também conceitua os grupos de *stakeholders* em função do nível que a empresa depende deles para a sua sobrevivência futura, o autor classifica os *stakeholders* como sendo primários ou secundários:

(i) *Stakeholders* primários: são os stakeholders que sem os quais a empresa não pode sobreviver, ou seja, existe um grau elevado de interdependência entre a empresa e esses grupos, são os acionistas e investidores, empregados, clientes e fornecedores. Na sua concepção, a empresa pode ser analisada ou entendida como um sistema complexo de interrelações com os stakeholders primários, em que o gestor tem um papel primordial para criar e compartilhar riquezas, valor ou satisfação para manter este sistema coeso e assim garantir a sobrevivência da organização.

(ii) *Stakeholders* secundários: são aqueles que interagem em uma via de mão dupla com a empresa, mas que não estão envolvidos diretamente em transações econômicas, legais ou laborais com a empresa, como as ONGs ou a mídia, e não são considerados essenciais para sua sobrevivência. Porém, tais grupos possuem o poder de influenciar positiva ou negativamente a opinião pública. Ou seja, tais grupos “. . . podem causar um dano significativo e irreversível para a organização”.

Mitchell *et al.*, (1997), em seu trabalho para a elaboração de uma hipótese para identificação e a influência das partes interessadas, aponta que a interferência dos stakeholders em uma organização se dá por intervenção de três atributos: (i) o poder, (ii) a legitimidade, (iii) e urgência. A combinação desses conceitos gera sete tipos diferentes de stakeholders, gerando o diagrama de Venn, conforme exposto na fig. 3:

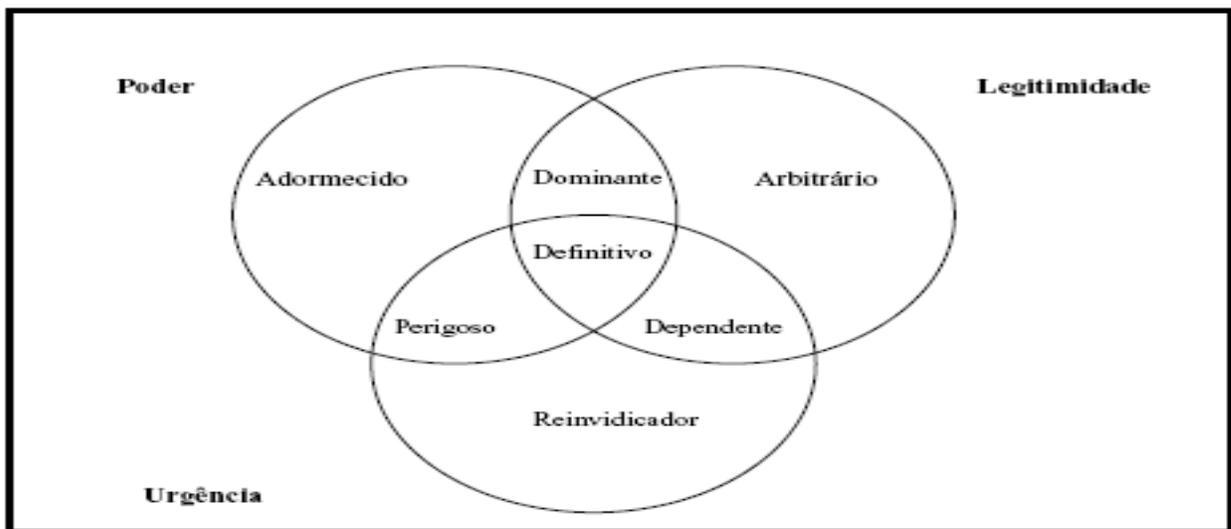


Figura 4: Tipos de stakeholders. Fonte: MITCHELL, R. K., AGLE, B. R., & WOOD, D. J. (oct. 1997).

1º *Stakeholder* Adormecido. Tem poder para impor sua vontade na organização, porém não possui legitimidade ou urgência e, assim, seu poder fica em desuso, tendo pouca ou nenhuma interação com a empresa. A empresa deve conhecer esse *stakeholder* para monitorar seu potencial em conseguir um segundo atributo, ou a urgência, ou a legitimidade.

2º *Stakeholder* Arbitrário. Este possui a legitimidade, mas não tem poder de influenciar a empresa nem alega urgência. A atenção que deve ser dada a essa parte interessada diz respeito à responsabilidade social corporativa, por tender a ser mais receptiva e urgente.

3º *Stakeholder* Reivindicador. Quando o atributo mais importante na administração do *stakeholder* for urgência, ele é reivindicador. Sem poder e sem legitimidade, não deve atrapalhar tanto a empresa; porém deve ser monitorado quanto ao potencial de obter um segundo atributo.

4º *Stakeholder* Dominante. Tem influência na empresa assegurada pelo poder e pela legitimidade. Espera e recebe muita atenção da empresa.

5º *Stakeholder* Perigoso. Quando há poder e urgência, porém, não existe a legitimidade, o que existe é um *stakeholder* coercitivo e possivelmente violento para a organização, o que pode ser um perigo, literalmente.

6º *Stakeholder* Dependente. Tem alegações com urgência e legitimidade, porém depende do poder de um outro *stakeholder* para ver suas reivindicações sendo levadas em consideração.

7º *Stakeholder* Definitivo. Quando possui poder e legitimidade, já praticamente se configura como definitivo. Quando, além disso, alega urgência, deve-se dar atenção imediata e priorizada a esse *stakeholder*.

Segundo o Modelo de Mitchell *et al.*, (1997), é fundamental identificar primeiramente os Stakeholders que influenciam a organização, e fazer duas avaliações críticas: o potencial desses *stakeholders* em impugnar a organização e o potencial desses *stakeholders* em cooperar com a organização. Para Boutilier (2017) o modelo de Mitchell, Agle e Wood (1997) propõe que os gestores priorizassem suas partes interessadas usando a tipologia intuitiva (Fig.3) que pode ser descrita pelo diagrama de Venn criado por três atributos percebidos das partes interessadas: poder, urgência e legitimidade. Assim, as percepções errôneas desses atributos pelos gestores podem explicar por que às vezes eles priorizam as partes interessadas erradas. Infelizmente, outros interpretaram

mal Mitchell *et al.*, e chegaram à conclusão de que essa tipologia foi criada para mostrar como um gerente deve priorizar as partes interessadas e, na medida em que os gerentes geralmente acertam, essa aplicação incorreta da tipologia pode ser útil. Nesse sentido, Savage *et al.*, (1991), também elaborou quanto aos tipos de *Stakeholders* quatro classes distintas:

1º *Stakeholders* Dispostos a apoiar, possuem baixo potencial em ameaçar e alto potencial em cooperar.

2º *Stakeholders* Marginais, não são nem altamente ameaçadores, nem especialmente cooperadores.

3º *Stakeholders* Indispostos a cooperar, possuem alto potencial de ameaça, mas baixo potencial em cooperação.

4º *Stakeholders* Ambíguos, têm alto potencial em ameaçar, assim como em cooperar.

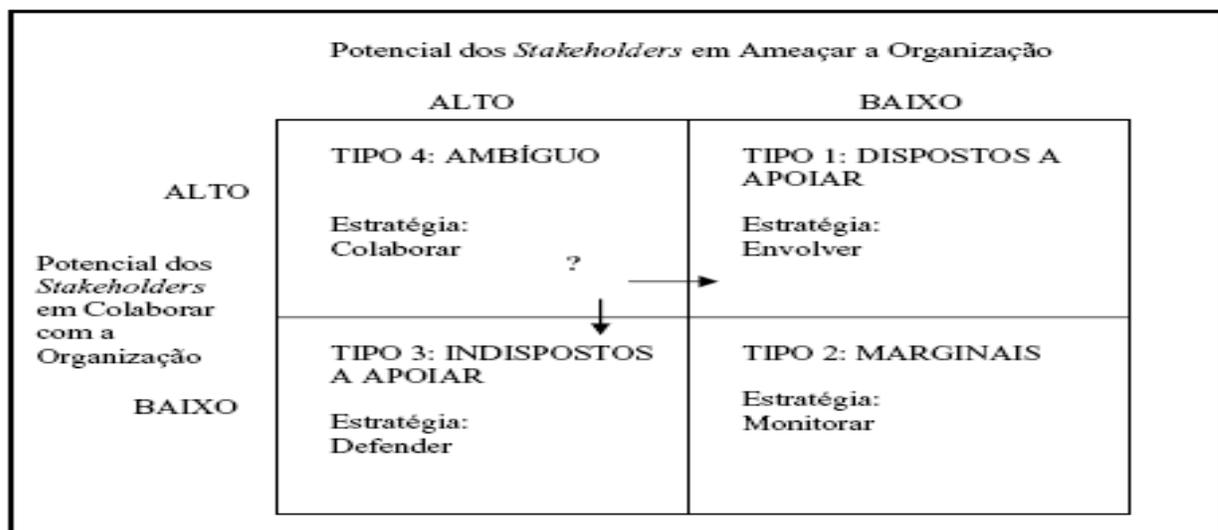


Figura 5: Diagnóstico dos tipos de *stakeholders*. Fonte: SAVAGE, G. T., NIX, T. W., WHITEHEAD, C. J. & BLAIR, J. D. (1991).

O potencial para a cooperação dos *Stakeholders*, segundo os autores, é relevante porque eles podem levar as companhias a unirem forças com outros *stakeholders*,

resultando numa melhor administração dos negócios. Na análise de Savage *et al.*, (1991), quanto mais dependente o *stakeholder* for, maior é a vontade de cooperar e o potencial do *stakeholder* em cooperar, às vezes, é ignorado, porque a análise geralmente enfatiza tipos e magnitudes de ameaças de *stakeholders*. Para os autores, as empresas ao focar no potencial dos *stakeholders*-chave para ameaçar e cooperar, podem evitar a implementação de planos opostos aos planos dos *stakeholders*, reconhecer suas necessidades emergentes, modificar planos para envolvê-los e desviar problemas associados à organização, (SAVAGE *et al.*, 1991).

Quanto a teoria dos *Stakeholders*, o presente trabalho trouxe até o momento os estudos sobre os impactos dos stakeholders para o desempenho das organizações. Porém, analisando pelo aspecto legal, administrativo e econômico, os *stakeholders* possuem papéis, interesses e participações distintas. Enquanto os fornecedores e empregados têm participação nos negócios estabelecida por contratos, e os acionistas dependem dos resultados gerados no final de todo o processo. Nessa conjunção, Campos (2006), nos esclarece que a proposição da teoria dos *stakeholders* abre o debate quanto a sua fundamentação ética e sobre a possibilidade de contrapô-la à teoria dos *shareholders*. Para essa teoria, de ampla aceitação entre os economistas e muitos estudiosos organizacionais, as organizações existem para gerar lucros, para remunerar os acionistas e gerar os fluxos financeiros necessários à sua sobrevivência. Já o engajamento das partes interessadas significa trazê-las para o processo de tomada de decisão empresarial, o que implica em identificação, comunicação, negociação, gestão de relacionamento, motivação e formação de parcerias estratégicas, transpassadas por princípios e comportamentos éticos e justos para se alcançar a confiança necessária para a efetiva cooperação entre as partes. É um processo proativo, de interdependência e mutuamente benéfico, buscando criar e ampliar objetivos comuns, (MITCHELL; AGLE; WOOD, 1997). Complementando, de acordo com as considerações feitas por Freeman (2004), é imprescindível discutir a legitimidade destes interesses no contexto dos *stakeholders* como um fim e não como o meio para alcançar outros fins. Assim, compreender quem são os *stakeholders* e qual o papel da organização junto à sociedade é essencial para a gestão dos negócios.

3.3.2 O CAPITALISMO DOS *STAKEHOLDERS* E A RESPONSABILIDADE SOCIAL

Na concepção de Freeman (2004), quanto aos objetivos das organizações, as discussões acontecem em dois segmentos. O primeiro enfatiza metas e resultados que devem ser perseguidos e conquistados, visando a garantia e a continuidade dos negócios. E o segundo foca em como estes resultados são distribuídos, quais são os objetivos dos constituintes organizacionais, seus interesses e legitimidade. Logo, “refinar o propósito corporativo” e acessar as prioridades das partes interessadas pela perspectiva ética é fundamental, pois segundo o autor a legitimidade dos diversos interessados nos negócios equipara os acionistas aos empregados, fornecedores e consumidores, e o segundo segmento será objeto desse estudo.

Antes de seguir adiante com esse trabalho, vale uma breve elucidação sobre a construção de uma teoria de *stakeholders* em uma dimensão ética partindo de uma estrutura normativa. Nesse sentido, (AMARAL; ZANDER, 2011), consideram a ABNT NBR 16001 e a ISO 26000, “Diretrizes Internacionais sobre responsabilidade social” como a mais completa e ampla norma sobre responsabilidade social corporativa. Porém, ao analisar a expressão “Responsabilidade Social” (RS), é perceptível que ela nos permite várias interpretações e, nesse sentido, vem sendo utilizada em diferentes contextos, e assim faz-se necessário o seu entendimento vocabular. Segundo o Inmetro (2022), a palavra Responsabilidade é originária do latim “*Responsus ou Respondere*” e significa responder pelos próprios atos ou os alheios, ou por algo que lhe foi confiado. A palavra Social está relacionada à sociedade, à característica de interação dos organismos vivos, de sua coexistência coletiva, independentemente de serem ou estarem conscientes dessa interação ou da interação ser voluntária, ou involuntária e aplica-se a populações tanto de seres humanos quanto de outras formas de vida. Assim, conforme demonstrado na (fig. 6), podemos inferir por meio de uma visão holística que o conceito Responsabilidade Social está relacionado a tudo e a todos que de alguma forma estão interligados e interdependentes, ou seja, às consequências mútuas.



Figura 6: A visão holística dos temas centrais da RSE. Fonte: <<http://www.inmetro.gov.br>>; acesso em mar. 2023.

Agora, trazendo o conceito Responsabilidade Social para o viés empírico, a ABNT NBR 16001 e a ISO 26000 definem responsabilidade social corporativa como a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões na sociedade e no meio ambiente através de um comportamento ético e transparente, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável (ABNT, 2022). Atualmente, toda organização opera em uma sociedade ampla e diversificada e estar consoante com a legislação vigente já não atende as demandas sociais e ambientais e, portanto, as normas internacionais que consideram as expectativas das partes interessadas, os *stakeholders* são fundamentais, ou seja, a definição de responsabilidade social implica que as obrigações empresariais devem ir além da conformidade legal. Assim sendo, “essas obrigações” provêm de valores éticos e sociais amplamente aceitos e variam entre a padronização dos direitos dos trabalhadores nos processos produtivos de todos os negócios e em todos os países e culturas, e por esse motivo a ISO 26000 recomenda que sejam seguidas as normas internacionais de gestão social, tais como as definidas na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Logo, a razão em se optar por utilizar como conceito

de Responsabilidade Social o mesmo adotado pela norma Internacional ISO 26000, deve-se por ser uma norma de uso voluntário e por fornecer diretrizes para todos os tipos de organizações, desde a dos setores privados, públicas e do terceiro setor e independente do porte ou configuração jurídica que almejam um desenvolvimento sustentável. Assim a ISO 26000, define como Responsabilidade Social a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, mediante um comportamento ético e transparente que (i) Contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e o bem-estar da sociedade; (ii) Leve em consideração as expectativas das partes interessadas; (iii) Esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento; (iv) Esteja integrada em toda a organização... e seja praticada em suas relações (ABNT, 2022).

Em resumo, a Responsabilidade Social de uma organização pode ser entendida como a sistematização dos seus objetivos econômicos, sociais e ambientais, ou seja, as suas decisões estratégicas e operacionais devem ser baseadas em uma visão holística desses três pilares, enfim, a Responsabilidade Social deve abranger toda a cadeia de valor. Nesse contexto, os conceitos de Responsabilidade Social empresarial e a Licença Social estão intimamente interligados, haja vista que autores como Porter e Kramer (2006) defendem que por meio da abordagem da LS (chamam-na de licença tácita), uma empresa consegue direcionar estrategicamente suas ações de RSE para questões que afetem objetivamente os seus próprios *Stakeholders*.

3.4 O CONTROLE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE LEGITIMAÇÃO DA LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR

“A minha alma tá armada e apontada para a cara do sossego...pois paz sem voz, paz sem voz não é paz é medo”

(Canção de O Rappa)

Em virtude da evolução do Estado Liberal para o paradigma do Estado Democrático de Direito, passou-se a garantir aos cidadãos o direito Constitucional à participação popular, consagrado em diversas passagens da Constituição Federal de 1988, mas talvez a passagem mais emblemática se encontre, no parágrafo único do artigo 1º, no qual estabelece que “todo poder emana do povo”. Para Baracho (2000), “No paradigma do Estado Democrático de Direito, a temática cidadania apresenta inestimável protagonismo sendo representada como um processo, como direito de efetiva participação do cidadão na conformação das decisões públicas.

Nesse sentido, a Constituição deixa claro que as possibilidades de participação dos cidadãos na Administração Pública vão além do simples direito ao voto para a escolha dos representantes, e passa a ser concedido aos cidadãos o controle dos atos da Administração Pública. Assim, fica conferido aos cidadãos o direito de participação em processos decisórios, de opinar sobre assuntos de interesses públicos, de fiscalizar a aplicação dos recursos públicos e de avaliar os resultados decorrentes da atuação do Poder Público. A Constituição Federal assegura também o direito à informação, de acordo com o artigo 5º, inciso XXXIII, e o direito do cidadão denunciar ilegalidades ao Tribunal de Contas, artigo 74, § 2º.

A municipalização da questão ambiental é apontada como um passo evolutivo importante na gestão ambiental descentralizada e na institucionalização da participação popular, aspectos consagrados em 1988 pela Constituição Federal, e previsto desde 1981, com a instituição da Política Nacional de Meio Ambiente (Lei Ordinária 6.938) (Brasil, 1981). Em nível local, a autoridade e o poder de decisão estão próximos da população, e conhecem melhor seus interesses e problemas cotidianos, facilitando uma maior

participação da sociedade no equacionamento e solução dos problemas ambientais, para Bruschi *et al.*, (2002):

[...] hoje o Município torna-se local privilegiado para o tratamento da problemática socioambiental que afeta diretamente a sociedade em seu dia a dia, tornando possível que os governos locais encontrem, em conjunto com a sociedade, caminhos saudáveis para seu crescimento, superando o discurso tradicional de progresso a qualquer preço.

Toda essa evolução do *modus operandi* político e social advém do panorama no qual surgiu o Estado Liberal, os princípios no qual se fundamentava e as suas consequências, segundo Baracho (2000):

[...] Na segunda metade do Século XIX, o mundo em processo profundo com a Revolução Industrial, a sociedade passou por uma crise, que repercutiu na crise do Estado Liberal e acelerou a mudança do paradigma após a Primeira Guerra Mundial (início do Século XX). Neste contexto, o paradigma do Estado Liberal não mais atendia aos anseios da sociedade e ao contrário, era corresponsável pela crise na qual população estava inserida, como as desigualdades na distribuição das riquezas e do poder e ainda, a maior parte da população não possuía bens de consumo, configurando assim como uma grande contradição dos princípios da Revolução Industrial (BARACHO, 2000).

Nesse sentido, ocorreu a evolução do modelo do Estado Liberal para o Estado Social, fruto das ideias socialistas, comunistas e anarquistas que inspiravam os movimentos coletivos de massa, fortalecendo assim os direitos coletivos e sociais. Ainda, na concepção de Baracho (2000):

A decadência que chegou o Estado Social se deu pela sua ineficiência, sendo superado pelo modelo do Estado Democrático de Direito, em face de sua inaptidão para reconhecer o caráter privado essencial à própria dimensão pública, e a redução do público ao estatal conduziu aos excessos perpetrados pelo Estado Social e sua doutrina e, com efeito, no paradigma do Estado Democrático de Direito surge uma pluralidade de esforços no sentido de resgatar a força integradora do direito à cidadania, enfraquecida nos modelos do Estado Liberal e do Estado Social (BARACHO, 2000).

Resumindo, no Estado Democrático de Direito, temos a valorização dos princípios constitucionais, que garantem a autonomia privada, e os que organizam processos decisórios públicos. Ou seja, o conceito de que o público e o privado são, na verdade,

requisitos complementares e essenciais uma à outra para configuração do regime democrático, e dos direitos de cidadania.

3.4.1 O CONTROLE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO.

Quanto ao saneamento básico, a participação social em políticas públicas recebe um maior entendimento a partir da Lei 11.445/2007 (antigo marco legal de saneamento básico), que estabeleceu o conceito de “controle social” como um de seus princípios norteadores e o definiu como:

[...] conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico.

Em conformidade com as normas constitucionais, a Lei nº 11.445/2007, estabeleceu as diretrizes nacionais para o saneamento básico, determinando que os serviços públicos de saneamento básico fossem prestados em observância ao princípio fundamental do controle social (artigo 2º, inciso X).

Nesta conjunção, e visando a uniformização das regras e definindo os padrões da atividade regulatória e da formulação das políticas públicas para aumentar a competição e a obrigatoriedade da realização de processos licitatórios, é que foi corroborado o Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei 14.026/2020), alterando assim, muitos pontos da Lei 11.445/2007. Seu objetivo primordial é possibilitar a universalização dos serviços até 31.12.2033, ou seja, garantir o atendimento de 99% da população com água potável e de 90% da população com coleta e tratamento de esgoto.

Por conseguinte, a Lei 14.026/2020 conservou a obrigação de que o titular dos serviços, ao formular a respectiva política pública de saneamento básico, no qual deverá estabelecer os mecanismos e os procedimentos de controle social, “apenas com o

diferencial da regionalização da gestão dos serviços de saneamento básico e a definição da titularidade dos serviços nos casos de interesse comum e interesse local”.

Nesse contexto, com as regionalizações da gestão do saneamento básico, novas possibilidades de governança serão criadas, passando o titular a ser responsável pelos atos de deliberação sobre a prestação dos serviços, a regulação, os planos regionais de saneamento básico e as formas e instrumentos de controle social. Partindo dessa premissa e em equivalência com a Licença Social, Santiago (2016) defende que:

[...] se considerarmos preceitos de uma nova governança, a LSO apresenta tendências para ser uma forma de autorregulação empresarial, não apenas como uma simples técnica consultiva, com pesquisa junto às partes interessadas e grupos focais, mas de uma forma colaborativa, fortalecendo o nível de aprendizado de quem a concede. Por conseguinte, não se mede o nível de concessão da LSO, mas sim prepara-se o local para ser capaz de conceder a LSO, e não se busca a LSO para evitar conflitos, busca-se a LSO com o objetivo de fortalecer a comunidade.

É importante enfatizar que ao abordar o termo controle social, é necessário fazer uma distinção de nomenclatura tendo em vista que o seu sentido é distinto do exercício de controle. Aqui, o controle social ao que se refere a Lei, diz respeito ao domínio exercido pelo conjunto social sobre algum sujeito, especificamente como o controle dos cidadãos em relação ao Estado (BARACHO, 2000).

3.4.1.1 A IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL PARA O SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO NO BRASIL.

Inicialmente, podemos definir saneamento básico como o conjunto de serviços, infraestruturas de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais urbanas, portanto são ações fundamentais para a garantia da saúde da população e a manutenção de um ambiente ecologicamente equilibrado, (ANA, 2022). Trata-se, portanto, de um direito garantido por lei em todo território nacional, estando assegurado pela Constituição Federal e pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei 14.026/2020). No entanto, no Brasil, apesar das

diretrizes existentes, a universalização do saneamento básico ainda representa um grande desafio, impactando principalmente as camadas mais vulneráveis da população brasileira (ETHOS, 2022). Para o Instituto Trata Brasil (2023), quanto às questões sociais, este setor está diretamente conectado com a agenda da inclusão e melhoria da qualidade de vida das populações vulneráveis, pois o acesso à água tratada e ao saneamento ainda são desafios diários para uma imensa parte da população:

[...] não há dúvidas que este setor vai ter que se reinventar diante do Novo Marco Legal do Saneamento (Lei 14.026/2020). O Novo Marco Legal alterou diversos instrumentos legais referentes ao tema de saneamento, como o papel da Agência Reguladora Nacional, as metas de atendimento, as condições de acesso a recursos federais e a readequação e migração aos novos padrões contratuais. Mas, não é apenas o novo marco do saneamento e outras discussões no marco regulatório que impõem transformações no setor. Fato é que, talvez seja este o setor que, na próxima década, mais poderá contribuir para a construção de uma economia de baixo carbono, circular, regenerativa e inclusiva no Brasil. (INSTITUTO TRATA BRASIL 2023),

Diante desses fatos, é exponencial a necessidade das cidades serem sustentáveis, pois segundo dados da ONU, eles trazem a previsão que cidades abriguem 70% da população mundial até 2050 e, atualmente 57% dos brasileiros vivem em 6% das cidades. Nesse contexto, todos esses fatores aliados a extrema importância da água potável e do saneamento básico (ODS 6), correspondem como um dos principais eixos para a justiça social e a prosperidade econômica de um país.

Segundo Couto *et al.*, (2021), o protagonismo e a participação popular em políticas públicas mostram-se essencial para o exercício da cidadania, como exemplo, já na década de 1970, houve o chamado “Movimento Sanitarista”¹⁴ em prol da implementação efetiva de políticas de saúde no Brasil, destacando a participação social especificamente

¹⁴ O Movimento da Reforma Sanitária no Brasil nasceu no contexto da luta contra a ditadura, no início da década de 1970. A expressão foi usada para se referir ao conjunto de ideias que se tinha em relação às mudanças e transformações necessárias na área da saúde. Essas mudanças não abarcavam apenas o sistema, mas todo o setor saúde, em busca da melhoria das condições de vida da população. Grupos de médicos e outros profissionais preocupados com a saúde pública desenvolveram teses e integraram discussões políticas. Este processo teve como marco institucional a 8ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em 1986. Entre os políticos que se dedicaram a esta luta está o sanitarista Sergio Arouca. As propostas da Reforma Sanitária resultaram, finalmente, na universalidade do direito à saúde, oficializado com a Constituição Federal de 1988 e a criação do Sistema Único de Saúde (SUS). Fonte: <<https://pensesus.fiocruz.br/reforma-sanitaria>>; acesso 30 de maio 2023.

na área do saneamento básico. Nesse contexto, Kucharski *et al.*, (2022), cita que as conquistas dos direitos sociais, como a saúde e a previdência social são resultados de muita luta da população, dos trabalhadores, e das entidades sociais, e tantas outras organizações, que travaram muitas batalhas no decorrer da História, o que culminou com a conquista dos direitos sociais assegurados pela Constituição Federal de 1988. Para Polignano (2022), estes direitos vêm sendo ameaçados constantemente pelas fragilidades que o próprio sistema enfrenta, de falta de reajuste dos valores repassados, atrasos nos repasses financeiros, gestão desqualificada em alguns setores, entre outros. A Constituição Brasileira de 1988 apresentou instrumentos normativos, concedendo enfoque aos processos participativos para os cidadãos na formulação de políticas dos serviços públicos, incluindo os de saneamento básico. Quanto a essa prerrogativa, Couto *et al.*, (2021), complementam:

[...] a Constituição da República Federativa de 1988 é resultado de um processo democrático permeado pela emergência de movimentos sociais representando distintos interesses e por manifestações que desembocaram dos anseios das sociedades, tais como: grandes greves, campanha por anistia política e pelo fim da censura, articulação de setores empresariais, luta pelo restabelecimento do Estado Democrático de Direito, entre outras, (Couto *et al.*, 2021).

Fato é que o processo de concepção da Constituição mostrou-se como um dos momentos de maior mobilização organizada da sociedade civil na história do Brasil. O anseio em participar e construir uma sociedade pautada em valores democráticos fez com que fosse acolhida a participação direta do povo brasileiro por Emendas Populares na construção da nova Constituição, fundamentando assim a soberania popular por meio de vários vetores que garantem a participação social, Bitencourt *et al.*, (2019). Então, partindo desse princípio, o exercício da cidadania pressupõe uma dimensão bastante ampla, onde compreende os direitos civis, políticos e sociais. Nesse sentido, é importante entender profundamente a relação entre saneamento básico, e a participação social considerando que entre as principais metas do novo marco legal do saneamento visam estimular a livre concorrência, a competitividade, a eficiência e a sustentabilidade econômica na prestação desses serviços, tendo como foco a universalização e qualificação desse

setor até 2033, garantindo que 99% da população brasileira tenha acesso à água potável e 90% ao tratamento e a coleta de esgoto; (BRASIL, Lei nº 14.026/2020).

E assim, eis que surge um dos grandes desafios das operadoras de saneamento para os próximos anos: compreender a realidade desse enorme contingente de pessoas que serão atendidas a esse direito que é tão básico. Essa tarefa não é fácil, e assim procede à importância da LS, visto que uma área de concessão abarca diferentes “territórios”, cada um com suas dinâmicas geográficas, socioeconômicas e culturais.

3.5 O SISTEMA CANTAREIRA

“O modo como as decisões sobre o gerenciamento de água é tomado e os sistemas de água são controlados revela bastante sobre o ganho e a saúde da democracia.”

(Neil S. Grigg).



Figura 7: Sistema Cantareira atualmente Fonte: <<http://www.sabesp.com.br/muitoalemdaagua/>>; acesso em 6 fev. 2023.

3.5.1 A DEPENDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO PELAS ÁGUAS DA CANTAREIRA: UMA HISTÓRIA DE DESAFIOS

Conta a história, que a Serra da Cantareira até fins do século XIX era uma região constituída por fazendas e chácaras dedicadas à agricultura familiar. De acordo com Saito (2002), o nome “Cantareira” foi dado à serra pelos tropeiros que faziam o comércio entre São Paulo e outras regiões do país, nos séculos XVI e XVII, devido à abundância de nascentes e córregos encontrados nesta região. Era costume na época colocar água em jarros chamados cântaros, e chamava-se “Cantareira” o local onde os cântaros eram guardados e abastecidos. Na segunda metade do século XIX, com a crescente urbanização, os problemas de abastecimento de água começaram a despontar. Chegara o momento de estruturar um sistema de abastecimento para São Paulo, (SABESP, 2018). Nessa mesma época, em meados do séc. XIX, segundo os estudos de Prestes Filho (2012):

[...] A capital vislumbrava o alvorecer das transformações arquitetônicas e urbanísticas, como a inauguração da primeira ferrovia paulista, o surgimento do Viaduto do Chá, além da criação da Avenida Paulista e do Museu do Ipiranga. Neste período, a produção cafeeira atingia altos níveis de produção, permitindo o investimento no setor industrial através dos excedentes obtidos com o café. Nesse cenário, somando-se as imigrações dos europeus com as migrações em número sempre crescente, a população paulistana em 1872 era de 23.243 habitantes, passa para 44.030 em 1886, quatro anos depois, atinge 64.934 e após três anos, em 1893, a incrível marca de 192.40912, ou seja, em 7 anos há um aumento de aproximadamente 150.000 habitantes, esse incalculável crescimento gerou uma ocupação desordenada do espaço urbano. Por outro lado, o aumento demográfico desenvolveu os setores de serviços e comércio, incentivando a implantação de novas fábricas, devido à grande quantidade de mão-de-obra, e de um mercado consumidor em potencial, conseqüentemente, o seu contínuo crescimento populacional trazia enormes desafios sociais, econômico e culturais, além da necessidade por maiores demandas de água e coleta de esgoto.

Segundo Whitaker (1946), ao longo do século XIX, o problema do abastecimento na cidade era bastante grave, marcado por períodos de estiagem, quando as nascentes secavam, e as águas não chegavam aos chafarizes, obrigando a população a dessedentarem-se diretamente nos rios da capital, lamacentos e poluídos. Nesse contexto, as águas do Tamanduateí, passam a ser oferecidas pelos “aguadeiros”, de porta em porta, em pipas puxadas por burros, por preços que variavam de 40 a 80 réis o barril de 20 litros.

O alvo, de tão próspero comércio, eram as famílias que não possuíam escravos para buscar água nas fontes.

Assim, as pressões populares intensificavam-se com o apoio da imprensa da época, exigindo das autoridades medidas severas, e não as paliativas de sempre, e que de uma vez por todas, se resolvesse o problema da falta d'água, que tanto atormentava a vida dos cidadãos paulistas. Segundo Victorino (2002), essa questão se transformou em problema social de primeira instância, o que pode ser constatado nos protestos da população nos jornais da época, como O Diário de São Paulo, que segundo o autor relatou a atmosfera em torno do problema durante a década de 1860:

[...] "Estamos sem água, uma população sofre sede, e o que faz o governo?"/ "O que faz V. Excia. que deixa o povo morrendo de sede e não toma nenhuma providência? O povo está comprando o barril de lama a 80 réis!"/ "V. Excia. tem o direito de mandar os paulistas morrerem no Paraguai a ferro e fogo, mas não pode matar-los de sede (*apud* FREITAS, 1930).

Diante do problema, a solução partiu de um projeto que indicou a adução das águas da Serra da Cantareira como eficaz para os problemas de abastecimento da cidade, isso em 1863. Posto isto, o governo da Província comissionou o engenheiro James Brunless, de Londres, para estudar um plano geral de abastecimento de água e coleta e disposição dos esgotos para a Capital, e já no ano seguinte, foi apresentado um relatório que indicava a adução das águas da Serra da Cantareira para abastecimento da cidade de São Paulo, (BRANCO *et al.*, 1986).



Figura 8: Fotografia da Cantareira entre 1895 e 1905. Fonte: <<https://saopauloantiga.com.br/historia-da-cantareira/>>; acesso: 22 de jan. 2023.

E assim, o Séc. XX tem o seu alvorecer com um intenso crescimento industrial na capital paulista, provocando uma intensa urbanização e um elevado crescimento da população, São Paulo nessa época se transformou em uma cidade de 240 mil habitantes, e uma das consequências desse crescimento abrupto em pouco tempo foi novamente a deficiência no abastecimento de água (WHITAKER, 1946). Então, para suprir o abastecimento da Capital, outros rios passaram a ser captados.

No final da década de 1920, São Paulo, já com uma população em torno de 500 mil habitantes, foi elaborada uma “Comissão de Saneamento” para procurar soluções para o abastecimento da cidade; procederam-se obras de adução do Rio Claro e foi levado a efeito um Plano de Emergência que abrangia, dentre outras coisas, o desvio das águas da adutora Guaraú para o reservatório do Belenzinho, (WHITAKER, 1946). Todavia, o abastecimento continuava deficiente, sendo que a parte servida da cidade passou por duas crises na década de 1930, em 1932 a 1933 e 1937 a 1938, o que demandava da RAE um planejamento contínuo para novas aduções.

Em 1958, a cidade de São Paulo contava com 2.917 quilômetros de rede de água com 308.536 ligações prediais, e viu sua população passar de pouco mais de 2 milhões de habitantes no início dos anos 50 para mais de 3,5 milhões ao final dessa década, o abastecimento era proveniente dos seguintes mananciais:

Sistema	Contribuição metros cúbicos / dia
Cantareira	25.000
Cabuçu	43.200
Cotia	70.000
Rio Claro	225.000
Santo Amaro (Guarapiranga)	345.600
Total	708.800

Tabela 1: “Desenvolvimento institucional do saneamento básico em São Paulo – fatores determinantes”.
Fonte: TONIOLO, W. J. In: Revista DAE, n. 147, dez. de 1986, p. 360; acesso: 22 de jan. 2023.

No final da década de 60, Inicia-se assim a construção do novo Sistema Cantareira, ao todo cinco reservatórios, com retificação de leitos de rios e canalização de corpos de água, abrangendo uma área extensa, no qual segundo Toniolo (1986) teve grandes impactos ambientais, alterando em diferentes graus de intensidade a geologia, geomorfologia, microclima, vegetação, fauna e a própria população, conforme mostra a figura 9, as represas Jaguari e Jacaréí no início das operações em 1982.



Figura 9: represas Jaguari e Jacaréi no início das operações em 1982, completando o Sistema Cantareira e dando origem a seu maior reservatório correspondente a mais de 80% do volume total de água. Fonte: <<http://www.sabesp.com.br/muitoalemdaagua/>>; acesso em 6 fev. 2023.

Devido a esse impacto socioambiental, a partir de 1987, a Sabesp definiu uma série de ações preventivas e corretivas, cuja implantação começou em 1988 visando recuperar de alguma forma a região. Essas ações passaram a integrar três programas ambientais: recuperação e áreas de empréstimo, reflorestamento e aquicultura, (SABESP, 2018).

O novo Sistema Cantareira foi inaugurado em 1974, e é atualmente o maior sistema produtor de água da Região Metropolitana de São Paulo, produzindo, em média, 33 mil litros de água por segundo, sendo responsável por 49,2% do seu abastecimento. A água é tratada na Estação de Tratamento de Água do Guaraú, uma das maiores estações de tratamento do mundo. Abastece 8,1 milhões de pessoas nas zonas Norte, Central, Leste (parte), Oeste (parte) e os municípios de Franco da Rocha, Francisco Morato, Caieiras, Guarulhos (parte), Osasco, Carapicuíba, Barueri (parte), Taboão da Serra

(parte), Santo André (parte) e São Caetano do Sul, SABESP (2018). A figura 10 traz elucidação quanto a estrutura desse sistema:



Figura 10: Estrutura do Sistema Cantareira. Fonte: Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Esse sistema apresentado pela imagem acima, foi desenvolvido por etapas, pela sucessão de planejamento e captação dos recursos pela Comasp, que começou a partir de 1973 e passou a ser operado pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP).

Em dezembro de 1998 a região do Sistema Cantareira passou a ser APA (área de proteção ambiental mediante a Lei Estadual nº 10.111., visando proteger os recursos hídricos da região, especialmente as bacias de drenagem que formam o todo o sistema, (MORAIS, 2010). Contudo, ela foi regulamentada com um plano de Manejo apenas em 2020, como “Área de Proteção Ambiental - APA Sistema Cantareira”, sob o DECRETO Nº 65.244, DE 14 DE OUTUBRO DE 2020. A APA envolve os municípios de Mairiporã, Atibaia, Nazaré Paulista, Piracaia, Joanópolis, Vargem e Bragança Paulista. Em resumo,

atualmente, essa região trata-se de uma área protegida, dotada de relativa biodiversidade e ecossistemas variados. Atualmente a gestão do Sistema Cantareira é de responsabilidade da Agência Nacional de Águas (ANA) e do Departamento de Águas e Energia Elétrica do Estado de São Paulo (DAEE). A operação é realizada pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP), responsável também por observar as restrições estabelecidas e comunicar os casos de necessidade de operação emergencial, (ANA, 2022).

3.5.2 OS IMPACTOS SOCIOESPACIAIS PROVENIENTES DA CONCEPÇÃO DO SISTEMA CANTAREIRA

Prosseguindo com a análise do que a literatura nos traz e partindo para uma visão holística, Machado (2009) considera que desde a concepção do Sistema Cantareira, enquanto o Estado de São Paulo procurava resolver a problemática da escassez dos recursos hídricos na RMSP, gerava ao mesmo tempo danos irreversíveis para a realidade socioambiental das comunidades inseridas nas áreas de construção do Sistema Cantareira.

Paralelamente, o alvorecer da década de 70 marcava o despertar da consciência ecológica no mundo, e os debates internacionais giravam em torno da emergência da questão ambiental e da construção de alternativas economicamente viáveis¹⁵, e o Brasil na contramão vivia um momento de valorização do progresso a qualquer custo. Para Fadini (2005), os estudos referentes às históricas transformações espaciais que ocorreram com a construção do Sistema Cantareira demonstram que os planos regionais da

¹⁵ Nessa época, acontecia a “*Conferência Internacional do Meio Ambiente Humano*”, em 5 de junho de 1972, em Estocolmo na Suécia. Nesse evento, o mundo discutia temas como: meio ambiente como direito humano, desenvolvimento sustentável, proteção da biodiversidade, controle da poluição, combate à pobreza, planejamento e desenvolvimento tecnológico, soberania territorial dos Estados, cooperação e adequação das soluções aos problemas específicos de cada país, entre outros. A Conferência de Estocolmo colocou em evidência a necessidade do manejo adequado e uso planejado dos recursos ambientais, o que se convencionou chamar de “*desenvolvimento sustentável*”, colocando a necessidade de conciliar desenvolvimento socioeconômico e a proteção ao meio ambiente, (GRANZIERA, 2009).

época, em plena Ditadura Militar, foram elaborados dentro de uma perspectiva vertical, sem contemplar a opinião e a realidade de vida dos diversos segmentos da sociedade local, em especial dos que residem na zona rural, os quais gradativamente perderam a sua fonte de renda devido à inundação de parte de suas terras, e devido às restrições geomorfológicas e legais de uso, atualmente temos como consequência com a expansão urbana, e o incremento do turismo predatório no entorno dos reservatórios, conforme aponta Uezu *et al.*, (2017):

[...] com a modificação da paisagem em função da ocupação das águas, o turismo despontou como atividade alternativa, atraindo novos moradores provenientes, principalmente, da Região Metropolitana de São Paulo. Esse processo forçou o avanço da ocupação produtiva para as áreas mais altas das propriedades com menor aptidão agrícola, incentivando a expansão das pastagens e dos monocultivos de eucalipto (UEZU *et al.*, 2017, pág. 14).

De acordo com Morais (2010), mediante a lei, na época foram desapropriadas mais de mil famílias do local, todos os sitiantes sabiam que era preciso deixar suas propriedades, ou, ao menos os territórios atingidos pelas águas do Jaguari-Jacareí, de forma que as consequências que essa mudança poderia causar em suas vidas eram desconhecidas.

Para a efetivação das expropriações, o Governo de São Paulo utilizou-se da desapropriação por “utilidade pública”, segundo o DECRETO-LEI Nº 3.365, de 21 de junho de 1941, em que o Presidente da República, usando da atribuição que lhe confere o art. 180 da Constituição, decreta:

Art. 1º A desapropriação por utilidade pública regular-se-á por esta lei, em todo o território nacional.

Art. 2º Mediante declaração de utilidade pública, todos os bens poderão ser desapropriados pela União, pelos Estados, Municípios, Distrito Federal e Territórios.

Segundo autores como Hoeffel *et al.*, (1999) e Viana e Braz (1993), os impactos promovidos pela construção dos reservatórios, embora necessários para as áreas metropolitanas receptoras de água, foram e continuam trazendo sérios problemas ambientais para a região, seja no aspecto natural como no social. Nesse sentido, Uezu *et al.*, (2017,

pág. 14), também corroboram com os impactos sociais e ambientais consequentes dessa dinâmica:

[...] durante a construção do Sistema Cantareira, as terras mais baixas do município de Nazaré Paulista antes ocupadas por pequenos produtores familiares foram alagadas pelos reservatórios, provocando o deslocamento compulsório de populações rurais para áreas urbanas e modificando, assim, o modo de uso e ocupação do solo rural.

Toda essa passagem histórica se faz pertinente neste trabalho, por retratar o reflexo da implantação de grandes empreendimentos amparados pela Lei, porém sem a devida discussão e aprovação por parte dos diversos segmentos da sociedade, principalmente junto aos verdadeiros interlocutores o qual são os afetados, ou seja, os moradores do local. Conforme já exposto, a obra foi realizada com todas as licenças legais e dentro dos conceitos do espírito da época no Brasil, em plena ditadura militar, no qual todos sabem que a população não possuía voz e muito menos participação política.

Nesse sentido, é consenso entre vários autores que a implantação de um empreendimento produtivo num território que já existia antes dele, provoca impactos relevantes, especialmente sobre as dinâmicas de poder pré-existentes, (FILHO; MELLO, 2018); (GONH, 2013). Outra possibilidade é a formação de um território novo cujos atores são atraídos para o local pela função empresarial introduzindo ali outra dinâmica territorial, onde estarão atuantes, também, forças contrárias decorrentes da impossibilidade de acolhimento a todos, ou mesmo da qualidade da acolhida dos incluídos. Assim, no primeiro caso, uma comunidade pré-existente sofrerá impacto desestruturantes, e no segundo caso, formam-se comunidades carregadas de antagonismos. E nos dois casos, territorialidades carregadas de conflitos se constituem, no embate contra o poder mais concentrado do empreendimento, e continuando, Filho e Mello (2018) reiteram a alegação:

[...] Deve-se compreender que, na maioria das vezes, um grande empreendimento é, inicialmente, um “alienígena” em um território específico, com valores, conceitos e culturas totalmente diferentes daqueles existentes localmente, o que acarreta conflito sob suas mais diversas manifestações (FILHO; MELLO, 2018).

Nesse sentido, vale ressaltar que o benefício e a manutenção da Licença Social são questões intimamente interligadas principalmente a dinâmica territorial, afinal é nesse

âmbito que acontecem as relações entre as partes e onde os conflitos emergem, (MARI-CATO *et al.*, 2010). Em relação aos grandes empreendimentos, os impactos gerados em uma localidade específica, sejam eles ambientais, sociais, econômicos ou culturais, provocam reações capitaneadas no qual segundo estudos, é assim que nascem os “movimentos sociais”¹⁶, forma de ação que lhes confere poder e legitimidade, (Souza, 2001).

Segundo a empresa global de mineração, Anglo American Social Way (2022), “o deslocamento econômico ou físico pode perturbar as estruturas existentes da comunidade, aprofundar os desequilíbrios de poder em uma comunidade, causar tensão entre as comunidades reassentadas e as comunidades onde “operamos” e causar ressentimento entre aqueles que estão sendo reassentados e os que não estão”. Sob essa análise, a necessidade de terras de um empreendimento reduz a disponibilidade de terras para a comunidade e pode levar à especulação imobiliária e ao aumento da competição pelas terras remanescentes disponíveis na área. Nesse sentido, considerar os aspectos territoriais, a sua compreensão e análise constitui a base para lograr a Licença Social, pois de acordo com Filho e Mello (2018):

[...] O usufruto e a manutenção da Licença Social para operar são eventos intimamente dependentes da dinâmica territorial, pois é nesse âmbito que se dá a relação entre as partes e onde o conflito se instaura. Daí a importância de se compreender essa dinâmica territorial, considerada componente central da Licença Social.

Quanto a região do Sistema Cantareira, é preciso considerar a ocupação intensa nas áreas de proteção dos mananciais da RMSP. Essas áreas são efetivamente utilizadas para o abastecimento público, conforme disposto na Lei do Estado de São Paulo n.9.866/1997 São Paulo (1997), que estabelece os critérios de uso do solo nessas regiões. A degradação das áreas de mananciais, de acordo com Maricato *et al.*, (2010), está

¹⁶ Inicialmente, esses movimentos sociais surgem sem forma definida, desordenado, suas interações são elementares e, com o tempo, adquirem forma com características de sociedade e com a presença de componentes estruturantes. Como exemplo, temos o MST (Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra). São movimentos sociais de resistência à ampliação dos interesses capitalistas, como os atingidos por barragens, hidroelétricas e áreas vizinhas de exploração mineral (GONH, 2013).

associada à concentração da renda que expulsa a população mais pobre e vulnerável para as áreas periféricas, e às políticas habitacionais insuficientes, nesse caso, segundo Buckeridge *et al.*, (2019) parece haver uma forte conexão entre a desigualdade do ponto de vista de uma ética socioambiental.

Traçando um paralelo entre a ética socioambiental e as questões climáticas, a diminuição das desigualdades na RMSP seria um fator crucial para adaptá-la às possíveis crises hídricas originadas por eventos extremos atrelados às Mudanças Climáticas Globais. Por outro lado, de acordo com Ribeiro (2011) como o consumo de água é desigual no município de São Paulo, a diminuição das desigualdades teria potencial de aumentar a demanda de água para abastecimento populacional, o que deveria levar a uma revisão do consumo da água por outros usos, como o industrial. Portanto, o esforço em melhorar a adaptabilidade da região aos impactos das mudanças climáticas passa por ações sistêmicas, nas quais vários fatores têm que ser alterados ao mesmo tempo de forma cuidadosa e planejada, dada a complexidade do cenário.

4.0 MATERIAIS E MÉTODOS

4.1 ÁREA DE ESTUDO

O presente trabalho tem como área de estudo o entorno da represa Atibainha, uma das componentes do Sistema Cantareira, em Nazaré Paulista, um município brasileiro do estado de São Paulo, com sua população estimada em 2022 de 18.217 habitantes, (IBGE, 2022). Está localizada na Mesorregião de Campinas e na Microrregião de Bragança Paulista, sendo o segundo maior município em extensão territorial desta região, atrás apenas da cidade de Atibaia. É conhecida por abrigar a Represa Atibainha e uma fração do Parque Estadual Itaberaba. O pequeno município de Nazaré Paulista apresenta relevo montanhoso, atingindo 1.030 m de altitude, com nascentes, cachoeiras e águas represadas em seus vales, (WIKIPÉDIA, 2023).



Figura 11: Vista aérea da área central de Nazaré Paulista, ao fundo represa Atibainha. Fonte: <<<https://www.unifaat.com.br/noticia/entre-serras-e-aguas-nazare-paulista-o-paraiso-das-aguas-e-da-fe>>>; acesso; junho 2023.

4.1.1 INSERÇÃO TERRITORIAL DO MUNICÍPIO

O município de Nazaré Paulista está localizado na porção sudeste do Estado de São Paulo, limitando-se com os municípios de Bom Jesus dos Perdões, Guarulhos, Igaratá, Mairiporã, Atibaia, Piracaia e Santa Isabel. Localiza-se a 23° 10' 52" de latitude sul e 46° 23' 42" de longitude oeste, a uma altitude de 845 metros. A localização do município no Estado de São Paulo pode ser observada na Figura 12 e na figura 13 observa-se a localização do município em relação ao Brasil assim como a APA Cantareira:



Figura 12: Localização do município de Nazaré Paulista no Estado de São Paulo. Fonte: Adaptado pela autora de Wikipédia, 2023.

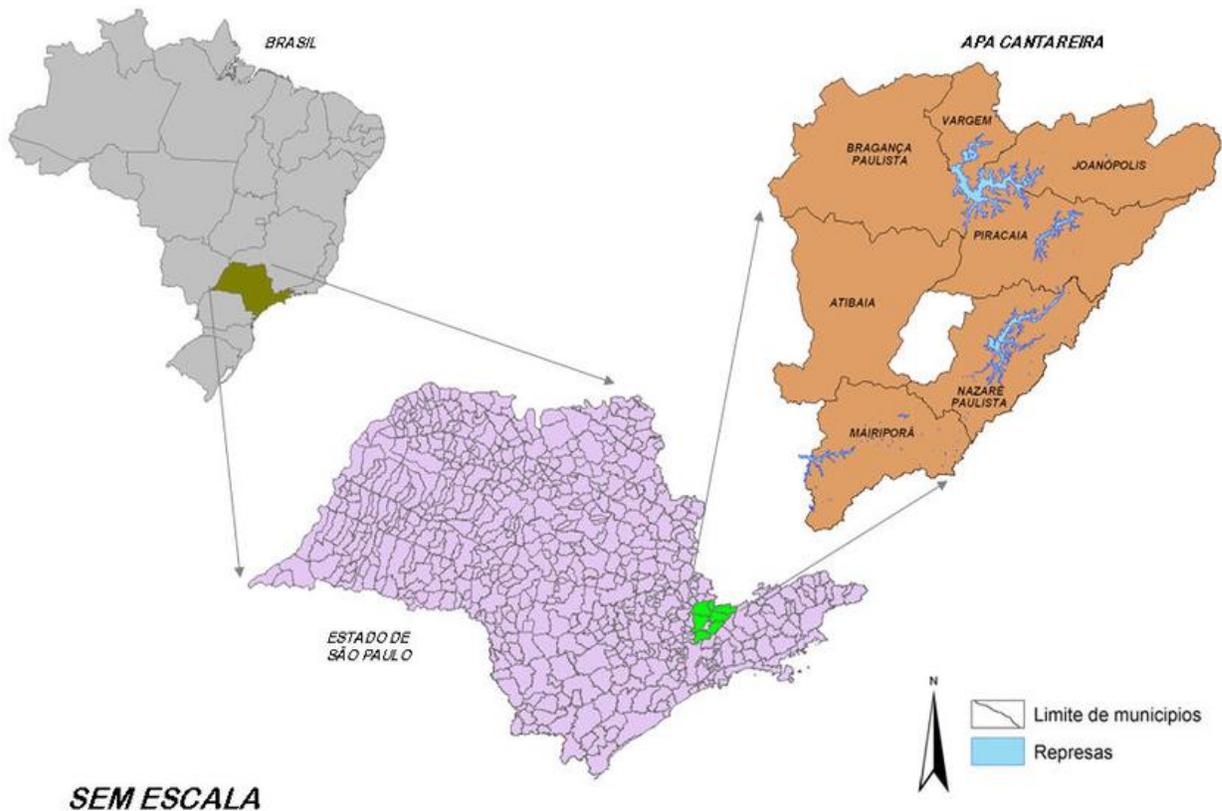


Figura 13: Localização da APA Cantareira no Estado de São Paulo, 2009. Disponível em: <https://www.researchgate.net/figure/>.

Toda a área do município está inserida na Área de Proteção Ambiental (APA) Sistema Cantareira, as quais têm, entre seus objetivos, a preservação do meio ambiente para a manutenção e a melhoria da qualidade da água.

4.1.2 DADOS SOCIOECONÔMICOS

O conhecimento deste tipo de dado é importante, uma vez que disponibiliza informações que caracterizam o poder aquisitivo da população, permitindo a percepção das influências da cultura de consumo e na consequente geração de resíduos sólidos. Neste contexto, pode-se relacionar os investimentos nas infraestruturas de saneamento

básico aos benefícios gerados no grau de instrução da população, sua renda e em sua qualidade de vida, (PLANO DIRETOR NAZARÉ PAULISTA 2016-2035).

O IDH¹⁷ de Nazaré Paulista, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), considerando a expectativa de vida da população, educação e renda, em 2010 obteve um índice de 0,678, e de acordo com essa classificação, pode ser considerado médio desenvolvimento humano. No entanto, quanto ao IPRS (Índice Paulista de Responsabilidade Social)¹⁸, nas edições de 2010 e 2012, Nazaré Paulista classificou-se no Grupo 4, que agrega os municípios com baixos níveis de riqueza e com deficiência em pelo menos um dos indicadores sociais (longevidade ou escolaridade) e nesse caso, o da escolaridade classificou-se inferior à média estadual, (ALESP, 2018). Atualmente as principais atividades econômicas do Município estão baseadas na agropecuária, no extrativismo vegetal e nas prestações de serviços voltado para o turismo e marinas, contando com aproximadamente 25 pousadas e marinas.

4.2 SABESP – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Atualmente, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) é uma sociedade anônima de economia mista e responsável pelo fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos para 375 municípios do Estado de São Paulo. Com 50 anos de história, é considerada uma das maiores empresas de saneamento do mundo em população atendida. São 28,4 milhões de pessoas abastecidas com água e

¹⁷ O Índice de Desenvolvimento Humano IDH pretende ser uma medida geral, sintética, do desenvolvimento humano. O mesmo se dá através da média aritmética simples de três subíndices, referentes às dimensões longevidade, educação e renda. Para referência, segundo classificação do PNUD, os valores distribuem-se em 3 categorias:

- (i) Baixo desenvolvimento humano, quando o IDH for menor que 0,500;
- (ii) Médio desenvolvimento humano, para valores entre 0,500 e 0,800;
- (iii) Alto desenvolvimento humano, quando o índice for superior a 0,800.

¹⁸ O Índice Paulista de Responsabilidade Social – IPRS – é um sistema de indicadores socioeconômicos referidos a cada município do Estado de São Paulo, destinado a subsidiar a formulação e a avaliação de políticas públicas voltadas para o desenvolvimento dos municípios paulistas. Fonte: Fundação SEADE.

25,2 milhões de pessoas com coleta de esgotos, (SABESP, 2018). A Empresa é responsável por cerca de 30% do investimento em saneamento básico feito no Brasil. Para o período 2023-2027, planeja investir aproximadamente R\$ 26,2 bilhões, com foco na ampliação da disponibilidade e segurança hídrica, sem prejuízo dos avanços conquistados nos índices de coleta e tratamento de esgotos. Em parceria com empresas privadas, a Companhia também presta serviços de água e esgoto em outros quatro municípios, Mogi-Mirim, Castilho, Andradina e Mairinque.

No segmento de água de reuso obtida a partir do tratamento de esgotos, a Sabesp produz, fornece e comercializa diretamente o produto por meio de suas próprias estações e, como sócia na Aquapolo Ambiental, que abastece o Polo Petroquímico de Capuava. Além disso, no segmento de esgotos não domésticos, a Companhia é sócia da Attend Ambiental. No segmento de energia elétrica, criou em 2015 a Paulista Geradora de Energia S.A.

4.3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Considerando o universo das Ciências Sociais, o presente trabalho pode ser compreendido como uma pesquisa social, na medida em que o objeto de estudo diz respeito a realidade envolvendo a população do município de Nazaré Paulista e o seu relacionamento com a Companhia de Saneamento Básico de São Paulo (SABESP), (MINAYO *et al.*, 2007). Nesse contexto, espera-se que o mapeamento das percepções destes *stakeholders*, forneça à empresa a oportunidade de conhecer melhor a comunidade influenciada por suas operações e serviços, em especial as dinâmicas menos visíveis vinculadas a fatores culturais e naturais que possuem relevância para esta população.

Partindo dessa linha, a pesquisa desenvolvida por se tratar de um conceito emergente nas pesquisas científicas, e ter como característica a compreensão a respeito da Licença Social na esfera do saneamento básico, expõe uma visão geral sobre o caso a partir das opiniões, atitudes e crenças da população nazareana, pretendendo assim gerar

uma base de conhecimentos com potencial para inspirar pesquisas futuras. Diante dessas peculiaridades, o trabalho assume um caráter exploratório e descritivo e para atingir os objetivos da pesquisa, a metodologia utilizada é a qualitativa quantitativa (ALIAGA *et al.*, 2006); (DALFOVO *et al.*, 2008); (GIL, 2008); (GODOY 1995).

Para cumprir com o objetivo do trabalho e avaliar a percepção dos munícipes de Nazaré Paulista em relação a empresa de saneamento local (SABESP), foi aplicado o questionário (Apêndice A) para moradores em diferentes bairros do município, no total foram 30 pessoas entrevistadas, no período de 1 de abril a 1 de maio de 2023. Todas as entrevistas foram realizadas presencialmente pela pesquisadora, com o intuito de focar nas percepções dos entrevistados em relação a empresa, conforme as recomendações de Boutilier (2017):

[...] “em primeiro lugar, focar mais nas percepções do relacionamento do que nas percepções dos impactos coloca a ponderação dos impactos nas mãos da parte interessada. A suposição no conceito é que se as partes interessadas veem os impactos como ruins, o relacionamento também será visto de forma negativa (BOUTILIER, 2017):

Conforme exposto, em acordo com a literatura consultada, o questionário (Apêndice A) aplicado foi elaborado no contexto dos fatores importantes para a avaliação da aceitação e percepção da comunidade em relação à empresa, com questões em escala do tipo *Likert* em cinco pontos, (discordo totalmente, discordo, não sei, concordo e concordo totalmente).

O uso de escalas de autorrelato (escalas onde o respondente avalia algo por si próprio, sem influência externa, através de respostas dadas num questionário) para coletar opiniões e avaliações objetivas é atividade comum e difundida entre várias áreas do saber. Entre elas, uma das mais difundidas é a escala *Likert*, desenvolvida pelo cientista *Rensis Likert* entre 1946 e 1970, onde o respondente, em cada questão, diz seu grau de concordância ou discordância sobre algo escolhendo um ponto numa escala com cinco graduações (sendo as mais comuns: concordo muito, concordo, neutro/indiferente, discordo, discordo muito). Nesse sentido, o gráfico de escala *Likert* é uma das formas mais confiáveis para medir opiniões, percepções e comportamentos. Esse método de medição

é muito usado pelos pesquisadores com o objetivo de avaliar a opinião e as atitudes das pessoas para a análise e interpretação dos dados, (AGUIAR *et al.*, 2011). Diante o exposto, a escala *Likert* foi o método adotado, haja vista a sua pertinência para o fornecimento de respostas aos objetivos do estudo de caso.

Dividido em cinco blocos ou constructos¹⁹, as principais ponderações do questionário são: 1º a avaliação da percepção de relacionamento, empresa/municípios; 2º a avaliação da percepção do investimento social/ a percepção do quanto a empresa pode gerar benefícios locais; 3º avaliação da percepção da governança e conformidade legal; 4ª avaliação da percepção dos canais de comunicação e diálogo; e 5º uma reflexão final. Cada um desses cinco constructos, estão subdivididos em alegações afirmativas, pois de acordo com Boutilier (2017), “para garantir respostas precisas, todas as questões devem ser afirmativas”, segundo as suas observações perguntas declarativas negativas ou interrogativas confundem as partes interessadas prejudicando assim a qualidade dos dados coletados. O processo de amostragem para a seleção das pessoas para a entrevista, utilizou o conceito da Licença Social conforme descrito na literatura, no qual define a população influenciada pelas atividades empresariais como o principal ator para a concessão de uma LS. Nesse sentido as pessoas selecionadas da população-alvo para iniciar a amostragem, foram as residentes em diferentes bairros do município de Nazaré Paulista, priorizando os bairros rurais localizados no entorno da Represa Atibainha, pois são áreas que receberam/recebem a influência direta da atividade produtiva, não se tratando de apenas clientes. Vale destacar que ao longo do trabalho, os nomes citados nos depoimentos são fictícios, preservando assim a confidencialidade e o anonimato dos respondentes. Na busca para captar as percepções quanto à capacidade da empresa em gerar benefícios locais como o desenvolvimento local, foram considerados:

- (i) As percepções das comunidades influenciadas do quanto a empresa mitiga os seus impactos e assegura que os benefícios oriundos das suas atividades sejam dirigidos com equidade à população.

¹⁹ Modelo criado mentalmente que, elaborado com base em dados simples e partindo de ações analisáveis, é usado por especialistas para compreender uma parte específica de uma teoria. Fonte: <<https://www.dicio.com.br>> constructo.

- (ii) A promoção da aprendizagem: a percepção da população local sobre como a empresa fornece apoio e capacitação sobre as suas atividades na localidade.
- (iii) A participação social: o cumprimento dos fatores previstos na legislação, como a obrigatoriedade da participação pública nas decisões empresariais.
- (iv) A participação ativa do governo local: como os dirigentes locais criam condições de participação da população nos processos decisórios municipais.
- (v) A percepção do fomento de arranjos de governança: pois são quesitos essenciais para o desenvolvimento social e econômico da área de influência da empresa, como as alianças locais, o fortalecimento do setor público e das instituições locais.
- (vi) Transparência e informação pública: A percepção de como a empresa se apresenta em termos de transparência e informações dos seus negócios, contratos, despesas, derivados dos impostos, acordos comunitários e outras interações.
- (vii) Abertura de espaços participativos e diálogo: Espaços para o diálogo empresa/comunidade/governo/organizações. A percepção de como a empresa garante uma comunicação aberta entre todos os interessados, e como ela abre espaço para o diálogo envolvendo as partes ativamente engajadas no debate sobre a atividade empresarial.

Conforme mencionado, todas as entrevistas foram realizadas pessoalmente pela pesquisadora, e devido às condições das estradas rurais, houve uma limitação na busca dos *stakeholders* de localidades mais isoladas. Vale destacar, que os dados foram coletados através do *Google Forms* e tabulados no *software Microsoft Excel*, e como técnica de tratamento, análise e interpretação dos dados, utilizou-se o *software RStudio* para a geração dos gráficos *Likert*.

5.0 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A tabela 2, expõe os perfis dos entrevistados:

Stakeholder	Idade	gênero	profissão	escolaridade	Tempo no município/anos	Bairro
1	35	Feminino	Servidor público	Superior	35	Jardim Palmas
2	28	Feminino	Servidor público	Superior	3	Vicente Nunes
3	25	Feminino	Advogada	Superior	15	Jardim Palmas
4	40	Feminino	Escrevente técnico judiciário	Superior	15	Vicente Nunes
5	33	Feminino	Advogada	Superior	33	Vicente Nunes
6	27	Feminino	Servidor público	Superior	0,25	Mascate
7	35	Feminino	Vendedora	Ensino médio	35	Vicente Nunes
8	36	Feminino	Dona de casa	Fundamental II	36	Centro
9	42	Feminino	Vendedor	Ensino médio	42	Cuiabá
10	33	Feminino	Dona de casa	Ensino médio	5	Vicente Nunes
11	59	Feminino	Costureira	fundamental I	4	Cuiabá
12	40	Feminino	Agente de proteção da aviação civil	Ensino médio	4	Cuiabá
13	49	Masculino	Servidor público	Superior	49	Vicente Nunes
14	48	Masculino	Gestor Ambiental	Superior	11	Centro
15	27	Masculino	Escrivão de Polícia "ad hoc"	Superior	26	Vicente Nunes

16	40	Masculino	Estagiário	Superior	30	Centro
17	48	Masculino	Advogado	Superior	40	Mascate
18	57	Masculino	Aposentado	Fundamental II	2	Cuiabá
19	75	Masculino	Oficial de manutenção	Fundamental I	20	Centro
20	38	Masculino	Dono de alambique	Ensino médio	23	Vicente Nunes
21	41	Masculino	Serviço braçal	Fundamental I	27	Cuiabá
22	60	Masculino	Técnico operacional	Ensino médio	3	Cuiabá
23	63	Masculino	Rural	Analfabeto	45	Cuiabá
24	23	Masculino	Controlador de acesso	Ensino médio	8	Vila galhardo
25	52	Masculino	Lavrador	fundamental I	52	Cuiabá
26	27	Masculino	Vendedor	Ensino médio	27	Cuiabá
27	14	Masculino	Estudante	Fundamental II	14	Cuiabá
28	67	Masculino	Lavrador	Fundamental II	67	Vicente Nunes
29	55	Masculino	Motorista	fundamental I	55	São Lázaro
30	41	Masculino	Motorista	Ensino médio	41	Centro

Tabela 2: Dados dos *stakeholders* entrevistados.

Dos entrevistados, 60% se identificaram como do gênero masculino e 40% do gênero feminino, correspondendo a 18 homens e 12 mulheres. A Tabela 2 ilustra a diversidade de dados em relação à caracterização dos entrevistados, e conforme a figura 1, o grupo de idade de 30 a 40 anos foi o mais representado. É importante ressaltar a relevância das percepções tanto dos participantes mais jovens quanto dos que estão na faixa

etária de **60 a 75 anos**, pois isso amplia o escopo do estudo e enriquece o trabalho com o contexto histórico da região.

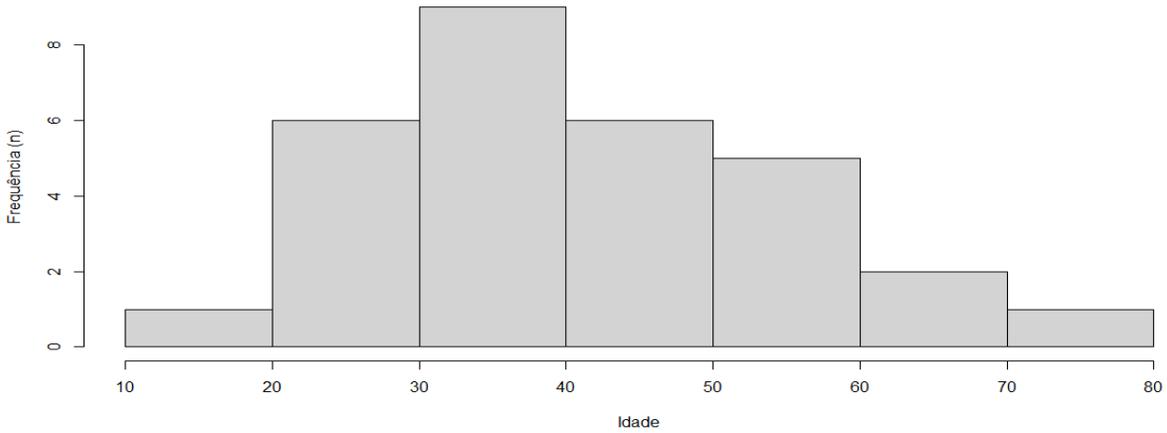


Gráfico 1: Distribuição da faixa etária dos entrevistados. Fonte: desenvolvido pela autora.

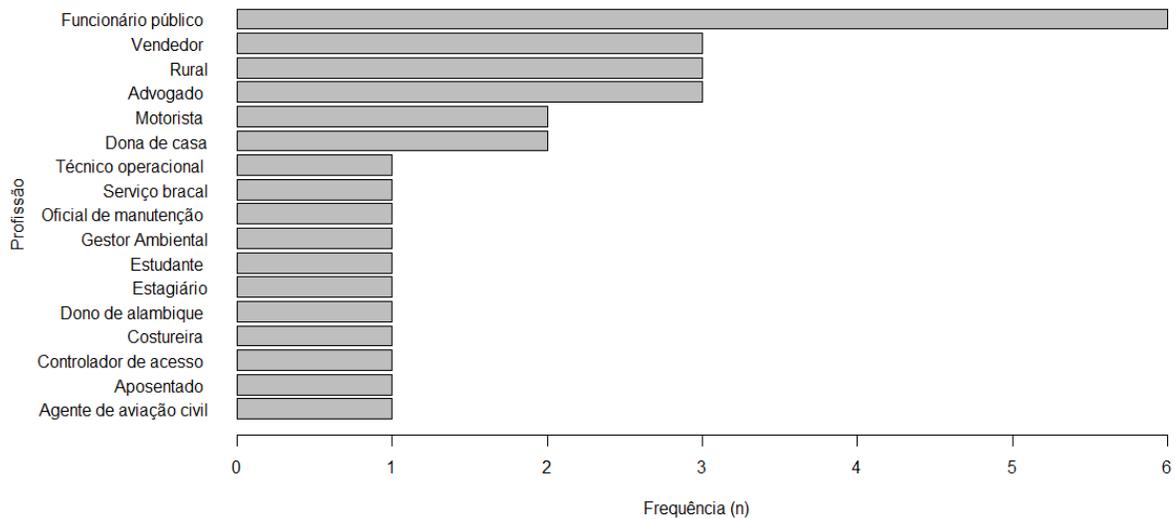


Gráfico 2: Profissão dos entrevistados. Fonte: desenvolvido pela autora.

A profissão dos participantes não foi utilizada como critério direcionador da pesquisa, mas foi registrada com o objetivo de evidenciar a variedade de opiniões e coletar as diferentes perspectivas dos stakeholders entrevistados.

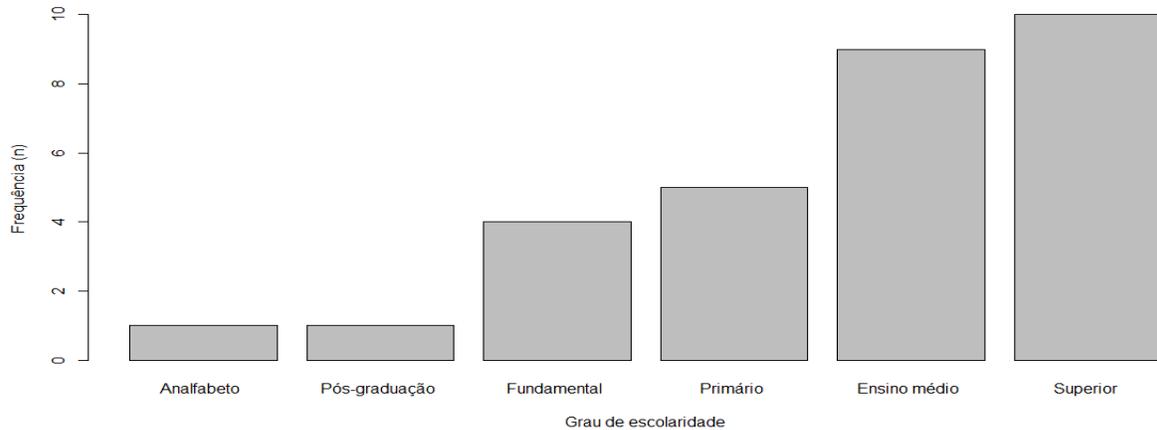


Gráfico 3: Distribuição do grau de escolaridade dos entrevistados. Fonte: desenvolvido pela autora.

É relevante notar que o nível de educação dos participantes, particularmente aqueles na categoria de ensino fundamental, inclui vários indivíduos com ensino fundamental completo e incompleto. Este grupo de *stakeholders*, conforme indicado na tabela, coincide com os residentes dos bairros situados em áreas rurais. Por outro lado, aqueles com ensino médio completo e educação superior são, em sua maioria, residentes dos bairros centrais do município ou próximos a eles.

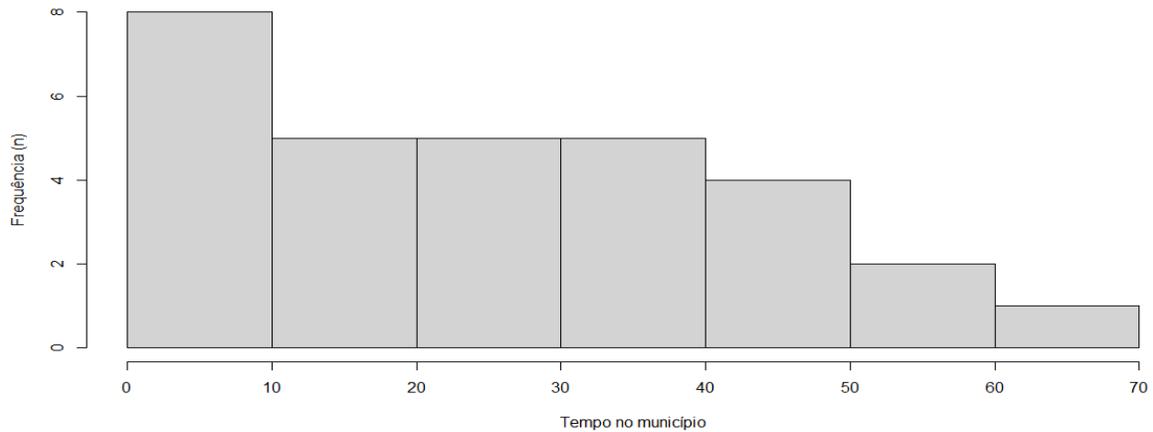


Gráfico 4: Tempo habitando no município pelos entrevistados. Fonte: desenvolvido pela autora.

O período de vida no município pelos entrevistados é importante para a análise dos dados, uma vez que fornece insumos para a elucidação das percepções registradas. Percebe-se pela figura 4, a maioria dos *stakeholders* entrevistados são nativos do município.

5.1 ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO

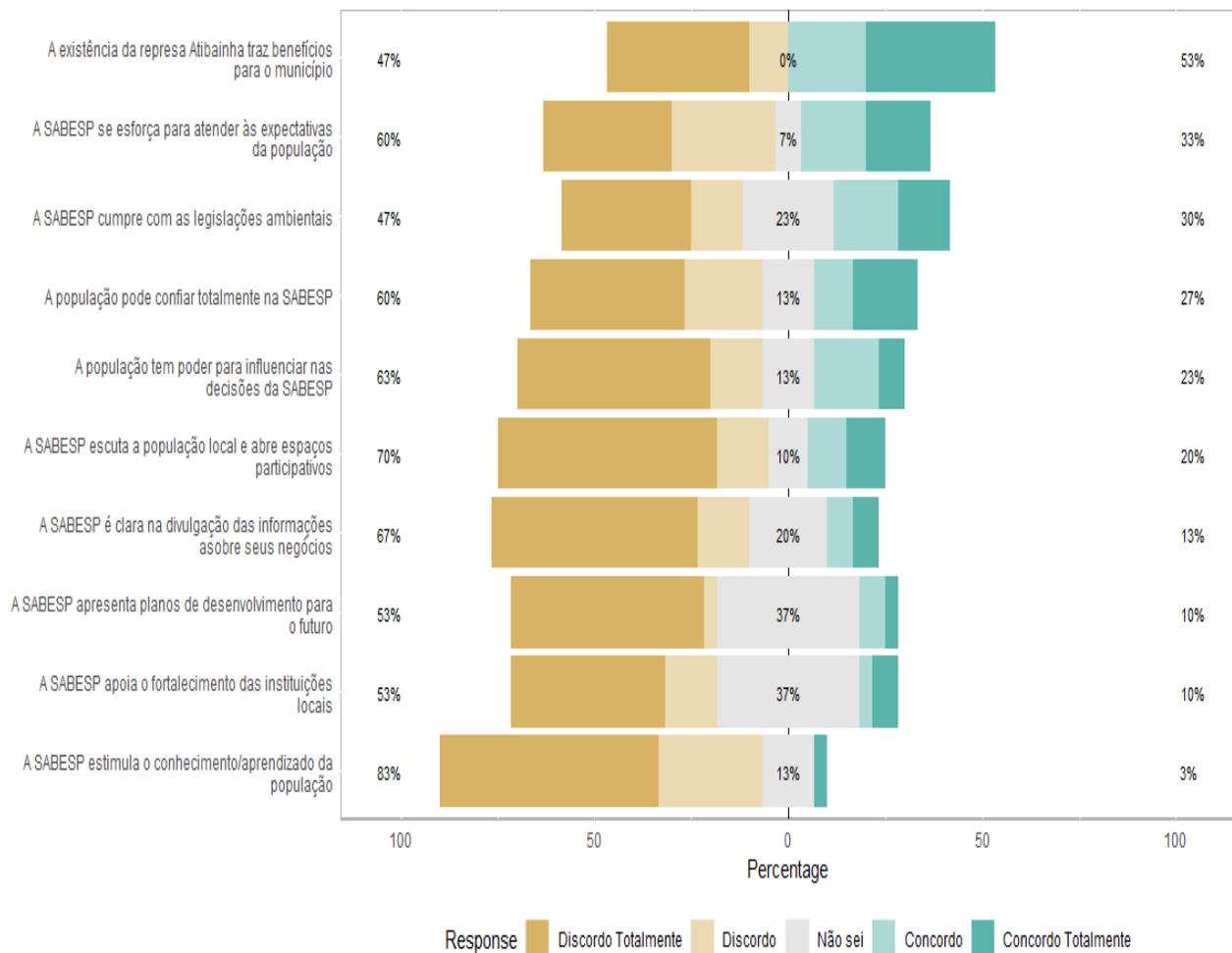


Gráfico 5: Escala *Likert* de análise das respostas do questionário. Fonte: desenvolvido pela autora.

Os resultados em gráfico da figura 5 mostram que o primeiro item: “A existência da represa Atibainha traz benefícios para o município”, obteve um índice de percepções equilibradas com um resultado de 53% dos respondentes confirmando essa perspectiva. Isso demonstra a aceitação da represa pelos munícipes, através do reconhecimento dos benefícios que ela traz como o turismo, por exemplo. No entanto, a maioria dos entrevistados declararam que a exploração econômica das marinas e pousadas na região é

desigual em relação aos benefícios gerados para a população, conforme o depoimento do *stakeholder 21*:

[...] “as marinas ganham muito dinheiro e a população não pode nem usar as praias, a Sabesp jogou pedras nas praias para o povo não usar”.

Segundo o *stakeholder 8*:

[...] “tem as pousadas e marinas que ganham muito dinheiro com os turistas, povo não concorda com isso porque a população não vê os benefícios. O povo de Nazaré não pode nem usar a água da represa para irrigar as suas hortas porque a Sabesp não deixa”.

Também nessa linha, o *stakeholder 27*:

[...] “a população não pode usar a água da represa, mas Jets sky e barco das marinas pode.

O *stakeholder 28*, que vivenciou o todo o processo de formação da represa Atibainha, e sempre se referia ao “alagamento” na época com apenas 13 anos:

[...] “o alagamento” foi muito avassalador para a cultura daqui o pessoal fazia escambo, e de repente muitos foram embora para engrossar a periferia de Guarulhos.

Nesse sentido, este depoimento expôs os danos ocorridos para a realidade econômica, socioambiental e cultural das comunidades inseridas nas áreas da concepção da represa, ao mesmo tempo, em que ele demonstra a expectativa de uma “reparação” como um caminho para a resolução dessa questão.

[...] “precisa levar saneamento para a zona rural e cuidar da represa, precisa também favorecer o turismo para os pequenos empreendedores”.

Quanto ao segundo item: “A Sabesp se esforça para atender as expectativas da população”, o gradiente das respostas negativas atingiu 60% contra 40% entre os que não sabem e concordam com essa afirmativa. Segundo o depoimento do *stakeholder 22*, morador do bairro Cuiabá, fica explícito o desapontamento:

[...] a Sabesp é omissa com a região, essa reclamação é de todos os moradores do Cuiabá, tem um ribeirão que passa pelo bairro que alaga todo o bairro, a água invade a casa das pessoas.

Nesse ponto, ficou nítido que além da falta da infraestrutura no bairro, a necessidade de estabelecer um melhor relacionamento da empresa com a população, ressaltando, nessa via, a importância de se estabelecer o diálogo.

No terceiro item: “A Sabesp cumpre com as legislações ambientais”, observamos que 47% dos entrevistados expressaram percepções negativas, enquanto 30% concordaram com a afirmação e notavelmente, 23% dos entrevistados não souberam responder. Este resultado evidencia o descontentamento da população e destaca a falta de informação sobre os princípios e a importância do saneamento básico para o meio ambiente,” conforme o depoimento do *stakeholder 5*:

[...] tem muitas nascentes, mas a população daqui não cuida, vivemos em risco para a saúde, eu não confio na água da Sabesp, ouvi comentários que a Sabesp trata água de esgoto, mesmo assim eu prefiro essa água mesmo, a água das nascentes nunca fez mal para nós, prefiro assim.

Quando questionados sobre a afirmação “A população pode confiar totalmente na Sabesp”, 60% dos entrevistados expressaram respostas negativas, enquanto 27% apresentaram percepções favoráveis e 13% dos entrevistados não souberam responder. A predominância de percepções negativas neste quesito é intrigante, considerando que os entrevistados reconhecem a importância e os benefícios do saneamento. Isso sugere um paradoxo em uma atividade de tamanha relevância para a sociedade conforme ilustrado pelo depoimento do *stakeholder 11*:

[...] “Não confio, mesmo sabendo que o saneamento básico reflete na saúde da população”.

Este depoimento destaca a necessidade de maior conhecimento por parte da população sobre os processos e operações da empresa. Isso sugere que, embora a importância do saneamento básico seja reconhecida, ainda há uma lacuna no entendimento sobre como as empresas de saneamento operam e cumprem suas responsabilidades. Logo, é essencial aumentar a conscientização e a educação sobre esses aspectos para melhorar a confiança e a percepção do público.

Em relação à afirmação “A Sabesp tem poder para influenciar as decisões da Sabesp”, 63% dos entrevistados não concordaram, 23% concordaram e 13% não souberam responder, o depoimento do *stakeholder* 13 ilustra a percepção comum:

[...] “poderia melhorar em relação a permitir maior acesso da população em suas decisões, porque algumas regiões não são favorecidas da mesma forma que outras”.

Isso destaca a percepção por parte da população da falta de equidade nos benefícios do saneamento básico, sugerindo que a empresa poderia fazer mais para envolver a comunidade em suas decisões e garantir que seus serviços beneficiem todas as áreas de maneira equitativa.

Em relação à afirmação “A Sabesp escuta a população e abre espaços participativos”, 70% dos entrevistados não concordaram, apenas 20% concordaram e 10% não souberam responder. Novamente, isso sugere que há uma percepção predominante de que a empresa poderia fazer mais para envolver a comunidade e ouvir suas opiniões.

Quanto à afirmação “A Sabesp é clara na divulgação das informações dos seus negócios”, 67% dos entrevistados não concordaram, apenas 13% concordaram e 20% não souberam responder, o depoimento do *stakeholder* 30 ilustra bem essa percepção:

[...] “não conheço e nunca vi, seria muito bom ter essa divulgação, transparência é tudo”.

Isso sugere que há uma necessidade percebida de maior transparência e divulgação por parte da empresa.

Em relação à afirmação “A Sabesp apresenta planos de desenvolvimento para o futuro no município”, 53% dos entrevistados não concordaram, apenas 10% concordaram e 37% não souberam responder. Isso sugere que há uma percepção de que a empresa poderia fazer mais para comunicar seus planos para o município.

Em relação à afirmação “A Sabesp apoia e fortalece as instituições locais”, o resultado foi o mesmo que o anterior. Quanto à afirmação “A Sabesp estimula o aprendizado da população quanto às suas atividades”, 83% dos entrevistados não concordaram, apenas 3% concordaram e 13% não souberam responder. Isso sugere que há uma percepção de que a empresa poderia fazer mais para apoiar as instituições locais e esclarecer a população sobre suas atividades.

No penúltimo item, “Melhorar a qualidade de vida da população é a ‘missão’ da Sabesp”, foi mencionado que a empresa possui vários programas socioambientais na RMSP, como: Programa Voluntariado Sabesp; Programa se liga na rede; Programa Jovem Aprendiz; Ensinando a pescar; Programa Córrego limpo; Curso de formação para professores, entre outros. No entanto, a fala do *stakeholder* 9 destaca uma lacuna importante:

“Não conheço, esses programas deveriam existir em Nazaré, seria muito bom”.

O *stakeholder* 4:

[...] é muito importante ter algum desses programas aqui porque o povo de Nazaré é muito humilde.

Isso sugere que, embora esses programas existam, eles podem não estar alcançando todas as comunidades que poderiam se beneficiar deles. Portanto, pode ser

necessário um esforço maior para aumentar a conscientização e a acessibilidade desses programas.

Quanto à pergunta da reflexão final: “Na sua opinião, qual a importância em ter saneamento básico na sua cidade? O que poderia ser melhorado? Fica a resposta emblemática do *stakeholder* 12, morador do bairro Cuiabá, no qual demonstra a omissão do poder público nessa localidade, e a expectativa do que a população espera da empresa:

[...] sim, saneamento é muito importante, falta muita coisa aqui, a Sabesp poderia ajudar na estrutura do bairro como melhorar as estradas, as crianças não têm como ir para escola, a população daqui carece de toda estrutura.

Na perspectiva do *stakeholder* 14:

[...] saneamento é muito importante, mas a Sabesp não oferece oportunidades de emprego para a população de Nazaré.

De acordo com o depoimento do *stakeholder* 2:

[...] o saneamento básico contribui com a melhoria da saúde populacional, meio ambiente, educação, com tudo, com o desenvolvimento do país e a qualidade de vida das pessoas.

Os depoimentos dos *stakeholders* 2 e 14, destacam o reconhecimento por parte dos entrevistados sobre a importância do saneamento básico para a saúde da população, meio ambiente e a qualidade de vida. No entanto, eles também expressam o desapontamento e a falta de confiança, muitas vezes usando a palavra “omissa” para descrever a percepção deles sobre a empresa. O *stakeholder* 12, morador do bairro Cuiabá, expressa a necessidade de melhorias na infraestrutura do bairro, como estradas e acesso à educação, ele vê a empresa como um potencial facilitador dessas melhorias. O *stakeholder* 14 destaca a falta de oportunidades de emprego oferecidas pela empresa à população

associadas ao conceito de desenvolvimento econômico. As palavras “falar”, “população”, “melhorar”, “vida” e “bairro” destacam a necessidade de se promover o processo participativo nesta região e de uma gestão social efetiva. Os termos predominantes nas extremidades da nuvem, como “Nazaré”, “acesso”, “população”, “região”, “rural”, “pessoas”, “bairro”, “melhoria” e “desenvolvimento”, evidenciam o que os entrevistados esperam da empresa e a necessidade e carência dessa população em relação às infraestruturas básicas.

Nesse contexto, é importante destacar que a falta de conhecimento por parte dos entrevistados sobre o escopo exato das responsabilidades da empresa objeto desse estudo, no caso a (SABESP), pode levar a expectativas irrealistas e subestimação das responsabilidades e dos desafios que as concessionárias de saneamento enfrentam. Segundo a Funasa (2012), é importante o alinhamento entre essas empresas e a população, pois independente da sua natureza jurídica, elas são fundamentalmente prestadoras de serviço público e, portanto, devem incorporar a função social no seu *core Business*.

É através dessa vertente, que a incorporação dos aspectos sociais na prestação de um serviço público conduz a iniciativas de responsabilidade social que contribuem para a conquista da Licença Social, fazendo com que as unidades de negócio sejam percebidas pela população não apenas como a “empresa prestadora de serviços de saneamento”, mas como parte das cidades onde operam, promotoras de oportunidades para o desenvolvimento das pessoas e dos municípios como um todo.

Vale destacar que a pandemia de COVID-19 reforçou lições valiosas sobre a importância da saúde pública e do saneamento básico, evidenciando a necessidade de sistemas de saúde fortes e medidas preventivas eficazes. Ressaltou também a solidariedade e cooperação internacional como chaves para superar crises. A adaptação e resiliência emergiram como habilidades essenciais para navegar em tempos incertos, enquanto a comunicação eficaz das instituições provou ser fundamental para manter a confiança e a clareza junto ao público.

Diante do que foi abordado sobre a Licença Social no embasamento teórico deste trabalho e os resultados obtidos com as entrevistas e a nuvem de palavras Fig. 14,

inferimos que a Licença Social pode trazer implicações importantes para ambas as partes envolvidas, empresa e comunidade. Como resultado, "debates acerca da maneira como a comunidade se beneficia do saneamento em relação ao cenário econômico regional", numa perspectiva territorial sobre "o verdadeiro significado de sustentabilidade para essas pessoas, são necessários e sendo assim, o diálogo multilateral se torna fundamental nesse contexto."

Como exemplo, isso de certa forma foi demonstrado por "Elinor Ostrom", primeira mulher a ganhar o Prêmio Nobel de Ciências Econômicas em 2009, por demonstrar por meio de estudos de campo sobre como as pessoas em comunidades locais gerenciam recursos naturais compartilhados, como pastagens, águas e florestas. Ostrom mostrou que, quando os recursos naturais são usados conjuntamente por seus usuários, regras são estabelecidas ao longo do tempo para cuidar e usar esses recursos de maneira econômica e ecologicamente sustentável, e que pessoas comuns são capazes de estabelecer regras em instituições que permitem a gestão sustentável e equitativa dos recursos compartilhados. Nesse caso, há uma corrente de pensamento que complementa as ideias de Thomson e Boutilier (2011), afirmando que a Licença Social não pode ser alcançada sem um engajamento apropriado e um diálogo abrangente." Portanto, é uma abordagem política que se baseia na teoria dos *stakeholders* e ao mesmo tempo se alinha com o primeiro elemento fundamental da base do diamante proposto por Thomson e Boutilier (2011), Fig. 2, que é a "legitimidade".

Logo, traçando um paralelo da apuração dos resultados da pesquisa com o modelo da representação do processo de obtenção da Licença Social (fig. 2), a empresa objeto deste estudo ainda está entreposta no primeiro nível do processo de obtenção de LS conforme preconizado por Thomson e Boutilier (2011). Isso porque segundo a pesquisa, existe um distanciamento entre a empresa e a população, o que gera muitas dúvidas quanto à equidade na distribuição dos benefícios gerados pelas operações conduzidas. Nesse sentido, ficou claro o pouco conhecimento da população em relação às atividades da empresa, e frente ao isolamento e a carência de comunicação entre as partes, ainda emergem algumas demandas de responsabilidade do Estado não supridas como as questões de infraestrutura no município. Este contexto coloca a população em uma

posição de vulnerabilidade, tornando difícil para eles discutirem efetivamente fatores como riscos ambientais e econômicos, conforme teorizado por Beck (2011). Em outras palavras, é a partir da informação que surgem os questionamentos, ou como dizia o filósofo e economista Amartya Sen: “Qualquer juízo avaliatório depende da verdade de alguma informação”.

Considerando essa perspectiva, na concepção dos pesquisadores sobre Licença Social, Jijelava e Vanclay (2016)²⁰, a atuação da empresa ainda não é percebida pelos habitantes como legítima, apesar do reconhecimento da relevância do saneamento básico para a localidade por parte da população. Trazendo embasamento para esse paradoxo, os estudos sobre legitimidade organizacional de Schuman (1995), representam uma síntese de suas investigações, cujos resultados culminaram em uma tipologia dividida em três categorias, denominadas pragmática, moral e cognitiva. Essa tipologia parte do pressuposto de que as atividades organizacionais são desejáveis, “de acordo com um conjunto socialmente adequado composto por normas, valores, crenças e definições”. Em resumo, o autor se refere em três formas em que a legitimidade organizacional pode ser baseada, como a (i) legitimidade cognitiva, onde o comportamento da empresa é percebido como inevitável e necessário pela população. (ii) A legitimidade pragmática, onde o comportamento da empresa é legitimidade por indivíduos que possuem interesses e se beneficiam pelos resultados e comportamentos corporativos. (iii) E a legitimidade moral onde o comportamento da empresa pode ser socialmente aceitável por um julgamento moral feito através de troca de argumentos. De acordo com Schuman (1995), se deixarmos de fora a legitimidade moral levantamos questões complexas que se originam na monetização de benefícios, custos sociais e custos ambientais. Em outras palavras, uma organização é considerada legítima quando seus elementos e ações estão alinhados com os princípios estruturais aceitos pelo sistema social.

²⁰ De acordo com Jijelava e Vanclay (2016), a legitimidade de uma organização se refere à percepção de que as suas atividades são conduzidas de maneira apropriada dentro de um sistema socialmente construído de normas, valores, crenças e definições. Isso significa que as ações da empresa devem ser vistas como equitativas e benéficas para a comunidade local.

Com base na literatura específica e nos resultados apresentados, respondendo à pergunta de pesquisa (ii): Quais os caminhos que levam a conquista da Licença Social no contexto do saneamento básico, para esse cenário é necessário ocorrer concomitantemente a evolução das práticas de transparência e da politização da sociedade (MOL, 2002).

No entanto, para essa questão, Santiago (2016) traz como complemento “para a obtenção de uma LS verdadeira, deve-se envolver esforços não apenas da empresa envolvida, mas também uma interação entre governo e comunidade local, criando e fortalecendo estruturas de governança colaborativa”. Nesse sentido, Pimenta *et al.*, (2022), também concordam com essa perspectiva quando reiteram:

[...] embora a maioria dos estudos de caso na literatura sobre LS se refira apenas a operações de negócios privados, não se pode ignorar que eles operam em um contexto político e, portanto, dentro da área onde as esferas pública e privada se sobrepõem, indicando a necessidade de um modelo ampliado de LS que leve em conta o potente papel das narrativas públicas e políticas.

Enfim, em concordância com a literatura consultada, e diante dos resultados apresentados, para conquistar uma Licença Social factual é essencial preparar a população local para concedê-la. Isso envolve fortalecer o capital social, tornando a comunidade mais resiliente e capaz de antecipar, lidar e se recuperar dos impactos, como os riscos de uma possível crise hídrica, principalmente. Nessa medida, para Santiago (2016):

[...] se a comunidade local constitui os atores que concedem a LSO em primeiro lugar, obviamente é necessário que os grupos envolvidos saibam como ocorrem as operações, seus riscos, impactos, tempo de vida, benefícios, recolhimento de impostos e como o governo utiliza esses impostos para amenizar os impactos socioeconômicos, entre outros conhecimentos relacionados ao setor. Caso contrário como vão conceder uma Licença Social? (SANTIAGO, 2016).

Ainda, quanto à semântica do termo Licença Social, Santiago (2016) descreve a importância da aprendizagem social e capacitação da população:

O significado de uma Licença Social para Operar começa por sua nomenclatura: uma “licença” deve ser concedida por alguém que tenha capacidade para tal e o conhecimento para concedê-la requer avaliação e reflexão. Ela é “social” porque

é coletiva, concedida pela sociedade, mas em primeiro lugar por quem sofre os impactos das atividades produtivas, (SANTIAGO, 2016).

Conforme mencionado pela autora, é apenas por esse meio que as comunidades se tornarão mais adaptáveis, desenvolvendo habilidades para prever, enfrentar, resistir e se reerguer diante de impactos e perigos. Assim, os cidadãos poderão realmente aproveitar as vantagens trazidas pela atividade corporativa e outorgar uma Licença Social autêntica e duradoura.

Também nessa perspectiva, Demajorovic (2019) concorda que “o fortalecimento do capital social é fundamental para promover um diálogo positivo e com simetria de poder entre a população e a empresa”. Em suma, de acordo com os autores citados, somente dessa forma a comunidade poderá usufruir plenamente dos benefícios que o saneamento básico proporciona e conceder uma LS estável e perene.

Por outro lado, é preciso considerar que ainda vivemos em um País marcado por profundas desigualdades sociais, com carências em serviços públicos essenciais, como saúde, educação, habitação e segurança pública. Nesse sentido, temos muito a caminhar para o desenvolvimento das potencialidades da população para que se possa alcançar o desenvolvimento econômico com equidade e de forma sustentável, direitos esses tão preconizados pelo Estado Democrático de Direito. Logo, os processos de governança, de diálogo e participação social são também alicerçados em abordagens de aprendizagem social nas comunidades e capacitação da população para a tomada de decisão. No entanto, partindo desse pressuposto, a LS também se configura não apenas como um método de gestão de riscos corporativo, mas também como um conceito de grande valia para a aprendizagem e capacitação da população para o verdadeiro exercício da cidadania, estando assim legitimado por Lei. E finalizando, Santiago (2016) em seu trabalho demonstrou que:

Enfim, mais do que canais de comunicação, participação e diálogo, para uma LSO estável é necessário preparar a comunidade local para concedê-la, criar oportunidades de aprendizagem e fortalecer o capital social.

Por conseguinte, as ações de Responsabilidade Social Empresarial, quando implementadas de acordo com as diretrizes da ABNT NBR ISO 26000 e NBR16001, também podem trazer uma série de benefícios, pois são pautados nos princípios da Licença Social, conforme levantado no Referencial Teórico. Entre eles, o estímulo ao processo decisório baseado nas expectativas da sociedade, o desenvolvimento da confiança e o estabelecimento de boas relações. Isso abre novas perspectivas de contato com diferentes partes interessadas e, principalmente, oferece suporte para a obtenção da Licença Social para Operar (ABNT, 2022). Do mesmo modo, as abordagens de Avaliação de Impacto Social são úteis para promover programas de desenvolvimento comunitário e comunicação social, alinhando as operações empresariais com o ambiente social em que estão inseridas.

Trazendo à luz a abordagem ESG (Ambiental, Social e Governança), a Licença Social se insere em um contexto mais amplo, e nesse cenário, é importante destacar que em dezembro de 2022 houve um avanço com a publicação da primeira versão norma ABNT PR 2030, fornecendo os conceitos, diretrizes, modelo de avaliação e direcionamento, além de orientar a incorporação dos conceitos do ESG nas organizações. Neste documento, a descrição do eixo Social se refere ao papel da organização junto à sociedade e a sua gestão no relacionamento com as partes interessadas internas e externas. Ressalta-se que segundo a norma, o objetivo do eixo Social é apoiar a organização na sua busca pela licença social para operar, gerando valor às partes interessadas e a incorporação destes conceitos na estratégia da organização, (ABNT, 2022; pág. 71). Por conseguinte, Junior (2020) também concorda com essa perspectiva quando elucida que “a chamada agenda ESG é composta por um conjunto de medidas contemplando diversos objetivos: transparência, prestação de contas, relações equitativas e culminam com a Licença Social para Operar” (JUNIOR, 2020). Portanto, a LS é um componente essencial para as empresas de saneamento básico que buscam integrar os princípios ESG em suas operações e estratégias de negócios. Ela serve como um indicador de que a empresa está operando de maneira legítima e saudável, respeitando os limites éticos, ambientais e sociais, e engajando-se com os seus *stakeholders* de maneira construtiva.

Quanto aos desafios sociais do Novo Marco Legal do Saneamento Básico, Lei (14.026/2020), indaga-se sobre quais contribuições a Licença Social pode ou não trazer para programas de universalização do saneamento básico. Teoricamente, de acordo com a literatura específica consultada, pode-se estabelecer uma relação de confiança entre o cidadão e o prestador de serviço, favorecendo a obtenção e manutenção da LS. Trata-se de um importante instrumento de democratização das decisões empresariais, particularmente relevante no caso de serviços essenciais, como são os de saneamento básico. Nesse sentido, o levantamento teórico deixou claro que promover a inclusão social e a equidade no acesso aos serviços de saneamento, respeitando as especificidades e as demandas das diferentes regiões do município, especialmente as mais vulneráveis como o Bairro Cuiabá, por exemplo, conforme expõe a fig. 15, possa ser um caminho eficaz.



Fig. 15: Várzea no Bairro Cuiabá, Nazaré Paulista: Moradores reclamam que quando chove, a água invade as suas casas. Fonte: Arquivo pessoal.

Nessa via de mão dupla, o controle social facilita o entendimento da comunidade sobre as questões fundamentais em termos do saneamento básico, promovendo uma participação dos cidadãos nas ações necessárias. Isso significa que ele ajuda a comunidade a compreender as questões críticas relacionadas ao saneamento básico e, por outro lado, essa compreensão leva a uma participação ativa dos cidadãos nas atividades e decisões que afetam esse setor. Em outras palavras, quando as pessoas entendem os problemas e as soluções de saneamento básico, elas tendem a se envolver nas iniciativas e políticas que os abordam.

Nesse sentido, o Marco Legal do Saneamento Básico prevê o controle nessa perspectiva, garantindo aos cidadãos formas de participação, para o usufruto do acesso aos resultados e procedimentos envolvidos na prestação destes serviços, assim como favorecer aos cidadãos o direito de opinar sobre as reais necessidades da sociedade no que diz respeito ao saneamento básico, assegurando assim que o acesso à água potável e ao saneamento seja garantido a todos, sem exceção, independentemente de condição social, econômica e cultural. Isso significa garantir à sociedade “informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas públicas, de planejamento e de avaliação relacionados com os serviços públicos de saneamento” (artigo 3º, inciso IV). O controle social dos serviços de saneamento básico também poderá ser exercido por meio da participação de órgãos colegiados de caráter consultivo, de âmbito nacional, estadual, distrital e municipal, que assegurem a participação dos usuários dos serviços e das organizações da sociedade civil e de defesa do consumidor (artigo 47, caput e incisos IV e V, da Lei nº 11.445/2007). Ainda, quanto ao controle social dos serviços públicos de saneamento, vale dizer que também possui respaldo na Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos e já previsto na Lei nº 11.445/2007, antes da atualização do marco legal do saneamento básico (com a edição da Lei nº 14.026/2020).

5.2 SABESP - MISSÃO INSTITUCIONAL

Um dos objetivos estratégicos da empresa objeto deste estudo (SABESP), para o cumprimento de sua missão institucional conforme o seu Relatório de Sustentabilidade é o gerar Impacto socioambiental positivo, atuando como empresa cidadã para fortalecer o bem-estar da comunidade, a integridade e a preservação do meio ambiente.

Nesse sentido é importante destacar que a empresa publica Relatórios de Sustentabilidade anuais desde 2009, que apresentam os indicadores sociais, econômicos e ambientais, e destacam as diretrizes de desenvolvimento sustentável com o envolvimento dos seus colaboradores, *stakeholders*, fornecedores, clientes e sociedade. Esses relatórios são uma ferramenta de prestação de contas e diálogo da Companhia com a sociedade, no qual são seguidas as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, utilizando-se de um método participativo e abrangente que envolve seus públicos de relacionamento internos e externos em todos os níveis, do topo à base.

No entanto, diante dos resultados das entrevistas coletadas e traçando um paralelo com a Teoria dos *Stakeholders* abordada no Referencial Teórico deste trabalho, as análises revelaram que a percepção por parte dos entrevistados em relação à empresa objeto deste estudo, é pautada pelo detrimento da consideração do valor intrínseco dos seus *stakeholders*.

Logo, é possível afirmar que as informações divulgadas nos Relatórios de Sustentabilidade da Sabesp não estão alcançando o tipo de população objeto deste estudo. Quanto aos motivos precisaria de uma análise mais aprofundada, mas talvez uma possível resposta para essa questão seria o fato de a população não ter o costume de ler os relatórios de sustentabilidade porque eles são vistos como documentos técnicos, complexos e pouco atrativos, que não despertam o interesse ou a confiança dos leitores. Além disso, muitas pessoas podem não ter acesso, conhecimento ou tempo para buscar e analisar esses relatórios, que geralmente são publicados no site corporativo da empresa.

Para essa questão, a busca pela Licença Social seria um fator relevante, pois voltando ao que foi abordado no Referencial Teórico deste trabalho, de acordo com vários autores, o conceito é tão importante quanto os meios de comunicações formais adotados pelas empresas. Nessa linha, a licença Social se aplica colaborando para suprir esse tipo de lacuna, propondo um enfoque sistêmico e integrando as questões sociais aos já costumeiros desafios tecnológicos, de produção e gestão e de comunicação com as partes interessadas. Conforme exposto, apesar da comunicação formal das empresas ser uma forma de demonstrar o compromisso com a sustentabilidade para os seus *stakeholders*, já não são suficientes para atender as expectativas da sociedade e legitimar as suas ações (SOLOMON; KATZ; LOVEL, 2008).

É importante enfatizar que a empresa objeto deste estudo (SABESP) possui projetos socioambientais que merecem destaque, como o “Ensinando a Pescar”, que disponibiliza cursos gratuitos de instalações hidráulicas residenciais a pessoas de baixa renda e/ou desempregadas. O programa acontece desde 2004 e conta com a participação de funcionários voluntários da empresa para ministrar as aulas, atualmente, mais de 1,3 mil pessoas já foram beneficiadas. A expansão desse projeto seria um fator relevante para a conquista da Licença Social, diante do reconhecimento por parte da população entrevistada da importância e inclusive a necessidade dessas iniciativas assim como fortalecer o diálogo e a parceria entre os diferentes atores como governos, organizações da sociedade civil e usuários, buscando soluções integradas e sustentáveis.

Conforme mencionado ao longo deste trabalho, a qualidade do relacionamento entre a empresa e a comunidade é proposta como algo importante para conquistar a Licença Social e já foi objeto de vários estudos anteriores na área da mineração (PRNO, 2014). Logo, as apurações da pesquisa deixaram claro que a comunicação transparente é fundamental para estabelecer e manter a confiança entre a empresa e a comunidade e isso envolve não apenas compartilhar informações de maneira clara e acessível, mas também ouvir e responder às preocupações e perguntas da comunidade. De acordo com a população entrevistada, “a transparência é fundamental para ajudar a construir um relacionamento de confiança mútua, o que é especialmente importante para empresas que operam em setores que têm um impacto direto na comunidade local, como o saneamento

básico” (DEMAJOROVIC *et al.*, 2019); (THOMSON; BOUTILIER, 2011); (JIJELAVA; VANCLAY, 2017).

Vale destacar que em conformidade com a literatura, os níveis de confiança dos *stakeholders* representam um importante indicador para a gestão dos ativos intangíveis da empresa, como pré-condição para algumas disciplinas organizacionais como exemplo a gestão da sustentabilidade. Além disso, a gestão de ativos pode ser usada para monitorar o desempenho da empresa em relação aos seus compromissos sociais e ambientais e para identificar oportunidades de melhoria contínua. Ao gerenciar proativamente sua Licença Social como um ativo importante, a empresa em questão pode reduzir os riscos e aumentar sua valoração de maneira sustentável e responsável (THOMSON; BOUTILIER, 2011).

6.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho chega ao fim com a certeza de que ainda há muito a ser explorado, especialmente em contextos de vulnerabilidade social²¹ uma vez que, de acordo com os resultados obtidos com esta pesquisa, a Licença Social não se fundamenta somente em princípios de comunicação e relacionamento, ela vai muito além de ser uma estratégia de negócios da empresa para gerir riscos e conflitos, o que contribui para o debate sobre a importância da participação pública nos diversos setores, bem como a importância do papel do Estado.

O presente estudo contribuiu para a compreensão da Licença Social no contexto do saneamento básico dentro da realidade brasileira, e proporcionou uma análise sobre os fatores que podem levar a sua concessão, que se fundamentam em grande parte na

²¹ A expressão vulnerabilidade social no qual se apodera a frase, parte da concepção do reconhecimento de que as vulnerabilidades sociais decorrem de processos sociais mais amplos contra os quais o indivíduo, por si só, não tem meios para agir e cujos rumos só o Estado, por meio de políticas públicas, tem condições de alterar, (IPEA, 2018).

realidade dos países desenvolvidos. Logo, a pesquisa partiu de um cenário distinto entre os estudos provenientes desses países com a predominância da LS no setor da mineração, pois nesse caso envolve a dependência econômica da população em relação ao empreendimento, e se comparados com o atual estudo de caso, o inverso ocorre, “afinal é do saneamento que advém a saúde da população e do meio ambiente, o que favorece o desenvolvimento econômico para a população em questão”.

Nesse sentido, argumenta-se que pesquisas futuras podem se aprofundar nesse conceito emergente que é a licença Social no âmbito das contribuições que ela pode trazer para programas sociais que favoreçam de certa forma a universalização do saneamento básico, trazendo não apenas elementos empíricos, mas elementos científicos para o seu delineamento, melhor dizendo, novos estudos podem explorar quais são os aspectos mais universais da Licença Social dentro do contexto do saneamento básico, bem como a sua mensuração.

Caminhado para a conclusão, ressalta-se que a amostragem não é significativa em relação à população de Nazaré Paulista, porém trouxe importantes reflexões e visões sobre a questão local. O estudo de caráter exploratório, apesar de ter apresentado limitações de tempo, de capacidade física e recursos financeiros, pode ser considerado pioneiro se analisarmos o número de referências sobre a Licença Social no contexto do saneamento básico encontradas nos portais de pesquisas acadêmicas. Nesse sentido, é um trabalho que trouxe a luz os desafios sociais para esse setor em uma perspectiva diferenciada, a população que vive no entorno das represas de captação de água para abastecimento humano. Não se trata de apenas clientes, mas sim da população que sofreu os impactos oriundos da construção do Sistema Cantareira e ainda carrega o estigma da ‘desapropriação’ gravado em suas memórias ou herdado dos seus antepassados.

Espera-se que os apontamentos obtidos seja um insumo para novas pesquisas a respeito da Licença Social no setor do saneamento básico no Brasil, e que contribuam para a consolidação do conceito em empreendimentos desta natureza. O trabalho demonstrou que a Licença Social para Operar (LSO) é um conceito fundamental para empresas que buscam operar de forma responsável e sustentável, considerando o impacto social, ambiental e econômico das suas ações. Logo, a LS é especialmente relevante

para setores onde as atividades empresariais possam ter um impacto significativo nas comunidades locais, como é o caso das represas de captação de água para consumo humano e outros setores intensivos em recursos naturais.

7.0 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ABES. PNQS, ESG INDEX. Disponível em: <https://pnqs.com.br/abes-esg-index%EF%BF%.BC/>; acesso 19 de outubro 2022.

AEGEA AMPLIA PARCERIA COM PACTO GLOBAL DA ONU. Disponível em: <https://aegea.blog.br/aegea-amplia-parceria-com-pacto-global-da-onu/>; acesso outubro 2022.

AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S/A. Relatório Anual de Sustentabilidade 2022. Disponível em: <https://ri.aegea.com.br/esg/relatorio-anual/>; acesso jan. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO (ANA): Disponível em <https://www.gov.br/ana/pt-br/centrais-de-conteudos/publicacoes/ods6>; acesso outubro 2022.

ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO ODS 6; Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods6.html>; acesso outubro 2022.

AGUIAR, BERNARDO; CORREIA, WALTER; CAMPOS, FÁBIO. **Uso da escala likert na análise de jogos**. Salvador: SBC-Proceedings of SBGames Anais, v. 7, n. 2, 2011. Disponível em: https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/3590/1/arquivo997_1.pdf; acesso maio 2023.

ALIAGA, M.; GUNDERSON, B. **Interactive Statistics**. 3. ed. [S. l.]: Pearson, 2006. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/260181153_Qualitative_and_Quantitative_Research_Methods; acesso agosto 2022.

AMARAL, JOÃO PAULO; ZANDER, KÁTIA. **Ferramentas normativas de Responsabilidade Social**. Disponível em: http://ahk.org.br/upload_arq/Ferramentas%20RS.pdf, acesso dez 2022.

ANGLO AMERICAN SOCIAL WAY. **Sobre gerenciamento de conflitos**. Disponível em: <https://socialway.angloamerican.com/pt-pt/toolkit/impact-and-risk-prevention-and-management/conflict-management/introduction/about-conflict-management>, acesso dez. 2022.

APOSTILA CANTAREIRA – CONSORCIO PCJ. em pdf. Disponível em: http://agua.org.br/apresentacoes/71557_ApostilaCantareira-ConsortioPCJ.pdf; acesso outubro 2022.

ARTAXO PAULO; **Mudanças climáticas: caminhos para o Brasil: a construção de uma sociedade minimamente sustentável requer esforços da sociedade com colaboração entre a ciência e os formuladores de políticas públicas**; Cienc. Cult. vol.74 n°.4 São Paulo Dec. 2022. Disponível em: http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?pid=S0009-7252022000400013&script=sci_arttext; acesso março de 2023.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Índice Paulista de Responsabilidade Social**. Disponível em: <https://www.lprs.seade.gov.br>; acesso fev. 2023.

ATLAS DOS SERVIÇOS AMBIENTAIS DO SISTEMA CANTAREIRA - 1. ed. - São Paulo: Menon Edições Científicas: IPÊ - Instituto de Pesquisas Ecológicas, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/334947361_Atlas_Sistema_Cantareira; acesso dez de 2022.

BARACHO JÚNIOR, JOSÉ ALFREDO DE OLIVEIRA. **Responsabilidade civil por danos ao meio ambiente**. Belo Horizonte: Del Rey, 2000. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/um/um:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:2000;000569925>; acesso dez 2022.

BARBOSA, J. G. P., & GOMES, J. S. (2002). **Um estudo exploratório do controle gerencial de ativos e recursos intangíveis em empresas brasileiras**. Revista De Administração Contemporânea, 29–48. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-6552002000200004>; acesso maio 2023.

BARNEY, J. **Firm Resources and Sustained Competitive Advantage**. Journal of Management, (1991), 99–120. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>; acesso maio 2023.

BRANCO, S. M. *et al.* **“Episódios pitorescos selecionados da história do saneamento em São Paulo”**. In: Revista DAE, n. 147, dezembro de 1986. Disponível em: <http://revistadae.com.br/site/artigos/147>; acesso nov. 2022.

BEBER, A. J.; RANGEL, R. R. **Stakeholder Capitalism: um ensaio sobre o novo capitalismo pragmático e social**. Revista Metropolitana de Governança Corporativa (ISSN 2447-8024), [S. l.], v. 5, n. 1, p. 60, 2020. Disponível em: <http://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/RMGC/article/view/2321>. Acesso fev. 2023.

BECK, U. **Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade**. São Paulo: Editora 34, 2011. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5299999/mod_resource/content/1/Ulrich%20Sociedade%20de%20risco_%20Rumo%20a%20uma%20Outra%20Modernidade.pdf>; acesso jan. 2023.

BITENCOURT, CAROLINE MÜLLER; AUGUSTO CARLOS DE MENEZES. **O controle social a partir do modelo da gestão pública compartilhada: da insuficiência da representação parlamentar à atuação dos conselhos populares como espaços públicos de interação comunicativa**. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172864>; acesso outubro 2022.

BLACKROCK; **Carta do Larry Fink aos CEOs**, 2021. Disponível em: <https://www.blackrock.com/br/2021-larry-fink-ceo-letter>; acesso maio de 2023.

BLAIKI P; T. CANNON; I. DAVIS; B WISNER. **At risk: natural hazards, people's vulnerability and disasters**. Second edition, British publisher. Routledge, 2004. Disponível em: https://www.preventionweb.net/files/670_72351.pdf; acesso fev. 2023.

BRASIL, CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988; Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso 02 de outubro de 2022.

BRASIL, LEI Nº 14.026, DE 15 DE JULHO DE 2020; Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/14026.htm#:~:text=%E2%80%9CEstabelece%20as%20diretrizes%20nacionais%20para,Art.; acesso outubro 2022.

BRUSCHI, D. M.; *et al.* **Manual de saneamento e proteção ambiental para os municípios** 3 ed., Belo Horizonte: Fundação Estadual do Meio Ambiente, 2002. Disponível em: https://www.terrabrasilis.org.br/ecotecadigital/pdf/manual_20de_20saneamento_municipios_feam_2002.pdf; acesso janeiro 2023.

CAMPOS, TAIANE LAS CASAS. **Políticas para Stakeholders: um Objetivo ou uma Estratégia Organizacional?** Scielo Artigos, Rev. adm. contemp. Dez. 2006; disponível em <https://doi.org/10.1590/S1415-65552006000400006>; acesso março 2023.

CARVALHO RAMOS, ANDRÉ DE. **Curso de Direitos Humanos**. 9ª edição, São Paulo. Saraiva. Jur., 2022. Pag. 331.

CLARKSON, MAX B. E. 1995. **A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance**. The Academy of Management Review, v. 20, n. 1, Jan 1995. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/258888#metadata_info_tab_contents; acesso dez de 2022.

CRESPO, A. P. A.; GUROVITZ, E. **A pobreza como um fenômeno multidimensional**. RAE eletrônica, v. 1, n. 2, p. 1–12, dez. 2002. Disponível em: Scielo - Brasil - A pobreza como um fenômeno multidimensional A pobreza como um fenômeno multidimensional; acesso maio de 2023.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Gestão de Riscos no Poder Executivo Federal**, 31/10/2022. Disponível em: Gestão de Riscos no Poder Executivo Federal — Controladoria-Geral da União (www.gov.br); acesso abril 2023.

COUTO, CLAYTON SANTOS DO; JURENA, CYNTHIA GRUENDLING. **A participação dos usuários no novo marco legal do saneamento básico**. Revista de Direito Administrativo, Infraestrutura, Regulação e Compliance. Disponível em: <https://rdai.com.br/index.php/rdai/article/view/couto2022/460>; acesso outubro 2022.

CUTTER, S. L. (2003). **Vulnerability to environmental hazards**. Progress in human geography. Los Angeles, v.20, n.4, pp.529-539. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/030913259602000407>, acesso abril 2023.

DALFOVO, M. S.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. **Métodos Quantitativos e Qualitativos: um Resgate Teórico**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, [S. l.], 2008. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/rica/article/view/17591>; acesso: agosto 2023.

DEMAJOROVIC, J. **Sociedade de risco e responsabilidade socioambiental: perspectivas para a educação corporativa**. Senac, 2001. Disponível: https://fei.edu.br/sites/sicfei/2019/adm/SICFEI_2019_paper_135.pdf; acesso julho 2023.

DEMAJOROVIC J.; QUIRINO SAMUEL DA SILVA. **O fenômeno da licença social para operar na mineração**; IX Simpósio de Iniciação Científica, Didática e de Ações Sociais da FEI, 2019. Disponível em: https://fei.edu.br/sites/sicfei/2019/adm/SICFEI_2019_paper_135.pdf; acesso março 2023.

DONAHUE, JOHN D. 2004. On Collaborative Governance. Working paper, John F. Kennedy School of Government, **Center for Business and Government**. Disponível em: <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/pensarcontabil/article/viewFile/3630/2772>; acesso fev. 2023.

DOROBANTU, S., HENISZ, WJ, & NARTEY, L. (2017). **Nem todas as faíscas acendem um incêndio: Reações das partes interessadas e dos acionistas a eventos críticos em mercados contestados.** *Administrative Science Quarterly*, 561–597. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0001839216687743>; acesso março 2023.

DOSSIÊ - SISTEMA CANTAREIRA. **Espaço das Águas Fundação Patrimônio Histórico da Energia e Saneamento. Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp.** Disponível em: http://memoriasabesp.sabesp.com.br/acervos/dossies/pdf/4_dossie_sistema_cantareira.pdf; acesso outubro 2022.

DOWBOR, LADISLAU. **O que é poder local?** São Paulo: Brasiliense, 1999. Col. Primeiros Passos, n. 285, 87p.

EABRASU, M., BRUECKNER, M., & SPENCER, R. (2021). **A social licence to operate legitimacy test: Enhancing sustainability through contact quality.** *Journal of Cleaner Production*, 293, 126080. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652621003000>; acesso fev. 2023.

ERCER-MAPSTONE, L., RIFKIN, W., LOUIS, W. R., & MOFFAT, K. **Companycommunity dialogue builds relationships, fairness, and trust leading to social acceptance of Australian mining developments. (2018).** *Journal of cleaner production*. Disponível em: <https://opus.lib.uts.edu.au/handle/10453/131705>; acesso agosto 2023.

ERNEST AND YOUNG. **Business Risks Facing Mining and Metals 2021-2022.** Disponível em: <http://www.ey.com/GL/en/Industries/Mining--Metals/Business-risksfacing-mining-and-metals-2022>; acesso: nov. 2022.

ESCOBAR, H. Mudança climática nas cidades: **“Precisamos ficar preparados para o pior”.** *Jornal da USP*. 2020. Disponível em: <https://jornal.usp.br/ciencias/ciencias-ambientais/mudanca-climaticas-nas-cidades-precisamos-ficar-preparados-para-o-pior/>>; acesso dez/2022.

FADINI, A. B. **Sustentabilidade e Identidade Local: Pauta para um Planejamento Ambiental Participativo em Sub-bacias Hidrográficas da Região Bragantina.** Rio Claro, 2005. Tese (Doutorado em Geografia), Universidade Estadual Paulista – UNESP. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/104366/fadini_aab_dr_rcla.pdf?sequence=1; acesso jan. 2023.

FRACALANZA, A. P.; FREIRE, T. M. **Crise da água na Região Metropolitana de São Paulo: a injustiça ambiental e a privatização de um bem comum.** *GEOUSP Espaço e Tempo (Online)*, v.

19, n. 3, p. 464-478, 2015. DOI: 10.11606/issn.2179-0892.geousp.2015.103064. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/geousp/article/view/103064>. Acesso jan. 2023.

FRANKS, DANIEL M.; COHEN, TAMAR, 2012. **Social Licence in Design: Constructive technology assessment within a mineral research and development institution**. Centre for Social Responsibility in Mining, Sustainable Minerals Institute, University of Queensland, Austrália. Technological Forecasting & Social Change. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article>; acesso outubro 2022.

FREEMAN, R. E., & REED, D. L. (1983). **Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance**. California Management Review, 88–106. Disponível em: <http://doi.org/10.2307/41165018>; acesso dez 2022.

FREEMAN, R.E.; WICKS, A. C.; PARMAR, B. **Stakeholder theory and “the corporate objective revisited”**, *Organization science*, 2004. Disponível em: <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.1040.0066>; acesso outubro 2022.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Esperança – Um reencontro com a pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

FUNASA. **Modelos de Gestão dos Serviços de Saneamento no Brasil: Limites e Possibilidades**. Salvador BA, agosto 2012. Disponível em: <http://www.funasa.gov.br/biblioteca-eletronica/publicacoes/engenharia-de-saude-publica>; acesso mar. 2023.

GANEM, ROSELI SENNA. **Conservação da biodiversidade: legislação e políticas públicas**. Edições Câmara, 2011. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=BTngDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ganem+2011&ots=H-8KxZZ-NkG&sig=LynNjU7FfTXi18TmCUC8TgS9Y4o#v=onepage&q=ganem%202011&f=false>; acesso fev. 2023.

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

GIFE: **O aumento da desigualdade social no Brasil, segundo pesquisas**. Notícias: 21/02/2022. Disponível em: <https://gife.org.br/desigualdade-social-no-brasil/>; acesso fev. de 2023.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008. 220p. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>; acesso março de 2023.

GRANZIERA, MARIA LUIZA M. **Direito Ambiental**. São Paulo: Atlas, 2009. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4912235/mod_resource/content/0/Protecao%20Flores-tal%20-%20Granziera.pdf; acesso fev. 2023.

GODOY, A. S. (1995). **Pesquisa Qualitativa: Revista de administração de empresas**. Retrieved from. Disponível: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>; acesso fev. 2023.

GOHN, MARIA DA GLÓRIA. **Teorias sobre a participação social: desafios para a compreensão das desigualdades sociais**, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/Lc4THRCyDjMdgW-mHHJhpdzb/?lang=pt&format=pdf>; acesso fev. 2023.

GUARDIAN SÃO PAULO WEEK CITIES; **O efeito Amazônia: como o desmatamento está deixando São Paulo sem água**, 2017. Disponível em: <https://www.theguardian.com/cities/2017/nov/28/sao-paulo-agua-amazonia-esmatamento>; acesso maio 2023.

GUIMARÃES, ESTER FECHE. **Modelo inclusivo para a universalização do saneamento básico em áreas de vulnerabilidade social**. 2015. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18139/tde-17122015-153306/en.php>; acesso agosto 2023.

HENISZ, WJ, DOROBANTU, S., NARTEY, L. 2013. **Spinning Gold: The Financial Returns to External Stakeholder**. Engagement. *Strategic Management Journal* 35(12), 1727-1748. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/264376641_Spinning_Gold_The_Financial_Returns_to_Stakeholder_Engagement; acesso junho 2023.

HILL, C. W. L.; JONES, T. M. **Stakeholder-agency theory**. *Journal of Management Studies*, 1992. Disponível em: http://faratarjome.ir/u/media/shopping_files/store-EN-1485783393-748.pdf; acesso dez. 2022.

HOEFFEL, JOÃO LUIZ; VIANA, R.M. & BRAZ, M. **Ação Educativa na Pesquisa Ambiental: a proposta do projeto APA-VIVA**. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/104366/fadini_aab_dr_rcla.pdf?sequence=1; acesso janeiro 2023.

HOEFFEL, J.L.; FADINI, A.A.B; MACHADO, M.K.; REIS, J.C. **Trajetórias do Jaguarly - Unidades de Conservação, Percepção Ambiental e Turismo - Um Estudo na APA do Sistema Cantareira**, São Paulo. Ambiente e Sociedade, Campinas, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/asoc/a/p9F8bXHPQYKJHRVWK9pbvyw/?format=pdf&lang=pt>; acesso jan. 2023.

IAN THOMSON, ROBERT G. BOUTILIER, 2011. **Modelagem e medição da licença social para operar: frutos de um diálogo entre teoria e prática**; Disponível em: <https://sociallicense.com/publications.html>; acesso outubro 2022.

INMETRO.GOV.BR. Cartilha **“Compreendendo a Responsabilidade Social**. Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/cartilha.asp; acesso mar. 2023.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em: www.ethos.org.br/desktopdefault.aspx?TabID=3344&Alias=Ethos&Lang=pt-BR; acesso outubro 2022.

INSTITUTO TRATA BRASIL. **ESG e Tendências no Setor de Saneamento do Brasil**, fev. 2023. Disponível em: <https://tratabrasil.org.br/esg-e-tendencias-no-setor-de-saneamento-do-brasil/>; acesso mar. 2023

IPEA. INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Vulnerabilidade Social no Brasil, 2018**. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8257/2/vulnerability.pdf>; acesso, agosto 2023.

ISO 26000; Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp; acesso outubro 2022.

JACOBI, P. R. Governança da Água no Brasil. In: RIBEIRO, W. C. (Org.) **Governança da água no Brasil: Uma visão interdisciplinar**. São Paulo: Annablume; Fapesp; CNPq, 2009. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/190304>; acesso jan. 2023.

JACOBI P. R; BUCKERIDGE M.; RIBEIRO **Governança da água na Região Metropolitana de São Paulo - desafios à luz das mudanças climáticas**, 2021; Disponível em: <https://www.scielo.br/ea/a/y5HdNkHcm9fzczN5QK4KCNB/?lang=pt>; acesso dezembro 2022.

JIJELAVA, D.; VANCLAY, F. **Legitimacy, credibility and trust as the key components of a social license to operate: An analysis of BP's projects in Georgia**. Journal of Cleaner Production, v. 140,

parte 3, Pages 1077-1086, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652616316808>; acesso julho 2023.

KAYO, E. K., KIMURA, H., MARTIN, D. M. L., & NAKAMURA, W. T. (2006). **Ativos intangíveis, ciclo de vida e criação de valor**. Revista De Administração Contemporânea, 73–90. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552006000300005>; acesso maio 2023.

KATZ, D; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Editora Atlas, 1975.

KLAUS FREY; ALDENÍSIO M. C.; LIDIANE A. P. A.; ANA L. L. **Saneamento ambiental na macro-metrópole Paulista: perspectivas para uma governança**; São Paulo 2020. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/1809-4422asoc20200104r1vu2020L6AO>; acesso fev. 2023.

LAMY FILHO, A. **A função social da empresa e o imperativo de sua reumanização**. Revista de Direito Administrativo, v. 190, p. 54–60, 1992. DOI: 10.12660/rda.1992.45408. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/45408>; Acesso fev. 2023.

LEFF, ENRIQUE. **Saber ambiental: sustentabilidade, racionalidade, complexidade, poder**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

LEVANTAMENTO SOCIOECONÔMICO PARA O ZONEAMENTO ECOLÓGICOECONÔMICO DO ESTADO DE SÃO PAULO, ZEE; agosto de 2022. Disponível em: https://smastr16.blob.core.windows.net/consema/sites/15/2022/08/c3_zee_relatorio_tecnico_d4_consema.pdf; acesso dez de 2022.

MACHADO, MICHELI KOWALCZUK **Ações institucionais, participação e conflitos ambientais na Sub-bacia hidrográfica do Ribeirão do Moinho, Nazaré Paulista** – SP. 2009. 213p. Dissertação (Mestrado em Ecologia Aplicada) – Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”, universidade de São Paulo, Piracicaba, 2009. Disponível em: <http://www.bibliotecaflorestal.ufv.br/handle/123456789/18402>; acesso jan. 2023.

MACHADO, MICHELI KOWALCZUK **Águas do Cantareira: Governança e Diálogo de Saberes**. 2014. Tese (Doutorado em Ecologia Aplicada) - Ecologia de Agroecossistemas, University of São Paulo, Piracicaba, 2014. Disponível em: https://www.teses.usp.br/index.php?option=com_jumi&fileid=17&Itemid=160&id=47A628EB3D84&lang=pt-br; acesso outubro 2022.

MEDIDA CAUTELAR NA ARGUIÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE PRECEITO FUNDAMENTAL 976 DISTRITO FEDERAL. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/download-Peca.asp?id=15359679044&ext=.pdf>; acesso agosto 2023.

MICHAEL E. PORTER, MARK R. KRAMER. **Criação de valor compartilhado**, (2011). Disponível em: <https://voluntariadoempresarial.org.br/wp-content/uploads/2016/07/criaccca7acc83o-de-valor-compartilhado-harvard-business-review-brasil.pdf>; acesso outubro 2022.

MITCHELL, R. K., AGLE, B. R., & WOOD, D. J. (oct 1997). **Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of the who and what really counts**. *Academy of Management Review*, vol. 22 n° 4. Disponível em: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.1997.9711022105>; acesso dez. de 2022.

MINAYO, M. C. S. *et al.*, **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. Série Manuais Acadêmicos.

MOFFAT, K., LACEY, J., ZHANG, A., & LEIPOLD, S. (2016). **The social licence to operate: a critical review**. *Forestry: An International Journal of Forest Research*. Disponível em: <https://academic.oup.com/forestry/article/89/5/477/2194485>; acesso julho 2023.

MOL, A. P. J. **Ecological Modernization and the Global Economy**. *Global Environmental Politics*, v. 2, n. 2, 2002. Disponível: https://www.researchgate.net/publication/24089753_Ecological_Modernization_and_the_Global_Economy; acesso julho 2023.

MORAIS, MARTA APARECIDA. **O Sistema Cantareira e a análise de impactos socioambientais da construção da represa jacaré – Jaguari**, São Paulo, 2010. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/12291/1/Marta%20Aparecida%20de%20Oliveira%20Moraes.pdf>; acesso outubro 2022.

MUITO ALÉM DA ÁGUA AS INICIATIVAS DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL EM UMA DAS MAIORES ÁREAS URBANAS DO MUNDO, A REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO. Disponível em: <http://www.sabesp.com.br/muitoalemndaagua/>; acesso, fev. 2023.

OSEKI, JORGE HAJIME. **“Pensar e viver a construção da cidade: canteiros e desenhos de pavimentação, drenagem de águas pluviais e rede de esgotos em São Paulo”**. Tese (doutorado). Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo. São Paulo: 1992. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16131/tde-14062022-112335/pt-br.php>; acesso jan. 2023.

OSVALDO JÚLIO DA SILVA FILHO Y EDIMÉIA MARIA RIBEIRO DE MELLO (2018): “**Licença social para operar e o investimento social privado, no âmbito da responsabilidade social empresarial**”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (diciembre 2018). Disponível em: <https://www.eu-med.net/rev/caribe/2018/12/licencia-social-operar.html>; acesso dez 2022.

OWEN, JOHN R; KEMP, DEANNA. Social licence and mining: **A critical perspective**. Centre for Social Responsibility in Mining. Elsevier, Newcastle, n.38; JUN 2012. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/eee/jrpoli/v38y2013i1p29-35.html> Acesso: dez 2022.

PAHL-WOSTL, C. *et al.*, **From applying panaceas to mastering complexity: toward adaptive water governance in river basins**. *Environmental Science & Policy*, v.23, p.2434, 2012. Disponível em: https://researchgate.net/publication/257588227_From_Applying_Panaceas_to_Mastering_Complexity_Toward_Adaptive_Water_Governance_in_River_Basins; acesso agosto 2023.

PRESTES FILHO, UBIRAJARA DE FARIAS. **Câmara Municipal de São Paulo: 450 Anos de História**. 2.ed. rev. e atual. Editora: Câmara Municipal de São Paulo, 2012.

PIMENTA, A. A. F., DEMAJOROVIC, J., & BARRETO, R. S. **Como a Licença Social para Operar pode contribuir para integração dos aspectos sociais em um processo de fechamento de minas**. Disponível em: <https://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/d7e77c835af3d2a803c1cf28d60575bc.pdf>; acesso agosto 2023.

PINTO, RAQUEL GIFFONI. **Apropriações empresariais das ciências sociais**; 2022. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Raquel-Giffoni-Pinto/publication/365743916_Apropriacoes_empresariais_das_ciencias_sociais_/Apropriacoes-empresariais-das-ciencias-sociais-O-caso-da-responsabilidade-social-corporativa-no-setor-extrativo.pdf; acesso maio 2023.

POLIGNANO, Marcus Vinícius. **História das políticas de saúde no Brasil: uma pequena revisão**. Disponível em: <https://www.medicina.ufmg.br/internatorural/arquivos/mimeo23p.pdf>; acesso dez 2022.

PORTAL AMBIENTE LEGAL. **A primeira estatização dos serviços de saneamento em São Paulo**, 31 de maio de 2019 in Geral, Justiça e Política. Disponível em: <https://www.ambientelegal.com.br/a-primeira-estatizacao-dos-servicos-de-saneamento-em-sao-paulo/>; acesso jan. 2023.

PORTER, M. E. **O Capitalismo do valor compartilhado**. HSM Management. set./out., 2011. Disponível em: <http://experience.hsm.com.br/posts/o-capitalismo-do-valor-compartilhado>; Acesso out. 2022.

PRNO, J.; SLOCOMBE, D. S. **Exploring the origins of ‘social license to operate’ in the mining sector: Perspectives from governance and sustainability theories**; (2014) Journal homepage. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0301420712000311>. Acesso abril 2023.

REDECKER, ANA CLAUDIA; TRINDADE, L. DE M. **Práticas de ESG em sociedades anônimas de capital aberto: Um diálogo entre a função social instituída pela lei n 6.404/76 e a geração de valor**. Revista Jurídica Luso Brasileira, v. 7, n. 2, p. 59-125, 2021. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2021/2/2021_02_0059_0125.pdf; acesso fev. 2023.

REDE DE ZONEAMENTO ECOLÓGICO-ECONÔMICO DO ESTADO DE SÃO PAULO; 2022. Disponível em: <http://redezee.datageo.ambiente.sp.gov.br/geonetworkzee/srv/por/catalog.search#/home>; acesso dez 2022.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE SABESP 2022; Disponível em: <https://ri.sabesp.com.br/a-companhia/relatorio-de-sustentabilidade/>; acesso: outubro 2022.

RICHERT, C., ROGERS, A., & BURTON, M. (2015). **Measuring the extent of a Social License to Operate: The influence of marine biodiversity offsets in the oil and gas sector in Western Australia**. Resources policy, 43, 121-129. Disponível em: <https://research-repository.uwa.edu.au/en/publications/measuring-the-extent-of-a-social-license-to-operate-the-influence>; acesso agosto 2023.

ROBERT BOUTILIER, PhD. **Medida da Licença Social para Operação de Infraestrutura e Projetos Extrativistas**, 2017. Disponível em: <https://sociallicense.com/publications.html>; acesso, outubro 2022.

SABESP: UMA HISTÓRIA DE SUPERAÇÃO E AVANÇOS, novembro de 2016. Disponível em: <https://site.sabesp.com.br/site/imprensa/noticias-detalle.aspx?> Sanesp; acesso ago. 2023.

SAITO, MÁRIO IZUMI. **“Fatos da história do abastecimento de água de São Paulo”**. In: Saneas, jan./2002; Disponível em: <https://www.aesabesp.org.br/arquivos/saneas/saneas13.pdf>; acesso dez 2022.

SANEAMENTO PARA PROMOÇÃO DA SAÚDE; Disponível em: <http://www.funasa.gov.br/saneamento-para-promoção-da-saúde>; acesso outubro 2022.

SANTIAGO, ANA LÚCIA FREZZATTI. **Social license to operate: A case study from Brazilian mining industry**. Tese de Doutorado. Centro UniversitárioFEI/Universidade de Alicante; 2016. Disponível em: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/69591/1/tesis_ana_lucia_frezzatti_santiago.pdf; acesso dez/2022.

SANTIAGO, ANA LÚCIA FREZZATTI. **Licença Social para Operar e avaliação de impacto social, confiança e engajamento das comunidades anfitriãs**. Belo Horizonte, editora Letramento, 2019. 154 p. 15,7cm x 23cm.

SANTOS, L. B. dos; SILVA, E. R. **Desenvolvimento sustentável e capitalismo: uma coexistência contraditória**. Recôncavo: Revista de História da UNIABEU, [S. l.], v. 5, n. 9, 2016. Disponível em: <https://revista.uniabeu.edu.br/index.php/reconcavo/article/view/2220>; acesso set. 2023.

SAVAGE, G. T., NIX, T. W., WHITEHEAD, C. J., & BLAIR, J. D. (1991). **Strategies for assessing and managing organizational stakeholders**. Academy of Management Executive 1 fev. 1991. Disponível em: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/AME.1991.4274682>; acesso dez de 2022.

SAVELLI, MÁRIO. **“Histórico do aproveitamento das águas da Região Paulistana”**. In: Revista DAE, n. 53, junho de 1964. Disponível em: <http://revistadae.com.br/site/artigos/53>; acesso jan. 2023.

SISTEMA CANTAREIRA: UM MAR DE DESAFIOS. Versão 1.1 - Compilado de Textos, Informações e Subsídios voltados a Renovação da Outorga do Sistema Cantareira. Disponível em: http://agua.org.br/apresentacoes/71557_ApostilaCantareira-ConsorcioPCJ.pdf; Acesso outubro 2022.

SOLOMON, FIONA; KATZ, EVIE; LOVEL, ROY. **Social dimensions of mining: Research, policy and practice challenges for the minerals industry in Australia**. Resources Policy, Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article>; acesso outubro 2022.

SOUZA, Marcelo. **O território sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento**. In: CASTRO; Iná Elias, Gomes et al. Geografia: Conceitos e Temas. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. p 80 -113. 352 p.

SUCHMAN, M. **Managing Legitimacy: Strategic and institucionais approaches**. Academy of Management Review, v. 20, n. 3, p. 571-610, jul. 1995. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/273070350_Managing_Legitimacy_Strategic_and_Institutional_Approaches_Academy_of_Management_Review_20_571-611; acesso nov. 2023.

WAHHAB KUCHARSKI, K.; BATTISTI, I. D. E.; FERNANDES, D. M. M.; ANASTÁCIO, Z. F. C. **Políticas públicas de saúde no brasil: uma trajetória do império a criação do SUS**. Revista Contexto & Educação, v. 37, n. 117, p. 38–49, 2022. DOI: 10.21527/2179-1309.2022.117.12871. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/contextoeducacao/article/view/12871>. Acesso jun. 2023.

WHITAKER, PLÍNIO PENTEADO. **“Transformação da RAE em autarquia, abrangendo em seu âmbito toda a área metropolitana de São Paulo: razões que impõem esta solução”**. In: Revista DAE, n. 24, ano 14, dez./1952. Disponível em: <http://revistadae.com.br/site/artigos/24>; acesso jan. 2023.

WIRTH, L. **Delineamento e problemas de comunidade**. In: FERNANDES, F. (Org.). **Comunidade e sociedade: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1973. p. 83-95.

WRIGHT, S., & BICE, S. (2017). **Beyond social capital: A strategic action fields approach to social licence to operate**. Resources Policy, 52, 284-295. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0301420716302872>; acesso maio 2023.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

VICTORINO, VALÉRIO IGOR PRÍNCIPE. **Luz e poder na dramática conquista do meio natural: a privatização dos rios paulistanos e a reflexividade socioambiental**. 2002. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002. Disponível em: https://dedalus.usp.br/F/?func=direct&doc_number=001237428 Acesso jan. 2023.

THE SOCIAL LICENSE TO OPERATE; What Is the Social License? Disponível em: <https://sociallicense.com/definition.html>; acesso março 2023.

THOMSON, I., 1999, **The Social License to Operate: Essencial para o sucesso na exploração internacional**. Texto da palestra. BC&Yukon Chamber of Mines Cordilleran Roundup, Vancouver, Disponível em: <https://sociallicense.com/publications.html>; acesso outubro 2022.

THOMSON, IAN & BOUTILIER, ROBERT; (2011). **The social licence to operate. SME Mining Engineering Handbook**. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/285474394_The_social_licence_to_operate; acesso novembro 2022.

TOMEI, P. A. **Responsabilidade social de empresas: análise qualitativa da opinião do empresário nacional**. Revista de Administração de Empresas, [S. l.], v. 24, n. 4, p. 189–202, 1984. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0034-75901984000400029>; acesso junho 2023.

TONIOLO, W. J. **Desenvolvimento institucional do saneamento básico em São Paulo: fatores determinantes**. Revista DAE. São Paulo, v. 46, n. 147, 1986. Disponível em: <http://revista-dae.com.br/site/artigos/147>; acesso jan. 2023.

ZANINI, M. T. **Confiança: o principal ativo intangível de uma empresa: pessoas, motivação e construção de valor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

1 APÊNDICE A

ROTEIRO DE ENTREVISTAS COM A COMUNIDADE (...)

Nazaré Paulista, São Paulo; (...) abril/maio de 2023.

OBJETIVOS:

- Esse roteiro de entrevistas tem como objetivo avaliar a percepção da comunidade quanto a empresa de saneamento local, assim como a aceitação/credibilidade da empresa pela comunidade, ou seja, mensurar a Licença Social (LS). O material gerado integrará a Dissertação de Mestrado em Conservação da Biodiversidade e Desenvolvimento Sustentável, realizada no ESCAS/Instituto de Pesquisas Ecológicas IPÊ.

- Espera-se que o modelo de mensuração da LS aqui proposto, seja útil não apenas como uma ferramenta de gestão para as empresas, mas também que possa ajudá-las no relacionamento com a sociedade e auxiliar como instrumento de participação para questões fundamentais das comunidades nos entornos das operações.

- As informações resultantes comporão a pesquisa para a Dissertação de Mestrado a respeito do tema Licença Social (LS) sob o tema: **“LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR NO SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO”**: UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO SISTEMA CANTAREIRA – SP.

- desenvolvida pela pesquisadora, Danieli Izabela Coelho Fernandes, CPF: 331.404.598-07.

- Na composição dos resultados, **o anonimato e a confidencialidade serão mantidos**, preservando o nome das pessoas e organizações consultadas. A pesquisadora compromete-se também a enviar por meio eletrônico a versão final da pesquisa para os entrevistados que demonstrarem interesse em recebê-la.

IDENTIFICAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Categoria de Stakeholder		Observações
Comunidade		
Governo Municipal		
ONG ambiental, outras		Indicar nome do bairro
Empresas locais		Indicar nome do bairro
Igrejas		Indicar nome do bairro
Escolas		Indicar nome do bairro
Rural		Indicar nome do bairro
Urbano		Indicar nome do bairro

Nome: opcional

Idade:

Gênero:

Profissão:

Grau de escolaridade:

Tempo que habita no município:

Email:

Data da entrevista:

1ª AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DE RELACIONAMENTO, EMPRESA/MUNICÍPIOS

A existência da represa Atibainha, uma das que compõe o Sistema Cantareira, traz benefícios para o município de Nazaré Paulista.



- a. A SABESP se esforça para atender às expectativas da população.



- b. A população tem poder para influenciar nas decisões da SABESP. Ex: realização de obras, desapropriações etc.



c. A população pode confiar totalmente na Sabesp.



2ª AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DO INVESTIMENTO SOCIAL/GERAR BENEFÍCIOS LOCAIS

a. A SABESP gera oportunidades e traz benefícios econômicos para o município.



Se sim, quais?

- Emprega pessoas do município, como o programa jovem aprendiz, estágios, empregos terceirizados etc.
- Através da infraestrutura, obras e eventos realizados
- Contribui com o desenvolvimento da cidade pelos serviços prestados (saneamento básico)
- Planta mudas / refloresta o entorno da represa
- Contribui com impostos
- Outros

- b.** A empresa estimula o conhecimento/aprendizado da população a respeito das atividades exercidas, como ações e os benefícios que o saneamento proporciona.



Se sim, por quais canais de aprendizado?

- Promove cursos e eventos
- Reuniões comunitárias
- Cursos de formação para professores
- Campanhas diversas
- Outras atividades para educar a população a respeito da importância do saneamento básico.

3º AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DA GOVERNANÇA E CONFORMIDADE LEGAL.

- a. A SABESP cumpre com as legislações ambientais.



- b. A Sabesp apoia o fortalecimento das instituições locais como associações, ONGs entre outros.



- d. A SABESP apresenta planos de desenvolvimento para o futuro das suas atividades no município.



4º AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DIÁLOGO.

- a. A Sabesp é clara na divulgação das informações a respeito dos seus negócios, contratos, despesas públicas, acordos comunitários etc.
- b. A Sabesp escuta a população local e abre espaços participativos para o diálogo sobre saneamento básico.



- c. Melhorar a qualidade de vida da população é a “missão” da Sabesp, nesse sentido, a Sabesp possui vários programas sociais na RMSP como: Programa Voluntariado Sabesp; Programa se liga na rede; Programa Jovem Aprendiz; Ensinando a pescar; Programa Córrego limpo; Curso de formação para professores, entre outros. Entre esses programas citados, conhece algum?



Não conheço



Nunca ouvi
falar



Não sei



Já ouvi falar



Conheço

5° REFLEXÃO FINAL

- a. Na sua opinião, qual a importância em ter saneamento básico na sua cidade?

2 APENDICE B

Questionário do Google Forms aplicado:

"LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR" NO SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO: UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO SISTEMA CANTAREIRA – SP.

OBJETIVOS:

* Esse roteiro de entrevistas tem como objetivo avaliar a percepção da comunidade assim como a aceitação/credibilidade da empresa de saneamento local a (SABESP), ou seja, mensurar a Licença Social (LS). O material gerado integrará a Dissertação de Mestrado em Conservação da Biodiversidade e Desenvolvimento Sustentável, realizada no ESCAS/Instituto de Pesquisas Ecológicas IPÊ.

* As informações resultantes comporão a pesquisa para a Dissertação de Mestrado a respeito do tema Licença Social (LS) sob o tema: "LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR" NO SETOR DO SANEAMENTO BÁSICO: UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO DO SISTEMA CANTAREIRA – SP. ", desenvolvida pela pesquisadora, Danieli Izabela Coelho Fernandes, CPF: 331.404.598-07.

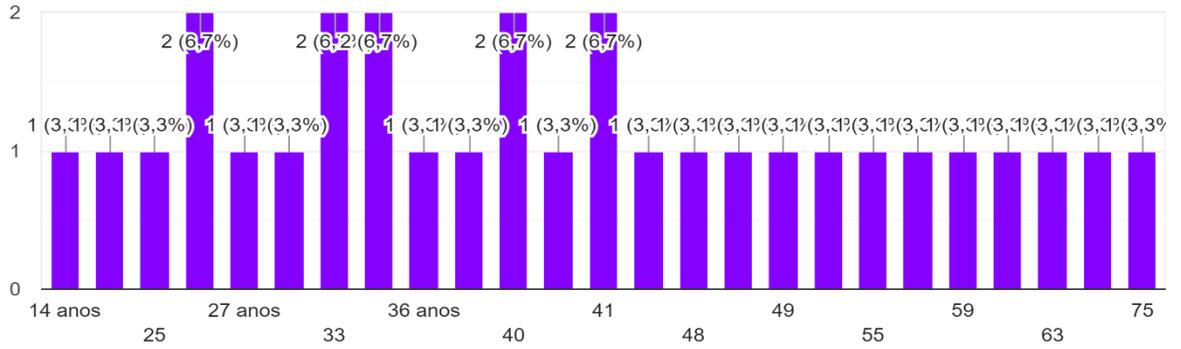
* Espera-se que o modelo de mensuração da LS aqui proposto, seja útil não apenas como uma ferramenta de gestão para as empresas, mas também que possa ajudá-las no relacionamento com a sociedade e auxiliar como instrumento de participação para questões fundamentais das comunidades nos entornos das operações.

* Na composição dos resultados, **o anonimato e a confidencialidade serão mantidos**, preservando as informações das pessoas e organizações consultadas. A pesquisadora compromete-se também a enviar por meio eletrônico a versão final da pesquisa para os entrevistados que demonstrarem interesse em recebê-la.

Leva apenas 3 minutinhos e desde já agradeço a sua valiosa ajuda =^.^= <3

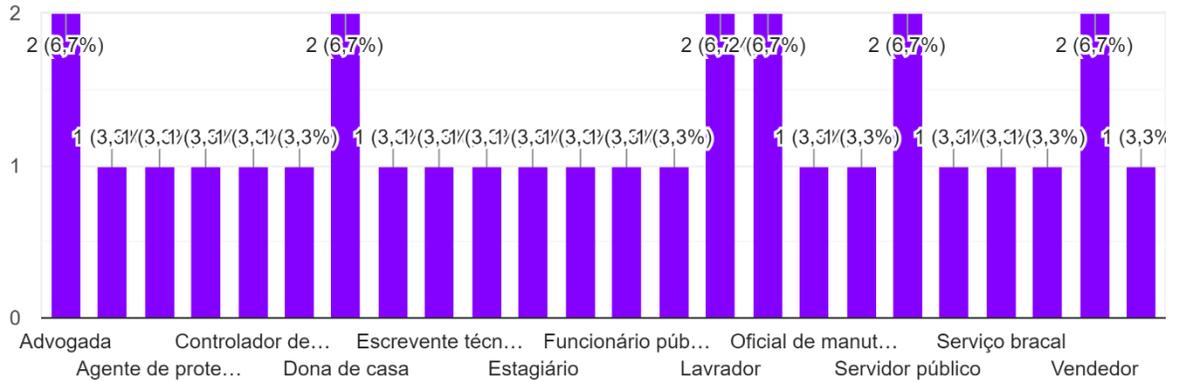
Idade:

30 respostas



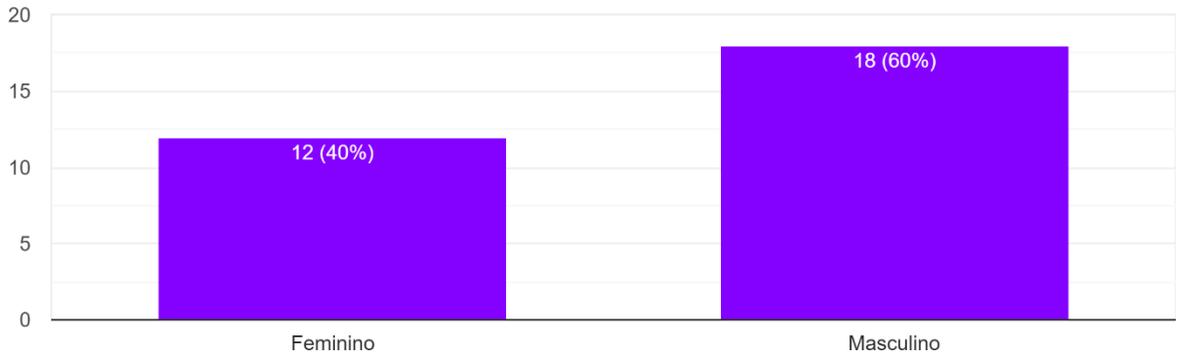
Profissão:

30 respostas



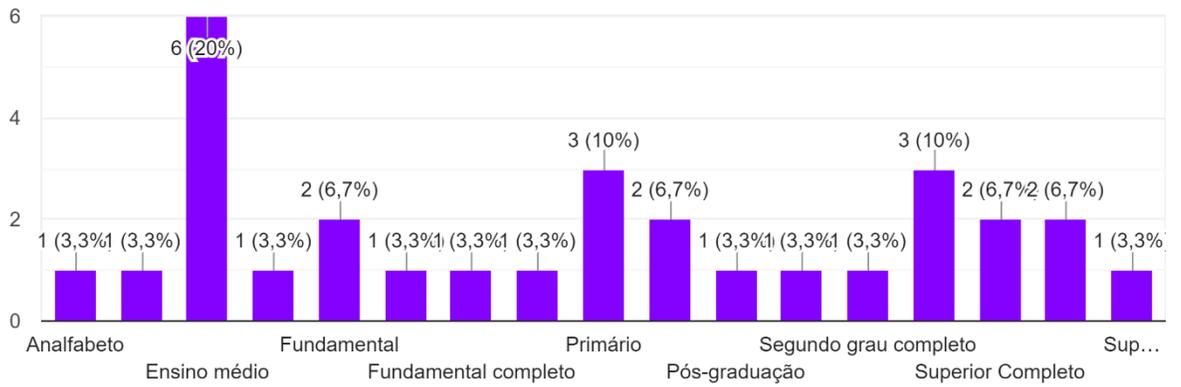
Gênero:

30 respostas



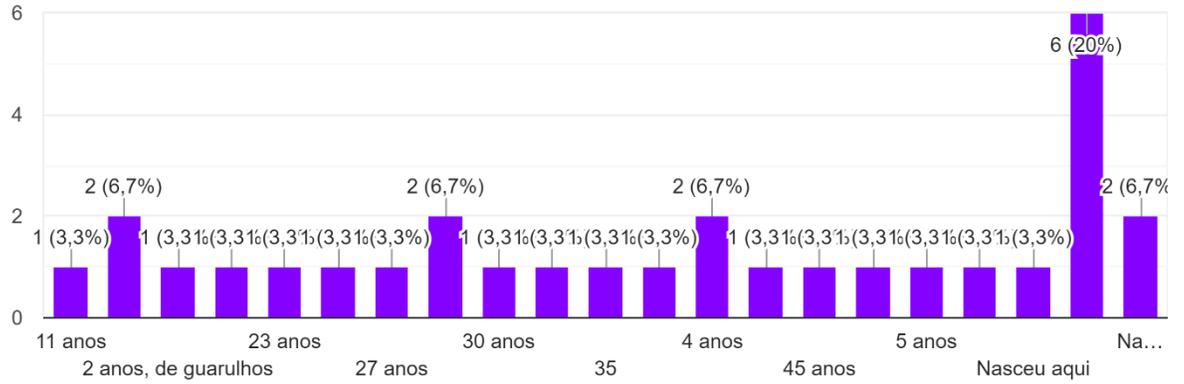
Grau de escolaridade:

30 respostas



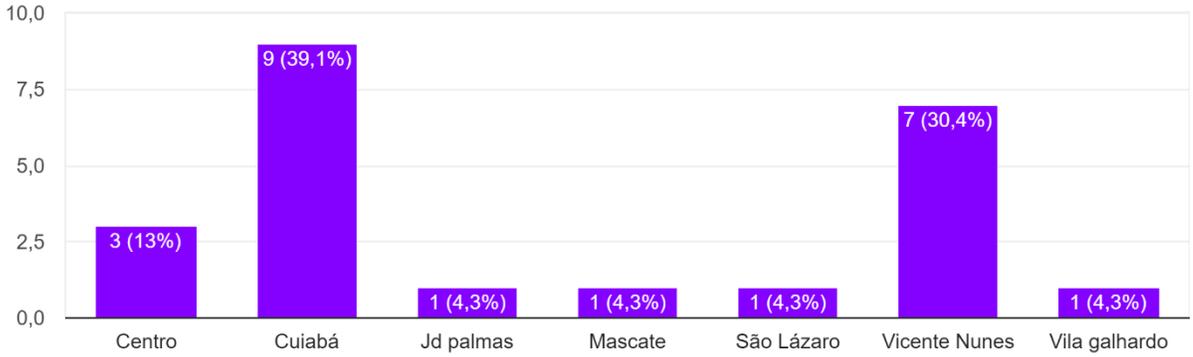
Tempo que habita no município

30 respostas



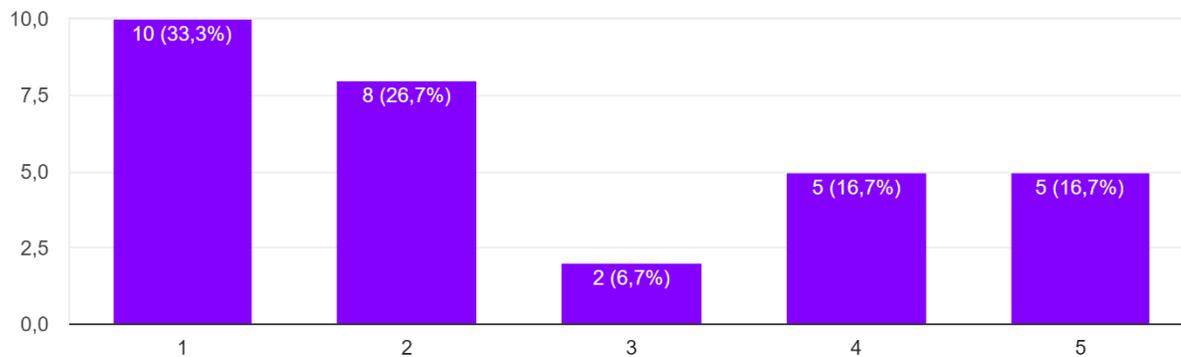
Bairro onde mora:

23 respostas



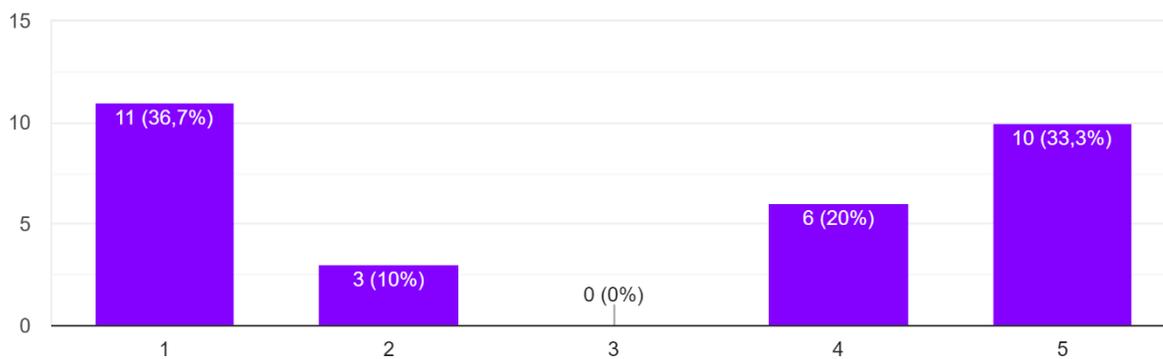
2. A SABESP se esforça para atender às expectativas da população.

30 respostas



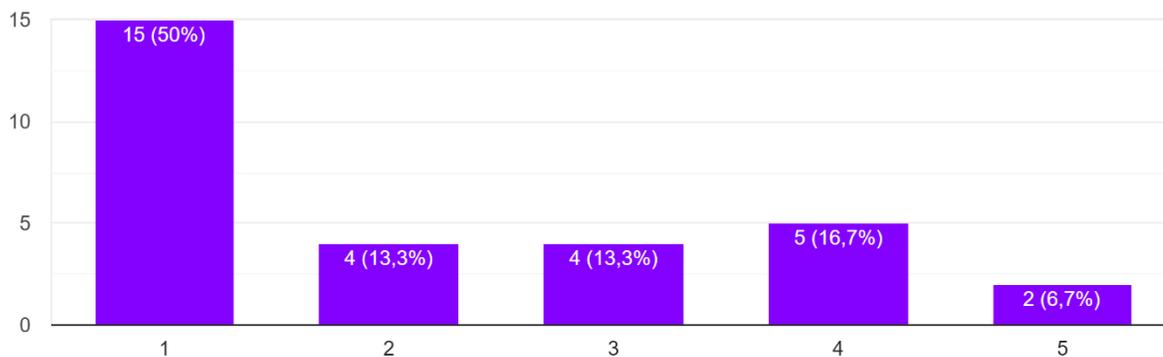
1. A existência da represa Atibainha, uma das que compõe o Sistema Cantareira, traz benefícios para o município de Nazaré Paulista.

30 respostas



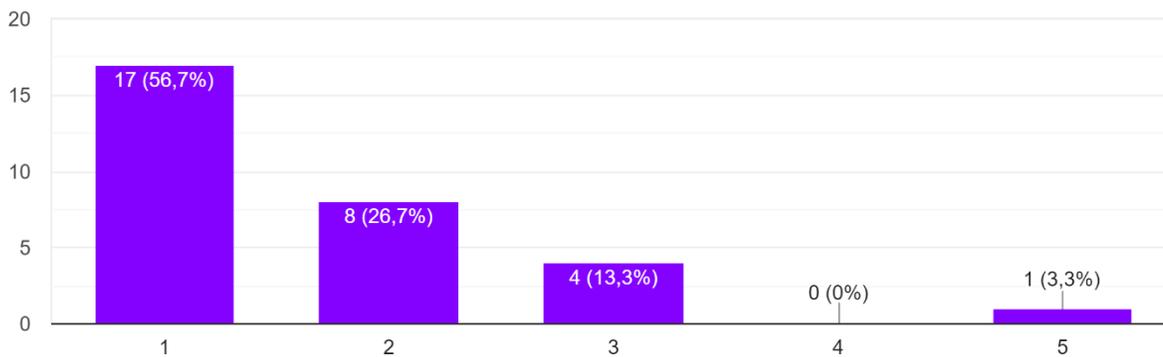
3. A população tem poder para influenciar nas decisões da SABESP, ex: realização de obras, desapropriações etc.

30 respostas



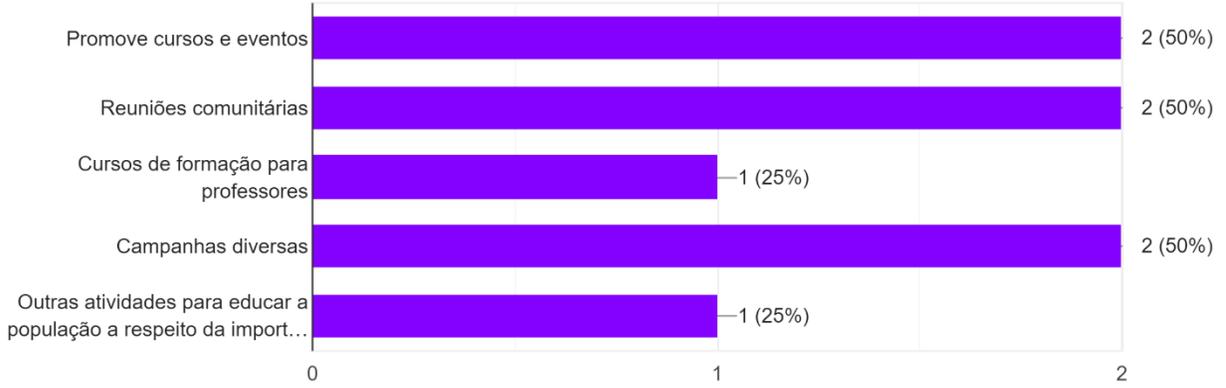
4. A SABESP estimula o conhecimento/aprendizado da população a respeito das atividades exercidas, como ações e os benefícios que o saneamento proporciona.

30 respostas



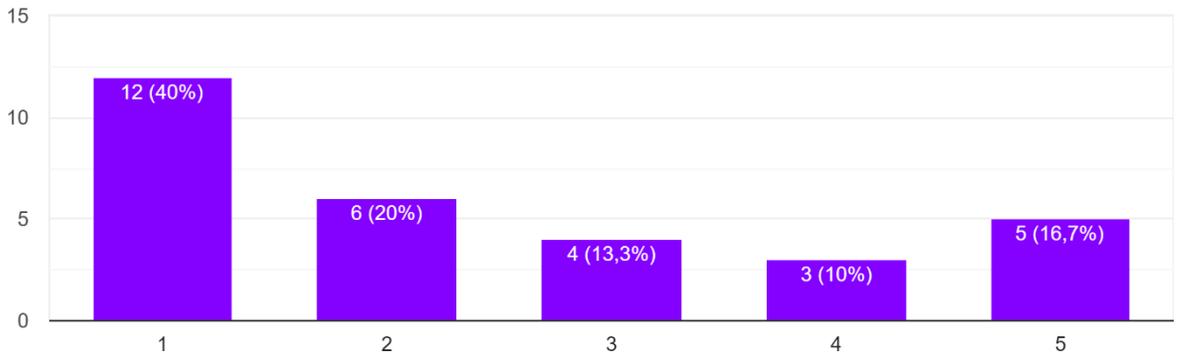
Se concorda, por quais canais de aprendizado?

4 respostas



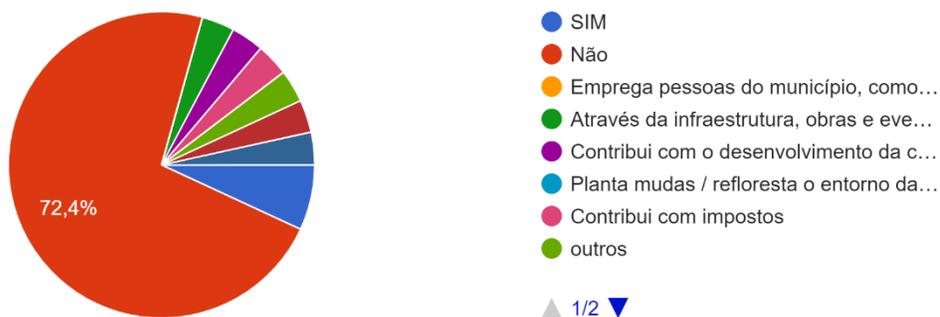
5. A população pode confiar totalmente na SABESP.

30 respostas



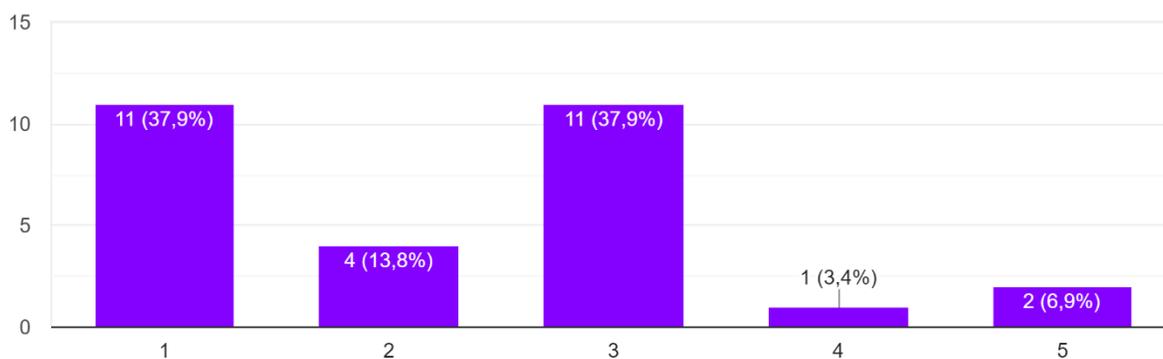
6. A SABESP gera oportunidades e traz benefícios econômicos para o município. Se sim, quais?

29 respostas



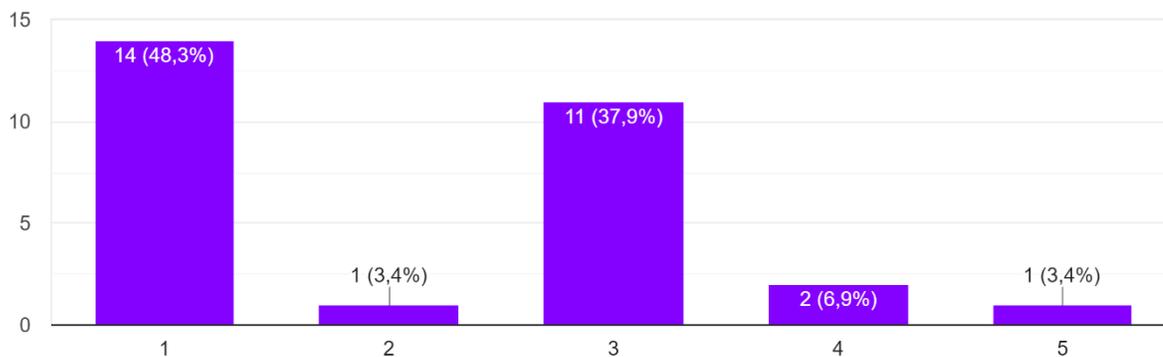
8. A SABESP apoia o fortalecimento das instituições locais como associações, ONGs etc.

29 respostas



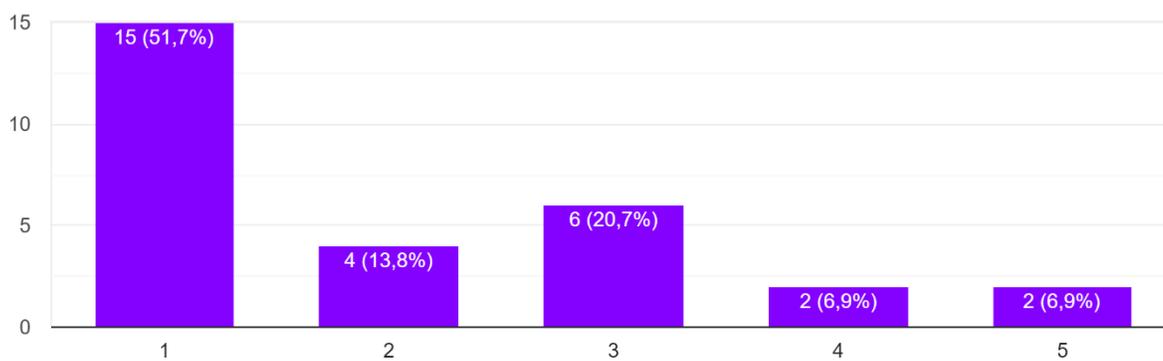
9. A SABESP apresenta planos de desenvolvimento para o futuro das suas atividades no município.

29 respostas



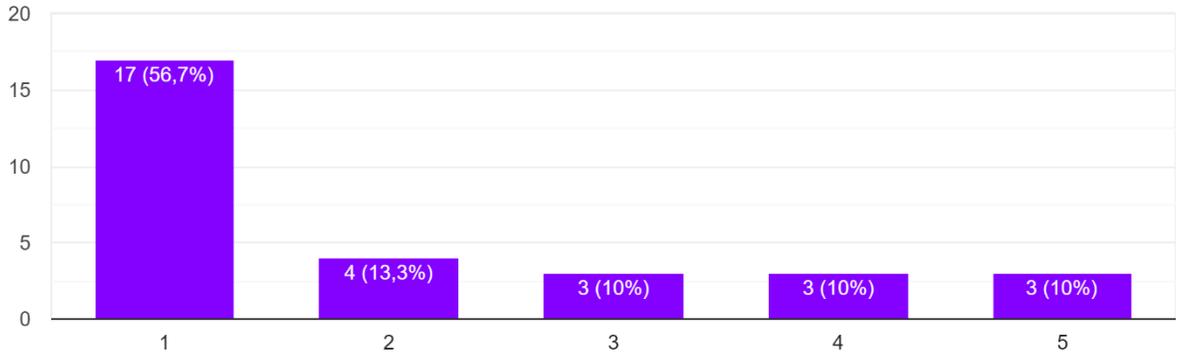
10. A SABESP é clara na divulgação das informações a respeito dos seus negócios, contratos, despesas públicas, acordos comunitários etc.

29 respostas



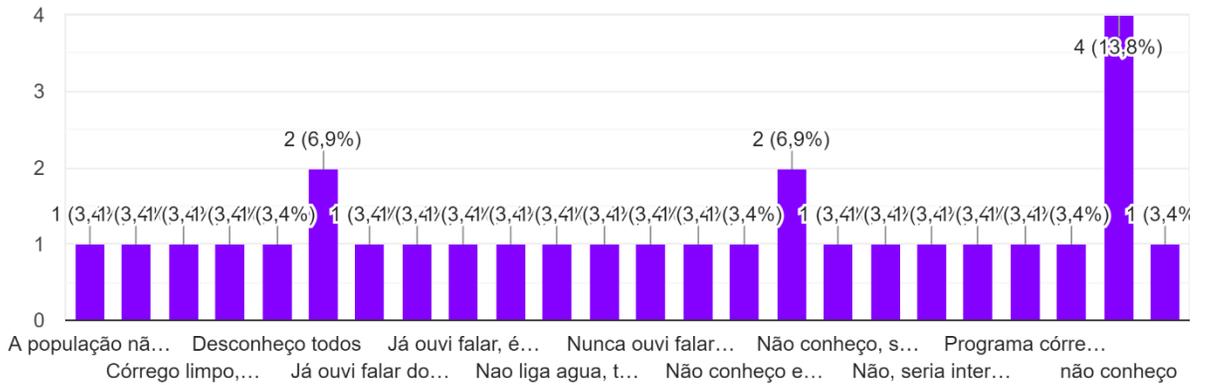
11. A SABESP escuta a população local e abre espaços participativos para o diálogo sobre o tema saneamento básico.

30 respostas



12. Melhorar a qualidade de vida da população é a “missão” da Sabesp, nesse sentido, a Sabesp possui vários programas sociais na Região...e esses programas citados, conhece algum? Qual?

29 respostas



3 BIOGRAFIA

Ao pensar em minha trajetória de vida, compreendo que questões inerentes à justiça social e ambiental já estavam há muito tempo latentes em mim, muito antes da minha entrada para o meio corporativo, na verdade, eu carregava essa semente desde quando cheguei a esse mundo. Nasci em uma família humilde e conservadora, em uma cidade operária governada por uma grande empresa de mineração situada ao sul de Minas Gerais, em um período histórico repleto de conturbações políticas e sociais, em plena ditadura militar. Cresci e fui educada nos tempos da ditadura militar, e hoje entendo que naquele cenário coercitivo, conceitos como responsabilidade ambiental, a importância e a necessidade da participação comunitária, a democracia e a equidade social, no meu imaginário, já despertavam e clamavam a minha indignação...

Na adolescência, início da década de 90 eu já contestava ativamente em comícios e passeatas contra tudo o que fosse sinônimo de opressão, no qual o que eu conquistava era apenas a indignação e alguns castigos dos meus pais. Foi durante o desenvolvimento do meu trabalho de conclusão de curso da faculdade cujo tema “*Educação Ambiental e Cidadania*”, que a minha consciência de envolvimento com uma espécie de compromisso com as questões sociais e ambientais emergiram efetivamente e anos mais tarde, com o objetivo de compreender todo esse processo de forma sistêmica, acadêmica e direcionada ao âmbito empresarial, decidi adquirir o conhecimento sobre a “*Licença Social para Operar*” por meio do Mestrado Profissional.