

PREMIO NACIONAL DE QUALIDADE EM SANEAMENTO – PNQS 2011

INOVAÇÃO DA GESTÃO EM SANEAMENTO - IGS

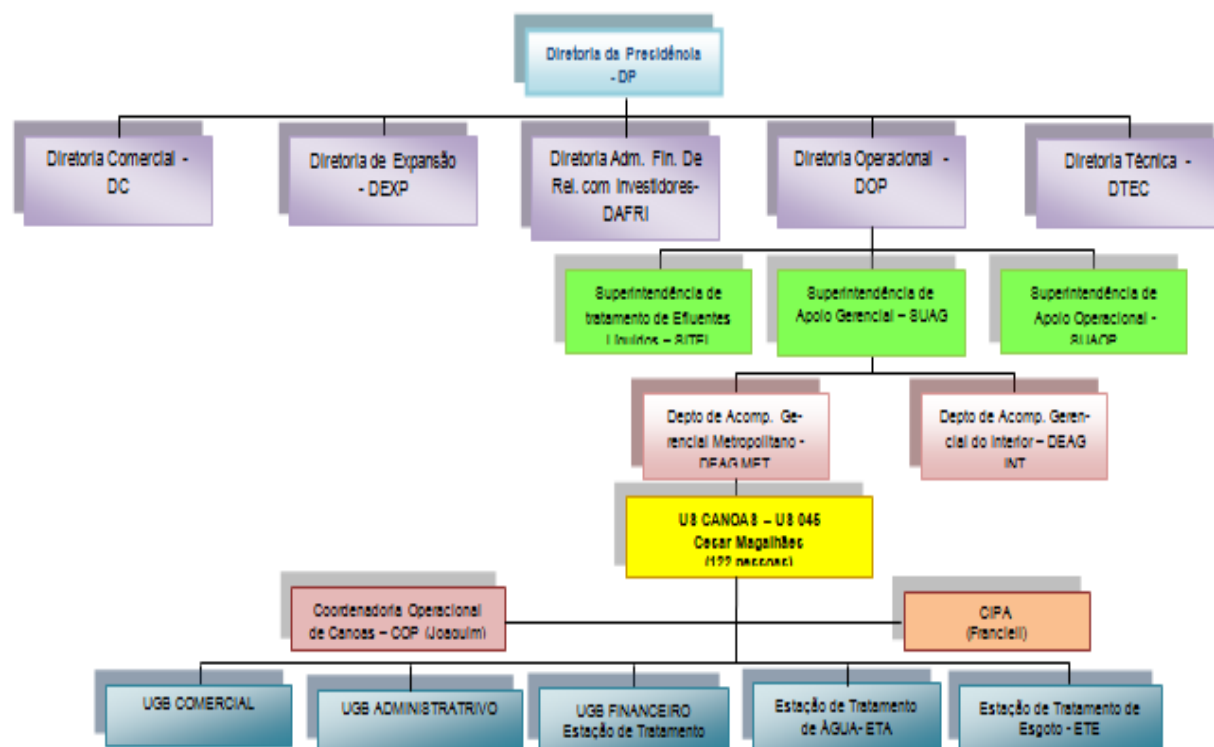


**Inclusão Social pelo Projeto de Educação:
Saneamento Básico**



SETEMBRO/2011

P5. ORGANOGRAMA



A. OPORTUNIDADE

A.1 – Qual foi a oportunidade de melhoria de gestão (problema, desafio, dificuldade), solucionada pela prática de gestão implementada?

A presente prática teve sua origem na percepção de um problema comum às grandes empresas de saneamento de regiões metropolitanas, tendo como principais fatores, o crescente desenvolvimento urbano desordenado em consonância com a degradação ambiental e a baixa qualidade de vida das pessoas. O município onde foi aplicada a prática possui o segundo maior PIB e a quarta maior população do estado, além de ser a 67ª cidade do Brasil com mais habitantes. Atrai pessoas de outros municípios, pela grande quantidade de empregos gerados através de suas muitas indústrias, de seu amplo e variado comércio, hoje responsável por quase 24% da receita do município. Além de ser considerado um excelente pólo de ensino e fazer divisa geográfica com a capital do Estado. Mas o rápido desenvolvimento do município trouxe conseqüências negativas, como um grande déficit habitacional. A taxa de criminalidade é alta, embora bem menor do que a capital e outras cidades da Região Metropolitana. A tendência apresentada através do Atlas de Desenvolvimento Humano no Brasil (PNUD, 2000), mostra que a população da cidade teve uma taxa média de crescimento anual de 1,49%, passando de 269.258 para 306.093 nas últimas décadas. A busca pela habitação, principalmente pelas populações de baixa renda, apresenta entre outras conseqüências, a ocupação desordenada em áreas irregulares o que acarreta para as empresas de saneamento, grandes perdas físicas de água nos sistemas de distribuição e déficit de receita. A área escolhida para a aplicação do projeto é uma das que apresenta os maiores índices de criminalidade e também o maior número de domicílios abastecidos por ramais precários, também conhecidos por “gatos”, os moradores acabam fazendo um mau uso da água, uma vez que a cada interferência nas redes de distribuição, são encontrados vazamentos deixados pelas intervenções. Os funcionários das equipes de manutenção, não são bem vistos nos locais, uma vez que suas presenças estão associadas à regularização das situações, em função disso, todo acesso das equipes para consertar os vazamentos, são dificultados pelos moradores. Essa situação, além de estar fora das normas da empresa, no que tange aos cuidados do fornecimento de água potável de qualidade, fere também os padrões de qualidade de água estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde. A regularização de ligações de água em áreas invadidas está inserida nos objetivos estratégicos da organização no que diz respeito a *conquistar e fidelizar clientes através da prestação de serviços e do fornecimento de produtos com qualidade*. Os problemas aqui relatados apresentam uma pequena amostra das dificuldades enfrentadas pela organização no contexto do saneamento ambiental. É nesse cenário e com a intenção de enfrentar esse problema que a Equipe de Educação Ambiental da (OC) em parceria com as partes interessadas (poder concedente e comunidade) iniciou o presente projeto, com os seguintes objetivos:

- esclarecer as populações de áreas irregulares sobre o uso racional da água,
- reduzir as perdas físicas
- auxiliar no resgate da cidadania das famílias que vivem nestas áreas em situação de exclusão social.
- ampliar redes de abastecimento público

Assim, a organização busca cumprir seu papel sócio-ambiental, lembrando que não basta apenas executar obras de saneamento e falar em educação ambiental, é também necessária a formação de cidadãos críticos e conscientes de seu papel na transformação da sociedade, a fim de que aconteçam reais mudanças de atitudes, garantindo assim a compreensão dos assuntos tratados que respondam numa melhoria da qualidade de vida das pessoas e dos níveis de preservação ambiental.

A.2 – De que maneira as causas do problema foram identificadas?

Conforme relatado em A.1 as perdas físicas de água decorrentes das ligações clandestina, a irregularidade das conexões com a rede e as reclamações dos clientes regulares que acabavam sendo prejudicados por falta de pressão na rede, serviram para identificar a precariedade do abastecimento, o que resulta nos problemas apontados inicialmente. Através das reuniões com o Comitê da Qualidade e com a Comissão de Acompanhamento da Obras (CAO), foram levantados os dados abaixo:

- dados demográficos e perfil da população
- indicadores de águas não faturadas por volume
- dados de infra-estrutura e equipamentos sociais
- índice de satisfação dos clientes

- índice de hidrometração
- indicadores de qualidade de vida
- instituições que atuam com educação socioambiental e mobilização social
- identificar as instituições religiosas e organizações que atuam na região

Nas palestras realizadas com as comunidades, também foi possível identificar os principais problemas apontados pelos moradores, tais como:

- água de má qualidade
- irregularidades nas rede de distribuição
- vazamentos nas ruas e ruelas oriundos das intervenções junto a rede de abastecimento de água
- pouca pressão nos ramais individuais
- situações de exclusão social
- baixa autoestima dos moradores

B. A IDÉIA

B.1 – De que forma a solução foi planejada, concebida, desenvolvida e verificada?

Após a análise dos cenários, foi organizado um grupo multidisciplinar denominado Comissão de Acompanhamento das Obras (CAO) - composto por multiplicadores ambientais da OC e representantes do poder público. Foram realizadas visitas técnicas e reuniões com as partes interessadas onde foram mapeados os problemas existentes. Foi elaborado um cronograma de reuniões com agendamento das mesmas, assim como visitas técnicas a Estação de Tratamento de Água e Esgoto e visitação a casa modelo para melhor identificação das instalações hidráulicas. Nas Estações de Tratamento de Água e Esgoto, a comunidade foi recebida pelo técnico da ETA/ETE que reforçou todas as informações já teorizadas anteriormente, referentes ao processo do tratamento, contribuindo favoravelmente para a imagem da organização. A verificação da prática foi efetuada através de pesquisa de satisfação e análise dos indicadores. As ações para atendimento das demandas, fazem parte do Ciclo de Planejamento Estratégico da organização.

- *Reuniões com a Comissão de Acompanhamento das Obras (CAO)*



- *Palestras com a Equipe de Multiplicadores Ambientais*



- *Visita a casa modelo*



- *Visita à ETA*



- *Visita à ETE*



Figuras 3 e 4: Reuniões com a comunidade junto a OC para cadastro das novas ligações



B.2 – Como funciona a prática de gestão?

A prática com foco no trabalho socioambiental pretende sensibilizar e esclarecer à população das áreas invadidas, sobre a importância do projeto para a sustentabilidade socioeconômica e do meio ambiente, estimulando o envolvimento dos beneficiários como agentes co-responsáveis pela salubridade ambiental, entendida como um patrimônio coletivo, que todos devem promover e proteger. É um conjunto de atividades que informam e procuram sensibilizar as pessoas sobre a questão ambiental no contexto do saneamento, com foco na regularização das ligações de água em áreas invadidas. Visa também estabelecer conceitos e reforçar atitudes, principalmente no que diz respeito à qualidade de vida dos participantes. Para atuação nas comunidades, o funcionamento da prática foi estruturado em etapas, apresentadas na tabela 1 que expõe a ação e o objetivo de cada uma.

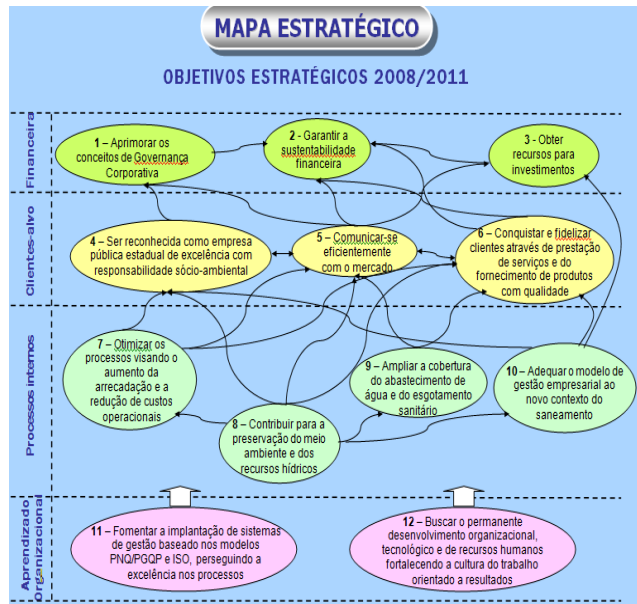
AÇÃO	OBJETIVO
Contato com a Secretaria da Habitação e de Meio Ambiente	Apresentar o projeto de responsabilidade sócio-ambiental
Formação da Comissão de Acompanhamento de Obras (CAO)	Elaborar agenda das palestras e visitas técnicas a serem realizadas
Reunião com o Comitê da Qualidade	Definir das ações
Reunião com a Equipe de Educação Ambiental	Organizar palestras, material didático e visitas
Reuniões com os responsáveis pelas estações de tratamento de água e esgoto	Agendar as visitas.
Elaboração dos conteúdos a serem apresentados no “flip charp”	Melhorar a compreensão do grupo, selecionar temas principais
Capacitação dos líderes comunitários	Difundir os conceitos aprendidos durante o curso.
Visita as Estações de Tratamento de Água e Esgoto	Conhecer as etapas do tratamento da água e do esgoto
Visita a casa modelo	Conhecer e reconhecer as instalações hidráulicas

Tomando como princípio que a Educação Ambiental é um processo participativo e que o cidadão que aprende assume o papel de sujeito transformador de seu meio social, a Equipe de Multiplicadores Ambientais optou por encarar os desafios citados em A.1. Em parceria com a Secretaria de Habitação do município, foi estruturado o Projeto *Inclusão Social pelo Projeto de Educação: Saneamento Básico*. Começamos fazendo o diagnóstico da realidade, através do levantamento da área, a fim de que pudéssemos fazer visitas às comunidades com o intuito de identificar os principais problemas. Em seguida, foram identificados os líderes comunitários e marcadas reuniões. Essas foram realizadas em ambientes da comunidade (igrejas, terreiras...) onde podemos observar e discutir com a população sobre suas necessidades, a precariedade das instalações hidráulicas e elétricas, assim como a condições de sub-moradias da população.

A Prefeitura Municipal, através da Secretaria da Habitação, propôs a regularização da área invadida, enquanto a organização entraria com a ampliação das redes de água, a regularização das ligações de água, oferecendo também aos moradores a TARIFA SOCIAL e palestras sobre os uso racional da água. A palestra inicia com uma apresentação da OC, sua área de atuação, procura saber das pessoas qual a ideia que eles têm sobre os serviços prestados pela empresa, expõe também sua missão, visão e valores.

Foram utilizados recursos didáticos como o “flip charp”, cartilha Dona Tarta, folderes explicativos sobre a limpeza e conservação da caixa de água, explicações sobre o layout da conta de água e como interpretá-la e sobre o funcionamento adequado do hidrômetro. Também foram realizadas visitas técnicas as Estações de Tratamento de Água e de Esgoto, assim como a casa modelo onde pode ser percebido o desconhecimento das pessoas a respeito de assuntos que para todos, parecia senso comum. Surpreendeu-nos o fato de alguns não saberem para que servia o vaso sanitário.

Essa atividade contribui para que a OC alcance seus objetivos estratégicos relacionados a responsabilidade sócio-ambiental, conforme proposto no Planejamento Estratégico.



As reuniões semanais da Equipe de Multiplicadores Ambientais e as partes interessadas constituem-se numa prática que permite o constante acompanhamento e avaliação das atividades. Nas reuniões do Comitê da Qualidade são avaliados os indicadores aferidos através do Sistema SAN (Sistema de Análise do Negócio) onde temos informações sobre consumo e pagamento de contas de água – dentre outras informações – que nos dão condições de atuação, levando-se em conta a situação desses núcleos de baixa renda, que é o principal objetivo desse trabalho.

Sistema de Análise de Negócios				
Cubo				
Indicador	2007	2008	2009	2010
COA046 - Número total de economias controladas no mês - (Economias)	113.501	104.597	105.883	106.773
COA217h - Economias sem determinação de consumo no mês homônimo - (Economias)	16	3	3	3
COA218h - Economias com consumo medido na faixa de zero a 5m ³ no mês homônimo - (Economias)	24.645	19.849	24.980	22.588
COA046h - Número total de economias controladas no mês homônimo - (Economias)	102.839	92.295	92.581	93.038
HCBh - Histograma de consumo medido faixa baixa (zero a 5m ³ / mês) mês homônimo - (%)	24,02%	21,51%	26,99%	24,29%
COA216 - Economias com consumo medido na faixa acima de 21 m ³ no mês - (Economias)	9.123	12.627	9.644	8.667
COA216h - Economias de consumo medido na faixa acima de 21 m ³ no mês homônimo - (Economias)	9.227	11.024	8.671	7.950
HCAh - Histograma de consumo medido faixa alta (acima de 21 m ³ / mês) mês homônimo - (%)	8,39%	11,94%	7,42%	8,23%
OPA001 - Qtd recl. / comunic problemas - (Reclamações)	4.359	334	357	438
COA001 - Qtd ligações ativas de água - (Ligações)	70.441	69.790	69.970	70.080
COE001 - Qtd ligações ativas de esgoto - (Ligações)	11.311	10.595	10.977	10.988
OPA004 - Qtd amostras anal. afer. qual. água - (Amostras)	14.765	1.234	1.244	1.279
OPA006 - Qtd amostras anal. afer. qual. água fora padrão - (Amostras)	319	26	27	12
OPA017 - Tempo execução dos serviços - (Horas)	32.405.688	4.840.043	2.887.678	8.742.089
OPA018 - Qtd serviços executados - (Serviços Executados)	42.162	3.698	3.202	4.378
OPA019 - Consumo energia elétrica sistemas água - (Kwh)	17.946.172,000	1.976.462,000	2.208.175,000	2.190.437,000
OPE001 - Qtds total amostras analisadas com aferição padrões de lançam. fora padrão - (Amostras)	16	3	1	1
OPE002 - Qtds amostras analisadas para aferição qualidade do esgoto lançado - (Amostras)	43	9	2	2
RHD003 - Força de trabalho (Empregado)	96	88	88	90
RHD005 - Quantidade de acidentes de trabalho - (Acidente)	1	0	0	0
RHD006 - Quantidade de homem-hora efetivamente trabalhada - (Hora)	195.383	14.171	14.249	16.671
LR - Lotação referência - (Empregado)	129	141	141	141
FC - Fator de correção - (%)	74,40%	82,41%	82,41%	83,93%
EFI001 - Indicador de águas não faturadas por volume - (%)	57%	57%	57%	61%
EFI005 - Razão Operacional ROP - (%)	41%	47%	40%	45%
EFI017 - Eficiência da cobrança - (%)	101,1%	98,8%	97,4%	110,1%
EFI019 - Índice de histograma de consumo faixa baixa HCB - (Índice)	27,07	22,11	25,89	25,84
EFI020 - Índice de histograma de consumo faixa alta HCA - (Índice)	8,04	12,03	9,11	8,11
CME002 - Índice de reclamações e de comunicação de problemas - (Reclamações / Ligações)	0,05	0,00	0,00	0,01
CME006 - Tempo médio de execução dos serviços - (Horas / Serviços executados)	769	1.191	833	1.382
PAO008 - Consumo médio energ eletr sist abast água - (Kwh/m ³ a 100 mca)	1,16	1,41	1,89	1,72
PRP003 - Incidência das análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão - (%)	2,15%	2,03%	2,17%	0,94%
PRP004 - Incidência das análises de aferição dos padrões de lançamento do esgotamento sanitário fora do padrão - (%)	41,98%	33,33%	50,00%	50,00%
PES005 - Índice frequência acidentes - (Acidente/1000000 hht)	5	0	0	0
PES007 - Despesa com horas-extras - (%)	28,70%	32,81%	36,06%	28,13%
Meta EFI001 - Indicador de águas não faturadas por volume - (%)	56,08%	56,08%	56,08%	56,08%
Meta EFI005 - Razão operacional ROP - (%)	42,81%	42,81%	42,81%	42,81%
Meta EFI017 - Eficiência da cobrança - (%)	95,10%	95,10%	95,10%	95,10%

B.3 – Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática?

A OC utiliza-se da prática de reuniões periódicas do Comitê da Qualidade e da Comissão de Acompanhamento de Obras (CAO) para o acompanhamento dos planos de ações. Nessa oportunidade são avaliados os resultados dessas ações, os indicadores e as pesquisas de satisfação da comunidade. Também são obtidos depoimentos dos moradores que agora já estão com situação regularizada. Os agentes comerciais realizam visitas mensais nas áreas regularizadas para fazer a leitura dos hidrômetros, aproveitam a ocasião para esclarecer dúvidas da população e recebem também o reconhecimento e acolhimento da comunidade como resposta ao trabalho socioambiental realizado, destacando a mudança de cultura e de atitude para com a comunidade atendida. A área comercial, através do sistema corporativo, monitora o aumento do cadastro de ligações de água, assim como a concessão de tarifa social, evitando assim as ligações clandestinas. A Equipe de Multiplicadores Ambiental, buscando sempre a melhoria contínua de suas práticas, ampliou sua participação em atividades de responsabilidade socioambientais. A aceitação do programa pelas comunidades é verificada através do aumento de procura pelo projeto que se estende até nossos dias e melhora a cada ano. Após a realização do primeiro trabalho, outras áreas invadidas, também foram contempladas com a regularização. O mais recente trabalho realizado foi num Quilombo, áreas reconhecidas como pertencentes aos descendentes de Zumbi dos Palmares. Nessa área, os moradores não serão retirados de suas terras, uma vez que agora possuem a escritura de posse, eles serão levados pela Prefeitura para uma casa de passagem enquanto as casas serão construídas no próprio Quilombola. A tarifa social é o principal atrativo para a regularização das áreas, uma vez que proporciona ao então cidadão, excluído da sociedade, tornar-se um cidadão legalizado, tendo agora na conta de água, um comprovante de endereço que o possibilita identificar-se no comércio. A prática está disseminada e cabe aqui ressaltar a mobilização e valorização da FT que a cada evento, agrega mais colaboradores voluntários simpatizantes da causa.

A salubridade ambiental é um patrimônio coletivo, que todos devem promover e proteger. O saneamento básico adquire o significado de serviço público, de atividade de responsabilidade do Estado, no sentido de garantir que todos efetivamente tenham assegurado o seu direito social à salubridade ambiental. O trabalho de responsabilidade socioambiental se constitui em uma ferramenta fundamental para a sustentabilidade do projeto de implantação dos serviços de saneamento, na medida em que mobiliza os usuários para o exercício do controle social e de seu comprometimento para o uso adequado dos serviços prestados. O envolvimento das pessoas e de grupos específicos como lideranças, agentes comunitários de saúde, educadores, gestores públicos e conselhos de representação da sociedade, entre outros, é fator determinante para o sucesso das ações de saneamento, pois promove a consolidação e a consistência dos investimentos. Nesse aspecto um dos grandes desafios foi promover a mobilização social através da educação ambiental, fazendo com que os atores envolvidos no processo participassem de uma reflexão crítica e desenvolvessem valores e práticas rumo às mudanças culturais e sociais necessárias à construção de sociedades sustentáveis. O apoio à qualificação da gestão e da participação da sociedade é fundamental para o sucesso no planejamento e na execução de políticas locais de saneamento básico, na medida em que melhor orientam a definição de estratégias e o controle social da prestação dos serviços públicos. Nesse sentido, o projeto de responsabilidade socioambiental, na medida em que mobiliza os usuários para o exercício do controle social (que inclui sua participação no planejamento e no acompanhamento do projeto) e de seu comprometimento para o uso adequado dos serviços prestados, constitui um instrumento que contribui para a qualificação do gasto público em saneamento e a destinação eficiente dos recursos, de forma a assegurar que sejam alocados e aplicados com eficácia e eficiência, revertendo em benefícios diretos à população, bem como a sustentabilidade dos serviços de saneamento.



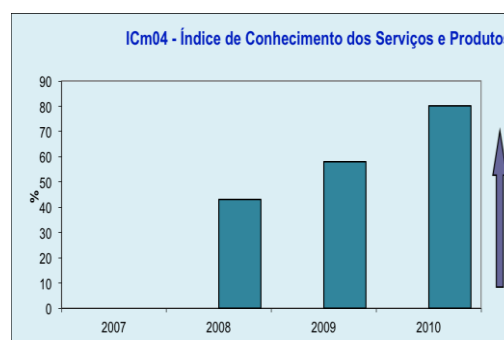
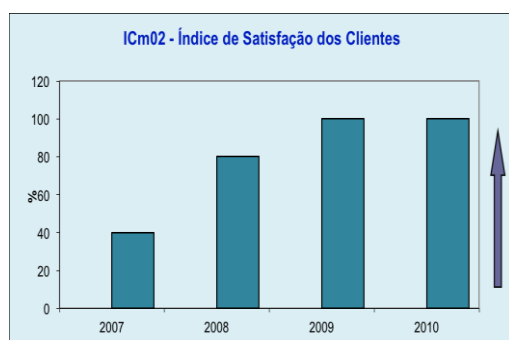
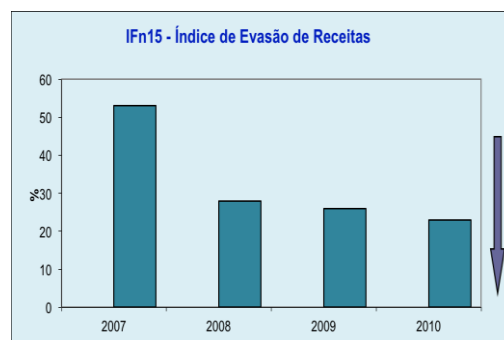
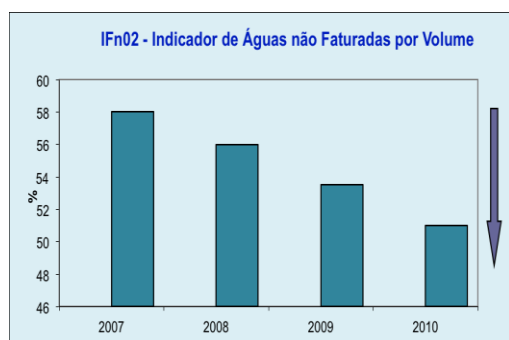
Reunião com a comunidade Quilombola



Reunião com a Comunidade do MQ 1

C. OS RESULTADOS

C.1 – Apresentar um ou mais tipos de resultados relevantes com demonstração de favorabilidade obtidos em decorrência da implementação da prática, expressos quantitativamente por meio de indicadores de nível de desempenho e demonstração de tendências.



C.2 – Quais são outros benefícios intangíveis decorrentes da prática, baseados em fatos, depoimento ou reconhecimentos?

- Fortalecimento da parceria entre a organização e o poder concedente.
- Efetivação das ligações de água por parte dos moradores.
- Melhoria da infra-estrutura das moradias (habitabilidade).
- Diminuição dos impactos ambientais.
- Utilização correta dos gastos públicos.
- Melhor eficiência na operação e distribuição de água.
- Aumento de número de funcionários envolvidos com questões ambientais.
- Gestão no controle das intervenções de rede de distribuição.
- Diminuição dos índices de reclamações de falta de pressão na região.
- Aumento do Índice de regularidade da distribuição.
- Aumento no volume de água disponibilizado.
- Melhoria da satisfação do cliente para com os serviços prestados pela organização.
- Melhoria da imagem da organização junto à opinião pública.
- Contribuição para o resgate da cidadania com a melhora de qualidade de vida e da autoestima.
- Contribuição para redução de perda física de água
- O bairro onde foi desenvolvido o projeto hoje é reconhecido como TERRITÓRIO DA PAZ (exemplos de reportagens locais)

Reportagens locais:

NOTÍCIAS

Notícias ▾
Fotos ◀
Vídeos ◀
Áudio ◀

◀ SETEMBRO/2011 ▶

D	S	T	Q	Q	S	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Território de Paz Guajuviras: sementes que brotam

13:40 - sexta-feira, 28 de janeiro de 2011

"É o seguinte gurizada, vamos se envolver, vamos pegar o microfone e falar".

O comando era de Ricardo Oliveira, que na manhã desta sexta-feira, 28, orientava seus alunos da oficina de rádio comunitário para "irem a campo" atrás de boas histórias, durante o ato de prestação de contas da gestão municipal, realizado no bairro Guajuviras.

Em torno de Ricardo, acadêmico de Ciências Sociais, um grupo de jovens na faixa dos 15 anos aguardava as instruções para "ir a campo" atrás de boas histórias. Conforme ele, a atuação dos jovens no Território da Paz envolve a divisão de equipes em duas frentes: agitador comunitário e agitador cultural.

O caráter especial do momento era o lançamento da Rádio Poste, uma das iniciativas resultantes do aprendizado em equipe. "Estamos propiciando esses contatos para eles, graças a estrutura que dispomos e ao corpo de educadores, que é muito bom", explica, Ricardo, antes pedir licença para dar as instruções finais sobre a produção de pauta a repórter Talane Nunes, uma das repórteres cidadãs formadas na Agência da Boa Notícia Guajuviras (ABNG).



Famílias da Nancy e do Mq1 deverão se cadastrar para receber água encanada

quarta-feira, 11 de novembro de 2009

A partir deste sábado, as famílias que moram na Vila Nancy Pansera e no Macro Quarteirão (MQ) 1, no bairro Guajuviras, receberão aproximadamente 10 agentes da Subprefeitura Nordeste para fazer o cadastramento de ligação de água nestes locais. São mais de 3 mil pessoas beneficiadas com a parceria entre a Companhia Rio Grandense de Saneamento (Corsan) e a Prefeitura de Canoas. A estatal já ligou os ramais centrais de distribuição nas ruas e agora depende do cadastro para fazer a ligação de água para o interior das residências. No mutirão de sábado e domingo, as famílias serão cadastradas oficialmente. Para tanto, devem apresentar somente a identidade e o CPF do chefe de família para o cadastro que ocorre entre as 9h e 18h. Os agentes, além de atualizar os dados, também irão orientar a comunidade sobre uso racional e responsável da água. A previsão, segundo a Corsan, é de a população já dispor do serviço no início de dezembro.

De acordo com o gerente da Companhia em Canoas, César Magalhães, a parceria possibilitará levar água potável às famílias e acabar com ligações irregulares. "Os chamados 'gatos' prejudicam o abastecimento e assim teremos mais controle sobre o que é consumido, já que todas as casas terão hidrômetros", destaca. Em reunião com o gerente na manhã desta quarta-feira, 11, o diretor do Departamento de Regularização Fundiária da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação, Roberto Decó, afirma que este é o primeiro passo para uma futura titularidade das áreas. "Para uma possível regularização, precisamos oferecer no mínimo duas infraestruturas aos moradores. Com a ligação da água, já temos um avanço em relação a isso", ressalta.

O subprefeito da região, Francisco da Mensagem, lembra que a ligação de água trará uma qualidade de vida muito superior aos moradores. "As pessoas da região têm dificuldades para tomar banho e cozinhar, por exemplo. Água significa vida e dignidade a estas pessoas". A parceria estabelecida entre a Corsan e a prefeitura iniciou em agosto. O poder público entra com a disponibilidade de retroscavadeiras e a companhia com a mão de obra e o material. Outras áreas que também recebem os caminhões pipa e não estão regularizadas estão em estudo para serem beneficiadas.

Cris Weber