

SE LIGA NA REDE

Elaine Alves da Silva

Formada em sociologia e política pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo. Tem especialização em Business Intelligence pela Fundação Getúlio Vargas, onde cursa o MBA em Gestão Empresarial. Atua há 11 anos na Sabesp em projetos voltados ao público de baixa renda, como Programa de Participação Comunitária, Programa de Aceleração do Crescimento – PAC e Se liga na Rede.

Endereço: Rua Sumidouro, 448 – Pinheiros – São Paulo – São Paulo – CEP: 05428-010 – Brasil – Tel: +55(11) 3388-8209 - Fax: 3388-9101- e-mail: easilva@sabesp.com.br

RESUMO

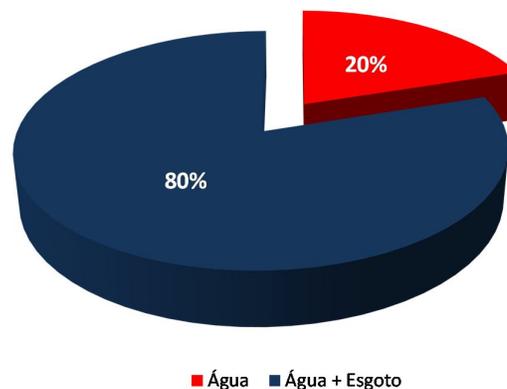
Este trabalho apresenta o Programa Se liga na rede: como foi estruturado, objetivo, critérios de elegibilidade, metas, metodologia de trabalho, recursos e resultados do piloto realizado no distrito do Grajaú. O grande diferencial do Programa está na equipe que faz as abordagens com a população: mulheres das próprias comunidades atendidas, o que aproxima a Sabesp do cliente e gera confiança.

PALAVRAS-CHAVE: meio ambiente, esgoto, baixa renda.

INTRODUÇÃO

O Programa Se liga na rede é uma parceria entre o Governo do Estado de São Paulo e a Sabesp, firmada por meio da lei nº 14.687 sancionada em 2 de janeiro de 2012, o qual proporciona a ligação intradomiciliar gratuita para clientes de baixa renda, com o objetivo de estimular a conexão à rede coletora de esgotos, visando à universalização dos serviços, despoluição dos corpos d'água e melhoria do meio ambiente.

A ideia do programa surgiu de um estudo realizado pela Sabesp que identificou que, do total de suas ligações na Região Metropolitana de São Paulo (gráfico abaixo), 20% não eram atendidos com esgoto, o que correspondia a 788 mil ligações apenas nessa região. Depurando-se esse número, destacou-se o fato de que 13% dessas ligações dependiam apenas da execução do ramal intradomiciliar para se conectarem à rede da Sabesp.



Os custos de execução desse ramal giram em torno de R\$ 1.800. Para uma família de classe média ou superior, esse valor não se constitui num impeditivo à realização da obra, já em relação a uma família de baixa renda, esse custo representa praticamente todo o rendimento da família em um mês.

Concluiu-se, portanto, que o grande desafio da Empresa era incentivar a conexão de moradias em áreas de baixa renda à rede coletora de esgotos da Sabesp, o que só seria possível realizando a obra gratuitamente para esses clientes.

OBJETIVO

Realizar ligações intradomiciliares de esgoto para famílias de baixa renda, de forma gratuita para o cliente, visando à universalização dos serviços, despoluição dos corpos d'água e melhoria do meio ambiente.

Critérios de elegibilidade

- Famílias de baixa renda com rendimentos até 3 salários mínimos;
- Residentes em áreas de alta vulnerabilidade social, segundo Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS;
- Contempladas com rede coletora que encaminhe o esgoto para as estações de tratamento.

Meta

A meta do programa é realizar 191,7 mil ligações ao longo de 8 anos, beneficiando cerca de 800 mil pessoas.

Financiamento do programa

Estão estimados investimentos em torno de R\$ 350 milhões para atingir a meta na Sabesp. Desse valor, 80% serão financiados pelo Governo do Estado de São Paulo e os demais 20% pela Sabesp.

MATERIAIS E MÉTODOS

A fim de subsidiar a estruturação do Programa, foi realizada uma pesquisa com o público-alvo do programa e um estudo de inteligência de mercado de clientes de baixa renda, dos quais apresentamos os principais resultados a seguir.

Pesquisa

Tipo: quantitativa amostral probabilística;

Nível de confiança de 95,5%.

Objetivos da pesquisa:

- Mapear o perfil socioeconômico do público-alvo;
- Identificar os motivos pelos quais o cliente não está conectado à rede de esgoto da Sabesp;
- Identificar as percepções sobre saneamento do bairro em que o cliente mora, bem como aspectos que possam ser usados como apelo na comunicação do Programa Se Liga na Rede.

Principais resultados da pesquisa

- 54% dos entrevistados apresentavam um nível de instrução máximo de ensino fundamental incompleto;
- 86% da amostra se enquadra no critério de renda, recebendo até 3 salários mínimos por mês;
- A questão que mais se destacou na pesquisa foi o fato das pessoas se mostrarem dispostas a apoiar o programa (89%);
- Os entrevistados se mostraram sensíveis aos problemas causados pela falta de rede de esgoto, sobretudo quanto ao mau cheiro, proliferação de insetos, mosquitos e ratos, além de sujeira na rua. Agrega-se a isso o fato de 74% terem interesse em receber maiores informações sobre o tratamento de esgoto;
- Os entrevistados demonstraram ainda baixo conhecimento sobre o procedimento para realizar a ligação de esgoto, razão pela qual 40% não se conectaram. Outros 23% não o fizeram em virtude do custo da instalação ou tarifa;
- Para finalizar, na amostra, a maior parte do esgoto é lançada predominantemente no córrego (51%); apenas 14% estão conectados à rede de esgoto da Sabesp e o restante utiliza fossa ou outros meios.

Inteligência de Mercado

Diversas questões foram levantadas nesse estudo, contudo, o que mais impactaria no desenvolvimento do programa, foi o comportamento social e de consumo da baixa renda.

Ao contrário do que se costuma pensar, o público de baixa renda tem um comportamento social e de consumo moderno que atua dentro da lógica das redes sociais. Estamos falando aqui de redes reais que se refletem em redes virtuais.

As redes sociais articulam o capital social da comunidade, ou seja, as “normas ou valores partilhados que promovem cooperação social, presentes em relações sociais reais” (Fukuyama). A característica principal do capital social é a sociabilidade entre os membros do grupo.

A rede se apresenta na interação entre vizinhos (bate-papos, visitas, contatos na porta de casa), ajuda mútua e prestabilidade entre membros da comunidade (pequenos empréstimos de utensílios domésticos e de alimentos), tomar conta eventualmente do filho do vizinho, ajuda em pequenos consertos de casa, participação em ações coletivas da comunidade (reuniões da associação de moradores, orçamento participativo, mutirões para organização de festas), dentre outros.

A rede é altamente significativa para facilitar fluxos de informação e influência. Este fluxo se propaga, sobretudo, por agentes da comunidade que estão no centro de redes de relacionamento, são os chamados nós de redes – eles transmitem informações e conectam as pessoas dentro da comunidade e esta com “o que vem de fora”.

São nós de rede:

- Comerciantes;
- Lideranças comunitárias;
- Agentes de saúde;
- Líderes religiosos;
- Vendedoras de porta a porta;
- Mulheres que trabalham como babás;
- Organizadoras de excursões.

Isso significava, portanto, que precisaríamos envolver em um primeiro momento os nós de redes das comunidades. Entretanto, mais do que envolver, optamos por inserir essas pessoas no processo tornando-as o vínculo entre a Sabesp e a comunidade ao contratá-las como equipe de adesão, o que contribui também para geração de renda nas comunidades.

Essa equipe recebe treinamento técnico e comportamental, com os seguintes conteúdos:

- Treinamento técnico: como preencher os formulários que compõem o dossiê, conhecimentos básicos sobre ligação de esgoto, como atuar em casos com passagem de servidão, quais fotos devem ser tiradas, procedimento em casos de visita improdutivo, baixa do serviço no sistema comercial, documentos necessários para obtenção da tarifa social (apenas quando solicitado pelo cliente), dentre outros;
- Treinamento comportamental: como abordar clientes de diferentes perfis, script de sensibilização e disseminação do programa nas comunidades, benefícios para a população e meio ambiente, técnicas de vendas, apresentação pessoal e comportamental em campo, dentre outros.

Metodologia

Com base nos resultados da pesquisa e do estudo, o programa é realizado da seguinte forma:

a) A Sabesp identifica, por meio de sistema georreferenciado, os imóveis com condições técnicas que permitam a conexão à rede coletora de esgoto dentro das áreas de alta vulnerabilidade. Esses imóveis são denominados "Ligações Factivéis" ao Programa "Se Liga na Rede". Por meio do sistema, são agregados os filtros de IPVS e área de tratamento. Essa etapa inclui vistoria a campo para comprovação das condições técnicas;

b) Em seguida, uma equipe formada por pessoas da própria comunidade, especialmente treinadas e uniformizadas para a tarefa, visitam as famílias identificadas para explicar o que é o Programa e formalizar sua adesão por meio da assinatura dos documentos que comprovam sua adesão e atendimento aos critérios de elegibilidade;

c) O serviço é então programado e executado pela Unidade de Gerenciamento Regional – UGR que informa à equipe de adesão sobre a conclusão da obra para que o cliente seja visitado novamente, verificando assim sua satisfação em relação aos serviços prestados. Essa etapa é formalizada com a assinatura do termo de recebimento dos serviços;

d) Para finalizar, é realizada a prestação de contas ao Governo do Estado de São Paulo, por meio do dossiê do cliente, arquivo composto pelos formulários:

- Declaração de Renda;
- Termo de Adesão ao Programa;
- Termo de Aceite;
- Termo de Responsabilidade pelo Imóvel;

- Autorização de passagem de servidão, quando necessário;
- Dossiê fotográfico antes e depois;
- Comprovação dos custos para execução, através das medições contratuais.

Paralelamente à execução de cada uma das etapas, ocorrem reuniões operacionais mensais com o objetivo de tornar a gestão mais ágil ao resolver rapidamente os casos do dia a dia. Essas reuniões fornecem conteúdo para a análise crítica que acontece também mensalmente, onde é realizado ainda o planejamento do próximo mês e o acompanhamento de longo prazo do programa.

RESULTADOS

Em maio/12 teve início a estruturação do projeto piloto do Programa Se liga na Rede na Unidade de Negócio Sul – UGR Interlagos. Até fevereiro/13, o Grajaú, distrito localizado na zona Sul de São Paulo, foi o objeto deste piloto.

Como resultados, foram realizadas 1.514 adesões ao Programa, com um índice de sucesso de 99,6%. Atribuímos esse resultado especialmente a dois motivos:

- Utilização de mão de obra das próprias comunidades – para o sucesso do programa, é importante que o morador permita à Sabesp entrar em sua casa para avaliação das instalações. Por serem mulheres já conhecidas nas comunidades, não há receio por parte dos moradores em abrir as portas de suas casas;
- Processo de gestão realizado por todos os responsáveis de cada uma das etapas.

De forma geral, os resultados contribuirão para duas diretrizes empresariais:

- Sustentabilidade socioambiental; e
- Universalização e qualidade.

As fotos abaixo, da Rua Bartolomeu de Bolonha, no Jd. Silveira, ilustram o alcance do Programa em termos de melhorias ao meio ambiente:



ANTES



DEPOIS

CONCLUSÃO

Universalizar o saneamento em áreas de baixa renda exige soluções inovadoras e proatividade. É importantíssimo conhecer o público-alvo, torná-lo parte do processo. Com essas medidas, aliadas a uma gestão constante, alcançamos as metas esperadas com a satisfação do cliente. Nesse contexto, o Programa Se liga na rede tem se mostrado uma importante ferramenta de universalização do saneamento.

RECOMENDAÇÕES

As intervenções de saneamento em comunidades de baixa renda podem ter um envolvimento muito maior da comunidade quando utilizamos os nós de redes para comunicação da empresa com a população. Quando essas pessoas são contratadas para esse serviço, conquistamos a confiança da população, geramos renda na comunidade e estreitamos o laço com os clientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ESTADO. Lei n. 14.687, de 2 de janeiro de 2012. **Institui o Programa Pró Conexão de subsídio financeiro à população de baixa renda para a realização de obras necessárias à efetivação de ligações domiciliares de esgoto que demandem execução de ramais intradomiciliares.** Disponível em: <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2012/lei%20n.14.687,%20de%2002.01.2012.htm>>.

IPVS. **Índice Paulista de Vulnerabilidade Social.** Disponível em: <<http://www.seade.gov.br/projetos/ipvs/pdf/apresentacao.pdf>>

PRATES, Antônio Augusto Pereira. **Redes sociais em comunidades de baixa renda:** os efeitos diferenciais dos laços fracos e dos laços fortes. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 43, n. 5, Outubro. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000500007&lng=en&nrm=iso>. access on 21 Mar. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122009000500007>.