

**PESQUISA
INTERATIVA
COM
INCLUSÃO
SOCIAL NO
SANEAMENTO.**



**Encontro Técnico
AESABESP**

31º Congresso Nacional
de Saneamento e
Meio Ambiente

Educação Ambiental - 109 Pesquisa Interativa com Inclusão Social no Saneamento.

**Kátia Maria Milani Menezes
Alessandro Paixão
Jacira Paz
Myllerson Freitas**

kmmenezes@sabesp.com.br

Katia Maria Milani Menezes

- Engenheira Civil ;
- Especializada em Educação Ambiental pela FIA - USP;
- 32 anos de Sabesp;
- 3 filhas;
- Departamento de Engenharia Oeste – MOE, Gerente Alessandro Paixão;
- Superintendente: Aurélio Fiorino - MO
- Atuo no contrato de controle tecnológico (+ de dez anos).



UNIDADE DE NEGÓCIO OESTE



11 municípios	
População Atendida	3,7 milhões de habitantes
Ligação de água	900 mil unidades
Ligação de esgoto	630 mil unidades
Economia de água	1,37 milhões unidades
Economia de esgoto	990 mil unidades
Extensão de rede de água	7,3 mil unidades
Extensão de rede de esgoto	4,2 mil km

PESQUISA INTERATIVA COM INCLUSÃO SOCIAL NO SANEAMENTO

A educação ambiental tem como base um processo político de formação para a cidadania ativa, onde a mesma exige um conhecimento aprofundado da história da educação ambiental, sua filosofia, sua teoria e seus princípios e objetivos.

PESQUISA INTERATIVA COM INCLUSÃO SOCIAL NO SANEAMENTO

Somente através de um processo participativo que o indivíduo e a coletividade constroem os valores sociais, adquirem conhecimentos, atitudes e habilidades voltadas para a conquista e manutenção do direito ao meio ecologicamente equilibrado (Programa Nacional de Educação Ambiental – IBAMA, 1994).

PESQUISA INTERATIVA COM INCLUSÃO SOCIAL NO SANEAMENTO

Segundo Pelicioni (2004, pág. 419), “Pela educação, as pessoas desenvolvem competências para analisar e solucionar seus problemas e assumir o controle e a responsabilidade sobre sua própria saúde e a saúde de sua comunidade”.

METODOLOGIA



117 funcionários

Unidades de Gerenciamento Regionais - UGRS

UGR Butantã

UGR Cotia

UGR Osasco

UGR Tietê

METODOLOGIA



- “Será executada uma pesquisa interativa voltada para Educação Ambiental nas equipes de campo do Global de todas as UGR’s pelas equipes da empresa de Controle Tecnológico.”

QUESTIONÁRIO

UGR: _____ Município: _____ DATA: _____

1) Qual é o principal serviço da sua equipe?

R. _____

2) Quantas folhas de campo são executadas por dia? R. _____

3) Quantas folhas de campo são enviadas por dia? R. _____

4) Qual é a importância dos itens abaixo?

ITEM	BAIXA	MEDIA	ALTA
Deslocamento para os locais de serviço			
Excesso de material colocado no caminhão para realização do serviço			
Execução do serviço			
Sinalização da via			
Atendimento ao cliente			
Colocação do material de reaterro da vala			
Escavação da vala			
EPI e EPC			
Compactação e capa asfáltica			
Treinamento			

5) O que é mais importante na execução do seu serviço:

R.: _____

6) Você sabe delimitar uma área de segurança, para você e os demais (pedestres, veículos)?

Sim Não Não se aplica

7) Qual é a sua preocupação em escavar uma vala?

Preencher o formulário de escavação de vala.

Chamar a equipe de apoio.

Avaliar sozinho a situação.

Nenhuma das anteriores.

8) Quando vai executar um serviço, o caminhão está completo com tudo o que necessita?

Sim Não

9) Você verifica se possui alguma interferências de redes no local?

Sim Não

Se sim, você solicita apoio para a identificação da interferência? _____

10) Você comunica ao cliente a intervenção do serviço a ser prestado no local?

Sim Não

11) Com o quê você se preocupa? Assinale as alternativas que você concorda:

a. Em atender com qualidade.

b. Em atender o prazo.

c. Em atender com segurança.

d. Em atender bem o cliente.

e. Em atender a organização.

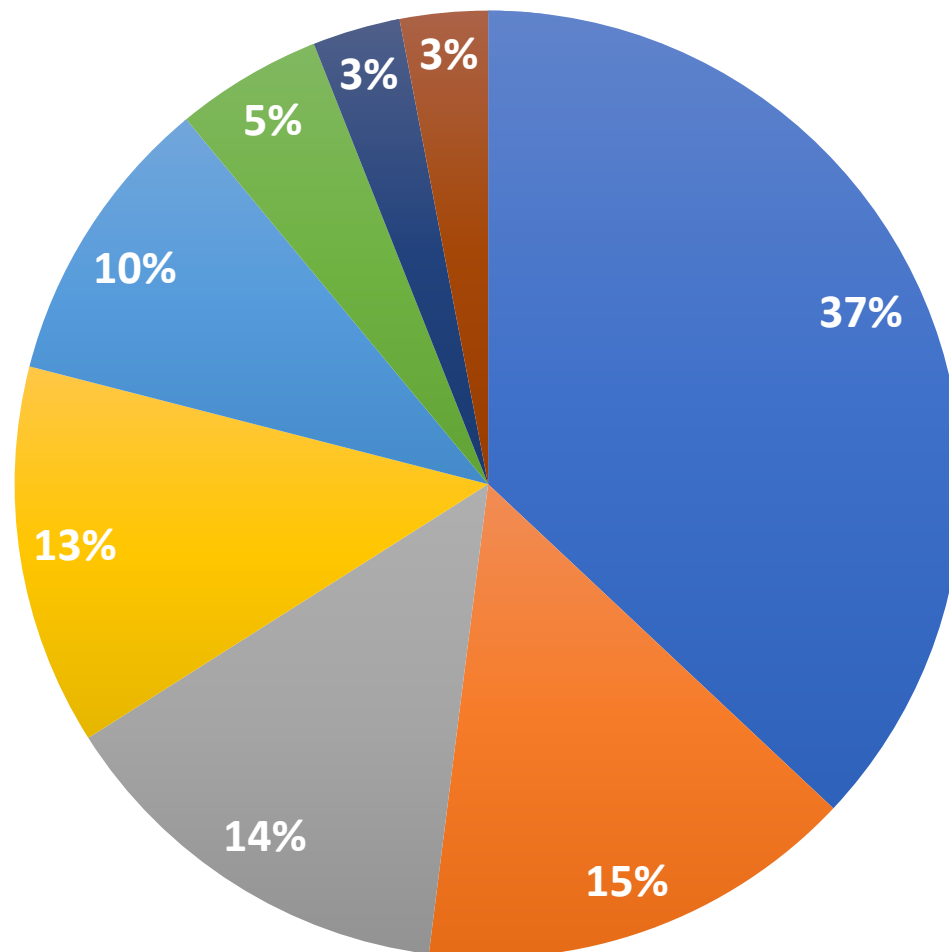
12) Você gostaria de fazer alguma sugestão?

RESULTADOS OBTIDOS

EMPRESA AUDITADA	UGR	Nº PESQUISA EM CAMPO
XX.XXX/16	Cotia	20
	Butantã	18
XX.XXX/16	Tietê	35
	Osasco	44

RESULTADOS OBTIDOS

➤ TIPOS DE SERVIÇOS:



- MANUTENÇÃO DE ÁGUA
- LIGAÇÃO DE ÁGUA
- MANUTENÇÃO DE ESGOTO
- MANUTENÇÃO PREVENTIVA
- PROLONGAMENTO REDE DE ESGOTO
- REPOSIÇÃO
- CAVALETE
- LIGAÇÃO DE ESGOTO

RESULTADOS OBTIDOS

➤ FICHAS DE CAMPO POR DIA:

SERVIÇO	ENVIADAS	EXECUTADAS	%	ATENDE?
CAVALETE	71	56	79	N
LIGAÇÃO DE ÁGUA	56	41	73	N
LIGAÇÃO DE ESGOTO	19	18	95	N
MANUTENÇÃO DE ÁGUA	186	178	96	N
MANUTENÇÃO DE ESGOTO	79	63	80	N
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	91	73	80	N
PROLONGAMENTO REDE DE ESGOTO	33	32	97	N
REPOSIÇÃO	67	56	84	N

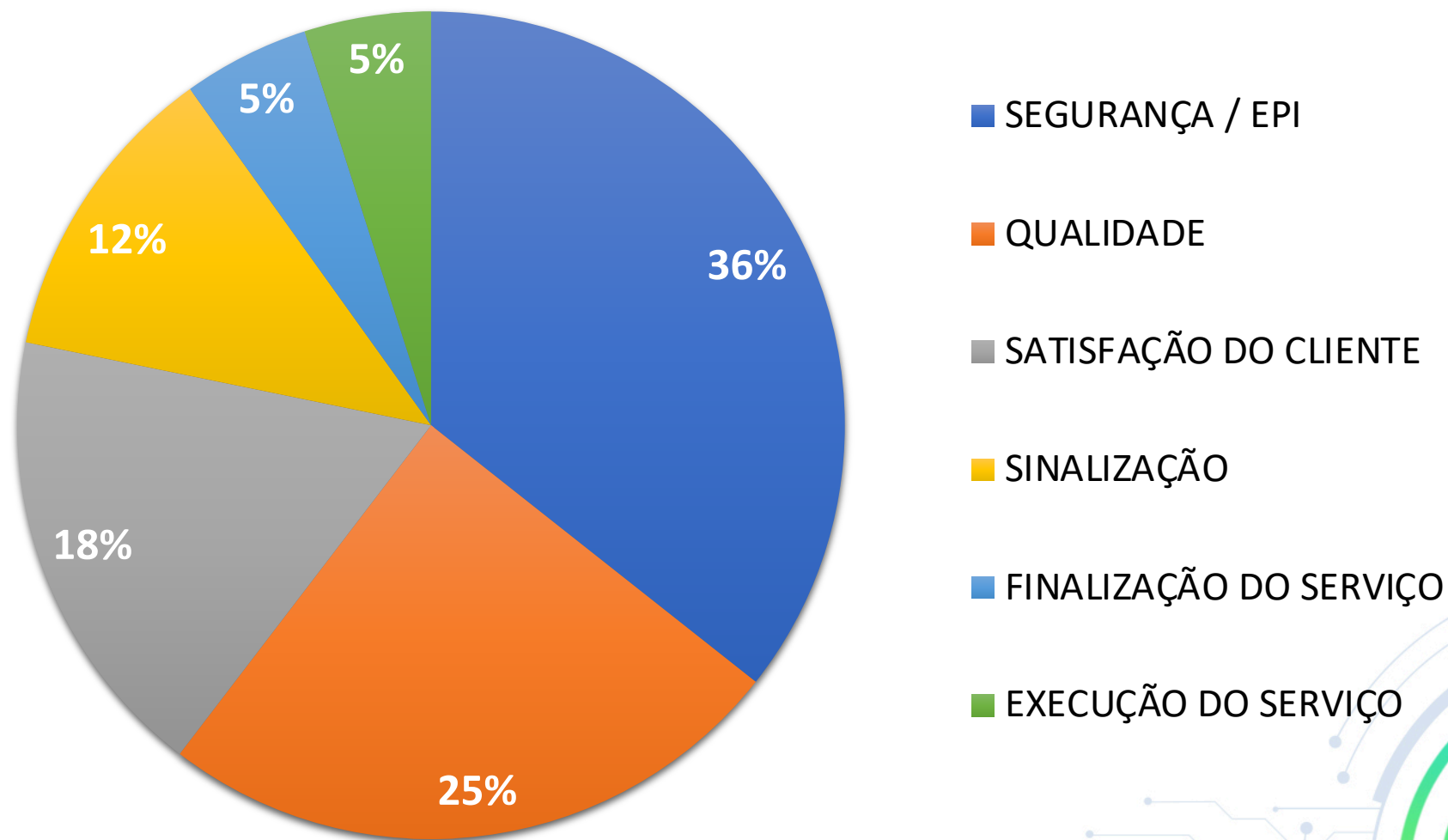
RESULTADOS OBTIDOS

➤ IMPORTÂNCIA DOS ITENS:

ITEM	BAIXA	MÉDIA	ALTA
DESLOCAMENTO PARA OS LOCAIS DE SERVIÇO	1	21	88
EXCESSO DE MATERIAL COLOCADO NO CAMINHÃO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO	8	18	85
EXECUÇÃO DO SERVIÇO	0	4	99
SINALIZAÇÃO DA VIA	2	6	95
ATENDIMENTO AO CLIENTE	0	4	98
COLOCAÇÃO DO MATERIAL DE REATERRO NA VALA	7	4	96
ESCAVAÇÃO DA VALA	7	8	93
EPI E EPC	0	0	101
COMPACTAÇÃO E CAPA ASFÁTICA	4	4	95
TREINAMENTO	0	5	98

RESULTADOS OBTIDOS

➤ IMPORTÂNCIA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:



RESULTADOS OBTIDOS

➤ DELIMITAÇÃO DA ÁREA DE TRABALHO:

SIM	91 %
NÃO	6 %
NÃO SE APLICA	3 %

➤ VERIFICAÇÃO DE INTERFERÊNCIA:

SIM	83 %
NÃO	17 %
NÃO SE APLICA	0 %

RESULTADOS OBTIDOS

➤ CAMINHÃO COMPLETO PARA O SERVIÇO:

SIM	91 %
NÃO	9 %
NÃO SE APLICA	0 %

➤ COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE:

SIM	88 %
NÃO	12 %
NÃO SE APLICA	0 %

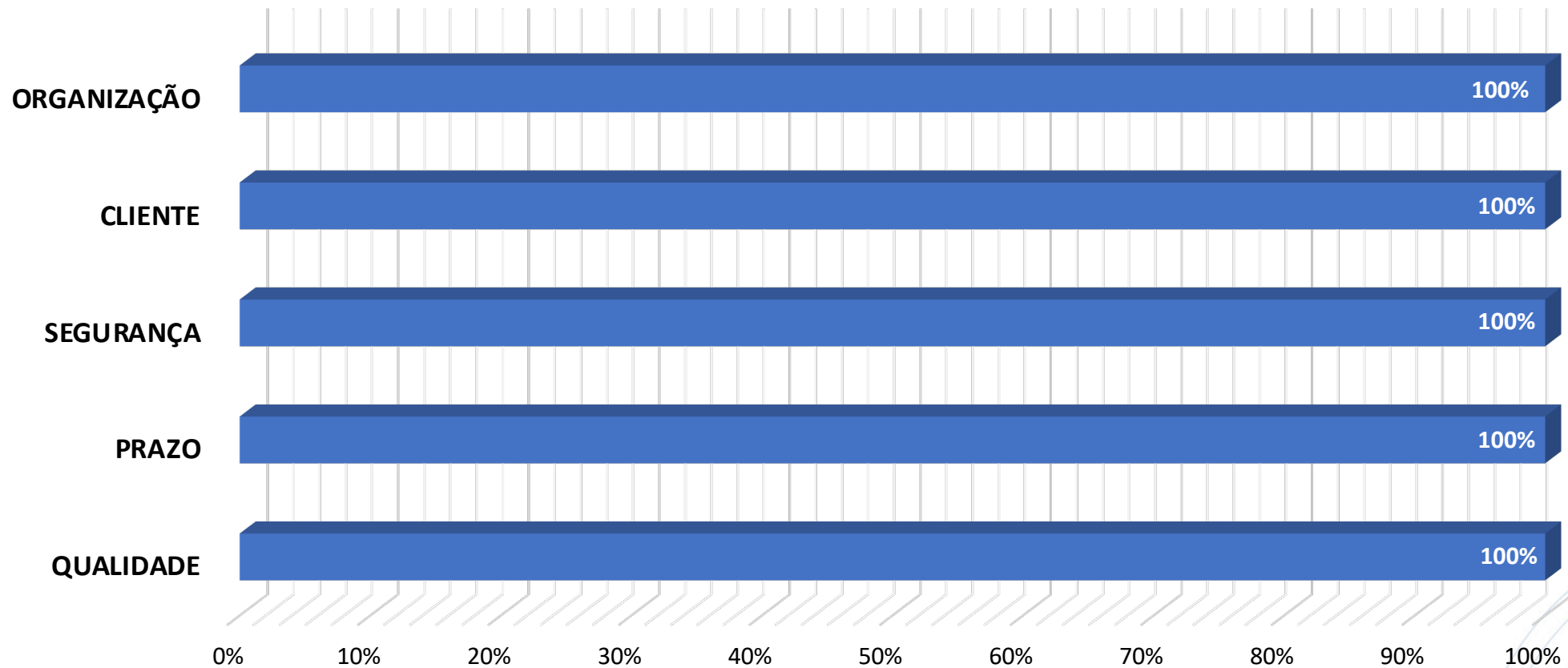
RESULTADOS OBTIDOS

➤ ESCAVAÇÃO DE VALA:

SERVIÇO	%
PREENCHER O FORMULÁRIO DE ESCAVAÇÃO DE VALA	7
CHAMAR EQUIPE DE APOIO	21
AVALIAR SOZINHO A SITUAÇÃO	48
NENHUMA DAS ANTERIORES	24

RESULTADOS OBTIDOS

➤ ATENDIMENTO PREFERENCIAL À :



RESULTADOS OBTIDOS

SUGESTÕES DOS FUNCIONÁRIOS DAS EQUIPES TERCEIRIZADAS DE MANEIRA ESPONTÂNEA:

- ✓ Troca de Uniformes;
- ✓ Treinamentos;
- ✓ Equipamentos de melhor qualidade;
- ✓ Manutenção nos caminhões;
- ✓ Compra de equipamentos, evitando atrasos com revezamento;
- ✓ Encarregados mais presentes na execução dos serviços;
- ✓ Melhorias no PDA;
- ✓ Banheiros Químicos.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Ressalta-se de maneira positiva, a facilidade de acesso e comunicação das equipes junto aos pesquisadores deste trabalho de Educação Ambiental.

O processo de educação ambiental deve tentar incutir na comunidade parâmetros e habilidades para a construção de espaços para comunicação envolvendo os atores em uma causa mais elevada, que é tão somente a qualidade de vida e a sobrevivência em comum.

ESTRATÉGIAS DE INTERVENÇÃO

Ações participativas da coletividade:

- ✓ Formação de um grupo de monitores;
- ✓ Formação de campanhas educacionais;
- ✓ Organização de visitas a Estação de Tratamento de Água Pedro Baich para conhecer o tratamento da água;
- ✓ Organização de visitas a Estação de Tratamento de Esgotos Jesus Neto para conhecer a água de reuso;
- ✓ Análise de planejamento de conservação dos materiais reutilizáveis e recicláveis;
- ✓ Realizar através de consultoria externa através de pesquisadores qualificados focados na construção de prestação de atendimentos com excelência;
- ✓ Envolver a comunidade em geral para interagir junto com a empresa de saneamento;
- ✓ Avaliar as ações realizadas e replanejar junto com o grupo interessado, os itens de sugestões elencados.

APRENDIZADO

Os resultados foram apresentados em reunião geral do final do ano de análise crítica aos representantes das empresas contratadas, no ano subsequente várias ações foram determinadas de treinamento, acompanhamento, banheiro químico e a contratação de uma empresa especializada para dar continuidade a essa prática.

As empresas terceirizadas ficaram surpresas com os resultados apresentados e aplicaram planejamentos internos para implantarem soluções para os itens identificados para a melhoria dos processos.

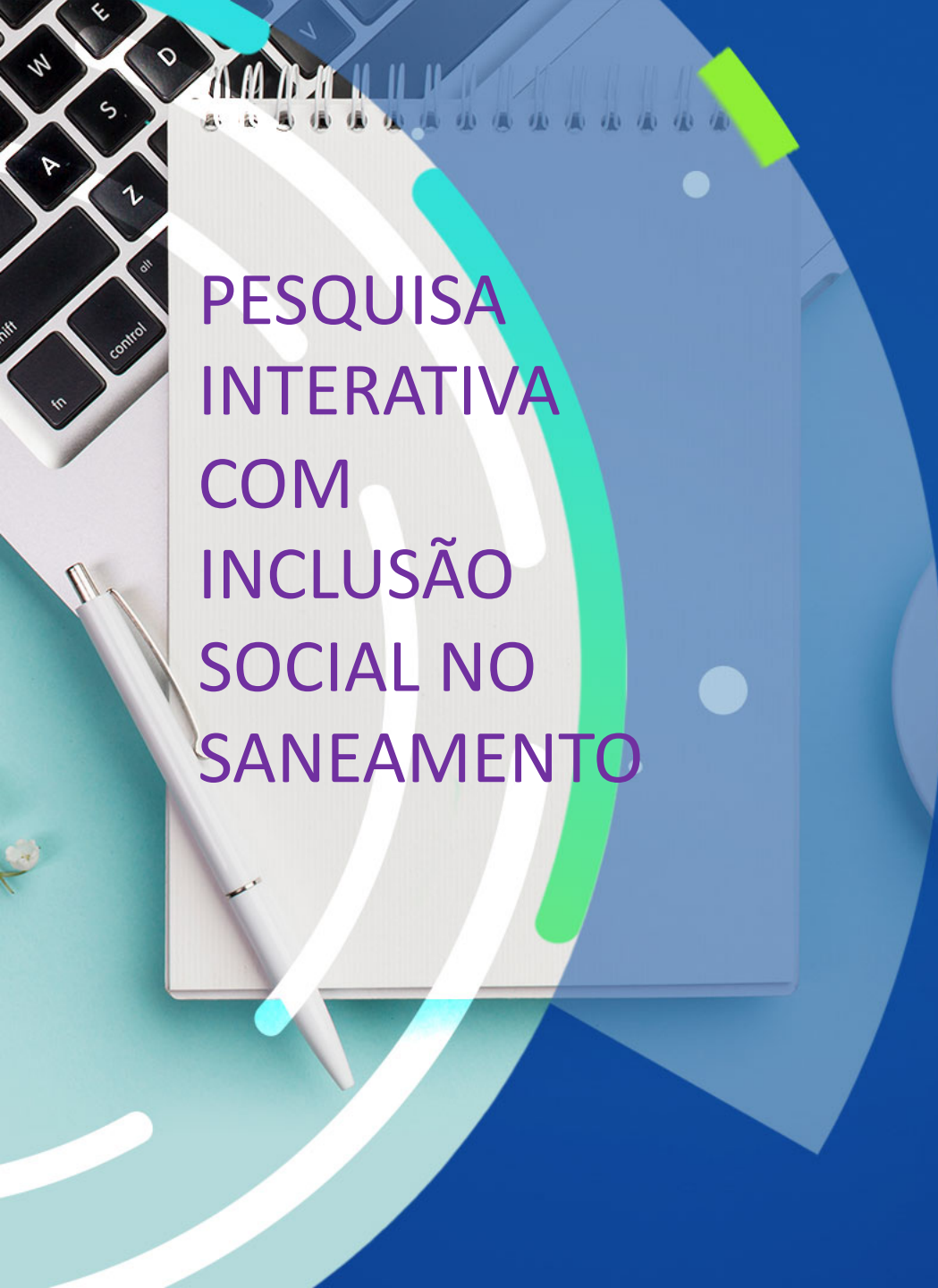


GESTÃO DE ATIVOS

Por que as pessoas são o ativo mais relevante de um empreendimento?

Segundo o IBC, Instituto Brasileiro de Coaching, o principal diferencial de uma empresa em relação às suas concorrentes é o seu quadro de funcionários, pois, em muitos casos, é possível padronizar condições e metodologias de atuação no mercado.





**PESQUISA
INTERATIVA
COM
INCLUSÃO
SOCIAL NO
SANEAMENTO**



**Encontro Técnico
AESABESP**

31º Congresso Nacional
de Saneamento e
Meio Ambiente

‘Só o trabalho produz riqueza.’ Amador Aguiar

Obrigada!

Contato: Katia Maria Milani Menezes
Email: kmmenezes@sabesp.com.br