

ATENDIMENTO SOCIAL: A IMPORTÂNCIA DA SEGMENTAÇÃO SOCIAL NO ATENDIMENTO EM EMPRESAS DE SANEAMENTO

João Abeid Filho ⁽¹⁾

Graduado em Administração pela PUC Campinas, Pós Graduado em Marketing pelo IPEP - Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa e Mestre em Patrimônio Cultural e Sociedade pela UNIVILLE. Participou da equipe que idealizou e implantou do Programa Rede Comunidade da CPFL Energia, e do Programa Pró-acessibilidade na Companhia Águas de Joinville. Atualmente é Assistente de Suporte Administrativo da Companhia Águas de Joinville.

Alessandra Oechsler ⁽²⁾

Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), (2004). Possui especialização em Planejamento e Gestão de Projetos Sociais pela Universidade Gama Filho (2006). Atualmente é Assistente Social da Companhia Águas de Joinville.

Júlia Rech Sincero ⁽³⁾

Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), (2004). Possui Mestrado em Educação pela UFSC (2012) e especialização em Gestão Social pela Instituto Tecnológico e Educacional de Curitiba (ITECNE) (2010). Atualmente é Assistente Social da Companhia Águas de Joinville.

Endereço ⁽¹⁾ : Rua XV de Novembro, 3950 – Glória – Joinville – Santa Catarina – 89216-202 – Brasil
- Tel: +55 (47) 2105-1600 - e-mail: nucleosocial@aguasdejoinville.com.br.

RESUMO

A empresa de Saneamento Básico a qual esta experiência explicita atende a um município com população estimada em 590.466 habitantes (IBGE/2019). A partir do ano de 2014, a empresa definiu o atendimento social como um segmento a ser observado com ferramentas e canais específicos. Essa decisão fundamentou-se na observação do comportamento desse segmento de mercado, que apresenta características diferenciadas. Assim, surge o Atendimento Social, com equipe própria e que trouxe melhores resultados nos quesitos de regularização de clientes com consumo clandestino de água, aplicação de tarifas adequadas à população em vulnerabilidade social, atendimento em domicílio para pessoas com mobilidade comprometida e negociação mais flexível para famílias com acúmulo de contas pendentes. A nova estrutura permitiu, também, a maior aproximação com o público segmentado, trazendo consequências positivas para o relacionamento com o cliente. Os resultados se traduzem em aumento de clientes regulares, redução da inadimplência, melhoria no relacionamento com os clientes, melhoria na imagem institucional e aumento no consumo faturado, por conta das famílias que ingressam a base de clientes da empresa através desse novo formato de acesso.

PALAVRAS-CHAVE: segmentação social, acessibilidade, atendimento em saneamento.

1. INTRODUÇÃO

A referida empresa de saneamento básico atua na captação, tratamento e distribuição de água potável, coleta, transporte e tratamento de esgoto desde o ano de 2005.

No ano de 2014, consolidou-se o Atendimento Social como estratégia de abordagem de segmentação de mercado. A equipe composta para esse novo tipo de atendimento foi formada por duas assistentes sociais e um atendente comercial.

Essa nova estrutura permitiu a formatação de um atendimento direcionado a um público que reúne necessidades específicas, motivadas por vulnerabilidade social, renda baixa e/ou eventual pessoas com deficiência e idosos, entre outros. Projetos e Programas passaram a ser desenvolvidos para esta segmentação, permitindo resultados mais efetivos.

A Tarifa Social passou a ser objeto de atualizações, a partir da experiência direta com o público alvo. Novos formatos de negociação foram definidos e atualizados. Foi criado o novo canal de atendimento em domicílio, oferecendo um serviço adequado e acessível.

Os resultados alcançados por esse novo modelo de atendimento são mensuráveis e significativos.

Este trabalho traz a história desse desenvolvimento e os resultados alcançados, com o objetivo de demonstrar a importância do atendimento segmentado social para empresas do setor de saneamento.

2. O ATENDIMENTO SOCIAL

O relacionamento com clientes de “perfil social”, ou seja, aqueles que necessitam acessar benefícios e condições diferenciadas em atendimentos e negociações, devido à sua situação socioeconômica e de vulnerabilidade social, trazem demandas específicas que necessitam serem atendidas, influenciando seu relacionamento com a empresa de saneamento. Este público, presente em todas as empresas de saneamento, em maior ou menor escala, se avaliado conforme seu perfil, pode inclusive melhorar os indicadores:

“A inserção da medição da vulnerabilidade no atendimento pode promover um salto dos indicadores. A identificação da ocorrência da alta vulnerabilidade e definição de indicadores sobre essa condição promoverá eficácia da gestão do atendimento a cidadãos independentemente de sua condição de moradia. A vulnerabilidade é uma noção multidimensional, pois afeta indivíduos, grupos e comunidades em planos distintos de seu bem-estar, de diferentes formas e intensidade” (GUIMARAES, 2014)

2.1 VISITAS SOCIAIS E ATENDIMENTO PRÓ-ACESSIBILIDADE

A aproximação com os clientes trouxe novos olhares da equipe de Atendimento Social sobre as peculiaridades desse segmento.

Em 2014, com o objetivo de atendimento a demandas de acessibilidade, a empresa percebeu que deveria enfrentar um novo desafio: como atender clientes com mobilidade comprometida? A entrega de senhas e assentos preferenciais não eliminava a necessidade do deslocamento do cliente até os postos de atendimento.

Assim sendo, foi criado o Programa Pró-acessibilidade, que passou a atender clientes em domicílio, mediante identificação pela empresa, solicitação pelo atendimento telefônico ou encaminhamentos pela rede de atendimento socioassistencial do município. Foi criada uma nova modalidade de Ordem de Serviço acionando a equipe que, então, se dirige ao endereço do cliente para atendimento integral. Os canais de atendimento tradicionais identificam situações em que o conhecimento da situação em campo pode trazer soluções mais adequadas e atender demandas específicas.

Os postos de atendimento também foram avaliados e adaptados para receber clientes preferenciais e com mobilidade reduzida, incluindo capacitação com os atendentes para um olhar mais voltado a este segmento.

A Ordem de Serviço é direcionada à equipe especializada, podendo ser gerada por todos os demais canais de atendimento, incluindo a equipe de campo que realizam serviços de fiscalização, cobrança, corte e religação.

Nessas visitas, a equipe identifica a situação do cliente no local onde reside, o que tem trazido novas constatações e aumentado o leque de serviços oferecidos pela empresa, solucionando casos que poderiam não ser resolvidos pela questão do distanciamento do cliente e a empresa nos demais canais de atendimento.

As situações são diversas, tais como a prestação de serviços de orientação sobre vazamento para famílias, diagnóstico de possíveis causas de consumo elevado, negociações diferenciadas para pessoas com necessidades específicas, entre outros.

Essa aproximação contribui, inclusive, na reativação de matrículas cortadas e/ou com consumo clandestino de água, assim como na correta orientação sobre a melhor forma de enquadramento tarifário para que a família consiga arcar com as faturas mensais dentro de seu orçamento.

Para operacionalização das atividades em campo, foram desenvolvidos formulários de preenchimento manual, com posterior internalização no sistema por parte da equipe.

As visitas são feitas em dupla, com uma assistente social e um atendente comercial, para que sejam oferecidos os serviços comerciais e sociais ao cliente, além de encaminhamentos a rede socioassistencial quando necessário.

O Programa Pró-acessibilidade juntamente com as Visitas Sociais já gerou, desde o ano de sua criação, 3.151 visitas em domicílio, dados obtidos até o mês de fevereiro de 2020. Desses, 1.321 parcelamentos foram gerados com condições especiais.

2.2 CLIENTES EM ACOMPANHAMENTO

A nova experiência de atendimento em campo trouxe informações valiosas sobre o comportamento de clientes desse segmento social e de acessibilidade. Percebeu-se, por exemplo, que existem idosos que se confundem com datas de vencimento de faturas de água e sofrem cortes, resultando em necessidade de deslocamento e transtornos, algumas vezes com prejuízos e riscos para a sua saúde.

Também se identificaram famílias com dificuldades financeiras, renda eventual e/ou problemas de saúde que, a situação de corte por falta de pagamento das contas de água traz consequências danosas, além de não apresentarem resultados concretos para a empresa.

Percebendo esta situação, a equipe mantém um banco de dados com mais de 100 clientes, formados por idosos, pessoas com deficiência ou em extrema vulnerabilidade social, que são monitorados semanalmente, antecipando atendimentos em campo e evitando cortes no fornecimento de água.

A partir da verificação da iminência de um corte de abastecimento, realiza-se contato com a família. Conhecendo suas peculiaridades, a equipe trabalha com prazos maiores para pagamento das faturas, negociações e parcelamentos diferenciados. Com este acompanhamento especial, evita-se a cobrança de religações e acúmulo de faturas, esses clientes conseguem manter seu fluxo de pagamento e o fornecimento de água ativo.

2.3 GESTÃO DA TARIFA SOCIAL RESIDENCIAL E PARA ENTIDADES BENEFICENTES

O benefício da tarifa social está instituído no município desde 2009, de acordo com legislação específica.

Antes da criação do atendimento social, quem encaminhava as solicitações das tarifas sociais às famílias eram as assistentes sociais da Secretaria de Assistência Social do município, e não da empresa de saneamento, não havendo muito controle sobre os números de beneficiários e critérios adotados.

A criação do Atendimento Social permitiu, então, a gestão desses processos pela empresa de saneamento e, dessa forma, muitos avanços foram alcançados.

Instruções normativas foram revistas e critérios mais eficientes e customizados para esse segmento foram implantados.

A gestão pela empresa permitiu, além da regulação dos processos, maior conhecimento dos impactos alcançados, o que abriu espaço para a contínua evolução desses processos.

Foram criados critérios técnicos para aplicação das modalidades de Tarifa Social, estabelecendo as condições e benefícios de maneira mais ajustada com as necessidades dos clientes e também da empresa, buscando um equilíbrio sustentável.

Três modalidades de Tarifa Social são aplicadas neste momento:

Tarifa Social – para famílias com até três moradores, renda familiar de até dois salários mínimos mensais. Concessão de taxa mínima para 10 metros cúbicos mensais com tarifa subsidiada.

Tarifa Social Especial - para famílias com quatro ou mais moradores, renda familiar de até dois salários mínimos mensais. Concessão de taxa mínima para 15 metros cúbicos mensais com tarifa subsidiada. São também beneficiados por esse modalidade todas as famílias atendidas pelo Programa Água em Dia, independente do número de moradores no apartamento.

Tarifa Social para Entidades Beneficentes – definidos critérios específicos e cobrança de tarifa subsidiada. As entidades beneficentes precisam apresentar certidão de utilidade pública, inscrição no conselho municipal de assistência social, saúde ou educação e certificado de entidade beneficente. O subsídio a ser aplicado na tarifa social para Entidades Beneficentes corresponderá a 50% (cinquenta por cento) das tarifas vigentes para todas as faixas de consumo das categorias nas quais as entidades estiverem enquadradas.

Em todos os casos, é exigida a situação de adimplência para a aplicação dos benefícios, mas, o cliente pode negociar suas dívidas para poder acessá-los. Oferece-se ainda o benefício de desconto na negociação para os clientes residenciais, num percentual que pode chegar a 70%, aplicável a cada dois anos, mediante avaliação da assistente social da equipe.

Também existe a necessidade de atualização do benefício a cada dois anos. No caso das famílias, é exigido o Cadastro Único da Assistência Social, com data atualizada, de onde se obtém as informações sobre a renda familiar e número de moradores na residência.

No momento da inclusão do cliente para o benefício da Tarifa Social, é assinado um Termo de Compromisso e Responsabilidade, onde constam os critérios e prazos para a aplicação do benefício.

Até abril de 2020, em torno de cinco mil famílias são beneficiadas pela Tarifa Social e Tarifa Social Especial.

2.4 PROGRAMA ÁGUA EM DIA

O município possui sete condomínios do Programa Minha Casa Minha Vida – Recursos FAR (Fundo de Arrendamento Residencial)¹, do governo federal. Esses condomínios comportam 2.124 famílias com renda muitas vezes inferior a dois salários mínimos mensais e localizam-se em quatro regiões na cidade.

O trabalho com estes condomínios e seus moradores iniciou-se em 2013 sendo a principal reivindicação dos moradores a prática da Tarifa Social, que não era oferecida pelo fato de ser emitida uma única fatura ao condomínio, conforme o número de economias – unidades familiares - aplicando a tarifa residencial normal, impossibilitando a aplicação da tarifa social.

O Atendimento Social desenvolveu nova instrução normativa, concedendo aos moradores desses condomínios, faturas individualizadas e com o direito à aplicação da Tarifa Social.

Os dois primeiros condomínios atendidos beneficiaram 784, famílias que passaram a receber faturas individuais.

Após esse primeiro atendimento, novos condomínios passaram a ser construídos e, através de parceria, o Atendimento Social passou a participar do momento da assinatura dos contratos com a CAIXA Econômica Federal para recepção das famílias e cadastro das novas ligações, já oferecidas com o benefício da Tarifa Social.

Atualmente, sete condomínios são beneficiados com essa nova forma de atendimento, atingindo um total de 2.124 famílias.

A equipe do Atendimento Social oferece aos síndicos canais de contato exclusivos, para atendimento às necessidades tanto dos condomínios quanto para as famílias.

A partir de 2016, eventos foram realizados nos condomínios, aos sábados, quando eram prestadas orientações sobre consumo racional, vazamentos, Tarifa Social e negociações. Além do atendimento, diversão para as crianças como “pula pula”, “cama de bolinhas”, doces e brincadeiras animam os eventos.

Os objetivos específicos do programa:

- Diminuição da inadimplência;
- Atualização cadastral;
- Enquadramento ou renovação do benefício da Tarifa Social;
- Atividades periódicas de atendimento nos condomínios;
- Ações para coibir o corte de abastecimento de água;
- Criação de canal exclusivo de atendimento, através do síndico;
- Estreitamento do contato com os síndicos e moradores dos condomínios.

Além das atividades nos eventos, os síndicos acionam a equipe de Atendimento Social sempre que houver demanda com as famílias, gerando visitas no local.

Os resultados alcançados até a presente data:

- 1088 atendimentos foram realizados nos eventos realizados nos condomínios;
- 582 famílias são beneficiadas com a Tarifa Social Especial;
- 21 eventos foram realizados nos condomínios.

O contato direto com os síndicos proporcionou um novo entendimento sobre um modelo de tarifa específica, considerando as características específicas desse público.

Assim, a partir de fevereiro de 2020, as famílias que apresentam Cadastro Único dentro dos critérios de renda recebem a Tarifa Social Especial, ou seja, famílias foram beneficiadas com 5m³ a mais por apartamento.

2.5 PROGRAMA REGULARIZA

¹ Disponível em <https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FAR/detalhe/sobre/>, visitado em 16/03/2020.

“A promoção da igualdade implica tratar o que é desigual de forma desigual, requerendo a adoção de políticas públicas voltadas para populações de menor renda, dado o caráter multidimensional da pobreza.” (HELLER, 2019)

Apesar de diversos estudos de instituições como IBGE e IPEA indicarem que a cobertura de serviços de abastecimento de água em áreas urbanas no Brasil esteja bem próxima aos 100%, principalmente nas regiões sul e sudeste, (ver em Referências) pesquisas mostram que, muitas destas famílias, obtém água de forma clandestina.

Com o objetivo de possibilitar com que o serviço de entrega de água potável alcance, de forma regular, a todas as famílias e que possa acompanhar o crescimento populacional, especificamente para aquelas famílias que ocupam lugares em processo de regularização fundiária junto à Secretaria de Habitação, foi desenvolvido o Programa Regulariza.

Após consulta à referida Secretaria e obtida autorização para atendimento com os serviços de saneamento, o Atendimento Social visita os locais e oferece a oportunidade de acesso à rede de água de forma regular, permitindo também acesso ao benefício da tarifa social.

O cliente é informado sobre a desvinculação do acesso à água potável a qualquer tipo de comprovação de propriedade do terreno que ocupa, assinando Termo exclusivamente desenvolvido com essa finalidade.

A partir do ano de 2016, o Programa foi iniciado, obedecendo às seguintes etapas:

- **Visita prévia:** realizada pela equipe de Atendimento Social e um técnico da empresa, ocasião em que são levantadas informações socioeconômicas e técnicas para avaliação da possibilidade de atendimento;
- **Contratação do serviço:** cada família é visitada e oferecida a ligação nova em domicílio.
- **Ligação:** após a instalação da rede na(s) rua(s) e da colocação, por parte dos clientes interessados, de caixas padrão para acondicionamento dos cavaletes pela empresa, o serviço de ligação é efetivado.
- **Acompanhamento:** a equipe de Atendimento Social faz um acompanhamento nos primeiros seis meses de ligação, orientando as famílias e oferecendo atendimento às eventuais demandas que possam surgir.

Os resultados alcançados, até o presente momento:

- 18 comunidades atendidas;
- 716 famílias atendidas nessas comunidades.

Quadro 1 – Comunidades atendidas pelo Programa Regulariza

| Comunidade | Famílias Contempladas |
|-------------------|------------------------------|
|-------------------|------------------------------|

| | | |
|----|--|-----|
| 1 | Acampamento Cigano | 4 |
| 2 | Estrada Barbante | 25 |
| 3 | Estrada Caminho Curto Escola Fritz Bekendorf | 12 |
| 4 | Quilombo Bêco do Caminho Curto | 25 |
| 5 | Helena Casagrande | 18 |
| 6 | Loteamento José Loureiro | 371 |
| 7 | Maria Natividade Telles | 10 |
| 8 | Matusalém Gonçalves | 18 |
| 9 | Morro do Timbé | 12 |
| 10 | Ponte de Arame | 23 |
| 11 | Vila Catarina | 12 |
| 12 | Vila Cubatão | 9 |
| 13 | Vila do Oca 1 | 73 |
| 14 | Vila do Oca 2 | 20 |
| 15 | Vila Leopoldina 2 | 11 |
| 16 | Waldemiro Rosa 1 | 36 |
| 17 | Waldemiro Rosa 2 | 19 |
| 18 | Waldemiro Rosa 3 | 18 |

716

Fonte: levantamento feito pelo autor em arquivos de registros internos

Entre as comunidades atendidas pelo Programa Regulariza, destacamos a comunidade quilombola “Beco do Caminho Curto” e a comunidade cigana das “Calins”, essa última constituída por um grupo de mulheres que assumiram o controle de um acampamento, fato inédito na história do povo Romani.

2.6 PROGRAMA RECUPERA

Em visitas a famílias com dificuldades em negociar suas dívidas, o Atendimento Social percebeu um número significativo de casos no qual ex-clientes da empresa passaram ao uso irregular do acesso à rede de água por incapacidade de negociar dívidas acumuladas. Conforme GUIMARAES (2015), quando as populações vulneráveis acessam água para suas necessidades de maneira clandestina, os volumes são somados às perdas sociais, representando de 8 à 12% da produção.

Consideramos importante este processo de regularização de água, pois “[...] a tendência persistente à contaminação da água e ao esgotamento das reservas de água e sua repartição desigual exacerbam a pobreza” (NAÇÕES UNIDAS, 2002, p. 1-2, grifo nosso).

Essa percepção da necessidade de ação para proteger nossas redes de água, diminuir as perdas comerciais e proporcionar o direito ao acesso a água, encontrou eco em demandas trazidas pela equipe de fiscalização e de caça fraude da empresa.

Diante desse cenário, foram estabelecidas novas regras para atendimento, com ações específicas no esforço para trazer para a regularização essas famílias.

As ações específicas são as seguintes:

- Eliminação de multas aplicadas ou em análise;
- Flexibilização no cadastramento das famílias, considerando uma conta de consumo como documentação suficiente ou ainda outros documentos que provem a moradia da família no endereço a ser atendido para a religação;
- Enquadramento na Tarifa Social, quando dentro dos critérios estabelecidos para acesso a esse benefício;

- Parcelamento especial, com desconto na dívida, caso o cliente se enquadre nos critérios da Tarifa Social.

Os fiscais em campo podem acionar a equipe de Atendimento Social para atendimento a essas famílias, assim como os demais canais de atendimento da empresa.

Os resultados alcançados, até abril de 2020: 231 famílias foram visitadas e 126 encontram-se regularizadas. O índice de 55% de sucesso é considerado elevado, visto que muitas dessas famílias não possuem renda, ou vivem com renda eventual, insuficiente para assumir contas mínimas de consumo.

2.7 REDE SOCIOASSITENCIAL

O Atendimento Social busca constantemente manter contato e oferecer serviços às instituições públicas (OGs) e organizações não governamentais (ONGs), com o objetivo de ampliar o espectro de sua atuação junto à sociedade.

Desde a sua formação, o Atendimento Social interage com Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, mantendo um atendimento direto e exclusivo, trazendo mais agilidade e diminuindo deslocamentos desnecessários para a população atendida por aquelas instituições.

Assim, o cliente que procura o CRAS para emissão do Cadastro Único, não precisa visitar nossos postos de atendimento para obtenção da Tarifa Social: os CRAS enviam as informações por e-mail e o Atendimento Social concede o benefício.

O Atendimento Social também atende a eventuais demandas trazidas pelos CRAS, assim como de associações e conselhos de atendimento a pessoas com deficiência,

Esses parceiros, que tem contato com a população vulnerável, possibilitam que casos os quais necessitem de um olhar social chegue até nossa equipe que realiza atendimento e possibilita que o cliente possa regularizar sua situação.

Quando uma determinada demanda depende de recursos não disponíveis na empresa, o Atendimento Social promove o contato com empresas privadas e doadores eventuais, além de envolver a equipe de voluntários da empresa, para obtenção de patrocínio em projetos sociais.

2.8 TRABALHO TÉCNICO SOCIAL – TTS

Em 2018 a equipe do atendimento social passou a integrar a equipe de execução do projeto de Trabalho Técnico Social – TTS por ter em seu quadro duas Assistentes Sociais. O TTS constitui uma ação obrigatória para empreendimentos de saneamento básico financiados com recurso federal com o objetivo de garantir a participação social e a sustentabilidade dos investimentos.

Esta atividade tem suma importância no relacionamento dos clientes das áreas de obras e a empresa de saneamento:

O trabalho socioambiental, na medida em que mobiliza os usuários para o exercício de controle social, inclui a sua participação no acompanhamento do empreendimento e seu comprometimento para o uso adequado dos serviços prestados. Nesse sentido, constitui um instrumento que contribui para o uso eficiente dos recursos, assegurando que sejam aplicados com eficiência e eficácia, dessa forma revertidos em benefícios diretos à população, bem como à sustentabilidade dos serviços de saneamento. (DE MORAES, 2019, pag. 36)

Com o objetivo de realizar atividades com a comunidade do entorno das obras, as Assistentes Sociais assumiram a responsabilidade técnica dos projetos e a execução das ações nas comunidades, com foco nas áreas de intervenção com obras de esgotamento sanitário com o objetivo principal minimizar conflitos com a comunidade, por meio de ações socioeducativas que informem e sensibilizem sobre a importância do esgotamento sanitário para a qualidade de vida e ao meio ambiente. As principais frentes de atuação são: reuniões comunitárias, audiências públicas, articulação e mediação comunitária, parcerias, oficinas socioambientais. As referidas ações são desenvolvidas nas fases pré, durante e pós execução das obras através de ações planejadas com participação comunitária para que os desafios advindos com o empreendimento, como por exemplo: período de obras, correta ligação domiciliar à rede de esgoto e tarifa de esgoto, sejam esclarecidos, discutidos e compreendidos pela população.

3. PRINCIPAIS RESULTADOS

Diversos resultados positivos podemos perceber com a segmentação do Atendimento Social. O Programa Pró-acessibilidade juntamente com as Visitas Sociais já gerou, desde o ano de sua criação, 3.151 visitas em domicílio². Além disso, 1.321 parcelamentos foram gerados com condições especiais, considerando as condições de pagamento dos clientes.

Outro importante resultado de intervenção é o acompanhamento de clientes sociais, atualmente com mais de 100 clientes, formados por idosos, pessoas com deficiência ou em extrema vulnerabilidade social, que são monitorados semanalmente, antecipando atendimentos em campo e evitando cortes no fornecimento de água.

O atendimento aos clientes dos condomínios MCMV- Recursos FAR também apresenta bons resultados:

- 1088 atendimentos foram realizados nos eventos realizados nos condomínios;
- 582 famílias são beneficiadas com a Tarifa Social Especial;
- 21 eventos foram realizados nos condomínios.

O programa em áreas de regularização, com público em vulnerabilidade em sua maioria, possui um número expressivo de comunidades e famílias com retirada deste público da clandestinidade:

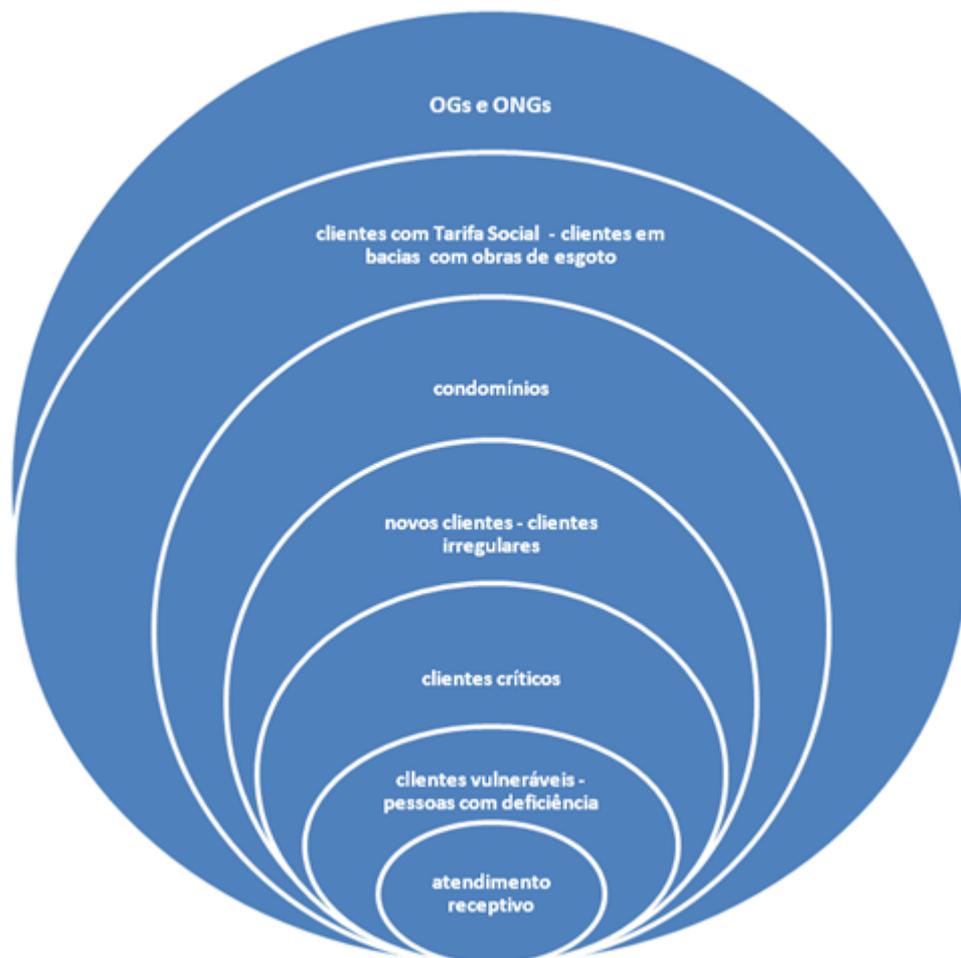
- 18 comunidades atendidas;
- 716 famílias atendidas nessas comunidades.

Outro importante resultado é o espaço de poder discutir e propor melhorias para o público que necessita de atendimento especializado devido a situação de vulnerabilidade social. A construção da nova Instrução normativa da tarifa social trouxe importantes adaptações, beneficiando famílias que realmente necessitam.

Estruturação do Atendimento Social ampliou programas, aumentando, assim, o espectro de atuação social no município, conforme demonstra a Figura 1.

Figura 1 – Espectro ampliado de atuação social

² Dados obtidos de 2014 até fevereiro de 2020.



4. APLICABILIDADE

O Atendimento Social, estruturado, pode ser adotado por qualquer empresa de saneamento ou de energia, além de outras categorias. De fato, o público de vulnerabilidade social, assim como aqueles com mobilidade comprometida, existe para quase a totalidade das empresas como um mercado consumidor de grande importância.

Reconhecer suas especificidades e se estruturar para atender às suas demandas traz resultados em diversos aspectos, tanto do ponto de vista econômico, por adequar o produto ou serviço à realidade cultural e financeira dos clientes, quanto em relação à imagem institucional e melhoria no relacionamento com o mercado como um todo.

A maior parte das empresas lida com essa realidade e acaba criando soluções de forma reativa, ou seja, diante da apresentação do problema. A estruturação dos processos e a coordenação realizada por equipe específica traz um maior conhecimento dos cenários, permite o desenvolvimento de ferramentas e canais mais alinhados com as necessidades e aumenta o sucesso nas relações com o público segmentado.

5. SUSTENTABILIDADE

“Nações pobres e em desenvolvimento, como o Brasil, são as que mais sofrem com doenças relacionadas a sistemas de água e de esgoto inadequados” (TRATA BRASIL)

Uma empresa de saneamento já tem, por princípio e missão, uma forte relação com a sustentabilidade, uma vez que trabalha com serviços que contribuem com a saúde pública e com a preservação do meio ambiente.

O Atendimento Social estende o poder de penetração a um mercado formado por famílias com características específicas e, nesse sentido, promove melhores resultados globais.

Quando uma família em vulnerabilidade social é atendida de forma adequada, alcança-se uma redução na inadimplência e, portanto, na possibilidade de uso de água por meios clandestinos. Isso representa a eliminação de riscos para a saúde dessa família, uma vez que a água desviada de forma clandestina não oferece a qualidade necessária de potabilidade, possibilitando a contaminação por meio de conexões realizadas sem o devido cuidado técnico.

Também a aproximação com a orientação sobre o consumo consciente, identificação e eliminação de vazamentos, são ações que contribuem com a sustentabilidade ambiental e também com a sustentabilidade financeira das famílias e, por consequência, da empresa pela redução na inadimplência.

O Trabalho Técnico Social – TTS leva às comunidades atendidas por novas obras de captação de esgoto doméstico, toda a orientação para interligação correta, além de levar informações e palestras de conteúdo prático para geração de renda familiar e reeducação financeira.

O Atendimento Social traz, portanto, grandes impactos positivos para o meio ambiente e para a sustentabilidade das famílias, com consequentes ganhos para a empresa, numa relação comercial onde todos os atores se beneficiam.

6. CONCLUSÃO

A estruturação do Atendimento Social foi uma consequência racional da constatação de necessidades específicas de parte da população composta por famílias em vulnerabilidade social e/ou com mobilidade comprometida. Incluir estas famílias no roll de clientes e com a devida importância no atendimento aos clientes, demonstra a preocupação com este segmento, que abarca além de questões comerciais, em consonância com Gimarães (2016):

“A universalização inclusiva é neste sentido um ponto chave de alavancagem dos esforços dos atores governamentais e não governamentais para proteção à saúde pública destas populações em situação precária, em forma de construção de diálogos, empoderamento de atores, e transparência, especialmente em aspectos críticos de regularização e titularidade da terra relacionados à gestão das bacias urbanas e de perdas de água provenientes de causas sociais.” (GUIMARAES, 2016)

Com esse novo formato, a equipe pode aumentar o conhecimento sobre essas famílias, estreitar o relacionamento e levar melhores ferramentas e canais para atendimento às suas necessidades.

Novos projetos e programas foram implantados e o trabalho em parceria com órgãos públicos de atendimento social e inclusivo trouxeram muitos avanços para a empresa, seus clientes e toda a comunidade onde atua.

O trabalho contínuo dessa nova equipe permite o questionamento e novas propostas para normatização do setor, atendendo a demandas que antes se apresentavam de forma pulverizada entre os demais canais de atendimento.

O Atendimento Social introduz inteligência e visão estratégica aos processos de relacionamento com seu público alvo.

Os resultados se traduzem em aumento de clientes regulares, redução da inadimplência, melhoria no relacionamento com os clientes, melhoria na imagem institucional e aumento no consumo faturado, por conta das famílias que ingressam a base de clientes da empresa através desse novo formato de acesso.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CAIXA - FUNDO DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL – FAR, Disponível em <https://fundosdegoverno.caixa.gov.br/sicfg/fundos/FAR/detalhe/sobre/>, visitado em 16/03/2020.
2. DE MORAES, Laís Fernanda. PROJETOS TÉCNICOS SOCIAIS: PLANO DE AÇÃO EM UM SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE SÃO LEOPOLDO/RS. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização)- INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ – CAMPUS FORTALEZA, Florianópolis, 2018.
3. ESGOTAMENTO SANITÁRIO INADEQUADO E IMPACTOS NA SAÚDE DA POPULAÇÃO, Trata Brasil, OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, Disponível no endereço eletrônico <http://www.tratabrasil.org.br/datafiles/uploads/drsai/esgotamento.pdf>, visitado em maio de 2017.
4. GUIMARAES, Ester Feche; COUTINHO, Sonia Maria Viggiani; MALHEIROS, Tadeu Mauricio; PHILIPPI Jr, Arlindo. Os indicadores do saneamento medem a universalização em áreas de vulnerabilidade social? Eng. Sanit. Ambient. vol.19 no.1 Rio de Janeiro Jan./Mar. 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-41522014000100053&lang=pt. Acesso 08/05/2020
5. GUIMARAES, Ester Feche. MODELO DE INCLUSIVO PARA UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO EM ÁREAS DE VULNERABILIDADE SOCIAL [tese]. São Paulo: USP; 2015.
6. GUIMARAES, Ester Feche; MARQUES, Rui Cunha; MALHEIROS, Tadeu Mauricio. Lideranças comunitárias e o cuidado com a saúde, o meio ambiente e o saneamento nas áreas de vulnerabilidade social Ciênc. saúde coletiva vol.21 no.3 Rio de Janeiro Mar. 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232016000300789&lang=pt. Acesso 08/05/2020
7. HELLER, Leo; CARVALHO, Rodrigo Coelho; MOURA, Arlete Soares Alves; NAHAS, Maria Ines Pedrosa. Desigualdade e discriminação no acesso à água e ao esgotamento sanitário na Região Metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil - Instituto René Rachou, Fundação Oswaldo Cruz, Belo Horizonte, Brasil., disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2019000405002&lang=pt visitado em 12/03/2020.
8. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). O Atlas de Saneamento Rio de Janeiro: IBGE; 2011.
9. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Sistema SIDRA. Geração de tabelas. Rio de Janeiro: IBGE; 2012. [acessado 2012 mar 22]. Disponível em: <http://www.sidra.ibge.gov.br/bda/pesquisas/pof/default.asp> INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Cidades em Movimento: Desafios e Políticas Públicas Rio de Janeiro: IPEA; 2013.
10. LEI Nº 11.445, DE 5 DE JANEIRO DE 2007. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2007-2010/2007/Lei/L11445.htm, visitado em 27/08/2019.
11. McMichael AJ. Environmental and social influences on emerging infectious diseases: past, present and future. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences* 2004; 359(1447):1049-1058.
12. NAÇÕES UNIDAS. Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. (2002) Direitos à Água. Observação Geral nº 15. Geneva: ONU.
13. NAÇÕES UNIDAS BRASIL - ÁGUA POTÁVEL: DIREITO HUMANO FUNDAMENTAL, Publicado em 28/07/2010, Atualizado em 12/12/2014, disponível na página eletrônica <https://nacoesunidas.org/agua-potavel-direito-humano-fundamental/>, visitada em maio de 2017.
14. PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE JOINVILLE – SC, disponível em https://www.joinville.sc.gov.br/wp-content/uploads/2017/11/PVC0-PMSB_Defini%C3%A7%C3%A3o-das-Unidades-de-Planejamento_2010-01-18.pdf, visitado em 27/08/2019.