

V-048 - IMPLANTAÇÃO DE UMA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE SOCIAL DOS EMPREENDIMENTOS EM SANEAMENTO: UMA EXPERIÊNCIA DA COMPESA NA CRIAÇÃO DA ASSESSORIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Fabíola de Paula Gomes Coelho⁽¹⁾

Graduada em Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas, pela Universidade Católica de Pernambuco – UNICAP, em 1995. MBA em Marketing – PROPESQ – Universidade Federal de Pernambuco - UFPE. Assessora de Responsabilidade Social da COMPESA.

Antônio Augusto Bezerra de Menezes Neto

Graduado em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, em 2008. Assistente Social e Membro da Assessoria de Responsabilidade Social da COMPESA.

Endereço⁽¹⁾: Avenida Cruz Cabugá, 1387 - Santo Amaro – Recife - PE. CEP: 50.040-905 – Brasil – Tel.: (81) 3412-9110 / (81) 9488-5003 e-mail: fabiolacoelho@compesa.com.br

RESUMO

A implantação de uma política de responsabilidade social na Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA - PE) ocasionou uma mudança de postura da empresa no relacionamento com seus usuários, com a democratização dos serviços prestados e a melhoria da qualidade de vida da população. Até 2011, a Compesa não possuía uma prática sistemática e técnica de responsabilidade social, as obras e os serviços eram executados sem a participação dos beneficiários, os quais desacreditavam nos empreendimentos investidos. Foi visualizando esse quadro de dificuldades que a Companhia criou, no final de 2011, o setor Assessoria de Responsabilidade Social – ARS, com o objetivo de contribuir com a qualidade de vida dos usuários, por meio de programas, projetos e ações sociais relacionados aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A ARS direciona suas ações por meio de 04 Eixos Estratégicos: 1) Participação e Mobilização Social; 2) Ações Socioeducativas; 3) Programas e Projetos Sociais de Desenvolvimento Local; e 4) Planejamento e Sistematização. Todas as ações desenvolvidas são pautadas nos princípios de participação popular, interdisciplinaridade e sustentabilidade. A atuação da Assessoria de Responsabilidade Social concentra-se, sobretudo, nas comunidades pobres do estado de Pernambuco, atendidas pelos serviços da Companhia. Desde a criação da ARS, a empresa tem se aproximado dos seus usuários mais vulneráveis socialmente, prestando um serviço público melhor e gerando bem estar social. As ações do Setor têm proporcionado aos usuários o conhecimento dos seus direitos e deveres acerca do saneamento, por conseguinte, fortalecendo a cidadania, preservando o meio ambiente e mantendo os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em funcionamento, que contribuem para a saúde da população.

Pode-se considerar que há uma necessidade imperiosa de se ter ações de responsabilidade social em todos os feitos da engenharia sanitária e ambiental que atinja direta ou indiretamente o cotidiano das pessoas. É uma nova maneira de conduzir os negócios, englobando preocupações com o público beneficiário, a cidadania, o meio ambiente e a sustentabilidade.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Social, Sustentabilidade, Participação Social, Educação Ambiental.

INTRODUÇÃO

A Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA, sociedade anônima de economia mista, fundada em 1971, tem como missão empresarial prestar, com efetividade, serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de forma sustentável, conservando o meio ambiente e contribuindo para a qualidade de vida da população pernambucana. Dentre os seus valores de organização empresarial estão a ética, a integração, a participação e a responsabilidade social, sendo esta última a conscientização do valor social dos serviços prestados e interação com a sociedade.

Apesar desses valores estarem instituídos na identidade organizacional, a COMPESA não possuía, até 2011, uma política permanente e especializada em responsabilidade social. As obras e os serviços eram executados

sem planejamento conjunto com os beneficiários. É sabido que durante e após a realização das obras/serviços de saneamento, surgem diversos transtornos para a população: ruas interditadas, poeiras, calçadas quebradas, casas com rachaduras, barulho dos equipamentos. Além desses contratempos físicos, há também outros transtornos nas ações da engenharia, tais como a incredibilidade, a desinformação e a indiferença da população para com os serviços implantados, resultando em depredação e mau uso dos sistemas de saneamento. Quase sempre esses transtornos são causados pelos seguintes motivos: por ausência de uma ação social que apresente à população os benefícios e os transtornos do empreendimento a ser realizado na localidade; por faltar mecanismos de participação social, de modo que a população fica alheia ao andamento das obras e não se sinta co-responsável no correto uso e manutenção das benfeitorias implantadas; e por carência de ações de sensibilização e mobilização da população usuária quanto à importância social, ambiental, sanitária e patrimonial dos sistemas de saneamento.

Foi visualizando esse quadro de dificuldades externas que a COMPESA enfrentava que se criou em dezembro 2011, por meio de Resolução de Diretoria, o setor Assessoria de Responsabilidade Social – ARS, o qual é vinculado ao Diretor Presidente. Contudo, vale ressaltar, que desde fevereiro desse mesmo ano, já existia uma equipe de técnicos sociais que desenvolvia as atividades.

A ARS foi criada com a finalidade de contribuir com a qualidade de vida dos usuários da COMPESA, por meio de programas, projetos e ações sociais relacionados aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Possui como objetivos principais o desenvolvimento de mecanismos de participação social que possibilite uma melhor adequação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário às reais necessidades dos usuários; o estímulo às práticas sustentáveis no uso da água e do esgotamento sanitário para a preservação dos sistemas de saneamento e do meio ambiente, contribuindo para a saúde da população; a execução de ações que possibilite aos usuários o acesso à informação acerca dos serviços oferecidos pela Compesa, com foco nos direitos e deveres; além de elaborar, implementar, monitorar e avaliar projetos sociais a fim de contribuir com o desenvolvimento social, econômico e cultural das comunidades atendidas pelos serviços da COMPESA.

Após instituir uma política comprometida com a interação com os usuários, a Companhia adotou uma nova postura de executar seus trabalhos, proporcionando o desenvolvimento de um serviço público com participação social.

METODOLOGIA UTILIZADA

A Assessoria de Responsabilidade Social - ARS é constituída de sua Central de Gestão e mais oito Núcleos de Responsabilidade Social - NRS, sendo estes dispersos em todo o estado de Pernambuco. A Central de Gestão da ARS localiza-se em Recife, conta com a presença da chefia e dois membros e tem por objetivo gerir todos os NRS, os quais atendem as áreas: norte, leste, oeste, centro e sul do Recife, Zona da Mata, Agreste e Sertão Pernambucano. O setor é formado por uma equipe multidisciplinar, entre assistentes sociais, comunicadores sociais, psicólogos, pedagogos, sociólogos, administradores, contadores, etc. Contando com um total de 40 profissionais entre nível superior, médio e estagiário.

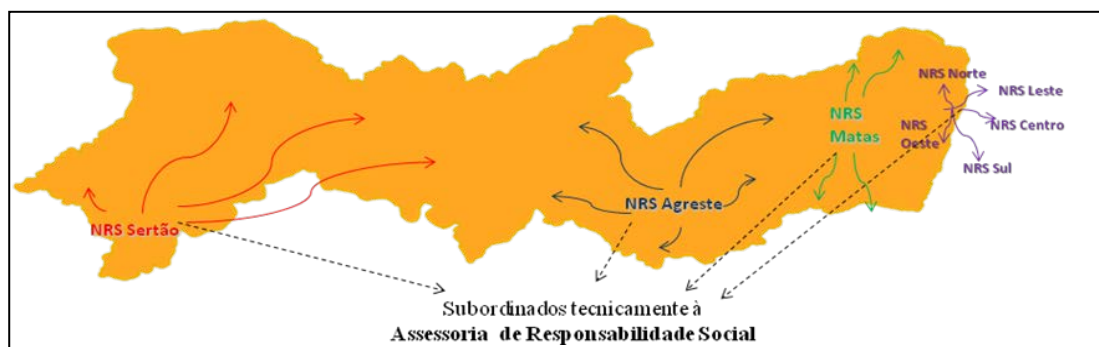


Figura 1: Área de atuação da Assessoria de Responsabilidade Social da COMPESA, e os seus respectivos Núcleos de Responsabilidade Social. Fonte: COMPESA, dezembro de 2011.

As intervenções do setor concentram-se, sobretudo, nas comunidades pobres do estado de Pernambuco, atendidas pelos serviços da Companhia. Desde a criação da Assessoria, a empresa tem se aproximado dos seus usuários mais vulneráveis socialmente, prestando um serviço público participativo e fortalecendo a cidadania. A Assessoria entende a responsabilidade social como o comprometimento “(...) de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente, que contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade, e leve em consideração as expectativas das partes interessadas” (ABNT, p. 4, 2010). As ações sociais são norteadas conforme as orientações do trabalho socioambiental do Ministério das Cidades e Caixa Econômica Federal, além das diretrizes da ISO 26000:2010. A ARS adota os princípios metodológicos de:

- Respeito ao conhecimento da comunidade sobre a realidade local;
- Valorização do potencial produtivo da comunidade;
- Participação e Controle Social;
- Inclusão social;
- Respeito ao meio ambiente;
- Busca de parcerias e integração interinstitucional;
- Interdisciplinaridade entre a equipe social, técnico operacional, comercial, engenharia e imprensa;
- Busca pelos recursos financeiros para os projetos;
- Sustentabilidade: social, ambiental, cultural, tecnológica, econômica e política.

Utiliza-se de instrumentais técnicos como atendimento individual, reunião, roda de diálogo, palestra, oficina, campanha, visita domiciliar e técnica, pesquisa e mobilização social.

A Assessoria atua por meio de quatro Eixos Estratégicos: 1) Participação e Mobilização Social; 2) Ações Socioeducativas; 3) Programas e Projetos Sociais de Desenvolvimento Local; e 4) Planejamento e Sistematização. Os Eixos Estratégicos são as diretrizes que orientam os trabalhos da Assessoria de Responsabilidade Social, por meio dos Núcleos de Responsabilidade Social. Apesar de divididos, os Eixos não podem ser analisados isoladamente, pois interagem entre si. Os quatro Eixos Estratégicos serão descritos a seguir:

PARTICIPAÇÃO E MOBILIZAÇÃO SOCIAL

Baseada em princípios democráticos, a participação e a mobilização social oportunizam e estimulam o protagonismo dos usuários frente aos serviços oferecidos pela Compesa, possibilitando uma melhor adequação dos empreendimentos às reais necessidades da população beneficiária.

Esse Eixo operacionaliza-se, pelas seguintes atividades: atendimento em plantão social, visita técnica ou domiciliar, abordagem porta a porta ou a transeuntes, reunião com as lideranças comunitárias ou com a comunidade, articulação para parcerias, dentre outras.



Figura 2: Reunião com os moradores de Poço Fundo – Santa Cruz do Capibaribe/PE. A reunião teve por objetivo apresentar as melhorias no abastecimento de água da região, sensibilizar o público para a educação ambiental, além de avaliar os serviços oferecidos pela Companhia.

Fonte: COMPESA, novembro de 2012.

AÇÕES SOCIOEDUCATIVAS

O eixo tem por objetivo construir coletivamente ações para práticas sustentáveis na relação com a sociedade e com o meio ambiente, contribuindo para a qualidade de vida da população. São desenvolvidas a partir de demandas – institucionais ou comunitárias-, que envolvem questões sobre os direitos e deveres dos usuários, a saúde, o meio ambiente, a água, o esgotamento sanitário, o lixo, etc. São previamente planejadas para atender a públicos específicos, abrangendo crianças, adolescentes, adultos, idosos e grupos comunitários.

Compreende atividades como: palestras, oficinas, rodas de diálogos, promoção e participação em eventos, campanhas socioambientais, com abordagens lúdicas, recreativas e informativas.



Figura 3: Palestras sobre educação sanitária e ambiental nas escolas do estado de Pernambuco, com a presença do robô eletrônico da COMPESA Bio. Fonte: COMPESA, outubro de 2012.

PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS DE DESENVOLVIMENTO LOCAL

Tem por objetivo elaborar, implementar, monitorar e avaliar programas e projetos sociais a fim de contribuir com o desenvolvimento social, econômico, ambiental e cultural das comunidades. Os programas e projetos são de referência para todos os Núcleos de Responsabilidade Social da Companhia, com caráter estruturante e continuado, considerando as especificidades de cada região.

Os programas e projetos são desenvolvidos nas seguintes áreas: esportes, educação, meio ambiente, cidadania, geração de trabalho e renda, cultura e lazer. Este Eixo tem como projetos de referência o "COMPESA NO MEU BAIRRO", "COMtrabalho e Renda" e "ECOGINCANA".



Figura 4: O projeto Compesa no meu bairro consiste em oferecer os serviços comerciais, sociais e operacionais, de forma intensa, integral e acessível às comunidades atendidas pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário da Companhia. Tem-se por objetivo se aproximar dos usuários, proporcionando um serviço participativo e transparente. Fonte: COMPESA, janeiro de 2012.

PLANEJAMENTO E SISTEMATIZAÇÃO

Consiste em planejar, monitorar e avaliar as atividades sociais desenvolvidas, tendo por finalidade qualificar as ações, programas e projetos da ARS, contribuindo para uma melhoria dos serviços da Companhia.

São realizadas por meio da pesquisa social, da reunião de planejamento, monitoramento e avaliação das ações, da visita social à comunidade para identificação de lideranças e equipamentos sociais, dentre outros.



Figura 5: Pesquisa Social com os usuários da Companhia para sondar o nível de satisfação dos serviços oferecidos por este órgão. Fonte: COMPESA, dezembro de 2012.



Figura 6: Reunião interna de avaliação e planejamento das ações desenvolvidas. Fonte: COMPESA, dezembro de 2012.

PÚBLICO ATENDIDO EM 2012

Tabela 1: Mensuração das atividades da Assessoria de Responsabilidade Social somente no ano de 2012.

Atividades	Número de atividades	Número de participantes (usuários da COMPESA)
Reunião com liderança comunitária	666	1.317
Articulação para parceria	1.291	2.523
Reunião com comunidade	91	3.829
Palestra/oficina/evento socioeducativo	389	25.252
Reunião interna de avaliação e planejamento	365	1.290
Atendimento em plantão social	874	1.711
Visita técnica/domiciliar	345	26.942
Outras (Pesquisas de satisfação e cadastros comunitários.)	298	3.062
TOTAL	4.319	65.926

RESULTADOS OBTIDOS

Com as ações do setor Assessoria de Responsabilidade Social, os serviços e as obras externas da COMPESA passaram a contar com um forte aliado na sustentabilidade dos empreendimentos. As atividades de participação e mobilização social, as ações educativas, as campanhas ambientais, tem assegurado benefícios tanto para a instituição promotora do saneamento quanto para seus usuários, qualificando a prestação dos serviços públicos. Os resultados obtidos foram identificados e sistematizados tanto pelos profissionais da área social e de engenharia, durante as reuniões internas de avaliação e planejamento das ações desenvolvidas, quanto pelos próprios usuários, nas reuniões com as comunidades e lideranças locais.

Abaixo estão 8 (oito) melhorias qualitativas identificadas nas obras e serviços da Companhia, a partir da execução das ações de responsabilidade social:

1. Maior conhecimento dos direitos e deveres da população referente aos sistemas e políticas de saneamento;
2. Fortalecimento das organizações comunitárias e representativas da população, que possibilitou a participação social na política de saneamento e no desenvolvimento da cidadania;
3. Os serviços e as obras passaram a se adequar às reais necessidades da população beneficiária;
4. População sensibilizada para a preservação dos recursos naturais e físicos dos sistemas de saneamento;
5. Redução do desperdício de água no consumo residencial;
6. Geração de emprego e renda para usuários em situação de vulnerabilidade social, com o desenvolvimento de projetos e ações sociais na área do trabalho;
7. Atendimento personalizado e qualificado aos moradores e lideranças de comunidade, com avaliação direta dos serviços prestados;
8. Antecipação na identificação das demandas existentes, tornando ágil o atendimento às necessidades, gerando satisfação e bem-estar dos usuários.

CONCLUSÕES

A COMPESA entende que a responsabilidade social nunca se esgota, não é estática, está em permanente desenvolvimento e transformação, sendo um processo que evolui com o tempo e deve acompanhar o movimento da sociedade. Desde a criação da Assessoria de Responsabilidade Social e sua política de comprometimento e interação com os usuários, a Companhia Pernambucana de Saneamento tem fortalecido os seus serviços e contribuído para a melhoria da qualidade de vida da população.

Pode-se considerar que há uma necessidade imperiosa de se ter ações de responsabilidade social em todos os feitos da engenharia sanitária e ambiental que atinja direta ou indiretamente a vida da população. É uma nova maneira de conduzir os negócios, englobando preocupações com o público beneficiário dos serviços, a cidadania, o meio ambiente e a sustentabilidade dos empreendimentos em saneamento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABNT NBR ISO 26000:2010. Diretrizes sobre Responsabilidade Social – Princípios e Orientações. Primeira edição 01.11.2010.
2. MINISTÉRIO DAS CIDADES. Diretrizes para o Trabalho Socioambiental. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental - Sistemática 2010/2011.
3. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Caderno de Orientação Técnico Social. Brasília, Agosto de 2012.