

VIII-032 - PROGRAMA DE RECUPERAÇÃO DE CLIENTES DE BAIXA RENDA POR MEIO DE AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS, COMERCIAIS E OPERACIONAIS

Vivianne M^a Martins Barbosa⁽¹⁾

Assistente Social pela Universidade Federal de Alagoas – UFAL. Especialista em Seguridade Social pela Universidade Federal de Alagoas- UFAL. Assistente Social da Superintendência de Engenharia da Companhia de Saneamento de Alagoas-CASAL

Endereço⁽¹⁾: Avenida Professor Sandoval Arroxelas, nº 80 apt. 304 –Ponta Verde – Maceió – AL –CEP: 57035-230 –Brasil – Tel. (82) 999136689 – e-mail: viviannebarbosa@hotmail.com

RESUMO

A Companhia vem desenvolvendo desde 2009, ações socioambientais com as comunidades de baixa renda, atuando na recuperação de clientes em um dos maiores complexos habitacional de baixa renda do Estado localizado na capital com uma população aproximada de 90.000 habitantes.

Diante disso, o referido programa desenvolve ações socioambientais, comerciais e operacionais, visando à mobilização da sociedade para a prática do uso consciente e valorização da água, melhorando a qualidade de vida da população, através de visitas domiciliares, reuniões nas comunidades, palestras educativas nas escolas e comunidades, visitas técnicas às estações de tratamento e mananciais da Companhia, resgatando dessa forma os clientes inativos, factíveis e potenciais.

A equipe multiprofissional composta por técnicos da área social, ambiental, comercial e operacional conduz o programa através de atividades como: reuniões com lideranças comunitárias e com as comunidades, palestras e oficinas educativas nas escolas e empresas localizadas nas comunidades, dentre outras e para implementação dessas ações educativas, são utilizados recursos didáticos que são distribuídos nas comunidades como cartilhas, folders, jogos educativos, contribuindo dessa forma para a disseminação da missão da companhia.

Após essas etapas que são realizadas pela equipe de Serviço Social. A área operacional e comercial da companhia entra em ação realizando as vistas de cobrança, plantão de negociação e o corte, uma vez que o trabalho se completa por meio da ação comercial através da fiscalização para identificação de ligações irregulares a fim de negociar esses débitos.

Através da prática apresentada, percebeu-se que quando foi discutida a relação do saneamento básico com a saúde, despertou uma maior interesse da população pelas obras de saneamento que estavam sendo realizadas na comunidade., destacando-se ainda, a credibilidade alcançada pela companhia perante a comunidade, melhorando o relacionamento entre companhia e comunidade, aumentando a demanda de clientes a cada ano.

PALAVRAS-CHAVE: Educação ambiental, meio ambiente, saneamento.

INTRODUÇÃO

A Companhia de Saneamento de Alagoas- CASAL é uma empresa de economia mista, criada em dezembro de 1962, tendo com acionista majoritário, o Governo do Estado. A CASAL atua em 77 municípios dos 102 municípios alagoanos e está organizada em 08(oito) Unidades de Negócio, sendo 03(três) na capital e 05(cinco) no interior do Estado.

A Unidade de Negócios do Benedito Bentes-UNBB, onde a prática vem sendo desenvolvida, é uma unidade autônoma que faz parte de uma das 03(três) Unidades de Negócio da Capital . A Unidade de Negócios é responsável pelo abastecimento de água tratada e serviço de coleta, tratamento e disposição de esgoto, atendendo aos clientes dos 11 setores comerciais de sua competência. Compõe o Setor 32 da Cidade de Maceió, correspondendo a 70% da área territorial do bairro onde está inserido o maior Complexo Habitacional de conjuntos populares do Governo do Estado e Prefeitura Municipal, sendo hoje composto por mais de 20 conjuntos residenciais de baixa renda. Possui 85.266 ligações de água e esgoto, sendo 67.892 de ligações de água e 17.374 ligações de esgoto e do total de ligações, 47.872 são ativas e 20.020 são inativas, com um volume distribuído de 1.793.841 metros cúbicos, com um faturamento médio mensal de R\$ 3.540.689,21 e

uma arrecadação média mensal de R\$ 3.156.746,67, contando com uma força de trabalho formada por 95(noventa e cinco) colaboradores, sendo 56(cinquenta e seis) funcionários e 39(trinta e nove) terceirizados.



Figura 1: Mapa de localização dos conjuntos operados pela OC.

O desenvolvimento socioeconômico do Estado gerou um processo acelerado e desordenado de crescimento da população, exercendo pressões permanentes sobre o meio ambiente e a sociedade, que sofrem os prejuízos decorrentes da falta de saneamento, dentre eles, destacamos o aumento do índice de atendimento com abastecimento de água e a geração de grande quantidade de lixo provocada pelo consumo elevado da população em crescimento.

A falta de conscientização da população sobre os benefícios que o saneamento básico proporciona, contribui para que os serviços sejam subutilizados, acarretando desperdício dos recursos públicos aplicados. Atrelado a isso, a dificuldade de cobrança nessas comunidades, seja pela baixa renda dos clientes ali existentes, seja pela distância do centro de serviços da companhia tornou necessárias ações socioambientais junto a essas comunidades, uma vez que é imprescindível para uma companhia de saneamento ter uma política de ação, onde a credibilidade dessa ação está na razão direta do nível de participação da comunidade como um todo.

A CASAL tem como missão promover a qualidade de vida da sociedade com ética e responsabilidade social, satisfazendo os clientes internos e externos através da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de excelência com sustentabilidade socioambiental e financeira.

Consciente disso, a Unidade de Negócios do Benedito Bentes vem desenvolvendo desde 2009 ações socioambientais com as comunidades de baixa renda, atuando na recuperação desses clientes em um dos maiores conjuntos habitacionais de baixa renda do Estado, que está localizado na capital, com uma população aproximada de 90.000 habitantes.

Disseminando sua missão e informando a comunidade sobre os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, através de ações educativas, visando o melhor conhecimento, a UNBB busca propiciar o fortalecimento das representações comunitárias, criando condições que possibilitem sua participação nas representações comunitárias, criando condições que possibilitem sua participação nas diversas etapas de implantação dos serviços de saneamento. Assim, o Programa de Recuperação de Clientes executado pela Unidade de Negócio desenvolve ações socioambientais, comerciais e operacionais, visando mobilizar a sociedade a praticar o uso consciente e valorização da água, melhorando a qualidade de vida da população, resgatando clientes inativos, factíveis e potenciais.



Figura 2: Reunião com a comunidade

Historicamente sempre houve uma dificuldade de cobrança nessas comunidades, seja pela baixa renda dos clientes ali existentes, seja pela distância do centro de serviços da empresa. Porém com a implantação do Programa de Recuperação de Clientes na Unidade de Negócios, esta ficou mais próxima a esses clientes e consequentemente mais atuante, conjuntamente com o Serviço Social, às lideranças comunitárias desses conjuntos, facilitando o acesso, além da utilização de políticas internas mais direcionadas para essas comunidades de baixa renda, com Anistia Parcial de Débitos e Tarifa Social.

A necessidade em fazer um melhor acompanhamento dessas comunidades de baixa renda ocorreu também devido à existência de muito desperdício de água, além da existência de alguns problemas como fraude e detecção de vazamentos, vandalismos nos poços da Unidade de Negócios, o que levou a intervir nessas comunidades, levando orientações relativas ao abastecimento de água e esgotamento sanitário para os moradores, visando à recuperação desses clientes.

MATERIAIS E MÉTODOS

O Programa de Recuperação de Clientes visa a estabelecer e manter um estreito relacionamento com as comunidades, buscando a integração e concentração de recursos na direção de um único objetivo, que é levar saneamento a maior parte da população, preservando e recuperando os recursos hídricos do nosso Estado.

O Programa foi elaborado por um grupo de trabalho multidisciplinar composto por profissionais do Serviço Social e supervisionado pela Gerente de Negócios da Unidade, pois embora atenda a todos os segmentos de nossa sociedade, é dada uma atenção maior às comunidades de baixa renda, com a atuação principalmente do Assistente Social, uma vez que a participação deste é de fundamental importância, na sensibilização das comunidades para o uso racional da água, bem como melhorar a imagem da OC perante o público, mostrando aos clientes todas as melhorias que a empresa pretende desenvolver nas mesmas, pois entendemos que não basta apenas colocar água e/ou esgoto nas comunidades, sem antes, educar as pessoas para utilização dos serviços, proporcionando dessa forma melhorias na situação financeira da organização.

As ações do Programa de Recuperação de clientes são desenvolvidas em consonância com os padrões da controladora desde 2009, por meio de visitas domiciliares, reuniões com as comunidades, palestras educativas, oficinas, visitas técnicas e participação em eventos socioambientais. As visitas domiciliares são realizadas através da demanda de solicitação para levantamentos sócio econômico, a fim de contemplar os clientes de baixa renda, com anistias parciais de débitos e o benefício da Tarifa Social

Na figura 3 são demonstradas as estratégias de ação referentes ao funcionamento do Programa na Unidade de Negócios do Benedito Bentes:

	ESTRATÉGIAS DE AÇÃO
1	Diagnóstico da comunidade;
2	Convocação das lideranças e moradores;
3	Realização de reuniões com os moradores;
4	Registro das ações;
5	Palestras educativas nas escolas e comunidades;
6	Elaboração e distribuição de material informativo e educativo;
7	Visitas domiciliares para levantamentos sócio-econômicos;
8	Mutirão para cadastramento da Tarifa Social;
9	Oficinas de capacitação para geração de renda nas comunidades;
10	Formação de parceiros para desenvolvimento de projetos sócio-ambientais.

Figura 3 – Estratégias de ação do PRC.

Para implementar essas ações educativas, a Unidade de Negócios utiliza recursos didáticos que são distribuídos nas comunidades como cartilhas, folders, jogos educativos (como ilustrados na figura abaixo). Contribuindo dessa forma para a disseminação da missão da Companhia de Saneamento de Alagoas –CASAL

Após as etapas acima realizadas pela equipe de Serviço Social, a área operacional da unidade entra em ação realizando as visitas de cobrança, plantão de negociação e corte. O trabalho se completa por meio da ação da área comercial que, após a formação de parceiros feita pelo Serviço Social, inicia as fiscalizações para identificação das ligações irregulares e a negociação de débitos dos clientes.



Figura 5: Tarifa Social

Durante a prática de gestão, pudemos perceber que o acesso às comunidades de baixa renda, vem se tornando cada vez mais difícil, devido à violência. Diante desse fato, classificamos as comunidades em 03 níveis de risco quanto à integridade física:

BAIXO RISCO	COMUNIDADES COM LIDERANÇAS ATUANTES
MÉDIO RISCO	COMUNIDADES COM LIDERANÇAS SEM MUITA ATUAÇÃO
ALTO RISCO	COMUNIDADES SEM LIDERANÇAS

Figura 6- Risco contra a Integridade Física

A Unidade de Negócios do Benedito Bentes utiliza-se da prática de aprendizado, onde os resultados das ações são avaliados em reuniões periódicas mensais do grupo de trabalho, por meio de verificação do Diagrama de Pareto para as inativas dos setores da unidade em que podemos perceber que os setores 32, 25 e 26 apresentam 60% do número de inativas, sendo que apenas o setor 32 corresponde a aproximadamente 26% do total de inativas.

Este gráfico norteia a atuação da unidade para obtenção de respostas mais rápidas quanto à redução de inativas.

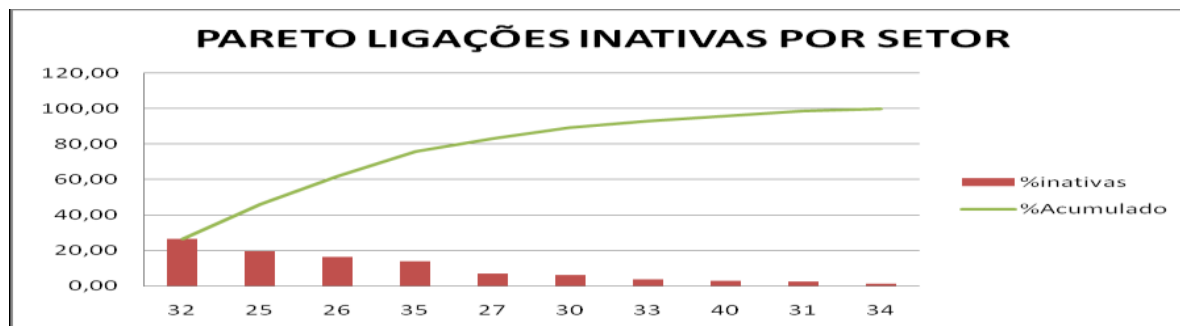


Figura 7: Pareto para ligações inativas da Unidade

Para aprofundamento da análise das inativas, foi escalonado o setor 32 nos diversos conjuntos habitacionais que compõe, onde no gráfico 09, conseguimos identificar os conjuntos que possuem o maior número de inativas:

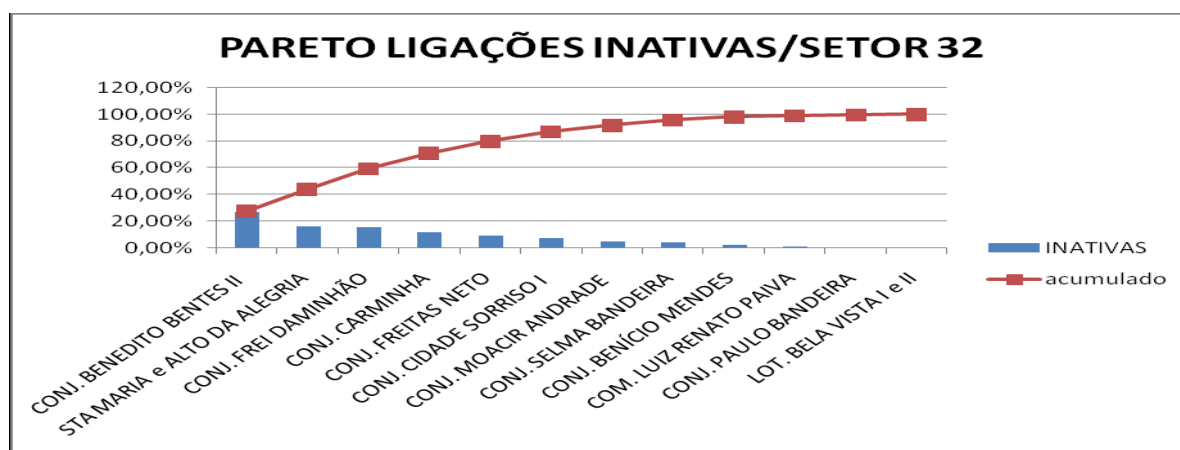


Figura 8: Pareto para ligações inativas do setor 32

Na análise do gráfico, os Conjuntos Benedito Bentes II, Planalto Santa Maria, Conjunto Frei Damião e o Conjunto Carminha, correspondem a 80% do total de inativas do setor 32.

Os Conjuntos Frei Damião, Carminha e Cidade Sorriso atualmente são os que possuem o maior índice de violência, inibindo a atuação das equipes de imediato, uma vez que necessitamos de um tempo para fortalecer a credibilidade da empresa junto aos outros conjuntos ao redor e com isso conseguirmos uma política de vizinhança para um trabalho de recuperação de forma amigável, sem exaltação dos ânimos da comunidade de modo a permitir nossa atuação.

Essas ações impactam diretamente nas metas do Planejamento Estratégico da CASAL e por meio delas foi possível constatar a diminuição do número de inativas, aumento do número de ligações de água e esgoto, evitando dessa forma, o aumento de ligações clandestinas e da inadimplência.

RESULTADOS

A análise dos resultados obtidos pela UNBB demonstrou a efetividade da prática desenvolvida, sendo percebida a tendência positiva dos resultados acompanhados. Essa prática exitosa, devido ao seu desempenho, encontra-se disseminada nas outras unidades de negócio que fazem parte da CASAL.

A relevância dos indicadores demonstra que os mesmos têm contribuído para atingimento das metas da Unidade e da busca pela excelência na gestão, uma vez que tem atingido suas partes interessadas e tem trazido ganhos para todas, não só em termos financeiros, mas também em qualidade de vida e responsabilidade socioambiental.

RESULTADOS DO ACOMPANHAMENTO DO SETOR 32

ANO	2013	2014	2015
FATURAMENTO	2.970.767,54	3.134.275,42	3.360.689,21
ARRECADAÇÃO	2.200.969,18	2.603.750,86	3.056.746,67
LIGAÇÕES ATIVAS	7.309	8.421	12.765
LIGAÇÕES INATIVAS	6.580	7.235	11.343

Figura 09- Resultados do acompanhamento do setor 32

Os resultados das ações são avaliados em reuniões periódicas do grupo de trabalho, além do reconhecimento do trabalho socioambiental pelos moradores das comunidades, através de reuniões trimestrais com as lideranças comunitárias, onde pudemos constatar através do aumento de ligações de água e esgoto, aumento na concessão da tarifa social, aumento do número de processos de anistia parcial de débitos, evitando dessa forma, o aumento de ligações clandestinas, bem como a diminuição da inadimplência.

O Serviço Social da CASAL atua interagindo continuamente com a comunidade, realizando diagnóstico, a fim de identificar as necessidades de cada um, caracterizando pro atividade das práticas, permitindo dessa forma, a seleção e o desenvolvimento de projetos sociais.

CONCLUSÃO

Através da prática apresentada, foi possível perceber que quando estivemos discutindo a relação de saneamento básico com a saúde, foi despertado maior interesse da população pelas obras que estavam sendo realizadas na comunidade.

Destacou-se ainda, a credibilidade alcançada pela CASAL perante a comunidade e a contribuição que o saneamento vem trazendo para a melhoria da qualidade de vida nessas comunidades.

Outros benefícios intangíveis para as comunidades beneficiadas pelo Programa de Recuperação de Clientes, foi a melhoria da qualidade de vida delas que passaram a ter saneamento em suas ruas, diminuindo assim, os riscos de contaminação por doenças causadas pelo esgoto acumulado, bem como a verificação do compromisso da UNBB com as comunidades de baixa renda, além disso, melhorou o relacionamento das equipes da área social. Ambiental, comercial e operacional, acarretando num melhor desenvolvimento das atividades.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DIAS, Genebaldo Freire – Educação Ambiental: princípios e práticas, 9ª ed. São Paulo – Gaia, 2004.
2. SATO, M – Educação Ambiental, São Carlos, Rima, 2002.
3. Noal, F, Barcelos, V- Educação Ambiental e cidadania: cenários brasileiros – Santa Cruz do Sul, EDUNISC, 2003.
4. MARTINE, G(org) – População, meio ambiente e desenvolvimento.