

**Case da empresa :**

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

**Dados do CASE****Título do Case:**

Se Liga na Rede na Unidade de Gerenciamento Regional Butantã.

**Perfil Institucional:**

A Sabesp foi criada em 1973, a partir da fusão das seis empresas que operavam o sistema de saneamento no Estado de São Paulo. Entidade de economia mista, com capital aberto, tendo como acionista controlador o Governo Estadual, que hoje detém 50,3% das ações da empresa. A Sabesp é responsável pela captação, tratamento e distribuição de água e coleta, afastamento e tratamento e disposição final de esgotos em 366 municípios no Estado de São Paulo, com índices de atendimento comparáveis aos melhores do mundo. A empresa produz 100 mil litros de água tratada por segundo e fornece serviço de saneamento para 60% da população paulista.

**Principal Motivação:**

(o que motivou a realização do case na empresa)

A principal motivação é a possibilidade de melhoria do meio ambiente urbano, por intermédio da promoção adequada de condições de saneamento ambiental nas comunidades periféricas e de baixa renda, contribuindo, assim, com a redução das doenças de veiculação hídrica nas comunidades carentes em parte da Região Oeste da Cidade de São Paulo. O Programa, aliás, teve sua origem na percepção de um problema comum às grandes empresas de saneamento, ou seja, muitos dos imóveis das regiões periféricas simplesmente não se utilizam do sistema público de coleta de esgoto pela ausência de recursos para adequação das suas instalações internas. Vale lembrar que o acesso ao saneamento é medida essencial para a qualidade de vida. Dentre os principais benefícios, além do fornecimento de água tratada e da coleta e tratamento de esgoto, está a redução dos gastos com saúde e da conseqüente redução da mortalidade infantil. O índice no Estado de São Paulo, por exemplo, em 2010, ficou em 11,9 óbitos de crianças com menos de 1 ano a cada 1.000 nascidas vivas, contra 31,2, em 1990. A queda foi de 61,8% nesses 20 anos. Por oportuno, Estudo da OMS (Organização Mundial da Saúde) também corrobora os benefícios, demonstrando que, para cada R\$ 1,00 investido em saneamento, economiza-se R\$ 4,00 em gastos de saúde.

**Principais resultados/benefícios gerados:**

(Indicadores que comprovam os benefícios da sustentabilidade ambiental, social e econômica)

Como benefícios diretos, verificou-se: 1º) a elevação do número de ligações de esgoto domiciliares na região do Córrego Jaqueline, sendo que, em dezembro de 2013, foi alcançado o resultado de 2.326 ligações, superando significativamente a meta de 1.484 ligações, disponibilizando o serviço para mais 9.300 pessoas; 2º) a diminuição do nível de poluição do Córrego Jaqueline, indicado pelo acompanhamento da quantidade de DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio), ou seja, antes do Programa a DBO do Córrego Jaqueline encontrava-se em 180 miligramas por litro de oxigênio, sendo que, atualmente, seu quantitativo é de 38 miligramas por litro de oxigênio (vale lembrar que os córregos são considerados despoluídos quando atingido nível de DBO de até 30 miligramas por litro de oxigênio e que o corpo d' água em análise está próximo do atingimento deste parâmetro). Assim, vale lembrar que praticamente toda a comunidade local tem acesso ao serviço de coleta e tratamento de esgoto, o que corresponde a cerca de 12.000 pessoas. O acesso, aliás, só foi viabilizado pelo Programa que permitiu que as obras de adaptação no interior dos imóveis fossem realizadas pela Organização, sem gerar custos para os moradores das comunidades carentes. Como visto, o Córrego Jaqueline tem gradativamente melhorado as condições de suas

águas, pois além dos números apresentados acima, sob o aspecto visual nota-se evidente diminuição da sua turbidez. Portanto, os benefícios diretos envolvem a criação do efetivo acesso aos serviços básicos de saneamento ambiental para a comunidade carente e a promoção de meios para a despoluição do Córrego Jaqueline (próximo do nível de DBO de até 30 miligramas por litro de oxigênio, com a expectativa de ser considerado como despoluído nos próximos dias). Como benefícios indiretos, o Programa permite a melhoria da qualidade de vida da população, uma vez que os serviços de coleta e tratamento de esgoto estão associados a redução dos gastos com saúde e à diminuição da mortalidade infantil. O índice no Estado de São Paulo, por exemplo, em 2010, ficou em 11,9 óbitos de crianças com menos de 1 ano a cada 1.000 nascidas vivas, contra 31,2, em 1990. A queda foi de 61,8% nesses 20 anos. Por oportuno, Estudo da OMS (Organização Mundial da Saúde) também corrobora os benefícios, demonstrando que, para cada R\$ 1,00 investido em saneamento, economiza-se R\$ 4,00 em gastos de saúde. Ainda, a eliminação do lançamento de esgoto nos córregos é fator motivador de ações da comunidade local que visam a preservação do próprio corpo d' água, como por exemplo, a não disposição de resíduos sólidos nas margens, o que permite a diminuição de animais e insetos vetores de outras doenças, não necessariamente de veiculação hídrica.

### **Um aprendizado fundamental A metodologia:**

(Os pontos ou as características principais do case que fizeram a diferença na implementação, e que merecem destaques)

A característica principal de diferenciação do "case" refere-se à criação de efetivo mecanismo de compensação para as regiões de menor poder aquisitivo, visando o seu acesso aos serviços de saneamento. Assim, por meio de política de incentivo e de transferência de obrigações, é viabilizado o acesso ao sistema público de coleta de esgoto, melhorando, por consequência o meio ambiente urbano, sobretudo nas regiões periféricas. Em outras palavras, a Organização identifica os imóveis com condições técnicas que permitam a conexão à rede coletora de esgoto dentro das áreas de alta vulnerabilidade social, denominadas ligações factíveis ao Programa Se Liga na Rede. Na sequência, uma equipe formada por agentes sociais, contratados na própria comunidade, treinados e uniformizados para a tarefa, visitam as famílias identificadas para explicar o que é o Programa e formalizar sua adesão por meio da assinatura de um termo. O serviço é então programado e executado por empresa contratada pela Unidade de Gerenciamento Regional, que informa a equipe de adesão sobre a conclusão da obra para que o morador seja visitado novamente e verificada a sua satisfação em relação aos serviços prestados. Essa etapa é finalizada com a assinatura do termo de recebimento dos serviços, atividade esta realizada pela equipe de adesão. Portanto, o custo médio de R\$ 1.820,00 para obras dentro dos imóveis para conexão à rede coletora (muitas vezes proibitivo para a população carente) é suportado pela prestadora dos serviços de saneamento.

### **Recomendações para a reprodução da prática adotada:**

(dicas para replicabilidade e adaptação das práticas deste case)

A empresa tem mobilizado montante significativo de investimentos por meio de programas como o Projeto Tietê (US\$ 3,5 bilhões), na Região Metropolitana de São Paulo, e o Onda Limpa (R\$ 1,9 bilhão), na Baixada Santista e no Litoral Norte. Entretanto, estes esforços tem esbarado numa dificuldade adicional, ou seja, a resistência de alguns moradores em conectar voluntariamente suas residências às redes públicas de esgoto. Razões culturais, mas principalmente econômicas, explicam este comportamento (seja pelos custos com as obras de ligação, seja pelo efeito sobre as tarifas pagas). Com objetivo de superar este obstáculo, propõe-se a concessão de incentivos financeiros a fundo perdido por meio de um programa estruturado que subsidie as obras intradomiciliares de ligação residencial à rede coletora. São elegíveis apenas famílias com renda familiar até 3 salários mínimos que vivam em áreas de alta ou muito alta vulnerabilidade social, evidenciando o caráter inclusivo do programa, com critérios transparentes, publicitados e pré-definidos em lei. Cabe ressaltar que o sucesso do programa Se liga na Rede potencializa os resultados positivos em termos de qualidade de vida; melhoria de saúde; promoção da dignidade e da cidadania; preservação do meio ambiente; e despoluição de mananciais, que se espera alcançar com a universalização dos serviços de saneamento nas áreas atendidas.

### **Temática Abordada:**

Recursos Hídricos e Efluentes

### **1 - Descrição**

Trata-se do “case” sobre a atuação do Programa Se Liga na Rede na Unidade de Gerenciamento Regional Butantã. O Programa proporciona intervenções gratuitas nos imóveis dos clientes de baixa renda, com o objetivo de viabilizar sua conexão às redes coletoras de esgotos, visando à universalização dos serviços de saneamento; despoluição dos corpos d’água; e melhoria do meio ambiente. Para participar do Programa, os clientes deverão apresentar rendimento familiar de até 3 salários mínimos e serem residentes em áreas de alta vulnerabilidade social, onde exista sistema público de encaminhamento do esgoto para tratamento. O objetivo do programa é incentivar as famílias de baixa renda a se utilizarem do sistema público de esgotamento, elevando a eficiência dos programas de saneamento executados pela Organização. Aliás, a ausência de ligação domiciliar de esgoto, em muitos casos, resulta no seu lançamento “in natura” nos corpos d’água. Vale lembrar, ainda, que o custo médio de obras dentro dos imóveis para conexão à rede coletora é de R\$ 1.820,00, valor proibitivo para famílias de baixo poder aquisitivo. Em breve resumo, a Organização, identifica os imóveis com condições técnicas que permitam a conexão à rede coletora de esgoto dentro das áreas de alta vulnerabilidade, denominadas ligações factíveis ao Programa Se Liga na Rede. Na sequência, uma equipe formada por 10 agentes sociais, contratados na própria comunidade, treinados e uniformizados para a tarefa, visitam as famílias identificadas para explicar o que é o Programa e formalizar sua adesão por meio da assinatura de um termo. O serviço é então programado e executado por empresa contratada pela Unidade de Gerenciamento Regional Butantã (35 funcionários entre Engenheiros, Encarregados, encanadores e ajudantes gerais), que informa a equipe de adesão sobre a conclusão da obra para que o morador seja visitado novamente e verificada sua satisfação em relação aos serviços prestados. Essa etapa é finalizada com a assinatura do termo de recebimento dos serviços, atividade esta realizada pela própria equipe de adesão (que inicia e encerra o processo).

## 2 - Responsáveis

O Programa é acompanhado por todas as áreas, de modo a integrar profissionais em diversas modalidades de atuação. O envolvimento direto é feito por equipe multidisciplinar, qual seja:

- a) Alta Administração, na figura do Superintendente, com a função de estabelecer diretrizes para a execução do Programa.
- b) Alta Administração, na figura do Gerente responsável pela Unidade de Gerenciamento Regional Butantã, com a função de coordenar e disponibilizar os recursos humanos, materiais e financeiros para o desenvolvimento do Programa.
- c) Comunicação e Marketing, na figura de sua Gestora, com a função de estabelecer metodologia de comunicação e divulgação do Programa.
- d) Planejamento, na figura do Gerente de Divisão, com a função de disponibilizar a metodologia técnica adequada ao Programa.
- e) Comercial, na figura do Gerente de Divisão, com a função de acompanhar os aspectos comerciais envolvidos.
- f) Programa de Participação Comunitária, na figura de seus técnicos, com a função de promover a metodologia de abordagem das partes interessadas.
- g) Líderes Comunitários, com a função de atuar como facilitadores no desenvolvimento dos trabalhos na Comunidade.
- h) Técnicos da Unidade de Gerenciamento Regional Butantã, com a função de fiscalizar e de garantir a qualidade da execução dos trabalhos em todas as suas etapas.
- i) Agentes sociais, com a função de visitar as famílias identificadas para explicar o que é o Programa e formalizar sua adesão por meio da assinatura de um termo, bem como encerrar o processo, após a execução.
- j) Engenheiros, Encarregados, encanadores e ajudantes gerais terceirizados, com a função de executar as obras necessárias.

Com relação à quantidade de pessoas envolvidas, só na Unidade de Gerenciamento Regional Butantã, estão envolvidos diretamente 20 funcionários da Organização. Em paralelo, são mais 45 pessoas contratadas pela Organização envolvidas no Programa, responsáveis pelos trabalhos de adesão, execução e aceite.

### 3 - Duração

O desenvolvimento do Programa envolveu diversas etapas, entre sua concepção e operacionalização, conforme abaixo:

- a) Janeiro à fevereiro de 2013 – Planejamento.
- b) Março de 2013 – Primeira comunicação do Programa à comunidade.
- c) Abril de 2013 – Identificação técnica do imóveis factíveis.
- d) Maio à dezembro de 2013 – Execução dos serviços (2.326 ligações e obras complementares).
- e) Janeiro a dezembro de 2014 – Execução das ligações restantes (700 ligações).

### 4 - Participação

O projeto envolveu a participação de diversas pessoas da Organização; de empresas contratadas; e da população pertencente ao núcleo Jardim Jaqueline. Só na Unidade de Gerenciamento Regional Butantã, estão envolvidos diretamente 20 funcionários da Organização. São mais 45 pessoas contratadas pela Organização envolvidas no Programa, responsáveis pelos trabalhos de adesão, execução e aceite. Há o envolvimento do Superintendente; do Gerente responsável pela Unidade de Gerenciamento Regional Butantã; da Comunicação e Marketing; do Gerente do Planejamento Integrado; do Programa de Participação Comunitária; dos Líderes Comunitários; dos Técnicos da Unidade de Gerenciamento Regional Butantã; dos Agentes Sociais; dos Engenheiros, Encarregados, encanadores e ajudantes gerais terceirizados.

### 5 - Continuidade

O desenvolvimento do Programa envolveu diversas etapas, entre sua concepção e operacionalização, conforme abaixo:

- a) Janeiro à fevereiro de 2013 – Planejamento.
- b) Março de 2013 – Primeira comunicação do Programa à comunidade.
- c) Abril de 2013 – Identificação técnica do imóveis factíveis.
- d) Maio à dezembro de 2013 – Execução dos serviços (2.326 ligações e obras complementares).

Como continuidade, o Programa Se Liga na Rede na UGR Butantã prevê para 2014 a execução de 700 ligações de esgoto no núcleo Jardim Jaqueline abrangendo todas as residências da comunidade. De 2015 até 2018 estão, ainda, previstas em torno de 1.100 ligações por ano contemplando as demais populações elegíveis do programa.

### 6 - Resultados

Como benefícios diretos, verificou-se: 1º) a elevação do número de ligações de esgoto domiciliares na região do Córrego Jaqueline, sendo que, em dezembro de 2013, foi alcançado o resultado de 2.326 ligações, superando significativamente a meta de 1.484 ligações, disponibilizando o serviço para mais 9.300 pessoas; 2º) a diminuição do nível de poluição do Córrego Jaqueline, indicado pelo acompanhamento da quantidade de DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio), ou seja, antes do Programa a DBO do Córrego Jaqueline encontrava-se em 180 miligramas por litro de oxigênio, sendo que, atualmente, seu quantitativo é de 38 miligramas por litro de oxigênio (vale lembrar que os córregos são considerados despoluídos quando atingido nível de DBO de até 30 miligramas por litro de oxigênio e que o corpo d' água em análise está próximo do atingimento deste parâmetro). Assim, vale lembrar que praticamente toda a comunidade local tem acesso ao serviço de coleta e tratamento de esgoto, o que corresponde a cerca de 12.000 pessoas. O acesso, aliás, só foi viabilizado pelo Programa que permitiu que as obras de adaptação no interior dos imóveis fossem realizadas pela Organização, sem gerar custos para os moradores das comunidades carentes. Como visto, o Córrego Jaqueline tem gradativamente melhorado as condições de suas águas, pois além dos números apresentados acima, sob o aspecto visual

nota-se evidente diminuição da sua turbidez. Portanto, os benefícios diretos envolvem a criação do efetivo acesso aos serviços básicos de saneamento ambiental para a comunidade carente e a promoção de meios para a despoluição do Córrego Jaqueline (próximo do nível de DBO de até 30 miligramas por litro de oxigênio, com a expectativa de ser considerado como despoluído nos próximos dias). Como benefícios indiretos, o Programa permite a melhoria da qualidade de vida da população, uma vez que os serviços de coleta e tratamento de esgoto estão associados a redução dos gastos com saúde e à diminuição da mortalidade infantil. O índice no Estado de São Paulo, por exemplo, em 2010, ficou em 11,9 óbitos de crianças com menos de 1 ano a cada 1.000 nascidas vivas, contra 31,2, em 1990. A queda foi de 61,8% nesses 20 anos. Por oportuno, Estudo da OMS (Organização Mundial da Saúde) também corrobora os benefícios, demonstrando que, para cada R\$ 1,00 investido em saneamento, economiza-se R\$ 4,00 em gastos de saúde. Ainda, a eliminação do lançamento de esgoto nos córregos é fator motivador de ações da comunidade local que visam a preservação do próprio corpo d' água, como por exemplo, a não disposição de resíduos sólidos nas margens, o que permite a diminuição de animais e insetos vetores de outras doenças, não necessariamente de veiculação hídrica.

## 7 - Recomendações:

A empresa tem mobilizado montante significativo de investimentos por meio de programas como o Projeto Tietê (US\$ 3,5 bilhões), na Região Metropolitana de São Paulo, e o Onda Limpa (R\$ 1,9 bilhão), na Baixada Santista e no Litoral Norte. Entretanto, estes esforços tem esbarrado numa dificuldade adicional, ou seja, a resistência de alguns moradores em conectar voluntariamente suas residências às redes públicas de esgoto. Razões culturais, mas principalmente econômicas, explicam este comportamento (seja pelos custos com as obras de ligação, seja pelo efeito sobre as tarifas pagas). Com objetivo de superar este obstáculo, propõe-se a concessão de incentivos financeiros a fundo perdido por meio de um programa estruturado que subsidie as obras intradomiciliares de ligação residencial à rede coletora. São elegíveis apenas famílias com renda familiar até 3 salários mínimos que vivam em áreas de alta ou muito alta vulnerabilidade social, evidenciando o caráter inclusivo do programa, com critérios transparentes, publicitados e pré-definidos em lei. Cabe ressaltar que o sucesso do programa Se liga na Rede potencializa os resultados positivos em termos de qualidade de vida; melhoria de saúde; promoção da dignidade e da cidadania; preservação do meio ambiente; e despoluição de mananciais, que se espera alcançar com a universalização dos serviços de saneamento nas áreas atendidas.

## Comentários:

### Complemento do Case:

Anexos do Cases

[http://www.benchmarkingbrasil.com.br/sistema/anexos/anexos2012/68820140416\\_145347\\_Case\\_688.pdf](http://www.benchmarkingbrasil.com.br/sistema/anexos/anexos2012/68820140416_145347_Case_688.pdf)

Imprimir

Fechar e Voltar

