

VIII-017 – COMUNICADORES SOCIOAMBIENTAIS: UMA NOVA FORMA DE RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

Vera Lúcia Silvério Lico⁽¹⁾

Psicóloga pela Universidade Metodista. Especialização em Administração de Recursos Humanos pela Universidade Santanna.

Auzenice Lopes de Souza

Relações Públicas pela Universidade de Mogi das Cruzes. MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas. Especialização em Administração e Marketing Internacional pelo Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa.

Emerson José dos Santos

Engenheiro Civil pela Universidade Camilo Castelo Branco. MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas. Especialização em Gestão Ambiental pela Universidade Mogi das Cruzes.

Magali Bittencourt

Tecnóloga em Automação de Escritórios pela Faculdade de Tecnologia de São Paulo. Especialista em Gestão Pública pela Universidade de Mogi das Cruzes. Mestre em Gestão Ambiental e Sustentabilidade pela Universidade Nove de Julho.

Endereço⁽¹⁾: Rua Najatu, 72 – São Paulo - SP - CEP: 03613-050 - Brasil - Tel: (11) 2681.3786 - e-mail: vllico@sabesp.com.br

RESUMO

Apesar da importância do saneamento para a saúde e conservação do meio ambiente, seus benefícios e a importância do papel de cada um não são claros para grande parte da população. Informar os usuários desses serviços é uma ferramenta essencial para que os mesmos se apoderem desses benefícios e sintam-se responsáveis por eles. Este trabalho apresenta uma prática inovadora de educação socioambiental realizada com a população atendida pela Unidade de Negócio Leste da Sabesp, em um trabalho de porta em porta, em comunidades carentes de informações. Os resultados foram positivos desde a realização do projeto piloto, indicando a pertinência da disseminação da prática como ferramenta de sensibilização de apoio aos processos principais.

PALAVRAS-CHAVE: Educação socioambiental, comunicação socioambiental, serviços de saneamento.

INTRODUÇÃO

O saneamento é vital para a manutenção da saúde humana, para a diminuição da vulnerabilidade social e para a proteção do meio ambiente. No entanto, o fornecimento de água tratada e a coleta e tratamento do esgoto ainda são insatisfatórios no Brasil. Segundo dados de 2014 do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2016), 83,0% da população brasileira recebe água tratada e 49,8% tem o esgoto coletado. Do esgoto gerado, 40,8% recebe algum tipo de tratamento.

Segundo Palma (2005), o conhecimento da percepção ambiental é fundamental para entendermos a relação do homem com o meio ambiente. Fernandes et al. (2005) afirmam que a maior parte da população, apesar de perceber os problemas ambientais, não sabe sua procedência ou efeitos. Assim, torna-se indiferente aos impactos socioambientais, formando uma opinião que não condiz com a realidade. Tuan (2012) afirma que, sem conhecer a percepção, atitudes e valores, não será possível implantar soluções duradouras para os problemas ambientais.

Saneamento e saúde

A definição de saneamento é direcionada pela formulação da Organização Mundial da Saúde: saneamento constitui o controle de todos os fatores do meio físico do homem, que exercem ou podem exercer efeitos nocivos sobre seu bem-estar físico, mental ou social.

As concepções de saneamento evoluíram de acordo com a interpretação dos diversos atores sociais, seguindo seus pontos de vista, visão de mundo e expectativas (DIAS; ROSSO & GIORDANO, 2012). As ações de saneamento no Brasil têm sua origem associada ao controle de doenças infectocontagiosas, a partir de meados do século XIX (COSTA, 1994). Descordes (1987, *apud* SILVEIRA, 1999) caracteriza a evolução do saneamento nas abordagens: higienista; de racionalização e normalização dos cálculos hidrológicos; e científico-ambiental do ciclo hidrológico urbano.

O saneamento tem um papel importante para a saúde, principalmente para a população de baixa renda, que é a camada social que mais sofre pela privação desses serviços (HELLER, 1998). O autor aponta que a relação entre saneamento e desenvolvimento é explícita: países desenvolvidos têm melhor atendimento em saneamento e sua população é mais saudável.

Na maior parte dos países latino-americanos, a pobreza e o crescimento populacional, principalmente nas áreas urbanas, são os maiores responsáveis pela deterioração da qualidade de vida. A implantação de infraestrutura de saneamento que possibilite atender essa população mais pobre demanda grande investimento e nem sempre está entre as prioridades dos governos. Assim, o fornecimento de água potável e a coleta e tratamento de esgoto não acompanharão o ritmo de crescimento das metrópoles (NOYOLA, HELLER & OTTERSTETTER, 2011).

Segundo Bartram e Cairncross (2010), a deficiência em higiene, esgotamento sanitário e fornecimento de água potável são as causas de grande parte das moléstias. Os autores apontam que a diarreia mata mais crianças anualmente do que as três doenças que recebem maior atenção da comunidade internacional de saúde pública: malária, HIV/AIDS e tuberculose. Os autores também afirmam que essas doenças seriam evitadas caso houvesse investimento e vontade política para tanto, assim como o envolvimento ativo dos profissionais da saúde.

Noyola, Heller e Otterstetter (2011), destacam que a água contaminada transmite diversas doenças infecciosas e dividem essas doenças em quatro categorias:

- Doenças causadas por consumo de água contaminada por resíduos humanos, animais ou químicos. Entre elas, merece atenção especial a diarreia. A OMS calcula que cerca de 1,8 milhões de pessoas, principalmente crianças, morram a cada ano vítimas dessa doença.
- Doenças causadas por organismos que passam parte de sua vida na água, como a esquistossomose.
- Doenças transmitidas por vetores que utilizam a água como criadouro. Estas têm alta incidência no Brasil (malária, febre amarela, dengue e outras).
- Doenças ligadas à falta de higiene, em decorrência da escassez da água, como o tétano, a conjuntivite e doenças de pele.

Saneamento sob a ótica do usuário

Os benefícios do saneamento não estão associados somente à questão da saúde física. Cairncross e Valdmánis (2006) destacam os benefícios sociais oferecidos pelo serviço de água encanada e esgotamento sanitário. As autoras afirmam que a percepção desses benefícios é diferente para homens e mulheres. Enquanto os homens valorizam o *status* social alcançado com os serviços de saneamento, as mulheres apontam como principais benefícios: segurança, conveniência e fatores estéticos. Tuan (2012) afirma que os mapas mentais dos homens e mulheres são diferentes em relação à percepção de questões ambientais.

Em pesquisa realizada com 1.008 pessoas de 26 cidades, abrangendo todas as regiões do Brasil (ITB, 2012), os serviços de saneamento aparecem em quarto lugar em grau de importância dos serviços públicos, atrás de saúde, educação e segurança pública. Além disso, dos entrevistados que declararam não estarem conectados a uma rede de esgoto, 50% afirmaram não estarem dispostos a pagar pelo serviço.

Saneamento e educação

A educação ambiental, segundo Jacobi (2003), configura-se como um ato político que tem como fim a transformação social. Ela deve ser crítica e inovadora, envolvendo os diversos sistemas de conhecimento e atuando de forma holística, com a integração do homem, da natureza e do universo.

Ribeiro e Günther (2002), em estudo realizado em comunidades carentes de saneamento, apontam que a educação ambiental é fundamental para a sustentação de programas e projetos relacionados ao saneamento. Como resultado de sua pesquisa, as autoras relatam que as ações educativas foram responsáveis pela conquista de melhores condições de saneamento e comunidades mais conscientes sobre seus direitos e deveres em relação às questões sanitário-ambientais.

OBJETIVO

O serviço de coleta, encaminhamento e tratamento de esgoto é um constante desafio para as empresas de saneamento. Além de ser um segmento que exige constante e vultoso investimento, ele é impactado pelo crescimento desordenado das metrópoles, demandando práticas de gestão inovadoras e abrangentes. Nas etapas de coleta e encaminhamento de esgoto, um dos aspectos que mais impactam as redes, colaborando para o aumento das obstruções é o mau uso das mesmas.

Assim, buscando minimizar o impacto socioambiental negativo do extravasamento do esgoto e melhorar o processo operacional, foi criada a prática dos “Comunicadores Socioambientais” cujo objetivo principal é levar à sociedade informações sobre os serviços de água e esgoto, sendo uma importante ferramenta do programa de educação ambiental.

Outro objetivo buscado pela prática foi a melhoria da imagem da empresa em relação à responsabilidade socioambiental e aumento da satisfação dos clientes.

MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia para a implantação da prática contou com as etapas descritas a seguir.

O comunicador socioambiental

Para atuação na ação, foram abertas inscrições para qualquer pessoa da força de trabalho que quisesse ser um comunicador socioambiental. O perfil definido e divulgado para a força de trabalho contou com as seguintes características: proatividade; facilidade para se comunicar e interagir com os clientes e sociedade em geral; interesse pelas questões socioambientais; e interesse por melhorar os resultados da empresa.

No período de inscrição, 33 empregados, de diversos cargos e departamentos, manifestaram interesse em participar da ação e tiveram o apoio de seus líderes.

Aplicação em área piloto

Com o objetivo de realizar uma atividade de educação ambiental e colaborar com a melhoria do processo de coleta e encaminhamento de esgoto, foi escolhida uma área onde as obstruções da rede coletora eram recorrentes, utilizando o mapeamento de trechos críticos, realizado pela área de engenharia de esgoto. Na análise de causa dessa área, foi apresentada como uma das principais razões das obstruções o mau uso da rede. Durante os serviços de desobstrução, eram encontrados frequentemente objetos descartados indevidamente, incrustações causadas pelo despejo de óleo de fritura e ligação de água pluvial na rede de esgoto.

O trecho crítico escolhido abrangeu ruas do bairro Jardim Paulistano (Fig. 1), na região de São Miguel Paulista, zona leste do município de São Paulo, com 325 imóveis.

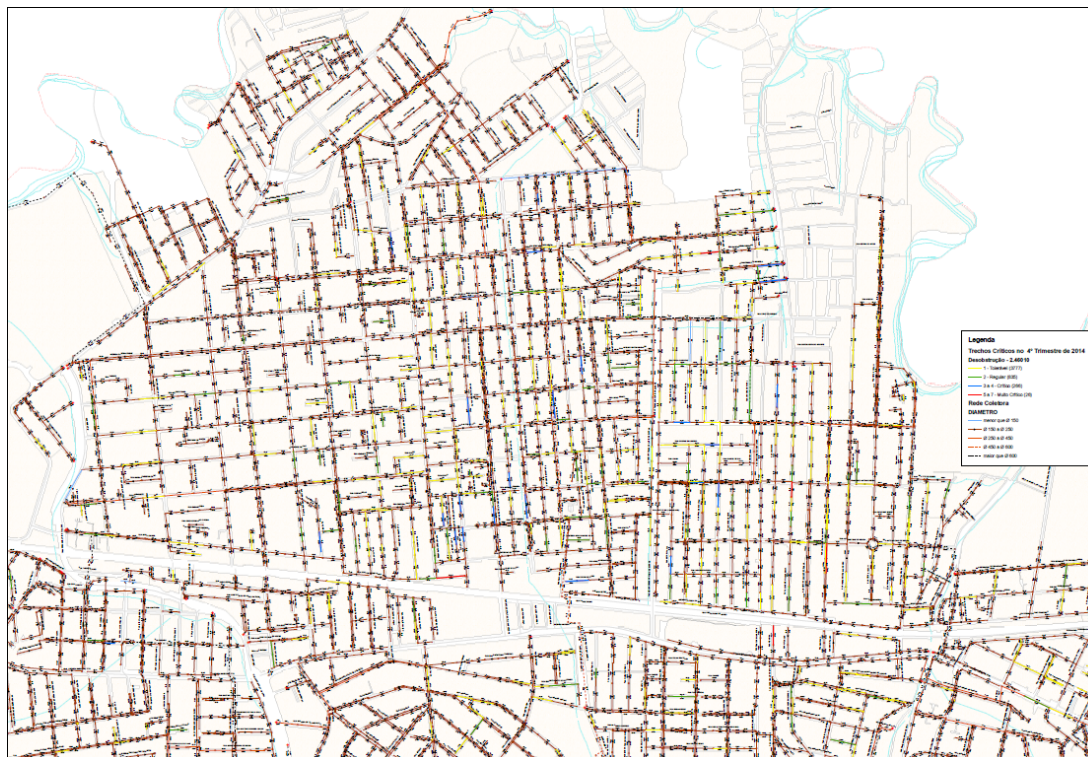


Figura 1: trecho crítico em obstruções da rede coletora de esgoto, no Jardim Paulistano

Definição do conteúdo da abordagem e treinamento dos comunicadores

A abordagem utilizada, em um trabalho porta a porta, foi pertinente aos problemas da área em questão: importância da coleta, encaminhamento e tratamento do esgoto para a qualidade de vida da população e para o meio ambiente; uso correto da rede coletora de esgoto; separação das águas pluviais e esgoto; e serviços executados na área com o objetivo de melhoria do processo de coleta.

Os empregados inscritos, por exercerem cargos bastante diversos entre si, foram treinados pelas áreas de recursos humanos, responsabilidade socioambiental, engenharia de esgoto, comunicação e marketing. O treinamento abordou os seguintes temas:

- Objetivo do projeto e resultado esperado;
- Perfil do comunicador socioambiental;
- Importância da responsabilidade socioambiental para a empresa;
- Funcionamento das redes coletoras de esgoto;
- Módulo comportamental para abordagem da população.

Material utilizado

- Cartilha contendo as principais perguntas feitas sobre a empresa, seu produto e serviços ;
- Livreto com fotos para demonstração da rede coletora, efeitos do uso indevido e rede de águas pluviais;
- Folheto com orientações sobre o uso correto da rede coletora de esgoto;
- Questionário para pesquisa com a população atendida;
- Avental com a identificação “Comunicadores Socioambientais”.

Realização da ação na área piloto

Os comunicadores foram divididos em turmas de cinco pessoas e atuaram, uma vez por semana, no período de 04/09 a 14/10/2015. A cada visita, o gerente do polo de esgoto fez uma reunião de abertura do trabalho, esclarecendo sobre os serviços executados na área que seria visitada. Os comunicadores foram acompanhados por técnicos do polo de esgoto da área. Ao término de cada visita, o polo de esgoto encaminhou os formulários de pesquisa à área de marketing, que fez a tabulação da pesquisa e o encaminhamento, controle e realimentação das possíveis dúvidas, sugestões ou reclamações captadas.

RESULTADOS

A figura 2 apresenta a satisfação por parte da população atendida em relação à prática.

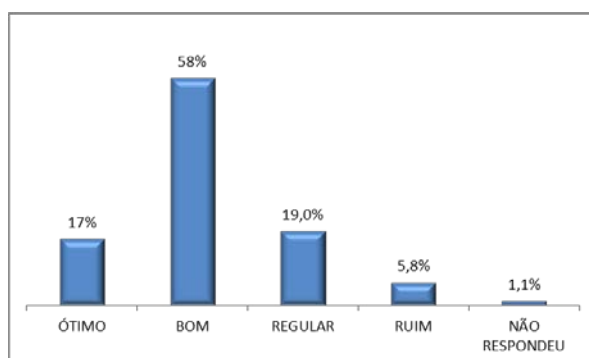


Figura 2: Satisfação com a prática Comunicadores Socioambientais

A figura 3 demonstra a melhoria no processo de coleta de esgoto, com a diminuição das obstruções na rede.



Figura 3: trecho crítico em obstruções da rede coletora de esgoto, no Jardim Paulistano

CONCLUSÕES

Conclui-se, pelo resultado positivo obtido, que a prática é passível de aplicação a situações onde a comunicação com clientes e sociedade relativa a assuntos socioambientais é necessária. Confirma-se assim o que afirmam Ribeiro e Günther (2002) sobre a necessidade da educação ambiental para o sucesso dos serviços de saneamento.

A partir da experiência na área piloto, outra ação foi iniciada, desta vez com o objetivo de orientar a população para a correta utilização das instalações internas de água e a manutenção dos reservatórios nas residências. Apesar da ação ainda estar em andamento, resultados parciais demonstram a aprovação das pessoas visitadas em relação à mesma.

Resultados intangíveis também podem ser apontados:

- Melhoria da imagem da empresa em relação à responsabilidade socioambiental;
- Aumento da satisfação da força de trabalho e incremento do número de empregados que participam da ação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BARTRAM, J.; CAIRNCROSS, S. Hygiene, sanitation, and water: forgotten foundations of health. **PLoS Medicine**, v.7, n.11. San Francisco: 2010.
2. CAIRNCROSS, S.; VALDMANIS, V. Water supply, sanitation and hygiene promotion. In: **Disease Control Priorities in Developing Countries**. World Bank, 2006. Chapter 41, p.771-792.
3. COSTA, A.M. **Análise Histórica do Saneamento no Brasil**. 1994. 163f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – ENSP – Fiocruz, Rio de Janeiro, 1994.
4. DIAS, A.P.; ROSSO, T.C.A.; GIORDANO, G. Os sistemas de saneamento na Cidade do Rio de Janeiro – Parte I. **Série Temática: Recursos Hídricos e Saneamento**. Rio de Janeiro: COAMB / FEN / UERJ, v.2, 2012.
5. FERNANDES, R.S. et al. **Estado da Arte da Percepção Ambiental no Brasil**. Faculdade Brasileira – UNIVIX. Núcleo de Estudos em Percepção Ambiental – NEPA. Vitória: 2005.
6. HELLER, L. Relação entre saúde e saneamento na perspectiva do desenvolvimento. **Ciência e Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro: 1998, v.3, n.2, p.73-84.
7. ITB – Instituto Trata Brasil. **A percepção da população quanto ao Saneamento Básico e a responsabilidade do Poder Público**. 2012. Disponível em: <<http://www.tratabrasil.org.br/datafiles/uploads/estudos/pesquisa15/Resultados-Pesquisa-Ibope-2012.pdf>> Acesso em 12 jan. 2016.
8. JACOBI, P. Educação Ambiental, cidadania e sustentabilidade. **Cadernos de Pesquisa**. São Paulo: Fundação Carlos Chagas, n.118, p.189-205, 2003.
9. MINISTÉRIO DAS CIDADES. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental – SNSA. **Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento: Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos – 2014**. Brasília: SNSA/MCIDADES, 2016. 212 p.
10. NOYOLA, A.; HELLER, L.; OTTERSTETTER, H. Os desafios para a universalização do saneamento básico. In: GALVÃO, L.A.C.; FINKELMAN, J.; HENAO, S. (Org.). **Determinantes ambientais e sociais da saúde**. Washington: Organização Pan-americana da Saúde, 2011. p.369-383.
11. PALMA, I.R. **Análise da percepção ambiental como instrumento ao planejamento da educação ambiental**. 2005. 78f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Escola de Engenharia – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.
12. SILVEIRA, A.L. da. A História da Drenagem. **Revista RIO-ÁGUAS**. Rio de Janeiro: Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro – Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos. Rio de Janeiro, ano I, n.1, p.9-13, out./nov. 1999.
13. TUAN, Y. **Topofilia: um estudo da percepção, atitudes e valores do meio ambiente**. Londrina: Eduel, 2012. 342.