



119 – ECONOMIA COMPORTAMENTAL NO PROGRAMA ÁGUA LEGAL

Elaine Alves Frankenstein ⁽¹⁾

Socióloga pela FESPSP, com MBA em Gestão Empresarial pela FGV e certificações de Scrum Master e Product Owner pela Scrum Alliance. Pós-graduanda em Fundamentos da Psicanálise: Teoria e Clínica pelo Instituto ESPE. Coordena a Célula de Relações com a Comunidade do Departamento de Gestão e Apoio à Operação e Clientes da Diretoria de Operação e Manutenção da Sabesp.

Cristiane Lara ⁽²⁾

Especialização em Educação Ambiental pela Faculdade de Saúde Pública - USP, MBA em Gestão de Negócios pela Business School Sao Paulo - BSP e MBA em Gestão e Inovação de Cidades Inteligentes pela FACENS. Analista de Gestão na célula de Relações com a Comunidade da Sabesp.

Silvia Maria Leal Machado Pereira ^(m)

Formação: administração de empresas pela faculdade Oswaldo Cruz e Pós-graduação em Educação Financeira pela faculdade Focus

Endereço ⁽¹⁾: Av. Manoel Pedro Pimentel, 200 – BL 20 / AP 61 – Continental – Osasco – SP – CEP: 06020-194 – Brasil - Tel: +55 (11) 99741-1172 – e-mail: elainealves@sabesp.com.br

RESUMO

O projeto piloto de Economia Comportamental no Programa Água Legal foi realizado com o intuito de colaborar com a sustentabilidade das intervenções de saneamento em comunidades vulneráveis da Região Metropolitana de São Paulo por meio do uso adequado dos serviços e seu correspondente pagamento. O projeto conta com dois módulos: ser cliente de saneamento e noções de educação financeira.

O referencial teórico deste projeto é a Psicologia Econômica, uma disciplina baseada na inter-relação entre economia e psicologia, que estuda o comportamento econômico de indivíduos e grupos, a influência dos aspectos psicológicos e emocionais sobre a tomada de decisões de ordem econômica e os aspectos sociais, ou seja, o comportamento econômico visto como comportamento social, aprendido, manifestado e compartilhado (FERREIRA, 2007).

Pesquisas etnográficas foram realizadas na área de atuação a fim de estabelecer um diagnóstico sobre as condições socioeconômicas das famílias beneficiadas, a partir da perspectiva dos próprios pesquisados, o que propiciou um panorama amplo a respeito da vulnerabilidade na qual essas famílias se encontram a partir de variáveis como características das habitações, sonhos, preocupações, estratégias de pagamento/organização financeira, priorização de contas, dívidas, relação com a Sabesp, água regularizada, caixa d'água, dentre outros aspectos.

As principais etapas do piloto foram: elaboração do conteúdo e materiais didáticos, treinamento da equipe social das empresas contratadas, seleção dos participantes alvo na base de dados, divulgação porta-a-porta nas comunidades atendidas, realização das oficinas sobre os dois módulos com roda de conversa, avaliação da atividade pelos beneficiários, avaliação da atividade pelos técnicos sociais e apuração dos resultados.

O público-alvo do piloto foi composto majoritariamente por mulheres (77%), que apresentavam zero, uma ou duas contas em aberto. Como resultados, apuramos um aumento da adimplência em todos os perfis participantes: em relação ao primeiro grupo, de clientes que não tinham contas em aberto, o percentual subiu de 3% para 8% com o piloto; o grupo que tinha uma conta em aberto caiu de 53% pra 26%; e o último grupo, que apresentava duas contas em aberto, caiu de 45% para 29%.

PALAVRAS-CHAVE: economia comportamental, saneamento, comunidades vulneráveis, educação financeira, pesquisas etnográficas.



INTRODUÇÃO

O Programa Água Legal teve início em 2016 com o objetivo de promover a regularização de ligações de água em comunidades de alta vulnerabilidade social da Região Metropolitana de São Paulo, onde os moradores são abastecidos de modo precário por tubulações improvisadas e sujeitas à contaminação.

Os clientes atendidos pelo Programa são, portanto, provenientes de uma situação de abastecimento irregular, o que agrava a precariedade de suas condições de vida. A maioria sequer vivenciou experiência anterior de residir em uma habitação com serviços de abastecimento de água.

Este histórico impacta diretamente na sustentabilidade do empreendimento em relação ao uso adequado dos serviços e seu correspondente pagamento. Com o intuito de suprir lacunas de conhecimento sobre saneamento e preparar essas famílias para arcarem com uma nova conta, foi desenvolvido o projeto piloto de Economia Comportamental no Programa Água Legal. Este projeto conta com dois módulos de treinamento: ser cliente de saneamento (módulo 1) e noções de educação financeira (módulo 2).

O módulo de saneamento vai além de direitos e deveres, ele aborda todos os aspectos básicos que envolvem o uso dos serviços, como segurança do consumo, uso racional da água, uso correto da rede de esgoto, limpeza de caixa d'água, dentre outros. Já o segundo módulo parte do pressuposto de que o cliente, por se encontrar em situação de vulnerabilidade social, administra um orçamento escasso e, com o uso dos serviços de saneamento passará a ser responsável por uma nova conta; auxiliá-lo na reorganização do orçamento familiar é o foco deste módulo, trabalhado de modo bastante simples e prático.

Ambos os treinamentos são ministrados pela Sabesp às equipes sociais das empresas contratadas para operacionalizar o Programa Água Legal, garantindo assim padronização de conteúdo e forma, alcance a todos os clientes do Programa e impactos mais significativos.

OBJETIVO

O piloto de Economia Comportamental no Programa Água Legal foi concebido com o objetivo de colaborar com a sustentabilidade do Programa em relação ao uso adequado dos serviços e seu correspondente pagamento, por meio da capacitação de técnicos sociais das empresas contratadas que atuam nos contratos do Água Legal para que sejam multiplicadores nas comunidades atendidas nos dois eixos descritos a seguir:

- Orientação aos beneficiários sobre “como ser cliente de saneamento” – aborda tópicos como Qualidade do produto, Segurança do consumo, Benefícios da água regularizada e possibilidades de empreendedorismo, Tarifa social, Canais de atendimento e serviços disponíveis, Sabesp na Internet, Acompanhamento do consumo, Leitura da conta, Consumo residencial, Uso racional de água, Uso da rede de esgotos, Descarte de óleo de cozinha e Limpeza da caixa d'água;
- Noções de Educação Financeira – fomenta uma discussão sobre definição de sonhos e metas, aborda de maneira bastante simples e prática temas como Reserva de Emergência, Orçamento familiar, Juros, Despesas fixas e variáveis e finaliza com uma orientação sobre Investimentos.

METODOLOGIA UTILIZADA

Este projeto tem como base a Psicologia Econômica, uma disciplina baseada na inter-relação entre economia e psicologia, que estuda o comportamento econômico de indivíduos e grupos, a influência dos aspectos psicológicos e emocionais sobre a tomada de decisões de ordem econômica e os aspectos sociais, ou seja, o comportamento econômico visto como comportamento social, aprendido, manifestado e compartilhado (FERREIRA, 2007).



A Economia Comportamental combina os princípios da economia com insights da psicologia, neurociência e outras ciências sociais. Ao invés de supor que as pessoas agem de forma racional, a economia comportamental reconhece que nossas emoções, vieses cognitivos e influências sociais interferem nas nossas decisões pessoais. Entendendo como pensamos, nossas decisões podem ser mais conscientes e inteligentes em diversas áreas da vida, como finanças pessoais, base deste projeto.

A proposta baseou-se em uma estrutura, em um modo de fazer, que pudesse ser escalado para as diversas comunidades urbanas nos municípios operados pela Sabesp, com a utilização de uma linguagem acessível ao público vulnerável. Neste sentido, a capacitação de técnicos sociais das empresas contratadas que atuam nos contratos do Água Legal nos possibilita um amplo alcance das temáticas abordadas.

Para apreensão deste referencial teórico, foi realizada uma capacitação em Economia Comportamental para a equipe Sabesp responsável pela condução deste trabalho. Em seguida, a fim de elaborar um diagnóstico sobre as condições socioeconômicas das famílias beneficiadas, foram realizadas pesquisas etnográficas na área de atuação do projeto. Esta abordagem antropológica de pesquisa fornece um olhar aprofundado sobre as condições de vida das famílias, propiciando assim um panorama amplo a respeito da vulnerabilidade na qual se encontram, englobando aspectos como características das habitações, sonhos, preocupações, estratégias de pagamento/organização financeira, priorização de contas, dívidas, relação com a Sabesp, água regularizada, caixa d'água, dentre outros aspectos.

Com base no referencial teórico e resultados das pesquisas, foi possível delimitar o campo de atuação que se apresentava correlacionado aos objetivos buscados. Estruturou-se então um projeto piloto em duas comunidades atendidas pelo Programa Água Legal em Itaquera e Guarulhos, ambas localidades da Região Metropolitana de São Paulo.

Os técnicos sociais que atuam no processo foram treinados nos módulos a serem compartilhados com as comunidades, receberam materiais de apoio e materiais de divulgação aos beneficiários, contaram com feedback após a realização das primeiras oficinas e um novo feedback após a segunda rodada de oficinas.

Dentre os materiais utilizados, destaca-se o imã de geladeira produzido exclusivamente para o projeto. No formato de orçamento familiar, esta ferramenta é utilizada nas dinâmicas relacionadas ao módulo financeiro como apoio ao conteúdo compartilhado, de modo a facilitar o entendimento dos conceitos básicos bem como estimular o uso no dia a dia.

As principais etapas do projeto são: seleção dos beneficiários, divulgação porta-a-porta nas comunidades atendidas, realização das oficinas sobre os dois módulos com rodas de conversa, avaliação da atividade pelos beneficiários, avaliação da atividade pelos técnicos sociais e apuração dos resultados.

RESULTADOS OBTIDOS

O público-alvo do piloto foi composto majoritariamente por mulheres (77%), que apresentavam zero, uma ou duas contas em aberto.

Em relação ao primeiro grupo, de clientes que não tinham contas em aberto, o percentual subiu de 3% para 8% com o piloto. O grupo que tinha uma conta em aberto caiu de 53% pra 26% e o último grupo, que apresentava duas contas em aberto, caiu de 45% para 29%.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados do piloto se mostraram bastante satisfatórios. O aumento da adimplência é um reflexo direto de uma organização do orçamento familiar que foi capaz de acomodar uma nova conta. Os resultados demonstraram serem adequadas as abordagens e os conteúdos abordados.



CONCLUSÕES / RECOMENDAÇÕES

A Economia Comportamental, agregada ao conhecimento obtido com as pesquisas etnográficas, permite o estabelecimento de uma nova relação entre a Companhia e seus clientes em situação de vulnerabilidade social. As conexões entre questões de ordem emocional e questões de ordem econômica se mostraram extremamente relevantes no relacionamento com estes clientes, tão sobrecarregados emocionalmente com a situação de profunda escassez na qual se encontram. Esta abordagem se mostrou bastante adequada para o estabelecimento de uma relação mais próxima com esses clientes, capaz inclusive de minimizar o grau de vulnerabilidade na qual essas famílias se encontram.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FERREIRA, Vera Rita de Mello. Psicologia econômica: origens, modelos, propostas. Tese de doutorado. PUC-SP. 2007
2. KAHNEMAN, Daniel & TVERSKY, Amos. Prospect Theory: an analysis of decision under risk. *Economica*, 47 (2). 1979