

VI-090 – ADESÃO AO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO: UM ESTUDO NO MUNICÍPIO DE VILA VELHA - ES

Larissa do Nascimento Vieira⁽¹⁾

Graduanda do curso de Tecnologia em Saneamento Ambiental do Instituto Federal do Espírito Santo; Administradora pela Universidade Federal do Espírito Santo; Analista da Divisão de Educação Ambiental da Companhia Espírito Santense de Saneamento.

Jacqueline R. Bringhenti⁽²⁾

Engenheira Civil, Mestre e Doutora em Saúde Pública; Professora do curso superior de Tecnologia em Saneamento Ambiental e do curso superior de Engenharia Sanitária e Ambiental do Instituto Federal do Espírito Santo. Doutoranda em Hidráulica e Saneamento na EESC/USP.

Endereço⁽¹⁾: Rua Dom Jorge de Menezes, 720 – Centro – Vila Velha – ES – Cep: 29.100-250 – Tel. (0xx27) 3329-1604 - e-mail: assiral_n@yahoo.com.br

RESUMO

Um sistema de esgotamento sanitário (SES) tem a finalidade de reduzir a poluição ambiental e promover saúde e qualidade de vida. Para que seus propósitos sejam alcançados, é necessário que haja adesão por parte dos moradores ao sistema, o que nem sempre ocorre como esperado. Entrevistas realizadas com moradores de quatro bairros do município de Vila Velha (ES) com perfis socioeconômicos distintos, empregando metodologia qualitativa e a estratégia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), sinalizam esse risco. A falta de informação dos usuários em relação ao serviço é um fator que dificulta a adesão. A exigência legal e a crença no serviço e em seus benefícios são fatores facilitadores. Concorda com a cobrança da tarifa quem a relaciona a um serviço ou aos benefícios do tratamento do esgoto. Destaca-se o desconhecimento do que significa o serviço de drenagem pluvial. A pesquisa aponta para a necessidade de informação da população em relação aos serviços de esgotamento sanitário e de drenagem pluvial, devendo ser criadas ou revistas estratégias de comunicação pelas instituições competentes.

PALAVRAS-CHAVE: Percepção ambiental, sistema de esgotamento sanitário, ligação de esgoto, discurso do sujeito coletivo, participação social.

INTRODUÇÃO

A utilização da água para abastecimento resulta na geração de esgotos, que se destinados diretamente para o solo ou para a água podem levar a consequências como: degradação do ambiente; danos à biota; disseminação de doenças; perda da beleza cênica local; prejuízos econômicos, entre outros. Essa situação se torna mais grave nos centros urbanos, com maior concentração de habitantes. Soma-se a isso o crescimento da população, que também contribui para acentuar o problema.

Hoje é possível visualizar grande número de corpos hídricos poluídos por esgotos e ainda há locais onde essas águas residuárias correm a céu aberto. Essa situação é fruto de um processo de muitos anos de carência de serviços de saneamento no Brasil. Segundo as Políticas Nacional e Estadual de Saneamento, Lei 11.445, de 05 de janeiro de 2007 e Lei 9096, de 29 de dezembro de 2008, respectivamente, saneamento básico engloba um conjunto de serviços, infra-estruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável; esgotamento sanitário; limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

Durante anos a preocupação era levar água tratada até as residências e a água pós-consumo ficou sem tratamento. O serviço de esgotamento sanitário não foi priorizado por muito tempo, mas vários investimentos vêm sendo feitos no sentido de ampliar a cobertura desse serviço. A criação da Política Nacional de Saneamento, Lei 11.445, de 05 de janeiro de 2007, contribuiu para esse incremento.

De acordo com Brasil (2012), o índice médio de coleta de esgotos no país em 2010, no que se refere à população urbana, era de 53,5%. Se considerasse a população total (urbana e rural), esse percentual descia para

46,2%. Cabe destacar que esses índices são de cobertura com coleta de esgotos e que o percentual de tratamento é ainda menor. Os dados deixam claro que ainda há muito a avançar.

Soma-se a isso o fato de que muitos sistemas são implantados e nem sempre se alcança os resultados almejados na mobilização da comunidade para aderir ao sistema, o que dificulta a sustentabilidade do mesmo. A implantação de um SES exige investimentos elevados na etapa de construção e, quando entra em funcionamento, os custos com a sua operação e manutenção são significativos. É essencial o envolvimento da comunidade beneficiada em todas as etapas (BRINGHENTI *et al*, 2007).

Vilella (2001) compartilha dessa visão. Aborda que a mobilização da população para participar de programas que envolvam mudança de rotina ou hábitos é essencial para se alcançar resultados positivos. Se os conceitos referentes aos programas não forem entendidos pelas pessoas, não se obterá o resultado desejado, pois não haverá mudança de comportamento. (VILELLA, 2001).

No Espírito Santo, a Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan), empresa que possui a concessão para prestar serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na maior parte dos municípios do Estado, implantou um Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) no município de Vila Velha, o SES Araçás, cuja adesão pela população ficou abaixo do esperado. Segundo dados obtidos junto a Companhia em janeiro de 2011, a adesão ao sistema oito anos depois da sua implantação era de cerca de 50%.

Quando a efetivação da ligação de esgoto pelo morador não acontece como esperado, reduz-se o ganho que se teria em conservação ambiental e saúde pública, advindo da implantação do SES. A participação da comunidade é fundamental quando se trata de serviços de saneamento. Torna-se importante, então, o desenvolvimento de pesquisas que visem conhecer os fatores envolvidos na adesão ou não a um SES, com o intuito de contribuir para o aprimoramento de programas e/ou projetos voltados para incentivar a ligação de esgoto. Nesse sentido foi realizado o presente estudo, com o objetivo de investigar as percepções de moradores sobre adesão ao sistema de esgotamento sanitário em quatro bairros do município de Vila Velha, Espírito Santo.

O desenvolvimento desse trabalho contou com o apoio da Companhia Espírito Santense de Saneamento (CESAN).

MATERIAIS E MÉTODOS

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia proposta consistiu em: revisão de literatura e pesquisa documental, que se estendeu até o final do trabalho; definição do instrumento de pesquisa e envio do projeto para aprovação junto ao Comitê de Ética em Pesquisa; definição dos bairros de estudo; realização do pré-teste; realização das entrevistas; tabulação, análise crítica dos resultados e identificação dos aspectos envolvidos na adesão de moradores ao SES.

ÁREA DE ESTUDO

O município de Vila Velha foi escolhido pela adesão abaixo do esperado no SES Araçás, aliada ao fato de ser o município mais populoso do estado, possuir vários canais com visível poluição por esgotos e pela facilidade de acesso da pesquisadora.

A área de estudo compreendeu quatro bairros do município de Vila Velha abrangidos pelo SES Araçás. A definição desses bairros foi realizada com base no enquadramento tarifário dos imóveis residenciais realizado pela empresa de saneamento para cálculo da conta de água, que, na ocasião de seleção dos bairros, em janeiro de 2011, englobava quatro categorias: social, popular, padrão e padrão superior. A idéia foi escolher bairros com perfis socioeconômicos distintos.

A partir da informação dos bairros de Vila Velha contemplados pelo SES Araçás, separou-se, para cada bairro, o número de economias pertencentes a cada uma das classes e calculou-se o percentual de economias social, popular, padrão e padrão superior de cada um deles. Foram identificados os bairros com o maior percentual

interno em cada uma dessas categorias de acordo com dados referentes às economias de dezembro de 2010, conforme discriminado abaixo:

- Bairro com maior percentual interno de imóveis enquadrados na categoria social – Dom João Batista (DJ);
- Bairro com maior percentual interno de imóveis enquadrados na categoria popular - Boa Vista II (BV);
- Bairro com maior percentual interno de imóveis enquadrados na categoria padrão – Praia das Gaivotas (PG);
- Bairro com maior percentual interno de imóveis enquadrados na categoria padrão superior – Praia de Itaparica (PI).

AMOSTRA

Foi planejado que seriam realizadas 14 entrevistas por bairro, seguindo a amostra intencional: 2 lideranças comunitárias; 2 moradores entre 18 e 30 anos, sexo feminino; 2 moradores entre 18 e 30 anos, sexo masculino; 2 moradores entre 30 e 59 anos, sexo feminino; 2 moradores entre 30 e 59 anos, sexo masculino; 2 moradores com 60 anos ou mais, sexo masculino; e 2 moradores com 60 anos ou mais, sexo feminino.

Essa amostra intencional foi definida por critérios que visavam inserir pessoas com maioridade civil; dos sexos feminino e masculino numa proporção mais igualitária; de faixas etárias mais diversificadas e formadores de opinião local.

PRÉ-TESTE

O pré-teste do mesmo foi realizado no município de Vila Velha em um bairro abrangido pelo SES Araçás mas que não fazia parte da amostra e após aprovação da proposta do projeto no Comitê de Ética em Pesquisa.

COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Os aspectos referentes à percepção de moradores sobre esgoto foram levantados mediante pesquisa qualitativa, considerada adequada para se atingir os objetivos traçados.

Durante a pesquisa de campo houve a necessidade de adaptações no número de entrevistas e na faixa etária dos entrevistados em função de questões como: compatibilização de agenda de lideranças, disponibilidade de tempo por parte do pesquisador e dificuldade um pouco maior de encontrar moradores da faixa etária de 18 a 30 anos.

As lideranças comunitárias foram entrevistadas a partir de agendamento de horário; as entrevistas com os moradores foram realizadas por meio de abordagem em vias públicas ou em condomínios, exceto no caso do bairro Dom João Batista, que contou com o apoio de uma liderança comunitária informal.

As entrevistas foram gravadas e em seguidas transcritas, tabuladas e analisadas para que posteriormente fosse realizada a identificação dos aspectos envolvidos na adesão ou não a um sistema de esgotamento sanitário.

A estratégia metodológica utilizada para organizar os dados foi o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), que consiste em colher depoimentos das pessoas, extraindo-se as idéias centrais e descrevendo-as em expressões-chave, que serão usadas na formação de um ou vários discursos-síntese escritos na primeira pessoa do singular, de forma a se alcançar um discurso coletivo (LEFEVRE; LEFEVRE, 2002).

Os resultados da pesquisa de campo, após tabulação, foram associados aos dados obtidos por meio das pesquisas documental e bibliográfica.

RESULTADOS

As percepções dos entrevistados sobre as questões: conhecimento sobre ligação à rede coletora da Concessionária; adesão ao Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) e motivação; opinião sobre a cobrança de tarifa; e conhecimento sobre rede de drenagem pluvial, foram sintetizadas nas tabelas 1, 2, 3 e 4, respectivamente.

Cabe destacar que o número de ideias centrais pode ser maior do que o número de entrevistas realizadas, pois existem falas dos entrevistados que apresentam mais de uma ideia central. Também pode ser menor pois existem ideias centrais que fogem ao assunto.

CONHECIMENTO SOBRE LIGAÇÃO À REDE COLETORA DE ESGOTO

Foi questionado aos entrevistados se já tinham ouvido falar a respeito da ligação de esgoto à rede coletora da Concessionária e os resultados estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Conhecimento sobre ligação à rede coletora de esgoto da Concessionária: síntese das ideias centrais e ancoragens por bairro

Idéia Central	Ancoragem	Número de entrevistados/ bairro				
		BV (n=14)	DJ (n=14)	PG (n=13)	PI (n=13)	
Conhecimento sobre ligação à rede coletora de esgoto da Concessionária	Não tem conhecimento ou não possui maiores informações	9	5	2	4	
	Já ouviu falar e acredita que o serviço não funciona no bairro	1	7	1		
	Nem todos tem acesso/ aderiram ao serviço	2		3	3	
	Já ouviu falar e associa à cobrança	O tratamento do esgoto é cobrado	3		3	
	Acredita na qualidade do serviço/ que traz melhorias		3		1	1
	Quem faz a ligação não precisa utilizar fossa					3
	Sabe que o esgoto do bairro ou do imóvel vai para esta rede				3	
	Associa à preservação ambiental		1	1		1
	Associa ao tratamento do esgoto		1		1	1
	O diâmetro da rede favorece entupimentos e vazamentos			2		
	Associa à separação entre esgoto e água da chuva				1	
	Associa a transtornos das obras				1	
	Tem conhecimento das obras de água e esgoto	Mídia				1
	Tem conhecimento do incentivo à ligação	Mídia				1

Os discursos obtidos revelam, como principal enfoque, a falta de informação sobre a ligação à rede coletora da Concessionária (20/54):

“Não. (BV); Por enquanto eu não posso explicar...(DJ); Já ouvi falar, mas não tenho noção muito não. (BV); Aqui em Itaparica eu não sei muito bem, entendeu? (PG)”

Destaca-se o fato de que a maioria dos moradores entrevistados no bairro Boa Vista II compartilham dessa percepção (9/14). Já no bairro Dom João Batista, metade dos moradores tem a percepção de que o serviço de esgoto no bairro não funciona (7/14), inclusive dois moradores acreditam que o diâmetro da rede está relacionado aos entupimentos (2/14).

Existe a percepção de que o serviço não está disponível para todos e de que nem todos os imóveis aderiram ao sistema. O conhecimento de que existe a cobrança pelo serviço está presente na fala de moradores de Boa

Vista II e Praia de Gaivotas. Interessante observar que a associação com o tratamento do esgoto e com a preservação ambiental aparece nas falas. Moradores do bairro Praia de Itaparica (3/13) tem conhecimento de que quem faz a ligação não precisa mais utilizar fossa. A associação com a separação entre esgoto e água da chuva aparece em uma fala (1/54).

ADESÃO AO SES E MOTIVAÇÃO

Perguntou-se aos entrevistados se já tinham efetuado a ligação do esgoto do seu imóvel à rede coletora da Concessionária e por qual motivo haviam feito ou não a ligação. Os resultados encontram-se na Tabela 2.

Tabela 2 – Adesão ao Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) e motivação: síntese das ideias centrais e ancoragens por bairro

	Idéia Central	Ancoragem	Número de entrevistados/ bairro			
			BV (n=14)	DJ (n=14)	PG (n=13)	PI (n=13)
Adesão ao SES e motivação	Não sabe se a ligação foi feita/ atribui ao condomínio essa responsabilidade		4	2	5	4
	A ligação foi feita por outrem		2	6	3	
	Fez a ligação por ser obrigatória	Exigência legal	2	3	2	2
	Não fez a ligação por falta de informação/ não sabe o motivo		3	2	1	1
	Fez a ligação para não poluir a água/ porque o esgoto será tratado		2	2		2
	Em condomínios a ligação ao SES é feita automaticamente.				2	3
	Não fez por falta de autorização/ exigência da Concessionária	A ligação só pode ser feita quando autorizado	1		1	1
	Fez a ligação porque considera importante para a saúde/saúde e meio ambiente	Tratar o esgoto evita doenças				2
	Fez a ligação porque não precisará mais utilizar fossa				1	
Não fez a ligação porque considera a cobrança cara		1				

O principal enfoque apresentado nos discursos é o desconhecimento se o imóvel está ou não ligado à rede coletora de esgoto (15/54):

“Pra falar a verdade eu nem pensei nisso. (PI) Eu moro nesses conjuntinhos assim, não é? Então não sei informar assim. (BV); O condomínio é que trata disso. (PG); ... então aí eu não sei...” (DJ).

O segundo enfoque foi que o imóvel estava ligado mas não tinha sido o morador que efetuou a ligação. Essa ideia é frequente em Dom João Batista (6/14) mas não aparece no bairro Praia de Itaparica. O terceiro ponto é que o morador fez a ligação porque é obrigatória (9/54). No município existe legislação a respeito, Lei municipal nº 4.785, de 06 de julho de 2009, que dispõe sobre a obrigatoriedade da ligação da canalização do esgoto das edificações à rede coletora pública.

Se somarmos quem afirma não ter feito a ligação por falta de informação (7/54) com quem não sabe se a ligação foi feita (15/54) será possível perceber que um fator que dificulta a adesão é o desconhecimento sobre a questão.

A preocupação com meio ambiente e saúde aparecem em algumas falas. Dois moradores associaram tratamento de esgoto com saúde e seis pessoas disseram ter feito a ligação para não poluir a água ou para que o esgoto fosse tratado.

Apenas um morador disse não ter feito a ligação por causa da cobrança da tarifa.

OPINIÃO SOBRE A COBRANÇA DA TARIFA

Foi indagado aos entrevistados qual opinião tinham a respeito da cobrança de tarifa. Os resultados estão relacionados na Tabela 3.

Tabela 3 – Opinião sobre a cobrança de tarifa: síntese das ideias centrais e ancoragens por bairro

Idéia Central	Ancoragem	Número de entrevistados/ bairro				
		BV (n=14)	DJ (n=14)	PG (n=13)	PI (n=13)	
Opinião sobre a cobrança da tarifa	Concorda porque se trata de um serviço	O serviço precisa ser cobrado	6	2	5	4
	Não concorda porque não entende o motivo / já existe a cobrança de água ou de impostos		4		3	1
	Não concorda porque o serviço não funciona		1	5		
	Concorda por causa dos benefícios/ desde que o serviço funcione adequadamente				2	3
	Considera a tarifa cara		1	3	1	
	Concorda se a tarifa for justa					3
	Considera indevida ou ilegal/ está insatisfeito			2	1	
	Acha a tarifa cara, mas concorda em pagar pelo serviço			1		1
	Acha que o serviço deveria ser gratuito	Direito da população				2
	O cálculo de cobrança deveria ser revisto em bairro de baixa renda	Quem ganha menos deve pagar menos		1		
	Concorda, pois é uma contribuição do cidadão ao meio ambiente				1	
	Sugere cobrança menor nos primeiros seis meses para incentivar a ligação					1
	Concorda porque é exigido por lei	Exigência legal	1			

A maior parte dos entrevistados concorda com a cobrança da tarifa, porque se trata de um serviço (17/54): *Ah, minha opinião, opinião mesmo, se é feito um serviço, tem que ser cobrado mesmo, não tem jeito (PG); ... eu não acho errado não, cobrar não, porque ninguém trabalha de graça.(DJ); Olha, a cobrança tem que existir, não é? Porque o custo do tratamento de esgoto é muito caro (PI). Ah, eu acho que é justo cobrar... (BV).*”

Além dos que concordam porque associam a um serviço, outros motivos foram apresentados: por causa dos benefícios ou desde que o serviço funcione adequadamente (5/54); porque é exigido por lei (1/54); porque é uma contribuição do cidadão ao meio ambiente (1/54).

Os que discordam da cobrança apresentam os seguintes motivos: não entendem os motivos da cobrança ou acreditam que já pagam o serviço de água e impostos e não precisam pagar mais (8/54); não concordam porque o serviço não funciona (6/54); acham a cobrança indevida ou ilegal (3/54); acham que o serviço deveria ser gratuito (2/54).

Outras percepções foram: considera a tarifa cara (4/54); concorda com a cobrança se a tarifa for justa (3/54); acha a tarifa cara mas concorda com a cobrança (2/54); considera que o cálculo da cobrança deveria ser revisto em bairro de baixa renda (1/54); sugere uma cobrança menor nos primeiros seis meses para incentivar a ligação (1/54).

CONHECIMENTO SOBRE REDE DE DRENAGEM PLUVIAL

Foi questionado aos entrevistados se já tinham ouvido falar a respeito da rede de drenagem pluvial. Os resultados encontram-se na tabela 4.

Tabela 4 – Conhecimento sobre rede de drenagem pluvial: síntese das ideias centrais e ancoragens por bairro

Idéia Central Síntese	Ancoragem	Número de entrevistados/ bairro			
		BV (n=14)	DJ (n=14)	PG (n=13)	PI (n=13)
Conhecimento sobre rede de drenagem pluvial	Não tem conhecimento ou não possui maiores informações	12	10	10	3
	É a rede de coleta da água de chuva		1		4
	Tem a função de evitar alagamentos/enchentes		2		2
	Acredita que a drenagem não funciona no município	1		1	1
	Associa à separação entre água da chuva e esgoto		1		2
	A água da chuva é conduzida para o mar ou curso d'água sem precisar de tratamento			1	2
	Tem a ver com chuva/ tem a ver com chuva e esgoto	1	1		1
	É a rede da Prefeitura para coletar a água da chuva			1	1
	É a rede da Concessionária para coletar a água da chuva			1	
	Sabe que os canais de drenagem recebem esgoto				1
	Refere-se ao tratamento do esgoto			1	
	As redes coletoras pluviais precisam ser desassoreadas				1
	As águas de piscinas e de limpeza de áreas comuns devem ser ligadas à rede de drenagem				1

O desconhecimento ou a falta de informação a respeito do serviço de drenagem pluvial foi o principal enfoque dos discursos (35/54):

“Eu já ouvi falar, mas eu não sei te dizer o que é direito. Ah, eu não sei explicar...(BV); Nossa, eu não sei muita coisa. Eu já ouvi falar, mas... que eu possa dizer alguma coisa sobre isso, o assunto eu não, eu não me inteirei ainda. Não, não sei nem o que é isso. (DJ).”

Isso representa uma preocupação porque se não se conhece a respeito da rede de coleta da água da chuva, será que isso não se reflete na dificuldade de diferenciar a rede coletora de esgoto da rede de drenagem?

Outros discursos apontaram conhecimento a respeito dessa rede, tais como: é a rede de coleta da água da chuva (5/54); tem a função de evitar alagamentos/enchentes (4/54); é a rede da Prefeitura para coletar a água da chuva (2/54); as redes coletoras pluviais precisam ser desassoreadas (1/54); na drenagem, água da chuva é conduzida para o mar ou curso d'água sem precisar de tratamento (3/54).

Interessante observar que um discurso apresentado fala que a rede para coletar água da chuva é responsabilidade da Concessionária.

Alguns discursos sinalizam que a diferença entre o sistema de drenagem e o sistema de esgotamento sanitário talvez não esteja tão clara, como pode ser observado nas ideias: drenagem refere-se ao tratamento do esgoto (1/54); drenagem é a rede da *Concessionária* para coletar água de chuva (1/54), em que não está claro que o serviço é responsabilidade da Prefeitura; tem a ver com chuva e esgoto. Talvez seja porque a destinação de muitos esgotos ainda seja a rede de drenagem e isso é retratado em outros discursos: drenagem está associada a separação entre água de chuva e esgoto (3/54); os canais de drenagem recebem esgoto (1/54).

Um discurso apresentado deixa claro que o morador entende a diferença entre esses sistemas: as águas de piscinas e de limpeza de áreas comuns devem ser ligadas à rede de drenagem (1/54).

CONCLUSÕES

A pesquisa foi realizada visando conhecer as percepções de moradores sobre ligação de esgoto, cobrança de tarifa, drenagem pluvial, sendo possível identificar diversos fatores de motivação envolvidos na adesão ou não ao SES.

Os resultados obtidos apontam a falta de informação dos usuários em relação ao SES como principal fator que dificulta a adesão ao sistema, sendo possível identificar ainda outros aspectos que trazem dificuldade como a crença de que em condomínios a ligação é feita automaticamente e a cobrança da tarifa.

Apesar da cobrança de tarifa ter sido relacionada à baixa adesão ao SES, alguns entrevistados sugerem que quando existe o entendimento dos benefícios da coleta e tratamento dos esgotos, que se trata de um serviço, os moradores estariam dispostos a pagar. Assim, concorda com a cobrança da tarifa quem a relaciona a um serviço ou aos benefícios do tratamento do esgoto.

A pesquisa permitiu identificar visões divergentes sobre a qualidade dos serviços oferecidos e melhorias proporcionadas, que poderiam representar um fator que dificulta a adesão.

Com relação ao conhecimento sobre o sistema de drenagem pluvial, observa-se que o nível de informação da população alvo da pesquisa é fraco, o que pode dificultar o processo de adesão. Muitos moradores podem confundir rede de drenagem com rede de esgoto e acreditar que o esgoto de suas casas esteja indo para o sistema correto, o que pode não ser a realidade. Esse desconhecimento pode contribuir também para ligação indevida das águas pluviais ao sistema de esgoto.

A exigência legal e a crença no serviço e em seus benefícios são fatores facilitadores da adesão, assim como a associação entre tratamento do esgoto e saúde e entre tratamento de esgoto e preservação ambiental. Também foi apontada a importância de separar esgoto da água da chuva.

A pesquisa evidencia a necessidade de informar de forma mais eficiente a população em relação aos serviços de esgotamento sanitário e de drenagem pluvial, devendo ser criadas ou revistas estratégias de comunicação pelas instituições competentes. A comunidade deve ser envolvida antes de se iniciar o processo de implantação de um SES para que se alcance a cobertura de adesão pretendida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRASIL. **Lei 11.445**, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. Brasília: Diário Oficial da União, 2007.
2. BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento. **Diagnóstico dos Serviços de água e esgoto - 2010**. Brasília: MCIDADES.SNSA; 2012. 448 p.
3. BRINGHENTI, J. *et al.* Avaliação das ações de incentivo à adesão da população ao sistema de esgotamento sanitário no município de Vitória. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 24., 2007, Belo Horizonte. [s.l]: ABES, 2007. p. 1-7.
4. COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO. **Cesan investe recursos de isenção de ICMS em ligações de esgoto para população de baixa renda**. Disponível em: <<http://www.cesan.com.br/news.php?item.1608>>. Acesso em: 08 jul. 2011.
5. COOPERATIVA DE TRABALHO EM TECNOLOGIA, EDUCAÇÃO E GESTÃO (COOPTTEC). **A Coopttec em ação no Programa Águas Limpas**. Disponível em: <http://www.coopttec.coop.br/coopttec/index.php?module=m_noticias&pag=inf_detalhes_noticia&id_noticia=2&pagina=1>. Acesso em: 04 jul. 2010.
6. ESPÍRITO SANTO. **Lei 9096**, de 29 de dezembro de 2008. Estabelece as Diretrizes e a Política Estadual de Saneamento Básico e dá outras providências. Vitória: Diário Oficial do Estado do Espírito Santo. 2008.
7. LEFRÉVRE, F.; LEFÉVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo**: teoria e prática. São Paulo, 2002. [Apostila do Curso de Verão Pesquisa Qualitativa: Novas metodologias de análise de discurso (PQN) – Faculdade de Saúde Pública da USP].
8. VILA VELHA. **Lei 4.785**, de 06 de julho de 2009. Dispõe sobre a obrigatoriedade da ligação da canalização do esgoto das edificações à rede coletora pública e dá outras providências. Vila Velha, 2009.
9. VILLELA, S. H. et al. Validação Social de Políticas de Resíduos Sólidos Urbanos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 21., 2001, João Pessoa (PB). [s.l].: ABES; 2001. Disponível em: <<http://www.bvsde.paho.org/bvsaidis/resisoli/brasil/iii-116.pdf>>. Acesso em: 04 jul. 2010.