

V-064 - UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE VIDEOCONFERÊNCIA PARA MOBILIZAÇÃO SOCIAL E SOLUÇÕES DE PROBLEMAS DE SANEAMENTO

Henrique Pereira Barcelos

Engenheiro Civil pela Universidade Federal de Minas Gerais. Especialista em Meio Ambiente e Saneamento pela FUMEC. Especialista em Gestão Empresarial pela FGV. Gerente de Fiscalização Operacional da Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais.

Denise Rodrigues Avelar

Engenheira Química pela Universidade de Belo Horizonte (Uni-BH). Especialista em Engenharia de Saneamento Básico e Ambiental pela Universidade Paulista (Unip). Analista Fiscal e de Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais.

Érica Patrícia Villalaz Oliveira

Engenheira Civil. Gerente de Planejamento e Controle da Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais.

Rodrigo Bicalho Polizi

Engenheiro Civil. Especialista em Meio Ambiente e Saneamento. Coordenador Técnico de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais.

Camila Silveira Carvalho

Administradora. Especialista em Gestão de Políticas Públicas. Especialista em Gestão Estratégica em Políticas Públicas. Ex-Diretora da Diretoria Colegiada da Agência Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais.

Endereço: ARSAE-MG. Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Ed. Gerais, 12º andar | CEP 31630-901 – Belo Horizonte – MG.

RESUMO

O Brasil convive com um déficit histórico no acesso ao saneamento. Dentre suas vertentes, o abastecimento de água e esgotamento sanitário figuram-se como os assuntos mais discutidos. Entretanto, o avanço no setor tem sido paulatino, como reflexo não só pela falta de investimentos, mas, também, pela falta de conhecimento e de engajamento dos gestores municipais na atuação das políticas de saneamento do seu município. Com o desafio de promover bons resultados no saneamento em um contexto de crise fiscal dos estados brasileiros, a agência reguladora dos serviços de saneamento de Minas Gerais tem buscado medidas inovadoras e não-onerosas para mudar o cenário atual. Entendendo que a inovação em saneamento não está limitada a desenvolvimentos tecnológicos na operação dos sistemas, a Arsa-MG buscou propor uma nova maneira de engajar as cidades a se comprometerem com a questão do saneamento básico. Para tal, foi utilizada a ferramenta de videoconferência como facilitadora das interações entre estado e município, proporcionando momentos de orientação aos gestores municipais. A iniciativa se deu no contexto de crise hídrica no estado de Minas Gerais em que a Agência se deparou com um elevado número de municípios em situação de emergência e poucos recursos para atuar. Iniciada em 2018, a agência realizou quatro reuniões por videoconferência, tendo sido convidados mais de 100 municípios. Ao longo das reuniões foi possível esclarecer diversos temas relativos aos direitos e deveres dos municípios frente os prestadores de serviços, gerenciamento das crises hídricas, importância dos planos municipais de saneamento e medidas tarifárias adotadas. A medida apresentou resultados satisfatórios e a ferramenta deve ser aprimorada para que, cada vez mais, os gestores estejam preparados para lidar com questões primordiais relacionadas ao saneamento básico de seus municípios.

PALAVRAS-CHAVE: Saneamento Básico, Crise Hídrica, Inovação, Orientação, Videoconferência.

INTRODUÇÃO

O Brasil tem enfrentado uma séria crise econômica e muito se fala sobre a necessidade de inovação e utilização das tecnologias disponíveis para os mais diversos usos, tendo como foco a solução de problemas com os recursos existentes e criatividade.

Na infraestrutura brasileira, o saneamento é o setor com maior déficit de atendimento e o que apresenta maiores desafios, como cita o Portal das Indústrias e a Confederação Nacional da Indústria (ABREU, 2018). Uma vez que o acesso ao saneamento básico é reconhecido como condição essencial à proteção da saúde e preservação da vida, faz-se necessário que o seu fornecimento seja feito de forma apropriada e com qualidade.

De acordo com os indicadores disponíveis no Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) referentes ao ano de 2017, aproximadamente, 83,3% da população brasileira possui acesso à água tratada, sendo que mais de 35 milhões de habitantes não possuem acesso a esse serviço. Os dados relativos a esgotamento sanitário são ainda mais impactantes. Apenas 52,4% da população tem acesso ao serviço de coleta de esgotos, sendo que, do percentual coletado, apenas 46% é tratado (SNIS, 2019). É possível, também, observar que os níveis de desenvolvimento econômico de cada região refletem na cobertura dos serviços. Na região Norte, o atendimento com rede de água e esgoto é de 57,5% e 10,2%, respectivamente, enquanto no Sudeste esses percentuais são de 91,3% e 78,6%.

Essas deficiências no acesso ao saneamento básico refletem em riscos à saúde da população, aumento das desigualdades sociais, poluição dos recursos hídricos e poluição urbana, além de demandar elevados recursos do governo para reparar os danos.

Para além dos impactos socioambientais e de saúde pública que a falta de saneamento básico pode provocar, observamos uma grande dificuldade dos gestores municipais em realizar o planejamento e a articulação das políticas públicas de saneamento. As causas dessas dificuldades passam por falta de capacitação técnica, falta de experiência na gestão pública, falta de recursos financeiros e pessoal, e o distanciamento do poder estadual dos poderes municipais para que haja uma articulação mais efetiva acerca do tema.

A falta de planejamento municipal para as questões de saneamento e o despreparo em lidar com o tema ficou em evidência, principalmente, a partir de 2015, em decorrência da seca prolongada que assolou o Sudeste, associada a fatores ligados à infraestrutura e à ocupação desordenada dos mananciais. De acordo com informações divulgadas pela Defesa Civil, entre novembro de 2015 e junho de 2016, 129 municípios mineiros estavam em situação de emergência. O relatório enviado em junho de 2016 pela Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural de Minas Gerais (Emater-MG) aos governos Estadual e Federal, apontou que 90% dos córregos e rios que abastecem a região do Norte de Minas estavam comprometidos e 70% dos poços artesanais estavam secos ou comprometidos, impactando diretamente o abastecimento da população.

Inseridos nesse cenário, Prestadores de Serviços, Agências Reguladoras, empresas e agentes do Poder Público têm se movimentado para suprir essas deficiências, atender todas as demandas e alcançar melhores resultados. Para tal, esforços de mobilização social, capacitação e orientação devem ser utilizados para auxiliar nas tomadas de decisões, induzindo os agentes do poder público a se tornarem cada vez mais eficazes. Para que isso seja possível frente as restrições orçamentárias a que estão submetidos os órgãos públicos, é necessário unir esforço, boa vontade e criatividade.

A utilização de ferramentas tecnológicas deve ser vista como aliada para a solução dos problemas. Para além das dificuldades de legislação, há barreiras culturais às inovações – principalmente as com viés tecnológico – no saneamento (Projeto Juntos pela Água, 2018). Portanto, é importante que sejam promovidos momentos que favoreçam ideias inovadoras e, principalmente, a diminuição da burocracia e aumento da inteligência na máquina pública.

A tecnologia de videoconferência, disponível atualmente, possibilita que duas ou mais pessoas, que se encontram em locais diferentes, interajam de forma rápida, fácil e dinâmica. A utilização dessa ferramenta tem sido uma solução ágil, barata e eficaz na prevenção e resolução de problemas no saneamento, uma vez que com elas é possível orientar os gestores para que possam atuar pontualmente em seu município tão logo uma não-conformidade seja detectada.

OBJETIVOS

Esse estudo tem como objetivo apresentar a utilização da ferramenta de videoconferência como facilitadora da interação entre a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) e os municípios, visando orientar gestores municipais na administração da situação de racionamento de água e buscando esclarecer as competências, direitos e deveres dos atores envolvidos na promoção do saneamento básico.

PROBLEMA

Visto o panorama de crise hídrica no estado, que se iniciou em 2014 e se agravou em 2015 e 2016, foi publicada, no dia 28 de maio de 2015, a resolução Arsae-MG nº 68/2015 que estabelece diretrizes para a adoção de medidas de racionamento do abastecimento público de água potável e o conteúdo mínimo do Plano de Racionamento a serem observados pelos prestadores de serviços regulados por essa Agência. Dentre as exigências do conteúdo mínimo estão: data de início e previsão de data final do racionamento; quais as medidas de racionamento serão adotadas; qual a programação dos dias e horários que cada região sofrerá interrupções de abastecimento nos casos de rodízio; quais são as fontes de captação alternativa; quais as formas de abastecimento aos usuários que prestam serviços de caráter essencial à população; quais as ações e medidas para melhorias do sistema de abastecimento de água potável, entre outros.

Até o ano de 2017, os prestadores de serviços regulados enviavam seus Planos de Racionamento conforme determinado na resolução vigente. Ao serem recebidos, os Planos passavam por uma análise documental a fim de verificar se o conteúdo mínimo exigido estava contemplado no documento. Ao longo dessa rotina, observou-se que os prestadores absorveram as exigências necessárias e passaram a enviar planos padronizados, de forma que, documentalmente, todos os planos atendiam à legislação, no entanto, não era possível verificar se as ações descritas nos Planos, estavam de fato sendo implementadas nos municípios.

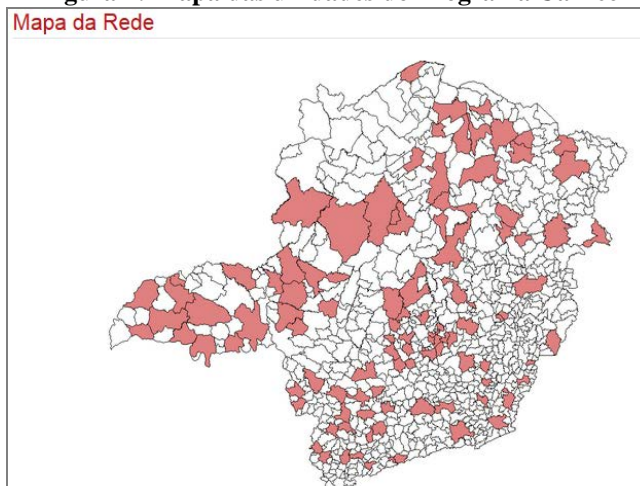
Diante do alto número de cidades em situação de emergência e da dificuldade financeira do estado, que impossibilitava fiscalizações em campo em todos os municípios afetados, optou-se por realizar fiscalizações indiretas através do envio de questionamentos às prefeituras e aos prestadores de serviços na tentativa de verificar o real cumprimento dos Planos de Racionamento.

Constatou-se, então, que havia uma grande dificuldade dos municípios em entender os problemas tratados, e compreender seus direitos e deveres junto ao prestador de serviços. Em Minas Gerais, observou-se que 82% das prefeituras tiveram seus prefeitos renovados nas eleições de 2016, o que resulta em uma descontinuidade das políticas públicas adotadas e dificuldade de acompanhamento de problemas complexos como o saneamento. Surge, então, a necessidade de que sejam realizados momentos de orientação para esses governantes municipais com o intuito de fortalecer sua atuação, para que possam ser eles os maiores agentes provocadores das melhorias necessárias para atender a população do seu município. Dessa forma, foi criada uma Cartilha de Racionamento, para envio aos gestores públicos quando a situação de escassez hídrica estiver sido detectada e, para garantir o entendimento dos gestores, foi aberto um canal de comunicação, via videoconferência, para que a Agência pudesse sanar dúvidas e dialogar com os municípios.

METODOLOGIA

Através de um convênio estadual, firmou-se um contrato de parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do estado para utilização das unidades da Universidade Aberta Integrada do Estado (UaiTec) e suas salas de videoconferência (são 112 salas de videoconferência espalhadas pelo território estadual).

Figura 1: Mapa das unidades do Programa UaiTec



Fonte: SEDECTES – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

A ferramenta de videoconferência se mostra como aliada para a realização momentos de orientação e capacitação dos gestores públicos quanto aos seus direitos e deveres de maneira organizada, sistematizada e seguindo as demandas mais complexas, conforme necessidades do estado. Essas transmissões são realizadas a partir do próprio prédio onde o órgão se encontra, 3 andares abaixo, de dentro da secretaria que firmou o convênio de cooperação, sem onerar o estado.

Inicialmente pensada para o problema da escassez hídrica, o convite para participar das videoconferências era encaminhado para os municípios que estavam ou já tinham estado em situação de emergência decorrente da falta d'água. À medida em que as reuniões aconteciam e os gestores manifestavam suas dúvidas, observou-se a necessidade de realizar orientações para outras tratativas relacionadas ao saneamento, como: operação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, tarifas, tarifa social, qualidade da água, consultas públicas e outros assuntos e cartilhas que estão em fase de criação.

As reuniões foram transmitidas para um total de 14 “cidades-chave”, escolhidas por possuírem unidade da UaiTec, e os municípios foram convidados a comparecer na unidade de sua escolha. As unidades contam com até 40 (quarenta) lugares para recebimento dos participantes.

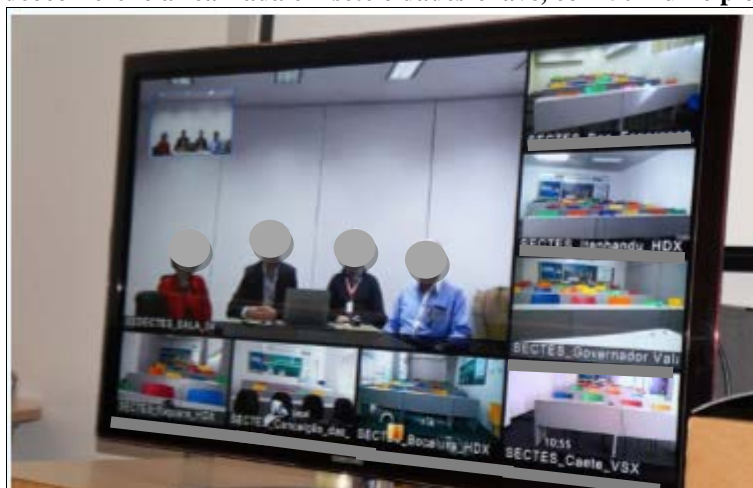
Todas as reuniões são interativas e os participantes interagem com o interlocutor, transformando o evento em um encontro entre os representantes da população e os técnicos capazes de orientá-los, possibilitando a exposição de problemas e a troca de ideias entre todos os presentes para indicar uma possível tratativa.

RESULTADOS OBTIDOS

Iniciada em 2018, a equipe já realizou 4 (quatro) reuniões por videoconferência, tendo sido convidados mais de 100 municípios. De acordo com as maiores necessidades do estado, os assuntos se basearam, até o momento, em tarifas de esgoto, escassez hídrica e consultas públicas.

Representantes do poder público de todas as regiões do estado já foram impactados pela ação, recebendo orientações pertinentes às suas necessidades do dia-a-dia.

Figura 2: Videoconferencia realizada em sete cidades-chave, com 50 municípios convidados.



É notória a falta de conhecimento dos gestores públicos nos assuntos de saneamento (na sua grande maioria, secretários de obras e/ou meio-ambiente, assessores e algumas vezes, o próprio prefeito do município). Esses gestores têm enfrentado sérias dificuldades de entendimento dos seus direitos e deveres, apesar de mostrarem grande interesse em receberem orientações que possam lhes ser útil para uma atuação de qualidade e alto impacto social.

Dentre os apontamentos mais recorrentes dos representantes dos municípios estão a dificuldade em obter informações do prestador de serviço, tanto quanto às medidas de racionamento quanto a dados referentes aos sistemas operados; o descumprimento de prazos descritos nos contratos de prestação de serviços; a falta de investimentos no município e os mecanismos tarifários definidos na agência reguladora.

Até o momento, a equipe registrou feedbacks positivos das prefeituras participantes que, por sua vez, agradeceram os convites e torcem para que mais eventos como esse possam ser incentivados no estado. O Secretário de Meio Ambiente de um dos municípios participantes de uma reunião ocorrida em 26/03/2018 disse: *“É fundamental que tenhamos esse tipo de capacitação, pois muitas vezes queremos realizar o que é preciso para a população, mas nem sempre sabemos onde conseguir apoio(...)”*.

Ainda que os resultados tenham sido satisfatórios, observou-se, em uma das reuniões promovidas para falar sobre escassez hídrica, a baixa adesão à causa – apenas 32% dos municípios convidados compareceram –, especialmente pelos municípios que não estavam vivendo a situação de racionamento naquele momento, uma vez que as chuvas do início de 2018 minimizaram os problemas. Dessa forma, a Agência espera aprimorar sua atuação com os municípios, a fim de ressaltar a importância de os gestores municipais se munirem de informações e orientações para que possam anteceder futuros problemas e gerir melhor as crises que porventura venham a ocorrer.

Para instigar o comparecimento dos gestores, estão sendo estudadas novas abordagens, estudo de necessidades, oferta de certificados e maior propagação dos resultados obtidos. Além disso, está sendo trabalhada a ideia de criação de uma gerência voltada apenas para orientação e capacitação dos municípios, a fim de que o trabalho esteja cada vez mais focado na prevenção de problemas e não-conformidades.

CONCLUSÃO

Diante de todos os desafios que limitam a atuação dos órgãos governamentais, a utilização de ferramentas de videoconferência se apresentam como excelentes soluções para que sejam contornadas o corte de verbas, as complexas logísticas de visitas e fiscalizações e, essencialmente, a capacitação do agente público do município para que esse seja eficaz em sua atuação imediata diante da detecção do problema.

As reuniões, por serem realizadas em “cidades-chave”, tem produzido um efeito de compartilhamento de informações entre os municípios que passam a compreender melhor a situação de seus vizinhos, enxergam novas possibilidades e aprendem novos caminhos que os levarão aos objetivos apontados pela população.

No momento, os envolvidos no processo têm tido a percepção de que, apesar do marketing, boa parte dos problemas dos municípios não estão, necessariamente, sendo enviados ao órgão regulador. Nota-se que com a capacitação por videoconferência os gestores municipais estão ficando mais capacitados para lidarem com as dificuldades enfrentadas quanto ao saneamento.

Além do impacto efetivo em campo, a equipe tem conseguido ainda expandir a imagem da agência, que passou a ser mais conhecida pelos municípios. Como o marco do saneamento básico no Brasil ainda é relativamente recente e, somando-se o desconhecimento do estado por parte dos agentes do poder público, alguns órgãos governamentais ainda não são totalmente conhecidos pelos municípios. As reuniões têm possibilitado um marketing extremamente benéfico para o cenário do saneamento e, mesmo que as demandas aumentem em uma velocidade que o órgão não consiga atender, isso irá gerar novas visões de governo e um possível impacto nos planos de investimentos que possibilitarão ao alcance dos objetivos determinados pela Lei 11.445.

Para que soluções como essa ocorram, é primordial que sejam divulgadas e compartilhadas as experiências entre os órgãos do estado, empresas e municípios afim de quem novas soluções sejam apresentadas.

O alcance da universalidade do saneamento necessariamente deverá passar por diversas quebras de paradigmas e, fundamentalmente, deverá favorecer as conexões pessoais e institucionais para que os objetivos estejam alinhados e os resultados comuns sejam atingidos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABREU, D. (31 de 10 de 2018). *Brasil só reverterá déficit de saneamento se ampliar recursos e melhorar gestão das empresas*. Fonte: Portal da Indústria: <https://noticias.portaldaindustria.com.br/noticias/infraestrutura/brasil-so-revertera-deficit-de-saneamento-se-ampliar-recursos-e-melhorar-gestao-das-empresas/>
2. BRASIL. Medida Provisória nº 743, de 29 de julho de 2016. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1 de agosto 2016. Seção 1, p.1. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/medpro/2016/medidaprovisoria-743-29-julho-2016-783454-tabeladaexposicaodemotivos-pe.pdf>
3. BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. **Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento: Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos** – 2017. Brasília: SNSA/MCIDADES, 2019. 226 p.
4. EOS, C. (15 de 10 de 2018). *Expectativas para o saneamento básico no Brasil em 2018*. Fonte: eosconsultores.com.br: <https://www.eosconsultores.com.br/expectativas-para-o-saneamento-basico-em-2018/>
5. GOMES, Rodrigo Carneiro. A Lei 11.900/2009 e a adoção da videoconferência no Brasil. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 99, n. 892, p. 403-424, fev. 2010.
6. ODA, Michelly. Período crítico da seca no Norte de MG chega 3 meses antes do previsto. **G1**, 2016. Disponível em: <http://g1.globo.com/mg/grande-minas/noticia/2016/06/periodo-critico-da-seca-no-norte-de-mg-chega-3-meses-antes-do-previsto.html>. Acesso em: 12 de out. 2018
7. Saneamento e Inovação. Juntos Pela Água. Disponível em: <https://www.juntospelaagua.com.br/saneamento-e-inovacao/>. Acesso em 05 de out. 2018.
8. Saneamento: Principais estatísticas no Brasil. Instituto Trata Brasil. Disponível em: <http://www.tratabrasil.org.br/saneamento/principais-estatisticas/no-brasil/esgoto>. Acesso em: 11 de out. de 2018