

VIII 342 - COMUNICAÇÃO SOCIAL DE OBRAS – UM DIÁLOGO PRÓ SANEAMENTO

Fernanda Ferreira Ribeiro ⁽¹⁾

Assistente social pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES); Especialista em Gerontologia Social pela Universidade Federal do Espírito Santo. Licenciada em Letras-Português pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES). Especialista em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES). Assistente Social da Companhia Espírito Santense de Saneamento (CESAN)

Josiane Aparecida Rossi Pereira Machado

Assistente social pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) 2006; Especialista em Trabalho Social com Famílias e Comunidade pelo Instituto Aleixo. Atuou como analista de serviço social da CESAN de julho de 2009 a março de 2023, atualmente exerce o cargo de gerente de recursos humanos da CESAN.

Livia Pereira Nunes Bessa

Assistente social pela da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) 2005; Mestre em Políticas Públicas e Desenvolvimento Local pela EMESCAM; Atua na Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN, desde 2009; Desde 2016 atua na área de Relações com a Comunidade.

Jonas Renato Rosa Cabral

Gestor da Divisão de Relações com a Comunidade da Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN, onde atua desde 1979; Graduando em Gestão Pública, pela Faculdade Multivix – ES.

Vanuza Pratti Cristelo

Mestre em Engenharia Ambiental na área de concentração de Recursos Hídricos pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Graduada em Engenharia Civil pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Analista de Saneamento da Companhia Espírito Santense de Saneamento (CESAN).

Endereço⁽¹⁾: Av. Governador Bley, nº 186, Edifício BEMGE, 3º Andar - Centro - Vitória/ES - CEP: 29.010-150 - Brasil – Tel. +55 (27) 2127-5102 - e-mail: fernanda.ribeiro@cesan.com.br.

RESUMO

Em função de períodos de desabastecimentos ocorridos na região de Jacaraípe e Nova Almeida, município de Serra/ES, foram planejadas obras de ampliação e melhoria no Sistema de Abastecimento de Água dessa região, o que geraria impactos para as comunidades, como presença de poeira, interdição de vias públicas e paralisação no sistema de abastecimento, sendo justificada a realização de ações de comunicação social e de educação ambiental. Os principais objetivos foram minimizar impactos e fomentar a cultura de valorização dos serviços de saneamento, através de ações técnico sociais. Como soluções foram realizadas atividades baseadas nos eixos a seguir: mobilização e comunicação; participação comunitária e desenvolvimento sócio organizativo; empreendedorismo; Educação Sanitária e Ambiental. Os resultados apontam que as ações contribuíram para melhor reflexão sobre saneamento e meio ambiente e melhor conhecimento sobre as obras ocorridas nos bairros, seus impactos e canais de comunicação com a Cesan.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Social, Mobilização Comunitária, Educação Ambiental, Sustentabilidade; Parcerias.

1. INTRODUÇÃO

A região de Jacaraípe e Nova Almeida, município de Serra/ES, possui forte potencial turístico e econômico no Estado do Espírito Santo, contudo sofria com fases de desabastecimentos de água, em função da ampliação da demanda, principalmente em períodos de verão com o aumento da população turística. Diante de solicitações de lideranças comunitárias para melhorias no sistema de abastecimento e do aumento de reclamações de falta d'água realizadas por clientes, identificou-se a necessidade de ampliação da oferta de água na região visando atender o déficit já mencionado, bem como ao crescimento urbano em andamento na região com o surgimento de grandes empreendimentos imobiliários.

No planejamento de melhorias cerca de 26 bairros, com aproximadamente 80 mil pessoas, seriam contemplados com obras e serviços como a regularização da pressão do abastecimento de água, a regularização de ligações clandestinas, a implantação e substituição de redes e setorização do sistema de abastecimento, que impactariam diretamente a população durante a execução dos mesmos. Tais impactos foram os principais fatores que geraram a necessidade de planejamento e execução do projeto.

Devido ao porte das obras e serviços que seriam executados, bem como à origem dos recursos do financiamento (Caixa Econômica Federal), foi necessário o planejamento de ações técnico-sociais para minimização dos impactos decorrentes das melhorias, bem como para a promoção de uma cultura voltada para o saneamento, pois o desenvolvimento econômico, social e ambiental está necessariamente vinculado e, portanto, a preocupação com os problemas ambientais aparece como um elemento importante no processo de crescimento econômico e da qualidade de vida.

O saneamento básico é um dos aspectos imprescindíveis na promoção da saúde e melhoria da qualidade de vida. A Lei 11.445/2007 define como saneamento básico os serviços de: 1) abastecimento de água potável; 2) esgotamento sanitário; 3) limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; 4) drenagem e manejo das águas pluviais urbanas. Os dois primeiros são objeto de trabalho da Cesan. Apesar da importância do tema, percebe-se que grande parte da população não valoriza tais serviços, sendo muito comum questionamentos sobre a cobrança de tarifas e a não preocupação na utilização sustentável dos mesmos.

Diante dessa problemática, todo o projeto foi permeado pela reflexão sobre a necessidade de mudança de postura em relação ao meio ambiente e ao saneamento, contribuindo para a alteração de comportamentos para o consumo sustentável e em defesa do meio ambiente.

A realização de trabalhos de comunicação social em obras que de alguma forma causam transtornos nas comunidades já é uma prática da Cesan, contudo o projeto aqui apresentado foi elaborado visando a execução de ações consideradas piloto na empresa, considerando as diversas obras executadas pela CESAN e as que estão em fase de planejamento, para replicar em outras localidades, como o item de doação de reservatórios em obras de regularização de abastecimento de água e a realização de curso de bombeiro hidráulico.

Além disso, a iniciativa se apresenta como inovadora quando se coloca como elo entre empresa e comunidades ao estabelecer um canal de comunicação direta com as representações comunitárias, possibilitando uma prática proativa, visando a mediação e solução dos conflitos, contribuindo para atendimento à dois objetivos estratégicos da Cesan: OE02 - Elevar a satisfação do cliente e fortalecer a imagem da Cesan; OE05 Aperfeiçoar os processos e a gestão socioambiental

O projeto só pôde alcançar os objetivos propostos devido às parcerias realizadas com os representantes comunitários e equipamentos públicos localizados na área de abrangência. No planejamento e diagnóstico do projeto foram identificadas as possibilidades de parcerias e de envolvimento dos diversos públicos, como escolas, projetos sociais, associações de pescadores, associações e movimentos comunitários. Tal público esteve diretamente envolvido na execução, participando e mobilizando a comunidade, além de realizar avaliações das ações. Dada a importância dessas parcerias, o projeto previu a realização de pesquisa de identificação da rede de lideranças da região, realizado no início da execução do mesmo. A liderança comunitária foi o principal parceiro, auxiliando em todas as tratativas relacionadas às obras e ao trabalho de comunicação social e mobilização da comunidade.

2. OBJETIVO

Fomentar a cultura de valorização dos serviços de saneamento junto à população, através de ações informativas e educativas, enfatizando a importância das obras e serviços para a melhoria das condições de saúde da população e o desenvolvimento local e sustentável.

3. METODOLOGIA UTILIZADA

A metodologia utilizada está pautada numa intervenção socioambiental, levando à população conhecimentos em relação a recursos hídricos, saúde e saneamento. O planejamento das ações considerou quatro eixos, quais sejam: 1) mobilização e comunicação; 2) participação comunitária e desenvolvimento sócio organizativo; 3) empreendedorismo; 4) educação sanitária e ambiental. Segue relação das ações:

- ✓ Reuniões Comunitárias - Informar às comunidades sobre as obras e serviços e seus possíveis impactos, além de orientar quanto a regularização das ligações de água e consumo sustentável.
- ✓ Abordagem Domiciliar Simples - Abordagem aos imóveis para informar sobre as obras e serviços. Inclui a entrega de folheto.
- ✓ Abordagem com Cadastro - Realizado cadastro para ligação de água ou atualização de cadastro do cliente.
- ✓ Visita técnica - Observação, no local, de problemas levantados pelas lideranças visando a solução do mesmo.
- ✓ Sonorização volante - Divulgação de informações sobre os serviços, obras e paralisação programada no abastecimento de água.
- ✓ Capacitação de professores de ensino fundamental - Os professores são capacitados e orientados sobre as atividades propostas para as escolas de ensino fundamental.
- ✓ Capacitação de professores de ensino médio - Os professores são capacitados e orientados sobre as atividades do Concurso de Redação.
- ✓ Capacitação de Agentes de Saúde e Ambientais - Os agentes são capacitados quanto às questões ambientais, possibilitando a disseminação dessas informações.
- ✓ Dia do Saneamento em Escolas de Ensino Fundamental - Disseminação do hábito da leitura sobre assuntos voltados às questões ambientais. A ação prevê doação de coletânea de livros, jogos e revista ilustrativa.
- ✓ Visita à Estação de Tratamento de Água - Proporciona maior compreensão quanto ao funcionamento do Sistema de Tratamento de Água.
- ✓ Fornecimento Reservatório - Doação à famílias em situação de Vulnerabilidade Social de reservatório de 500 litros com conexões.
- ✓ Evento Socioambiental - Realização de atividade lúdica com foco na temática do saneamento junto à comunidade.
- ✓ Educação Ambiental em Escolas de Ensino Fundamental - Atividade lúdica, por meio de utilização de recurso didático Jogo do Rio - tapete que perfaz o percurso de um Rio desde a sua nascente até a foz.
- ✓ Concurso de Redação - Reflexão sobre a água e seu consumo sustentável. Cada escola participante recebeu uma coletânea de livros e jogos. Ao final foi realizada cerimônia de premiação.
- ✓ Cinema nas comunidades - Exibição de filmes com a temática ambiental e do saneamento.
- ✓ Diagnóstico de Rede de Lideranças - Pesquisa por amostragem para identificação de instituições e pessoas que atuam diretamente na resolução de problemas, encaminhamentos e/ou melhorias locais.
- ✓ Reunião do Grupo Local de Acompanhamento - Reunião com representantes da Cesan, empreiteiras e da sociedade civil sobre andamento e impactos das obras e serviços.

- ✓ Curso de bombeiro hidráulico - Capacitação de moradores locais para intervir nos domicílios, no que tange ao sistema de abastecimento de água domiciliar, contribuindo para a minimização de vazamentos internos e consequente desperdício de água.
- ✓ Avaliação geral do PTS - Pesquisa amostral junto ao público do Projeto.

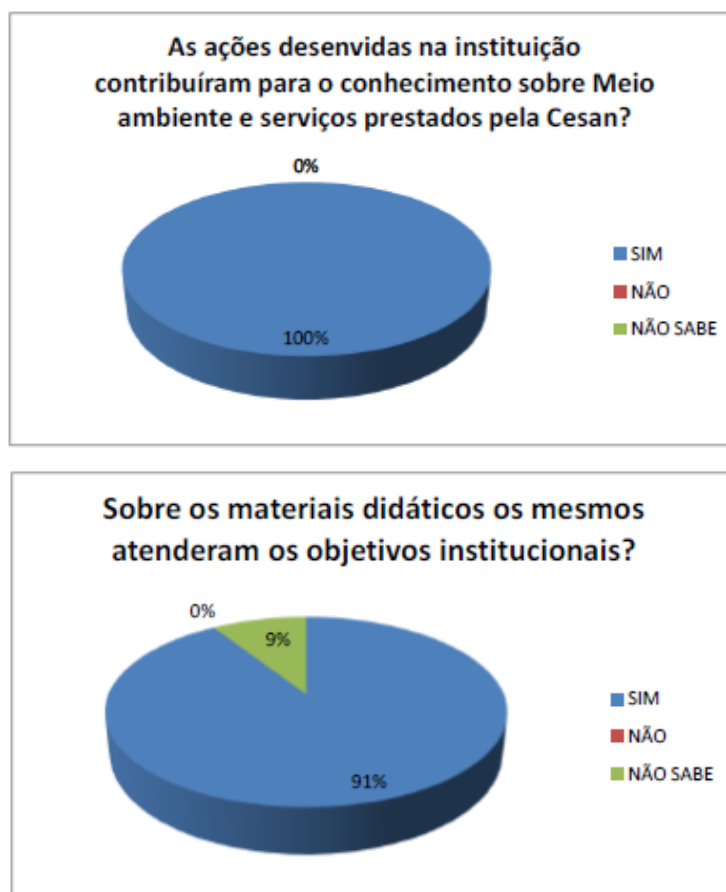
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para avaliação da efetividade do projeto foram definidos os indicadores: percentual mínimo de participação do público-alvo de cada atividade, visando uma avaliação quantitativa, e realização de avaliação de reação ao final das ações, de cunho qualitativo, ambas as avaliações de processo. Ao final do projeto foi planejada a realização de avaliação final do projeto, cujo alguns resultados são apresentados neste resumo.

O projeto contou com a realização de 530 abordagens para identificação de rede de lideranças na região do projeto, 08 reuniões comunitárias, 5.000 abordagens domiciliares simples, 1.551 abordagens para cadastro de novas ligações de água, 04 visitas técnicas, 43 sonorizações volantes, doação de 80 reservatórios de 500 litros com realização de palestra de orientação para o consumo sustentável, 12 eventos socioambientais, 14 atividades de educação ambiental nas escolas com o recurso do jogo do rio (estímulo à adoção de atitudes sustentáveis), 01 concurso de redação que tratou sobre o tema “Crise Hídrica”, 03 reuniões com lideranças e formadores de opinião, 03 cursos de bombeiros hidráulicos e 780 abordagens para realização de avaliação do projeto. Foram envolvidos no processo 20.524 pessoas.

Seguem alguns resultados avaliados:

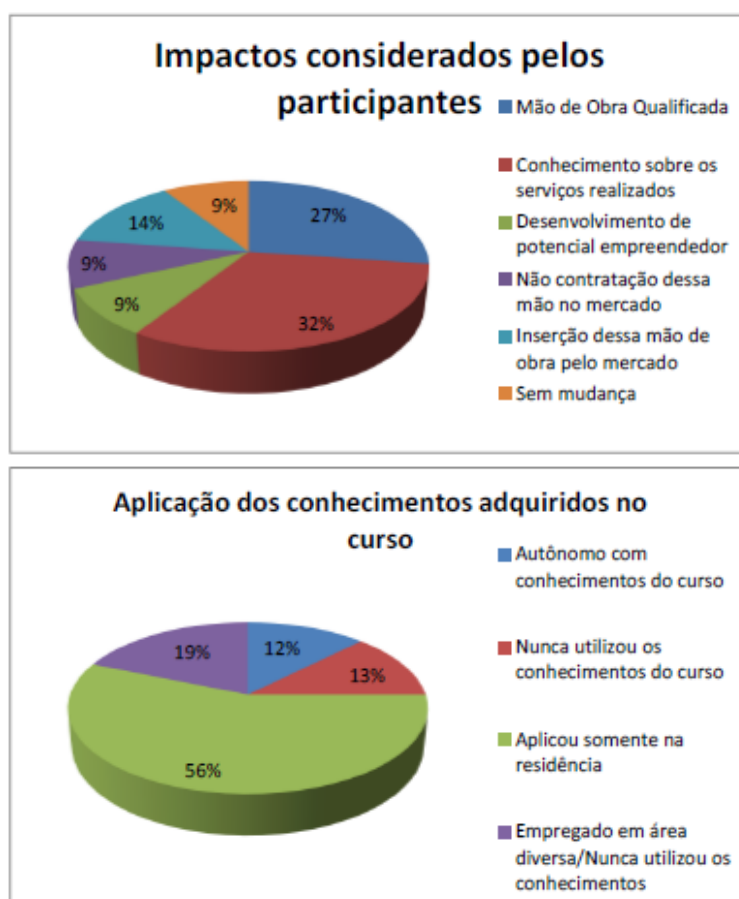
- Escolas e Projetos Sociais



Figuras 01 e 02 – Avaliação das atividades realizadas com as escolas e instituições participantes

Os resultados demonstram que 100% das instituições entrevistadas consideraram que as informações prestadas pelo projeto contribuem para um melhor conhecimento sobre o Meio Ambiente, Recursos hídricos e serviços da CESAN. Sobre os materiais didáticos doados (coletânea de livros, jogos pedagógicos, teatro de fantoches e fantoches), 91% dos entrevistados consideraram importantes para o atendimento das demandas e objetivos das instituições, segue a avaliação do material: ‘uma linguagem acessível’, ‘fácil de assimilar com as atitudes visualizadas nas famílias’, ‘instrumentos essenciais para a continuidade do projeto nas escolas’ e ‘de forma lúdica, auxilia a criança a se responsabilizar pelo lixo e pelos rios.

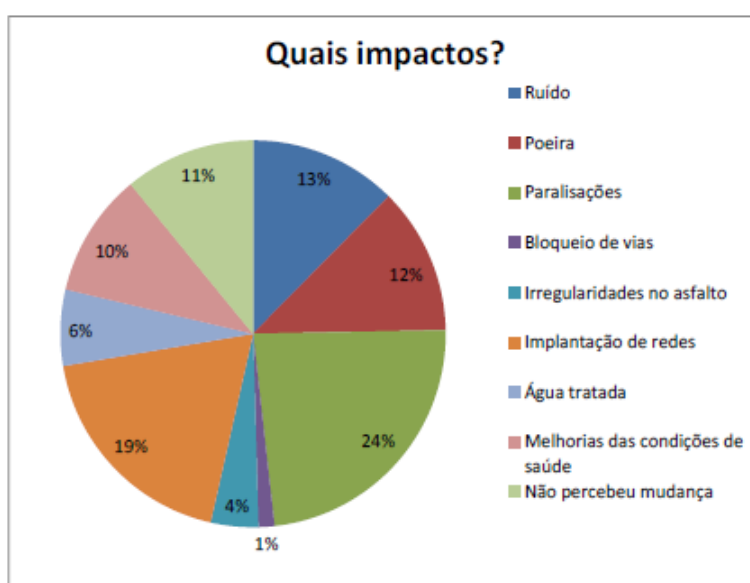
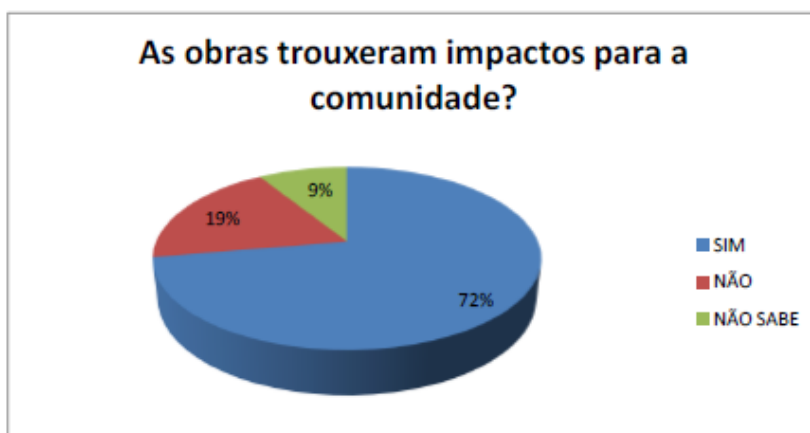
- Curso de Bombeiro



Figuras 03 e 04 – Avaliação do curso de bombeiro pelos participantes

Foram apontados impactos positivos na comunidade com o desenvolvimento do curso de bombeiro, sendo indicados a qualificação da mão de obra (27%) e o conhecimento sobre os serviços prestados pela CESAN (32%) como os principais. Questionados se houve aplicação dos conhecimentos adquiridos no curso, 56% informou que utilizou na própria residência e 12% utiliza como trabalhador autônomo, demonstrando a efetividade da ação.

- Lideranças comunitárias e comunidade em geral



Figuras 05 e 06 – Avaliação das lideranças quanto aos impactos das obras.

72% dos entrevistados disseram sentir impactos na obra, sendo os mesmos negativos como ruído, poeira e bloqueio de vias, ou positivos como a implantação de redes de abastecimento e a água tratada para consumo. Em relação aos custos do projeto, o mesmo foi elaborado e coordenado por analistas da Divisão de Relações com a Comunidade da Cesan, utilizando recursos humanos próprios.

Para execução do projeto foi contratada empresa especializada em trabalhos de comunicação e educação ambiental e sanitária, sendo o investimento realizado de R\$ 532.016,62 (quinhentos e trinta e dois mil, dezesseis reais e sessenta e dois centavos), incluindo despesas com pessoal (responsável técnica pelo projeto e agentes de abordagens), serviços especializados (sonorização e animação), infraestrutura para eventos, materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento de todas as ações, materiais gráficos de divulgação e brindes. O projeto foi financiado pela Caixa Econômica Federal, por meio do Programa Saneamento da Todos, com recursos do FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e recursos próprios.

Os benefícios percebidos com relação ao projeto estão diretamente vinculados à garantia de participação da sociedade, contribuindo para o estabelecimento de um ideal democrático e para a diminuição de desgastes na relação entre os envolvidos.

5. CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

Fazer a gestão e a execução de trabalhos de comunicação social para saneamento ambiental exige empenho e dedicação no trato com uma população muitas vezes carente de recursos e de uma cultura voltada para o saneamento, uma vez que esta área implica em direitos, mas também deveres, como explicitados na Lei 11.455 de 2007. Esta realidade exige do profissional muita atenção, pois novas demandas são apresentadas diariamente, requerendo o desenvolvimento e a capacitação em novas habilidades e um alto nível de flexibilidade e proatividade. A CESAN, através de seus profissionais aprendem com a execução das atividades; a comunidade escolar amplia seus conhecimentos com o desenvolvimento de atividades pertinentes, as lideranças comunitárias qualificam o debate em torno das necessidades apresentadas pelas comunidades e os órgãos públicos ampliam o escopo de ações e criam uma estrutura que respondam aos anseios de uma sociedade cada vez mais exigente no trato das questões ambientais.

O atendimento e o acolhimento da comunidade é uma tarefa que envolve essencialmente o desenvolvimento de habilidades comunicativas, que é aprimorada a cada nova demanda que surge. Neste processo é muito importante ter como premissa o respeito mútuo entre a comunidade e profissionais envolvidos.

A estratégia relevante para o sucesso da iniciativa consiste na constante divulgação do projeto, nos âmbitos interno e externo, para que possam garantir e facilitar a acessibilidade e participação das comunidades aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Além disso, foi fundamental o envolvimento das lideranças comunitárias em todas as etapas de execução das atividades, considerando todas as observações realizadas por estes.

Outra questão importante foi a disseminação de informações pertinentes sobre saneamento e meio ambiente para públicos diversificados e em ambientes variados, contribuindo para o estímulo ao debate da temática em busca de uma melhor qualidade de vida para a população.

A partir do desenvolvimento do projeto foram vislumbradas a realização de ações avaliadas como de sucesso para outras localidades onde a empresa atua. Há ainda a perspectiva de atuação junto à área operacional de realização de ações de comunicação social para a redução de perdas de água na região.

As sugestões da equipe para quem for desenvolver um projeto semelhante são:

- Analisar as formas de organização das comunidades a serem atendidas, observando a cultura local;
- Criar e manter clima de empatia com as lideranças comunitárias, atendendo-os com respeito e valorizando os seus conhecimentos;
- Inserção de profissionais com perfil para o relacionamento com as comunidades.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Fundação Nacional de Saúde. Orientações metodológicas para Programa de Educação Ambiental em Saneamento para pequenos municípios: Caderno de orientações: Caderno 1. Universidade Estadual de Feira de Santana. – Feira de Santana: UEFS – Brasília: Funasa, 2014. 61 p. Disponível em: http://www.funasa.gov.br/site/wp-content/files_mf/orient_ed_sa_caderno1.pdf. Acesso em: 14 nov. 2022.

BRASIL. Diário Oficial da União. Portaria Nº 464, de 25 de julho de 2018. Dispõe sobre Trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades. Publicado em: 26/07/2018 | Edição: 143 | Seção: 1 | Página: 71 Órgão: Ministério das Cidades/Gabinete do Ministro. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw