



**2^o ENCONTRO
NACIONAL
DAS ÁGUAS**



águasdeitapema

Compromisso com o desenvolvimento da cidade.

17 a 20 de agosto de 2010, Rio de Janeiro

Comunicação e relacionamentos: ferramentas para inserir a empresa na comunidade, combater perdas e ampliar a coleta de esgoto

O cenário inicial

- A Companhia Águas de Itapema assumiu os serviços no município em julho de 2004.
- A empresa tornou-se então a única concessionária privada de água e esgoto a atuar no estado.
- Havia desconhecimento por parte da população sobre a modalidade de concessão privada no setor.

O cenário inicial

- Havia uma campanha contrária às concessões. O principal argumento utilizado era o da “privatização” de um serviço público.

ÚLTIMA PÁGINA
Municipalização leva à privatização do saneamento em SC

O saneamento catarinense vem sofrendo um duro golpe: Os serviços de água e esgoto estão sendo municipalizados em diversas cidades onde há vencimento dos contratos com a Casan. Esse processo tem levado à terceirização e à privatização dos serviços. Em Lages, Itajaí, Itapema e, mais recentemente, em Joinville e Tubarão, a privatização já é realidade. Diversos outros municípios catarinenses tendem a seguir pelo mesmo caminho.

Esse processo, entretanto, não é isolado. Há anos, o Brasil vem sendo pressionado pelo FMI e pelo Banco Mundial a privatizar os serviços de água e esgoto.

A privatização da água é um processo que ganha escala em todo o mundo. Em 1980 eram 12 milhões de domicílios. Hoje são 600 milhões. Os países pioneiros são a Inglaterra, a França e o Chile. Com o discurso das PPPs (Parcerias Público-Privadas), modelo que nada tem de brasileiro, quatro grandes multinacionais – com o respaldo das agências multilaterais de financiamento – avançam sobre os serviços públicos de saneamento básico no mundo inteiro. São elas as companhias francesas Ondeo, uma filial da Suez-Lyonnais com 125 milhões de clientes, a Veolia (ex-Vivendi), com 110 milhões de clientes, a Saur, com 29 milhões de clientes, e a alemã RWE com sua filial inglesa, Thames Water. O resultado destas privatizações é um aumento exorbitante no preço da água.

neamento Catarinense, uma alternativa baseada em dados, pesquisas e experiências e que prova que é possível resolver os problemas enfrentados pelo saneamento em Santa Catarina garantindo que os serviços continuem públicos. Esse modelo, calcado na participação social, já foi apresentado ao governo do Estado, que se nega a discuti-lo. “O governador mostra

que não tem interesse em manter o saneamento nas mãos da população. Age na contramão do proposto em seu Plano 15, quando garantiu que combateria a privatização”, afirma o presidente do Sintae, Odair Rogério da Silva.

(Fonte: Assessoria de Imprensa do Sintae)

Trabalhadores da Celesc lutam contra a privatização da empresa

Os trabalhadores da Celesc, liderados pelo sindicato da categoria, o Sinergia (Sindicato dos Eletricitários de Florianópolis), vêm se organizando no sentido de

do foi de R\$ 30 milhões. No entanto, a pouco dias da votação do projeto de desverticalização na Assembleia Legislativa, esse valor passou para R\$ 130 milhões. Mesmo com todas as dificuldades, o sindicato pretende continuar organizando a categoria no sentido de tentar uma alternativa para que a empresa não seja privatizada futuramente. Segundo

Trecho de informativo distribuído a população em 2005

O cenário inicial

- Na época a empresa também teve de enfrentar sérias deficiências de infraestrutura do município. A cidade sofria constantemente com o desabastecimento de água e a capacidade de produção nas ETAs, de 316 mil litros/hora, era insuficiente para atender à demanda no verão.
- Havia sobre a concessionária grande pressão para a solução imediata dos problemas. A concessionária tinha então de melhorar os serviços e, ao mesmo tempo, combater a política de desinformação que deixava a população desconfiada sobre sua atuação.

Combate aos problemas operacionais

- As melhorias operacionais começaram assim que a empresa assumiu os serviços. A capacidade de produção de água no município atingiu 1,3 milhão de litros/hora e o sistema de coleta de esgoto está disponível para 53% da população.

Abertura de duas lagoas-reservatório garantiu abastecimento de moradores e veranistas na alta temporada em Itapema

SICILIA VECHI

sicilia.vechi@santa.com.br

ITAPEMA - A notícia da alta temporada em Itapema foi o abastecimento constante de água, e não mais a escassez do recurso. Passados o Reveillon e o Carnaval, feriados em que o município vive o auge de visitação turística, a Companhia Águas de Itapema comemora o rompimento de um ciclo de quase duas décadas de falta d'água generalizada durante o verão. O problema se repetia desde o início dos anos 90. A experiência em cinco temporadas de trabalho levou a empresa, que opera por concessão do município desde 2004, a adaptar a capacidade de produção de 316 mil litros de água tratada por hora para 1,4 milhão de litros em 2009. Esta vazão, segundo a direção da empresa, é suficiente para acompanhar o crescimento da cidade pelos próximos cinco anos. De dezembro do ano passado até ontem, a Águas de Itapema registrou 39 reclamações de falta d'água, todas relacionadas a problemas nas ligações de imóveis, segundo a empresa.

- Em anos anteriores, não conseguimos calcular o número de reclamações. O telefone não parava de tocar - conta Manoel Motta Netto, diretor administrativo-financeiro da companhia, sem precisar números.

Desde o início da operação da Águas de Itapema, foram investidos R\$ 20,6 milhões na rede de captação, tratamento e abastecimento. A ação considerada a mais importante para a garantia de temporadas sem escassez de água, segundo Motta Netto, foi a abertura de duas lagoas-reservatório, que armazenam 232 milhões de litros de água da chuva e de peque-



FOTOS MARCOS PEREIRA

Comerciante comemora o fim da falta d'água

A comerciante Santana Maria Elfing, proprietária de um mercado no Bairro Meia Praia, em Itapema, diz que os comentários dos moradores vizinhos na fila do caixa surpreenderam este ano. Além de não ter sofrido com a falta d'água este ano, que tanto prejudicou o funcionamento do apogua no verão passado, a blumenauense conta que moradores e veranistas da região demoraram a acreditar em torneiras jorando no Reveillon e no Carnaval.

- Todo mundo já estava se preparando para chamar o caminhão-pipa, como nos outros anos, mas ainda bem que a água não faltou dessa vez. A comerciante acredita que a temporada pós-enchente, com menos turistas de Blumenau e Brusque, antes muito concentrados no Bairro Meia Praia, também pode ter aliviado o consumo naquela região.

nas nascentes, no Bairro Sertão do Trombudo. As obras foram concluídas ano passado. Depois de passar por tratamento, este volume de água foi suficiente para suprir um terço da demanda de consumo da população entre 23 de dezembro do ano passado e 31 de janeiro deste ano. As cachoeiras da cidade são as outras fontes de captação.

Com a ampliação da rede e o aumento das estações de tratamento de uma para cinco, um último investimento corrigiu nesta tem-

porada o problema que provocou falta d'água na temporada passada. A necessidade de conserto de uma bomba usada para a distribuição de água interrompeu a produção por cerca de uma semana. Depois do ocorrido, a companhia adquiriu equipamentos reservas, para não parar mais a produção.

- Nossa capacidade de investimento nos possibilitou quebrar o paradigma de que ninguém poderia resolver a falta d'água na cidade - disse Motta Netto.

Jornal de Santa Catarina 27 de fevereiro de 2007

A construção da imagem da Águas de Itapema

- Em paralelo aos investimentos em obras, a Companhia começou também a organizar ações que possibilitassem melhorar o relacionamento com a comunidade.
- Desafios
 - Aproximar a empresa da população e mostrar que a concessão possibilita maior controle público do serviço
 - Desenvolver ações de baixo custo que possibilitassem alta visibilidade para a empresa e o estabelecimento de relacionamentos com a comunidade
 - Associar a imagem da empresa à preocupação com o meio ambiente
 - Criar estrutura interna para o acompanhamento dos temas relacionados a relação entre a empresa e a comunidade

Ações – aproximação com a comunidade

- Estabelecimento de parcerias – RFCC, APAE, Corpo de Bombeiros, Secretaria Municipal de Educação, clube de jovens , Associação Comercial, Comitê da Bacia Hidrográfica
- Participação em eventos como reuniões em associações de moradores e Câmara de Vereadores
- Parceria com o órgão ambiental local (FAACI) para realização de vistorias nas instalações de esgoto

Ações – aproximação com a comunidade

- Apoio a eventos da comunidade – competições esportivas, mobilizações comunitárias, Missa de Páscoa, aniversário do município, entre outros



Ações – reforço do controle público

- Os moradores de áreas onde são executadas obras da rede coletora de esgoto recebem previamente comunicado sobre a importância dos serviços . O material traz o telefone do responsável pelos trabalhos, que pode ser acionado em caso de problemas.
- Queixas sobre assuntos críticos são monitoradas pelo departamento de marketing e repassadas à diretoria (repavimentação de vias, problemas de abastecimento, defeitos em equipamentos importantes, etc). A intenção é sempre dar uma resposta ao cliente – mesmo quando não é possível atender à solicitação

Ações – reforço do controle público

- Participação em audiências públicas na Câmara de Vereadores para apresentação de trabalhos executados e discussão de temas importantes – ex: partiu da Companhia o pedido para realização de discussão sobre reajuste tarifário no dia 9 de março de 2010
- A equipe de atendimento é treinada periodicamente e a qualidade do serviço é acompanhada através de pesquisa de qualidade feita após a prestação do serviço.

Ações - visibilidade

- Uso de ferramentas variadas de comunicação – assessoria de imprensa, publicidade, correspondências entregues junto com a fatura , internet
- Envolvimento de parceiros externos para divulgação de iniciativas da empresa
- Parcerias com veículos de Comunicação
- Eventos – inaugurações ETAs e ETE

Ações - Proteção do meio ambiente

- A empresa desenvolve periodicamente campanhas publicitárias para a conscientização dos moradores sobre a importância do consumo racional de água
- Alunos de escolas do município assistem palestras e recebem cartilhas desenvolvidas especialmente para estimular a discussão sobre a preservação da água



Ações - Proteção do meio ambiente

- A empresa promove eventos de conscientização e doou livros para bibliotecas da rede municipal de ensino



Ações – Proteção do meio ambiente

- Materiais especiais – folhetos, ímãs de geladeira



Nessa casa preservamos a Natureza. Nosso esgoto vai para a ETE.


Compromisso com o desenvolvimento da cidade.

3268-8200 | www.aguasdeitapema.com.br



Lugar de esgoto é na ETE

O seu imóvel fica em área já atendida pela coleta de esgoto?

Então se ligue à rede.

Assim o resíduo produzido em sua casa deixa de ser um problema ambiental e de saúde pública e passa a receber tratamento adequado.

- R\$ 1,00 investido em saneamento gera economia de R\$ 4,00 em saúde
- Esgoto tratado é arma fundamental na luta contra doenças como as diarreias, as verminoses, entre outras
- 65% das internações hospitalares de crianças no Brasil estão associadas à falta de saneamento básico
- Esgoto não tratado polui o solo, o mar e os rios e pode matar peixes e outros animais
- Despejado em galerias pluviais, o esgoto contamina o meio ambiente e causa mau cheiro nos bueiros


Compromisso com o desenvolvimento da cidade.

Para saber se o seu imóvel fica em área atendida pela coleta de esgoto acesse: www.aguasdeitapema.com.br ou ligue 3268 8200

- Esgotômetro – repercussão positiva na mídia e aumento do tráfego no site



- Participação em eventos da comunidade



- Diminuição no número de reclamações no escritório da Companhia
- Maior proximidade entre a empresa e a comunidade
- Melhora nos índices de atendimento ao cliente

	Jun 2010	Dez 2006
Realização de serviços de rua no prazo	86,41%	76,40%
Inadimplência	3,19%	9,07%
Perdas	23%	+ de 50%

- Credenciamento para participar das discussões sobre o futuro do município
- Ampliação acelerada do número de imóveis ligados à rede coletora (inauguração da ETE em fevereiro de 2007. Em junho de 2010 foram coletados, em média, 72 litros/segundo)