

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL –
Modalidade a distância**

Maria Diles Campos Poleze

**AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE SANEAMENTO BÁSICO: UM
ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE GRAMADO – RS**

Porto Alegre

2015

Maria Diles Campos Poleze

**AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE SANEAMENTO BÁSICO: UM
ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE GRAMADO – RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal – modalidade a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito para a obtenção do título de especialista.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Honorato

Porto Alegre

2015

Maria Diles Campos Poleze

**AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE SANEAMENTO BÁSICO: UM
ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE GRAMADO – RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal – modalidade a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito para a obtenção do título de especialista.

Aprovada em 20 de junho de 2015.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Aragon Érico Dasso Júnior

Prof.^a Dr.^a Wendy Beatriz Witt Haddad Carraro

Aos Servidores que contribuem para a melhoria da
Gestão Pública, em busca da qualidade dos
serviços prestados à População.

AGRADECIMENTOS

Primeiro agradeço a Deus, por me dar saúde e ter a minha volta pessoas que me apoiaram nesta jornada.

Agradeço também a minha Família, aos meus Professores, Orientadores e aos meus Colegas da CORSAN de Gramado, que sempre estavam prontos a me fornecer as informações solicitadas.

“Acerte em tudo que puder acertar. Mas não se torture com seus erros.”

(Paulo Coelho)

RESUMO

A avaliação da gestão em políticas públicas voltadas para o saneamento básico é importante, pois desta prestação de serviços depende a saúde e uma melhor qualidade de vida para a população. A falta de saneamento básico está vinculada a várias doenças e também à não preservação do meio ambiente. A fim de pesquisar como a comunidade de Gramado está avaliando a gestão em políticas públicas voltadas para o saneamento básico, foi realizado um estudo de caso com aplicação de um questionário em 500 residências atendidas pela CORSAN no município, tendo como objetivo geral avaliar as políticas públicas de saneamento básico (tratamento de água e coleta e tratamento de esgoto) da Companhia Riograndense de Saneamento e identificar desafios e oportunidades para aperfeiçoar a gestão e a condução de políticas públicas para o saneamento básico. Os resultados apontam para o entendimento que a população de Gramado está satisfeita com os serviços prestados pela CORSAN e com a qualidade da água distribuída. Achrom justo o preço cobrado pelo tratamento e distribuição de água e muito alto o preço cobrado pela coleta e tratamento de esgoto. Reconhecem o quanto é importante ter saneamento básico para uma melhor qualidade de vida e para o desenvolvimento das cidades e preservação do meio ambiente. Quanto aos investimentos em saneamento básico, concluíram que não estão atendendo às necessidades da população. Concluímos que é necessário ampliar os serviços de coleta e tratamento de esgoto para que sejam atendidas as necessidades da comunidade de Gramado e ampliado o trabalho de divulgação e conscientização da importância do saneamento básico para as pessoas e para o meio ambiente.

Palavras-chave: Gestão. Políticas públicas. Saneamento básico. Avaliação.

ABSTRACT

The evaluation of public policies management concerning basic sewage facilities is very important, since the population's health and quality of life depends on this service. It is well known that the absence of basic sewage facilities is related to several diseases and represents a threat to the environment. In order to evaluate how the community of Gramado Brazil is perceiving the management of public policies directed to basic sewage facilities we performed a case study with 500 residences served by CORSAN. The results showed that the Gramado population in general is satisfied with the services offered by CORSAN and with the quality of water it offers. Furthermore, they consider the price charged for the water is fair but very expensive the price charged for the sewage treatment. They recognize the importance of basic sewage facilities for the quality of life as well as for the community's development and environmental preservation. Concerning investments in basic sewage facilities they concluded that the basic needs of the population are not being fulfilled. Finally, we concluded that the sewage system needs improvement in order to contemplate the community's aspirations. Additionally, the importance of the basic sewage facilities needs more advertisement so that its role for both the people's health and the environment is pointed out.

Key-words: Management. Public policies. Basic sewage facilities. Evaluation.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Disponibilidade de água no planeta	16
Quadro 2 - Doenças relacionadas com água contaminada e com a ausência de rede de esgoto.....	22
Quadro 3 - Obras em andamento em Gramado.....	34
Quadro 4 - Obras Programadas para Gramado	35
Quadro 5 - Vinculação dos objetivos com o questionário.....	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Residências com disponibilidade rede/esgoto	43
Tabela 2 - Residências conectadas rede/esgoto.....	44
Tabela 3 - Percentual satisfação serviços/esgoto	45
Tabela 4 - Análise preço cobrado/esgoto	45
Tabela 5 - Análise qualidade água – todos os cidadãos	46
Tabela 6 - Análise preço água – todos os cidadãos.....	47
Tabela 7 - Análise satisfação serviços prestados – todos os cidadãos.....	48
Tabela 8 - Análise investimentos saneamento básico.....	48
Tabela 9 - Análise saneamento básico/qualidade vida pessoas	49
Tabela 10 - Análise saneamento básico/cidade/meio ambiente.....	49

LISTA DE SIGLAS

Ceasa: Centrais de Abastecimento do Rio Grande do Sul

CEEE: Companhia Estadual de Energia Elétrica

C.F.: Constituição Federal

CORAG: Companhia Riograndense de Artes Gráficas

CORSAN: Companhia Riograndense de Saneamento

CRM: Companhia Riograndense de Mineração

FUNCORSAN: Fundação CORSAN

OMS: Organização Mundial da Saúde

ONGs: Organizações não governamentais

ONU: Organização das Nações Unidas

PAC: Programa de Aceleração do crescimento

PIB: Produto Interno Bruto

PLANSAB: Plano Nacional de Saneamento Básico

PPP's: Parcerias Público – Privadas

PROCERGS: Cia. de Processamento de Dados do Estado do RS

PSI: Public Services Internacional

RS: Rio Grande do Sul

SERGS: Sociedade de Engenharia do Rio Grande do Sul

SNSA: Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental

SULGÁS: Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul

UCS/NUCAN: Universidade de Caxias do Sul/Núcleo Canela

UERGS: Universidade Estadual do Rio Grande do Sul

UFRGS: Universidade Federal do Rio Grande do Sul

U.S.: Unidade de Saneamento

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1 AS POLÍTICAS PÚBLICAS, ÁGUA E SANEAMENTO BÁSICO	14
1.1 POLÍTICAS PÚBLICAS	16
1.2 A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.....	18
1.3 A SAÚDE E O SANEAMENTO BÁSICO	21
1.4 AS PERSPECTIVAS DAS COMPANHIAS MUNICIPAIS E PRIVADAS DE SANEAMENTO BÁSICO FRENTE AO NOVO CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	24
2 A CORSAN E O SANEAMENTO BÁSICO	30
2.1 A CORSAN E A GESTÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS	31
2.2 A CORSAN E OS INVESTIMENTOS EM SANEAMENTO BÁSICO	34
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	39
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	39
3.2 METODOLOGIA DE PESQUISA.....	39
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	40
3.4 UNIVERSO E AMOSTRA.....	40
3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	40
3.6 ANÁLISE DE DADOS.....	41
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DOS RESULTADOS	43
CONCLUSÕES	51
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICE A - Questionário estruturado	59

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como delimitação de tema a avaliação da gestão em Políticas Públicas de Saneamento Básico proporcionado pela CORSAN, a partir de um estudo de caso no município de Gramado/RS. Esta companhia tem como finalidade o fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto à população. Com o desenvolvimento do País e o crescimento das cidades, a demanda por estes serviços teve um aumento significativo. No entanto, de acordo com Sousa (2005), este rápido crescimento nos países em desenvolvimento não foi acompanhado pelo aumento do número de pessoas abastecidas com água potável e saneamento básico. Entretanto, apesar deste panorama, nos Municípios onde a CORSAN tem a concessão de serviços, o atendimento com água tratada chega a 99% da população que está inserida na área urbana, e uma média de 15% das residências da área urbana atendida pela CORSAN possuem a sua disposição serviços de coleta e tratamento de esgoto.

A exploração dos serviços é uma concessão das Prefeituras Municipais, que através dos contratos autoriza o Estado a fazer a exploração destes serviços. A CORSAN depende da renovação dos contratos para se manter no mercado, ao longo do tempo, vem obtendo sucesso na renovação de seus contratos de concessão junto às Prefeituras Municipais onde faz a prestação de serviços, sendo que destes 86% está renovado e o restante está em negociação. Tal situação tende a se intensificar, visto o momento atual do saneamento no Brasil.

Podemos ler no site da CORSAN, que à partir da edição da Lei Nacional de Saneamento e do estabelecimento do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), o setor ganhou não só uma regulamentação como também uma política permanente de investimentos. É importante salientar que, no setor de saneamento, os conceitos de competitividade e concorrência adquirem características diferenciadas daquelas adotadas pela iniciativa privada, devido às singularidades dos serviços públicos de saneamento básico, que têm no aspecto social um forte componente de saúde pública, o que sem dúvida justifica os altos investimentos que devem ser feitos sem perspectiva de retorno do investimento em longo prazo.

Escolher o foco e as prioridades das políticas públicas mantendo a estabilidade de preços, energia e a disciplina fiscal tornou-se um desafio para as

diversas instâncias e órgãos do Governo (SOBREIRA; CAVALCANTI; UREDIGER, 2005).

A partir desta realidade o problema do presente trabalho é: qual a avaliação da comunidade de Gramado/RS sobre o atendimento de suas necessidades relativas às Políticas Públicas de saneamento básico?

O objetivo geral do presente trabalho é avaliar as políticas públicas de saneamento básico (tratamento de água e coleta e tratamento de esgoto) da Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN.

Os objetivos específicos são:

a) descrever como a população de Gramado avalia a prestação de serviços de fornecimento de água tratada;

b) descrever como a população de Gramado avalia a prestação de serviços de coleta e tratamento de esgoto; e

c) descrever a percepção que a população de Gramado tem da qualidade da água distribuída e identificar os desafios e oportunidades para o aperfeiçoamento da gestão e da condução das políticas públicas para o saneamento básico.

Espera-se com esta pesquisa contribuir para a reflexão acerca da necessidade de altos investimentos em saneamento básico, da importância de se oferecer saneamento básico de qualidade à toda população e de se averiguar se estão sendo destinados recursos suficientes para este serviço.

O trabalho está estruturado de maneira a apresentar os conceitos necessários para o entendimento da pesquisa. No primeiro capítulo apresentam-se conceitos do tema políticas públicas e a importância de sua avaliação, a relação forte que o saneamento básico tem com a saúde e as perspectivas das companhias municipais e privadas de saneamento básico frente ao novo contexto institucional. No segundo capítulo são apresentados os conceitos referentes à CORSAN e ao saneamento básico. Discorre-se sobre a CORSAN e a gestão em políticas públicas e sobre a CORSAN e os investimentos em saneamento básico. No terceiro capítulo são informados os procedimentos metodológicos que a autora utiliza para a elaboração do presente trabalho. No quarto capítulo é feita a análise dos resultados encontrados a partir da aplicação do questionário. Por fim, nas conclusões retoma-se o tema, ratifica-se a sua importância, faz-se uma análise geral das conclusões e sugere-se que novas pesquisas sobre avaliação da gestão em políticas públicas de saneamento básico sejam feitas, considerando a importância do tema.

1 AS POLÍTICAS PÚBLICAS, ÁGUA E SANEAMENTO BÁSICO

Política Pública pode ser conceituada como a linha de ação coletiva, criada pelo Estado, como resposta deste às demandas que surgem na sociedade. É a expressão do compromisso público que deverá atuar em uma determinada área, a longo prazo. As políticas públicas concretizam direitos sociais declarados e garantidos pela lei. É através das políticas públicas que ocorre a redistribuição dos bens e serviços sociais, conforme forem as demandas da sociedade.

O direito que as fundamenta é um direito coletivo, e não um direito individual. Diz-se “Política Pública” por que não é uma atividade exclusiva do Estado. Não se pode associar a palavra pública, necessariamente como política, no sentido de ser sinônimo de ação estatal ou de ingerência governamental. Possui, sim, identificação com a coisa pública, ou seja, coisa de todos.

É um espaço de atuação tanto do Estado como da sociedade. Expressa a conversão de decisões privadas em decisões e ações públicas, que afetam a todos. É ação pública em que, além do Estado, a sociedade passa a ter responsabilidade, poder decisório e condições de exercer o controle sobre as suas próprias decisões (COSTA, 2006).

O Estado é considerado a expressão maior de organização política da sociedade, existe para promover o bem comum, deve direcionar suas ações aos mais carentes (BRITO, 2004). O crescente interesse em políticas públicas está diretamente relacionado às mudanças recentes da sociedade brasileira.

O intenso processo de inovação e experimentação em programas governamentais – resultado em grande parte da competição eleitoral, da autonomia dos governos locais, bem como dos programas de reforma do Estado -, assim como as oportunidades abertas à participação nas mais diversas políticas setoriais – seja pelo acesso de segmentos tradicionalmente excluídos a cargos eletivos, seja por inúmeras novas modalidades de representação de interesses – despertaram não apenas uma enorme curiosidade sobre os “micro” mecanismos de funcionamento do Estado Brasileiro, como também revelaram o grande desconhecimento sobre sua operação e impacto efetivo. É necessário desenvolver esta disciplina no Brasil, cujos principais obstáculos se encontram nas dimensões teórica e metodológica, bem

como na subordinação da agenda de pesquisa à agenda política do país (ARRETCHE, 2003).

Em se tratando de saneamento básico, para Sperling (1996) ele é voltado especificamente para os serviços de abastecimento de água, disposição de esgotos sanitários e acondicionamento, coleta, transporte e destinação do lixo. Trata-se de um serviço de fundamental importância para a comunidade, tendo em vista que:

- a) cada pessoa produz, em média, um quilo de lixo doméstico por dia;
- b) diariamente cada pessoa utiliza, em média, 150 a 200 litros de água em alimentação e higiene (esses valores referem-se à população que tem acesso aos serviços de abastecimento de água); e
- c) cada pessoa produz em termos de esgotos (dejetos, águas servidas com detergentes e outros poluentes) o equivalente a seu consumo diário de água).

A água é o constituinte inorgânico mais abundante no homem, mais de 60% do seu peso é constituído por água. É vida para as pessoas e para o planeta. A água doce é, por si só, o elemento mais precioso da vida na terra. É essencial para a satisfação das necessidades humanas básicas, para a saúde, a produção de alimentos, a energia e a manutenção dos ecossistemas regionais e mundiais. O acesso a este bem precioso é um dos mais limitantes fatores para o desenvolvimento socioeconômico de muitas regiões. “A sua ausência, ou contaminação, leva à redução dos espaços de vida e ocasiona, além de imensos custos humanos, uma perda global de produtividade social. A competição de usos pela agricultura, geração de energia, indústria e abastecimento humano tem gerado conflitos geopolíticos e socioambientais e afetado diretamente grande parte da população da Terra (DOWBOR; TAGNIN, 2005).

O Brasil detém 12% das reservas de água doce do mundo, e cerca de 70% desse total está na Bacia Amazônica, cuja densidade populacional é a menor do país. Por outro lado, a região mais árida e pobre do Brasil, o Nordeste, onde vivem cerca de 28% da população, possui somente 5% da água doce. A alta densidade populacional, a poluição e a agricultura, aliadas à visão de que a água é um recurso infinito, já provocam o aumento na escassez de água de qualidade em quantidade para as regiões Sul e Sudeste do país, onde vivem 60% da população (DOWBOR; TAGNIN, 2005).

Segundo Sperling (1996), a disponibilidade de água doce superficial é apenas uma pequena parcela da água do planeta (vide quadro 1).

Quadro 1 - Disponibilidade de água no planeta

Água do mar:	97,0%	Água subterrânea:	97%
Geleiras:	2,2%		
Água doce:	0,8%	Água superficial:	3%
Total:	100%	Total:	100%

Fonte: Elaborado pela autora (2015)

Da água disponível, apenas 0,8% pode ser utilizada com mais facilidade para o abastecimento público, e deste percentual só 3% apresentam-se na forma de água superficial, de extração mais fácil. Esses valores ressaltam a grande importância de se preservar os recursos hídricos na Terra, e de se evitar a contaminação da pequena quantidade mais facilmente disponível. (SPERLING, 1996).

1.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

Não existem dúvidas sobre o crescimento da área de políticas públicas na pesquisa acadêmica que se realiza atualmente no Brasil. Várias áreas do conhecimento, e não só a ciência política, vêm realizando pesquisas sobre o que o governo faz, ou deixa de fazer. Portanto, academia, juntamente com órgãos governamentais e centros de pesquisa, estes últimos com tradição mais antiga na área, têm ampliado sua presença nos estudos e pesquisas sobre políticas públicas. Da mesma forma, vários departamentos de ciência política têm também contribuído para o crescimento e a legitimação da área com criação de cadeiras em políticas públicas. No entanto, apesar dessas contribuições, faz-se necessária uma compreensão mais abrangente e comparativa sobre as políticas desenvolvidas na esfera dos Estados.

Muitos países federativos já têm uma longa tradição em pesquisas nessa área, no sentido de entender por que os Estados dão respostas diversas às questões sociais. Já se tem estudos importantes sobre políticas públicas nacionais e sobre políticas locais, mas sabe-se ainda muito pouco sobre questões cruciais na esfera estadual. Não se sabe ainda, por exemplo, por que existem diferenças tão marcantes nas políticas formuladas e/ou implementadas pelos governos estaduais. Este é um tema de pesquisa importante no Brasil, considerando que uma das

marcas do federalismo brasileiro é a concentração de poder legislativo sobre políticas públicas na esfera federal, inclusive em áreas consideradas de competência concorrente entre as esferas federal e estadual (SOUZA, 2003).

O conceito de política pode ser referenciado como uma atividade ou um conjunto de atividades, que, de alguma maneira, têm como termo de referência o Estado. Para Durkheim (1978), política é a relação entre governantes e governados, assim se pode dizer que política é pensar de modo coletivo, onde se possa decidir algo que não é individual, mas que diz respeito a toda uma coletividade, algo que é de todos, ou seja, público.

A partir do conceito de política surge o de política pública. Para Paiva (2002), políticas públicas são as ações com fins públicos de acesso a toda população. Peters (1986) define política pública como a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de uma delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos. Já Dye (1984) sintetiza a definição de políticas públicas como “o que o governo escolhe fazer ou não fazer”.

Na perspectiva de um Brasil sustentável e democrático é preciso ter o entendimento de que a referência de políticas públicas tem que estar voltada para a realidade do Brasil. Outro fator importante é ter o entendimento que a comunidade que habita este País não é homogênea, mas profundamente diferenciada, marcada por desigualdades de classes, de gênero, de raça e de regiões (LEROY, 2002).

As parcerias público-privadas (PPPs) foram instituídas no Brasil devido, principalmente, à falta de capacidade de o setor público brasileiro, nas três esferas de governo, realizar investimentos de infraestrutura, considerando a escassez de recursos. Trata-se de contrato administrativo de concessão de obras ou serviços públicos que poderá ser firmado com os órgãos da administração pública direta, os fundos especiais, as autarquias, fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Distrito Federal e Municípios. Isso significa que o Banco do Brasil poderá realizar PPP's da mesma forma que a Caixa Econômica Federal, a Cia. de Saneamento do Rio Grande do Sul (CORSAN), o Ministério do Exército e outros. O que diferencia as PPPs das concessões de serviços ou de obras públicas (concessão comum) de que trata a Lei 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, é a contraprestação pecuniária do parceiro público ou parceiro privado (NASCIMENTO, 2006).

A ausência de uma efetiva integração entre as políticas públicas e as necessidades de saneamento é responsável por uma baixa eficácia das ações destas. Essa integração é necessária, face às inter-relações do saneamento. A sua implementação exige uma articulação no nível de cada política setorial, no nível dos órgãos responsáveis pela coordenação global das políticas, como os de planejamento, e também no nível de conselhos, onde se pode verificar a participação popular.

O grande número de pessoas que não têm acesso ao saneamento básico no país mostra a importância das políticas públicas no tocante ao saneamento. Muitas empresas desse ramo têm sua capacidade de investimento limitada em função da prática de tarifas irrealistas que não remuneram adequadamente seus serviços. A escassez de recursos, por parte do poder público para investimento, seria outro componente dessa limitação na realização das ações necessárias.

1.2 A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Quando se fala em avaliação do serviço, é importante investigar o que está sendo avaliado e em relação a que se avalia, qual a confiança do serviço, qual o esforço empregado em se conhecer o cidadão e suas necessidades; qual a habilidade do prestador em realizar um serviço e o que o cidadão considera realmente importante. Não é possível pesquisar todos estes itens sem considerar que cidadãos são diferentes e têm necessidades/desejos diferentes. Desse modo, só podemos atendê-los de maneira adequada naquilo que desejam, se houver um entendimento de quais são os aspectos de desempenho a serem trabalhados para atender suas expectativas (CARVALHO, 2005).

Pobreza e exclusão social não são conceitos perfeitamente iguais, mas são muito próximos. A exclusão social é um fenômeno mais largo que a pobreza, pois dentro dela aparecem outras manifestações sociais como a marginalização, a participação nula ou precária na vida social e econômica, entre outras. A pobreza é um fator decisivo, mas também é vista como resultado da exclusão social (COSTA, 2006).

São muitos os males que assombram o mundo em que se vive – a pobreza extrema, a fome coletiva, a subnutrição, a destituição e a marginalização sociais, a privação de liberdade. O desenvolvimento é essencialmente um processo de expansão das liberdades reais de que as pessoas desfrutam. Desenvolvimento ultrapassa as visões restritas que o apresentam apenas como crescimento do Produto Nacional Bruto, aumento das rendas pessoais, industrialização, avanço tecnológico ou modernização social. A expansão da liberdade é considerada o fim primordial e o principal meio do desenvolvimento (SEN, 2008).

As questões ambientais assumem cada vez mais destaque na sociedade moderna, repercutindo em políticas governamentais, bem como no setor produtivo do país e do mundo. As agressões ao meio ambiente, se não forem evitadas ou minimizadas, em breve tornarão o processo de degradação irreversível, conduzindo o comprometimento da qualidade de vida das próximas gerações. A elaboração de políticas públicas deve desenvolver projetos e iniciativas que contribuam para a implantação e o aperfeiçoamento dos conceitos de desenvolvimento sustentável (NAIME, 2004).

Investir em saneamento pode significar um grande salto para o Município, em termos de dotação de infraestrutura requerida para a instalação de modernas empresas cada vez mais comuns nessa era da “globalização”. Não faz mais qualquer sentido pensar em investimentos em saneamento como “obras enterradas que podem ser construídas de qualquer jeito”, estes investimentos apresentam-se, nos dias de hoje, como obras de engenharia que incorporam elevado nível e evolução tecnológica e se caracterizam por maior qualidade, mais simplificação no processo construtivo e menor custo de implantação e operação (ESGOTOEVIDA, 2015).

É necessário diferenciar políticas públicas de políticas governamentais, de alcance reduzido de um ou dois mandados, para políticas estratégicas de longo prazo; com intensa discussão sobre os fins e os caminhos do crescimento e da sustentabilidade desejada e possível para a sociedade e o país.

A principal finalidade de “políticas públicas”, segundo Leroy (2002) deve ser criar condições para que a população que vive na indigência e na pobreza saia dessa situação e assegurar aos que vivem no Brasil, condições de vida ecologicamente saudáveis e socialmente justas. Para isto, é necessário que se criem as condições para que a maioria possa sair de sua condição de cidadania

desigual. Ainda segundo Leroy (2002), o meio para que isso aconteça é uma democracia participativa e deliberativa, com a implementação de políticas públicas em direção a uma sociedade mais igual e mais justa.

É preciso desenvolver todo tipo de mecanismo de controle social das políticas públicas, que passam, obrigatoriamente, pela qualificação dos usuários, em particular dos consumidores diretos. A difusão de informações é tarefa prioritária das entidades organizadas. O controle social é a única garantia do acesso universal e equitativo à água e aos serviços de saneamento. A história tem comprovado que os meios tradicionais de que o Estado dispõe, no âmbito da democracia representativa, isto é, os Ministérios Públicos e o Poder Judiciário, têm se mostrado incapazes de garantir aos cidadãos o acesso aos serviços adequados de saneamento. Essa capacidade, no Brasil, já se tornou crítica em relação ao atendimento por companhias estatais e tende a agravar-se em situações futuras com serviços privatizados (DOWBOR; TAGNIN, 2005).

O desenvolvimento sustentável, quer se refira ao desenvolvimento cultural, social, natural ou econômico, é um conceito ético baseado nos valores comuns da sociedade e deve ser contemplado de maneira interligada (MEIRA, 2004).

O setor de serviços ocupa posição de destaque na economia. O principal indicador utilizado para evidenciar este fato tem sido a participação do setor na ocupação de mão-de-obra (que cresce a taxas maiores do que nos demais setores da economia) e na geração de riqueza. Esta evolução tem gerado uma participação crescente do setor de serviços no PIB mundial (CARVALHO, 2005).

Viegas (2003) defende que avaliações de políticas públicas devem ser feitas, de preferência, por avaliadores externos ao processo. Os avaliadores não devem fazer parte do corpo funcional ou órgão que formula ou executa a política, a fim de que seja garantida a neutralidade do processo.

Cavalcanti (2008) escreve em seu artigo que avaliar políticas públicas é um importante mecanismo de gestão, pois fornece informações e subsídios para tomadas de decisões; não é simplesmente um instrumento de aperfeiçoamento ou redirecionamento dos programas empreendidos pelo governo, mas uma ferramenta capaz de prestar contas à sociedade das ações governamentais. A autora ressalta os conceitos básicos para avaliação das políticas públicas: eficiência, eficácia e efetividade, afirmando que estes conceitos se revelam importantes na medida em

que subsidiam na tradução da avaliação do planejamento, do desenvolvimento e da execução da política como um todo.

Tradicionalmente, em nosso país, as políticas públicas seguem uma tradição muito centralizadora, o que acaba por provocar a proposta de programas que são distantes da realidade e projetos sempre voltados para um mesmo público; daí a importância de a sociedade civil organizada, que possui um papel de grande importância na reivindicação dos direitos sociais, avaliar estas políticas públicas (COSTA, 2006).

Com a modernização da administração pública, a avaliação de políticas públicas assumiu grande relevância para as funções de planejamento e gestão governamental. Segundo Cunha (2006), a avaliação pode subsidiar o planejamento e a formulação das intervenções governamentais, o acompanhamento de suas implementações, suas reformulações e ajustes, assim como as decisões sobre a manutenção ou interrupção das ações. O instrumento contribui para a melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade da gestão e do controle sobre a efetividade da ação do Estado, bem como para a divulgação de resultados de governo.

1.3 A SAÚDE E O SANEAMENTO BÁSICO

A saúde é definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como o estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas como de ausência da doença; por ser tema de extrema relevância é que a saúde é referida em pelo menos oito artigos da Constituição Federal de 1988 (SANEAMENTO BÁSICO, 2015).

Diversas doenças infecciosas e parasitárias têm no meio ambiente uma fase de seu ciclo de transmissão, como por exemplo, uma doença de veiculação hídrica, com transmissão feco-oral. A implantação de um sistema de saneamento, nesse caso, significaria interferir no meio ambiente, de maneira a interromper o ciclo de transmissão da doença. O controle da transmissão das doenças, além da intervenção em saneamento e dos cuidados médicos, completa-se quando é promovida a educação sanitária, adotando-se hábitos de higiene (CASTRO, 1996).

As doenças intestinais são causadas pela falta de saneamento, pela água de má qualidade e pela ausência de condições adequadas para a disposição de dejetos

humanos. Sempre que águas imundas são encaminhadas ao solo, às sarjetas e aos cursos de água, elas podem constituir perigosos focos de disseminação de moléstias graves. A má disposição de lixo, por sua vez, além de provocar a multiplicação de vetores perigosos, pode causar a contaminação de águas superficiais e subterrâneas. Assim, distribuir água tratada e coletar a tratar o esgoto são fundamentais para a melhoria do quadro de saúde da população (NETTO, 1991).

O acesso ao saneamento básico já é um dos mais limitantes fatores para o desenvolvimento socioeconômico de muitas regiões. Nenhuma medida poderia contribuir mais para reduzir a incidência de doenças e salvar vidas no mundo em desenvolvimento do que fornecer água potável e saneamento adequado a todos.

Quadro 2 - Doenças relacionadas com água contaminada e com a ausência de rede de esgoto

DOENÇAS RELACIONADAS COM ÁGUA CONTAMINADA	DOENÇAS RELACIONADAS COM A AUSÊNCIA DE REDE DE ESGOTO
Leptospirose, Amebíase, Hepatite, Diarréias, Infecções na pele e nos olhos, Esquistossomose, Malária, Febre amarela, Dengue, Elefantíase, entre outras.	Poliomielite, Hepatite, Giardíase, Disenteria, Febre tifoide, Febre paratifoide, Lombriga, Tricuríase, Amarelão, Teníase, Cisticercose, Esquistossomose, entre outras.

Fonte: Orientação TCC Gestão Pública Municipal/2015

Alves (2011) afirma que água em abundância e de boa qualidade será um dos principais desafios para a humanidade, num futuro que está mais perto do que muitos pensam. Hoje, em algumas regiões, o mundo já convive com o problema da escassez e em alguns lugares a água tornou-se uma questão de segurança, em função de a escassez ameaçar a própria sobrevivência da humanidade, pela simples razão de que sem água não há vida.

Como a economia mundial deve continuar crescendo e a população aumentando, isto significa que a demanda por água também vai aumentar, mas as fontes de suprimento não aumentarão, se não houver uma mudança radical nos padrões atuais de uso e conservação, certamente faltará. Portanto, a garantia do suprimento de água passa a ser uma questão central da geopolítica mundial, exigindo políticas públicas cada vez mais eficientes para preservação deste bem tão essencial.

O objetivo do saneamento básico é controlar os fatores que afetam o ambiente físico, trazem prejuízos à saúde e reduzem a marcha de desenvolvimento

da comunidade, devendo para isso, inclusive, garantir o abastecimento de água potável suficiente e adequada ao consumo; prover a drenagem e a disposição de águas residuais e promover acondicionamento, coleta, transporte, tratamento e/ou destino do lixo e limpeza urbana. Somente com o atendimento destes objetivos a população vai ter uma melhor qualidade de vida (CARVALHO; OLIVEIRA, 1997).

Um dos maiores problemas constatados ao se estudar investimentos direcionados para melhoria do meio ambiente e conseqüente qualidade de vida das pessoas, é a dificuldade em se estabelecer valor para um bem ambiental (qualidade do ar, da água e dos recursos naturais, por exemplo). Poucos aceitam pagar pela qualidade de vida, embora todos queiram uma elevada qualidade. Hoje, entretanto, há uma tendência a maior realização de discussões e ao desenvolvimento de técnicas que possam avaliar, de forma confiável, o preço desses bens naturais, como é o caso da água, com valores que serão estabelecidos pelos Comitês de Bacias Hidrográficas, em função de sua escassez na bacia. Entre os principais problemas ambientais brasileiros estão a falta de água potável e falta de esgoto nas casas e comunidades, bem como poluição das águas de superfície em regiões urbanas (rios, bacias, praias). A maioria desses problemas resulta da dificuldade dos governos em realizar um gerenciamento eficiente e, principalmente de falta de recursos financeiros para realizar as grandes obras de saneamento (água e esgoto) requeridas para melhorar as condições existentes (MOURA, 2000).

A Sociedade organizada deve se manifestar organizadamente nos conselhos com propostas e estratégias reivindicando suas necessidades, com igualdade, liberdade e justiça. Somente desta maneira será ouvida (ADAMS; PEDRINI; SILVA, 2007).

A bandeira do desenvolvimento sustentável é defendida entre os países com potencial de crescimento. O desafio é elevar o nível geral de riqueza e qualidade de vida da população em sintonia com a eficiência econômica, a equidade social e a conservação dos recursos naturais. Assim sendo, no Brasil há um longo caminho a ser percorrido no que se refere a saneamento básico para se atingir o desenvolvimento sustentável (ESGOTO E VIDA, 2015).

Vale destacar que os investimentos em saneamento têm um efeito direto na redução de gastos públicos com serviços de saúde. Os investimentos realizados, além de trazer benefícios para a qualidade de vida da população, geram uma

economia nos serviços de saúde proporcional a 4 vezes o que foi investido em saneamento básico.

Dentre os benefícios gerados pelo investimento em saneamento estão a melhoria da saúde da população, a diminuição dos custos de tratamento de água, a melhoria do potencial produtivo das pessoas, a dinamização da economia e a geração de empregos, a eliminação da poluição, o desenvolvimento do turismo, a conservação ambiental e o reconhecimento da população.

O investimento em esgoto sanitário tem um forte impacto positivo sobre a economia dos Municípios, dentre eles, a valorização dos imóveis, a viabilização de “abertura” de novos negócios, o crescimento de negócios instalados, a criação de novos empregos e o aumento da arrecadação municipal de tributos (ESGOTO E VIDA, 2015).

1.4 AS PERSPECTIVAS DAS COMPANHIAS MUNICIPAIS E PRIVADAS DE SANEAMENTO BÁSICO FRENTE AO NOVO CONTEXTO INSTITUCIONAL

A realidade tem mostrado que existe uma crescente inter-relação entre o público e o privado, entre a atuação das autoridades públicas e a sociedade civil. Tem-se como exemplo as ONGs (Organizações não Governamentais). Não só o governo ou as autoridades públicas podem dar lugar à origem e modificação de uma política pública, mas também os sujeitos privados, a sociedade, pode exigir que as mesmas sejam criadas e se desenvolvam para benefício das pessoas de uma determinada comunidade (COSTA, 2006).

A concessão da prestação dos serviços representa um importante passo na ampliação da participação da iniciativa privada na esfera das políticas de recursos hídricos, em particular no que diz respeito ao principal e mais nobre uso da água, que é o saneamento. Trava-se, atualmente, um debate acirrado no mundo inteiro, até mesmo no Brasil, acerca da privatização da prestação dos serviços de saneamento. A questão central é: quem é mais capaz de garantir o acesso da população à água – o setor público ou privado? Ou ambos, por meio de parcerias adequadas? (DOWBOR; TAGNIN, 2005).

Em diversos aspectos, os municípios brasileiros têm tido dificuldades em assumir seu efetivo papel de responsáveis pela gestão dos serviços de saneamento, em consequência de uma herança da realidade histórica implementada com a centralização política. Assim, é fundamental que haja um resgate desse papel, na perspectiva de que esses serviços contribuam para a garantia de uma qualidade de vida digna para a população. Uma opção para a prestação destes serviços é a formação de consórcios intermunicipais, onde é realizado um acordo entre municípios, visando a consolidação de interesses e objetivos comuns, mediante a utilização de recursos humanos e materiais de que cada um dispõe, ou que podem mais facilmente ser obtidos pela união de vários municípios. Esses consórcios, além de permitirem a gestão do meio ambiente de forma mais global e integrada, podem se constituir em poderosos instrumentos para a viabilização, por exemplo, da disposição de lixo, da produção de água, da disposição de esgotos e do controle de enchentes (CASTRO, 1996).

A municipalização, desde que entendida não só como transferência de serviços e encargos, mas também de recursos e dotação orçamentária suficientes, é uma alternativa para a melhoria de vida da população, em síntese, a autonomia municipal consiste numa mudança na atuação dos órgãos governamentais: transferir, da União e do Estado para os municípios, as responsabilidades e subsídios necessários para que eles próprios possam assumir a execução dos serviços públicos que atendam aos interesses da população (JOVCHELOVITCH, 1993).

Muitos Municípios têm optado por desvincular-se das Companhias Estaduais, na expectativa de oferecer serviços de melhor qualidade a menores tarifas. Alguns criaram órgãos próprios para a gestão do saneamento, que podem assumir a forma de departamentos da administração direta, ou de autarquias; outros Municípios fizeram concessões para a iniciativa privada, o que gera frequentes conflitos com as empresas estaduais, que exigem indenizações pelos investimentos realizados (SENADO FEDERAL, 2015).

Também têm surgido problemas nos Municípios que concederam o serviço a iniciativa privada. Alguns realizaram concessões onerosas. Como resultado, são aumentadas as tarifas e reduzidos os investimentos necessários para a universalização do acesso.

A discussão da participação privada na gestão da água e, em particular, da prestação dos serviços essenciais de saneamento, é tarefa complexa, sobretudo por envolver uma grande variedade de situações locais e regionais. A iniciativa privada busca o lucro capitalista, pois existe interesse em aprovar a estratégia baseada na gestão privada das cidades rentáveis (em geral, as com mais de 100 mil habitantes), reservando as áreas mais carentes e menos lucrativas, tais como zonas rurais e pequenas comunidades, para a intervenção do estado (DOWBOR; TAGNIN, 2005).

Há tendência de ampliação da participação da iniciativa privada na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Essa participação ocorre principalmente pela celebração de contratos de concessão de serviço público com os Municípios, em substituição às companhias estaduais (SENADO FEDERAL, 2015).

A Fundação (2012) disponibilizou uma reportagem onde David Boys, membro do Conselho Consultivo da ONU, expõe que diante do fracasso de um modelo de privatização da água ao redor do mundo, devido não somente a problemas de mercado, mas principalmente à resistência da sociedade, uma nova forma de dominação dos recursos naturais pela iniciativa privada vem se desenhando. Conforme Boys (2012), já tem ramificações no mundo inteiro, inclusive aqui no Brasil. “São empresas locais que se apresentam como a salvação diante de uma possível inoperância das empresas públicas”. Na realidade, os governos municipais sofrem pressões para ceder à iniciativa privada. É vendida a eles a ideia de que a privatização é não só a melhor, mas a única alternativa para solucionar os problemas envolvendo saneamento e abastecimento. Só que as empresas não buscam o seu capital para investir no setor: elas buscam recursos públicos, completa.

A política de vender as estatais a preços de banana não está sendo abandonada. Muitos se aproveitaram da política de privatizações do governo brasileiro até 2002. Foram feitos excelentes negócios às custas do patrimônio público (BIONDI, 2006).

Com o PAC Cidade Melhor, o governo federal investe em um grupo de obras fundamentais para levar direitos sociais básicos à população urbana. Com esse projeto, serão feitas ações de infraestrutura, como saneamento, prevenção em áreas de risco, mobilidade urbana e pavimentação. As obras são realizadas em parceria

entre estados e municípios. O governo federal disponibiliza recursos, enquanto os demais entes federados apresentam projetos, fazem licitações e executam as obras.

A lei nº 11.445/2007, ao estabelecer diretrizes nacionais para o saneamento básico, é o seu marco regulatório. Em 22/02/2007 entrou oficialmente em vigor, e se aplica a municípios, estados, Distrito Federal e União, devendo também, ser observada por todos os prestadores de serviços. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico no Brasil. Após longo período de debates, a Lei veio regular um setor que, apesar da indiscutível relevância, permanecia sem regulação específica.

Um dos aspectos relevantes da lei é a indefinição quanto à titularidade dos serviços, e a fixação apenas de diretrizes gerais, que resulta do fato de não serem de competência da União o exercício das atividades executivas e operacionais do setor de Saneamento.

Aspectos importantes da Lei 11.445/2007 quanto à regulação dos serviços de saneamento básico:

a) reconhecimento da necessidade de que os serviços de saneamento tenham sustentabilidade econômica;

b) visão equilibrada da função social do saneamento importante para a saúde pública, para o meio ambiente e para o bem-estar da sociedade, mas que, como um serviço público, tem de ter sustentabilidade econômica para garantir sua prestação com qualidade, confiabilidade e continuidade;

c) possibilidade de resolução gradual dos problemas ambientais decorrentes da deficiência ou ausência de serviços de saneamento básico;

d) regulamentação da prestação regionalizada de serviços de saneamento básico, criando condições legais estáveis para a atuação de entidades e empresas estaduais, municipais e privadas em vários municípios, otimizando recursos logísticos, administrativos, técnicos e operacionais;

e) torna obrigatório um mínimo de organização institucional e normativo do titular dos serviços de saneamento básico, o que dá mais estabilidade aos contratos de delegação (concessão ou contrato de programa);

f) exige que toda relação entre titular e prestadores de serviços e entre prestadores de etapas complementares do mesmo serviço seja formalizada por contrato;

g) determina que os serviços sejam planejados e regulados;

h) estabelece diretrizes econômicas e sociais, as quais incluem as regras gerais para cobrança dos serviços de saneamento – tarifas, taxas e tributos, além das formas de quantificação dos serviços, como o volume de água consumida e de esgoto coletado, e a quantidade de lixo coletado;

i) estabelece técnicas para a prestação de serviços de saneamento básico: requisitos mínimos de qualidade, regularidade e continuidade;

j) trata do controle social dos serviços de saneamento básico, remetendo aos titulares deste a definição da forma como esse controle será organizado e exercido;

k) a Política Federal de Saneamento Básico, instituída pela Lei 11.445/2007, tem como componentes principais a cooperação com os municípios, os estados e o distrito federal na ampliação do acesso a serviços de saneamento básico de qualidade, contribuindo para a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população brasileira, com ênfase na redução das desigualdades regionais e sociais; e

l) em suas disposições transitórias, trata dos critérios de reversão aos respectivos titulares de serviços concedidos antes da vigência da Lei 8.987 de 13 de fevereiro de 1995 (Lei das Concessões), com contratos vencidos ou com concessões feitas mediante instrumentos precários, como convênios entre municípios e empresas estaduais, foram estabelecidos critérios de encerramento dos contratos.

Com a regulamentação da Lei Nacional do Saneamento (11.445/2007) e os investimentos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), o acesso ao tratamento de esgoto e a água de qualidade estará mais perto de todos. Enquanto a lei estabelece diretrizes para o saneamento básico determinando que tem que ter sustentabilidade econômica, que é importante para as pessoas e para o meio ambiente, exige formalização legal para a prestação dos serviços, determina planejamento e regulamentação dos serviços, estabelece diretrizes para cobrança dos serviços e requisitos mínimos de qualidade, regularidade e continuidade entre outras coisas; os recursos disponibilizados pelo PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) viabilizam de maneira contínua e planejada a execução das obras para que seja cumprida a lei na sua integralidade, criando-se desta forma uma inter-relação importante entre a Lei Nacional de Saneamento e o PAC.

Neste capítulo definiu-se estado, política, política pública e suas finalidades, falou-se da importância da participação da sociedade, saneamento básico,

importância da água e sua reservação no Brasil, Parcerias Público Privadas, avaliação dos serviços prestados, questões sociais e ambientais, desenvolvimento sustentável, relação saneamento básico/saúde/meio ambiente, perspectivas das companhias de saneamento básico municipais e privadas no momento atual, investimentos em saneamento básico através do PAC, aspectos importantes da lei 11.445/2007 quanto a regulamentação do saneamento básico; apresentando conceitos de vários autores que serão de extrema importância para o entendimento da pesquisa.

2 A CORSAN E O SANEAMENTO BÁSICO

Em 1936, quando a antiga Comissão de Saneamento foi transformada em Diretoria de Saneamento (a CORSAN ainda não existia, foi criada em 1965), pela primeira vez, as Prefeituras, através de convênios, concediam ao órgão Estadual a responsabilidade direta pela ampliação dos sistemas existentes ou implantação dos serviços. Como consequência, teve início o planejamento do saneamento em nível Estadual com a determinação de prioridades, resolvendo, desta forma, muitos problemas críticos de falta de água. Nessa época, municípios que haviam contraído empréstimos para a implantação dos seus sistemas de água e esgoto repassaram a atribuição ao Governo do Estado, que absorveu também o ônus dos financiamentos.

A gestão em políticas públicas voltada para o saneamento básico tornou-se cada vez mais necessária. A demanda por esta prestação de serviços cresceu muito, principalmente em função do grande número de pessoas que passaram a morar nas cidades.

Com base em Esgoto e Vida (2015), hoje saneamento básico e saúde pública caminham juntos. Para cada R\$1,00 (um real) investido no setor de Saneamento economizam-se R\$4,00 (quatro reais) na área de medicina curativa. É possível admitir que não há saúde sem saneamento. A negação deste direito à população tem consequências muito graves, principalmente para os mais pobres, residentes na periferia das grandes cidades ou nas pequenas e médias cidades do interior, enquanto que a oferta do saneamento proporciona saúde e mais qualidade de vida. Da população diretamente afetada, as crianças são as que mais sofrem. Basta se mostrar que os índices de mortalidade infantil em geral caem 21% quando são feitos investimentos em saneamento básico. Não se deve esquecer que um metro cúbico de água (1.000 litros) gera um metro cúbico de esgoto (1.000 litros), o que demonstra a importância de se investir nos dois setores.

A Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN oferece serviços de abastecimento de água tratada, coleta e tratamento de efluentes líquidos, além de promover campanhas de proteção ao meio ambiente através da realização de programas ambientais no âmbito Estadual. O serviço de abastecimento de água é prestado através de Contratos de Programa abrangendo 320 municípios atendidos pela CORSAN em todo o Estado, onde atende 99% da população que está inserida

na área urbana. A coleta e o tratamento de esgoto sanitário atingem 15% da população beneficiada pela companhia, índice que tende a se elevar, através do Programa de Aceleração do Crescimento – PAC. Nos demais Municípios a responsabilidade pelo saneamento básico fica a cargo dos Municípios, que criam autarquias para fazer a prestação dos serviços ou contratam empresas privadas.

O saneamento, além de condição básica para a saúde pública, constitui-se em fator de desenvolvimento econômico e de inclusão social da população. A CORSAN abastece atualmente mais de 7 milhões de gaúchos, o que corresponde a dois terços da população do Estado, e trabalha para a universalização da água tratada, proporcionando perspectivas de melhor qualidade de vida para as gerações futuras. Por estar inserida em uma área de atuação muito extensa e prestar um serviço vital para a saúde da população, torna-se indispensável um bom gerenciamento em políticas públicas voltadas para o saneamento básico.

É importante não esquecer o aspecto social que a CORSAN representa, já que presta um serviço tão essencial à população, daí o desafio de exercer este papel (principal finalidade da empresa), e continuar no mercado de maneira competitiva, o que é impossível se não apresentar resultados financeiros positivos.

Uma meta a ser atingida pela CORSAN é a universalização do saneamento básico no Rio Grande do Sul, para isto é imprescindível que o Estado se mobilize em torno desta pauta, pois a questão do saneamento está sendo muito discutida, e garantir o acesso a este serviço é uma prioridade das administrações públicas. Em Gramado a CORSAN atende 99% da população urbana, e está recebendo demanda para ampliar o percentual de atendimento na zona urbana e passar a atender algumas localidades da zona rural; quanto ao atendimento com coleta e tratamento de esgoto, ainda está longe do ideal, mesmo estando acima da média, pois 32% das ligações de água têm a sua disposição os serviços de coleta e tratamento de esgoto.

2.1 A CORSAN E A GESTÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS

Ao longo dos últimos anos observa-se um grande trabalho para disseminar as culturas de gestão e inovação no Rio Grande do Sul. Embora as estruturas, métodos e ferramentas tradicionalmente usadas pelos governos estejam

rapidamente perdendo sua efetividade, na medida em que não conseguem enfrentar as situações de alta complexidade cada vez mais presentes na agenda pública contemporânea, os movimentos inovadores, em gestão pública, ainda são amplamente insuficientes, frente à gravidade dos problemas a vencer. Uma ferramenta importante neste processo é a tecnologia, que faz considerável diferença nos resultados de qualquer atividade, pública ou privada. O mundo precisa de mudanças profundas e de líderes com esclarecimento suficiente para entender as grandes demandas que surgirão nos próximos anos, em uma sociedade que caminha cada vez mais para a globalização. É preciso assumir essa responsabilidade e colocar em primeiro plano o principal objetivo de todo o gestor público: qualificar, de forma substancial, a vida dos cidadãos (PICCOLI, 2010).

Há um conceito corrente nas organizações, segundo o qual qualidade só pode ser obtida se for exercido rigoroso controle sobre todas as atividades, particularmente se for exigido dos recursos humanos da empresa pleno atendimento a severas regras de comportamento e ação. Se o trabalho for desenvolvido sob disciplina orientada por rígidos padrões acredita-se que os resultados podem ser mais efetivos. Isso requer, da gerência, amplo domínio sobre tudo o que se faz, acompanhamento minucioso de atividades e monitoramento constante do processo. Os bons resultados dependem da forma como é feita a gestão e de como se trabalha (CARVALHO, 2005).

No site da CORSAN podem ser consultadas, por usuários de qualquer Município atendido pela mesma, informações da qualidade da água distribuída no seu Município. Estão disponíveis os padrões de qualidade e os resultados do Município consultado, mês a mês, dos principais parâmetros: turbidez, PH, cor, cloro livre residual, fluoretos, coliformes totais e coliformes termo tolerantes. Se o usuário quiser um laudo da qualidade da água distribuída, basta solicitar digitando o código do imóvel e estão disponíveis os resultados das análises físico-química e microbiológica com parecer técnico.

Embora sua formulação remonte às primeiras sociedades politicamente organizadas, neste início de terceiro milênio assiste-se a um renascer da cidadania. A busca pela real concretização deste conceito – que deve integrar as exigências morais de justiça, participação e democracia – tem se tornado um objetivo da sociedade moderna, que tem o dever de ampliar, divulgar e concretizar este conceito.

O Estado moderno, de direito e democrático, tem como obrigação primeira a adoção e boa gestão de políticas públicas de inclusão social para a consecução da plena cidadania. Ao conjunto de medidas, estratégias e ações adotadas denominam-se Políticas Públicas. Contudo, tal tarefa, por sua imensurável importância, não pode ser delegada unicamente ao Estado. A sociedade, de forma organizada, e cada cidadão, de forma individual, deve também assumir tal compromisso (COSTA, 2006).

Assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo assuntos de interesse coletivo é comunicação pública. Uma de suas finalidades principais é informar os serviços da administração e divulgar ações de interesse geral, para que os cidadãos tenham conhecimento de como está sendo feita a gestão de seus recursos, pois são relativos ao processo decisório e de ação dos agentes que atuam e decidem em temas de interesse público, ou seja, fazem a gestão em políticas públicas (DUARTE, 2007).

A CORSAN, comprometida com a política de transparência da gestão da administração pública estadual, disponibiliza em seu site dados sobre gastos e receitas. A companhia entende que a prestação de contas para os seus usuários e para a população em geral é um direito pleno da sociedade civil e torna acessível através do seu portal da transparência as práticas públicas, aumentando o conhecimento da sociedade em relação ao uso dos recursos públicos.

A lei de responsabilidade fiscal traz uma noção de equilíbrio para quem faz a gestão das contas públicas. Busca-se com esta lei o equilíbrio autossustentável, sem aumento da dívida. Por ser a dívida pública o principal problema de ordem macroeconômica enfrentado pelo País nos últimos tempos, esta lei determina que se gaste apenas o que se arrecada, pois nenhum ente público pode endividar-se (NASCIMENTO, 2006).

Ao serem definidas as políticas públicas, estas muitas vezes são pensadas no âmbito nacional, não condiz com a realidade do Brasil, que é territorialmente muito extenso, com diferentes realidades sociais. Além disto, para que tais Políticas sejam implementadas satisfatoriamente tem que ser levado em conta o ambiente global, não se pode esquecer que se vive em um cenário onde impera a globalização.

Existe também um grave problema no que se refere à gestão das empresas e de seus recursos. Em média 80% da população que tem acesso ao serviço de saneamento básico é atendida por empresas Estaduais, onde, em função de um

sistema de subsídios cruzados, os maiores sistemas, superavitários, subsidiam os menores, deficitários, que são geralmente os pequenos Municípios (OLIVEIRA, 2010).

2.2 A CORSAN E OS INVESTIMENTOS EM SANEAMENTO BÁSICO

Com base nas informações buscadas em CORSAN (2015), pode-se constatar que, para que os Municípios recebam recursos do PAC, é necessário que elaborem seus Planos Municipais de Saneamento, cujo objetivo é apresentar o diagnóstico do saneamento básico no território do Município e definir o planejamento das ações para o setor; as políticas públicas para distribuição destes recursos são construídas levando em conta os projetos de saneamento dos municípios, pois sua elaboração vai mapear as necessidades específicas de cada município.

Na intranet da CORSAN pode-se visualizar que entre obras de esgoto e água em andamento e programadas para Gramado, há um investimento disponível de R\$2.531.660,00 (dois milhões, quinhentos e trinta e um mil, seiscentos e sessenta reais), distribuídos conforme quadros abaixo:

Quadro 3 - Obras em andamento em Gramado

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CUSTO (R\$)
Estudos e Projetos – SAA e SES	256.000,00
Produção de Água Tratada (ETA)	50.000,00
Recalque de Água Tratada	50.000,00
Reservação	50.000,00
Tratamento de Esgoto (ETE)	7.600,00
Total Geral	413.600,00

Fonte: Diretoria de Expansão da CORSAN (2015)

Quadro 4 - Obras Programadas para Gramado

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANTITATIVO	CUSTO (R\$)
Ampliação de Rede de Água	11.352m	462.160,00
Recalque de Água Tratada	6	7.500,00
Substituição de Rede de Água	20.432m	1.648.400,00
Total Geral 2.118.060,00		

Fonte: Diretoria de Expansão da CORSAN (2015)

As obras de ampliação de redes de água irão disponibilizar água tratada para parte da pequena parcela da comunidade da área urbana que ainda não tem estes serviços a sua disposição (cerca de 1%). As obras de substituição de redes de água vão melhorar o abastecimento para cidadãos que já têm água tratada em suas residências (como, por exemplo, aumentar o diâmetro da rede para que a vazão da água melhore nas residências). As obras de execução de redes coletoras de esgotos irão disponibilizar serviços de coleta e tratamento de esgoto para um percentual maior da população de Gramado. Quando forem executadas as obras planejadas, que dividiram Gramado em 04 bacias para instalação de redes de coleta e tratamento de esgoto, aproximadamente 80% da população de Gramado vai ter este serviço a sua disposição, hoje o atendimento é para 32%. À medida que novas demandas vão surgindo, vão sendo solicitados recursos para novas obras, pois o processo é contínuo.

Na intranet da CORSAN pode-se visualizar o montante de investimentos para obras de água e esgoto que estão em andamento e programadas para a Cidade de Gramado, conforme quadros 03 e 04 acima. Estas obras vão dar mais qualidade de vida para a população, melhorando as condições de vida e contribuindo com a preservação do meio ambiente. Estes recursos são referentes a demandas já solicitadas, não esqueçamos que novas demandas surgem diariamente e à medida que as obras vão sendo aprovadas, mais recursos serão disponibilizados.

Através de recursos do PAC I, PAC II, Secretaria de Habitação e Saneamento e CORSAN, grandes investimentos estão sendo feitos dentro do Plano Estadual de Investimentos em Saneamento, principalmente em obras para captação e tratamento de esgoto.

Pode-se ler no boletim informativo 397 de 30/12/2014 da CORSAN, que esta lançou oficialmente no dia 29/12/2014 seu Plano de Gestão de Resíduos Sólidos

(PGRS). Este documento servirá para orientar todas as ações da empresa relativas a esse ramo do saneamento básico. A Companhia é uma das primeiras a cumprir a Lei 12.305/2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos. O adequado gerenciamento daquilo que é jogado fora se dará em seis etapas: coleta, segregação, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final; com esse processo a CORSAN colabora com a preservação dos mananciais, minimiza os impactos ambientais e proporciona mais saúde e qualidade de vida à população.

De acordo com FUNCORSAN (2015), David Boys, membro do conselho consultivo da ONU sobre água e saneamento, defende o fortalecimento do setor público. É coordenador dos trabalhos da PSI – Public Services Internacional, entidade vinculada às Nações Unidas para desenvolvimento de serviços públicos, com atuação mundial nas mobilizações, movimento e criação de políticas para manutenção da água pública. Para Boys (2012), a principal arma para combater a invasão de empresas privadas que buscam o lucro transformando um recurso natural em mercadoria, é o fortalecimento do setor público. Ele lamenta que as grandes empresas hoje estejam se servindo de dinheiro público para financiar privatizações com contratos de 20, 30 anos de operação que, segundo sua avaliação, não oferecem transparência alguma. A disseminação de uma visão de cooperação entre empresas públicas e governos, investimento no setor público e uma mobilização social de resistência à chegada de soluções milagrosas fazem parte da luta de Boys (2012).

A privatização pode contribuir para a recuperação financeira do Estado, desobrigando-o da alocação de recursos escassos para empresas estatais. Outra vantagem é que ocasiona a atribuição de responsabilidade ao setor privado pelos futuros investimentos produtivos, em função da transferência de áreas estatais ao setor privado, possibilitando ao estado adquirir maior capacidade de dedicação, com maior ênfase às áreas sociais, além de promoção de ajustamento do crescimento e da distribuição de riquezas no País. Tanto a eficiência gerencial quanto a eficiência econômica tende a aumentar em decorrência da maximização do ambiente competitivo posterior a adequado programa de privatização (NETO, 1994).

A modernização das economias e o investimento em áreas sociais exigem modificações de postura dos governos com relação às empresas estatais. A privatização de empresas é um processo que diversos governos estão implementando como forma de redefinir o papel do Estado. As empresas estatais

foram criadas com o objetivo de desenvolver um determinado setor. Após a consolidação deste mercado, o Estado deveria retirar-se e deixar que a competição e a livre iniciativa exerçam este papel e desenvolvam o setor. Com a saída do mercado e a recuperação dos investimentos realizados nas empresas privatizadas, o Estado poderá canalizar recursos para setores carentes, procurando aumentar a eficiência da distribuição de recursos (TOMEI; BRAUNSTEIN, 1993).

A sociedade gaúcha foi contemplada com uma inovação – contratos de gestão baseados em planejamento estratégico. A novidade vem comprometida com melhores serviços públicos, mais desenvolvimento e melhor qualidade de vida para todos. Estes propósitos embasaram os Contratos assinados com a CEEE, CRM, SULGÁS, CORSAN, CEASA, CORAG e PROCERGS. Práticas modernas e transparentes foram referenciadas nestes contratos, pois elas representam o compromisso com resultados e eficiência nas ações desenvolvidas. O contrato de Gestão é um instrumento para a modernização do setor público, como especificado nas estratégias de Governo do Rio Grande do Sul e plano plurianual, e que vai ao encontro de objetivos para desenvolvimento econômico sustentável e ampliação da capacidade de inovação tecnológica gaúcha, estimulando o empreendedorismo, ampliando um modelo de gestão pública pautando em resultados e modernizando os serviços públicos (PICCOLI, 2010).

Conforme boletim informativo 392 de 19/12/2014 da CORSAN, a qualificação da relação com os municípios norteou a atuação da CORSAN nos últimos anos. Esse trabalho teve excelentes resultados, pois é a empresa pública estadual que mais assinou contratos de programa com prefeituras no Brasil. Para a Companhia, os compromissos firmados nos contratos de programa são inabaláveis e a valorização destes reforça a parceria com os Municípios. A criação das Superintendências Regionais contribuiu para a descentralização da gestão e a implantação dos Fundos Municipais de Gestão compartilhada é um exemplo dessa relação qualificada, pois parte dos recursos arrecadados é destinado a investimentos nas próprias cidades.

O Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) é um programa do governo federal brasileiro que engloba um conjunto de políticas econômicas e que tem como objetivo acelerar o crescimento econômico do Brasil, sendo uma de suas prioridades o investimento em infraestrutura, em áreas como saneamento, habitação, transporte, energia e recursos hídricos, entre outros. O PAC é o maior projeto estratégico feito

no Brasil e está mudando o jeito de planejar e executar os investimentos; aumentando o ritmo da economia e combinando esse aumento com geração de empregos, distribuição de renda e inclusão social.

Neste capítulo falou-se da história da CORSAN e sua criação, na relação saneamento básico/economia medicina curativa/desenvolvimento econômico, os serviços prestados pela CORSAN e seu aspecto social, universalização do saneamento básico, gestão e controle em políticas públicas, disponibilidade de informações da CORSAN para seus usuários, cidadania, política de transparência, lei de responsabilidade fiscal, subsídio cruzado, investimentos em saneamento básico, obras em andamento e programadas, fortalecimento do poder público, privatização, contratos de gestão; apresentou-se conceitos que proporcionarão clareza da pesquisa e relacionou-se a análise de resultados com a literatura pesquisada.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste momento descreve-se o caminho que será percorrido para a realização da pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O método de abordagem utilizado é o método dedutivo que segundo Gil (2002), parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar à conclusão de maneira puramente formal, em virtude de sua lógica.

O estudo é do tipo exploratório, em que, segundo Oliveira (2001, p. 134), se dá “[...] ênfase à descoberta de práticas que precisam ser modificadas e na elaboração de alternativas que possam ser substituídas, buscando proporcionar maior entendimento do problema, tornando-o mais claro.” O tipo de pesquisa utilizado será o quantitativo.

3.2 METODOLOGIA DE PESQUISA

“A metodologia dá origem ao método, imprescindível para a existência da ciência. O método mostra o caminho que deve ser seguido, detectando erros e auxiliando o pesquisador para que os objetivos sejam alcançados, possibilitando a pesquisa”, conforme Marconi e Lakatos (2003, p. 83).

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, qual seja, o município de Gramado/RS, pois, tomou-se como base os apontamentos de Gil (2002), de que esta estratégia de pesquisa caracteriza-se como um estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamento considerados.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os dados serão coletados através da aplicação de um questionário (OLIVEIRA, 2001) e de pesquisa documental. Como documentos, foram realizadas pesquisas em material publicado pela CORSAN, objeto de estudo, em seus endereços eletrônicos; matérias e artigos publicados na imprensa; informações disponíveis em documentos e relatórios da Companhia em estudo.

3.4 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo de pesquisa, que representa o “conjunto de elementos do qual serão retiradas as amostras” (GIL, 2002, p. 108), é constituído pelos 16.000 domicílios urbanos de Gramado que são atendidos pela CORSAN.

Em relação à amostra, “uma porção ou parcela do universo, que realmente será submetida à verificação, é obtida ou determinada por uma técnica específica de amostragem” (OLIVEIRA, 2001, p. 160), decidiu-se entrevistar 3,13% do universo da pesquisa. Portanto, 500 domicílios de Gramado integraram a amostra e responderam ao questionário de pesquisa.

3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário semiestruturado com 10 perguntas fechadas.

As perguntas foram construídas levando em consideração os objetivos a serem atingidos, conforme quadro 5:

Quadro 5 – Vinculação dos objetivos com o questionário

VINCULAÇÃO DO QUESTIONÁRIO COM OS OBJETIVOS:	
Objetivos	Vinculação com entrevista e questionário
Avaliar as políticas públicas de saneamento básico (tratamento de água e coleta e tratamento de esgoto) da Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN.	A análise será feita a partir do percentual de atendimento, do nível de satisfação dos cidadãos e dos investimentos em andamento e programados. As respostas das perguntas 1, 2, 7, 8, 9 e 10 irão nos dar esta informação, sob o ponto de vista dos usuários pesquisados.
Descrever como a população de Gramado avalia a prestação de serviços de coleta e tratamento de esgoto.	Será feita a avaliação quando os dados forem computados e verificado o nível de satisfação dos cidadãos pesquisados. As respostas das perguntas 3 e 4 vão nos dar esta informação, sob o ponto de vista dos cidadãos pesquisados.
Descrever como a população de Gramado avalia a prestação de serviços de fornecimento de água tratada.	Será feita a análise verificando-se as respostas das questões 05, e 06 do questionário, sob o ponto de vista dos cidadãos pesquisados.
Descrever a percepção que a população de Gramado tem da qualidade da água distribuída e identificar desafios e oportunidades para aperfeiçoar a gestão e condução de políticas públicas.	Serão identificados desafios e oportunidades de melhorias, como por exemplo necessidade de aumentar a disponibilidade dos serviços de coleta e tratamento de esgoto, necessidade de fazer trabalho de conscientização e oportunidade de fazer um trabalho com cidadãos não satisfeitos. As respostas das perguntas 5, 8, 9 e 10 vão nos dar estas informações, sob o ponto de vista dos cidadãos pesquisados.

Fonte: Elaborado pela autora (2015)

O questionário foi utilizado para obter informações diretamente com os cidadãos usuários da CORSAN, de forma a embasar a análise (MARCONI; LAKATOS, 2009). No entanto, antes da aplicação, realizou-se teste-piloto do questionário para verificação de sua confiabilidade. A aplicação ocorreu em abril/2015.

3.6 ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta de dados, a seguinte etapa foi a análise dos mesmos. Segundo Gil (2002, p. 13) “a análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação.”

Nesta etapa se inicia o processo de comparação do resultado da pesquisa com o objetivo da mesma, e com a literatura pesquisada. Os dados quantitativos

obtidos serão utilizados para interpretação, análises e conclusões. A técnica de análise utilizada será a estatística descritiva, sendo os dados apresentados através de tabelas.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DOS RESULTADOS

Os resultados a seguir referem-se ao questionário que pode ser visualizado no apêndice A. Apresenta-se a tabulação dos resultados em tabelas, sendo que as perguntas 05, 06 e 07 analisadas consideraram:

- a) quantidade de economias com água e esgoto ligados;
- b) quantidade de economias com água ligada; e
- c) quantidade total da amostra, estas demonstradas em tabelas.

Com a aplicação do questionário, a primeira questão buscou identificar se na rua em frente à casa do respondente existia rede para coleta e tratamento de esgoto. Dos 500 respondentes, somente 160 responderam afirmativamente esta pergunta, como pode-se verificar na tabela 1 apresentada a seguir.

Tabela 1 - Residências com disponibilidade rede/esgoto

	QUANTIDADE	% (PERCENTUAL)
Sim	160	32,00
Não	327	65,40
Não sei	13	2,60
Total	500	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Pode-se verificar que 65,40% das residências pesquisadas não contam com a oferta de coleta e tratamento de esgoto sanitário. Esta constatação revela que a política de saúde pública no município deixa a desejar.

Gramado é um Município com alta qualidade de vida no Estado e com alto índice de desenvolvimento econômico e social, além de ser o principal polo de atração turística do Estado, mesmo assim o atendimento ao saneamento básico no que se refere à coleta e tratamento de esgoto disponibiliza o serviço para somente 32% das residências. Das residências onde a CORSAN é responsável pelo saneamento básico no Rio Grande do Sul 15% tem o serviço de coleta e tratamento de esgoto à disposição; mas em alguns municípios (principalmente os menores e com recursos mais escassos) as obras para coleta e tratamento de esgoto sequer iniciaram.

Quanto maior o percentual de atendimento deste indicador melhor será a qualidade de vida da população, menor será a mortalidade infantil e mais preservado

será o meio ambiente. Os contratos de programa dos Municípios com a CORSAN, a partir da última renovação preveem também a coleta e tratamento do esgoto sanitário. Em função disso altos investimentos estão sendo feitos, o que vai ampliar o atendimento desta prestação de serviços à população.

Buscou-se também identificar se a residência dos respondentes que responderam afirmativamente à questão anterior estava conectada à rede de coleta e tratamento de esgoto. Dos 160 respondentes, 137 responderam afirmativamente à essa questão (vide Tabela 2).

Tabela 2 – Residências conectadas rede/esgoto

	QUANTIDADE	% (PERCENTUAL)
Sim	137	85,63
Não	23	14,37
Total	160	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Pode-se perceber que 14,37% não se preocuparam em providenciar a conexão com a rede de coleta e tratamento de esgoto, apesar de a mesma estar disponível na frente da sua residência. Isso revela um alto grau de inconsciência social e irresponsabilidade frente à questão básica de saúde e preservação do meio ambiente.

A questão do pagamento mensal por esta prestação de serviços (que corresponde a 70% do valor cobrado pelo tratamento e distribuição de água) contribui para que os usuários resistam em se conectar à rede de coleta e tratamento de esgoto, inclusive os grandes consumidores.

A CORSAN contratou uma empresa para fazer este trabalho de conscientização de casa em casa, mas fica clara a necessidade de intensificar este trabalho para que todos os que têm a disponibilidade dos serviços se conectem. Está sendo trabalhada também em parceria com o poder público a parte legal da obrigatoriedade de efetuar as ligações onde o serviço está à disposição, principalmente dos grandes consumidores, que são os que causam mais danos ao meio ambiente.

A terceira questão buscava identificar a satisfação dos participantes da pesquisa que responderam afirmativamente à questão anterior com a prestação de

serviços de coleta/tratamento de esgoto. Dos 137 respondentes, 110 indicaram estar satisfeitos com os serviços prestados.

Tabela 3 - Percentual satisfação serviços/esgoto

	QUANTIDADE	% (PERCENTUAL)
Sim	110	80,29
Não	07	5,11
Não sei	20	14,60
Total	137	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Analisando a tabela 3, percebe-se que a grande maioria mostra satisfação com a prestação de serviços de coleta e tratamento de esgoto. No entanto, a pesquisa revela a oportunidade de trabalhar com os 14,60% que responderam que não sabem e com os 5,11% que responderam não, para que seja feito um trabalho de conscientização da importância desta prestação de serviços para a qualidade de vida e saúde das pessoas e para o meio ambiente. É importante também saber por que 5,11% dos respondentes não estão satisfeitos.

Buscou-se também verificar se os respondentes consideram justo o preço cobrado pela coleta e tratamento de esgoto. Dos 137 clientes da CORSAN, apenas 33,58% consideram o preço justo. Em função de a pesquisa ter sido feita por funcionária da CORSAN e neste caso a resposta “neutra” ser mais confortável, pode haver um enviesamento nas respostas. Desta forma, considera-se, para efeito de análise que aqueles, que responderam “não sei” estariam mais inclinados a responder que o preço é muito alto. Neste caso, verifica-se que 66,42% dos respondentes consideram o preço cobrado para coleta e tratamento de esgoto muito alto (vide Tabela 4).

Tabela 4 - Análise preço cobrado/esgoto

	QUANTIDADE	% (PERCENTUAL)
Preço é justo	46	33,58
Preço é muito alto	51	37,22
Não sei	40	29,20
Total	137	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Considerando que o valor pago por esta prestação de serviços equivale a 70% do valor cobrado pelo tratamento e distribuição de água, pode-se entender que, para muitos, mesmo analisando custo/benefício, se torna caro. No entanto, se forem considerados os investimentos feitos (que são altos) e novamente custo/benefício, constata-se que é um investimento essencial para as pessoas e o meio ambiente, e sem previsão de retorno a longo prazo.

Analisando o resultado das respostas a essa pergunta, pode-se constatar porque há pouca demanda por solicitações desta prestação de serviços e até mesmo a resistência em se conectarem à rede quando o serviço está disponível. Existe necessidade de se fazer um trabalho de divulgação e conscientização da importância desta prestação de serviços.

A quinta questão buscou verificar se os respondentes estão satisfeitos com a qualidade de água fornecida pela CORSAN.

Considerando cidadãos com água e esgoto ligados 97,81% estão satisfeitos, 1,46% não estão satisfeitos e 0,73% não sabem, o que demonstra grande percentual de satisfação.

Considerando cidadãos com somente água ligados 92,84% estão satisfeitos, 6,06% não estão satisfeitos e 1,10% não sabem, o que demonstra que a população de Gramado está satisfeita com a qualidade da água fornecida pela CORSAN.

Tabela 5 - Análise qualidade água – todos os cidadãos

	QUANTIDADE TOTAL	% (PERCENTUAL)
Sim	470	94,00
Não	29	5,80
Não sei	01	0,20
Total	500	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Os resultados mostram grande percentual de satisfação com relação à qualidade de água fornecida pela CORSAN em Gramado. O percentual de usuários que não está satisfeito vai de 1,46% para 6,06% quando são pesquisados os usuários com somente água ligada. Como oportunidade de melhoria poderia haver uma verificação do porquê de 5,80% não estarem satisfeitos.

A sexta questão buscou identificar se os usuários consideram justo o preço cobrado pelo abastecimento de água.

Considerando cidadãos com água e esgoto ligados 70,07% consideram o preço cobrado justo, 18,25% acham o preço muito alto e 11,68% não sabem, a grande maioria considera o preço cobrado justo.

Considerando cidadãos com somente água ligados 58,95% consideram o preço justo, 36,09% muito alto e 4,96% não sabem, neste quesito também a grande maioria considera o preço cobrado pelo abastecimento de água justo. Comparando com o resultado dos cidadãos que possuem água e esgoto ligados, o percentual dos que acham o preço muito alto atendidos com somente água ligada é bem maior, aumenta de 18,25% para 36,09%.

Tabela 6 - Análise preço água – todos os cidadãos

	QUANTIDADE TOTAL	% (PERCENTUAL)
Preço justo	305	61,00
Preço é muito alto	165	33,00
Não sei	30	6,00
Total	500	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Para 33,00% dos respondentes o preço cobrado pelo abastecimento de água é muito alto, enquanto que 66,42% consideram o preço cobrado pela coleta e tratamento de esgoto muito alto. A população entende que o abastecimento de água é essencial “sem água o homem não sobrevive”, mas não percebe o mesmo em relação ao esgoto; o que aponta para uma necessidade urgente de maior divulgação e conscientização da importância desta prestação de serviços.

Procurou-se verificar se os respondentes estão satisfeitos com os serviços prestados pela CORSAN.

Considerando cidadãos com água e esgoto ligados 26,28% estão muito satisfeitos, 69,34% estão satisfeitos, 3,64% mais ou menos e 0,74% insatisfeitos, identifica-se um alto grau de satisfação.

Considerando cidadãos com somente água ligados 18,73% estão muito satisfeitos, 68,32% satisfeitos, 12,12% mais ou menos, 0,55% insatisfeitos e 0,28% muito insatisfeitos, percebe-se que a população de Gramado está satisfeita com os serviços prestados pela CORSAN.

Tabela 7 - Análise satisfação serviços prestados – todos os cidadãos

	QUANTIDADE COM ÁGUA/ESGOTO LIGADO	% (PERCENTUAL)
Muito satisfeito	99	19,80
Satisfeito	344	68,80
Mais ou menos	54	10,80
Insatisfeito	02	0,40
Muito insatisfeito	01	0,20
Total	500	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Pelos dados encontrados, percebe-se que a grande maioria dos moradores de Gramado atendidos pela CORSAN aprova os serviços prestados. Como desafio e oportunidade de melhoria dos serviços prestados, poderia ser feita uma pesquisa para averiguar o porquê da insatisfação de 11,40%.

Na questão oito procurou-se verificar se os investimentos em saneamento básico (tratamento de água e coleta e tratamento de esgoto) estão atendendo às necessidades da comunidade.

Tabela 8 - Análise investimentos saneamento básico

	QUANTIDADE	% (PERCENTUAL)
Sim	205	41,00
Não	92	18,40
Em parte	175	35,00
Não sabe	28	5,60
Total	500	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

A maioria dos respondentes (53,40%) da população de Gramado entende que os investimentos em saneamento básico não estão atendendo às necessidades da comunidade, colocando em cheque as políticas públicas de saneamento básico, cuja responsabilidade é do poder público. Será que a deficiência de atendimento não se deve a um fato conhecido na política como “cano enterrado não rende voto”?

Buscou-se também verificar se o saneamento básico (água tratada e coleta e tratamento de esgoto) contribui para melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Tabela 9 - Análise saneamento básico/qualidade vida pessoas

	QUANTIDADE	% (PERCENTUAL)
Sim	450	90,00
Não	12	2,40
Em parte	11	2,20
Não tenho conhecimento	27	5,40
Total	500	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

Fica clara a percepção da comunidade de Gramado em relação à melhoria que o acesso ao saneamento básico traz para a qualidade de vida das pessoas.

Como oportunidade de melhoria fica a sugestão para que seja feito um trabalho de conscientização do quanto é importante o saneamento básico e que é um direito do cidadão e um dever do estado proporcioná-lo.

A décima questão buscou verificar se os respondentes acham importante ter acesso à água tratada e coleta e tratamento de esgoto para o desenvolvimento da cidade e preservação do meio ambiente.

Tabela 10 - Análise saneamento básico/cidade/meio ambiente

	QUANTIDADE	% (PERCENTUAL)
Sim	490	98,00
Não	01	0,20
Em parte	02	0,40
Não tenho conhecimento	07	1,40
Total	500	100,00

Fonte: Elaborada pela autora (2015)

O resultado a este questionamento demonstra que a população de Gramado tem o entendimento de que o acesso ao saneamento básico quando precário pode limitar o desenvolvimento das cidades e prejudicar a preservação do meio ambiente.

Comparando-se a análise de resultados com a literatura levantada, pode-se relacionar esta com os achados na pesquisa. Cunha (2006) escreve que a avaliação de política pública têm grande relevância para as funções de planejamento e gestão governamental; alguns resultados da pesquisa confirmam esta informação, por exemplo, o percentual de cidadãos que tem a sua disposição rede para coleta e tratamento de esgoto e não se conectaram à rede ou a constatação da necessidade

de mais redes para coleta e tratamento de esgoto direcionam a necessidade e o rumo que deve seguir o planejamento de gestão governamental. Dowbor e Tagnin (2005) afirmam que os meios tradicionais de que o estado dispõe, têm se mostrado incapazes de garantir aos cidadãos o acesso aos serviços adequados de saneamento; fica clara a veracidade desta informação quando analisamos os resultados da pesquisa na questão 08 e constatamos que os investimentos em saneamento básico não estão atendendo às necessidades da comunidade.

Ainda segundo a literatura levantada pode-se verificar que Piccoli (2010) afirma que o principal objetivo de todo o gestor público é qualificar, de forma substancial a vida dos cidadãos; Carvalho (2005) escreve que os bons resultados dependem da forma como é feita a gestão e de como se trabalha; e Carvalho e Oliveira (1997) falam da importância do saneamento para que a população tenha uma melhor qualidade de vida. Fica claro, pelos resultados da pesquisa, que a população tem esta percepção.

CONCLUSÕES

Este estudo teve como objetivo geral avaliar as políticas públicas de saneamento básico (tratamento de água e coleta e tratamento de esgoto) da Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN, para identificar desafios e oportunidades para aperfeiçoar a gestão e a condução de políticas públicas para o saneamento básico. Assim, a presente monografia, a partir do grau de satisfação dos usuários da CORSAN em Gramado e do volume de recursos aplicados, abordou uma avaliação da gestão em políticas públicas para o saneamento básico no Município sob o ponto de vista dos cidadãos de Gramado e dos recursos investidos.

Em Gramado, a avaliação das políticas públicas sob o ponto de vista dos cidadãos, mostra que os serviços prestados têm qualidade, mas ainda não atendem plenamente às necessidades da Comunidade, pois a coleta e tratamento de esgoto ainda é disponibilizado para um percentual pequeno da mesma.

As políticas públicas voltadas para a saúde nos últimos tempos têm sido de grande importância para a população de todo o país, mesmo sabendo-se que a sua implementação não tenha sido aplicada de forma equitativa e satisfatória. Historicamente, as políticas públicas, especialmente no Brasil, vêm se caracterizando de forma subordinada aos interesses econômicos e políticos, sendo implementadas através de práticas assistencialistas e clientelistas, refletindo relações que não incorporam o reconhecimento dos direitos sociais. Constata-se, portanto, a existência de um padrão de relações que prejudicam as classes mais baixas ao apresentar como favor os direitos do cidadão.

O saneamento promove a saúde pública preventiva, reduzindo a necessidade de procurar os estabelecimentos de saúde, porque o mesmo elimina a possibilidade de contágio por diversas moléstias. Onde há saneamento, são maiores as possibilidades de uma vida mais saudável e os índices de mortalidade – principalmente infantil – permanecem em baixos patamares. O saneamento gaúcho tem um presente próspero, atualmente o montante de investimentos proporcionam mais saneamento à população.

Pode-se ler no balanço social da CORSAN, entregue a todos os Prefeitos Municipais onde a empresa faz a prestação de serviços no início de 2015, que ao renovar os contratos de programas com 278 municípios (dos 320 Municípios

atendidos pela CORSAN), a Empresa reafirma o compromisso com a universalização do acesso aos serviços de água e esgoto. Se por um lado, o direito à água potável já é proporcionado à maior parte da população urbana, o desafio reside na elevação dos índices de esgotamento sanitário em todas as regiões. Atualmente, no Rio Grande do Sul, o percentual de esgoto tratado gira em torno de 15%. Com os investimentos programados pela Companhia, chegará a 50%, o que significa que será triplicado em um curto espaço de tempo. Até 2018, as principais cidades gaúchas deverão atingir percentuais entre 70% e 80% de esgoto tratado, enquanto os municípios de menor porte alcançarão índices entre 20% e 30%. Em Gramado, hoje, atendemos 99% da população com fornecimento de água tratada e 32% da comunidade é atendida com coleta e tratamento de esgoto.

A CORSAN atende com água tratada 99% dos cidadãos dos Municípios onde existe a concessão dos serviços. A gestão em políticas públicas deve buscar viabilizar este percentual de atendimento também para coleta e tratamento de esgoto.

Com base nas análises de dados, levando-se em conta o grau de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados e com a qualidade do produto recebido, foi analisada a eficiência da gestão em políticas públicas. Pode-se perceber que a população de Gramado aprova os serviços de saneamento básico prestados pela CORSAN e a qualidade da água. Considera justo o preço cobrado pelo tratamento e distribuição de água, mas acha o preço cobrado pela coleta e tratamento do esgoto muito alto. Reconhece a importância do saneamento básico para uma melhor qualidade de vida, para o desenvolvimento das cidades e preservação do meio ambiente, mas conclui que os investimentos em saneamento básico não estão atendendo às necessidades da população. Fica clara a necessidade de ampliar as redes para coleta e tratamento de esgoto; a necessidade de fazer um trabalho de conscientização com os cidadãos que têm os serviços de coleta e tratamento de esgoto e ainda não se conectaram à rede, e a necessidade de junto com o poder público trabalhar com os grandes consumidores a conscientização e a obrigatoriedade de utilizarem água da CORSAN e não de poços, e de se conectarem às redes de esgoto quando estas estão à disposição.

Conclui-se que é necessário manter e, se possível, melhorar a qualidade dos serviços de saneamento básico prestados pela CORSAN, referentes a tratamento e distribuição de água tratada, aprovados pela comunidade de Gramado. Quanto a

coleta e tratamento de esgoto, o atendimento ainda é para um percentual pequeno da população. É preciso continuar ampliando as redes para disponibilizar estes serviços para uma parcela maior da população. Também se constata que é importante ampliar o trabalho de divulgação e conscientização da disponibilidade e importância dos serviços de saneamento básico para a saúde das pessoas, para o meio ambiente e para o desenvolvimento das comunidades, a fim de que a comunidade solicite mais demandas para atender às suas necessidades e depois de o serviço disponibilizado, se conecte às redes.

Quando os governantes se conscientizarem da importância de investir em educação para que o povo tenha maior percepção de suas necessidades, as demandas por solicitação dos serviços de saneamento básico aumentarão bastante, o povo vai exigir que uma parcela maior dos seus recursos seja investida neste setor, já que este investimento vai dar retorno imediato para a sua qualidade de vida e preservação do meio ambiente, vital para a sobrevivência do ser humano. Ou será que não é interessante o povo ter conhecimento, para que os recursos sejam aplicados conforme os interesses destes governantes?

A compreensão da relação entre saneamento, saúde e meio ambiente, revela-se um pressuposto fundamental para o planejamento de políticas públicas. Assim, o trabalho mostra a importância da integração entre esses setores afins para que as demandas por parte da população sejam sanadas de forma efetiva. Dessa forma, o estudo permitiu concluir que a integração das políticas e ações com outros setores afins juntamente com uma participação da sociedade nas decisões dos conselhos proporcionariam resultados mais satisfatórios na saúde pública da população.

Pelos percentuais da pesquisa, constatamos que o alto grau de conscientização da comunidade de Gramado com relação à importância do saneamento básico para melhorar a qualidade de vida das pessoas, para o desenvolvimento da cidade e preservação do meio ambiente, levam ao entendimento de que a gestão em políticas públicas para o saneamento básico no Município está sendo eficiente no que se refere aos serviços que presta e ao produto que disponibiliza. No entanto, é deficiente na disponibilização dos serviços para coleta e tratamento de esgoto. É importante enxergar também o grau de inconsciência social de 14,37% dos usuários que têm à sua disposição serviços de coleta e tratamento de esgoto e não utilizam os serviços.

Depois da análise dos dados pode-se questionar: Precisa privatizar? A questão não é melhorar os investimentos? O setor privado não vai cumprir a tarefa social do saneamento básico, por que quer atuar somente nas áreas que são rentáveis, que possam ganhar mais dinheiro, não tendo interesse onde realmente há uma demanda pelo saneamento: nas periferias das grandes cidades, nas pequenas cidades e nas áreas rurais, nestes locais só haverá investimentos para atendimento das necessidades da população se a prestação de serviços for estatal; só não podemos esquecer que as empresas públicas têm que ser financeiramente sustentáveis, para isto é vital uma boa gestão. Não podemos permitir a política de vender estatais a preço de banana, onde são feitos excelentes negócios a custa do patrimônio público.

Considerando a importância do tema abordado no presente trabalho e para finalizá-lo, sugere-se que novas pesquisas sobre avaliação da gestão em políticas públicas voltadas para o saneamento básico sejam realizadas, já que uma ampla e geral avaliação deveria levar em conta vários outros fatores. O foco deste trabalho esteve voltado aos cidadãos da cidade de Gramado, e por isto apenas o ponto de vista destes cidadãos foi levado em consideração, pôde-se ter uma panorama geral, para tanto, utilizou-se o aprendizado oportunizado pelo curso de Gestão Pública Municipal.

Dessa forma, a pesquisa poderá ser ampliada e servir como base para futuros estudos, contribuindo para o tema de estudo proposto e para um melhor alinhamento de interesses entre as necessidades da população e a eficiência da gestão em políticas públicas, já que se trata de um serviço tão importante para a qualidade de vida das pessoas, para a saúde e o meio ambiente.

REFERÊNCIAS

ADAMS, PEDRINI e SILVA, Telmo, Dalila Maria e Vini Rabassa. **Controle social e fortalecimento da democracia participativa**. São Paulo, 2007.

ALVES, Francisco. **E quando a água faltar?**. *Revista Saneamento Ambiental*, Ano XXI, N. 154, março/abril 2011.

ARRETCHE, Marta. **Dossiê agenda de pesquisa em políticas públicas**. *Revista Brasileira de Ciências Sociais* (RBCS), Vol. 18, N. 51, fev. 2003.

BIONDI, Aloysio. **O Brasil Privatizado – Um balanço do desmonte do Estado**. São Paulo, 2006.

BRASIL. **Lei 11.445/2007**. Marco Regulatório do Saneamento Básico.

BRITO, Paulo. **Economia Brasileira – Planos Econômicos e Políticas Econômicas Básicas**. São Paulo, 2004.

CARVALHO, Anésio Rodrigues de; OLIVEIRA, Maria Vendramini Castrignano de. **Princípios Básicos do Saneamento do Meio**. São Paulo, 1997.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco (coord.). **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro, 2005.

CASTRO, Alaor de Almeida. **Manual de Saneamento e Proteção Ambiental para os Municípios**. Belo Horizonte, 1996.

CAVALCANTI, Mônica Maria de Arruda. **Avaliação de Políticas Públicas e Programas Governamentais (2008)**. Disponível em: <http://www.socialiris.org>. Acessado em 15/04/2015.

CORSAN. **Gramado**. 2015a. Disponível em: <http://www.corsan.com.br/>. Acesso em: 15 abr. 2015.

_____. **Balanço Social 2011 – 2014**. Porto Alegre, 2015b.

_____. **Gramado**: Boletim Informativo 392 de 19/12/2014. 2014a. Disponível em: www.corsan.com.br. Acesso em: 20 abr. 2015.

_____. **Gramado**: Boletim Informativo 397 de 30/12/2014. 2014b. Disponível em: www.corsan.com.br. Acesso em: 20 abr. 2015.

COSTA, Marli M. M. da. **Direito, Cidadania e Políticas Públicas**. Porto Alegre, 2006.

CRESWELL, Jonh W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre, 2007.

CUNHA, Carla Giane Soares da. **Avaliação de Políticas Públicas e Programas Governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil (2006).**

Disponível em: <http://www.seplag.rs.gov.br>. Acesso em 05/04/2015.

DOWBOR, Ladislau; TAGNIN, Renato Arnaldo (Org.). **Administrando a água como se fosse importante– Gestão ambiental e sustentabilidade.** São Paulo, 2005.

DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública– Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público.** São Paulo, 2007.

DURKHEIM, Emile. **Coleção Grandes Cientistas Sociais.** São Paulo, (1978).

DYE, Thomas D. **Understanding Public Policy.** Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1984.

ESGOTO E VIDA. **Dossiê do Saneamento.** 2015. Disponível em: <http://www.esgotoevida.org.br/>. Acesso em: 05 abr. 2015.

FUNCORSAN. **Fundação Corsan.** 2015. Informativo da FUNCORSAN nº 46, 2012. David Boys. Fórum Social Temático. Porto Alegre. Disponível em: <http://www.funcorsan.com.br/>. Acesso em: 08 abr. 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo, 2002.

GRAMADO. Disponível em: www.gramado.rs.gov.br. Acesso em: 21 abr. 2015.

INTRANET CORSAN. Disponível em: <[HTTP://Intranet](http://Intranet)>. Acesso em: 17 abr. 2015.

JOVCHELOVITCH, Marlova. **Municipalização e saúde – Possibilidades e Limites.** Porto Alegre, 1993.

LEROY, Jean Pierre *et.al.* **Tudo ao Mesmo Tempo Agora.** São Paulo, 2002.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** São Paulo, 2009.

_____; _____. **Fundamentos de Metodologia Científica.** São Paulo, 2003.

MEIRA, Ana Lúcia. **O passado no futuro da cidade.** Porto Alegre, 2004.

MOURA, Luiz Antônio Abdalla de. **Qualidade e gestão ambiental.** São Paulo, 2000.

NAIME, Roberto. **Diagnóstico Ambiental e Sistemas de Gestão Ambiental.** Novo Hamburgo, 2004.

NASCIMENTO, Edson Ronaldo. **Gestão Pública.** São Paulo, 2006.

NETO, Pedro Sabino de Farias. **Gestão Efetiva e Privatização, uma perspectiva brasileira.** Rio de Janeiro, 1994.

NETTO, José Martiniano de Azevedo; BOTELHO, Manoel Henrique Campos. **Manual de Saneamento de Cidades e Edificações**. São Paulo, 1991.

OLIVEIRA, Antonio Benedito Silva. **Governança e Controle Econômico na Implementação de Políticas Públicas**. São Paulo, 2010.

OLIVEIRA, Silvio Luíz de. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo, 2001.

PAIVA, Clarice Amaral. **Políticas públicas e sua aplicabilidade pelo terceiro setor. Socialter**. 2002. Disponível em: <<http://www.socialtec.org.br>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

PETERS. B.G. **American Public Policy**. Chatham, N.J.: Chatham House, 1986.

PICCOLI. Ademir Milton (Org). **Inovação na gestão pública**. Porto Alegre, 2010.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo, Feevale, 2009.

RUA, Maria das Graças. **Políticas Públicas**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; (Brasília): CAPES: UAB, 2009.

SANEAMENTO BÁSICO. **Saneamento Básico**. 2015. Disponível em: <<http://saneamentobasico.com.br/>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo, 2008.

SENADO FEDERAL. **Senado Federal**. 2015. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

SOBREIRA, Rogério; CAVALCANTI, Bianor Scelza; RUEDIGER, Marco Aurélio. **Desenvolvimento e construção nacional de políticas públicas**. Fundação Getúlio Vargas, 2005.

SOUSA, Ana Cristina Augusto de. **Por uma política de saneamento básico: A evolução do setor no Brasil**. Disponível em: www.snis.gov.br. Acesso em: 15 abr. 2015.

SOUZA, Celina. **Estado do campo da pesquisa em políticas públicas no Brasil**. RBCS, Vol. 18, N. 51, fev. 2003.

SPERLING, Marcos Von. **Introdução à Qualidade das Águas e ao Tratamento de Esgotos**. Belo Horizonte, 1996.

TOMEI, Patrícia Amélia; BRAUNSTEIN, Marcelo Lomacinsky. **Cultura Organizacional e Privatização, a dimensão humana**. São Paulo, 1993.

VIEGAS, Waldyr. **Avaliação de Políticas Públicas: experiências brasileiras: procedimentos metodológicos**. 2003. Disponível em: <http://www.unpan1.un.org>. Acesso em: 12 abr. 2015.

APÊNDICE A - Questionário estruturado

Prezado(a) Senhor(a):

O presente questionário visa atender uma exigência para a conclusão do curso de especialização em Gestão Pública Municipal da acadêmica Maria Diles Campos Poleze, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Responda a todas as perguntas do questionário. Os entrevistados não serão identificados e as informações coletadas serão sigilosas e tratadas de forma consolidada.

Abraço,

Maria Poleze

1) Na rua em frente a sua residência existe rede para coleta e tratamento de esgoto?

()SIM ()NÃO ()NÃO SEI

SE A RESPOSTA FOI NÃO OU NÃO SEI PASSE PARA A QUESTÃO 05

2) A sua residência está conectada a rede de coleta e tratamento de esgoto?

()SIM ()NÃO

3) Você está satisfeito com a prestação de serviços de coleta/tratamento de esgoto?

()SIM ()NÃO ()NÃO SEI

4) Você considera justo o preço cobrado pela coleta e tratamento de esgoto?

()PREÇO JUSTO ()PREÇO É MUITO ALTO ()NÃO SEI

5) Você está satisfeito com a qualidade da água fornecida pela CORSAN?

()SIM ()NÃO ()NÃO SEI

6) Você considera justo o preço cobrado pelo abastecimento de água?

PREÇO JUSTO PREÇO É MUITO ALTO NÃO SEI

7) Você está satisfeito com os serviços prestados pela CORSAN?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO MAIS OU MENOS

INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

8) Os investimentos em saneamento básico (tratamento de água e coleta e tratamento de esgoto) estão atendendo às necessidades da sua comunidade?

SIM NÃO EM PARTE NÃO SABE

9) O saneamento básico (água tratada e coleta e tratamento de esgoto) contribui para melhorar a qualidade de vida das pessoas?

SIM NÃO EM PARTE NÃO TENHO CONHECIMENTO

10) Você acha importante ter acesso a água tratada e coleta e tratamento de esgoto para o desenvolvimento da cidade e preservação do meio ambiente?

SIM NÃO EM PARTE NÃO TENHO CONHECIMENTO