ESGOTO LEGAL – UM ECOSSISTEMA DE OPORTUNIDADES PARA GARANTIA DA ISONOMIA E COOPERAÇÃO NO PROCESSO DE UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO

Thiago Zschornack[(1)]
Pós-doutorando em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). PhD em EGC (UFSC), Mestre em Saúde e Meio Ambiente (PPGSMA/UNIVILLE). Bacharel em Engenharia de Produção, Administração, Sistemas de Informação e Ciências Contábeis. Gerente de Riscos, Conformidade e Inovação na CAJ.
Aline de Oliveira[(2)]
Bióloga, com especialização em gestão de projetos. Agente socioambiental na CAJ.
Priscilla Maciel Machado Rodrigues[(3)]
Bióloga e Engenheira Civil. Coordenadora de Responsabilidade Social e Experiência do cliente na CAJ.
André Domingos Romero Castro[(4)]
Bacharel em Ciências Contábeis. Diretor Administrativo-Financeiro na CAJ.
Elvis Gunther Dahnert[(5)]
Bacharel em Engenharia Civil. Coordenador de Serviços Comerciais na CAJ.

Endereço[(1)]**:** Endereço(1): Rua/Av. XV de novembro, 3950 - Glória - Joinville – Santa Catarina - CEP: 89.216-202 - Brasil - Tel: +55 (47) 2105-1754 - e-mail: thiago.zschornack@aguasdejoinville.com.br.

RESUMO

Entre os grandes desafios do Brasil está a necessidade de universalização do esgotamento sanitário. Em Joinville, cuja cobertura de esgoto encontra-se em 45% (2023), a situação não é diferente. Nesse sentido, a Companhia Águas de Joinville tem como objetivo, em consonância o novo Marco Regulatório do Saneamento, alcançar a universalização de esgoto até 2033. Todavia, a existência de um sistema de esgotamento sanitário não é garantia do seu tratamento. É necessário que o cidadão faça sua parte, se conectando corretamente à rede pública de esgoto. Infelizmente, as vistorias realizadas nas ligações de esgoto em Joinville vêm mostrando, até meados 2022, irregularidades na ordem de 67%. Assim, a partir de um grupo de trabalho, a empresa começou a estruturar um programa capaz de sanar as principais causas do problema: o alto custo da ligação, principalmente para a população de baixa renda, falta de mão-de-obra qualificada na região para realização deste serviço e, por consequência todo o passivo que essa situação gera para o sistema de esgoto. No final de 2022 nasceu o Programa Esgoto Legal, uma iniciativa inovadora baseada no fortalecimento econômico, redes de parceria e na prática da isonomia para os usuários de menor renda, constituindo, um ecossistema de oportunidades.

PALAVRAS-CHAVE: Ligação intradomiciliar, esgoto, subsídio financeiro

1. INTRODUÇÃO

A isonomia no saneamento, particularmente no contexto do esgotamento sanitário, refere-se à garantia de igualdade de acesso e de qualidade dos serviços para todos os cidadãos MELLO (*APUD* BERARDO, 2007). Isso implica em assegurar que todos, independentemente de sua localização ou condições socioeconômicas, tenham acesso equitativo a sistemas eficientes de esgotamento sanitário. Todavia, essa isonomia não é garantida em muitos processos e serviços oferecidos pelas concessionárias, tendo em vista a amplitude e complexidade de vários fatores envolvidos.
Em Joinville, assim como em boa parte do país, a ligação intradomiciliar de esgoto é uma responsabilidade do morador (usuário dos serviços), assim que a rede de esgoto passa a ser liberada para uso pela concessionária.

Todavia, por mais que existem diversos esforços no sentido de comunicação e orientação dos usuários, muitos acabam não se conectando tempestivamente ou se conectado de forma irregular. Situação que gera diversos problemas para o sistema, especialmente quando há infiltração de água de chuva na rede esgoto. Dentre as principais consequências, destacam-se: redução de eficiência do sistema de tratamento, uma vez que afeta o sistema biológico; aumento o consumo energético, uma vez que exigem maior bombeamento de efluente; e geração de extravasamentos de esgoto no decorrer da rede, provocando transtornos à população.

O usuário que não se conecta também acaba tendo consequências, que vão de notificações até a aplicação de multas pelo órgão ambiental, órgão este que tem a prerrogativa de aplicação de sanções nos casos da não conexão e de irregularidades ambientais.

Nesse sentido, a Companhia Águas de Joinville realizou diversos estudos para tentar encontrar uma solução que pudesse mudar esta realidade. Apesar de já existirem práticas de incentivo financeiro a instalação da ligação interna de esgoto, bem como treinamentos para orientação da mão de obra na execução dos serviços, além de exemplos de contratos de serviços nos quais as concessionárias acabavam terceirizando todo este processo, a CAJ optou por buscar algo diferente. Ao invés de ações pontuais ou a terceirização completa deste serviço, a CAJ focou em identificar as principais fragilidades existentes e fortalecer os principais atores do processo, criando um ecossistema capaz de sanar sistematicamente e de forma contínua todo o problema instalado. Assim nasceu o Programa Esgoto Legal, um programa onde a CAJ é apenas o maestro de uma grande orquestra.

De forma resumida, as principais ações do programa envolvem um conjunto de padrões, recursos e treinamentos, culminando, basicamente em: procedimentos de subsídio de até 95% do custo da ligação para usuários de baixa renda; padrões da ligação, e modelo de projeto e orçamento; formação/capacitação gratuita de mão-de-obra interessada na prestação deste serviço (via ampliação do escopo de outro programa da CAJ, o Rede de Oportunidades); credenciamento de agentes bancários para oferta de linhas de crédito especiais para custeio dos serviços a qualquer interessado, independente de renda e, celebração de convênio/parcerias com outras entidades para fortalecimento do Programa.

Com menos de um ano de implantação do Programa, a CAJ já recebeu mais de 50 solicitações, tendo concedido subsídio para 35 unidades e com expectativas de grande evolução.

2. OBJETIVOS

Este trabalho tem por objetivo apresentar o processo de concepção, implantação e os primeiros resultados do Programa Esgoto Legal, que vem oportunizando à população joinvilense uma rede de facilidades para o acesso ao esgotamento sanitário, com mecanismos de subsídio financeiro, qualificação de mão-de-obra e credenciamento de agentes bancários.

3. METODOLOGIA

3.1 Abordagem metodológica

A abordagem metodológica adotada neste trabalho é o estudo de caso, que se caracteriza por uma técnica de pesquisa qualitativa amplamente utilizada para investigar fenômenos complexos em contextos específicos.

Este método foi escolhido por possibilitar uma análise mais profunda, permitindo aos pesquisadores examinar detalhadamente as interações entre variáveis e os processos subjacentes. Além disso, essa abordagem permite aos pesquisadores explorar causas e efeitos, padrões emergentes e insights significativos que podem contribuir para teorias mais amplas ou para a prática profissional (GIL, 2010).

A coleta de dados se deu por meio de consultas em fontes secundárias, especialmente de projetos, contratos e procedimentos externos que pudessem subsidiar a alternativa desenvolvida pela empresa, e fontes primárias, constituída basicamente por padrões, procedimentos, atas e demais informações internas, muitas das quais decorrentes de entrevistas realizadas com os participantes do grupo técnico responsável pela concepção e implantação do programa.

3.2 Estudo de caso – Esgoto Legal

3.2.1 A concepção

Em 2022 a Companhia Águas de Joinville (CAJ), preocupada com o histórico de irregularidades constado por meio das vistorias realizadas nas ligações intradomiciliares de esgoto, na ordem de 2/3 do total fiscalizado,

resolveu estudar alguma alternativa que pudesse mudar de forma efetiva esse cenário. Apesar de já existirem ações pontuais da CAJ para esse fim, pois tratava-se de um problema antigo, como oficinas de capacitação e tira-dúvidas nos bairros, orientações em campo por meio de técnicos, produção e divulgação de vídeos ensinando sobre a correta ligação, as ações ainda não estavam trazendo o resultado esperado.

Assim, no primeiro semestre de 2022, a empresa constituiu um GT – Grupo de Trabalho específico para tratar do assunto. Em pouco tempo, com foco orientado as causas-raiz de problema, o grupo começou a construir as bases de um programa diferenciado, capaz de atender a realidade e as especificidades existentes.

As causas mapeadas envolviam o alto custo da ligação, em especial para a população de baixa renda, a falta de mão-de-obra qualificada na região para realização deste serviço e, por consequência todo o passivo que essa situação gerava para o sistema de esgoto de Joinville, com reflexos diretos na saúde pública e meio ambiente.

Assim, pautada nos princípios de isonomia e compromisso social, mas ao mesmo tempo atenta a possibilidade de geração de renda em sua comunidade, a CAJ conduziu uma série de estudos para encontrar soluções efetivas para os desafios enfrentados. Além das práticas tradicionais de incentivo financeiro à instalação de ligações internas de esgoto e treinamentos para capacitar a mão de obra, a CAJ percebeu a necessidade de abordar o problema de forma mais abrangente. Em vez de simples ações pontuais ou a terceirização total dos serviços, a empresa optou por um enfoque holístico. Identificou as principais lacunas no processo e fortaleceu os atores-chave, desenvolvendo um ecossistema que visava resolver sistematicamente o problema de forma contínua.

Assim, nasceu no segundo semestre de 2022 o Programa Esgoto Legal. Uma iniciativa na qual a CAJ atua como a facilitadora e catalisadora de um grande ecossistema regional. Um programa que não apenas facilita o acesso aos serviços de saneamento, mas também promove a inclusão econômica e social. Ao capacitar comunidades locais e empreendedores a participarem ativamente da melhoria da infraestrutura de saneamento, a CAJ estimula a geração de renda e promove a equidade no acesso aos serviços básicos. Através dessa abordagem colaborativa, a empresa não apenas resolve um problema crônico, mas também contribui para o fortalecimento da comunidade e o desenvolvimento econômico local. O Programa Esgoto Legal não é apenas uma solução técnica, mas uma demonstração de como o engajamento e o empoderamento podem transformar positivamente uma realidade urbana, garantindo que todos tenham acesso aos benefícios do saneamento básico.

O projeto inova em dotar os vários atores envolvidos no processo da ligação intradomiciliar de esgoto das condições necessárias para que a ligação fosse realizada de forma tempestiva e com qualidade, garantindo o adequado lançamento de esgoto n rede. Ou seja, ao invés da concessionária simplesmente assumir a execução deste serviço, terceirizando-o e cobrando os respectivos custos dos interessados, o que tornaria o processo muito mais complexo e, provavelmente, mais caro, optou-se por fortalecer cada um dos atores do processo, criando, assim, um ecossistema capaz de se sustentar.

3.2.2 Principais atores do ecossistema

3.2.2.1 – Parceiros

Algumas instituições aceitaram o desafio de promover e auxiliar o desenvolvimento do Programa Esgoto Legal, tanto em serviços quanto em recursos financeiros.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) através do Programa Rede de Oportunidades fomentado pela CAJ (**Figura 1**), é responsável por capacitar trabalhadores que queiram atuar como prestadores de serviços qualificados na instalação de conexões de esgoto. Já capacitou mais de 200 profissionais e continua oferecendo gratuitamente o curso.

A Credcrea participou dos editais de credenciamento bancário, oferecendo linhas de crédito especiais para clientes que queiram financiar os custos da ligação de esgoto.
A Secretaria de Meio Ambiente de Joinville (SAMA), realizou convênio com a CAJ para o repasse de R$ 800 mil reais, dando mais força e perenidade ao programa.

Na figura 1 são apresentados os alunos do Programa Rede de Oportunidades, tanto em sala de aula (imagem à esquerda) quanto nas oficinas práticas em campo.

Figura 1 – Alunos do Programa Rede de Oportunidades



Fonte: CAJ (2023)

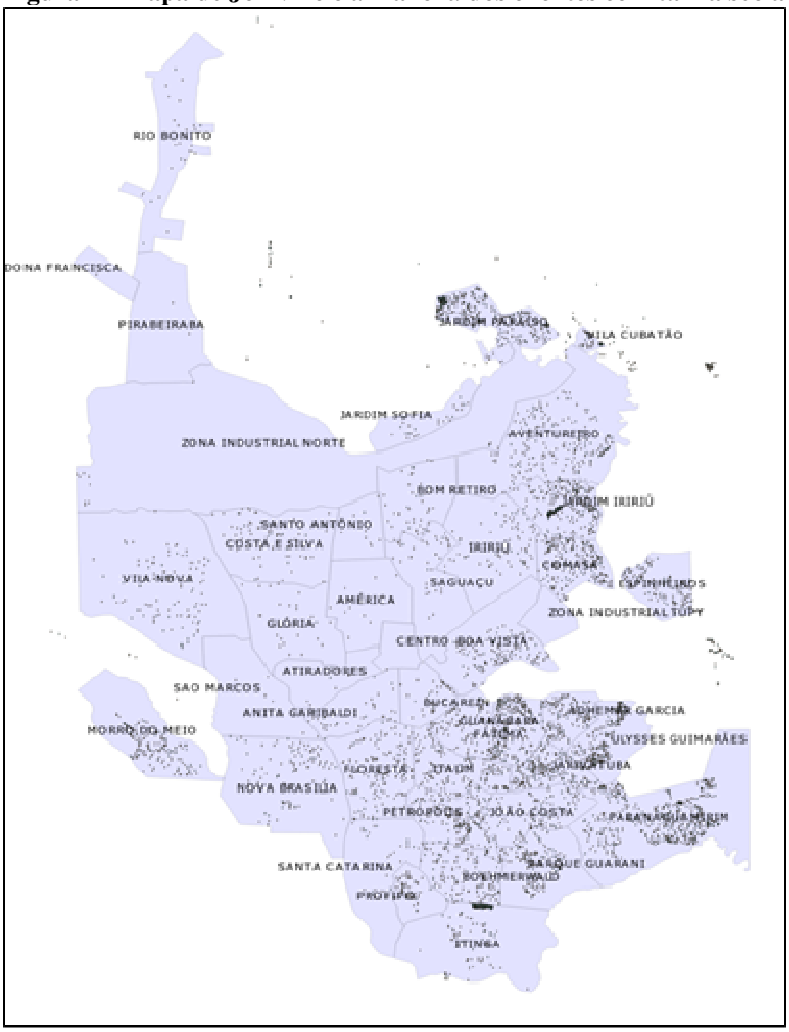
3.2.2.2 – Usuários de baixa-renda

Os clientes de baixa renda são aqueles que se enquadram nos critérios de elegibilidade estabelecidos pela Companhia Águas de Joinville, com a aprovação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), formalizado através de uma Instrução Normativa. Atualmente, Joinville apresenta mais de 5.000 clientes enquadrados na tarifa social (**Figura 2**), sendo que 30% destes já estão sendo contemplados com a rede coletora de esgoto sanitário, justificando a necessidade de investimentos por parte do setor público, para ações sociais de regulamentação ambiental destas residências.

As famílias ou indivíduos que desejam se enquadrar no benefício precisam apresentar a folha resumo do Cadastro Único (Cad Único), utilizada nacionalmente como porta de entrada para diversos programas e benefícios públicos de assistência social. Em alguns casos específicos em que o cliente não consegue se enquadrar nos requisitos do Cad Único, o benefício poderá ser solicitado, baseado nas regras internas que tangem a tarifa social. Neste caso, são admitidos indivíduos ou grupos familiares, que recebem até dois salários-mínimos por mês, sendo firmada a solicitação através de termo de responsabilidade e declaração de renda.

Os casos omissos também são avaliados pelo núcleo de atendimento social da companhia, como por exemplo casos de idosos que moram sozinhos e têm a saúde comprometida (avalia-se os gastos com medicamentos) e famílias com membros apresentando alguma deficiência e dificuldades financeiras. Desta forma, estes clientes podem ser elegíveis para o benefício, como parte de medidas de apoio e inclusão.

Figura 2 - Mapa de Joinville e a mancha dos clientes com tarifa social maio/2024.



Fonte: CAJ (2024)

3.2.2.3 – Usuários não enquadráveis em baixa-renda

Os usuários não enquadráveis nos requisitos de baixa renda representam a grande maioria dos clientes desta companhia. São pessoas de diferentes níveis socioeconômicos, distribuídos entre usuários residenciais, empresas, indústrias e instituições públicas.

3.2.2.4 – Prestadores de serviço

Os prestadores de serviço são profissionais das áreas de hidráulica ou construção civil que demonstraram interesse em oferecer seus serviços à comunidade. Podem ser pessoas físicas ou jurídicas e precisam apresentar diploma, certificado de cursos na área ou experiencia em carteira de trabalho. Além disso, o profissional obrigatoriamente precisa passar por um treinamento interno, feito pela própria CAJ, que aborda as características técnicas de uma obra de conexão de esgoto, bem como o procedimento do Programa Esgoto Legal **(Figura 3)**. Ao passar por estas etapas, o profissional é considerado habilitado, e tem seu nome e contato divulgados no site da companhia, em: https://www.aguasdejoinville.com.br/?servico=profissionais-habilitados-em-instalacoes-hidraulicas.

Figura 3 - Treinamento de habilitação para os profissionais interessados.

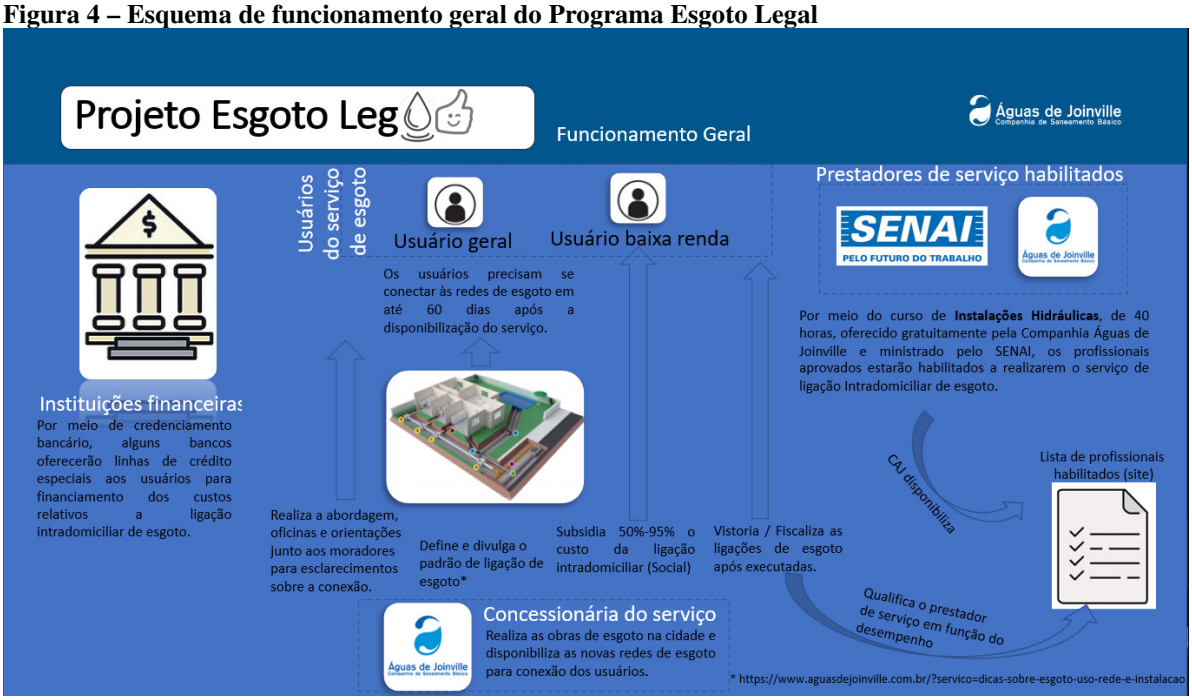


Fonte: CAJ (2023)

3.2.3 Funcionamento geral do Programa Esgoto Legal

O funcionamento geral do Programa Esgoto Legal é apresentado na **Figura 4**. Nos próximos itens será explanado, passo a passo, cada atividade do Programa bem como os resultados do projeto-piloto realizado para consolidação do mesmo.

Figura 4 – Esquema de funcionamento geral do Programa Esgoto Legal



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

3.2.3.1 Elegibilidade ao subsídio financeiro

Visando aplicar o princípio da isonomia, a CAJ estabeleceu como elegíveis ao subsídio financeiro os usuários/proprietários que atendam aos seguintes requisitos:

a) Proprietários de imóveis enquadrados na condição de Tarifa Social (Residencial Social, Residencial Social Especial ou Entidade Social Beneficente), ou seja, que atendam aos critérios elencados em Instrução Normativa, validada pela Agência Reguladora, que dispõe sobre a Tarifa Residencial Social e Tarifa Social para Entidades Beneficentes perante a Companhia Águas de Joinville, de que trata os Art. 90, parágrafo único e Art 95, item III da Resolução Normativa nº 19 do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), e:

b) Aptos a realizarem a conexão à rede de pública de esgoto, independentemente do tempo transcorrido da notificação para ligação e da situação vigente quanto a condição da obra. Importante:

Também estão elegíveis para solicitação do subsídio os usuários/proprietários não conectados tempestivamente ou conectados com irregularidades apontadas por fiscalização da CAJ. Todavia, não estão elegíveis os usuários que se encontrem na condição de locatários.

3.2.3.2 Solicitação do benefício e registro no sistema

Para solicitação do benefício do subsídio financeiro o usuário/proprietário deverá se dirigir até um dos postos de atendimento da CAJ ou solicitar por e-mail.

Assim que receber o pedido, caberá ao atendente da CAJ:
a) Abrir Ordem de Serviço específica no sistema comercial da empresa;
b) Registrar os documentos no sistema, sendo eles: Documentos pessoais do solicitante, documento que comprove a propriedade do imóvel, orçamento do custo da ligação assinada pelo prestador de serviços responsável, Termo de Adesão, Compromisso e Autorização - Esgoto Legal, conforme anexo 1, assinado pelo usuário e pelo prestador de serviços que realizará a ligação., e documento pessoal do prestador (CPF / Contrato Social e documento pessoal do representante legal).
c) Instruir processo no SEI – Sistema Eletrônico de Informação, conforme requisitos da base de conhecimento "Gestão Financeira – Solicitação de Pagamento", incluindo os documentos acima ou referenciando-os por meio da inclusão do número do referido protocolo/OS.
d) Enviar processo para Coordenação de Serviços Comerciais, a qual realizará a análise do processo.

O orçamento apresentado pelo prestador de serviços deverá seguir padrão específico da CAJ, e apresentar valores compatíveis com aqueles listados na Tabela de Referência de Custos de Materiais e Serviços, ambos disponíveis no site da Companhia Águas de Joinville.

3.2.3.3 Avaliação do pedido

Para avaliação do pedido, a CSC - Coordenação de Serviços Comerciais, analisará a adequabilidade/razoabilidade do serviço de ligação a ser realizado em relação aos documentos apresentados na Ordem de Serviços, em especial o croqui do projeto, materiais listados e o orçamento. Caso não seja possível realizar a análise por meio dos documentos apresentados, a CSC poderá solicitar esclarecimentos ou complementações adicionais ou, se tiver disponibilidade, encaminhar profissional até o local. O prazo para avaliação do pedido pela CSC é de até 5 dias úteis. Após a avaliação do pedido, o profissional emitirá um dos seguintes pareceres: Aprovado, Aprovado com Ressalvas ou Reprovado.

É importante lembrar também que O usuário/proprietário tem até 60 dias corridos desta comunicação para realização do serviço. Após este prazo, deverá realizar nova solicitação. - A solicitação deste serviço não eximirá o usuário/proprietário de eventuais penalidades/sanções que venham a ser impostas em decorrência da não realização da ligação de forma tempestiva.

3.2.3.4 Fiscalização da ligação intradomiciliar de esgoto

Após a finalização do serviço (**Figura 5**), cabe ao usuário/proprietário comunicar a CAJ por meio de seus canais de atendimento. Neste momento, caberá a Coordenação de Coleta e Transporte abrir OS de serviço de fiscalização da ligação intradomiciliar de esgoto. O processo de fiscalização da ligação intradomiciliar e os

respectivos desdobramentos devem seguir o procedimento já existente na CAJ, referente a fiscalização do ramal interno de esgoto. Esta OS deverá ser encerrada com a inclusão do parecer da fiscalização, o que disparará automaticamente uma comunicação para as áreas de faturamento e gestão de crédito e serviços comerciais para que seja dada continuidade ao processo.

Figura 5 - Fiscalização da ligação com teste de corantes e fumaça



Fonte: CAJ (2023)

3.2.3.5 Concessão do subsídio e faturamento da contrapartida

Após a fiscalização da ligação intradomiciliar de esgoto, se o parecer for de "Aprovado", serão realizadas as seguintes atividades:

a) A CFG - Coordenação de Faturamento e Gestão de Crédito incluirá o valor de contrapartida do usuário/proprietário (5% ou 30% do valor do serviço, conforme **Tabela 1**) no sistema comercial da empresa para cobrança na próxima fatura, conforme condições acordadas no Termo de Adesão, Compromisso e Autorização em questão, sem incidência de juros, tendo como valor mínimo de parcela R$ 10,00 (o usuário/proprietário poderá parcelar esse valor em até 18 vezes), em boleto separado.

b) A CSC solicitará ao prestador de serviços executor da ligação a emissão da Nota Fiscal dos serviços, conforme valor aprovado no orçamento. A NF, que deverá ter a mesma titularidade do prestador informado no orçamento e no Termo de Adesão, Compromisso e Autorização assinado e ser emitida em nome do usuário/proprietário (não em nome da CAJ), deverá ser inclusa no processo SEI respectivo. Caberá a área também incluir e preencher o documento Solicitação de Pagamento no processo SEI e enviá-lo a CFI – Coordenação Financiamento para o respectivo pagamento.

Tabela 1 – Percentuais de subsídio e contrapartida – Esgoto Legal

Condição	% de subsídio em relação ao custo do serviço	Condição do usuário
A	95%	Apresentou orçamento de profissional capacitado pela CAJ.
B	70%	Não apresentou orçamento de profissional capacitado pela CAJ.

Importante:

- O valor do subsídio será de até 95%, e será depositado diretamente para o prestador de serviços, conforme tabela abaixo:
- Para um prestador de serviços ser considerado "profissional capacitado pela CAJ" deverá ter realizado um dos seguintes cursos (com certificação): Instalador hidráulico ou oficina de esgoto, ambos realizados pela CAJ ou por parceiros por ela autorizados.

3.2.3.6 Pagamento

Uma vez elaborada a solicitação de pagamento e enviado o processo para a CFI, caberá a mesma realizar o pagamento do valor, em cota única, em até 15 dias em conta fornecida no Termo de Adesão, Compromisso e Autorização – Esgoto Legal. Caberá a CFI anexar o comprovante do pagamento ao processo e concluí-lo.

3.2.3.7 Suporte técnico por profissionais da CAJ

Nos casos em que o usuário/proprietário optar por utilizar profissional capacitado pela CAJ para realização dos serviços, ele poderá solicitar apoio técnico, a título de tira-dúvidas/esclarecimentos. Neste caso deverá utilizar os canais de atendimento da CAJ e solicitar o serviço. O atendente deverá registrar o pedido via OS no sistema comercial da empresa. Caberá aos canais de relacionamento no momento do contato com o morador agendar horário para a CCT realizar a visita e o suporte. O prazo para realização deste serviço será de até 5 dias úteis.

3.2.3.8 Situações gerais e especiais

Em casos que ocorra a realização parcial dos serviços ou de forma irregular, a CAJ não se responsabiliza pelos serviços prestados pelos terceiros, tendo, única e exclusivamente a função de orientar e subsidiar financeiramente os serviços de ligação intradomiciliar de esgoto, quando estes estiverem em consonância com as diretrizes do Programa Esgoto Legal. O descumprimento do Termo de Adesão, Compromisso e Autorização firmado entre as partes poderá ensejar a aplicação de medidas legais cabíveis.

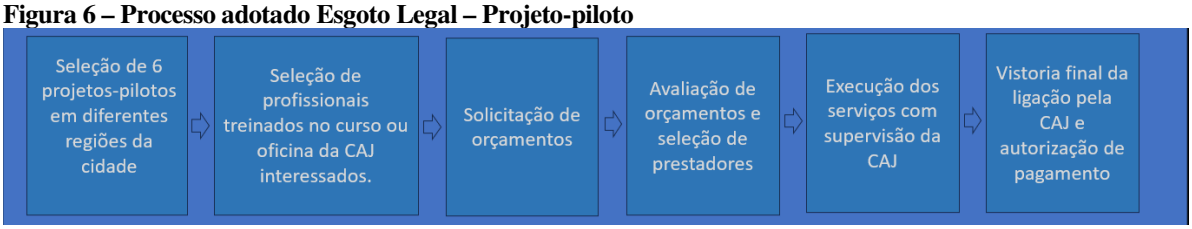
A CAJ também não celebra aditivos de valor nem renegociará orçamentos apresentados e validados, cabendo ao usuário/proprietário arcar com eventuais custos adicionais caso o prestador comprove a necessidade posterior.

3.3 Realização de projeto-piloto

No final de 2022, deu-se início a um projeto-piloto (**Figura 6**), com o intuito de avaliar a viabilidade técnica do procedimento proposto. Através desta ação foi possível identificar e resolver alguns desafios específicos que a companhia só encontraria executando o projeto na prática, como por exemplo a avaliação dos custos envolvidos e a aderência da comunidade e dos profissionais.

Por meio de um trabalho colaborativo, com a participação de várias áreas, foi possível conceber um importante programa para o cidadão joinvilense. O projeto-piloto contemplou 06 imóveis, sendo eles:
Rua Itaiatuba, 93
Rua Cidade de Medianeira, 268
Rua dos Cafés, 195
Rua dos Cravos, 86
Rua Antonio Neves, 407
Lar Emanual Rua Padre Roma, 339

Figura 6 – Processo adotado Esgoto Legal – Projeto-piloto



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

4. RESULTADOS OBTIDOS

Com a implantação do Programa Esgoto Legal, que envolveu o fortalecimento de diversos atores da cidade, além da prática da isonomia visando atender os menos favorecidos, as principais ações do programa abrangeram uma série de iniciativas coordenadas. Isso inclui o estabelecimento de padrões de ligação, desenvolvimento de recursos e implementação de treinamentos essenciais. Um dos principais destaques é o procedimento de subsídio, que oferece até 95% do custo da ligação para usuários de baixa renda. Além disso, o programa aborda a formação e capacitação gratuita de mão-de-obra qualificada, permitindo que indivíduos interessados aprendam a prestar esse serviço por meio da expansão do escopo do programa Rede de Oportunidades da CAJ. Outro aspecto importante envolve o credenciamento de agentes bancários para fornecer linhas de crédito especiais, permitindo que qualquer pessoa interessada financie os serviços, independentemente de sua renda. Adicionalmente, o programa estabeleceu convênios e parcerias estratégicas com outras entidades, como a Secretaria de Meio Ambiente do município, que repassou um montante significativo de R$ 800 mil para ser aplicado no fortalecimento e expansão das atividades do programa.

Essas medidas integradas visam não apenas promover a acessibilidade aos serviços, mas também garantir a qualidade e eficiência das operações. Ao estabelecer padrões claros e fornecer recursos adequados, o programa demonstra um compromisso sólido em melhorar as condições e infraestrutura relacionadas ao saneamento básico. As parcerias estratégicas fortalecem a base financeira e operacional do programa, permitindo que ele tenha um impacto mais amplo e duradouro na comunidade. Essa abordagem abrangente e colaborativa reflete o esforço contínuo para promover o desenvolvimento sustentável e o bem-estar geral dos cidadãos atendidos pelo programa.

Dentre os resultados concretos, destacam-se para cada categoria de causa do problema, os seguintes.

a) Elevado custo do serviço de ligação intradomiciliar de esgoto:
- Criação de método (5 procedimentos) com as regras detalhadas do programa.
- Criação de edital de credenciamento bancário para oferecimento de linha de crédito especial aos usuários não enquadrados como baixa renda, mas elegíveis à ligação de esgoto.
- Elaboração de convênio financeiro com a Secretaria de Meio Ambiente para repasse de R$ 800 mil ao programa (aprovado em 2023).

b) Falta de mão-de-obra especializada:
- Adequação do escopo do Programa Rede de Oportunidades (existente na CAJ), com a inclusão de módulo sobre ligação intradomiciliar de esgoto.
- Ampliação de oficinas de esgoto nos bairros para esclarecimentos de dúvidas.

c) Conexão entre os atores do ecossistema:
- Criação de IN com diretrizes do programa, aprovado pela agência reguladora ARIS.

Quanto a replicação deste projeto para outros serviços, o mesmo já está em estudo para replicação no contexto das situações de “soleira baixa”, quando o imóvel está abaixo do nível da rua. Pois, nestes casos, os usuários devem instalar sistema de recalque ou adotar sistema alternativo de tratamento, mediante aprovação do órgão ambiental municipal. Assim, em especial quando é exigido o recalque (bombeamento do esgoto), a conexão também acaba se tornando onerosa para o morador.

A CAJ também já está estudando replicar esse projeto no subsídio para unidades de tratamento de água e esgoto em unidades isoladas, nas quais não há projeto de expansão de rede de água ou esgoto previsto. Atualmente a empresa está realizando três testes com soluções de esgoto isoladas em escolas públicas rurais e pequenas propriedades rurais. Caso os testes apresentem sucesso, a empresa pretende também replicar este modelo visando conceder subsídios aos moradores de baixa renda, qualificar mão-de-obra e disponibilizar linhas de créditos especiais.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O programa Esgoto Legal tem representado um marco na história da CAJ. Anteriormente, havia uma escassez de mão-de-obra qualificada para executar ligações intradomiciliares de esgoto, falta de recursos financeiros

para subsidiar usuários de baixa renda e ausência de linhas de crédito para financiar o custo dessas ligações para todos os usuários. Além disso, a falta de integração entre os setores resultava em transtornos durante as investigações de irregularidades, com um alto percentual de 67% de irregularidades na primeira vistoria das ligações. No entanto, a situação atual apresenta uma melhoria significativa, com o percentual de irregularidades na primeira vistoria reduzido para 35%. Agora há recursos disponíveis para subsidiar até 95% do custo da ligação para usuários de baixa renda, e bancos oferecem linhas de crédito especiais para todos os usuários. Além disso, mais de 200 profissionais foram capacitados no Programa Rede de Oportunidades e estão aptos a realizar as ligações intradomiciliares de esgoto no padrão da CAJ.

Desta forma, um dos grandes méritos do Programa foi ter conseguido desenvolver e compatibilizar soluções dentro do próprio município, fortalecendo diferentes atores do ecossistema. Nesse sentido, os moradores de baixa renda que optavam por contratar profissionais capacitados pela CAJ, recebiam o subsídio máximo de 95%. Já os profissionais capacitados, além de ampliarem oportunidades de trabalho e geração de renda, passavam a adotar o padrão da CAJ, garantindo, assim, melhor qualidade no serviço e, por consequência, redução das irregularidades nas ligações, que, no final de 2023, passaram para 35%.

5.1 Promoção da equidade e da inclusão social

O Projeto Esgoto Legal tem promovido a equidade ao oferecer subsídios focalizados para usuários de baixa renda, priorizando a capacitação de profissionais de grupos sub-representados. Com comunicação acessível e participação em decisões, busca inclusão em todas as fases, reforçando o compromisso com a representatividade e a justiça social (**Figuras 7**).

Subsídios Focados: Identifica usuários de baixa renda, incluindo grupos historicamente marginalizados, oferecendo subsídios específicos para garantir que tenham acesso equitativo à ligação intradomiciliar de esgoto.

Capacitação Prioritária:
Prioriza profissionais treinados pela CAJ, assegurando que grupos historicamente sub-representados tenham acesso preferencial à formação, fortalecendo sua presença qualificada no setor.

Comunicação Acessível: Utiliza estratégias de comunicação inclusivas, considerando diferentes linguagens e formatos, para garantir que informações sobre o projeto alcancem todos os segmentos da sociedade, incluindo minorias.

Figuras 7 - Obra na residência de cliente de baixa-renda aderido ao programa





Fonte: GREEN (2023)

6. CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

Considerando que a isonomia busca eliminar disparidades regionais e socioeconômicas na prestação desses serviços essenciais, promovendo a justiça social e o desenvolvimento sustentável, é necessário a busca contínua por mecanismos e instrumentos que assegurem cada vez mais a equidade nesse segmento, uma vez que esse princípio é essencial para o atingimento das metas

A execução do Projeto Esgoto Legal fortalece o setor público ao promover eficiência e participação cidadã. A transparência nas ações, subsídios focalizados e capacitação profissional não apenas aprimoram a infraestrutura de saneamento, mas também elevam a confiança na gestão pública. Ao alinhar-se com metas regulatórias, o projeto demonstra comprometimento institucional, impulsionando a eficácia do setor e construindo uma base sólida para o desenvolvimento sustentável da comunidade.
Além disso contribui diretamente para a universalização do saneamento no país, garantindo mais saúde e qualidade de vida para toda a população.

O principal diferencial do projeto é justamente criar um ecossistema, composto por vários atores, capaz de promover a colaboração intersetorial. Assim, o Esgoto Legal promove colaboração intersetorial ao estabelecer convênios com entidades como SAMA, fortalecendo parcerias estratégicas. A criação de normativas e a participação da ARIS (agência infranacional) garantem alinhamento com órgãos reguladores. Essa abordagem integrada evidencia o compromisso do projeto com a sinergia entre diferentes setores, fortalecendo a gestão pública brasileira no alcance das metas de saneamento e garantindo eficiência operacional.
A cooperação com órgãos públicos, como Saúde, Infraestrutura e Habitação, fortalece a gestão integrada, enquanto a capacitação da mão-de-obra pelo Senai evidencia a sinergia entre setores, ampliando a eficácia na consecução das metas de saneamento.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAJ – Companhia Águas de Joinville. PAJ 05.02.02, RAJ 05.02.02-03, RAJ 05.02.02-01, RAJ 05.02.02-02, Instrução Normativa 28/2022 (aprovada pela ARIS), Edital de credenciamento bancário. Disponível em: www.aguasdejoinville.com.br

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GREEN CONSULTORIA AMBINTAL. Acervo de imagens. Programa Esgoto Legal, 2023.

MELLO, C. A. B. O Conteúdo Jurídico do Princípio da Igualdade. 3. Ed. 11. Tiragem. São Paulo: Malheiros Editores, 2003.