

Novo diálogo com o consumidor

Mino Pedrosa

O superintendente da Caesb define a estratégia política da empresa com um conceito novo de comportamento em administração pública: ao invés de perseguir a formação de uma imagem perante a opinião pública, apoiando-se em recursos de marketing e de comunicação, "prestamos serviços junto à comunidade para que ela própria se conscientize do papel social da empresa".

Engenheiro civil formado pela Universidade do Rio de Janeiro, com pós-graduação na Universidade de Londres, o superintendente Laélcio Ladeira de Souza, professor catedrático da UnB, insere em sua estratégia de comunicação com as comunidades o realismo da Nova República: "Nada se esconde do consumidor, nem mesmo nossos erros quando ocorrerem".

Para ele, o grande e mais elementar erro da Caesb, nos últimos vinte anos, foi não ter acompanhado o crescimento da cidade e de suas satélites. E cita o caso da Avenida W3, onde a rede de fibrocimento está sendo substituída agora, quando já devia ter sido remanejada desde 1978. Com o aumento do volume de tráfego e da vibração, houve a natural acomodação do terreno e, conseqüentemente, a estrutura da avenida foi afetada.

A nova administração está preocupada, também, em que a Caesb vá às populações, em vez de estas terem de ir à Caesb. Dai os oito escritórios regionais da empresa trabalharem como frentes avançadas de comunicação com o público: o consumidor chega, é bem recebido — até com cafezinho — e é municiado de todas as informações e orientação quanto ao uso dos serviços da empresa.

Outra inovação é a total descentralização das decisões: "Gerente tem autonomia para resolver os problemas de sua área. Assim, temos o mínimo de burocracia".

O superintendente cita o exemplo da Ceilândia, onde foi instalada rede de esgotos, mas o seu uso se tornou proibitivo pela maioria da população — que é de baixa renda —, simplesmente porque nem todos tinham recursos para fazer a simples ligação predial — da casa para a rede.

Para resolver esse problema, a Caesb está estudando um tipo de financiamento, através do BRB ou de seus próprios meios, para acessar a rede ao usuário daquela satélite.

Um trabalho gigantesco está sendo realizado no Gama, onde a instalação de rede de esgotos já está a cargo de uma firma local e custará, só em obras complementares, Cr\$ 3,2 bilhões.

A Caesb está preparando um projeto de massificação de orientações ao consumidor no sentido de que aprenda a economizar água. Quando

entregar suas contas, irá junto uma mensagem, apoiada em recursos visuais (figurações), que ensinará maneiras e processos de realizar pequenos consertos ou evitar vazamentos e outros tipos de perdas.

A batalha do Lago

O que tornou possível a viabilização do projeto de despoluição do Lago, que há anos se arrastava nas gavetas da Caesb?

Fruto de mais de dez anos de acurados estudos, essa obra só se tornou possível graças aos esforços do governador José Aparecido, que conseguiu os recursos financeiros indispensáveis à sua realização. A concretização desse projeto significa também que os servidores da Caesb envolvidos nesses estudos se sentem recompensados pelos seus esforços no sentido de concretizar um dos anseios da população de Brasília — o de ver o Lago Paranoá novamente a serviço do lazer e bem-estar de todos quanto habitam esta cidade.

Por onde começa o trabalho de recuperação do Lago?

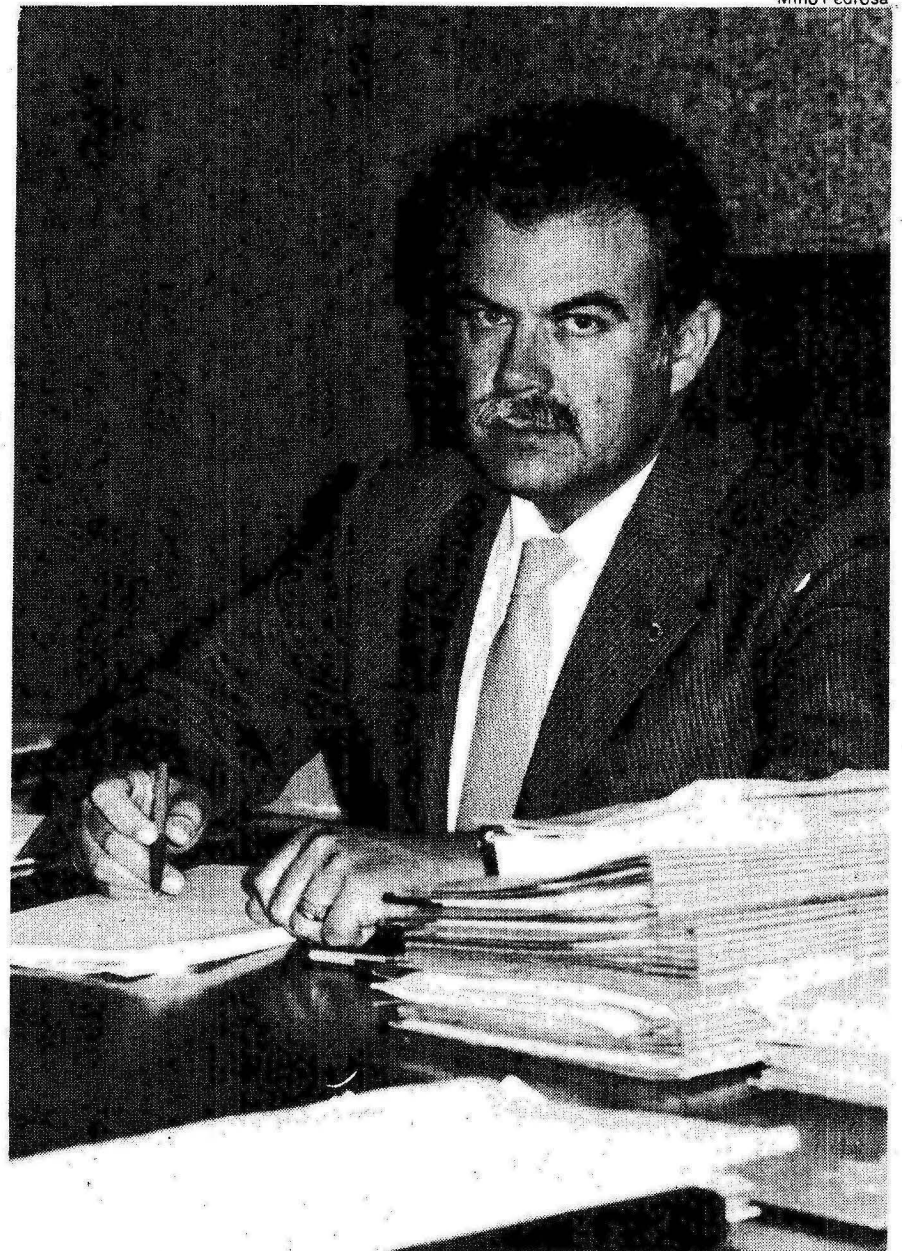
No saneamento das áreas metropolitanas, exige-se como infraestrutura de saneamento básico o tratamento das águas residuais, tendo em vista a preservação da saúde pública, dos recursos hídricos e do seu ecossistema. No caso de Brasília, destaca-se a necessidade de preservação do Lago como equilíbrio da própria ecologia regional, pela sua importância climática. Essencialmente, o tratamento de esgotos significa o combate a uma das mais importantes causas de eutrofização do Paranoá.

Quais as principais obras programadas?

A drenagem das águas residuais, seu tratamento e disposição final, a execução, após estudos, de redes coletoras de esgotos: a instalação de emissários, elevatórias e estações de tratamento de esgotos. Destacam-se, nesse esquema, a reforma e a ampliação das duas estações de tratamento, as ETE Norte e Sul, a complementação do Interceptor II, abrangendo Guará, Núcleo Bandeirante, Candangolândia: a construção de duas elevatórias, uma na área de Vila Planalto e outra no Palácio da Alvorada.

Como a Caesb se lançou, num governo que se iniciava, a tarefa tão complexa como a da despoluição do Lago?

O conhecimento da complexidade do problema de eutrofização, no caso do Paranoá, associado à contaminação por esgotos, bem como dos riscos de tomada de decisões apressadas — que poderiam levar a medidas e obras complexas, ou de elevadíssimos custos, ou ainda de eficácia duvidosa — indicaram à CAESB a necessidade do máximo de cautela no trato do mesmo.



O engenheiro Laélcio Ladeira destaca o apoio logístico do Buriti

Há aproximadamente 15 anos a Caesb vem realizando estudos no sentido de viabilizar a despoluição do Lago Paranoá. Inicialmente foi celebrado um convênio com o Fomento Estadual de Saneamento Básico (atual Cetesb), objetivando avaliar as condições gerais daquele Lago, visto que o mesmo é utilizado como corpo receptor de todos os efluentes sanitários provenientes dos assentamentos populacionais situados na sua bacia de drenagem, tendo os estudos decorrentes permitido concluir que já naquela época (1970) aquele manancial apresentava-se com um grau avançado de eutrofização.

A Caesb, que contava no seu Grupo de Estudos de Poluição, com

especialistas nos campos da Engenharia Sanitária e Limnologia, promoveu treinamento e visitas desses técnicos, ao exterior (Suécia, África do Sul, Estados Unidos, Inglaterra), com o objetivo de ser absorvida a experiência desses centros, de forma a adequá-los à situação regional.

O Sr. considera encerrada a fase de pesquisa no caso do Lago Paranoá?

Em que pesem todos os estudos até então realizados e os apreciáveis ônus decorrentes, esta Companhia continuará receptiva a novas pesquisas ou a novos processos, seja para enriquecimento do seu dossiê técnico ou seja para adoção como alternativa de tratamento, desde que se configurem tecnicamente adequados.