



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DOS RECURSOS HÍDRICOS



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL

I SIMPÓSIO LUSO-BRASILEIRO DE
ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL

S.O.S. - SEMASA OPERAÇÃO SANITÁRIA
S.O.S. - SEMASA OPERAÇÃO SANITÁRIA

ENGº ADALBERTO LEÃO BRETAS

(Engenheiro Civil, Diretor Superintendente, José Ferreira Bretas e Maria de Castro Carneiro Bretas, SEMASA - Serviço Municipal de Água e Saneamento de Santo André, Santo André, Brasil)

ENGº EDMO ANDRADE JUNIOR

(Engenheiro Civil, Assistente Técnico da Superintendência, Edmo Andrade e Maria Viceconti Andrade, SEMASA - Serviço Municipal de Água e Saneamento de Santo André, Santo André, Brasil)

RESUMO

"É uma operação implantada para oferecer à população serviços de manutenção, mais no sentido preventivo do que corretivo, no tocante a água e esgoto. É realizada de uma maneira dinâmica, com a participação comunitária e consequentemente soluções para as suas solicitações.

A cidade de Santo André foi dividida em 39 setores, e a Operação S.O.S. se realiza às 2ªs feiras, percorrendo a cidade num período, aproximado, de 09 meses.

Todos os serviços de manutenção são executados gratuitamente, e para isso o SEMASA utiliza recursos materiais e humanos do próprio sistema, sem alterar a composição dos custos normais na Autarquia.

Dos trabalhos considerados prescindíveis, somente as 2ªs feiras são retirados, do sistema normal, homens e equipamentos que agrupados, numa menor área, possuem condições de aumentar sua produção e atender imediatamente os pedidos da população do local".

1.A - A CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Fundada por João Ramalho em 1532, é hoje um dos principais municípios paulistas e um dos mais ricos do país, sendo dotada de um Parque Industrial de grande importância nacional e considerado o maior do país, com destaque para os setores metalúrgico e químico. Com uma densidade demográfica de 3.365 habitantes por quilômetro quadrado, Santo André possui 134 mil prédios, cerca de mil fábricas de pequeno, médio e grande porte que empregam mais de 120 mil operários, além de 8 mil estabelecimentos comerciais. Ocupa a cidade uma área de 180 quilômetros quadrados e sua população atinge atualmente 650 mil habitantes. O médico DR. NEWTON C. BRANDÃO, é atualmente o Prefeito Municipal de Santo André.

1.B - O SEMASA

O SEMASA - Serviço Municipal de Água e Saneamento de Santo André, foi criado a 13/NOV/69, através da Lei Municipal nº 3.300, como Autarquia Municipal, com a finalidade de planejar, realizar estudos e projetos, construir e operar sistemas de abastecimento público de água potável e de remoção e disposição de esgotos sanitários. O SEMASA tem hoje 850 funcionários e aproximadamente 140 unidades, entre veículos e equipamentos. Tem por objetivos principais a participação da comunidade, integrada nos diversos planos de ação, a descentralização do atendimento à população e trata primordialmente água e esgoto como serviços públicos, essenciais para o bem estar e a saúde da população. Possui um orçamento, para o ano de 1984, da ordem de Cr\$ 13,6 bilhões.

1.C - O SANEAMENTO BÁSICO EM SANTO ANDRÉ

Atualmente 100 por cento da população residente em loteamentos regulares é abastecida com água tratada, com mais de 1.170.000 metros lineares de rede de água, com um total de 110.000 ligações domiciliares, e 90% da população é servida por redes de coleta de esgotos; com mais de 860.000 metros lineares de redes de esgotos. Ainda assim, o município enfrenta problemas na área de Saneamento Básico, quer seja pela expansão de loteamentos isolados e irregulares, ou pelo crescente quadro de proliferação das favelas, visto que há 10 anos, Santo André possuía apenas 2 favelas e atualmente cadastradas 70 favelas e outras 6 em fase de cadastramento, com um total aproximado de 6 mil barracos e mais de 60 mil habitantes, o que representa quase 10% da população.

2 - PROPOSTAS DA "S.O.S."

Várias foram as razões que levaram o SEMASA a criar a "S.O.S." - SEMASA OPERAÇÃO SANITÁRIA, mas registram-se a seguir algumas das propostas mais substanciais:

2.A) Mudar na área de Saneamento, a filosofia do atendimento clássico, estático, para um outro bem diferente, dinâmico, feito "in loco", levando aos munícipes, em suas próprias residências e/ou regiões, as soluções para as suas justas reivindicações.

2.B) Estimular e evidenciar a participação comunitária, na área de Saneamento (notadamente aos problemas de água e esgoto).

2.C) Criar novos serviços, sem ônus à população e/ou para Autarquia, utilizando equipamentos e pessoal normais, possibilitando um atendimento inédito na área de Saneamento, baseados mais no sentido preventivo do que corretivo, diminuindo as deslocamentos da população ao SEMASA (centro), para fazer solicitações, reclamações

ções ou obter informações sobre assuntos de água e esgoto.

3 - DESENVOLVIMENTO INTRODUTÓRIO DA OPERAÇÃO "S.O.S." SEMASA OPERAÇÃO SANITÁRIA

3.A) Mapeamento Geográfico da S.O.S.

A cidade de Santo André foi dividida em 39 áreas no 1º Ciclo da S.O.S., com o critério de se obter a maior uniformidade possível em termos de superfície e residências a serem atendidas, o que gira em torno de 3.000 unidades por S.O.S., são mais de 70 bairros e/ou vilas beneficiadas pela operação.

3.B) Postos de Atendimento

Em cada área a ser atendida pela S.O.S., são instalados 2 postos "Trailers" de atendimento, sendo um principal e um apoio, estrategicamente localizados, para facilitar a locomoção da população para os locais de atendimento, sendo normalmente instalados em praças públicas. Os Trailers são deslocados, para os locais de atendimento, 4 dias antes da realização da S.O.S., com um atendente devidamente treinado, para possibilitar esclarecimento antecipado à população. É mantido, em cada Trailer, por ocasião da S.O.S., uma estrutura de duas atendentes e um encarregado da Regional e são nos postos "Trailers" de atendimento que a população faz suas sugestões e reivindicações.

3.C) Ciclo de Realizações da S.O.S.

As solicitações da população da área em operação são recebidas na 2ª feira no período das 8:00 as 17:00 horas e os serviços em um percentual de aproximadamente 90% são executados no próprio dia, e o restante é feito até na 3ª feira pela manhã. O ciclo de retorno de atendimento a um região, está programada a cada 9 meses em média. Nas 2ªs feiras de intensas chuvas a operação será adiada para o final do ciclo.

3.D) Comunicação

Na semana que antecede a realização da S.O.S., em uma área onde a população será beneficiada, é informada a realização da "Operação", bem como os seus objetivos e serviços que serão gratuitamente prestados. Os meios utilizados para a comunicação são:

3.D.1) Jornais da Cidade: que são em número de 2, o "Diário do Grande ABC" e a "Folha do ABC". Fazem cobertura da divulgação e de esclarecimentos à população quanto a realização da S.O.S. É um serviço prestado pela imprensa escrita, de utilidade pública, com chamadas rotineiras, aos domingos, sobre a realização da S.O.S. Durante a semana os jornais registram um balanço dos serviços prestados e fazem normalmente uma análise crítica dos resultados da Operação.

3.D.2) Rádios da Cidade: a imprensa falada é outro meio de muito alcance e dinamismo, que vem contribuindo para o aperfeiçoamento da Operação. Existem em Santo André as rádios "ABC" em AM e FM, a "Diário" em AM e FM e a "Clube" em AM, que em suas programações normais, reservam espaços de utilidade pública, para a Operação S.O.S. Durante a semana as rádios fazem o chamamento de participação para a população a ser atendida. Nas 2ªs feiras, abrem os microfones para a participação da população e do SEMASA, no intuito de maior integração entre ambos.

3.D.3) Carro com Alto-Falante: com fita especialmente gravada para esse fim, o carro com alto-falante, na semana que antecede a S.O.S., circula pelas ruas da área a ser beneficiada, convocando a população, que tenha qualquer problema referente a água ou esgoto, a participar da Operação S.O.S. Com brevidade é informada à população do dia, horário de atendimento, os locais dos postos on

de poderão fazer as solicitações e os serviços que poderão ser pedidos pela população. Este tipo de divulgação informativa é realizado na 6ª feira, sábado e domingo, que antecedem a realização da S.O.S.

3.D.4) Panfletos: são distribuídos, de residência em residência, de modo a informar aos munícipes, de toda área a ser beneficiada, da realização da Operação S.O.S. No panfleto consta o dia da realização da Operação, os locais onde estarão os postos de atendimentos, o horário de funcionamento, a relação dos serviços que gratuitamente poderá a população solicitar, bem como, os serviços remunerados. A distribuição é feita por dois funcionários, de 4ª a 6ª feira, na semana que antecede a S.O.S., com a distribuição média de 3.000 panfletos por área. Anexo ao panfleto informativo da Operação, geralmente, são fornecidos à população outros folhetos de caráter orientativo, como por exemplo o da necessidade da limpeza periódica das caixas d'água no mínimo uma vez por ano e/ou da necessidade da limpeza e desinfecção periódica dos poços de água e/ou folheto explicativo sobre a preservação dos hidrômetros. Os folhetos auxiliares são idealizados para que a população, na área de saneamento, possa estar o mais orientada e informada quanto possível.

3.D.5) Faixas, Placas e Cartazes: nos pontos estratégicos de maior fluxo de veículos e pedestres, são colocadas faixas informativas da realização da SOS, na área a ser beneficiada. As faixas são colocadas na semana que antecede a realização da Operação. Em alguns dos principais cruzamentos, da área onde se realizará a Operação, são afixados, nos postos, "plaquetas" onde servem de reforço e lembrete à população da chegada da S.O.S., com os dizeres "2ª feira - O SEMASA estará com a S.O.S. neste bairro". São afixados nos estabelecimentos comerciais cartazes, também na semana que antecede a realização da S.O.S., na área onde constam os locais dos postos de atendimento e os serviços que serão prestados.

3.D.6) Reuniões em Escolas: na semana que antecede a Operação S.O.S., são realizadas reuniões com pais de alunos nas escolas estaduais, municipais e outros próprios públicos, que se encontrem na área a ser beneficiada pela S.O.S. A 1ª parte da reunião é programada em um tempo de 10 minutos, para apresentação do Audiovisual Orientativo da Operação, e na 2ª parte, com um tempo igualmente programado de 10 minutos, é destinado à participação do auditório, com dúvidas e esclarecimentos que se fizerem necessários. O interesse e a participação da população têm surpreendido a mais otimista das expectativas. A média estatística de frequência em cada reunião é de mais de 200 pessoas. Têm-se atingido nas reuniões realizadas o total de 850 pessoas por S.O.S.

3.E) Levantamento de Serviços

Se faz necessário, neste ponto, classificar os serviços prestados na SOS, a seguir:

3.E.1) Serviços programáveis: previamente a realização da S.O.S. em uma área, os departamentos envolvidos na Operação, efetuam um levantamento para, em forma de relatório, registrarem os serviços que podem ser programados, independentemente dos que serão solicitados pela população na S.O.S. Os serviços programáveis, serão executados no dia da realização da S.O.S. na área programada, e são gratuitos à população. Os serviços previamente programados para a S.O.S., e que não puderem ser executados, entrarão na programação rotineira, normal do SEMASA. A seguir alguns dos principais serviços classificados como programáveis, e que são levantados na fase de desenvolvimento introdutório da S.O.S.:

- Reparo, levantamento ou rebaixamento, em poços de visita de redes de esgoto;
- Reparo em caixas de registros de rede de água;
- Locais onde se fazem necessárias as reposições asfálticas, e de responsabilidades do SEMASA;
- Locais onde serão feitas as leituras de pressão nas redes;
- Trechos a serem feitas as limpezas de redes de água e esgoto, corretiva ou pre-

- Localis que necessitem reparos no passeio, provenientes de obras ou serviços do SEMASA;
- Localis que necessitem reparos de manutenção em pavimento de paralelepípedos provenientes de obras ou serviços do SEMASA;
- Listagem dos hidrômetros que necessitem substituição por se encontrarem parados e com tempo de vida útil ultrapassado, e que não foram propositalmente quebrados;
- Relação das escolas onde serão feitas a limpeza e desinfecção dos reservatórios;
- Pinturas das áreas de reservação, e
- Outros.

Nos serviços programáveis, além do levantamento de campo prévio, é de fundamental importância o apoio da C.C.O. - Central de Controle e Operação, que recebe todas as reclamações da população, rotineiramente, através do fone 195. Para uma visualização das necessidades da área, na 6ª feira pela manhã, da semana que precede a S.O.S. o Superintendente recebe a relação dos serviços programados, na forma de mapas.

3.E.2) Serviços Solicitados: no dia da realização da S.O.S. são classificados em dois grupos, a seguir:

3.E.2.1) Gratuitos: são todos os serviços já descritos no item 3.E.1 - serviços programáveis e mais a relação a seguir, sempre no sentido preventivo:

- Coleta de água para análise;
- Aferição do hidrômetros;
- Testes de vazamentos internos;
- Reclamações de água suja e falta de água;
- Reparo em torneiras e registros nos cavaletes;
- Atendimento de reclamações sobre contas em excesso e,
- Outros.

3.E.2.2) Remunerados: os principais serviços a serem executados na S.O.S. mediante cobrança, por solicitação da população, são:

- Ligação de água;
- Ligação de Esgoto e,
- Mudança, rebaixamento ou reparo de cavalete.

4 - UM DIA DA OPERAÇÃO S.O.S.

4.A) Início da S.O.S.

Às 8:00 horas de uma 2ª feira, toda uma estrutura de mão-de-obra, veículos e equipamentos do SEMASA, estão apostos para atender aos primeiros pedidos da população, que começa a se dirigir nos 2 postos de atendimento. A população, neste dia, poderá também utilizar o fone 195, para efetuar as suas reclamações ou solicitações, sem se dirigir ao posto de atendimento e através da comunicação via rádio, o pedido é passado ao palanque. À medida que os pedidos vão surgindo, são lançados num quadro de atividade para visualização do andamento e desenvolvimento da S.O.S. - SEMASA OPERAÇÃO SANITÁRIA, no dia em pauta.

4.B) Estrutura para o Atendimento à População

4.B.1) De pessoal: em média cerca de 170 funcionários entre técnicos, administrativos e operacionais estão apostos para o desempenho de suas funções.

4.B.2) De Veículos e Equipamentos: em média cerca de 02 retroescavadeiras, 02 compressores, 10 caminhões carroceria, 05 caminhões basculante e 18 veículos leves equipados com rádio transmissor, ficam a disposição na área em operação.

4.B.3) Central de Comunicação e Controle: as atendentes recebem as reclamações e registram em modelos apropriados, cujas informações são transmitidas via rádio, para que os encarregados executem as tarefas solicitadas.

4.C) Serviços Gratuitos Prestados na S.O.S.

Conjuntamente com as equipes administrativas, as equipes operacionais, as 8:00 horas começam a se deslocar para as frentes de trabalho, a seguir:

4.C.1) Coleta de Água para Análise: são coletadas amostras de água, com o objetivo de análise de sua qualidade. No próprio local são efetuados testes de turbidez e incidência de cloro. Este tipo de prestação de serviço é "gratuito" à população. Pode ser solicitada, pela população, a análise da água corrente ou da água de poço. Os serviços de análise de água são previamente "programados", e também são "solicitados" nos postos de atendimento pela população.

4.C.1) Troca de Hidrômetros: as equipes de hidrometria atendem "gratuitamente" a população no serviço preventivo de aferição de hidrômetros, que são solicitados nos postos de atendimento da S.O.S. Outras equipes da hidrometria trabalham na substituição dos hidrômetros parados que estejam com o tempo de vida útil ultrapassado. Estes serviços são previamente "programados" e também são executados "gratuitamente" à população. A hidrometria é um setor ao qual têm-se dado uma atenção especial por ser de extrema importância no combate as perdas de água. É também, em alguns pontos, realizada a leitura de pressão.

4.C.3) Testes de Vazamento: estes serviços são prestados "gratuitamente" à população. É formada uma equipe de fiscais das regionais que percorrem todas as residências contidas na área que se desenvolve a S.O.S. Dentre outras tarefas, está a de efetuar os testes de vazamento, mesmo que não existam reclamações ou indícios de vazamentos perceptíveis. São realizados os testes para detecção de vazamentos subterrâneos no ramal de entrada, vazamento na válvula ou caixa de descarga, vazamento no ramal direto de rede e vazamento na instalação alimentada pela caixa de água. Detectado o vazamento, o morador é orientado de como proceder para a eliminação do mesmo. É grande o número de casos constatados, onde os moradores estavam pagando conta em excesso, conseqüentemente com vazamentos não visíveis em sua moradia, e não tinham ciência do que estava ocorrendo e nem sabiam como resolvê-los. A prestação de serviços em referência, é previamente programada, vistoriando todas as residências contidas na área de operação e cada fiscal realiza uma média de 100 vistorias em um dia de S.O.S. É entregue ao morador uma "carta de orientação", não com o intuito fiscalizador, após a vistoria e a localização do eventual problema encontrado. É assinalada na carta de orientação, algumas das irregularidades a seguir, para que o morador possa corrigir quando estiver:

- Ocorrendo a falta de tampa da caixa de inspeção, ou até quando inexistir a caixa de inspeção. O morador é orientado que neste caso existirá a impossibilidade de manutenção do ramal de esgoto em caso de entupimento, e vindo a criar problemas para seu imóvel.
- Ocorrendo vazamento subterrâneo, e/ou na válvula descarga, e/ou na caixa de descarga, e/ou na bóia da caixa d'água, e/ou vazamento em torneiras. O morador é orientado que em qualquer um dos casos acarretará excesso de consumo, gerando um conseqüente acréscimo de valor em sua conta de água.
- O local do hidrômetro obstruído, e/ou a caixa de proteção do hidrômetro sem caixa de proteção. O morador é orientado que nesses casos há o impedimento do leitorista efetuar a leitura do hidrômetro, ou possibilidade de quebra do mesmo, ocasionando o lançamento de sua conta com base na média de seus consumos anteriores, e algumas vezes não condizendo com seu consumo real.

4.C.4) Reparo em Torneiras e Registros: estes serviços são prestados "gratuitamente" à população. São atendidos por solicitações dos moradores que se dirigem aos postos de atendimento ou por detecção das vistorias realizadas pelos

fiscais.

4.C.5) Atendimento de Reclamações sobre Conta com Excesso: inicialmente o encarregado da Regional, neste caso, tem no próprio posto de atendimento, condições de analisar os possíveis motivos que o morador possa ter, por estar com um problema de excesso em sua conta de água, pois é levado pelo SEMASA o rol de leituras dos últimos 6 meses, para possibilitar "in-loco" uma análise de avaliação de consumo. No caso de se perceber que realmente o consumo deva estar excessivo, em função do número de consumidores e outros fatores inerentes. É enviado um fiscal que efetua a "revisão de leitura de hidrômetro", testes para detecção de vazamentos e outras atitudes, a fim de verificar a reclamação, até encontrar uma razão para o evento. Esta prestação de serviços é feita "gratuitamente", e mediante solicitação da população, nos postos de atendimento.

4.C.6) Reposição de Pavimentação e Passeio: os serviços de reposição de pavimentação, geralmente, são previamente levados na área a ser beneficiada, para possibilitar a execução no dia da S.O.S., com "programação". A reposição de pavimentação é executada, somente nos locais necessários de serviços ou obras provenientes do SEMASA. É destacada equipe de calceteiros para os trabalhos de reposição de pavimentação em paralelos. Outra equipe, é equipada e estruturada para a reposição de pavimentação em asfalto. Igualmente é feita uma programação prévia, para a execução destes serviços.

4.C.7) Limpeza de Redes de Esgoto: a prestação deste serviço é feita "gratuitamente". Os trechos a serem efetuados a limpeza, são levantados e "programados" antecipadamente ao dia da S.O.S. A limpeza de esgoto, corretiva ou preventiva, com as turmas habituais, é feita usando equipamento de alta pressão ou simplesmente mecânico, de acordo com as necessidades das redes.

4.C.8) Pinturas nas Áreas de Reservação: são feitas conservação e pintura das áreas de reservação contidas na área a ser beneficiada pela Operação S.O.S. Os serviços são "programados" previamente.

4.C.9) Desinfecção dos Reservatórios de Próprios Públicos: são "programados" os serviços de limpeza e desinfecção de todas as escolas estaduais, municipais e próprios públicos, que estiverem contidos na área de atendimento da S.O.S. São realizados "gratuitamente" e excepcionalmente, é o único tipo de serviço prestado nos sábados e domingos que precedem a S.O.S., pois são executados quando os prédios não estão em atividades, porque para limpeza e desinfecção dos reservatórios, existe a necessidade de interromper o fornecimento de água no local.

4.C.10) Manutenção em Poços de Visita: os poços de visita são previamente vistoriados e relacionados para que no dia da operação, se executem os serviços necessários a manutenção, rebaixamento ou levantamento dos poços de visita.

4.C.11) Manutenção em Caixas de Registros: seguindo a mesma sistemática de "programação" prévia, as caixas de registros de água sofrem manutenção e testes de funcionamento.

4.C.12) Outros Serviços: são solicitados nos postos de atendimento, mas com menor incidência e menor importância no contexto geral, muitas são as perguntas feitas pela população de caráter orientativo. Salientamos, que pelo departamento jurídico da Autarquia são relacionados devedores que ainda não foram inscritos na dívida ativa, e como se encontram na região, a Autarquia e população tem-se resolvido muitos casos com acordo do município em efetuar os pagamentos devidos parcelados. Mesmo sabedores que a S.O.S. é um serviço de atendimento preventivo a água e esgoto, a população se dirige aos postos de atendimento, para solicitar serviços pertinentes a outras secretarias da Prefeitura Municipal de Santo André. Recebidos os pedidos na 2ª feira são no dia encaminhados às Secretarias responsáveis, para providências de atendimentos, agilizando assim o processo de comunicação.

4.D) Serviços Remunerados Prestados na S.O.S.

Outros serviços, a seguir relacionados, são executados quando solicitados pela população, mas com cobrança das taxas normais:

- Ligação de água;
- Ligação de esgoto;
- Mudança, rebaixamento ou reparo de cavalete.

Um fator importante neste caso para o munícipe, é o pronto atendimento entre a solicitação e a execução dos serviços no dia da S.O.S.

4.E) Término da Operação S.O.S.

Às 17:00 horas se encerra, para a população, o prazo para efetuar as reclamações e/ou solicitações. Mas a S.O.S. se estende, na parte operacional, onde as equipes concluem os trabalhos iniciados, até o seu término. Os serviços solicitados nos trailers e que não puderem ser feitos no dia, serão concluídos no período da manhã de 3ª feira. Às vezes quando existe uma solicitação de um munícipe quanto a retirada de um entulho (serviços não atinentes ao SEMASA) e há possibilidade de disposição da retroescavadeira, esses serviços são executados. Outras equipes, além da retirada de entulho, auxiliam na limpeza das ruas onde se registram os serviços da S.O.S. É emitido até o final de mais uma jornada de operação S.O.S., um relatório ao Sr. Superintendente, um balanço completo, de todos os serviços programados, solicitados e atendidos.

5 - DESENVOLVIMENTO PÓS-S.O.S.

Após a realização de uma operação S.O.S., são desenvolvidos os trabalhos a seguir:

5.A) Pesquisa

Dois funcionários são deslocados na 4ª feira, para possibilitar uma pesquisa por amostragem em aproximadamente 10% dos totais das residências contidas na área atendida pela S.O.S. A pesquisa objetiva o aperfeiçoamento do sistema, e registra a opinião crítica da população beneficiada.

Além de solicitar "sugestões" da população, a pesquisa solicita informações sobre:

1. Como tomou conhecimento da S.O.S.?
 2. O que achou da S.O.S.?
 3. Fez alguma solicitação? Qual?
 4. Foi bem atendido no trailer?
 5. Seu problema foi resolvido?
 6. O fiscal passou por sua residência?
 7. Quais os impressos que recebeu?
 8. Leu os impressos recebidos?
 9. Qual é a sua opinião sobre as informações contidas nos impressos?
- É de grande valia a análise da participação da comunidade.

5.B) Reunião

Quinzenalmente, em todas as 5ªs feiras, é realizada na sede do SEMASA, uma reunião entre os departamentos atuantes na S.O.S., com o objetivo de análise do realizado das operações passadas, e do a realizar na próxima S.O.S. É uma reunião rotineira onde também são discutidas as eventuais falhas apontadas no resultado da pesquisa realizada, bem como outros assuntos inerentes ao desenvolvimento da S.O.S.

6 - RELATÓRIO ESTATÍSTICO GERAL DAS ATIVIDADES DA S.O.S

Apresentamos, a seguir, os resultados obtidos após a realização do Iº CI
CLO DA S.O.S. , iniciado em 09/maio/83 na Cidade São Jorge, e concluído em 19/mar
ço/84 em Paranapiacaba, em 39 regiões, isto é, após termos percorrido toda a ci
dade de Santo André.

6.1) Serviços Programados

Foram aqueles, previamente levantados antes da realização da Operação. Ob
tivemos os seguintes resultados, após a realização das 39 "S.O.S.":

- Reparo, levantamento ou rebaixamento de P.V.	676 unid.
- Reparo em caixas de registro	257 unid.
- Limpeza de rede de esgoto	44,455 m.
- Substituição de hidrômetros parados/suados	3.061 unid.
- Desinfecção dos reservatórios de próprios públicos	136 unid.
- Pintura em áreas de reservação	003 unid.
- Vistorias em residências	65.445 unid.

6.2) Serviços Programados e Solicitados

Foram aqueles onde houveram uma programação prévia, e que também foram so
licitados nos "postos de atendimento" pela população, após a realização das 39
"S.O.S.":

- Análise de água	2.080 unid.
- Desobstrução de esgoto	424 unid.
- Reparo de asfalto (provenientes de obras ou serviços do SEMASA) .	1.174 unid.
- Reparo no passeio (provenientes de obras ou serviços do SEMASA) .	218 unid.
- Vistorias de água	253 unid.
- Vistorias de esgoto	14 unid.
TOTALIZANDO	4.163 unid.

6.3) Serviços Solicitados

Foram os pedidos de serviços em que a população solicitou nos "Postos de
Atendimento" durante a realização das 39 "S.O.S.":

- Mudança de cavalete	385 unid.
- Consumo em excesso	271 unid.
- Pedidos inerentes a P.M.S.A.	660 unid.
- Atualização de fichas cadastrais	256 unid.
- Opções bancárias	89 unid.
- Pedidos de ligação de esgoto	40 unid.
- Pedidos de ligação de água	150 unid.
- Parcelamento de débitos	3 unid.
- Vazamento de água	271 unid.
- Falta de água	362 unid.
- Água suja	28 unid.
- Aferição de hidrômetros	329 unid.
- Reparo de cavalete	1.916 unid.
- Retirada de entulho	58 unid.
- Pedidos de extensão de rede de água	5 unid.
- Pedidos de extensão de tede de esgoto	85 unid.
TOTALIZANDO	4.908 sol.

6.4) Custo Total do Iº Ciclo da S.O.S.

Mão-de-obra	Cr\$ 43.544.068,00
Material	Cr\$ 15.963.909,00
Publicidade e Comunicação	Cr\$ 2.452.381,00
Veículos e Equipamentos	Cr\$ 7.110.578,00
Recuperação de Hidrômetros	Cr\$ 20.671.456,00
TOTAL	Cr\$ 89.742.392,00

7 - CONCLUSÃO

Entre os objetivos que levaram o SEMASA a realizar a S.O.S., destacam-se os seguintes:

- Implantação pela atual administração de uma nova filosofia de trabalho;
- Realizações de serviços nas áreas de saneamento sem ônus aos contribuintes;
- Mudar o sistema de atendimento à população, antes clássico e estático, para um mais dinâmico e que chegue até o munícipe para saber de suas reivindicações, prestando-lhe serviços não só corretivos como também preventivos.
- Despertar a população para os problemas pertinentes a área de saneamento, principalmente relativos a água e esgoto, dando-lhe a dimensão exata da capacidade de realização do SEMASA.

Além desses objetivos terem sido plenamente alcançados, conseguimos outros não previstos e de real importância, tais como:

- Um conhecimento mais profundo dos problemas relativos a Autarquia, através não só do exame dos mesmos "in loco", como também do salutar contato havido com os munícipes, ouvindo os seus anseios e trocando idéias com os mesmos.
- Maior produção nas áreas operacionais, devido a concentração de pessoal e materiais nos serviços executados nas operações em pauta.
- A aferição gratuita dos hidrômetros e a substituição dos que se apresentam com defeito estão trazendo à Autarquia, conforme levantamento de seu Departamento Financeiro, uma melhoria de arrecadação da taxa de água na ordem de 3,9%.

Antes de concluir, gostaríamos de levar a nossa mensagem aos municípios brasileiros no sentido de que, seus respectivos serviços de água, adotem esta nova filosofia de trabalho, em boa hora implantada em Santo André, pois a mesma não trás acréscimo de custos, uma vez que não são utilizados pessoal e equipamentos dos sistemas normais de prestação de serviços.

Finalmente é nosso dever afirmar que nos sentimos imensamente gratificados por este esforço desenvolvido em prol de nossa população, cuja resposta se fez sentir em apenas 10 meses, através de mais de 6.000 solicitações feitas nos pontos de lanques nas áreas visitadas, o que certamente representam o atendimento à cerca de 30.000 habitantes. Acrescentando-se os serviços programados, os quais independem de pedidos e atendem a um número bem maior de contribuintes, podemos afirmar, sem sombra de erro, que prestamos tais serviços à metade da população andreense, ou seja, a 325.000 habitantes.

