

Aprendizagem Social no Saneamento Básico: metodologias para o fortalecimento do controle social

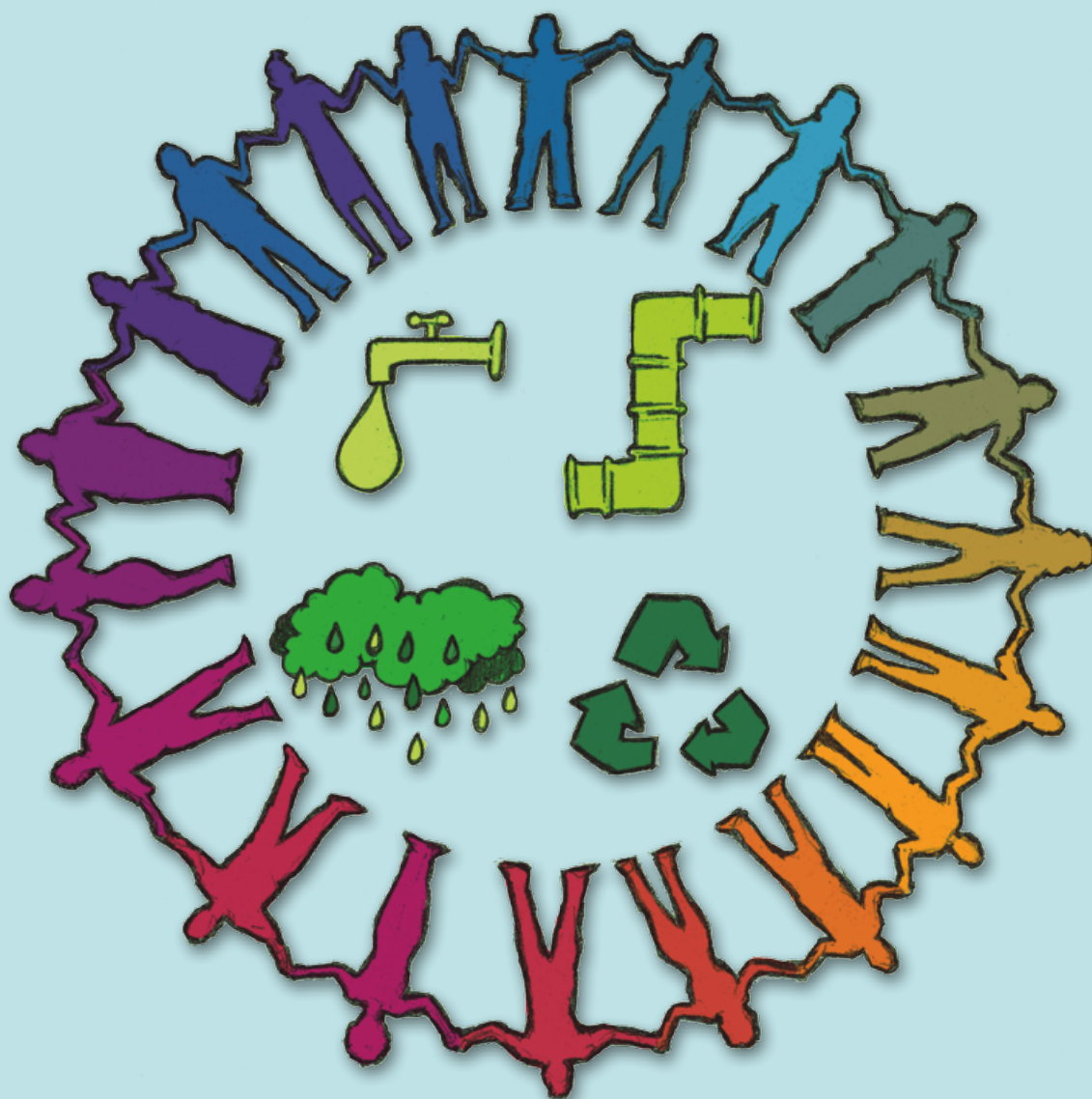
Pedro Roberto Jacobi

Coordenador

Mariana Gutierrez Arteiro da Paz

Izabela Penha de Oliveira Santos

Coordenadoras editoriais



Aprendizagem Social no Saneamento Básico: metodologias para o fortalecimento do controle social

Coordenador

Pedro Roberto Jacobi

Coordenadoras editoriais

**Mariana Gutierrez Arteiro da Paz
Izabela Penha de Oliveira Santos**

1ª edição

São Paulo
2015

Equipe

Coordenação:

Pedro Roberto Jacobi

Coordenação editorial:

Mariana Gutierres Arteiro da Paz

Izabela Penha de Oliveira Santos

Textos:

Ana Paula Fracalanza

Carla Fernandes de Moura Caruso

Denise de La Corte Bacci

Izabela Penha de Oliveira Santos

Maria Aparecida Pimentel Toloza Ribas

Mariana Gutierres Arteiro da Paz

Pedro Roberto Jacobi

Vânia Maria Nunes dos Santos

Ilustrações:

Thiago Lorangeira Gutierres da Paz

www.freepik.com (Fundos Geométricos)

Projeto Gráfico e Diagramação:

Indaia Emília Comunicação & Design Gráfico

Impressão e acabamento:

Ricargraf Gráfica e Editora Ltda.

Ficha Catalográfica

Aprendizagem social no saneamento básico: metodologias para o fortalecimento do controle social./Coordenadores, Pedro Roberto Jacobi, Mariana Gutierres Arteiro da Paz, Izabela Penha de Oliveira Santos. – São Paulo: IEE – USP, 2015.

64p.

ISBN 978-85-86923-42-5

1. Saneamento básico. 2. Aprendizagem social. I. Jacobi, Pedro Roberto, Coord. II. Paz, Mariana Gutierres Arteiro da Paz, Coord. III. Santos, Izabela Penha de Oliveira, Coord. IV. Título.

Agradecimentos

A publicação deste manual foi possível com a colaboração das prefeituras que sediaram as atividades de pesquisa, bem como, nos apoiaram em todo o processo; e, com a atuação dos pesquisadores do Grupo de Acompanhamento e Estudos em Governança Ambiental (GovAmb) vinculado a Divisão de Gestão, Ciência e Tecnologia Ambiental do Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo. Dessa forma, agradecemos às prefeituras, secretários, técnicos, agentes de saúde, diretores, professores, a todos aqueles que participaram das atividades desenvolvidas pelo Projeto e a todos os pesquisadores do GovAmb envolvidos na pesquisa. Agradecemos à FUNASA pelo convênio firmado com o IEE/USP para a realização desta pesquisa.

Sumário

Apresentação

Por que esta publicação? 7

Capítulo 1

Aprendizagem social no saneamento 11

Capítulo 2

Saneamento básico: direitos humanos e acesso universal – o desafio a superar... 17

Capítulo 3

Saneamento básico: política e atores..... 21

Capítulo 4

Controle social e participação..... 31

Capítulo 5

Metodologias participativas..... 35

Capítulo 6

Os cidadãos e o controle social – a importância das narrativas para a construção de um pensamento coletivo..... 49

Capítulo 7

O que não pode faltar nas ações de controle social: transparência e estímulo à corresponsabilização 55

Glossário 61

Autores 64



Apresentação

Pedro Roberto Jacobi

Por que esta Publicação?

Esta publicação busca divulgar e multiplicar caminhos que promovam e fortaleçam o controle social e a participação no saneamento básico, dois instrumentos fundamentais para fortalecer o papel dos cidadãos na gestão pública (JACOBI, 2009).

É importante lembrar que, a partir de janeiro de 2015, os municípios tiveram que instituir o controle social dos serviços públicos de saneamento para ter acesso aos recursos federais destinados às obras e outras ações desta área, conforme a Lei de Saneamento promulgada em 2010. Assim, as obras e serviços de saneamento básico nos municípios passarão a ter o acompanhamento da sociedade.

O foco é de aprofundar o conhecimento dos principais aspectos que demandam que as comunidades e o poder público ampliem seu diálogo em torno de um tema que necessita de uma estreita colaboração e uma intervenção conjunta dos atores locais e das prefeituras, pois um dos maiores desafios atuais no Brasil é reduzir o déficit de acesso a saneamento básico nas cidades.

Esta publicação é resultado de um trabalho de equipe desenvolvido pelo Grupo de Acompanhamento e Estudos em Governança Ambiental (GovAmb), e tem como maior objetivo contribuir para a disseminação de conhecimentos através de materiais educativos que fortaleçam novas formas coletivas de pensar e enfrentar os problemas associados ao uso sustentável da água e saneamento.

Este manual, com apoio da Fundação Nacional da Saúde (FUNASA), tem como objetivo a ampliação do acesso ao maior número de comunidades e público escolar, de conteúdos, metodologias e atividades que fortaleçam práticas colaborativas e interconexões entre pessoas, ideias e ações baseadas em valores e práticas sustentáveis que estimulem o interesse e engajamento na ação e na corresponsabilização.

O caminho para uma sociedade sustentável se fortalece na medida em que se desenvolvam práticas educativas para traduzir o conceito de ambiente na formação de novas mentalidades, conhecimentos e comportamentos. Isto implica na

necessidade de se multiplicarem as práticas sociais para promover ações sustentáveis. A sustentabilidade fortalece valores coletivos e solidários, a partir de práticas educativas que contribuam para uma atitude de ação-reflexão-ação em torno da problemática ambiental.

Assim, se coloca o desafio de criar oportunidades para o real envolvimento dos sujeitos em relações de diálogo, que favoreçam: a percepção da diversidade de opiniões e visões de mundo; a mediação de interesses individuais e coletivos; e, a possibilidade de ampliação de repertórios que aumentem a capacidade de contextualizar e refletir.

Os processos ativos, principalmente os de base colaborativa (reconhecidos como de coaprendizagem), possuem potencial para a emergência de inovações, de compromissos coletivos e de práticas de cidadania orientadas para a sustentabilidade (JACOBI et al., 2009). A instalação de espaços de convívio entremeados pela experiência de pensar e agir de forma dialógica, solidária e ecologicamente sistêmica cria solo fértil para a cultura da participação e, conseqüentemente, para a construção de novos potenciais de governança. Isto implica a necessidade de estimular uma participação mais ativa da sociedade como uma forma de estabelecer um conjunto socialmente identificado de problemas, objetivos e soluções.

Esta publicação está organizada de forma a promover, contribuir e sensibilizar para ampliar a corresponsabilidade no controle social do saneamento, por meio de processos coletivos e práticas inovadoras, apoiado em metodologias participativas e cooperativas. As palavras chave do manual são: **aprendizagem social, diálogo, participação e corresponsabilidade.**

Ao destacar a ideia de aprendizagem social, se propõe contribuir para que os diferentes atores envolvidos possam aprofundar seu conhecimento sobre como ampliar os diálogos, estabelecer laços de confiança e cooperação; administrar e resolver conflitos, buscar soluções conjuntas que sejam técnica e socialmente adequadas, que possam ser implementadas e promovam o engajamento do maior número possível de atores compromissados.

Nosso enfoque propõe o fortalecimento de práticas coletivas que possam contribuir para melhorar a



qualidade de vida, apoiado por meio de planejamento participativo, com base num permanente contato com os principais atores envolvidos, no sentido de garantir a consulta das partes interessadas durante todo o processo.

O princípio norteador é que haja um envolvimento ativo, a consulta e o acesso público à participação. Esta participação implica que os atores relevantes sejam convidados e participem no processo de planejamento abordando todos os temas e contribuindo ativamente nos debates na busca de respostas e soluções.

Quatro são os objetivos desta publicação:

1. Aperfeiçoar a compreensão dos problemas inter-relacionados e complexos em torno da gestão compartilhada do controle social do saneamento básico;
2. Contribuir para que diferentes atores compreendam melhor as percepções dos outros sobre os problemas que ajudam a melhorar as relações entre os participantes e proporcionam a base para a colaboração e interconexão visando avanços rumo a uma gestão mais sustentável;
3. Contribuir com orientações e conhecimentos para criar um contexto favorável para práticas cooperativas;
4. Divulgar e multiplicar caminhos que fortaleçam o controle social e a participação no saneamento básico para fortalecer o papel dos cidadãos na gestão pública. ■

Referências

JACOBI, P. R. Gestão democrática e participativa no saneamento: conceitos e problematização. In: Brasil. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. PMSS. **Instrumentos das políticas e da gestão dos serviços públicos de saneamento básico**. coord. CORDEIRO, B. de S. Brasília: Ministério das Cidades, 2009. p. 103-113.

JACOBI, P. R.; TRISTÃO, M. e FRANCO, M. I. A Função social da educação ambiental nas práticas colaborativas: participação e engajamento. **Caderno Cedes**, Campinas, v. 29, n. 77, p. 63-79, jan/abr, 2009.



CAPÍTULO 1

Aprendizagem social no saneamento

Pedro Roberto Jacobi

Ampliar a participação

A participação da sociedade civil na gestão pública introduz uma mudança qualitativa na medida em que incorpora outros níveis de poder além do Estado; e, isto se configura como um direito ao autodesenvolvimento que pode ser alcançado numa sociedade participativa que contribui para a formação de uma cidadania qualificada.

No Brasil, através da deliberação pública e da existência de espaços públicos que representam os instrumentos essenciais para melhorar a vida democrática se amplia a presença de atores sociais que representam a diversidade e heterogeneidade da nossa sociedade (JACOBI, 2000). A construção de cidadania e participação assume um papel estratégico na compreensão da formação de novas identidades, assim como a emergência de novas formas de ação coletiva e articulação social.

A participação deve ser entendida como um processo continuado de democratização da vida dos cidadãos, cujos objetivos são:

1. Promover iniciativas a partir de programas e campanhas especiais visando o desenvolvimento de objetivos de interesse coletivo;
2. Reforçar o tecido associativo e ampliar a capacidade técnica e administrativa das associações; e,
3. Desenvolver a participação na definição de programas e projetos de interesse coletivo, nas suas diversas possibilidades.

Quando se fala de “participação dos cidadãos”, deve-se enfatizar que se tratar de uma forma de intervenção na vida pública com motivação social concreta, que se centra no fortalecimento do espaço público e a abertura da gestão pública à participação da sociedade civil na elaboração de suas políticas públicas.

A possibilidade de influenciar na institucionalidade pública está associada às demandas que se estruturam na sociedade e na esfera pública. Isto representa a possibilidade de influência da sociedade nas decisões públicas. O fortalecimento do tecido associativo e as práticas sociais que constroem cidadania representam a

possibilidade de constituir-se num espaço privilegiado para cultivar a responsabilidade pessoal, a obrigação mútua e a cooperação voluntária.

Observa-se o fortalecimento de novas instituições, as mudanças no relacionamento do quadro técnico com os usuários, a ampliação de uma nova mentalidade sobre a gestão da coisa pública.

A consolidação de propostas participativas representa a potencialização e a ampliação de práticas comunitárias, através da mobilização de pessoas que multiplicam atividades em prol do reconhecimento de direitos e estimulam estratégias de envolvimento e corresponsabilização.

A experiência brasileira mostra o desafio que se coloca para garantir a eficácia e continuidade de políticas públicas. A descontinuidade das políticas públicas reforça o argumento que a gestão democrática e a participação popular demandam uma forma combinada de fortalecimento das formas de organização da sociedade civil e uma transformação qualitativa dos padrões de gestão. Tal transformação requer uma sociedade civil organizada, diferenciada e capaz de influenciar o Estado para garantir a manutenção de direitos essenciais e de monitorar e influenciar os processos (JACOBI, 2000).

Os diferentes resultados da participação mostram a importância de criar as condições efetivas para multiplicar experiências de gestão participativa que reforçam o significado da consolidação de espaços públicos democráticos. Estes crescem pela superação das desigualdades no acesso à informação e pela afirmação de uma nova cultura de direitos. Estas experiências inovadoras fortalecem a capacidade de crítica e de participação da população através de um processo pedagógico e informativo, assim como a capacidade de multiplicação e aproveitamento do potencial dos cidadãos no processo decisório dentro de uma lógica cooperativa.

Aprendizagem social e práticas sustentáveis

A aprendizagem social enfatiza a colaboração entre os diferentes atores sociais, estimula o diálogo, motiva a formação de um pensamento crítico, criativo e sintonizado com a necessidade de propor respostas para o futuro, para atuar no ambiente em uma perspectiva ampla, respeitando as diversidades socioculturais (JACOBI, 2005).

Esta abordagem implica em fortalecer práticas socioambientais educativas de caráter colaborativo. Têm se revelado veículo importante na construção de uma nova cultura de diálogo e participação. Uma ideia central para pensar o papel da aprendizagem social é promover atividades que estimulam a colaboração, expandindo o acesso aos canais que multiplicam ideias e práticas que apresentam alternativas e promovem a corresponsabilidade na sociedade.

A transformação cultural é necessária para quebrar o hiato existente entre o reconhecimento da crise social e ambiental e a construção real de práticas capazes de estruturar as bases de uma sociedade sustentável.

Significa que grupos de pessoas que compartilham uma preocupação por algo que fazem, aprendem como fazê-lo melhor na medida em que interagem com regularidade. Os participantes de uma comunidade interagem em ações e discussões, apoiam-se mutuamente, trocam informações, aprendem juntos. Assim, eles desenvolvem um repertório compartilhado de recursos: experiências, histórias, ferramentas, modos de lidar com problemas recorrentes – em resumo, uma prática compartilhada e de aprendizagem social como processos e espaços/tempos que permitam: a ampliação do número de pessoas no exercício deste conhecimento e a comunicação entre essas pessoas, de modo a potencializar interações que tragam avanços substanciais na produção de novos repertórios e práticas de mobilização social para a sustentabilidade (JACOBI, 2012).

Aprendizagem social se apoia na criação de sinergias, de conectar-se, o que nos remete a uma visão na qual se coloca a importância de fortalecer redes, reciprocidade, flexibilidade e principalmente uma visão de sustentabilidade.

Nessa perspectiva, o desafio é de construir espaços coletivos que demandam capacidade de inovação de práticas de convivência e de valores éticos de solidariedade, partilha de experiências e saberes, respeito à vida, respeito ao outro e à diversidade de culturas. Mas também demandam o aprendizado de formas de produção material da subsistência numa sociedade regida pelo racionalismo mercadológico, pelo consumismo, onde a competitividade, a eficácia e o lucro se sobrepõem ao respeito e à valorização da dignidade humana (JACOBI et al., 2009).

A aprendizagem social é como base para a aprendizagem da cidadania ambiental e, portanto, para a incorporação de atitudes individuais e coletivas para a sustentabilidade. **Emerge** solicitando metodologias participativas e colaborativas que articulem as dimensões social, ambiental, cultural e afetiva. **Envolve** processos de informação reflexiva e engajada, sensibilização e a construção de espaços políticos-educativos de formação cidadã, de *diálogos colaborativos*, a internalização das questões ambientais, o comprometimento ético e político com novas posturas e sentidos comuns diante das urgências que se apresentam para a construção da sustentabilidade, que com o processo de globalização dos riscos, passa a ser de caráter planetário (JACOBI et al., 2011).

A partir do conceito de aprendizagem social visa-se responder aos desafios da sustentabilidade e a integração das interfaces da gestão de saneamento básico, enquanto um processo de entendimento do problema. Isto se transforma num

Aprendizagem social se apoia na criação de sinergias, de conectar-se, o que nos remete a uma visão na qual se coloca a importância de fortalecer redes, reciprocidade, flexibilidade e principalmente uma visão de sustentabilidade.



motivo para que as comunidades comecem a dividir sua compreensão sobre o assunto, explorando as possibilidades de perspectivas para a intervenção. Isso resulta no desenvolvimento da conexão de diferentes tipos de entendimento do problema, criando diálogos, como base de fortalecimento de lógicas de cooperação. O convencimento à participação de lideranças e de facilitadores é essencial para a construção e manutenção do comprometimento dos atores envolvidos. Isto permite que os diferentes atores intervenientes compreendam melhor as percepções dos outros sobre os problemas que são essenciais para melhorar as relações dos participantes, proporcionando a base para uma cooperação consistente e articulada (JACOBI, 2012).

A visão de aprendizagem social permite verificar que o aprendizado conjunto é fundamental para que tarefas comuns e a construção de um acordo, levando em conta o processo no qual está inserido – seu contexto e seus resultados – levem ao entendimento da complexidade das questões ambientais que precisam ser decididas. Considera-se o crescente envolvimento e aprendizado conjunto das entidades envolvidas na gestão, cuja estratégia é *reforçar o aprender junto para intervir junto*. Isso reforça a dimensão da participação, compartilhamento e corresponsabilização para decidir quais cenários de sustentabilidade se deseja (JACOBI, 2012).

Promover e multiplicar a aprendizagem social

A aprendizagem social implica principalmente em pactos para obter resultados, portanto, pactos para atuar. Entende-se que existem questões que devem ser muito

bem equacionadas para obter resultados e promover inovação na forma de gestão compartilhada.

Quatro são os aspectos que consideramos essenciais para promover uma boa experiência de aprendizagem social (JACOBI et al, 2011):

1. A aprendizagem social requer tempo e recursos;
2. Os resultados da aprendizagem social são abertos e não predeterminados;
3. A aprendizagem social requer que se compartilhem responsabilidades. Isto é fundamental para garantir cooperação;
4. A aprendizagem social não é algo possa se impor. É fundamental que os atores envolvidos tenham motivação, ousadia, maturidade e espírito colaborativo para garantir boas relações, que é a base de um processo bem sucedido.

A ideia norteadora da aprendizagem social se centra na sua contribuição para a intervenção conjunta dos atores locais e poder público.

A aprendizagem social também implica que os participantes aceitem a diversidade de interesses, de argumentos, de conhecimento, e que também percebam que um problema complexo, como o controle social do saneamento, poderá ser resolvido através de práticas coletivas, que se sustentam na disseminação de informação, conhecimento e atividades em rede. O aprendizado conjunto é fundamental para as tarefas comuns e a construção de acordos entre atores sociais em diferentes realidades pautadas por conflitos socioambientais. Portanto, a aprendizagem social estimula e articula as pessoas a mudarem suas práticas, e combina também informação e conhecimentos, assim como capacitação, motivação e estímulos para a mudança de atitudes, habilidades adquiridas para participar de processos de negociação e avanço para uma ação compartilhada e concertada. ■

Referências

JACOBI, P. R. **Políticas sociais e ampliação da cidadania**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.

_____. Educação ambiental: o desafio da construção de um pensamento crítico, complexo e reflexivo. **Educação & Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 2, pp. 233-50, maio-ago. 2005.

_____. Governança ambiental, participação social e educação para a sustentabilidade. In: PHILIPPI, A. et al. (Eds.) **Gestão da Natureza Pública e Sustentabilidade**. São Paulo: Manole, 2012. Cap. 12, pp.343-361.

_____. (org.) **Aprendizagem social: diálogos e ferramentas participativas: aprender juntos para cuidar da água**. São Paulo: GovAmb/ PROCAM/IEE/ USP/Fapesp, 2011.

JACOBI, P. R.; TRISTÃO, M. e FRANCO, M. I. A Função social da educação ambiental nas práticas colaborativas: participação e engajamento. **Caderno Cedes**, Campinas, v. 29, n. 77, p. 63-79, jan/abr, 2009.



CAPÍTULO 2

Saneamento básico: direitos humanos e acesso universal – o desafio a superar

Mariana Gutierrez Arteiro da Paz
Ana Paula Fracalanza

Estudos da Organização das Nações Unidas apontam para um cenário preocupante sobre o número de pessoas sem acesso aos serviços de saneamento básico; e as consequências sobre as condições de saúde desta população. Estima-se que 780 milhões de pessoas no mundo não tem acesso à água potável e 2,5 bilhões de serviços de esgotamento sanitário (ONU, s.d.). Na América Latina e no Caribe são 35 milhões de pessoas sem acesso a fontes de água potável e cerca de 100 milhões sem esgotamento sanitário.

Em grande parte, a população que não tem acesso aos serviços de saneamento básico é a de baixa renda, pois existe uma tendência desta população se instalar em áreas de maior vulnerabilidade socioambiental, expostas às inundações, enchentes e desmoronamentos; e com condições inadequadas de serviços urbanos como saneamento ambiental (FRACALANZA, JACOB e EÇA, 2013; JACOBI et al., 2013; MARICATO, 2003; JACOBI, 2000; MOTA, 1999; ROLNIK, KOWARICK, e SOMEKH, 1996). Com a ocupação de áreas vulneráveis e o acesso irregular a serviços de saneamento nestas áreas, problemas como a disposição inadequada dos resíduos sólidos e esgotos sanitários se intensificam e resultam na contaminação de águas superficiais e subterrâneas, na proliferação de vetores e contribuem para o surgimento de doenças de veiculação hídrica.

Em contrapartida há um consenso de que “a água potável segura e o saneamento adequado são fundamentais para a redução da pobreza, para o desenvolvimento sustentável” (ONU, s.d., p. 1) e é importante para o atendimento das metas de todos os ODM¹ (ONU, s.d.; HELLER, 2013). Neste sentido, a Assembleia Geral das Nações

¹ Os ODM são: 1. Erradicar a extrema pobreza e a fome; 2. Universalizar a educação primária; 3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres; 4. Reduzir a mortalidade na infância; 5. Melhorar a saúde materna; 6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças; 7. Garantir a sustentabilidade ambiental; e 8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento.

Unidas declarou a “água limpa e segura e o saneamento direito humano essencial para gozar plenamente a vida e todos os outros direitos humanos” por meio da Resolução A/RES/64/292².

A ONU (s.d.) ressalta que o acesso à água e ao saneamento deve ser contínuo e suficiente para usos pessoais e domésticos³; segura, ou seja, sem micro-organismos, substâncias químicas ou contaminantes radiológicos que ameacem a saúde; aceitável em termos de cor, odor e sabor; fisicamente acessíveis dentro ou na proximidade imediata ao local de consumo; e a preços razoáveis à todas as camadas da população. O acesso à água e saneamento além de ser um direito humano essencial é o mecanismo mais eficiente para a proteção da qualidade hídrica (ONU, s.d.).

Outra questão importante a ser colocada é a relação do acesso aos serviços de

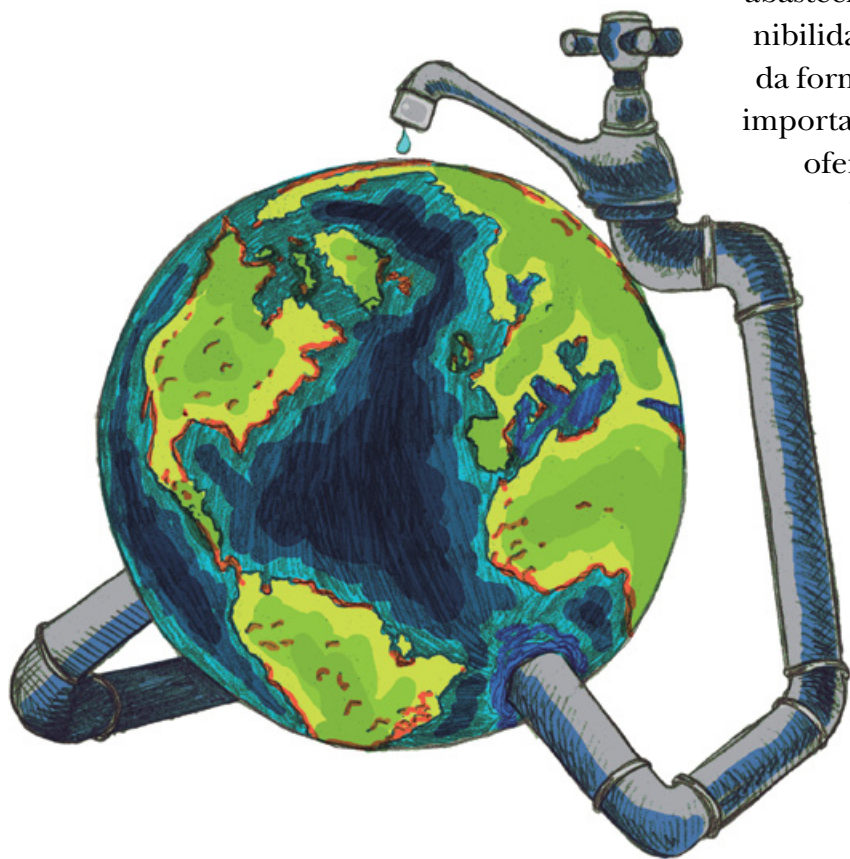
abastecimento de água com a disponibilidade hídrica, que nem sempre é da forma esperada, revelando o papel importante da governança da água na oferta dos serviços de saneamento.

Atualmente, enfrentamos períodos em que a demanda pela água é maior do que a oferta, cenário presente em muitas regiões brasileiras e acentuado entre 2013 e 2015. E a demanda pela água tende a aumentar. Ainda assim, de acordo com o Banco Mundial, na América Latina, 45% da água é perdida antes de chegar ao consumidor (ONU, s.d.). Além da disponibilidade insuficiente, sofreremos com a baixa eficiência dos serviços de saneamento

básico, com elevados índices de perdas de água tratada nas redes de distribuição e grandes desperdícios gerados pela cultura da abundância.

2 A Resolução foi votada em 28 de julho de 2010, com 122 votos a favor, 0 contra, 41 abstenções e 29 ausentes.

3 São necessários entre 50 a 100 litros de água por pessoa, por dia, para atender as necessidades básicas e condições de saúde (ONU, s.d.).



A promoção de saneamento ambiental para as populações de baixa renda é prioridade (FRACALANZA, JACOB e EÇA, 2013) e o acesso a estes serviços é necessário para romper com os ciclos de pobreza (RAZZOLINI e GÜNTHER, 2008). Os serviços de saneamento devem ser igualitários, independente da natureza do prestador de serviços (empresa pública, mista ou o titular).

Muitas vezes, as tarifas são uma barreira para que certas camadas da população tenham acesso aos serviços de saneamento, por conta do poder aquisitivo da população. Como observado anteriormente, no Brasil, o acesso irregular aos serviços de água e esgotos é mais proeminente na população de baixa renda, o que evidencia a desigualdade social (GALVÃO JUNIOR, 2009). Ao não utilizar os serviços públicos de saneamento, os moradores optam por formas irregulares de abastecimento, como conexões clandestinas nas redes de abastecimento e poços artesianos, os quais podem ter consequências negativas à saúde dos moradores, pela contaminação das águas, podendo oferecer risco à saúde pública dos usuários (RAZZOLINI e GÜNTHER, 2008).

Alguns autores questionam as políticas de tarifas sociais no Brasil (BRITTO, 2010; HÜBNER, 2010), como insuficientes tanto para garantir a universalização do acesso aos serviços como para viabilizar a equidade na prestação dos serviços. Portanto, para auxiliar a resolver esta e outras questões do acesso universalizado aos serviços de saneamento, o mecanismo de regulação é fundamental.

Ainda que sozinha a regulação não resolva todos os problemas do setor, ela exerce papéis fundamentais: fazer cumprir as macrodefinições estabelecidas em políticas públicas do setor do saneamento; desenvolver mecanismos para incentivar a eficiência das empresas prestadoras dos serviços de saneamento. Isto cria as condições para que mais recursos possam ser canalizados para a infraestrutura no setor; e contribui para a estabilidade do ambiente para a realização de investimentos públicos e privados. Todos esses papéis são cumpridos por meio das políticas regulatórias do país (GALVÃO JUNIOR, 2009).

Junto com a agência reguladora, o controle social tem um papel fundamental na busca pela garantia do acesso igualitário e universalizado aos serviços de saneamento básico, princípios garantidos em nossa Política Nacional do Saneamento Básico, para o qual um longo caminho deve ser percorrido. ■

Junto com a agência reguladora, o controle social tem um papel fundamental na busca pela garantia do acesso igualitário e universalizado aos serviços de saneamento básico, princípios garantidos em nossa Política Nacional do Saneamento Básico, para o qual um longo caminho deve ser percorrido.

Referências

- BRITTO, A. L. Tarifas sociais, justiça social e justiça ambiental no acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Brasil. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL WATERLAT: Tensão entre justiça ambiental e justiça social na América Latina: o caso da gestão da água, 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo: 15 p.
- FRACALANZA, A. P.; JACOB, A. M.; ECA, R. F. Justiça ambiental e práticas de governança da água: (re) introduzindo questões de igualdade na agenda. **Ambient. soc.**, v. 16, n. 1, mar. 2013.
- GALVÃO JR, A. de C. Desafios para a universalização dos serviços de água e esgoto no Brasil. **Rev. Panam. Salud Publica**, v. 25, n. 6, p. 548-556, 2009.
- HELLER, L. Política pública e gestão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e suas interfaces. In: HELLER L, CASTRO JE (org.). **Política pública e gestão de serviços de saneamento**. Ed. Ampl. Belo Horizonte: Editora UFMG; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013. p. 179-195.
- HÜBNER, C. F. Privatização dos serviços de saneamento: injustiça socioambiental e novas formas de segregação. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL WATERLAT: Tensão entre justiça ambiental e justiça social na América Latina: o caso da gestão da água, 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo: 14 p.
- JACOBI, P. R. et al. Water governance and natural disasters in the Metropolitan Region of São Paulo, Brazil. **International Journal of Urban Sustainable Development**, 2013. DOI:10.1080/19463138.2013.782705
- _____. MetrÓpole, legislação e desigualdade. **Estud. av.**, São Paulo, v. 17, n. 48, p. 151-166, maio - ago., 2003.
- _____. **Cidade e meio ambiente: percepções e práticas em São Paulo**. São Paulo: Annablume, 2000.
- MARICATO, E. MetrÓpoles desgovernadas. **Estud. av.**, São Paulo, v. 25, n. 71, abr. 2011.
- MOTTA, S. **Urbanização e meio ambiente**. Rio de Janeiro: ABES, 1999.
- ONU. **2,5 bilhões de pessoas não têm acesso a saneamento básico em todo o mundo, alerta ONU**. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/25-bilhoes-de-pessoas-nao-tem-acesso-a-saneamento-basico-em-todo-o-mundo-alerta-onu/>> 24 de março de 2014. Acesso em 23/07/2014.
- RAZZOLINI, M. T. P.; GÜNTHER, W. M. R. Impactos na Saúde das Deficiências de Acesso a Água. **Saúde Soc.**, v. 17, n. 1, p. 21-32, 2008.
- ROLNIK, R.; KOWARIK, L.; SOMEKH, N. (editores). **São Paulo: crise e mudança**. São Paulo: Editora Makron Books, 1996.
-

CAPÍTULO 3

Saneamento básico: política e atores

Mariana Gutierrez Arteiro da Paz
Maria Aparecida Pimentel Toloza Ribas

A abrangência do saneamento básico

No sentido de criar um ambiente com condições saudáveis, Saneamento Ambiental “é o conjunto de ações socioeconômicas que têm por objetivo alcançar Salubridade Ambiental, por meio de abastecimento de água potável, coleta e disposição sanitária de resíduos sólidos, líquidos e gasosos, promoção da disciplina sanitária de uso do solo, drenagem urbana, controle de doenças transmissíveis e demais serviços e obras especializadas com a finalidade de proteger e melhorar as condições de vida urbana e rural” (FUNASA, 2007, p 15).

O conceito proposto pela FUNASA reconhece a importância da integração e considera o bem-estar da população e a preservação ambiental; traz a integralidade dos serviços do saneamento e sua relação com questões territoriais. O Saneamento Ambiental “é um conceito dinâmico, que deve ser continuamente adaptado ao meio ambiente real, estabelecendo as características ambientais mínimas, que possibilitam a qualidade de vida adequada para o trabalho e o desenvolvimento social” (HESPANHOL, 1999, p. 267). Os serviços de saneamento têm um caráter multidimensional e sua análise e entendimento requerem abordagens interdisciplinares e multidisciplinares (HELLER, 2013; MULAS, 2013; SEPPÄLÄ e KATKO, 2013; SOARES, BERNARDES e CORDEIRO NETO, 2002).

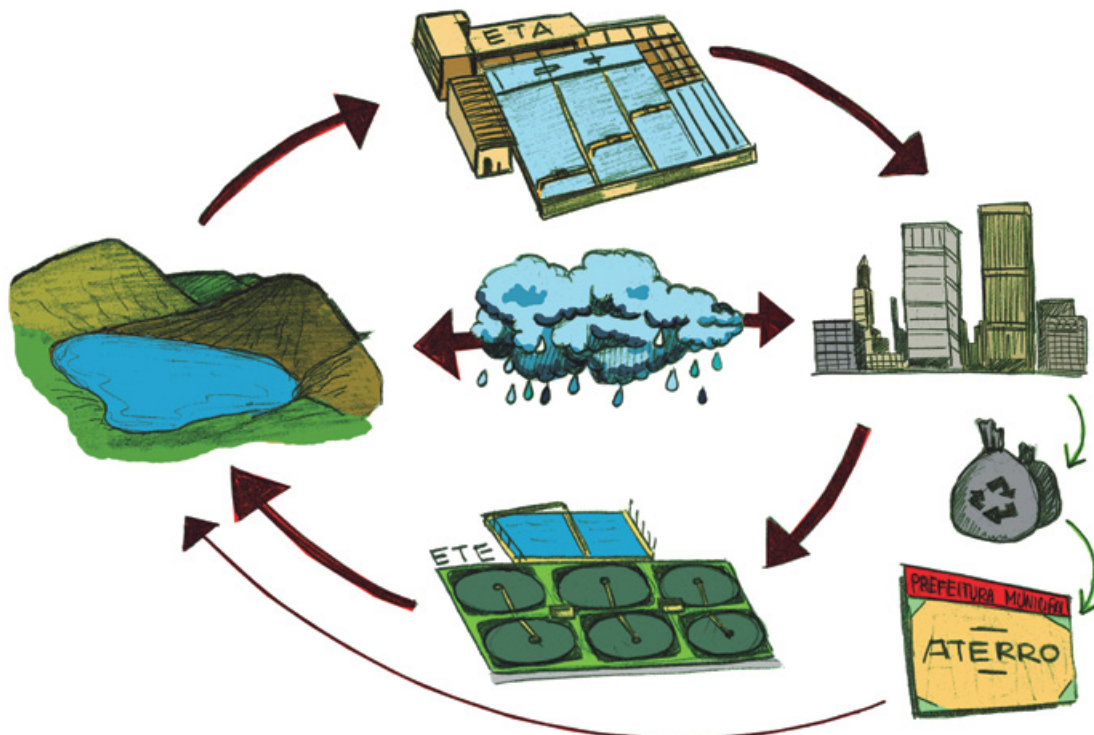
A complexidade crescente das situações nos serviços de saneamento requer visão intersetorial, independente do nível de desenvolvimento do país, pois naqueles onde a universalização já foi conquistada existem riscos sendo acrescentados à saúde humana e novas preocupações com o meio ambiente são trazidas pela sociedade moderna (HELLER, 2013). Nos países em desenvolvimento, além da introdução de novos problemas, ainda existe uma questão antiga não resolvida: o acesso irregular ou inexistente aos serviços de saneamento e a ocorrência das doenças infecciosas.

As doenças, como a diarreia, tem um processo complexo de transmissão com vários determinantes (TREVETT, 2005; HELLER, 1997). Ainda assim, 88% das

mortes por diarreia são atribuídas à água não potável, saneamento inadequado e higiene precária (UNICEF, 2009). O reconhecimento da relação saneamento – saúde reforça a visão de que investimentos em infraestrutura sanitária e em moradia são essenciais para a saúde pública, e o diálogo entre esses setores como subsídio à tomada de decisão é fundamental para priorizar o investimento no saneamento e moradias em áreas de risco à saúde pública. O não reconhecimento das interfaces impede maiores e melhores resultados em favor da saúde pública, meio ambiente e outros setores (HELLER, 2013).

Os componentes na Política Nacional de Saneamento Básico

A Lei Federal 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, o define como o “conjunto de serviços, infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável (...); esgotamento sanitário (...); limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (...); e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas” (BRASIL, 2007). Os quatro componentes do saneamento básico são considerados em todas as suas fases. Por exemplo, considera-se o abastecimento de água potável os sistemas que constituem desde sua captação até as ligações prediais; e esgotamento sanitário todas as atividades e infraestrutura envolvidas nas etapas desde a coleta dos esgotos até seu lançamento no meio ambiente.



Os atores e instituições no planejamento e gestão do saneamento

Como vimos, as ações de saneamento são complexas, influenciam em muitas questões em nossa sociedade e, por isso, demandam um planejamento e uma gestão (Box 1) cuidadosos, que envolvam vários atores e segmentos.

Para uma gestão eficiente, a etapa de planejamento no setor do saneamento é essencial. E, como veremos nos capítulos seguintes, o envolvimento comunitário na fase de planejamento é uma forma de garantir e atender as necessidades da população.

Os atores que atuam diretamente no planejamento, execução ou acompanhamento dos serviços de saneamento estão descritos na Lei Federal 11.445/2007 e possuem um papel a ser desempenhado no sistema (Tabela 1), são eles:

- O titular, que é o ente da Federação que possui competência de prestar os serviços públicos de saneamento básico, geralmente os municípios;
- Os prestadores de serviços, que são órgãos ou entidade que tenham a atribuição de prestar os serviços; podem ser o titular ou a empresa cujo titular tenha delegado a prestação de serviços;
- Entidade de regulação é a agência reguladora, consórcio público de regulação, autoridade regulatória, ente regulador ou outro órgão de direito público que possua competências de natureza regulatória, independência decisória, que não acumule funções de prestador dos serviços regulados;
- Órgãos governamentais relacionados ao setor de saneamento básico;
- Usuários de serviços de saneamento básico; e
- Entidades técnicas, organizações da sociedade civil e de defesa do consumidor relacionadas ao setor de saneamento básico.

No capítulo anterior observamos o desafio que temos a superar, de promover o acesso universal aos serviços de saneamento, como proposto em nossa Política Nacional de Saneamento Básico, em uma abordagem do saneamento como um direito humano.

Box 1. Planejamento x Gestão

O Planejamento e a Gestão são conceitos e práticas diferentes e complementares. O Planejamento é uma etapa anterior, que visa estabelecer objetivos, diretrizes, metas e meios para executá-las; enquanto a gestão se ocupa de colocar em prática as atividades previstas no planejamento.

A Política Nacional de Saneamento Básico e a Saúde: seus objetivos e alcances

Como visto anteriormente, os quatro componentes do saneamento previstos em nossa Política Nacional de Saneamento Básico (abastecimento de água, esgotamento

Tabela 1.

Atores envolvidos no planejamento e gestão do saneamento básico

Atores	Competências
Titular	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar os planos de saneamento básico. ▪ Prestar diretamente ou autorizar a delegação dos serviços. ▪ Definir o ente responsável pela sua regulação e fiscalização, bem como os procedimentos de sua atuação. ▪ Adotar parâmetros para garantir o atendimento à saúde pública (volume mínimo per capita de água para abastecimento público e normas nacionais relativas à potabilidade da água). ▪ Fixar os direitos e os deveres dos usuários. ▪ Estabelecer mecanismos de controle social. ▪ Estabelecer sistema de informações sobre os serviços, articulado com o Sistema Nacional de Informações em Saneamento. ▪ Intervir e retomar a operação dos serviços delegados, por indicação da entidade reguladora, nos casos e condições previstos em lei e nos documentos contratuais. ▪ Participar do controle social nas atividades de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços.
Prestador de serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar do controle social nas atividades de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços. ▪ Prestar serviços de saneamento básico.
Entidade de regulação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender aos princípios de independência decisória e transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões. ▪ Utilizar as normas de regulação dos serviços editadas pelo do titular, para os direitos e obrigações dos usuários e prestadores e as penalidades a que estarão sujeitos; e os procedimentos e critérios para a atuação das entidades de regulação e de fiscalização. ▪ Seguir a norma da entidade de regulação, no que se refere às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços.
Órgãos governamentais relacionados ao setor de saneamento básico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exercer o controle social nas atividades de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços.
Usuários de serviços de saneamento básico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguir os direitos e deveres fixados pelo titular. ▪ Exercer o controle social nas atividades de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços.
Entidades técnicas, organizações da sociedade civil e de defesa do consumidor relacionadas ao setor de saneamento básico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exercer o controle social nas atividades de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços.

Fonte: adaptado de BRASIL, 2007 e BRASIL, 2010.

sanitário, manejo de resíduos sólidos, limpeza urbana e manejo de águas pluviais), estão diretamente relacionados com as condições de saúde pública. Portanto, as Políticas de Saneamento e de Saúde tem íntima relação, pois a primeira se trata de serviços de infraestrutura urbana que interferem diretamente na qualidade de vida e na saúde das pessoas quando há falta ou precariedade dos serviços.

A atuação conjunta dos setores de saúde e saneamento já é prevista na Constituição Federal, que define entre as competências do Sistema Único de Saúde (SUS) “participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico” (Art. 200; IV). A regulamentação deste artigo foi concretizada com a promulgação da Lei Federal nº 8.080/1990, que “dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.” e cria o Sistema Único de Saúde (BRASIL, 1990).

A Lei Federal nº 8.080/1990 aponta como determinantes e condicionantes da saúde questões como a moradia, saneamento básico, meio ambiente, transporte e educação e, reforça a participação do setor saúde na formulação da política, acompanhamento e execução das ações de saneamento (Art. 6º, II e V). Fica estabelecido também nos princípios da Lei, a integração em nível executivo das ações de saúde, meio ambiente e saneamento básico (Art. 7º, X), nos níveis federal, estadual (Art. 17) e municipal (Art. 18).



O controle social dos serviços públicos de saneamento básico é um “conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico” (BRASIL, 2007).

A Lei Federal nº 11.445 de 5 de janeiro de 2007, que “estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico” e sua regulamentação pelo Decreto nº 7.217 de 21 de junho de 2010, estabelecem as diretrizes nacionais para o saneamento básico com doze princípios fundamentais, entre eles: a articulação com as políticas de desenvolvimento urbano, de combate à pobreza, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social; e o controle social.

Fica clara a necessária integração do saneamento com outras políticas públicas para implementação prática dos princípios elencados, como também os planos de saneamento que deverão ser compatíveis com os planos de recursos hídricos das bacias hidrográficas em

que o município estiver inserido; e, proporcionar condições adequadas de salubridade ambiental também às populações rurais e de pequenos núcleos isolados.

Alguns aspectos comuns relevantes entre os princípios e diretrizes das Políticas de Saneamento e de Saúde são a universalidade de acesso aos serviços e o envolvimento da comunidade, abordado como participação da comunidade na Política de Saúde, e como controle social na Política de Saneamento.

A regulamentação da participação da comunidade no setor da saúde é estabelecida pela Lei Federal nº 8.142/1990, nas seguintes instâncias: Conferência de Saúde e Conselho de Saúde. O Conselho de Saúde, em caráter permanente e deliberativo, é um órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários; e, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder legalmente constituído em cada esfera do governo (Tabela 2).

O controle social dos serviços públicos de saneamento básico é definido como “conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico” (BRASIL, 2007), sendo responsabilidade dos titulares do serviço criar condições para que haja esse controle social e a participação da população (BRASIL, 2010).

Para sua concretização, o titular poderá adotar os seguintes mecanismos: debates e Audiências Públicas, Consultas Públicas, Conferências das Cidades, ou participação de órgãos colegiados de caráter consultivo na formulação da política de saneamento básico, bem como no seu planejamento e avaliação, (Tabela 2).

No entanto, seguindo as orientações da regulamentação da Política Nacional de Saneamento Básico, Decreto 7.217/2010, nos órgãos colegiados é assegurada a

participação de representantes: dos titulares dos serviços, de órgãos governamentais relacionados ao setor de saneamento básico, dos prestadores de serviços públicos de saneamento básico, dos usuários de serviços e de entidades técnicas, organizações da sociedade civil e de defesa do consumidor relacionadas ao setor de saneamento básico (BRASIL, 2010).

Além das formas de participação adotadas nas Políticas de Saúde e de Saneamento, apresentadas na Tabela 2, verifica-se também o lapso temporal (17 anos) entre as Políticas Públicas.

Tabela 2.

Caracterização da participação comunitária nas Políticas Públicas de Saúde e Saneamento e datas de publicação

SAÚDE	Ano	SANEAMENTO
Lei Federal nº 8.080, 19/09 – Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde.	1990	-----
Lei Federal nº 8.142, 28/12 – Dispõe sobre a participação da comunidade no Sistema Único de Saúde (SUS). Caráter permanente e deliberativo.	1990	-----
-----	2007	Lei Federal nº 11.445, 05/01 – Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.
-----	2010	Decreto nº 7.217, 21/06 – Regulamenta da Lei nº 11.445. Controle social de caráter consultivo.
-----	2010	Lei Federal nº 12.305, 02/08 – Política Nacional de Resíduos Sólidos.
-----	2014	Decreto nº 8.211, 21/03 – Altera Decreto nº 7.217, altera prazos para elaboração dos Planos de Saneamento (dez/2015) e instituição do controle social (dez/2014).

Fonte: elaborado pelo autor.

No Decreto 7.217/2010, em seu Art. 34, § 6º, estabelece que a partir do exercício financeiro de 2014, os titulares de serviços de saneamento básico deveriam instituir por meio de legislação específica o controle social; como condição de acesso aos recursos federais ou aos geridos ou administrados por órgão ou entidade da União. Posteriormente, foi modificado pelo Decreto 8.211 de 21 de março

de 2014, que alterou a redação para “após 31 de dezembro de 2014”, será vedado o acesso aos recursos.

Visto a extinção deste prazo e o não cumprimento, por parte de muitos municípios brasileiros, eis o desafio de criar condições para que o controle social e a participação da população no setor do saneamento aconteçam. Os capítulos a seguir propõem um diálogo sobre o controle social no saneamento do ponto de vista teórico (capítulo 4) e prático como resultado das atividades desenvolvidas no âmbito do projeto “Metodologias para o fortalecimento do controle social no saneamento” (capítulos 5 e 6). ■

Referências

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990.** Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. 1990.

_____. **Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências.

_____. **Lei Nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.** Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nºs 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei nº 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências. 2007.

_____. **Decreto Nº 7.217, de 21 de junho de 2010.** Regulamenta a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e dá outras providências. 2010.

_____. **Decreto Nº 8.211, de 21 de março de 2014.** Altera o Decreto nº 7.217 de 21 de junho de 2012, que regulamenta a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.

FUNASA. FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE. **Manual de saneamento.** Brasília: FUNASA, 2007.

HELLER L. Política pública e gestão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e suas interfaces. In: HELLER, L, CASTRO J.E (org.). **Política pública e gestão de serviços de saneamento.** Belo Horizonte: Editora UFMG; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013. p. 179-195.

_____ **Saneamento e saúde.** Brasília: OPAS; 1997.

HESPANHOL, I. Água e saneamento básico: uma visão realista. In: REBOUÇAS A. C.; BRAGA B., e TUNDISI J. G., organizadores. **Águas doces no Brasil: capital ecológico, uso e conservação.** São Paulo: Escrituras; 1999. p. 249-304.

MULAS, A. S. Análise de políticas públicas de saneamento: aspectos orçamentários e gerenciais. 2013 In: HELLER L, CASTRO J.E (org.). **Política pública e gestão de serviços de saneamento.** Belo Horizonte: Editora UFMG; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013. p. 98-115.

SEPPÄLÄ, O.; KATKO, T. S. Gestão e organização dos serviços de saneamento: abordagens europeias. In: HELLER L, CASTRO J. E (org.). **Política pública e gestão de serviços de saneamento.** Belo Horizonte: Editora UFMG; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013. p. 135-155

SOARES, S. R. A.; BERNARDES, R. S.; CORDEIRO NETTO, O. M. Relações entre saneamento, saúde pública e meio ambiente: elementos para formulação de um modelo de planejamento em saneamento. **Cad. de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 6, p. 1713-1724, nov-dez, 2002.

TREVETT, A. F.; CARTER, R. C.; TYRREL, S. F. The importance of domestic water quality management in the context of fecal-oral disease transmission. **Journal of Water Health**, v. 3, n. 3, p. 259-70, 2005.

UNICEF. UNITED NATIONS INTERNATIONAL CHILDREN'S EMERGENCY FUND. **Diarrhea: why children are still dying and what can be done.** UNICEF; WHO: Geneva; New York; 2009.

.....



CAPÍTULO 4

Controle social e participação

Pedro Roberto Jacobi

Quando colocamos a importância de falar sobre controle social e participação no Saneamento Básico temos como preocupação principal mostrar que estes dois instrumentos são fundamentais para fortalecer o papel dos cidadãos na gestão pública.

Cabe sempre lembrar que a partir de janeiro de 2015, os municípios tem que instituir o controle social dos serviços públicos de saneamento para ter acesso aos recursos federais destinados às obras e outras ações desta área, conforme a Lei de Saneamento promulgada em 2010. Assim, as obras e serviços de saneamento básico nos municípios passarão a ter o acompanhamento da sociedade.

A participação deve ser entendida como um processo continuado de democratização da vida dos cidadãos e o controle social representa a possibilidade dos cidadãos fiscalizarem, monitorarem e controlarem as ações da administração municipal no acompanhamento das suas políticas no município, em especial do Saneamento, o que representa um importante mecanismo de fortalecer a cidadania (JACOBI, 2000).

Dessa forma, por meio da participação na gestão pública, os cidadãos podem intervir na tomada da decisão administrativa, orientando a Administração para que possam exercer medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, podem exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste conta de sua atuação.

A participação contínua da sociedade na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal, permitindo que os cidadãos não só participem da formulação das políticas públicas, mas, também, fiscalizem de forma permanente a aplicação dos recursos públicos.

Assim, o cidadão tem o direito não só de escolher, de quatro em quatro anos, seus representantes, mas também de acompanhar de perto, durante todo o mandato, como esse poder delegado está sendo exercido, supervisionando e avaliando a tomada das decisões administrativas.

Uma efetiva participação requer que os cidadãos tenham cada vez mais preocupação e motivação em se posicionar e fortalecer os interesses coletivos e garantir o

interesse público e os direitos mais essenciais para a melhoria da qualidade de vida, como é o acesso pleno aos serviços de saneamento (JACOBI, 2009).

Também é muito importante levar em consideração que ao participar destes conselhos, os representantes das comunidades contribuem para o fortalecimento da comunidade no seu diálogo com a administração pública e principalmente para acompanhar a definição de programas e projetos de interesse da cidade e dos cidadãos. Assim, a sociedade se engaja num processo de acompanhamento das obras e serviços de saneamento básico. Esta participação poderá ser exercida por um Conselho Municipal da Cidade, ou órgão colegiado equivalente, com as devidas adaptações das leis de criação.



Importante que os cidadãos saibam que foi fundamental instalar o controle social até o dia 31 de dezembro de 2014, pois o município poderá ser excluído do acesso aos recursos federais ou aqueles administrados por órgão ou entidade da União. Portanto, se o município não se adequar, este poderá ser afetado diretamente no acesso a recursos federais destinados a serviços de saneamento básico. Os serviços são: abastecimento de água; esgotamento sanitário; limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; e drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

O que se pode observar é que ao garantir a participação da sociedade civil na gestão pública se introduz uma importante mudança, pois a presença dos cidadãos garante que as decisões sejam tomadas de forma transparente e no seu benefício.

Assim se promove avanço para que a Política de Saneamento nos municípios seja:

- Aberta e transparente;
- Inclusiva e comunicativa – chamando a atenção para a mobilização social que se constrói com ampla participação, liberdade de associação e manifestação;
- Coerente e integrativa, visando aprimorar a efetividade do gerenciamento;
- Equitativa e ética.

Neste processo é essencial que a população esteja suficientemente envolvida, a ponto de sensibilizar-se e comprometer-se com os seus objetivos e necessidades. Pois, o entendimento dos cidadãos sobre os aspectos da gestão do saneamento e da água (demanda, cuidados, controle) reforça a participação da sociedade no cumprimento da legislação sobre o assunto.

Para tanto, deve-se garantir que a comunicação com a sociedade seja direta e de forma a permitir que, a partir do tratamento adequado das informações e dados, se avance no conhecimento e enfrentamento dos problemas críticos e/ou prevenção dos mesmos, como dimensão do direito de cidadania.

Portanto, a produção de materiais adequados e o acesso a metodologias de diálogo são peças essenciais para garantir a qualidade do controle social e garantir o fortalecimento de redes de cooperação e de confiança e, também, das instituições e práticas culturais e relações interpessoais que promovam o reconhecimento de direitos e estimulem estratégias de envolvimento e corresponsabilização. Um dos maiores desafios de uma proposta participativa ampliada é garantir a definição de critérios de representação, de forma a impedir, tanto a sua manipulação por grupos criados para defender interesses econômicos ou políticos.

A implementação de um Conselho Gestor facilita uma interação mais transparente e permeável no relacionamento entre os diferentes atores envolvidos – governamentais, empresariais e usuários.

A participação de representantes legitimamente eleitos da Sociedade Civil fortalece a ampliação de um compromisso com os problemas ambientais, e a melhor resposta são as ações efetivas de uma população organizada e informada de maneira correta, que está preparada para conhecer, entender, reclamar seus direitos e também de exercer sua responsabilidade (JACOBI, 2000).

Dessa forma, os cidadãos têm de ser parte integrante de uma política pública inclusiva, democrática e sustentável, que garanta aos cidadãos direitos essenciais e acesso a informações, representação técnica e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação dos serviços públicos de saneamento básico.



A prioridade para os cidadãos tem de ser a demanda por transparência e no controle público das ações, através do amplo acesso a informações sobre os serviços, de audiências e consultas públicas, dos mecanismos de controle social, das normas legais para a definição das tarifas. Desta forma se garante a importância que os direitos da cidadania assumem na política de saneamento.

Também cabe ressaltar que os serviços deverão contar com entidade técnica reguladora para estabelecer padrões e normas de prestação dos serviços e garantia dos direitos e satisfação dos usuários, com ênfase na qualidade dos serviços e da adequação tarifária. E os ganhos de produtividade nos serviços deverão ser socializados, revertidos em favor dos usuários nas tarifas.

Por isso é muito importante que os cidadãos estejam atentos no sentido de que a lei municipal deverá detalhar as normas de regulação e as regras para definição e reajustes na tarifa.

Se a nova Lei de Saneamento representa um avanço significativo na organização e na transparência no saneamento, que esperava por 20 anos por uma regulação, o principal desafio da sociedade é de colocá-la em prática. ■

Referências

- JACOBI, P. R. **Políticas sociais e ampliação da cidadania**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.
- _____. **Gestão democrática e participativa no saneamento: conceitos e problematização**. In: Brasil. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. **PMSS. Instrumentos das políticas e da gestão dos serviços públicos de saneamento básico**. coord. CORDEIRO, B. de S. Brasília: MCidades, 2009. p. 103-113.
-

CAPÍTULO 5

Metodologias participativas

Denise de La Corte Bacci
Vânia Maria Nunes dos Santos
Carla Fernandes de Moura Caruso
Izabela Penha de Oliveira Santos

As metodologias participativas procuram trazer reflexões sobre os referenciais teóricos e sua aplicação na realidade local, como:

- Aperfeiçoar a compreensão dos problemas inter-relacionados e complexos em diferentes espaços e contextos (CRAPS, 2003);
- Contribuir para que diferentes atores compreendam melhor as percepções dos outros (WALS, 2007) sobre os problemas socioambientais.

Os princípios norteadores da aprendizagem social contemplam o envolvimento ativo, a consulta e o acesso público à participação. A participação ativa implica que os atores relevantes sejam convidados e participem no processo de planejamento abordando todos os temas e contribuindo ativamente nos debates na busca de respostas e soluções. Como, então, capacitar a população para garantir sua efetiva participação e garantia de seus direitos, necessidades e interesses e controle social?

O desenvolvimento de conteúdos e metodologias (criação de novos conhecimentos e utilização de novas ferramentas de gestão) são muito relevantes nos processos de governança ambiental (PAHL-WOSTL et al., 2007).

As metodologias participativas desenvolvidas pelos pesquisadores foram aplicadas no contexto de gestão em saneamento, como previsto na Lei Federal 11.445/2007. A produção de conhecimento se deu no âmbito do projeto “Metodologias participativas para o fortalecimento do controle social”, através do estudo de dois municípios localizados na Bacia Hidrográfica dos rios Sorocaba e Médio Tietê, no Estado de São Paulo.

A articulação entre os pesquisadores e atores locais foi possível a partir do comprometimento com a necessidade de encontrar respostas a problemas do saneamento básico e estabelecer caminhos para o controle social.

Os resultados aqui apresentados mostram sua efetividade como metodologias alternativas e inovadoras para capacitação, participação e exercício da cidadania.

A partir da aplicação das metodologias participativas com envolvimento dos atores sociais, procura-se:

- Aprofundar seus conhecimentos e ampliar caminhos de diálogo;
- Estabelecer laços de confiança e cooperação;
- Administrar e resolver conflitos e buscar soluções conjuntas, que sejam técnica e socialmente adequadas (HARMONICOP, 2003).

O importante é que estas possam ser implantadas e promovam o engajamento do maior número possível de atores, comprometidos com o controle social. Os princípios norteadores da aprendizagem social contemplam o envolvimento ativo, a consulta e o acesso público à **participação**.

WORLD CAFÉ



DESCRIÇÃO: Também chamado de Café Diálogo, o *World Café* representa um método de fácil utilização para a criação de uma rede viva de diálogo em que os participantes colaboram sobre perguntas relevantes tratando de assuntos presentes em sua realidade diária, sejam da vida ou do trabalho. Os participantes circulam entre as mesas e um anfitrião recebe os demais em três rodadas de perguntas organizando o ambiente para que o diálogo realmente aconteça.

OBJETIVO: Criar um ambiente propício (convidativo e hospitaleiro) para que as pessoas se expressem abordando o que mais importa para elas sobre um determinado assunto. O objetivo central repousa em cultivar a

conversa entre todos os participantes.

PARA QUE SERVE? O café favorece um ambiente de diálogo genuíno e conversação como meio fundamental para realização das ações necessárias a questões significativas que precisam ser resolvidas dentro de um contexto específico escolhido. Através da conexão de diferentes pontos de vista, a contribuição de todos os participantes é estimulada gerando assim o compartilhamento de descobertas coletivas e diferentes perspectivas.

QUAIS MATERIAIS SÃO NECESSÁRIOS? Pequenas mesas redondas ou quadradas para quatro a cinco integrantes e cadeiras em número suficiente para todos os participantes e apresentadores. As mesas devem ter toalhas de mesa colorida além de vasos de flores para propiciar uma atmosfera convidativa. Papel de *flip chart* ou descansos de prato de papel para cobrir as mesas do café, além de um copo ou caneca ao centro

de cada mesa contendo marcadores ou canetas hidrográficas. As bebidas e salgadinhos e demais itens do café podem ficar em uma mesa de canto ou ao centro das demais. A formulação de boas perguntas é essencial para que chamem à reflexão e à ação. Estas contemplam a discussão de novas possibilidades sem desmerecer o que já foi feito, mas, ao mesmo tempo, explorando o que os participantes podem fazer a mais sobre o contexto escolhido.



QUANDO APLICAR? O *World Café* deve ser utilizado como estímulo à participação de todos os atores envolvidos em um diagnóstico de uma situação, facilitando soluções criativas para os desafios propostos.

QUE ESPERAR COMO RESULTADO? Ampliação do diálogo, comprometimento dos atores, ambiente de conversa “entre amigos”, expressão da criatividade, conexão entre os atores, mapeamento de possibilidades e prioridades, necessidade de envolvimento de participantes adicionais, desenhos, rabiscos e anotações em folhas de papel e murais.

ESPAÇO ABERTO

DESCRIÇÃO: A metodologia de *Open Space* ou Espaço Aberto caracteriza-se por reuniões em círculo, com um tema claramente estabelecido, mas sem agenda pré-definida. A agenda é criada pelos participantes e são produzidas tantas sessões quantos as questões/ideias suscitadas por estes. Para cada sessão é produzida uma síntese da mesma.

OBJETIVO: Esse tipo de reunião tem como meta criar um espaço aberto para que os participantes conversem livremente sobre o que consideram importante em torno



de um assunto a ser discutido. Ao final, os participantes apresentam os pontos principais da conversa.

PARA QUE SERVE? A metodologia é utilizada para um planejamento estratégico, processos de participação e planejamento comunitário. O grupo decide sobre o que quer conversar em relação ao tema proposto e cada pessoa que tiver uma questão, escreve e convida para explorar a questão formando um subgrupo.

QUAIS MATERIAIS SÃO NECESSÁRIOS? Um espaço físico que permita formação de um círculo com todos os participantes para apresentação e exposição da metodologia; que permita a formação de círculos menores para a discussão em subgrupos; e, que também posteriormente, possa promover a troca de ideias no círculo maior. Canetas, marcadores e *flip charts* com papel para anotações. Recomenda-se um mural onde as ideias centrais possam ser afixadas para posterior debate.

QUANDO APLICAR? Quando um grupo de participantes precisa desenvolver projetos e promover a inovação através da colaboração empenhada e interação dos participantes.

O QUE ESPERAR COMO RESULTADO? A aprendizagem individual e coletiva, com momentos de transformação dos objetivos e metas de um grupo quando da discussão de um tema. Obtenção de resultados positivos e, por vezes mesmo, inesperados, dado que a polinização cruzada entre diferentes pessoas e subgrupos estimula o pensamento criativo e a emergência de perspectivas inovadoras e consensos que, em outros tipos de reuniões mais formais, não se formam naturalmente.

MAPEAMENTO SOCIOAMBIENTAL

DESCRIÇÃO: O mapeamento socioambiental é um recurso didático-pedagógico para o (re)conhecimento do ambiente/lugar. Contribui no levantamento de informações

socioambientais para a elaboração de diagnóstico da realidade local, bem como subsidia a reflexão sobre as formas de uso e ocupação do espaço mapeado e suas implicações para a qualidade de vida dos seus moradores.

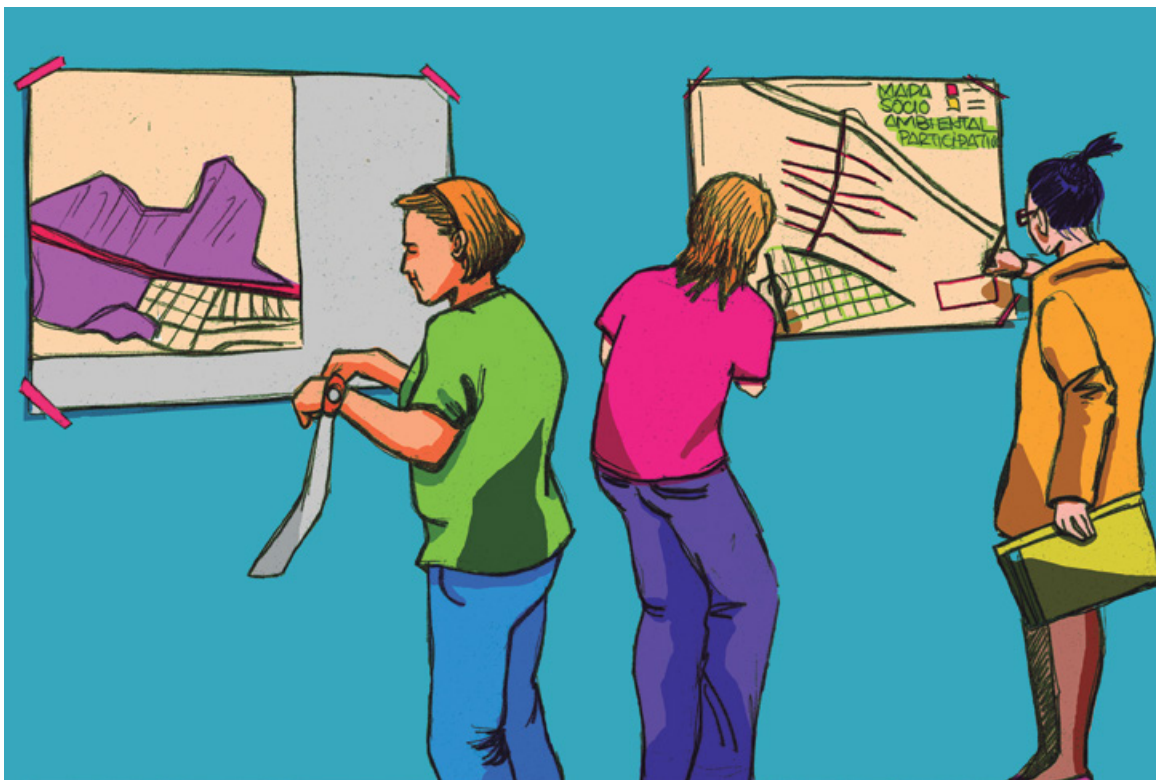
OBJETIVO: Levantar dados sobre o lugar, desvelar a realidade, refletir sobre a realidade, estimular os participantes a reconhecer o lugar em que vivem, ampliar a participação, dar subsídios para o planejamento, gestão e tomada de decisões.

PARA QUE SERVE? O mapeamento possibilita vivenciar o lugar por meio do contato direto com a realidade, promover uma visão complexa da realidade e refletir sobre os problemas ambientais existentes.

QUAIS MATERIAIS SÃO NECESSÁRIOS? Podem ser usados para o mapeamento imagens de satélites, cartas e mapas de detalhe do local, papéis de tamanho A0 e A3 para elaboração do mapa. Canetas coloridas, máquina fotográfica. O mapeamento exige um roteiro de caminhada e orientação para observação dos elementos ambientais.

QUANDO APLICAR? O mapeamento se aplica na fase inicial de projetos, para diagnóstico dos problemas ambientais locais.

O QUE ESPERAR COMO RESULTADO? Mapa síntese-propositivo, elenco de ações e metas para desenvolvimento de melhorias da qualidade ambiental local, melhoria do engajamento político e social, melhoria das relações entre os participantes, ampliação do diálogo.





CAMINHADA DIAGNÓSTICA

DESCRIÇÃO: A caminhada diagnóstica procura identificar e diagnosticar de forma coletiva o lugar/ambiente, por meio do seu (re)conhecimento, contribuindo com a construção de uma visão integrada sobre o mesmo. É realizada por meio de caminhada com roteiro definido, que percorre um espaço geográfico delimitado que

contenha os temas e as problemáticas propostas de se identificar. Envolve diferentes atores sociais convidados a participar do diagnóstico coletivo. Ao longo da caminhada são observados os aspectos do lugar/ambiente, como locais de vazamento de água, pontos de alagamento e problemas de drenagem, disposição e descarte de resíduos sólidos, abastecimento de água, saneamento, condições das moradias, dentre outros. São estabelecidos diálogos com moradores, levantamento e registro de informações por meio de fotografias, desenhos, anotações.

OBJETIVO: Identificar os desafios locais de forma coletiva, envolvendo diferentes atores sociais, no diagnóstico do lugar/ambiente.

PARA QUE SERVE? A caminhada possibilita perceber e vivenciar o lugar/ambiente com a possibilidade de potenciais mudanças, tendo a melhoria da qualidade de vida dos



moradores como foco principal. Possibilita e estimula a participação da comunidade local. Permite ao morador obter informação sobre os diversos aspectos socioambientais que constituem o lugar de vivência.

QUAIS MATERIAIS SÃO NECESSÁRIOS? Podem ser usados mapas das ruas principais do bairro, delimitação da área da caminhada, pranchetas, papel, canetas e marcadores para anotações e desenhos durante a caminhada, máquina fotográfica e outros recursos digitais para registros de fatos e situações.

QUANDO APLICAR? A caminhada diagnóstica pode ser aplicada na fase inicial de projetos associada a outras metodologias, como o mapeamento socioambiental participativo, para diagnóstico dos problemas ambientais locais e de forma a envolver os moradores em uma ação coletiva.

O QUE ESPERAR COMO RESULTADO? Maior contato dos participantes com o contexto local elaboração de um diagnóstico local coletivo, identificando os principais problemas, conflitos e ações que devam ser tomadas. Ampliação do diálogo, reflexão sobre os desafios, identificação de aspectos potenciais de ação coletiva como, por exemplo, a construção da Agenda 21 do bairro, propostas para os planos de saneamento ou planos diretores municipais.

FÓRUNS PÚBLICOS

DESCRIÇÃO: O Fórum Público representa o canal de comunicação entre a população e o poder público, pois é constituído pelos mais diferentes segmentos da sociedade, coordenando a elaboração participativa de um plano para um assunto específico, como é o caso do controle social. Trata-se de um espaço público para discussão e encaminhamento de conflitos, onde a sociedade civil participa efetivamente dos processos decisórios, obtendo respostas aos seus anseios na busca do bem estar social e do desenvolvimento de alguma questão específica. Após a sua aprovação, este desempenha o papel de responsável pelo monitoramento das metas do plano em questão.

OBJETIVO: Esse tipo de reunião tem como meta criar um espaço aberto para que os participantes conversem livremente sobre o que consideram importante em torno de um assunto a ser discutido. Ao final, os participantes apresentam os pontos principais da conversa.

PARA QUE SERVE? Para mapeamento dos órgãos colegiados (Conselhos, Comissões, Fóruns), movimentos e organizações sociais (associações





de pais e mães, professores(as), sindicatos, dentre outros) já existentes na área de Saneamento, de interesse do seu município. Permite ainda conhecer os órgãos colegiados (Conselhos, Comissões, Fóruns), movimentos e organizações sociais (associações de pais e mães, professores(as), sindicatos, dentre outros) já existentes na área da educação em seu município, já que após o diagnóstico é importante que decidam em conjunto quais serão os procedimentos necessários para realizar a formalização do Fórum.

QUAIS MATERIAIS SÃO NECESSÁRIOS? Sugere-se que logo no início do processo, pode ser na primeira reunião do Fórum, que se construa um regimento interno, onde as regras de coordenação, composição e funcionamento sejam pactuadas por todos os seus membros. Pessoas dedicadas à administração do Fórum e a aplicação do regimento interno, computadores, impressoras, máquinas fotográficas, verbas para capacitações técnicas dos envolvidos, além de veículos e um espaço físico dedicado à execução do mesmo.

QUANDO APLICAR? Quando a sociedade local o poder público buscam garantir a participação de todos os interessados, podendo debater suas regras de composição e funcionamento no momento de elaboração de seu regimento interno. Considerando que os Fóruns são permanentes, sua composição deve considerar a participação de grupos organizados no município, como movimentos, fóruns, associações, conselhos, sindicatos, entre outros. A participação deve viabilizar a representação destas organizações, fortalecer seus vínculos, dar suporte e apoio aos representantes e aos órgãos e entidades representadas nesta instância.

O Fórum deve ser composto pelos vários segmentos sociais que estão direta ou indiretamente relacionados com a educação, tais como:

1. Poder Público,
2. Sindicatos,
3. Movimentos Sociais e Redes da Sociedade Civil,
4. Familiares e cidadãos interessados na temática,
5. Estudantes e Juventude,
6. Universidades, entre outros.

É importante garantir também na composição do Fórum, a participação de gestores, sociedade civil, comunidade escolar, além de profissionais e usuários de demais áreas, como da assistência social, saúde, cultura e meio ambiente, por exemplo, já que as políticas de saneamento ocorrem em interação com as demais políticas do município.

O QUE ESPERAR COMO RESULTADO? Na medida em que contribui para o encaminhamento e solução dos conflitos, em alguns casos até antecipando-se aos mesmos, a prática dos Fóruns é considerada muitas vezes pacificadora para a sociedade, pois identifica e possibilita soluções pactuadas para os problemas apresentados. Uma vez pautadas, as demandas são encaminhadas às instituições responsáveis, otimizando não somente os recursos financeiros e humanos, mas também o prazo de resposta à sociedade.

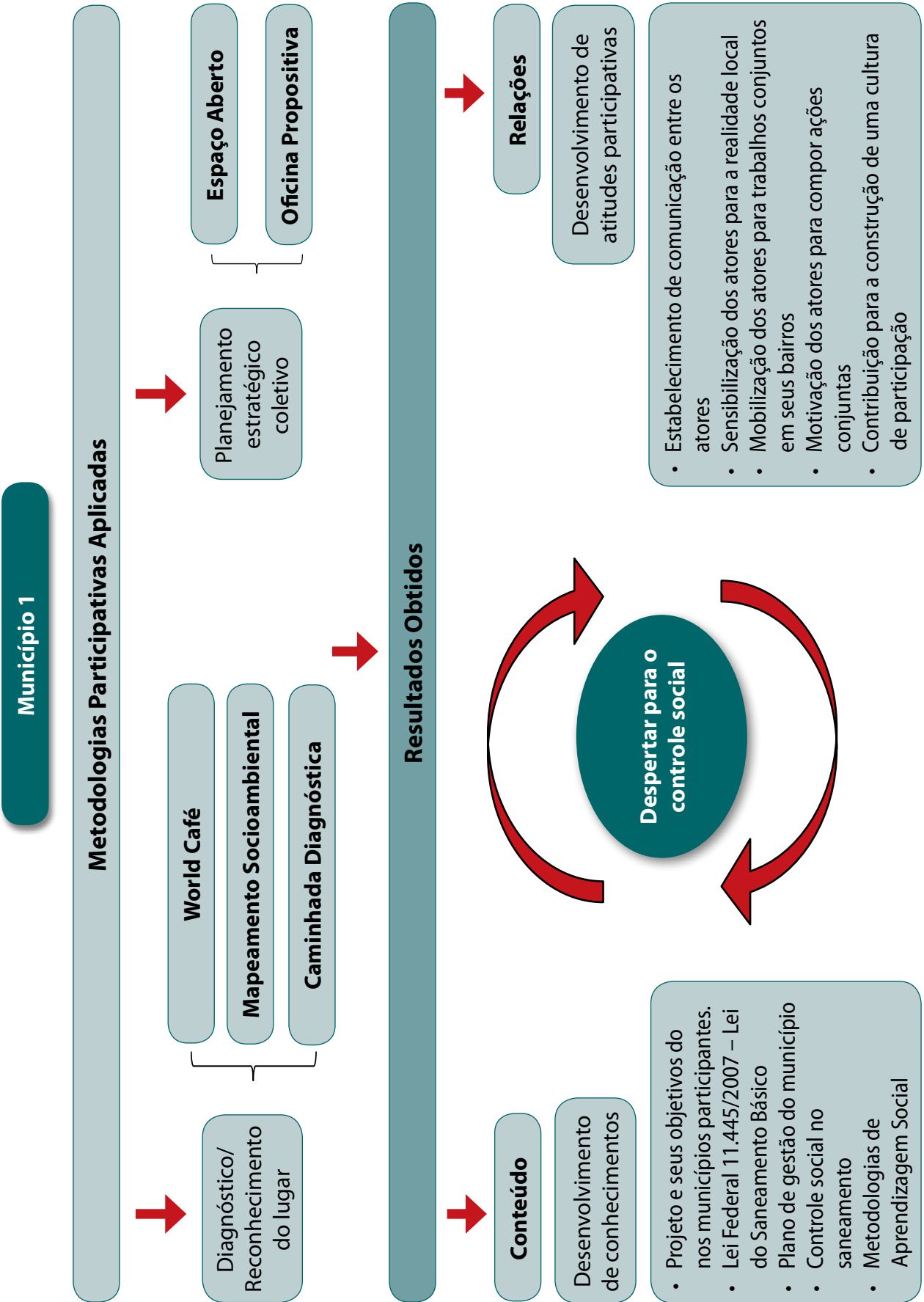
Como se trata de uma iniciativa que pressupõe a ampla participação das instituições envolvidas, torna-se necessário um grande esforço no sentido de envolver e comprometer os parceiros em torno do projeto.

O uso das metodologias participativas teve diferentes contribuições nos casos estudados. No município 1 serviram mais para colocar a questão do controle social no saneamento em pauta (para apresentar o problema, bem como para diagnosticar a realidade local, seus problemas e desafios), do que para mobilizar a comunidade e, sobretudo, “fortalecer” o controle social. No município 2, serviram menos para diagnosticar (não houve a atividade de mapeamento socioambiental, por exemplo) e mais para mobilizar a comunidade, pois já havia nesse município atores mais “sensibilizados” para a questão.

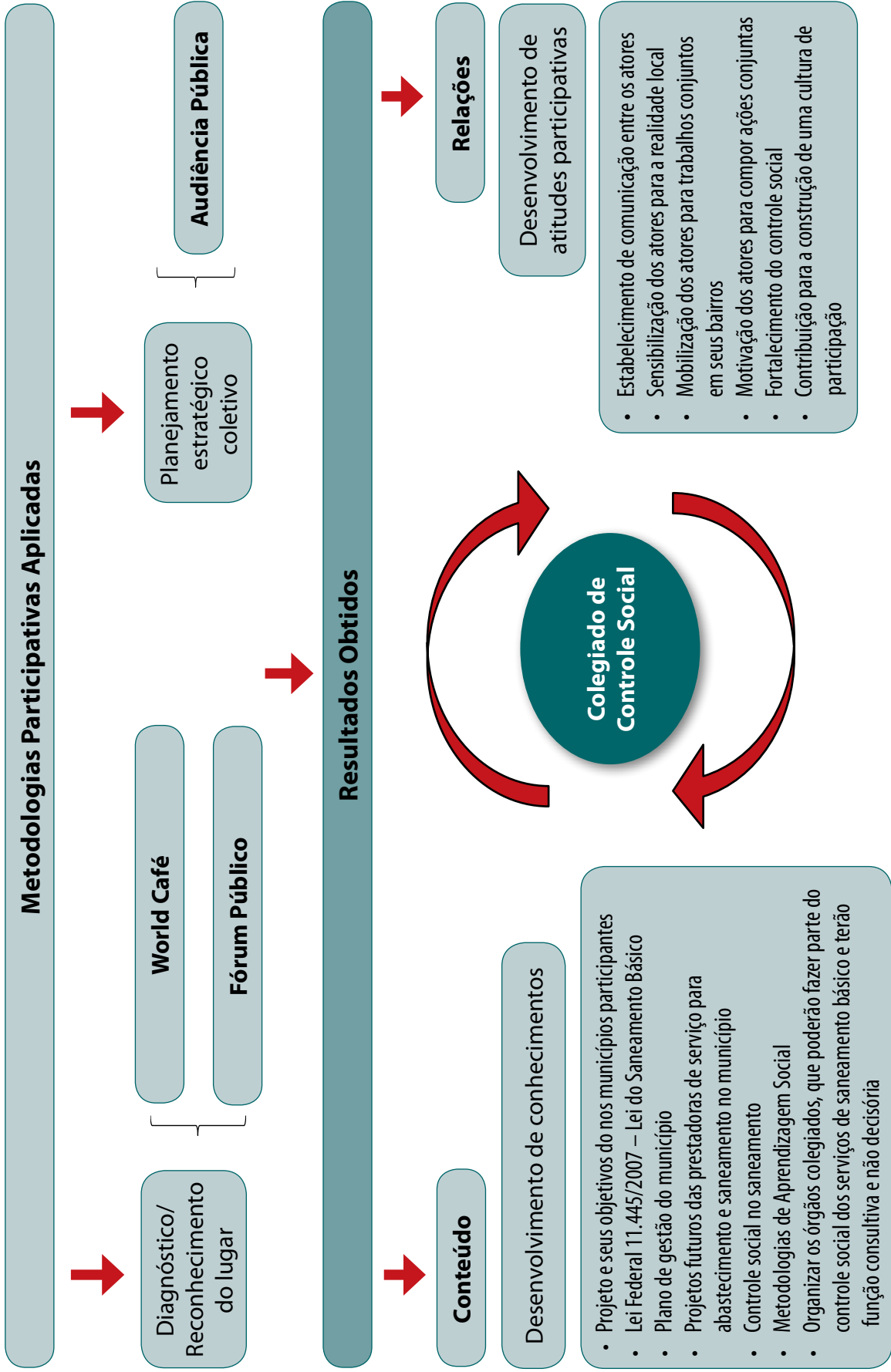
A prática dos Fóruns é considerada muitas vezes pacificadora para a sociedade, pois identifica e possibilita soluções pactuadas para os problemas apresentados. Uma vez pautadas, as demandas são encaminhadas às instituições responsáveis, otimizando não somente os recursos financeiros e humanos, mas também o prazo de resposta à sociedade.

ALGUNS PARALELOS ENTRE OS DOIS CASOS ESTUDADOS:

- Municípios com governos mais centralizados (município 1, com a Secretaria de Governo) apresentam mais dificuldades para promover a mobilização, tanto dos próprios gestores e técnicos como da comunidade, a partir desses gestores.
- As secretarias municipais (Saúde, Educação, Comunicação, dentre outras) parecem trabalhar de forma desarticulada frente a demandas reais do saneamento local.
- Exemplo significativo observado foi a ação da equipe de vigilância epidemiológica que enfrenta séria epidemia de dengue no município e parece lidar com o problema de forma isolada, segundo depoimento de seus agentes. Cabe destacar que a equipe de saúde foi o corpo técnico mais receptivo às atividades com metodologias participativas junto à comunidade, inclusive sugerindo áreas para sua aplicação, por entender que as mesmas poderiam auxiliá-los a “mostrar” à comunidade as relações entre formas (in)adequadas de uso e ocupação dos espaços e suas implicações na qualidade de vida dos moradores.
- Postura mais “passiva” do que “proativa”, delegando à equipe de pesquisadores a definição de todos os passos do processo.
- Mudança na gestão do saneamento local (município 1), ocorrida sem a necessária participação da comunidade, o que dificultou as relações com os agentes locais.
- Atuação do ator político (vereador). No município 1, mostrou-se mais desinformado e desmobilizado que no município 2, que mostrou-se mais articulado e participativo.
- Destaca-se a importância da “qualidade” do corpo técnico municipal. Um corpo técnico mais informado e atuante (como no caso 2) contribui no desenvolvimento de processos promotores de participação para o controle social. Bem como, percebe a contribuição e promove a aplicação das metodologias participativas nesse processo.



Município 2



O uso de metodologias participativas para o controle social no saneamento implica em:

A. COMPREENDER/ANALISAR O CONTEXTO

É preciso entender a complexidade do município, suas características (socioambientais, administrativas), bem como seus processos (“diferentes momentos”). A questão da transparência é fundamental.

B. INTERVIR NO CONTEXTO

As metodologias participativas podem contribuir para o (re)conhecimento da realidade local, bem como para promover e ampliar a participação, o diálogo e a corresponsabilização.

- **Como:** com o desenvolvimento de ações/práticas socioeducativas visando informar os participantes, considerando a consecução dos seguintes objetivos/etapas:
 - a) momento da aproximação,
 - b) momento da sensibilização e
 - c) momento da articulação/cooperação.

Perguntas: você sabe o que é o controle social no saneamento? Qual é o papel do poder público e de outros atores sociais na gestão do saneamento?

- **Para o quê:** envolver o maior número possível de atores sociais/interesses envolvidos no processo, visando à construção de congruências.

Pergunta: quem precisaria estar aqui, mas ainda não está?

C. MONITORAR/FOMENTAR O PROCESSO

O controle social implica na construção de uma “cultura de participação”. Implica, portanto, em fomentar a participação sistemática dos diferentes atores sociais. Nesse sentido, tão importante quanto aplicar metodologias participativas é estimular o seu uso e promover o empoderamento.

Para alimentar o processo, recomenda-se:

- a) investir na comunicação,
- b) observar o método e
- c) considerar a “expertise” desenvolvida.

E, ainda a avaliação permanente do processo de participação, bem como dos alcances e limites do uso das metodologias participativas nesse processo. ■

.....

Referências

CRAPS, M., editor. 2003. **Social learning in river basin management. Report of work package 2 of the HarmoniCOP project.** Disponível em: [http://www.harmonicop.info/_files/_down/SocialLearning.pdf].

HARMONICOP. Public participation and the European water framework directive: role of information and communication tools. **Work Package 3 report of the HarmoniCOP**, 2003

_____. Social Learning Pool of questions. **HarmoniCOP combined WP2/WP3 deliverable**, 2003

PAHL-WOSTL, C.; CRAPS, M.; DEWULF, A.; MOSTERT, E.; TABARA, D.; TAILLIEU, T. Managing Change toward Adaptive Water Management through Social Learning. **Ecology and Society**, v. 12, n.2 , 2007.

WALS, A. Social Learning – towards a sustainable world. **Wageningen Academic Publishers**, Wageningen, 2007.

.....

CAPÍTULO 6

Os cidadãos e o controle social – a importância das narrativas para a construção de um pensamento coletivo

Izabela Penha de Oliveira Santos

Denise de La Corte Bacci

Vânia Maria Nunes dos Santos

O processo de interação social é marcado pela forma como as pessoas se posicionam e constroem suas próprias histórias e identidades, através da exposição de suas narrativas pessoais sobre experiências e entendimento de mundo. Elliot (2005) define narrativas sociais como discursos que possuem uma ordem sequencial clara, que conecta eventos de um modo significativo para um determinado grupo e oferece insights sobre o mundo e/ou experiência das pessoas no mundo.

Dessa forma, no presente texto, são abordadas narrativas sociais construídas a partir da aplicação de metodologias participativas para o fortalecimento do controle social, no intuito de salientar a forma como os atores sociais se posicionam sobre o tema e, como a partir de uma sequência de atividades, há um estímulo para a formação de um pensamento crítico coletivo sobre o controle social no saneamento.

As metodologias participativas propiciam espaços de diálogo onde as pessoas podem expressar suas percepções e trocar experiências sobre as questões do saneamento básico, contribuindo para colocar em pauta os problemas vivenciados em seu próprio bairro ou município. As percepções de cada indivíduo sobre a realidade local, quando expostas em grupo, contribuem para o reconhecimento de diferentes pontos de vista por meio do diálogo, o que pode levar à compreensão, elaboração de diagnósticos e promoção de ações conjuntas, pactuadas para solução destes problemas.

A partir dos diálogos e das narrativas construídas nesses espaços, é possível entender como os atores envolvidos compreendem a temática de saneamento, como os problemas são percebidos, sentidos e vivenciados. Por meio das narrativas fica claro o papel de cada ator no contexto do problema e também seu nível de envolvimento e participação no processo.

As metodologias participativas, como o *World Café* e o *Open Space* apresentam estratégias de participação que permitem aos atores identificar a importância de seu trabalho para a melhoria do saneamento no bairro ou município, ou seja, ressaltam os valores positivos e a importância da ação individual para o coletivo. Como exemplo, podemos citar os agentes comunitários de saúde (ACS), que se identificam como importantes atores tanto na conscientização quanto na prevenção de doenças relacionadas às questões do saneamento (como, dengue e parasitoses), uma vez que estão em contato direto com a população no dia-a-dia. Ou seja, conhecem o lugar, as condições das moradias e as pessoas do bairro, têm clareza sobre suas ações e como prevenir doenças e melhorar a qualidade de vida dos moradores. Assim como, educadores também enxergam sua participação através da conscientização dos alunos e familiares sobre os problemas de saneamento do município.



O trabalho de determinados grupos de atores sociais é fundamental, mas não é suficiente para solucionar problemas que envolvem todo o município, sendo necessário agregar-se à ação de cada cidadão, de cada setor da sociedade e dos gestores públicos. Vale salientar que o diálogo com outros setores é fundamental para essa integração e compreensão dos problemas. Quanto mais ampla, clara e melhor a comunicação entre os setores da sociedade civil e do governo, mais alinhado será o desenvolvimento de projetos de conscientização sobre a importância do saneamento básico.



Da mesma maneira, a população também precisa entender seu papel como corresponsável pela situação em que muitos municípios se encontram. A clareza dos papéis sociais e o exercício da cidadania garantem os seus direitos e promovem o

controle das ações públicas. A falta de informação e de entendimento dos diferentes papéis dos atores sociais pode gerar conflitos, embates e desconfiança, promovendo o desinteresse da população ao invés da participação em espaços de diálogo e de controle social.

Saneamento é saber que todos tem a capacidade de manter e ter direito ao saneamento básico.



Já foram realizadas diversas audiências públicas para tratar da questão do saneamento no município, porém a participação popular foi mínima.



A importância da participação da população nesses espaços – a população reclama, mas não participa ativamente.



Os espaços de discussão e de aplicação de metodologias participativas permitem que pessoas que não se conheciam, se conheçam; pessoas que nunca conversaram, conversem, compartilhem experiências, reflitam sobre situações vividas e possibilidades de mudanças. Aos técnicos e funcionários do governo e das empresas prestadoras dos serviços de saneamento permite que dialoguem com os cidadãos que são usuários dos serviços e afetados diretamente pelas obras de ampliações das redes. O contrário também acontece, o cidadão se aproxima desse corpo técnico, pergunta, tira dúvidas, conhece como trabalham, as limitações das ações e os projetos que estão sendo elaborados para cada bairro. As metodologias participativas constituem-se numa excelente ferramenta para contribuir com o êxito de projetos e ações de saneamento, tanto das obras estruturais quanto da conscientização sobre as questões que as envolve.

O Café com Atores é interessante para conhecer as pessoas.

Fala do ator responsável pelo saneamento



Esse é um momento de construção. Mobilização é a chave da questão.



O levantamento de questões relacionadas ao saneamento básico da região e a percepção dos participantes como corresponsáveis nessas ações direcionam a discussão para proposições de soluções quanto aos problemas vividos. Atividades como essas que promovem o diálogo entre diferentes atores sociais e gestores são capazes de construir soluções mais próximas da realidade do cidadão que, por exemplo, podem ser utilizadas no Plano Municipal de Saneamento Básico, onde o problema é identificado pelo usuário do serviço e a solução debatida e considerada nas ações propostas. Como exemplo, citam-se, no quadro abaixo, diversas problemáticas identificadas pelos atores e proposições de soluções pelos mesmos, debatidas de forma coletiva com gestores e técnicos da área de saneamento.

Problemas	Soluções
<ul style="list-style-type: none"> ■ Falta de água frequente ■ Água de péssima qualidade ■ Residências não conectadas à rede de coleta de esgoto ■ Fossas sépticas próximas de poços artesianos ■ Estação de Tratamento de Esgoto abandonada ■ Falta de coleta de resíduos sólidos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ampliação da rede de esgoto ■ Elaboração projetos de engenharia para busca de verba junto ao governo ■ Análise de protocolos de solicitação de ligação de água, através de liberação de certidão de número ■ Caixa de água gigante ■ Gerenciamento, fiscalização e operação de parte dos serviços ■ Coleta de material reciclável ■ Cooperativa de catadores ■ Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) com geração de energia ■ Coleta e tratamento de esgotos

Temos compromisso de ouvir vocês e fazer acontecer, cobrem...

Fala representante da Prefeitura

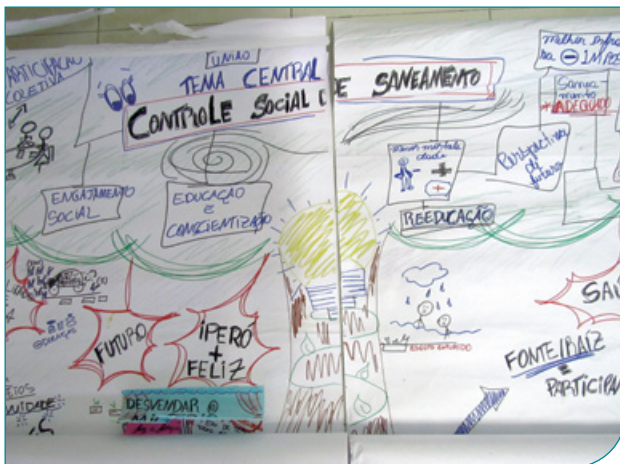


Órgão público tem que conhecer o que acontece com a população.

Fala vereador



O encadeamento e aplicação de metodologias participativas para o contexto de saneamento básico levam a construção de narrativas que explicitam os problemas ocasionados pela falta de infraestrutura e ações em saneamento básico, apresentando um diagnóstico da realidade local. Também apontam a deficiência de comunicação entre os diversos setores governamentais e privados e os atores sociais, bem como mostram, a falta de conhecimento sobre a temática, em particular, sobre o controle social. Fica assim evidente que a visão e entendimento dessas narrativas por todos os participantes são importantes para o processo coletivo de aprendizagem social. ■



Referência

ELLIOT, JANE. **Using Narrative in Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches**. London: Sage Publications, 2005.

CAPÍTULO 7

O que não pode faltar nas ações de controle social: transparência e estímulo à responsabilização

Pedro Roberto Jacobi

Ao se implantar o controle social através dos conselhos municipais de saneamento básico, que são de constituição obrigatória, se coloca a importância de uma transformação cultural que se faz necessária para avançar na construção real de práticas capazes de estruturar as bases de uma sociedade sustentável. Isto coloca o desafio do fortalecimento de comunidades de prática e da aprendizagem social como processos que permitam a ampliação do número de pessoas no exercício deste conhecimento; e a comunicação entre estas pessoas de modo a consolidar práticas de mobilização social para a sustentabilidade.

Por que a transparência não pode faltar?

Porque a transparência está fortemente associada ao “direito de saber”. Ou seja, os indivíduos impactados pelas ações de terceiros têm o direito de saber a qual risco eles estão expostos e o potencial de impacto sobre a sua saúde. Com o surgimento de novas práticas de governança e a inclusão de atores sociais em novos espaços de negociação, o acesso à informação não só se tornou chave, mas também assumiu uma importância a ponto de servir como um fator de poder e influência sobre a tomada de decisão (ARTIGO 19, 2014).

Dessa forma, os atores envolvidos, sejam do Estado ou das organizações da sociedade civil, devem promover a motivação e compromisso do direito e obrigação de informar. Toda boa comunicação interna e externa, particularmente quando espontânea, franca e rápida resulta um clima de confiança entre os participantes de um sistema de gestão com controle social como é o caso do saneamento.

O maior desafio é de credibilidade e a necessidade de acordos que garantam a efetiva implementação dos princípios da Política, para garantir os interesses e demandas das comunidades com ênfase no direito ao saneamento.



O importante é o avanço do processo participativo e principalmente de aprendizagem. Nesse sentido, a transparência e a preocupação com a prestação de contas são consideradas como condições necessárias para o sucesso de uma política pública no intuito de articular as ações de atores públicos independentes visando objetivos comuns num município.

Ao mesmo tempo, a transparência é um componente essencial para promover equidade e justiça no processo decisório, com base num processo que informe adequadamente o público (ARTIGO 19, 2014).

Assim, o maior desafio é de criar oportunidades de aprendizagem social, nas quais haja o real envolvimento dos sujeitos em relações de diálogo, que favoreçam: a percepção da diversidade de opiniões e visões de mundo; a mediação de interesses individuais e coletivos; e a possibilidade de aumentar a capacidade de através de formas colaborativas de fortalecer compromissos coletivos e de práticas de cidadania orientadas para a sustentabilidade.

Isto implica a necessidade de estimular uma participação mais ativa da sociedade como uma forma de estabelecer um conjunto socialmente identificado de problemas, objetivos e soluções.

A partir de atividades baseadas na aprendizagem social, se garante que o aprendizado conjunto se torne fundamental para tarefas comuns e construção de acordos;

por meio de co-reflexão-prática entre todos os atores envolvidos que permitem o aprendizado e intervenção conjunta (JACOBI et al., 2011).

O crescente envolvimento e aprendizado conjunto das entidades envolvidas na gestão, cuja estratégia é *reforçar o aprender junto para intervir junto*. Isto reforça a dimensão da participação, compartilhamento e corresponsabilização, para decidir os encaminhamentos das políticas públicas.

Os espaços de participação cidadã favorecem qualitativamente a capacidade de representação dos interesses diversos econômica e socialmente. Isto demonstra a importância do exercício da participação civil nestes fóruns, enquanto espaços de questionamento não apenas da forma do processo decisório do Estado, mas também das relações entre Estado e Sociedade Civil no campo das políticas públicas ambientais.

O grande desafio é que esses espaços sejam efetivamente públicos, tanto no seu formato quanto nos resultados. A dimensão do conflito lhes é inerente, como é a própria democracia. Assim, os espaços de formulação de políticas onde a sociedade civil participa, marcados por tensões, representam um importante avanço na medida em que se garante o debate, negociação e voto – espaço para que seja tratado de forma legítima. Esta forma de deliberação pública se garante pela presença crescente de uma pluralidade de atores que, através da ativação do seu potencial de participação terão cada vez mais condições de intervir consistentemente e sem tutela nos processos decisórios de interesse público, legitimando e consolidando propostas de gestão baseadas na garantia do acesso à informação, e na consolidação de canais abertos para a participação na perspectiva da promoção do acesso



O fato da população em geral considerar que as soluções devem provir do poder público não implica apenas numa postura de dependência e de des-responsabilização da população, mas, frequentemente, de desinformação, da falta de consciência ambiental e a ausência de práticas comunitárias baseadas na participação e no envolvimento dos cidadãos.

idade como espaços de convivência e de formação de conhecimentos sobre aprendizagem social na gestão compartilhada e participativa no contexto socioambiental (JACOBI, 2012).

Isto cria as condições para que haja mais cooperação, mobilização e participação, e se fortaleçam relações de confiança mais solidárias e horizontalizadas.

Através de diálogos, participantes podem questionar suas próprias certezas e estar abertos às opiniões dos outros, pois as soluções passam pela construção de um modelo coletivo sensível à complexidade dos sistemas socioambientais. Coloca-se o desafio de negociar pontos de vista distintos e comunicar efetivamente suas ideias e visões de mundo, reconhecendo que atores sociais têm a capacidade de aprender a partir de situações complexas colocadas pela necessidade de responder aos inúmeros dilemas com os quais se defrontam. O principal desafio é de garantir negociação em bases equilibradas em situações nas quais transparecem as principais questões para avançar no caminho de sociedades mais sustentáveis, na redução das desigualdades sociais, e em ações pautadas por inclusão e acesso ao campo decisório e proteção dos recursos naturais.

Nesse sentido, a transparência do Estado se realiza por meio do acesso dos cidadãos às informações governamentais, o que torna mais democrática e estreita as relações entre o Estado e a sociedade civil (ARTIGO 19, 2014).

O fato da população em geral considerar que as soluções devem provir do poder público não implica apenas numa postura de dependência e de des-responsabilização da população, mas, frequentemente, de desinformação, da falta de consciência ambiental e a ausência de práticas comunitárias baseadas na participação e no envolvimento dos cidadãos que propõem uma nova cultura de direitos baseados na motivação e o direito de ser coparticipes na gestão da cidade. O desafio que se coloca é de reforçar práticas pautadas por:

1. Fiscalização e monitoramento da execução de políticas públicas;

ao saneamento. A ONG Artigo 19 oferece na sua publicação “Princípios da liberdade de expressão e o direito à água e ao saneamento” (ARTIGO 19, 2014) orientações aos responsáveis por políticas públicas e aos ativistas sobre como a liberdade de expressão e de informação pode ajudar a garantir o direito à água e ao saneamento.

A criação de espaços de aprendizagem pode representar uma proposta pedagógico-metodológica que considera como contextos de vivência e convivência, o cotidiano de uma rea-

2. Estímulo à corresponsabilização da população na prevenção da desordem e da degradação ambiental; e,

3. Desenvolvimento de campanhas de educação ambiental e de informação.

A participação assume um papel cada vez mais relevante na denúncia das contradições entre os interesses privados e os interesses públicos; entre os bens públicos e os bens privados; entre uma cultura da desesperança que busca benefício atual e desvaloriza o futuro face à construção de uma cidadania ambiental que supere a crise de valores e identidade e proponha outra com base em valores de sustentabilidade. Isto potencializa a ampliação da consciência ambiental e sua tradução em ações efetivas de uma população organizada e informada de maneira correta, que está preparada para conhecer, entender, reclamar seus direitos e também de exercer sua responsabilidade (JACOBI, 2012). Pessoas cidadãs críticas e conscientes compreendem, se interessam, reclamam e exigem seus direitos ambientais junto ao setor social correspondente, e por sua parte estão dispostas a exercer sua responsabilidade ambiental. ■

Referências

Artigo 19. **Princípios da Liberdade de expressão e o direito à água e ao saneamento.** São Paulo: Artigo 19, 2014.

JACOBI, P. R. Governança ambiental, participação social e educação para a sustentabilidade. In: PHILIPPI, A. et al. (Eds.) **Gestão da Natureza Pública e Sustentabilidade.** São Paulo: Manole, 2012. Cap. 12, pp.343-361.

_____ (org.) **Aprendizagem social: diálogos e ferramentas participativas: aprender juntos para cuidar da água.** São Paulo: GovAmb/PROCAM/IEE/USP/Fapesp, 2011.



GLOSSÁRIO

Abastecimento de água potável: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações necessárias para o provimento de água potável para a população, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.

Agenda 21: produto central da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente (CNUMAD), realizada no Rio de Janeiro – Brasil em 1992. É um documento político com compromissos assumidos pelas partes, formando a base de um processo que deverá substituir os modelos tradicionais de desenvolvimento e proteção ao meio ambiente. A implementação das recomendações nele contidas resultarão na efetiva aplicação do conceito de desenvolvimento sustentável.

Aprendizagem social: processo que se baseia no diálogo entre diferentes atores, que leva ao entendimento da necessidade de interação e ação conjunta e resulta em aprimoramento dos instrumentos e meios para promover uma gestão mais adequada dos recursos naturais.

Controle social: capacidade que a sociedade tem de intervir nas políticas públicas, através de um conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participações nos processos

de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico.

Corresponsabilidade: responsabilidade comum a duas ou mais pessoas, as quais partilham de uma obrigação ou de um compromisso.

Degradação ambiental: processo gradual de alteração negativa do ambiente, resultante de atividades humanas que podem causar desequilíbrio e destruição, parcial ou total, dos ecossistemas.

Democracia: regime político e forma de organizar o poder, de maneira que o Estado não vulnere os direitos políticos, civis e sociais dos cidadãos.

Diálogo: contato e discussão entre duas ou mais partes, onde há troca de ideias.

Drenagem e manejo das águas pluviais urbanas: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais destinadas a escoar o excesso de água de chuva que cai nas áreas urbanizadas, visando a diminuição de riscos e prejuízos decorrentes de inundações.

Esgotamento sanitário: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações

prediais até o seu lançamento final no meio ambiente.

Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destino final do lixo doméstico e do lixo originário da varrição e limpeza de logradouros e vias públicas.

Mapeamento socioambiental: instrumento didático-pedagógico de diagnóstico, planejamento e ação que promove a participação de diferentes atores sociais no levantamento de diferentes informações sobre o lugar, com o uso de mapas, fotografias aéreas ou imagens de satélite e saídas a campo.

Participação cidadã: processo contínuo de democratização da vida dos cidadãos, que visa promover iniciativas a partir de programas e campanhas especiais, e o desenvolvimento de objetivos de interesse coletivo; reforçar o tecido associativo e ampliar a capacidade técnica e administrativa das associações e desenvolver a participação na definição de programas e projetos de interesse coletivo, nas suas diversas possibilidades.

Plano de Saneamento Básico: documento técnico elaborado com o objetivo de nortear as ações de saneamento básico de um determinado município. A Lei Federal 11.445/07 elenca características que todo Plano deve abranger, como: diagnóstico da situação e impactos nas

condições de vida; objetivos e metas de curto, médio e longo prazo para a universalização; planos de saneamento básico serão editados pelos titulares, podendo ser elaborados com base em estudos fornecidos pelos prestadores de cada serviço; os planos de saneamento básico deverão ser compatíveis com os planos das bacias hidrográficas em que estiverem inseridos; entre outros. (Ver Lei Federal 11.445/07, Cap. IV, art. 19)

Políticas públicas: processo pelo qual os diversos grupos que compõem a sociedade – cujos interesses, valores e objetivos são divergentes – tomam decisões coletivas, que condicionam o conjunto dessa sociedade.

Práticas sustentáveis: conjunto de ações que estimulam a colaboração e conscientização dos envolvidos sobre determinado tema, promovendo a multiplicação de ideias e práticas que apresentam alternativas e corresponsabilidade. Cria redes de discussão, grupos de trabalho, envolve empresas, organizações públicas e privadas, comunidades e organizações não governamentais.

Saneamento ambiental: série de medidas destinadas a controlar, reduzir ou eliminar a contaminação do ambiente para garantir melhor qualidade de vida para os seres vivos e especialmente para o homem.

Saneamento básico: conjunto de serviços, infraestruturas e instalações

operacionais de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

Sustentabilidade: capacidade de manutenção e suporte de um sistema, atividade ou processo em longo prazo. Considera a relação interdependente entre fatores sociais, ambientais, econômicos, energéticos e políticos.

Sustentabilidade ambiental: uso racional dos recursos naturais, que acontece ao integrar-se crescimento econômico, justiça social e conservação da natureza.

Também pode ser entendida como a relação adequada entre recursos e produção, e entre produção e consumo.

Transparência: obrigação imposta a todos os administradores públicos à divulgação de suas ações governamentais. Garante ao cidadão a possibilidade de exercer a fiscalização de ilegalidade na gestão pública, mas também, verificar se a destinação dos recursos tem sido adequada, razoável, moral e eficiente.

Universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados ao saneamento básico. ■

Ana Paula Fracalanza

Socióloga, Economista e Doutora em Geografia. Professora Doutora do curso de Gestão Ambiental e do Programa de Pós-Graduação em Mudança Social e Participação Política (PROMUSPP) da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) e do Programa de Pós-Graduação em Ciência Ambiental (PROCAM) do Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo (IEE/USP). Pesquisadora do GovAmb*. Contato: fracalan@usp.br

Carla Fernandes de Moura Caruso

Economista, Licenciatura em Língua Inglesa, Mestra em Administração e Doutoranda em Educação. Professora Mestra do curso de Administração e Meio Ambiente dos Centro Paula Souza e da FIPECAFI (Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras). Pesquisadora do LAPPES** e do GovAmb*. Contato: carla.caruso@usp.br

Denise de La Corte Bacci

Geóloga, Professora Doutora do Instituto de Geociências da Universidade de São Paulo e do Programa de Pós-Graduação em Mineralogia e Petrologia, área de Patrimônio Geológico Natural e Construído e Geoconservação (IGc-USP) e do Programa de Pós-Graduação em Ensino e História de Ciências da Terra (IG-UNICAMP). Pesquisadora do LAPPES**. Coordenadora do Curso de Licenciatura em Geociências e Educação Ambiental do IGc-USP. Contato: bacci@usp.br

Izabela Penha de Oliveira Santos

Engenheira Ambiental. Mestranda no Programa de Ciência Ambiental (PROCAM) do Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo (IEE/USP). Pesquisadora do GovAmb*. Contato: izabela.santos04@gmail.com

Maria Aparecida Pimentel Toloza Ribas

Biomédica Sanitarista e Educadora Física. Especialista em Tecnologia Ambiental e Promoção de Saúde. Pesquisadora do LAPPES** e do GovAmb*. Contato: cidaribas@ig.com.br

Mariana Gutierrez Arteiro da Paz

Tecnóloga em Gestão Ambiental (SENAC). Mestra em Saúde Pública (USP). Doutora em Ciências Ambientais (USP). Pesquisadora do GovAmb*. Consultora nas áreas de saneamento ambiental e recursos hídricos. Professora da Unesp, Campus de Sorocaba. Contato: mariana_gutierrez@yahoo.com.br

Pedro Roberto Jacobi

Sociólogo. Mestre em Planejamento Urbano e Regional. Doutor em Sociologia. Professor Titular do Programa de Pós-Graduação em Ciência Ambiental (PROCAM) do Instituto de Energia e Ambiente e da Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo. Chefe da Divisão de Gestão, Ciência e Tecnologia Ambiental do Instituto de Energia e Ambiente. Coordenador do GovAmb*. Editor de Ambiente e Sociedade. Contato: prjacobi@usp.br

Vânia Maria Nunes dos Santos

Cientista Social. Pós-Doutora pela Faculdade de Educação da USP. Pós-Doutora pelo Instituto de Energia e Ambiente da USP. Pesquisadora do GovAmb* e do LAPPES**. Professora do Programa de Pós-Graduação em Ensino e História de Ciências da Terra do Instituto de Geociências da Unicamp. Consultora em Educação para Sustentabilidade e Formação de Professores. Contato: vania.mns@uol.com.br

* GovAmb: Grupo de Estudos e Acompanhamento de Governança Ambiental da Universidade de São Paulo.

** LAPPES: Laboratório de Pesquisa e Práticas em Educação e Sustentabilidade da Universidade de São Paulo.

O controle social no saneamento básico é uma novidade para o setor, pois, até então, a fase de planejamento e as tomadas de decisões se davam de forma centralizada. A promulgação da Lei de Saneamento Básico (Lei Federal 11.445/2007) promoveu a abertura das decisões de gestão e de planejamento para o setor do saneamento, ao considerar a participação ativa da sociedade a partir do controle social. Portanto, o desafio que temos no cenário brasileiro é de sensibilizar e mobilizar os titulares, prestadores de serviços, técnicos e usuários dos serviços para a prática do controle social no saneamento básico.

Neste contexto, esta publicação apresenta ferramentas que podem contribuir para aperfeiçoar a compreensão dos problemas complexos que envolvem o planejamento e a gestão dos serviços de saneamento básico, através do envolvimento de diferentes atores. A aplicação das metodologias participativas tem o caráter de auxiliá-los para a mobilização, promoção e fortalecimento do controle social.

ISBN 978-85-86923-42-5

