

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA – UNIARA

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
DESENVOLVIMENTO REGIONAL E MEIO AMBIENTE**

**FUNDO SOCIAL DO DAAE:
UM INSTRUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA.**

Ana Lúcia da Silva

**Araraquara, SP
2015**

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA – UNIARA

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
DESENVOLVIMENTO REGIONAL E MEIO AMBIENTE**

ANA LÚCIA DA SILVA

**FUNDO SOCIAL DO DAAE:
UM INSTRUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente, curso de Mestrado, do Centro Universitário de Araraquara (UNIARA) como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente.

Área de concentração: Políticas públicas e desenvolvimento.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Vera Lúcia Silveira Botta Ferrante.

**Araraquara, SP
2015**

FICHA CATALOGRÁFICA

S578f Silva, Ana Lúcia da
Fundo social do DAAE: um instrumento de política pública/Ana Lúcia
Silva. – Araraquara: Centro Universitário de Araraquara, 2015.
117f.

Dissertação (Mestrado)- Centro Universitário de Araraquara
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio
Ambiente

Orientador: Profa. Dra. Vera Lucia Silveira Botta Ferrante

1. Direito à água. 2. Políticas públicas. 3. Fundos públicos
4. Exclusão social. I. Título.

CDU 504.03

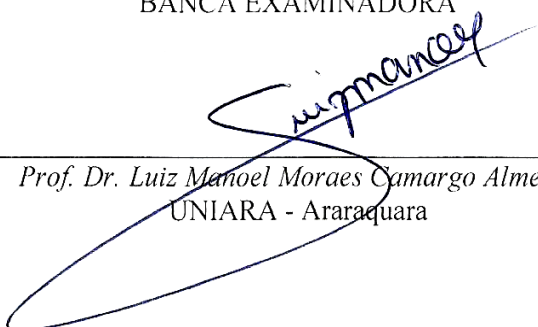
FOLHA DE APROVAÇÃO

NOME DO ALUNO: *Ana Lúcia da Silva*


Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente, curso de Mestrado, do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA – como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente.

Área de Concentração: Dinâmica Regional e Alternativas de Sustentabilidade.


BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Luiz Manoel Moraes Camargo Almeida
UNIARA - Araraquara



Prof. Dr. Luis Antonio Barone
UNESP – Presidente Prudente



Profa. Dra. Vera Lúcia Silveira Botta Ferrante
UNIARA - Araraquara

Araraquara – SP, 30 de abril de 2015.

AGRADECIMENTOS

Ao CAPS-PROSUP pelo qual sem sua contribuição à realização deste não seria possível.

A orientadora Profa. Dra. Vera L. S. Botta Ferrante que desde o início interessou-se pelo tema, abraçou minha ideia e orientou para torna-lo uma boa dissertação.

Aos professores do curso de mestrado que em determinados momentos, cada um com suas contribuições me ajudaram a pensar, criar, reformular, analisar meu objeto de pesquisa. Em especial ao Prof. Leonardo Rios que acompanhou este trabalho desde o início agregando seus conhecimentos.

A analisar a própria prática profissional não é uma tarefa fácil exige coragem e desprendimento. Meu agradecimento especial a todas as famílias com as quais cruzei e que ensinaram a ser e a fazer melhor.

Aos colegas de trabalho do DAAE por dividiram comigo suas experiências.

Meu imenso agradecimento a minha família porque em tempos difíceis, para que este trabalho se concretizasse, foi meu suporte técnico, secretária, motorista, enfermeira e principalmente, minha maior torcida.

Ao meu marido, que sempre abraça as minhas causas tornando meus sonhos realidade.

Os homens fazem a sua própria história, mas não a fazem segundo a sua livre vontade; não a fazem sob circunstâncias de sua escolha e sim sob aquelas com que se defrontam diretamente, legadas e transmitidas pelo passado.

Karl Marx, 1852, p. 6

RESUMO

O acesso à água, estando ele reconhecido ou não explicitamente pelos governos como um direito, é fundamental para a sobrevivência dos seres humanos e mesmo para a garantia de inúmeros outros direitos. A garantia do acesso à água potável de boa qualidade, sem discriminação ou restrições e equitativo no Brasil deve ocorrer por meio das políticas públicas de saneamento básico e assistência social. Em Araraquara, o Departamento Autônomo de Água e Esgotos, mantém o Fundo Social para atendimento das famílias que estejam em situação de exclusão desse direito. A proposta dessa pesquisa é analisar o lugar do Fundo Social do DAAE nas políticas públicas municipais dirigidas à garantia dos direitos. O trabalho foi realizado com base em um estudo quantitativo, no qual foram analisados relatórios financeiros, de atendimento e no banco de dados do serviço social, através do qual a partir de uma amostragem, construímos o perfil das famílias atendidas nos anos de 2007 a 2013 e mapeamos a exclusão social a partir dos tópicos: trabalho, renda, território e cidadania; e num segundo momento aplicamos entrevistas aos beneficiários do programa de quitação e gestores municipais. Os dados apresentaram que mais da metade das famílias atendidas residem em áreas de vulnerabilidade social, caracterizadas pela situação de desemprego, trabalho informal, baixa escolaridade e desqualificação profissional. Os tipos de ocupações apresentadas pelos demais refletem condições de baixa escolaridade e qualificação profissional e conseqüentemente salários inferiores. Os resultados sugerem que a situação de exclusão social vivenciada pelos beneficiários do serviço de quitação vai além da questão de renda, encontram-se também excluídos do acesso a outros direitos sociais e conseqüentemente do exercício da cidadania. O Fundo Social, embora desvinculado de outras políticas públicas, cumpre a meta de garantia de acesso à água. A pesquisa apontou a necessidade de adaptações e melhorias, a começar pela realização de uma avaliação pelos pares. As informações veiculadas sobre o Fundo Social ainda são obscuras para a maior parte de parte dos entrevistados, sabem da existência, mas não possuem conhecimento satisfatório sobre o mesmo. Considera-se que a experiência local do Fundo Social sirva de exemplo para introdução de novas políticas públicas de saneamento básico interligadas com outras políticas públicas que visem à garantia de acesso à água potável, em outros municípios.

Palavras-chave: Direito à água. Políticas públicas. Fundos públicos. Exclusão social.

ABSTRACT

The access to water, being explicitly recognized or not by governments as a right, is fundamental to the survival of human beings and also to guarantee a countless number of other rights. The guarantee to access of good quality drinking water, without discrimination or restrictions and in an equitable manner in Brazil must take place by means of public policies in basic sanitation and social assistance. In Araraquara, the Autonomous Department of Water and Wastewater (DAAE) is responsible for the Social Fund; which attends families that are excluded from this right. The proposal of this research is to analyze DAAE's Social Fund regarding its municipal public policies, which are aimed to help families keep the right to water. The work was carried out based on a quantitative qualitative study where financial, service and social service data bank reports were analyzed. After that, the profile of the families that were assisted from 2007 to 2013 was built and we mapped social exclusion based on the following topics: work, income, territory and citizenship; and in a second step interviews were conducted with the families that benefit from the fund and also with the municipal managers. The data show that more than half of the families that benefit from the program live in areas of social vulnerability, characterized by unemployment, informal work, low levels of education and professional disqualification. The types of occupation presented by the others reflect conditions of low education and low professional qualification and consequently lower income. The results suggest that the situation of social exclusion lived by the families who benefit from the acquittance service goes beyond the question of income, they are also found to be excluded from other social rights and consequently excluded from their right to citizenship. The Social Fund, even though unregimented from other public policies, keeps its objective of guaranteeing access to water. The research found the need for adaptation and improvement, starting by an evaluation by its peers. The information given about the Social Fund are still obscure to most part of the people who were interviewed, they know the Fund exists, but most do not have satisfactory knowledge about it. We hope that the local experience of the Social Fund serves as an example for the introduction of new public policies for basic sanitation connected to public policies that pursue the access to drinking water in general.

Keywords: Right to water. Public policies. Public fund. Social exclusion.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNH	Banco Nacional de Habitação
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CEF	Caixa Econômica Federal
COHAB	Companhia Metropolitana de Habitação
CPFL	Companhia Paulista de Força e Luz
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
DAAE	Departamento Autônomo de Água e Esgotos
DAEP	Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis
FCL	Faculdade de Ciências e Letras
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IMESB	Instituto Municipal de Ensino Superior de Bebedouro
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano
IPVS	Indicador Paulista de Vulnerabilidade Social
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica/Sistema Único de Assistência Social
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PAP	Posto de Atendimento ao Público
PBF	Programa Bolsa Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
SANASA	Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A
SEADE	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados
SMADS	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
TPCMA	Taxa de Preservação e Conservação do Meio Ambiente
UPA	Unidade de Pronto Atendimento

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tarifa Categrorial Residencial – DAAE.....	19
Tabela 2 – Deferimento e Indeferimento.	31
Tabela 3 – Número de quitações mês/ano (2007- 2013).	35
Tabela 4 – Relação de habitações populares entregues (2009/2014).....	36
Tabela 5 – Tarifa Residencial Social – SANASA.	39
Tabela 6 – Isenção proporcional	42
Tabela 7 – Atendimento Serviço Social – DAEP.	42
Tabela 8 – Bairros mais atendidos.	45
Tabela 9 – Tipo de moradia.	48
Tabela 10 – Número de moradores.	48
Tabela 11 – Renda per capita.	49
Tabela 12 – Escolaridade.	50
Tabela 13 – Ocupação.....	52
Tabela 14 – Idade.....	52
Tabela 15 – Relação entre Idade, Desemprego e Escolaridade.	53
Tabela 16 – Número de quitações entrevistado/ano (2005-2015)	56

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
1. METODOLOGIA: CAMINHOS DA PESQUISA.....	5
2. REVISITANDO OS REFERENCIAIS TEÓRICOS.....	9
2.1 Políticas públicas, ações e instrumentos: aspectos avaliativos	9
2.2 Exclusão social: privação da cidadania.....	14
3. A PESQUISA: O ESPAÇO, OS LUGARES, OS SUJEITOS.....	17
3.1 O resgate da criação do fundo	20
3.1.1 Dimensões políticas: reações face ao fundo	23
3.1.2 O fundo em discussão: situações excepcionais no âmbito do município	24
3.1.3 A vigilância do serviço social	28
3.1.4 A dinâmica do fundo em números	35
3.2 Outras experiências: semelhanças e diferenças.....	38
4. RESULTADOS: UM RETRATO DO MOVIMENTO DO FUNDO E DE SEUS BENEFICIÁRIOS.....	45
4.1 Pesquisa quantitativa	45
4.2 Pesquisa qualitativa: além dos números, o que a pesquisa revela.....	54
4.2.1 Caracterização dos beneficiários entrevistados	55
4.2.1.1 O fundo social segundo os beneficiários entrevistados	60
4.2.1.2 Direito à água e outros direitos sociais.....	64
4.2.1.3 Exclusão social: território, renda, trabalho e cidadania.....	67
4.2.2 A visão dos gestores.....	69
4.2.2.1 O Fundo Social hoje	69
4.2.2.2 Os caminhos para o Fundo Social	73
4.3 Discussão de resultados.....	76
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
6. REFERÊNCIAS	88
7. APÊNDICES.....	92
8. ANEXOS	113

INTRODUÇÃO

A água como bem universal e de qualidade, seu acesso como direito garantido e sustentabilidade, são temas que têm sido discutidos por diversas áreas do conhecimento no decorrer da história.

Barbosa (2008) menciona que o acesso à água, sendo reconhecido explicitamente pelos governos como um direito humano, garantido indiretamente através de inúmeros outros tais como, o direito à dignidade, à saúde, à proteção do meio ambiente e ao próprio direito à vida, é fundamental para a sobrevivência dos seres humanos.

Em novembro de 2002 o Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da ONU, confirmou o direito à água como um direito fundamental, através do seu Comentário Geral n.15, interpretando a Convenção Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais de 1966. Ressaltaram o direito à água como indispensável para uma vida digna e condição fundamental para efetivação de outros direitos humanos.

Os 145 países, entre eles o Brasil, que ratificaram a Convenção Internacional, comprometeram-se a garantir o acesso à água potável de boa qualidade, igualmente, sem discriminação ou restrições. Barbosa (2008) coloca ainda o reconhecimento da água como recurso limitado e bem público.

Na introdução de seu livro, Hunt (2009, p.19) define que:

Os direitos humanos requerem três qualidades encadeadas: devem ser naturais (inerentes nos seres humanos), iguais (os mesmos para todo mundo) e universais (aplicáveis por toda parte). Para que os direitos sejam direitos humanos, todos os humanos em todas as regiões do mundo devem possuí-los igualmente e apenas por causa de seu status como seres humanos.

Na prática, trata-se de uma inversão desses valores, uma vez que o acesso à água não ocorre de maneira desejável a todos os povos e não se encontra disponível facilmente em todas as partes do planeta. Tem-se visto o mercado assumindo a posição de provedor deste recurso e o direito ao acesso à água tornando-se um bem de consumo, com valor no mercado. Direito esse, o qual apenas seres humanos providos de condições financeiras favoráveis podem usufruir. Entre a Lei e a realidade há distâncias que às vezes se transformam em barreiras intransponíveis.

Há Leis Federais brasileiras que apresentam diretrizes para um sistema de saneamento básico de qualidade que deveria, a priori, atingir toda a população.

A luta pelo direito à água potável no Brasil deu-se por meio de duas políticas públicas e desconexas. Por um lado, temos a Política Nacional de Saneamento Básico que garante o fornecimento de água potável aos cidadãos. E, complementar a tal política, está a Política Nacional de Assistência Social, que vê a disponibilidade de água como um bem de necessidade básica, reforçando o tema da primazia do direito à água.

Na cidade de Araraquara, os serviços de tratamento de água, esgoto e resíduos sólidos recicláveis, pertencentes à política de saneamento básico, são realizados pelo Departamento Autônomo de Água e Esgotos (DAAE). A falta de pagamento implica na cessação do fornecimento de água, fazendo com que muitas famílias fiquem vulneráveis e em situação de exclusão.

Para resolver o problema, criou-se o Fundo social, fundo público gerido pelo DAAE destinado ao serviço assistencial de quitação de contas de águas atrasadas de famílias que entram na situação de inadimplência e que ficam desprovidas do acesso à água, resultando numa situação difícil de a família lidar.

A hipótese central desta pesquisa foi a de que o Fundo Social é instrumento relevante para garantia do direito universal ao acesso à água e que pode ser compreendido como aspecto de enfrentamento à exclusão social. Esse recurso, ainda que possa ser considerado como instrumento de uma política pública local, oficialmente tem sido tratado como expressão isolada de assistência social.

A decisão de aprofundar o tema Fundo Social e Exclusão Social partiu de inquietações quanto à percepção dos beneficiários sobre o programa e a concepção deles sobre o direito à água, além de minha experiência de dez anos como assistente social do DAAE e uma das responsáveis pelo estudo social das famílias.

Seguindo alguns resultados de Santoni (2010), partimos do pressuposto de que saneamento básico pode ser visto como política de inclusão social e não apenas de infraestrutura, já que reduz a precariedade das condições de habitabilidade da população de baixa renda, viabilizando questões de alimentação, saúde, convivência social, dentre outros.

A proposta desta pesquisa também foi investigar o raio de ação do Fundo Social do Departamento Autônomo de Água e Esgotos da cidade de Araraquara sob a perspectiva acadêmica, perspectiva essa que certamente tem retorno para análise da qualidade de vida da cidade, sua atuação como elemento de enfrentamento à exclusão social, pela oportunidade de garantir à população a continuidade do acesso à água e ser, deste ângulo, elemento de garantia da cidadania.

O estudo dessa experiência local servirá de subsídio para elaboração de políticas públicas de garantia do direito ao saneamento básico e acesso à água. A pesquisa propôs-se caracterizar e analisar o Fundo Social, como instrumento isolado de Política Pública e suas implicações, como um serviço¹ de viabilização do acesso à água, direito esse reconhecido pela ONU.

Tendo como objetivo geral, analisar o lugar do Fundo Social nas políticas públicas municipais dirigidas à garantia dos direitos, relaciona-se abaixo os objetivos específicos, os quais são:

- Analisar a percepção dos beneficiários em relação ao programa,
- Analisar se os beneficiários associam o benefício do Fundo Social à garantia de direito à água.
- Analisar entraves e limitações para integração e formulação de políticas públicas de combate à exclusão social no município.
- Analisar se na distribuição do Fundo prevalecem critérios de vulnerabilidade social ou se há influência de pedidos políticos movidos pela cultura da dádiva e da máxima “é dando que se recebe”. Constatou-se existir tais pedidos políticos não?
- Analisar os efeitos e eficácia do Fundo Social como instrumento descolado da Política Pública Municipal.
- Realizar a caracterização dos beneficiários, entraves, limitações, recursos, atores e estrutura organizacional.

A segunda seção deste trabalho aborda aspectos teóricos sobre políticas públicas e apresenta a temática da exclusão social.

¹ Neste trabalho o termo serviço (assistencial) é entendido, conforme a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, como atividades continuadas que visem à melhoria da vida da população com ações voltadas para o atendimento das necessidades básicas.

O embasamento teórico da pesquisa foi pautado na literatura relacionada às palavras chaves: direito fundamental à água, fundo público, políticas públicas e exclusão social. Para o desenvolvimento desta pesquisa optou-se pela utilização do modelo de ciclo da política pública como referencial de análise.

Utilizamos a terceira parte deste trabalho para caracterização de nossa pesquisa. Algumas experiências relacionadas ao tema desta pesquisa também serão apresentadas, seguidas da apresentação dos resultados e sua discussão. Por último, seguem-se as considerações finais

1. METODOLOGIA: CAMINHOS DA PESQUISA

A pesquisa foi desenvolvida a partir de dados do Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara, tendo como sujeitos as famílias beneficiadas pelo Fundo Social, através do serviço de quitação das contas de água em atraso entre os anos de 2007 a 2013.

A utilização de dados, tais como Atas do Conselho Consultivo, informações sobre balanço financeiro, dados das famílias atendidas foi devidamente autorizada pelo superintendente. Os números do programa puderam ser obtidos através de relatórios financeiros e de atendimento e, para levantamento de dados históricos, utilizamos também análise das Atas do conselho consultivo e conversas informais com servidores ativos da autarquia, os quais participaram da implantação do Fundo Social.

A revisão bibliográfica apresentou várias formas de exclusão social. Escolhemos quatro formas presentes na discussão e possíveis de serem observadas neste trabalho, através da pesquisa de campo e com as seguintes variáveis analíticas; renda, local da residência, ocupação, escolaridade ou qualitativa; entendimento sobre o direito a água, privação ou acesso a outros serviços básicos. A exclusão foi mapeada a partir de quatro dos lugares de impacto da exclusão social apresentados por Stoer: trabalho (aqui atrelado à questão de escolaridade), território, cidadania e renda.

Embora o Fundo social exista há dezoito anos, fez-se necessário delimitar o período para pesquisa. Num primeiro momento, escolhemos trabalhar com dados a partir de 2005, quando o serviço social passou a utilizar um programa informatizado para cadastro das famílias atendidas pelas assistentes sociais, para avaliação socioeconômica e análise da possibilidade de quitação.

No desenvolvimento de nosso trabalho, o sistema de registros do serviço social apresentou algumas limitações em relação à quantificação do número de solicitações de quitação deferidas e indeferidas, fazendo com que, para obtermos uma melhor objetividade da pesquisa e precisão das informações colhidas, fizéssemos uma nova delimitação do período de 2007 a 2013. Em 2007, as solicitações para quitação passam a fazer parte do sistema de registro de serviços da autarquia. Essa mudança viabilizou, em parte, dados quantitativos mais precisos.

Para elaboração dessa pesquisa trabalhamos com dois bancos de dados principais: os demonstrativos de execução de responsabilidade da Gerência de Finanças e as Fichas Sociais das famílias atendidas pelo Serviço social do DAAE. Uma das dificuldades encontradas é que não havia uma padronização nem uma integração das informações, o que gerava diferenciações quantitativas como ocorreu com o número total de quitações do período proposto.

Como o montante de solicitação de quitações foi de 11.976 quitações e considerando que em 11% das quitações ocorreram reincidência, entende-se que o número de famílias beneficiadas foi menor do que o número de quitações. Contabilizamos que aproximadamente 10.600 famílias foram atendidas com quitação das contas de água pelo Fundo Social no período mencionado.

Para levantamento preliminar do perfil da população atendida, trabalhamos com margem aproximada de 10% em relação ao número de famílias atendidas, buscando os seguintes dados: bairro, tipo de moradia, renda *per capita*, número de pessoas residentes no imóvel e estado civil, ocupação, idade e escolaridade do requerente.

Para maior representatividade do grupo a ser estudado, optamos por utilizar um único mês de referência, entendendo que a demanda pelo Fundo Social está pontuada por fatores externos à conjuntura familiar, como os movimentos sazonais da economia local, como por exemplo, período de entressafra da cana de açúcar e laranja ou trabalhos temporários no comércio em determinadas épocas do ano. Sendo assim, estaremos analisando os dados de famílias atendidas e entrevistadas pelo serviço social durante os meses de setembro de 2007 a 2013. No total foram 1091 quitações entre setembro de 2007 a setembro de 2013 sendo distribuídos em 122, 175, 220, 195, 127, 159 e 93, respectivamente.

Pesquisando o banco de dados do serviço social neste mesmo período, constatou-se uma diferença de 161 a menos, ou seja, em um total de 930 atendimentos. Isso pode ter ocorrido devido ao fato de que um processo não necessariamente é finalizado no mesmo mês em que houve o atendimento no serviço social.

O levantamento dos bairros mais atendidos com a quitação pelo Fundo Social nos ajuda a compreender o contexto de onde moram os beneficiários e se estão segregados. Utilizamos o mapeamento de tais dados em Autocad, como forma de visualizar

especialmente a distribuição dos atendimentos. A proposta foi fazer um comparativo com as regiões de abrangência dos CRAS, buscando compreender se a maioria das famílias atendidas pelo serviço social do DAAE está ou não em regiões cobertas pelos equipamentos da Secretaria de Assistência Social.

Em relação à renda *per capita*, fizemos a divisão conforme os valores utilizados pelo governo federal em seus diversos programas sociais. Isso ocorreu porque no Brasil não há um consenso para as definições de pobreza e extrema pobreza. Baseamo-nos no “Programa Brasil Carinhoso”, que considera extrema pobreza quem possui renda per capita inferior ou igual a R\$70,00. Para receber o Bolsa Família a renda per capita deve ser de até ¼ salário mínimo e, em relação ao BPC, utiliza-se o parâmetro de até ½ salário mínimo per capita. Devido aos valores apresentados classificamos separadamente, os “sem rendimentos”, embora sejam considerados de extrema pobreza.

Esses dados iniciais nos dão subsídios para uma possível discussão sobre o território, no qual será possível fazer uso de pesquisa referente ao Indicador Paulista de Vulnerabilidade Social, para serem identificados e caracterizados as regiões elencadas.

Listar as ocupações das pessoas entrevistadas foi uma tarefa complicada, uma vez que não havia uma padronização que facilitasse a quantificação dos dados. Sendo assim a mesma ocupação pode estar descrita de várias formas, o que inclui erros de digitação e nomenclaturas diferentes. Buscamos agrupá-las por atividades próximas.

Diante da disponibilidade de recursos humanos e temporais, foram realizadas dez entrevistas estruturadas com beneficiários do serviço de quitação, selecionados a partir da ocupação de maior representatividade e que residisse em um dos bairros com maior incidência de atendimento. Para tanto, priorizamos dentre as famílias selecionadas, aquelas que tiveram atendimentos mais recentes, o que favorecia a memória da pessoa atendida e a realização da entrevista.

O objetivo foi trazer para discussão a visão dessas famílias sobre o Fundo Social, integração dos serviços assistenciais, compreensão sobre exclusão social entre outros aspectos que puderam ser apontados pelo próprio entrevistado. Durante as transcrições das entrevistas fizemos a correção ortográfica adequando as falas à linguagem formal, considerando que o objetivo nesta pesquisa é analisarmos o conteúdo das entrevistas, não nos prendendo a aspectos morfossintáticos.

Outra intervenção da pesquisa foi promover um diálogo com gestores, através de entrevista aberta com as duas assistentes sociais, gestoras do CRAS e ainda, discutir com setores da gestão local o “lugar” do Fundo. Os roteiros de entrevistas encontram-se no final do trabalho em anexo.

Finalizando, pretendeu-se travar paralelos com outras duas experiências de Departamentos Municipais de Água e Esgotos das cidades de Campinas e Penápolis, além do levantamento de alguns dados das cidades de Jaú e Rio Claro, que não apresentaram ações assistenciais satisfatórias. Jaú por tratar-se da lei de responsabilidade fiscal e Rio Claro por não se utilizar efetivamente do programa.

Campinas e Penápolis foram escolhidas entre os municípios do estado de São Paulo que possuem órgão de saneamento ambiental municipalizado, com programa social de atendimento à população economicamente desfavorável.

2. REVISITANDO OS REFERENCIAIS TEÓRICOS

2.1 Políticas públicas, ações e instrumentos: aspectos avaliativos

Ao se falar em política pública, há de se ter em mente que se trata de um campo multidisciplinar. Ao apresentar uma visão holística, ou seja, que considera o todo como mais importante, levando em consideração as partes e suas inter-relações, a teoria da política pública é construída a partir do entendimento de vários campos da ciência como Sociologia, Ciência Política e Economia.

A conceituação do termo foi discutida por vários autores. Souza e Vianna, em seus artigos acadêmicos, apresentam uma síntese das definições mais utilizadas no meio acadêmico. Souza (2006, p.26) define política pública como “o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (...) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações”. Assim como há várias definições para políticas públicas, existem também diversos modelos utilizados para sua análise.

Frey (2000) e Simões (2012) apresentam um amplo espectro de modelos teóricos, elencando esquemas interpretativos que ora enfocam o tipo de política empreendida ora se atêm ao ciclo do processo deliberativo (identificação de alternativas, implementação de ações e avaliação). E há ainda aqueles que privilegiam a investigação sobre os mecanismos de constituição da agenda.

Quanto aos que têm por foco o tipo de política empreendida, divide-se em: a) distributivas, que envolvem decisões tomadas pelo governo sem muitos conflitos, distribuindo serviços e benefícios e privilegiando certos grupos sociais ou regiões, gerando impactos mais individuais que universais ao mesmo tempo em que não implica em custos direto aos demais; b) regulatórias, que são as mais visíveis ao cidadão, como decretos e portarias, que estabelecem regras, podendo custos e benefícios serem distribuídos de forma igualitária ou atendendo a um interesse específico; e c) redistributivas, que apresenta maiores conflitos, pois atinge maior número de pessoas, tratando-se deslocamento de recursos financeiros e direitos entre camadas da sociedade; são em geral políticas sociais universais, como sistema tributário e previdenciário.

O ciclo de política pública para Souza (2007) consiste em vê-la como um ciclo deliberativo, composto por várias fases que formam um processo dinâmico e de aprendizado. Frey (2000) propõe a distinção dos seguintes estágios: percepção e definição de problemas, ‘agenda-setting’, elaboração de programas e decisão, implementação de políticas e sua avaliação e a eventual correção da ação.

A percepção e definição de problemas remetem a condições sociais e a forma como cada condição desperta necessidade de ação. Para Secchi (2011, p.33), a percepção ou identificação do problema “é a diferença entre o que é e aquilo que se gostaria que fosse realidade pública”.

A fase ‘agenda-setting’ trata-se de “um conjunto de problemas ou temas entendidos como relevantes” (SECCHI, 2011, p.36), que desperta atenção do governo. Os formuladores de políticas não conseguem atuar em todos os problemas. Dessa forma são levantados dados preliminares de custos e benefícios das ações disponíveis para posteriormente ser trabalhado o processo decisório.

Frey (2000, p.227) resume a etapa de elaboração de programas e decisão como “escolher a mais apropriada entre as várias alternativas de ação”, sendo inevitável o conflito de interesses entre atores públicos e privados. De maneira resumida, a implementação de políticas nada mais é que, através de um conjunto de atividades, colocar uma determinada solução em prática, solução esta que se insere em um campo de forças sociais. Por isso, há entraves, constrangimentos que interferem na efetividade da política pública.

A avaliação de políticas e a eventual correção da ação constituem o momento do feedback. Nessa fase, o processo de implementação da política e seu desempenho são analisados com intuito de diagnosticar o processo, identificando resultados positivos e negativos, com vistas ao alcance dos objetivos e das metas estabelecidas.

Outro conceito também discutido no âmbito das políticas públicas é o de ‘policy networks’, conforme explicita Hecló apud Frey (2000). Trata-se da interação entre diferentes instituições em diversos setores, como poder legislativo, executivo, sociedade civil, na constituição e implementação de uma política concreta.

Em sua discussão sobre políticas públicas, Simões (2012) coloca que diferentemente das leis, que são gerais e abstratas, as políticas públicas são traçadas para

realização de um objetivo determinado, havendo um planejamento, uma racionalização e participação popular.

A normatização do direito à água potável no Brasil ocorre através de um processo histórico que ganha maior representatividade nos anos 1990, com a instituição da Política Nacional de Recursos Hídricos e Gestão de Recursos Hídricos, Lei 9.433 de 1997, tendo como um dos objetivos assegurar à atual e às futuras gerações, a necessária disponibilidade de água, em padrões de qualidade adequados a seu respectivo uso. A cobrança pelo uso de recursos hídricos é apresentada como um instrumento dessa política.

Em 2007, a Lei 11.445, regulamentada pelo Decreto Federal 7.217 de junho de 2010, estabeleceu as diretrizes nacionais para o saneamento básico, as quais o serviço de abastecimento de água potável, também as deve seguir, assim como os demais serviços públicos de saneamento. Dentre vários princípios citados na lei, destaca-se o princípio da universalização do acesso e o de articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social, voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para as quais o saneamento básico seja fator determinante.

O capítulo VI da Lei 11.445 apresenta informações relevantes para o desenvolvimento deste trabalho. Tal lei trata de aspectos econômicos e sociais, assegurando a cobrança pelo serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, como forma de assegurar a sustentabilidade econômico financeira, podendo levar em consideração não só categorias de usuários e quantidade de consumo, como também quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando à garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção do meio ambiente; e capacidade de pagamento dos consumidores.

A lei apresenta também os subsídios como alternativa para atendimento de usuários e localidades de baixa renda. Para efeito dessa Lei (Lei 11.445, 2007, art. 3, VII) são subsídios “instrumento econômico de política social para garantir a universalização do acesso ao saneamento básico, especialmente para populações e localidades de baixa renda”. Dependendo das características dos beneficiários e da origem dos recursos podem apresentar diferentes classificações.

A lei apresenta alguns pontos contraditórios. Ao mesmo tempo em que prioriza a universalidade, garante ao prestador a interrupção do serviço na hipótese de inadimplência do pagamento das tarifas, após forma notificação. Logo em seguida, determina que a interrupção do fornecimento de água por inadimplência ocorra de forma a preservar condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas. Consideramos que talvez não exista um meio termo para privação do acesso à água.

Segundo Simões (2012), há dois tipos de políticas públicas: as que regulam atividades econômicas de interesse público (estatais ou privadas) e visam atender a demandas sociais gerais tais como energia, transporte, entre outros e as que implementam os direitos sociais (demandas sociais específicas), entre elas, as políticas socioassistenciais.

A assistência social no Brasil assumiu uma nova abordagem com a promulgação da Constituição Federal em 1988 (art. 194 e 203), sendo instituída como tripé da seguridade social e política pública não contributiva.

O Ministério de Desenvolvimento Social (2004) acredita que a inserção da assistência social na Seguridade Social assinala também seu caráter de articulação com outras políticas do campo social, voltadas à garantia de direitos e de condições dignas de vida.

Posteriormente, a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei 8.742) e a Política Nacional da Assistência Social – PNAS dão organicidade a tais princípios.

A PNAS promove, sobretudo, a defesa e atenção dos interesses e necessidades sociais, particularmente das famílias, seus membros e indivíduos mais empobrecidos e socialmente excluídos. Cabem, por isso, à assistência social, segundo essa política, as ações de prevenção, proteção, promoção e inserção; bem como provimento de um conjunto de garantias ou seguranças que cubram, reduzam ou previnam a vulnerabilidade, o risco social e eventos; assim como atendam às necessidades emergentes ou permanentes, decorrentes de problemas pessoais ou sociais de seus usuários e beneficiários (SIMÕES, 2012, p.314).

O primeiro artigo da LOAS define que a assistência social deve ser realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. Ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos, com a finalidade de inclusão social e de atendimento às necessidades

da população destinatária dessa política, integradas por órgãos governamentais, entidades e organizações não governamentais.

A PNAS rege, entre outros, os seguintes princípios: supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica e universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas.

Os serviços, programas, projetos e benefícios de proteção básica² deverão articular com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos, de forma a superar as condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco potencial (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E COMBATE À FOME, 2004, p.35).

Esses serviços, programas, projetos e benefícios de proteção básica são executados prioritariamente nos Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, que é um equipamento estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social³, abrangendo um total de até 1000 famílias. É uma referência local de assistência social e tem como objetivo concretizar os direitos socioassistenciais, através da organização e coordenação de uma rede de serviços que previnam situações de risco social, com centralidade na família buscando o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

O financiamento da política pública depende na maioria das vezes de vontade política. Como coloca Salvador (2012), a Constituição de 88 determinou a destinação de parte da receita para as áreas de saúde, educação e assistência social. Mesmo que isso não caracterize garantia de justiça social e erradicação das desigualdades sociais, consegue-se preservar a sua execução. Já outras políticas não reguladas, como é o caso da habitação e saneamento, dependem da decisão política para receberem alocação orçamentária.

O autor faz ainda uma discussão sobre quem financia as políticas públicas no Brasil. Apresenta o pobre como mantenedor do orçamento público através do pagamento

² Segundo o PNAS, a Proteção Social tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

³ A NOB/SUAS, Lei Federal 8.742, de dezembro de 1993, aponta como elementos de vulnerabilidade, questões relacionadas à precariedade de infraestrutura; famílias com renda até meio salário mínimo e presença de crianças e adolescentes, idosos e pessoas com deficiência, responsáveis analfabetos ou com baixa escolaridade; mulheres chefes de famílias sem cônjuge; famílias com responsáveis desempregados; família em situação de trabalho infantil ou com presença de crianças e adolescentes em idade escolar obrigatória fora da escola, dentre outros.

de diversos impostos sobre o salário e tributos indiretos sobre bens de consumo, por exemplo.

O Fundo Público tem a finalidade de captar recursos financeiros para implantação ou ampliação de programas sociais: educação, assistência social, habitação entre outros, sempre atrelado à política de financiamento da política social correspondente. Estes recursos geralmente são provenientes de percentuais de impostos, contribuições e taxas.

A regularização do Fundo é estabelecida por lei conforme o órgão federativo responsável (federal, estadual ou municipal). Além da presença de recursos, determina-se a operacionalização deste, ou seja, os critérios para utilização do recurso e como procederá a fiscalização. O Fundo público está submetido a um conselho consultivo de composição paritária entre representantes governamentais e não governamentais responsáveis em acompanhar e fiscalizar políticas públicas.

Os estudos sobre fundo público geralmente estão relacionados à área de educação ou assistência social.

Devido à dificuldade de localizarmos alguma ação semelhante ao fundo social do DAAE, ou seja, outras experiências de fundos municipais na área de saneamento básico, mais precisamente relacionados ao acesso à água e, como fundos públicos estão diretamente associados à destinação de verba a um programa social, procuramos então outras experiências, outras ações de caráter social, em departamentos autônomos de saneamento no estado de São Paulo. Nessa busca, selecionamos e trazemos na presente pesquisa os casos de Campinas e Penápolis, que serão apresentados no capítulo 3.

2.2 Exclusão social: privação da cidadania

Segundo Gomes (2005), no Brasil, o conceito de exclusão social está relacionado principalmente à situação de pobreza. Quando uma população ou parte dela, por si só, não consegue renda suficiente que garanta uma qualidade de vida digna, acesso aos recursos como água, saúde, educação, alimentação, moradia, renda e cidadania, define-se tal camada populacional como pobre. Um grupo social vivencia situação de exclusão num determinado espaço geográfico e/ou conjuntura econômica e social quando é privado destes direitos.

O conceito de Simões (2012) converge com a ideia de que as situações de exclusão, na maioria das vezes, são decorrentes de ausência material e de pobreza, porém, para ele, o conceito é mais amplo. A privação econômica tem efeitos cumulativos e encadeados, a começar pela desagregação familiar. Dessa forma, a exclusão social compreende o rompimento das relações sociais e comunitárias, uma vez que diversas situações socioeconômicas e culturais dos envolvidos levam à violação de direitos dos mesmos, ainda que a pessoa em situação de exclusão possua uma renda que satisfaça suas necessidades básicas. “(...) É resultado do processo social que impossibilita o acesso, de parte da população, aos bens e recursos disponibilizados pela sociedade, gerando a privação, o abandono e a expulsão dessa população da convivência social” (SIMÕES, 2012, p. 360).

Através da utilização dos estudos de Gomà apud Simões (2012), a exclusão pode ocorrer em diversos âmbitos, abrangendo diversos fatores e circunstâncias geradoras de exclusão, tais como a econômica, englobando situação de pobreza e subsequente dependência de serviços assistenciais, a exclusão laboral, por meio do desemprego ou emprego informal, a exclusão formativa, que se refere a formação acadêmica, exclusão urbano-territorial e exclusão política e de cidadania, quando há falta de acesso à proteção social ou restrição à cidadania.

Castells apud Stoer (2004, p.26) menciona sua definição de exclusão social.

(...) o processo pelo qual certos indivíduos e grupos são sistematicamente impedidos de aceder a posições que lhes permitiriam uma forma de vida autônoma dentro das normas sociais enquadrados por instituições e valores, num determinado contexto. Em circunstâncias normais, no capitalismo informacional esta posição é comumente associada com a possibilidade de acesso a um trabalho pago regularmente para, pelo menos, um membro num agregado familiar estável. A exclusão social é, de fato, o processo que não permite a uma pessoa o acesso ao trabalho no contexto do capitalismo.

Para o autor (Simões, 2012, p.59-60), o exercício da própria cidadania está agregado ao fato de se ter ou não um lugar no processo de trabalho, como também no usufruto de diferentes formas de inclusão, “(...) ser alguém, significa, portanto, estar incluído no processo de trabalho, o que indica que a identidade depende e muito dos lugares que se ocupa na estrutura ocupacional derivada da organização do processo laboral”.

Alvino-Borba (2011) em seu artigo apresenta uma compilação de definições de exclusão social. Hunter apud Alvino-Borba define exclusão social como múltiplas privações resultantes da falta de oportunidades pessoais, sociais, políticas ou financeiras. A noção de exclusão considera a participação social inadequada e a falta de integração social da parte de tal camada populacional descrito como excluída.

Acrescenta ainda que os fatores de exclusão social são estabelecidos pela negação, a certos indivíduos ou grupos, da possibilidade de igualdade de oportunidades.

Tal fenômeno de exclusão social é um processo que abrange a todos com condições e níveis diferenciados. Tal processo sugere que a sociedade é suscetível à exclusão social. Além dos recursos financeiros e materiais, a exclusão social engloba aqueles que são limitados por uma causa ou uma diversidade de obstáculos, tais como: a discriminação, a falta de oportunidades de emprego local, baixas qualificações, doença crônica, medo do crime e isolamento geográfico.

A exclusão transpassa não só a questão da insuficiência de renda, como também a da desigualdade na distribuição da riqueza socialmente produzida, a da não participação social e política, implicando não possibilidade de acesso a serviços básicos, à informação, ao trabalho e a uma renda suficiente para a garantia de condições mínimas de sobrevivência.

Bauman (1998) ao discutir sobre o tema da globalização refere-se à exclusão como uma parte integrante desse processo. Faz uma reflexão sobre os beneficiários da globalização, apontando que as pessoas mais necessitadas não usufruem dos novos empregos e tecnologias do mundo moderno, não sendo absorvidas pela economia global.

Neste trabalho, a interpretação dada à exclusão social passa pela privação de direitos, no caso, o direito à água e formas de enfrentá-la são encaradas como perspectivas de conquista da cidadania.

3. A PESQUISA: O ESPAÇO, OS LUGARES, OS SUJEITOS

De acordo com censo do IBGE de 2010, estima-se que Araraquara possua 224.304 habitantes, distribuídos em 67.068 domicílios, sendo que 202.730 vivem na área urbana. 99,49% da população araraquarense se encontra em domicílios com água encanada, 99,92% com energia elétrica e 99,97% da população urbana conta com o serviço de coleta de lixo. Em média os domicílios são ocupados por 3,1 moradores.

Em 2010, Araraquara ocupava a 14ª posição em relação à qualidade de vida no Brasil e a 7ª entre os municípios do estado de São Paulo no Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), considerado muito alto, 0,815.

Em relação à Educação no município, em 2010, 75,39% dos alunos entre 6 e 14 anos de Araraquara estavam cursando o ensino fundamental regular na série correta para a idade. Entre os jovens de 15 a 17 anos, 54,77% estavam cursando o ensino médio regular sem atraso e entre os alunos de 18 a 24 anos, 25,45% estavam cursando o ensino superior. Embora esses índices sejam superiores aos do estado de São Paulo, ainda temos 31,27% da população adulta sem o ensino fundamental completo, 6,80% das crianças de 4 a 5 anos e 1,29% das crianças de 6 a 14 anos fora da escola. Entre os jovens de 15 a 17 anos, 9,87%, no mesmo período, aparecem como evadidos do sistema de ensino.

Entre o período de 2000 a 2010, a desigualdade no município, medida pelo índice de Gini⁴, aumentou, passou de 0,52 em 2000 para 0,50 em 2010. Mesmo com uma renda per capita de R\$1.080,66, neste último ano, 3,17% da população eram pobres ou extremamente pobres.

Entre 2000 e 2010, a taxa de atividade do percentual da população de dezoito anos ou mais economicamente ativa passou de 65,80% em 2000 para 69,26% em 2010. Ao mesmo tempo, sua taxa de desocupação passou de 15,14% em 2000 para 6,62% em 2010. Entre os ocupados, 76% estavam formalizados, 58,24% possuíam rendimentos de até dois SM e 59,28% possuíam ensino médio completo. 76,75% dessa parcela populacional apresentavam o ensino fundamental completo e 21,66% de pessoas de dezoito anos ou mais, sem fundamental completo e em ocupação informal.

⁴ Gini é um instrumento usado para medir o grau de concentração de uma distribuição da renda. Ele aponta a diferença entre os rendimentos dos mais pobres e dos mais ricos. Numericamente, varia de 0 (perfeita igualdade) a 1 (completa desigualdade).

A pesquisa do Indicador Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS), realizada pelo SEADE, identificou algumas regiões do município em situação de vulnerabilidade alta⁵. Estas regiões distribuem-se nos bairros Jd. Maria Luiza, Jd. São Rafael, Pq. São Paulo, Pq. das Hortênsias, Jd. Vitório De Santi, Jd. Esplanada, Jd. Águas do Paiol, Jd. Santa Clara, Jd. Paineiras e Jd. Itália. O mapa síntese dos bairros da cidade, em anexo, proporciona uma melhor noção espacial do município em relação às áreas de vulnerabilidade alta⁶.

O município possui oito CRAS instalados em áreas que envolvem as regiões consideradas de alta vulnerabilidade social, conforme dados da Fundação SEADE. Abrangem um total de 71 bairros, com 25.500 famílias referenciadas e com capacidade de atendimento anual de até 5.250 famílias, de acordo com informações obtidas da SMADS.

O Departamento Autônomo de Água e Esgotos (DAAE) é um órgão público municipal, criado em 1.969 (Lei Municipal nº 1.697) e caracteriza-se como entidade autárquica da Prefeitura do Município de Araraquara, com personalidade jurídica própria, dispondo de autonomia econômica, financeira e administrativa. É o órgão responsável pela captação, tratamento e distribuição de água no município de Araraquara, bem como coleta, afastamento e tratamento dos esgotos sanitários e disposição final de resíduos sólidos. Atinge os índices de 99% de esgoto tratado e de 100% de água tratada. Em dezembro de 2013, o município de Araraquara possuía 91.036 ligações residenciais de água. Este número abrange o Distrito de Bueno de Andrada e os assentamentos Monte Alegre e Bela Vista, o que justifica o número de ligações de água ser maior que o número de domicílios apresentados pelo IBGE. Tal número maior também se justifica pelo fato de haver domicílios com duas ou mais ligações de água.

⁵ Metodologia de pesquisa pauta-se em duas dimensões: socioeconômica, sendo as variáveis; renda domiciliar per capita, rendimento médio da mulher responsável pelo domicílio, % de domicílios com renda domiciliar *per capita* até 1/2 SM, % de domicílios com renda domiciliar *per capita* até 1/4 SM, % de pessoas responsáveis pelo domicílio alfabetizadas, e dimensões demográficas, % de pessoas responsáveis de 10 a 29 anos, % de mulheres responsáveis de 10 a 29 anos, idade média das pessoas responsáveis e % de crianças de 0 a 5 anos de idade.

⁶ Os sete grupos do IPVS resumem as situações de maior ou menor vulnerabilidade às quais a população se encontra exposta: Grupo 1 baixíssima vulnerabilidade, Grupo 2 vulnerabilidade muito baixa, Grupo 3 vulnerabilidade baixa, Grupo 4 vulnerabilidade média - setores urbanos, Grupo 5 vulnerabilidade alta - setores urbanos, Grupo 6 vulnerabilidade muito alta – aglomerados subnormais e Grupo 7 vulnerabilidade alta - setores rurais.

O DAAE foi citado pela Revista Veja, em setembro de 2011, como um dos cinco municípios com melhor cobertura de saneamento do país, destacando-se ainda Americana, Ribeirão Preto, Franca e Bauru, todos no estado de São Paulo.

Desde 1987, os serviços de fornecimento de água e coleta de esgoto apresentam uma sistemática de tarifação progressiva que considerou, segundo o Ato n.157/87, a necessidade de reajustes periódicos no preço do fornecimento de água e serviços de esgoto, em função do constante aumento das despesas e como forma mais efetiva de distribuir os custos com tarifas melhor distribuídas no aspecto socioeconômico dos consumidores, atualmente denominado de Tarifa Social.

Dessa forma, atualmente, os valores para os serviços de abastecimento de água estão divididos em 5 categorias: residencial, comercial, industrial, municipal e mista. Dentro de cada categoria, há uma subdivisão de sete faixas de consumo: de 0 a 10m³, 11 a 20m³, 21 a 30m³, 31 a 40m³, 41 a 50m³, 51 a 100m³ e acima de 100m³.

A tabela 1 apresenta os valores cobrados pela água conforme faixa de consumo estabelecida. Nela é possível visualizarmos que quanto menor o consumo, menor o valor pago pelo serviço de abastecimento de água. Esses dados também nos permitiram realizar um comparativo com outras empresas de saneamento e identificarmos em quais faixas de consumo estão locadas as famílias atendidas pelo Fundo Social.

Tabela 1 – Tarifa categorial residencial – DAAE.

Categoria Residencial		Preço por m ³ (R\$)	
Faixa de Consumo		Água	Parcela a deduzir
0	10	1,06	0,00
11	20	1,92	8,52
21	30	2,73	24,84
31	40	3,58	50,37
41	50	4,26	77,33
51	100	5,07	118,14
101	200	6,00	210,38
Acima de 201		7,13	436,73

Fonte: Arquivos do DAAE, 2013.

Cabe lembrar que, desde 2001, a tarifa de serviços de coleta de esgoto corresponde sempre ao preço de 80% do valor da tarifa de água. Além da Tarifa Social, no departamento encontramos três outras ações denominadas de programas sociais do DAAE destinados a facilitar o pagamento dos débitos existentes com a autarquia: termo, parcelamento e Fundo Social. Neste último, a denominação correta seria quitação.

O termo é uma prorrogação da data de pagamento, a pedido do usuário, por um período de 15 dias, podendo ser renovado por igual período.

Conforme o próprio nome indica, o parcelamento dos débitos requer uma comprovação da pessoa solicitante como proprietário do imóvel e, quando inquilino, deve-se apresentar autorização do proprietário.

Ambos os procedimentos são realizados pelo atendimento ao público⁷ apenas em situações excepcionais, quando o número de parcelas necessárias supera o limite máximo habitual utilizado pelo atendimento ao público, solicitando-se a intervenção do serviço social junto à família e, em alguns casos, quando o limite de termo foi atingido sem haver possibilidade de quitação. O serviço social geralmente, com respaldo de um profissional da SMADS, prorroga o prazo por mais alguns dias. O último caso, objeto do nosso estudo, é o que será sendo priorizado nesta pesquisa.

3.1 O resgate da criação do fundo

A política de intervenção do DAAE esteve sempre voltada para a área de saneamento básico. Relatos históricos de servidores mais antigos da autarquia narram que com a cobrança das tarifas de água e esgoto, algumas pessoas, geralmente provedores da família procuravam vereadores e o superintendente da autarquia, expondo suas dificuldades em assumir o compromisso do pagamento em dia de suas contas. Essa postura acaba por comprovar que a cultura da dádiva, da cidadania outorgada, são peças frequentes na prática das políticas públicas. Em alguns casos, famílias que tiveram o fornecimento de água suspenso por falta de pagamento acabavam complicando ainda mais a situação ao

⁷ O DAAE possui quatro Postos de Atendimento ao Público: PAP Fonte (no prédio administrativo da autarquia), PAP Prefeitura (no prédio da prefeitura juntamente com outros serviços municipais, como IPTU), PAP Vila Xavier (na subprefeitura) e uma unidade móvel. Este último tem como objetivo descentralizar o atendimento e aproximar a autarquia da comunidade mais distantes do centro de cidade, instalando-se semanalmente em um equipamento público de um bairro diferente.

adulterar o hidrômetro e ser provido novamente de água, sem que o valor consumido fosse cobrado. Lembramos que cobrança de multas por infração não é atendida pelo Fundo Social.

A partir dessa demanda, passou-se a buscar alternativas para resolução desse problema de caráter social. Foi proposta a criação de um fundo próprio do Departamento. Conforme descrição de Atas de Reuniões do Conselho Consultivo, após apresentação da única proposta pelo presidente do conselho e superintendente da autarquia, a ideia foi discutida no Conselho Consultivo, órgão auxiliar do DAAE com funções normativas e fiscalizadoras.

Com aprovação de todos os presentes, em 28 de maio de 1997, através da Resolução nº 178/97 de seu Conselho Consultivo, criou-se o Fundo Social do Departamento Autônomo de Água e Esgoto, tendo por finalidade prover condições para a quitação de débitos de consumidores comprovadamente carentes, reconhecidos mediante constatação de laudo socioeconômico. Decisão tomada sem grandes discussões e aprovação de todos os presentes, pois afinal, tratou-se de uma iniciativa do superintendente, o que, via de regra, impediria a exposição de contestações divergentes.

Consta em atas das reuniões do Conselho Consultivo do DAAE em maio de 1997, a proposta de reajuste da tarifa de água e esgoto em 10% no valor da tarifa, sendo que 1% desse reajuste seria para a criação do fundo.

A atuação do Conselho Consultivo em relação ao Fundo Social restringiu-se a esse primeiro momento. A dificuldade de discussão reduziu a questão do Fundo Social a mero informativo quantitativo durante as reuniões periódicas do conselho.

A receita é constituída basicamente pelo produto da aplicação de 1% sobre a arrecadação mensal das tarifas de fornecimento de água potável e da coleta e tratamento de esgotos sanitários. Isso representou um montante de aproximadamente R\$49.000,00 por mês durante o ano de 2013, como podemos conferir no Demonstrativo da Execução do Fundo Social, anexo 2.

Segundo informações de uma servidora, a utilização do recurso só foi autorizada pelo superintendente alguns meses depois. Assim ocorreu um acúmulo em caixa nos primeiros meses de existência do Fundo.

Atualmente, ainda há um saldo positivo, também decorrente de rendimentos de aplicação financeira, mas deve-se alertar para o fato de que anualmente, os valores arrecadados mensalmente para Fundo Social têm sido menores que os pagamentos realizados no mesmo período. Essa diferença fica exemplificada no anexo 2, demonstrativo da sua execução.

Desde o início, o Fundo Social apresentou dificuldades em sua operacionalização, algumas relacionadas a questões estruturais de recursos humanos e jurídicos.

Mesmo a resolução determinando o laudo social, tornava-se difícil de ser operacionalizada, já que não havia no quadro de servidores da autarquia o emprego de assistente social. No desenvolvimento de nosso trabalho, foi dito que anterior que o trabalho de verificar a situação da família ficava a cargo de um servidor administrativo do setor de Recursos Humanos, o qual repassava as informações ao superintendente e este determinava as pessoas que seriam atendidas, restringindo a prestação do serviço a escolhas subjetivas por parte desse.

Em meados de 2002, dois assistentes sociais da Prefeitura Municipal foram cedidos ao DAAE, dando maior legitimidade ao serviço com a inclusão do laudo social no processo de quitação. Estes profissionais relatam que se dividiam entre o atendimento à população e aos servidores públicos da autarquia. Com o segundo público, eram realizados programas voltados à saúde do trabalhador, como prevenção ao uso indevido de bebida alcoólica, acompanhamento de servidores afastados do trabalho e orientação quanto a diversos direitos sociais.

Em 2004, o departamento convocou o primeiro assistente social, concursado pelo DAAE e, somente em 2007, houve a designação de dois profissionais da área para atendimento exclusivo da população, havendo melhoria na qualidade do atendimento e possibilidade de revisão da intervenção social do serviço de quitação através do Fundo Social

Outros setores também tiveram que se adaptar aos procedimentos necessários para efetuação da quitação. O atendimento ao público passou a ter mais um tipo de requerimento a ser executado. Internamente, foi necessário designar outros dois servidores para os procedimentos administrativos, que se dividiam no setor comercial e financeiro. O primeiro era responsável pelo trâmite dos requerimentos de Fundo Social. Realizava a

atualização das contas, verificação das contas quanto à existência de algum empecilho, que pudesse inviabilizar a quitação total da conta, como multas por infração, e transmitia ao setor financeiro os dados colhidos para o procedimento de pagamento das contas ao final de cada mês. O financeiro executava o pagamento das contas e encerrava os requerimentos abertos pelo atendimento ao público.

Em geral, o trâmite para o requerimento de quitação das contas inicia-se no atendimento ao público, sendo encaminhado o processo ao serviço social com agendamento de entrevista com o solicitante. Concluída a avaliação socioeconômica, o requerimento, se deferido, é enviado ao setor comercial para atualização das contas a serem quitadas e conclui-se com o pagamento efetivo das contas pré-estabelecidas pelo Serviço Social.

3.1.1 Dimensões políticas: reações face ao Fundo

Ao final de cada mês é enviada à Câmara Municipal a relação das pessoas atendidas pelo Fundo Social, constando nome, endereço, indicação das contas e valor pago, assinada pelo superintendente e uma assistente social. Essa fiscalização por parte da Câmara Municipal se resume no recebimento de um relatório mensal de beneficiados, não havendo qualquer questionamento por parte da Câmara, quanto à dinâmica operacional e de assistência social do Fundo. Via de regra, são feitos comentários entre os vereadores sobre a utilidade do Fundo, geralmente em tom jocoso, em períodos de maior crise financeira da Prefeitura. Este documento fica exemplificado no anexo I, o qual inclui os dados do mês de janeiro/2014.

O Fundo Social encontrou resistência entre os próprios servidores, a começar pelo representante do conselho consultivo, que foi o único a propor e votar pela não discussão da proposta do Fundo Social no Conselho Consultivo. No dia a dia existiam comentários preconceituosos de servidores quanto às pessoas que solicitavam quitação, referindo-se como pessoas que “não gostavam de trabalhar”, “folgadas”, chegando-se a questionar o serviço social sobre alguns requerimentos deferidos.

O serviço social desde o início teve que se posicionar eticamente para que o sigilo profissional fosse preservado, colocando a cada servidor seu papel dentro do processo de quitação.

Durante seu período de existência, o Fundo Social passou por três gestões decorrentes de mudanças políticas no quadro municipal. Anterior a 2000, de 2000 a 2008 e de 2009 até os dias atuais. A mudança de partido político no governo local trouxe alterações na administração do Departamento, já que o superintendente é cargo indicado pelo prefeito. Por ser uma autarquia, teoricamente, o departamento deveria possuir autonomia administrativa, financeira e jurídica, mas a indicação do superintendente já sugere a interferência do governo municipal nos interesses do departamento.

Vários servidores consideram que o Departamento sempre manteve um distanciamento da Prefeitura Municipal, havendo rixas entre os dois órgãos. Este comportamento se estendeu para o Fundo Social, que sempre manteve um distanciamento de outros serviços públicos municipais, como se não fosse efetivamente de responsabilidade da gestão municipal acompanhar sua operacionalização e buscar integrá-lo a outras instâncias de assistência social existentes no município.

Segundo relatos de servidores, houve apontamento do Tribunal de Contas quanto à legalidade do recurso destinado ao Fundo Social, indicando ausência de lei, sendo necessário esclarecimentos e justificativa sobre o assunto. O DAAE produziu sua defesa à época e não houve menção de outros questionamentos posteriores.

Por iniciativa das assistentes sociais, existiram tentativas de discutir o Fundo Social no âmbito da assistência social e da educação ambiental. A pesquisa “Fundo Social do DAAE como garantia de direitos” e o projeto “Uso racional da água” foram raras exceções.

3.1.2 O Fundo em discussão:

Situações excepcionais no âmbito do município

Uma pesquisa apresentada na Semana de Serviço Social do IMESB em 2005 trazia um panorama geral do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e a caracterização da população atendida pelo Fundo Social (BERETTA, 2005).

Nesta pesquisa, foram utilizadas informações do banco de dados do serviço social dos anos de 2002 a 2004 relacionados ao imóvel, tendo em conto o tipo de habitação e sua localidade, dados pessoais que identificavam o requerente, bem como ocupação laboral e

aspectos outros relativos à família, envolvendo o número de pessoas habitantes no local, renda per capita e fatores de vulnerabilidade.

Em linhas gerais, 68% das famílias atendidas vivenciavam situação de extrema pobreza, renda per capita de até ¼ do salário mínimo, compostas predominantemente de 3 a 6 pessoas. Metade dessas famílias residia em imóveis próprios localizados em maior concentração, conforme expresso na pesquisa, em regiões pobres e distantes com carências de serviços públicos, caracterizadas pelas precárias condições de vida de seus moradores. Embora a quantidade de imóveis próprios seja um fator positivo, não foram avaliadas as condições dessas habitações. Quanto ao requerente, representante da família que passou por entrevista social e em grande parte do sexo feminino, 70% desse grupo não concluíram o ensino fundamental e 58% desse possuíam companheiro(a).

Naquela ocasião já se cogitava a necessidade de integração entre os programas sociais do município para formação de uma rede de apoio familiar e enfrentamento da pobreza e exclusão social.

Segundo dados de 2009, a maioria dos bairros mais atendidos com quitação está na área de abrangência dos CRAS. Nesse ano, 1728 residências foram beneficiadas com quitação, distribuídas em 131 bairros da cidade. Os 11 primeiros bairros mais atendidos somam 841 do total de atendimentos. São eles, Jd. Roberto Selmi Dei I, II, III, IV e V, Pq. Res. São Paulo, Jd. Adalberto Roxo, Jd. Maria Luiza III e IV, Vila Xavier, Jd. Altos de Pinheiros I e II, Jd. Victório De Santi I e II, Pq. das Hortênsias, Pq. Res. Vale do Sol, Jd. América e Jd. São Rafael I e II. Nos bairros Vila Xavier e Jd. América, embora a SMDAS reconheça a necessidade, ainda não foram implantados os CRAS. Situações de emergência são atendidas diretamente no SMDAS através do Plantão Social⁸.

A experiência profissional nos mostra uma atuação do Serviço Social limitada, pois com o objetivo específico de quitação, muitas vezes, nos resta apenas informar, esclarecer e encaminhar as famílias a outros serviços públicos, que atendam suas necessidades infelizmente de forma fragmentada.

A execução do trabalho cotidiano permitiu à equipe de serviço social manter um diálogo com alguns profissionais das áreas de assistência social, habitação, previdência

⁸ O Plantão Social presta atendimento de benefícios eventuais às famílias ou indivíduos que residem em bairros não atendidos por CRAS. Os atendimentos são emergenciais, não existe trabalho social com essas famílias.

social e de defesa dos direitos sociais, buscando um atendimento integrado ao indivíduo solicitante dos serviços do DAAE. Entretanto, havia entraves e limitações, pois se tratou da criação de vínculos de solidariedade entre profissionais, que exerciam suas profissões com base em ideais e princípios, valores raramente constatados no plano das políticas públicas.

Outra tentativa de discutir o Fundo Social, integrando o social à gestão ambiental foi a execução do projeto “Uso racional da água”, uma parceria entre o Serviço Social e a Gerência Ambiental, naquele momento, responsável pela gestão ambiental do município. Ao primeiro, cabia intermediar o local para realização de palestras e convidar os consumidores, objetivando uma revisão de seus hábitos cotidianos e, à segunda, a responsabilidade de preparar conteúdo a ser discutido.

As famílias requerentes da quitação dos débitos pelo Fundo Social eram convidadas a participar de uma palestra educativa sobre água e meio ambiente. Estas palestras ocorriam nos CRAS, o que facilitava a locomoção dos consumidores convidados que residiam no âmbito de abrangência do CRAS. As entrevistas sociais eram realizadas no mesmo local pelas assistentes sociais do departamento após o término da palestra.

Ao longo de sua existência, o Fundo Social foi sofrendo descontinuidade de ações integradas. Um dos fatores determinantes adveio de consequências das mudanças de gestão. O Projeto “Uso racional da Água”, por exemplo, foi suspenso após aproximadamente um ano de execução, período em que devido a questões políticas, a pasta do Meio Ambiente voltou para a Prefeitura Municipal. Tal ação foi um retrocesso na política de gestão ambiental, já que o modelo defendido pelo governo federal estimula a criação e organização dos serviços municipais através das autarquias. Expressão clara de que a política federal só se viabiliza se houver vontade política municipal.

Não há informações em relação às famílias que participaram das palestras, sobre o efeito das informações recebidas no seu cotidiano e se houve alguma redução no consumo de água, pois o projeto não chegou na fase final de avaliação.

Observamos que relações políticas perpassam conflitos de interesse e no caso do Fundo Social não foi diferente. Durante a realização das entrevistas uma das pessoas apontou a existência de outra lei em que as famílias em comprovada dificuldade financeira, através de apresentação de documentação pertinente, não precisariam pagar a taxa de água, apenas a de esgoto. Segundo a mesma, a proposta surgiu a partir de reuniões realizadas

com dois vereadores, um servidor da autarquia sem identificação por parte do entrevistado, e a um grupo específico de cidadãos que, devido à situação socioeconômica, precisavam da intervenção do poder público.

Identificamos que paralelo à resolução do conselho consultivo do DAAE, durante os anos de 2002 a 2004, vigorou uma lei municipal (Lei 5.786, março de 2002) autorizando o DAAE a remir débitos de consumidores impossibilitados em razão de sua situação econômica e financeira, sendo responsável pelo débito e, assim como na Resolução supracitada ser proprietário ou locatário de um único imóvel e utilizá-lo como moradia, podendo ser a remissão pleiteada a qualquer momento, cabendo ao superintendente do DAAE o julgamento da apreciação após apresentação de laudo da assistente social da autarquia.

O termo remissão já está entendido pela Lei de Responsabilidade Fiscal, como perdão da dívida, utilizando-se da renúncia de receita, podendo ser concedido pela autoridade administrativa considerando-se a situação econômica do sujeito. A lei de remissão só abrange débitos de exercícios passados e, neste caso, as famílias já estariam com o fornecimento de água suspenso. Esta prática costuma ser contestada pelo Tribunal de Contas.

Durante o período mencionado, não há documentos que comprovem que efetivamente a lei entrou em vigor. Esta lei foi revogada pela criação do Fundo Social, Lei Municipal nº 6082, de 7 de janeiro de 2004.

Percebe-se que mesmo após janeiro de 2004, quando o Fundo Social ficou respaldado pela Lei Municipal 6.082/2004, não houve alterações na operacionalização e fiscalização, o que acaba deixando o Fundo isolado das demais iniciativas de assistência e enfrentamento à exclusão social existentes na cidade.

A lei de criação manteve apenas o que já constava na Resolução do Conselho Consultivo: o Fundo Social é destinado à quitação dos débitos relativos às tarifas de fornecimento de água potável e coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários. Valores públicos cobrados em virtude de ligações novas de água e esgoto e a Taxa de Preservação e Conservação do Meio Ambiente de consumidores e contribuintes que apresentem impossibilidade de quitação do débito, em razão de sua situação econômica e financeira e proprietários, possuidores ou locatários de um único imóvel.

De acordo com o Art. 4º desta Lei, a decisão de atendimento ou não da solicitação de quitação de débitos com recursos do Fundo Social cabe ao Superintendente do DAAE, porém deverá conter laudo de avaliação socioeconômica elaborado por assistente social da autarquia. Comumente, o superintendente, que possui cargo extremamente técnico, tende a considerar o parecer do assistente social.

A única intervenção do Legislativo, através da Lei municipal 6320/2005, foi determinar uma maior divulgação do Programa Social de Quitação das contas de água, devido ao acúmulo do saldo existente destinado ao Fundo. Neste período, a estimativa do saldo final de exercício era de aproximadamente R\$450.000,00. Destarte a campanha de divulgação consistiu na distribuição de folhetos informativos sobre o Fundo Social do DAAE, fixados nas contas de água e posteriormente colocado como aviso referente ao fundo nas contas de água cujo endereço possuía contas em aberto. Este procedimento permanece até os dias de hoje.

Essa divulgação contribuiu para que um maior número de pessoas tivesse conhecimento do programa e solicitasse o atendimento. Nos anos seguintes, houve uma redução gradativa do saldo, atingindo a quantia de R\$ 221.284,42 em dezembro de 2013. O menor saldo do Exercício foi de R\$186.777,98 referente ao ano de 2010.

3.1.3 A vigilância do Serviço Social

O serviço social do DAAE tem por finalidade realizar o estudo social das famílias que solicitam quitação das contas de água em atraso.

O estudo social é realizado a partir de instrumental próprio do serviço social, envolvendo entrevista social, visita domiciliar ou institucional, contatos telefônicos com outros órgãos que acompanham a família em foco, entre outros. O perfil do profissional atrelado à dinâmica e ao volume de trabalho vivenciado determina a conduta a ser enfatizada.

No caso da entrevista social, priorizou-se o agendamento para que o representante da família, orientado previamente, estivesse munido dos documentos pessoais dos residentes no imóvel e comprovantes de despesas mensais, necessários para elaboração do cadastro da Ficha Social e subsequente avaliação socioeconômica.

A visita domiciliar proporciona uma melhor compreensão das relações familiares e realidade vivenciada. Para a realização das visitas domiciliares, o superintendente disponibilizava o carro, sendo posteriormente reservado carro próprio utilizado pelo serviço social e a procuradoria. Devido aos horários de funcionamento dos Tribunais de Justiça, o serviço social utilizava o carro frequentemente no período da manhã. Por um longo período esta dinâmica funcionou, mas com a alteração da carga horária do serviço social em 2010 para 30 horas semanais, fez-se necessário reorganizar a rotina das duas assistentes sociais. Dessa forma, a profissional do período da tarde não tinha mais o carro a sua disposição, sendo necessário recorrer ao da Procuradoria, quando não estava em uso ou ainda emprestar veículo de outro setor. No período da manhã, o veículo foi pouco utilizado pela profissional alegando aumento na demanda.

O procedimento que embora pudesse garantir maior qualidade à atuação do serviço social demandando maior tempo disponível para execução, foi caindo em desuso, sendo a visita domiciliar utilizada em situações extremamente agravantes ou em casos em que a família por algum motivo de força maior, não pode ter se deslocado até o departamento.

Em alguns casos, utilizou-se a visita institucional como ação alternativa. Buscou-se contato com profissionais que estavam diretamente envolvidos com as famílias, como os agentes de saúde do Programa de Saúde da Família, que além do acompanhamento da saúde dos moradores são responsáveis pelo preenchimento do Cadastro Único, utilizado principalmente para inclusão no Programa Bolsa Família. A integração com os agentes de saúde possibilitou para o serviço social do DAAE ampliar as informações em relação às famílias atendidas e agilizar os requerimentos de quitação principalmente no caso de famílias reincidentes e proporcionou ao Programa de Saúde da Família um canal aberto entre os agentes comunitários e as assistentes sociais para esclarecimento, orientação e encaminhamento de novas famílias ao serviço de quitação.

Outro canal de comunicação criado foi com as assistentes sociais dos CRAS.

Em ambos casos, o funcionamento da parceria ocorreu pela adesão e comprometimento dos pares. Tratou-se, pois, de ações individuais, sendo que servidores públicos podem até interpretar como positiva ou não o estreitamento das relações. Em alguns casos, encontramos receptividade durante nossas visitas em outros nem tanto. O fato desses órgãos estarem dentro do bairro, mais próximos da família, não

necessariamente significou que possuísem maiores informações, pois muitas vezes as famílias nunca haviam ido ou há muito não eram acompanhadas pelo equipamento. Em alguns casos, as informações existentes no serviço social do DAAE podiam mais contribuir para intervenções locais.

O serviço social contou com um auxiliar em períodos descontínuos para realização de procedimentos administrativos, enquanto as assistentes sociais focavam seus trabalhos no atendimento à população. Isso ocorreu primeiramente num período de licença médica de uma das assistentes sociais. Com a mudança de gestão, a agente administrativa que efetuava o trabalho satisfatoriamente foi designada para outro setor, gerando acúmulo de serviço à assistente social. Após esta primeira experiência, a servidora foi substituída por aprendizes, mas a rotatividade desses jovens na função não trouxe a mesma eficiência ao trabalho, além de existir períodos em que a substituição demorada acabou inviabilizando o fluxo do Fundo.

Já que não havia um respaldo legal para avaliar as famílias, sendo citado na lei apenas indisponibilidade econômica e financeira, foi necessário, destarte, a definição de alguns indicadores próprios que pudessem auxiliar na seleção dessas famílias beneficiadas.

Com o passar do tempo, a equipe do serviço social estabeleceu algumas convenções: renda familiar igual ou inferior a três salários mínimos; em caso de desemprego e em caso de doenças graves, pedir-se-ia a apresentação de documento hábil e comprovada situação de carência, através de levantamento socioeconômico. Para aquele momento entendia-se que famílias nessas condições não possuíam condições de prover as necessidades básicas de seus membros, sendo oportuno serem beneficiadas com a quitação das contas de água.

Baseado nos dados da tabela 2, o número de solicitações indeferidas corresponde a 4,47%, 3,71%, 3,52% e 5,76% respectivamente entre os anos de 2010 a 2013, sendo o último ano o que apresentou maior número de processos indeferidos. A destinação final das solicitações indeferidas deu-se pelo encerramento do processo ou parcelamento dos débitos até 60 meses.

Tabela 2 – Deferimento e indeferimento.

	2010	2011	2012	2013
Deferidos	2155	1735	1786	1520
Indeferidos	101	67	63	93
Total	2256	1082	1849	1613

Fonte: Pesquisa nos arquivos do DAAE

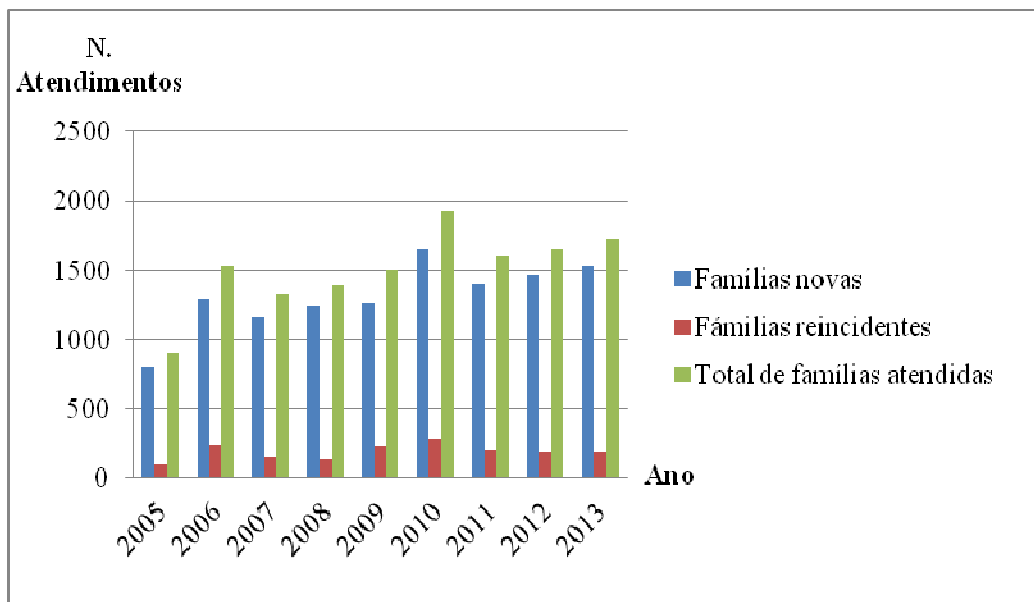
As convenções adotadas pelo setor técnico pouco refletiram no indeferimento de processos. Foram outros motivos que levaram ao encerramento do processo como falta de documentação do imóvel, renda superior sem problemas de saúde, falta de comprometimento da família na resolução de problemas hidráulicos ou racionalização do consumo de água, consumidor proprietário de mais de um imóvel ou consumo não pertencente ao requisitante, entre outros.

Antes de abrir o requerimento de quitação e ser encaminhado ao serviço social, as famílias eram científicadas pelo atendimento ao público quanto aos critérios estabelecidos. Este trabalho de preparar os atendentes para instruírem os consumidores da maneira correta quanto à utilização do Fundo Social, elaborado pelo serviço social em parceria com a Gerência Comercial, contribuiu de forma significativa para que houvesse o encaminhamento ao serviço social somente das famílias que realmente poderiam ser beneficiadas. Os dados da tabela 2 demonstram o baixo índice de indeferimento nos últimos anos.

Segundo a Lei de criação, a pessoa pode solicitar o fundo sempre que dele necessitar, atentando-se apenas para a disponibilização orçamentária. Porém nos últimos anos, houve uma preocupação da equipe de serviço social em relação à reincidência dessas famílias, muitas vezes, atendidas ininterruptamente.

A figura 1 nos traz um panorama do número de famílias atendidas no período de 2005 a 2013.

Figura 1 – Número de atendimentos pesquisados. Elaborado pela autora.



Fonte: Arquivos do DAAE.

Dados preliminares representados na figura 1 demonstram que, em média, 10,9% das famílias atendidas anualmente são reincidentes, ou seja, foram beneficiadas com quitação duas ou mais vezes no mesmo ano, sendo seis o número máximo de vezes atendidas. Os anos de 2006 e 2009 foram os de maior número de reincidências, 13%. O ano de 2013 manteve a faixa de menor índice (9%), com redução no número de vezes que cada família foi atendida, no máximo 3 vezes⁹.

Entretanto, o ano de 2013 revelou uma considerável queda no número de atendimentos – de cerca de 12%, o que merece ser destacado, e aumento no número de indeferimentos, como se demonstrou na tabela 2. Esses números podem ser justificados pela mudança de atendimento ocorrida no período.

Uma das assistentes sociais ausentou-se do atendimento ao público um dia na semana devido à licença para participação em curso de pós-graduação *strictu sensu*, com

⁹ Na Tabela 2 e no Figura 1, em ambos foram encontradas possibilidades de falhas, sendo assim, os resultados são aproximações do real. Isso ocorreu devido às informações terem sido colhidas de fontes/documentos diferentes. O primeiro trata-se de dados quantitativos computados manualmente pelas assistentes sociais. O segundo refere-se ao banco de dados informatizado das fichas cadastrais do serviço social. No gráfico 1, os números correspondem a total das famílias atendidas pelo serviço social independente de sua finalização das solicitações (deferidos ou indeferidos). Há a possibilidade das famílias novas, ou famílias atendidas uma vez no ano, ter sido atendidas em outro ano pesquisado.

isso tivemos uma diminuição no número de atendimentos semanais e aumento do período de espera para entrevista no serviço social, chegando os consumidores a aguardarem mais de um mês para serem atendidos. Neste período, a maior parte de indeferimentos, ou seja, processos cancelados foram por conta de os consumidores se deram por conta do não comparecimento às datas reagendadas para entrevista no serviço social. Outro é provavelmente devido à demora no atendimento do serviço social. Muitas famílias acabavam por se organizar de alguma forma e pagando suas contas de água, normalizando sua situação junto ao DAAE.

As informações anteriores evidenciam o maior número de famílias atendidas apenas uma vez ao ano, podendo sugerir que o Fundo Social presta um serviço de caráter intermitente. Por decisão de não ser ininterrupta a concessão, o serviço social passou a estipular informalmente um período de três meses de carência entre um atendimento e outro, ou seja, só poderia haver nova solicitação de quitação com o pagamento de três contas de água depois do encerramento do último processo de quitação. Isso para que as famílias ou consumidores também se responsabilizassem e se organizassem para o pagamento das futuras contas de água, desfazendo-se ou evitando-se um vínculo de dependência.

Em alguns casos, onde havia histórico de extrema pobreza somado a outras situações de vulnerabilidade social, houve reincidência do atendimento, porém buscou-se um atendimento em conjunto com o Centro de Referências da Assistência Social – CRAS do bairro onde a pessoa residia, e tal procedimento dá-se até os dias de hoje. Através da análise da situação apresentada em conjunto com assistente social do CRAS e um levantamento das informações existentes junto a tal órgão, como histórico social e de atendimento, foi possível que fossem avaliados indicadores de vulnerabilidade e possibilidade de intervenção. A intervenção subsequente deu-se por meio de ações como inclusão em programas sociais, qualificação profissional e atividades socioeducativas. Cabe lembrar que a avaliação não necessariamente foi feita em conjunto, o que configura uma falta de integração entre as prerrogativas do Fundo e os órgãos municipais de atendimento à exclusão social.

Outra ação do serviço social foi vincular o consumo de água per capita à concessão da quitação dos débitos, visto que muitas famílias não possuíam um comprometimento

com a questão da racionalização da água. Passou-se a utilizar o valor de 5 a 6m³ de água/mês por pessoa residente no imóvel. Estes números basearam-se numa média entre o consumo utilizado pela Gerência Comercial do DAAE para efeito de cálculos de consumo residencial, de 7 a 8 mil litros de água, e o indicado pela Organização das Nações Unidas, 110 l/dia, o que corresponde a 3,3mil l/mês.

A experiência cotidiana permitiu refletir que o serviço social, ao assumir o papel de educador ambiental, cria condições para que a própria família consiga responsabilizar-se pelo pagamento de suas contas. Ao atentar-se para o cuidado com a utilização da água, há uma diminuição no consumo e, conseqüentemente, uma redução no valor da conta de água a ser paga. Embora na maioria das vezes, o convencimento de imediato ocorra por causa da economia financeira, observa-se que, num segundo momento, as famílias interpretam a ação como uma forma de preservação da natureza.

Atualmente, na maioria dos casos, quando o consumo é superior ao estabelecido, as famílias são orientadas pelos profissionais do serviço social, com a ajuda de folhetos educativos, a providenciarem os consertos de vazamentos internos e/ou a adoção de mudanças de hábitos. Somente após comprovada a redução do consumo, dá-se continuidade à avaliação social.

Em locais onde há apenas um hidrômetro abastecendo várias casas, as famílias são orientadas a realizar o desmembramento a fim de que cada grupo familiar assuma o pagamento de sua conta com valores menores, procedimento que nem sempre é tratado harmonicamente pelos moradores.

Identificamos que em alguns casos de família composta por vários membros ou onde existiam vários núcleos familiares residindo no mesmo terreno, havia divergências em relação ao pagamento das contas mensais fixas como água, energia elétrica, alimentação e habitação, não havendo consenso e participação de todos os envolvidos e economicamente ativos na construção do orçamento familiar.

Se, numa avaliação, o parecer do serviço social é contrário à quitação dos débitos pelo Fundo Social, há um diálogo com o consumidor, esclarecendo os fatores que impedem seu atendimento pelo Fundo Social e a sugestão de outros tipos de serviços, como o parcelamento do débito e o termo.

3.1.4 A dinâmica do Fundo em números

Dados preliminares demonstraram um aumento no número de quitações e consequentemente no número de famílias atendidas. Em paralelo com a construção histórica do Fundo Social, verificou-se que nos primeiros 4 anos, o número de quitação anual não chegou a 400. Durante os anos de 2001 a 2005 houve um aumento considerável, em média, 847 quitações no ano. Em 2006, o número de atendimentos praticamente dobrou. Alcançando seu maior valor em 2010 com 2.149 quitações.

Tabela 3 – Número de quitações mês/ano (2007- 2013).

Mês	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Janeiro	41	134	0	71	137	136	132
Fevereiro	71	106	154	89	123	111	128
Março	195	68	148	245	119	179	172
Abril	61	166	130	298	160	158	203
Mai	159	80	152	217	189	178	237
Junho	141	135	194	185	150	182	181
Julho	0	118	106	189	143	202	175
Agosto	140	153	200	202	176	177	188
Setembro	122	175	220	195	127	159	93
Outubro	103	119	167	177	115	110	126
Novembro	179	119	135	156	134	82	63
Dezembro	99	97	101	125	142	130	122
Total	1311	1470	1707	2149	1715	1804	1820

Fonte: Demonstrativo da execução – Fundo Social – Gerência de Finanças, 2014.

Durante este período houve 12.681 solicitações de quitação, dessas, 11.976 foram deferidas e 705 indeferidas, estas últimas encaminhadas para parcelamento dos débitos ou encerrado o requerimento. Alguns fatores ajudam a justificar a diferenciação no número de atendimentos, como, por exemplo, o início da divulgação sobre o Fundo Social nas contas de água e publicações diversas usadas como meios de comunicação impressa escrita.

Nem sempre os recursos humanos foram suficientes para demanda de solicitações de quitação. Observa-se na tabela que em dois meses, o número de atendimentos foi zero e

outros com valores menores, podendo ter isso ocorrido por causa da não substituição do agente administrativo em seu período de férias, ficando os processos parados e ainda pelo período de férias de uma das assistentes sociais, o que gerou redução no número de atendimentos, situações independentes das reais necessidades que se apresentaram.

Embora ainda não existam estudos comparativos, na prática, admite-se a possibilidade de aumento no número de atendimentos estar relacionado com as entregas de casas populares através dos Programas de Habitação Popular da Secretaria Municipal de Habitação em parcerias com outros órgãos e esferas, programas tais que priorizam mulheres responsáveis pela unidade familiar e/ou famílias de que façam parte pessoas com deficiência ou idosos, ou ainda compostas por seis ou mais pessoas de baixa renda. O aumento no número de atendimentos contrariou a promessa do prefeito, indo de encontro com a decisão de quitação dos débitos.

Tabela 4 – Relação de habitações populares entregue (2009/2014)¹⁰

Ano	Programa	Bairro	Quantidade
Antes 2009	Mutirão	São Rafael I	422
2007	Mutirão	Adalberto Roxo	Sem informação
2009-2010		Vila Xavier - Recanto Feliz	33
2009-2010	Mutirão	Pq. das Hortênsias/Jd. Arco Íris	63
2010	PAR	Jd. Altos de Pinheiros II	374
Abr/2011	MCMV	Jd. São Rafael II	498
Ago/2011	MCMV	Jd. Iguatemi - Res. Oitis	256
2012	PAC 1 - Mutirão	Jd. Adalberto Roxo	24
2012	PAC 1 - Mutirão	Pq. das Hortênsias	49
Dez/2013	MCMV	Laura Molina	538
Abr/2014	MCMV	Laura Molina	485
2014	MCMV	Laura Molina	338

Fonte: Arquivos do DAAE e reportagens de jornal.

Nos últimos 10 anos, todas as casas construídas em sistema de mutirão¹¹ receberam quitações dos serviços de ligação de água e esgotos, por determinação do

¹⁰ A Tabela 4 foi organizada a partir de informações de matérias de jornais e dados existentes no DAAE. Não foi possível obter informações fidedignas da Secretaria Municipal de Habitação.

prefeito, geralmente após verificados problemas técnicos, que na verdade camuflam os políticos. A política de concessão de dádiva e a expectativa de dividendos políticos expressa na entrega de casas na véspera de campanha eleitoral são capítulos recorrentes da história da gestão pública. O Fundo Social seria uma alternativa para que as famílias não saíssem lesionadas e não o apadrinhamento da política.

A falta de planejamento e diálogo entre as políticas públicas trouxe problemas para os servidores do departamento, principalmente no atendimento ao público e cotidiano das assistentes sociais, com o aumento e concentração da demanda em um prazo curto de tempo. Devido ao montante de famílias a serem atendidas no primeiro Mutirão – São Rafael, organizou-se no DAAE um atendimento em horário diferenciado, dessa forma após expediente convencional apenas moradores deste tipo de habitação eram atendidos. Os atendentes passaram a auxiliar as assistentes sociais com o cadastro das famílias enquanto as profissionais realizavam as entrevistas sociais.

Nos demais programas habitacionais o número de atendimento realizados para as famílias foi diluído nos atendimentos diários, havendo aumento na demanda e conseqüentemente demora na conclusão do requerimento consumidores provenientes de outras regiões da cidade também tiveram que aguardar um tempo maior para resolução de sua solicitação.

Exemplificando, segundo levantamento realizado no ano de 2007, houve a construção de casas por sistema de mutirão no bairro Adalberto Roxo e a concentração de quitações existentes no mês de setembro do ano correspondente está registrada no mapa em anexo.

Outra situação vivenciada em relação ao setor de habitação é que as casas entregues geralmente estão localizadas em bairros periféricos, distantes e em regiões opostas a de origem das famílias. Após a entrega das casas, portanto, as famílias passam por dificuldade de adaptação, pois perdem sua referência de trabalho, saúde, educação, dentre outros. Temos, por conseguinte, uma cadeia de problemas decorrentes da mudança de endereço, como por exemplo, a título de exemplificação, uma mãe com filhos em idade escolar (infantil e fundamental) e única provedora do lar. Os filhos não conseguem vaga na escola

¹¹ Nas construções em sistema de mutirão são as próprias famílias que constroem suas casas aos finais de semana, orientadas por equipe técnica do município. Os terrenos e materiais de construção também são de responsabilidade do Estado.

próxima à nova residência e precisam continuar estudando nas escolas de outros bairros, caso contrário, a mãe é obrigada a parar de realizar os trabalhos informais para ficar com os filhos mais novos em casa, já que ainda não possuem nenhuma pessoa de confiança nas redondezas. Também ocorre negligência em relação à saúde e assistência social, pois os equipamentos existentes não comportam o aumento de moradores na região. O que vemos é uma imprudência do município em entregar um montante considerável de habitações sem haver uma melhoria nas outras áreas de atuação do Estado para que vivam com qualidade. A diminuição da renda nestas famílias reflete-se nos serviços de saneamento básico, ficando contas em atraso.

As demais situações são resolvidas no atendimento ao público, sem comunicação com outros setores da prefeitura encarregados da assistência social. Constata-se que não há integração entre as diferentes frentes de enfrentamento à exclusão social, o que foi investigado no decurso desta dissertação.

3.2 Outras experiências: semelhanças e diferenças

Consideramos, para efeitos de comparação, dois outros departamentos autônomos com serviços assistenciais mais significativos, entre eles SANASA, na cidade de Campinas com população estimada de 1.144.862 habitantes e o DAEP em Penápolis, região noroeste do estado de São Paulo, com população de 61.371 habitantes.

A Tarifa Social da SANASA/Campinas consiste em um desconto em relação à tarifa residencial de abastecimento de água, destinada a clientes beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF) ou do Benefício de Prestação Continuada (BPC), sendo este último especificamente referente ao Amparo Assistencial ao portador de deficiência. Em casos de clientes não beneficiários dos programas descritos acima, o cliente deve apresentar uma série de documentações diferenciadas para análise do Serviço Social.

Talvez o critério beneficiário do PBF pudesse ser uma alternativa viável de integração de políticas públicas sociais, pois, obrigatoriamente, estas famílias já terão passado por avaliações socioeconômicas mais criteriosas do que as exigidas pelo Serviço Social do DAAE, havendo ainda o acompanhamento social continuado no Programa Bolsa Família.

Quanto ao BPC, esse possui um diferencial de que, para efeito de cálculo, não são considerados na renda mensal bruta, irmãos viúvos, separados, divorciados, mesmo que estes residam no imóvel. Dessa forma, a renda per capita de um salário mínimo pode não condizer com a realidade da família, o interessante seria vincular o benefício de famílias que são acompanhadas pelo CRAS.

No DAAE todos os requerimentos de quitação passam pelo serviço social para avaliação socioeconômica enquanto o cadastramento para a Tarifa Social pode ser realizado diretamente nas agências de atendimento do órgão.

O programa estabelece consumo de até 30 m³/mês (o que exceder será cobrado na Tarifa Residencial Padrão) em imóveis do tipo unifamiliar, por um período de 12 meses, podendo ser renovado o cadastramento. Estes critérios inviabilizam o atendimento de imóveis onde existam mais de uma família ou mais de uma casa com famílias numerosas.

Para solicitação da Tarifa Social, o consumidor não pode estar em débito com a SANASA, ao contrário do Fundo Social, que atende especificamente famílias com contas de água atrasadas.

Tabela 5 – Tarifa residencial social – SANASA.

Consumo (m ³)	Tarifas (R\$)	Parcela a deduzir (R\$)
0 a 10	5,00/mês	0
11 a 20	0,64/m ³	1,4
21 a 30	1,26/m ³	13,8

Fonte: Resolução Tarifária N° 01/2013

Citamos o exemplo apresentado pela SANASA na resolução Tarifária 01/2012 (referente ao exercício de 2013). A fatura de serviços de abastecimento de água para um consumo de 15m³ na categoria residencial padrão seria de R\$ 36,36. Para a mesma quantidade de consumo seria cobrado o valor de R\$ 8,20 na categoria Residencial Social, conforme a Resolução Tarifária 01/2013. Esclarecemos que os valores referentes às tarifas de esgotos não estão inclusos. Aplicando a mesma situação, o valor a ser pago ao DAAE seria de R\$20,28. No caso de Campinas apenas um determinado grupo de famílias recebe o

desconto, se permanecem dentro dos limites de consumo, enquanto no DAAE há um desconto gradativo que atinge todas as famílias, independente do perfil e do consumo.

Segundo reportagem do G1 de 2013, 125 mil pessoas são beneficiadas com descontos pelo programa, o que representa 10,9% da população local. Em relação ao Fundo Social do DAAE temos que aproximadamente 3,2% da população araraquarense tiveram suas contas de água quitadas no mesmo ano.

A SANASA também possui o Atendimento Social ao Cliente, destinado a proporcionar ao consumidor formas alternativas para negociar a dívida através de um atendimento individual com o serviço social, em que são analisados aspectos socioeconômicos das famílias, visando compreender os motivos que os impedem de manter as contas em dia e conseqüentemente o fornecimento de água.

Neste ponto, o serviço social do DAAE possui mais alternativas para resolução dos débitos, os já mencionados quitação, parcelamento e termo conforme a situação apresentada. No caso da SANASA, os assistentes sociais esbarram na questão de que para se inserir uma família na Tarifa Social, não pode haver contas em atraso; sendo assim, não resolvem o problema, mas apenas negociam como a dívida será paga, procedimento que poderia ser resolvido pelo atendimento ao público.

Em Penápolis, o DAEP conta com duas ações de caráter social¹².

O Programa de Saneamento para as Famílias de Extrema Pobreza, criado pela Lei Municipal 1437 de 2006 compreende um recurso originário de contribuições voluntárias ou doações de qualquer valor, seja de pessoas físicas ou jurídica, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, incluindo recursos de qualquer esfera do governo. Neste caso, a contribuição voluntária é quando o consumidor autoriza o acréscimo de determinado valor em sua conta de água a ser destinado ao Programa.

O valor arrecadado custeia o pagamento de água para pessoas em estado de extrema pobreza, mediante análise social e aprovação por um conselho gestor, que autoriza o pagamento. No ano de 2013, o valor médio arrecadado para execução do programa foi de

¹² Parte das informações foi cedida via e-mail por meio de arquivo texto “Inclusão Social no saneamento – a experiência do DAEP”, inscrito na 14ª Exposição de Experiências Municipais de Saneamento, da ASSEMAE.

R\$307,41/mês. A divulgação deste programa acontece através de mensagens na conta de água.

Se considerarmos os valores de quitação pelo Fundo Social (anexo 1) o valor arrecadado pelo programa do DAEP seria suficiente para atender em média apenas uma família por mês. É passado aos cidadãos a responsabilidade de universalização do acesso à água, o direito à água é convertido em solidariedade.

Os critérios sociais e econômicos das famílias que poderão ser atendidas e por qual prazo, foram definidos pelo conselho gestor criado especificamente para este programa. Neste programa, observa-se a média do consumo mensal dos últimos seis meses da família beneficiada.

Paralelo a isso, também estabelecido por Lei Municipal 777/98, referente ao Código Tributário de Penápolis, no artigo 267b há a isenção parcial ou total de tarifas de água e esgoto e manutenção de redes, para aposentados, pensionistas e idosos, que possuam um único imóvel e nele residam. Assim como no DAAE e a SANASA, usa-se como critério a renda mensal familiar igual ou inferior a 3 salários mínimos.

Pessoas idosas maiores de 80 anos que sigam os critérios estabelecidos e residam em imóvel de até 100 m² possuem isenção total. Pessoas que residam em imóvel alugado ou cedido também podem fazer a solicitação, entretanto imóveis com mais de uma unidade familiar não estão inclusos nesse artigo.

A isenção é concedida proporcionalmente à área construída e consumo conforme mostram na tabela 4, geralmente por um período de 3 meses, podendo variar, dependendo da situação analisada pelo serviço social. A isenção assim como a remissão, discutida anteriormente, enquadra-se em renúncia de receita pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

Ao analisarmos a tabela 4, podemos perceber algumas contradições. Utilizando a média de consumo estabelecida pelo serviço social do DAAE, 5 a 6 m³, para uma família receber isenção total ela deveria ser composta no máximo por quatro pessoas, renda per capita de até ½ SM em imóvel de até 100m². Em outro extremo, podemos entender que um aposentado com 3 SM, residindo sozinho em imóvel maior que 100m² pode ficar isento do pagamento da conta de água em Penápolis. A condição de idoso não caracteriza situação de vulnerabilidade social.

Tabela 6 – Isenção proporcional

Renda familiar	Área	Consumo	Tarifa	Taxas/Impostos
Menor ou igual 2 SM	Até 100 m ²	Livre	Isenção 20m ³	100%
	Maior 100 m ²	Até 20 m ³	Isenção de 50 %	50%
	Maior 100 m ²	Maior 20 m ³	Isenção de 10m ³	50%
2 SM a 2,5 SM	Até 100 m ²	Livre	Isenção de 16m ³	80%
	Maior 100 m ²	Livre	Isenção de 8m ³	40%
Maior 2,5 SM a 3 SM	Até 100 m ²	Livre	Isenção de 10m ³	50%
	Maior 100 m ²	Livre	Isenção de 5m ³	25%

Fonte: Código Tributário de Penápolis, 1998.

Semelhante à SANASA, também é de responsabilidade do assistente social analisar as situações das famílias que requerem um prazo para o pagamento das contas. No DAAE, o prazo é solicitado no próprio atendimento ao público para qualquer residência independente de sua situação financeira.

A tabela abaixo nos dá uma noção quantitativa durante alguns meses de 2009.

Tabela 7 – Atendimento Serviço Social – DAEP.

Solicitações	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Total
Isenções para aposentados, pensionistas e idosos	42	17	14	15	25	21	13	21	3	9	180
Prazos no pagamento de contas	150	50	95	72	150	136	45	132	59	77	966
Programa Água para Todos	0	0	0	1	1	1	0	0	1	2	6

Fonte: DAEP, 2009.

Os números de atendimento do serviço social do DAEP se assemelham ao do DAAE, porém, efetivamente, apenas doze pessoas famílias não precisaram pagar as contas.

As experiências de programas sociais apresentadas pelas empresas de saneamento, SANASA e DAEP, possuem características que priorizam a população a ser atendida. No

caso do DAEP, acabam desconsiderando outras famílias que vivem em situação similar, mas não possuem uma pessoa idosa na família.

Construímos um quadro comparativo que nos ajuda a visualizar melhor as diferenças entre as três experiências de programas sociais.

Quadro 1 – Comparativo entre os programas sociais

	DAAE	DAEP	SANASA
Serviços	Tarifa social Termo Parcelamento Quitação	Prazo para pagamento das contas Isenção parcial ou total Saneamento para famílias de extrema pobreza	Tarifa Social Atendimento Social ao Cliente
Crítérios Sociais	Até 3SM, situação de desemprego ou doença grave	Até 3SM, aposentados, pensionistas e idosos	Beneficiários do BPC (portador de deficiência) e PBF
Consumo	5 ou 6 m ³ (per capita)	Média últimos 6 meses (familiar)	30 m ³ (familiar)
Período	Sempre que precisar (3 meses de carência)	3 meses	12 meses
Condições	Único imóvel e nele reside	Único imóvel e nele reside, 100 m ² de área construída	Sem débito, imóvel unifamiliar
Recurso	1% arrecadação (R\$ 49.000,00)	Voluntário (R\$307,41)	

Fonte: Organização da autora.

A Tarifa Social do DAAE possui maior amplitude na cobertura de atendimento pois é para todos, já a Tarifa Social da SANASA cobre aproximadamente 10% da população sendo limitado ao consumo máximo de água de 30 m³.

O trabalho das assistentes sociais do DAEP e SANASA de negociar a dívida e dar prazo é contemplado de forma padronizada pelo atendimento ao público do DAAE através dos serviços de termo e parcelamento.

Os critérios e condições para o atendimento do serviço de quitação no DAAE é menos restritivo do que nos demais órgãos. O mesmo percebe-se em relação ao consumo de água. Enquanto o DAAE baseia-se no consumo por pessoa, os demais consideram o consumo residencial.

Em relação ao número de atendimentos, o DAAE possui uma média mensal de 155 residências que recebem quitação, enquanto em Penápolis, apenas dezoito residências tiveram isenção parcial ou total, ambos no ano de 2009. A diferença em números é maior ainda quando se trata dos valores disponibilizados aos programas sociais. O DAAE arrecada mensalmente, em média, R\$ 49.000,00 a ser utilizado no serviço de quitação, enquanto o DAEP em seu programa “Saneamento para Famílias de Extrema Pobreza” arrecada R\$ 307,41.

4. RESULTADOS:

UM RETRATO DO MOVIMENTO DO FUNDO E DE SEUS BENEFICIÁRIOS

4.1 Pesquisa Quantitativa

Em Araraquara, foram contabilizados 113 bairros onde residem famílias beneficiadas com quitação. Os quinze bairros mais atendidos representam 54,8% da totalidade de beneficiados, ou seja, basicamente metade do total de atendimentos está concentrada em poucos bairros, o que pode ser considerado indicativo de que segregação social e espacial têm, via de regra, correspondência. Destes, 11 bairros estão em áreas de abrangência dos CRAS, em territórios de alta vulnerabilidade social.

Considerando todos os bairros em áreas de abrangência do CRAS, independente de classificação, somaram-se 581 famílias atendidas nestas regiões, o que corresponde a 62% dos beneficiados com quitação.

Tabela 8 – Bairros mais atendidos.

Bairro	Atend.
Jd. Selmi Dei I a V	71
Jd. Adalberto Roxo I e II	70
Pq. São Paulo	56
Pq. das Hortênsias	48
Vila Xavier	36
Jd. São Rafael I e II	30
Altos de Pinheiros I e II	29
Jd. das Estações	29
Jd. América	25
Yolanda Ópice	23
Jd. Maria Luiza I e IV	22
Vale do sol	20
Jd. Brasil	19
Iguatemi	18
Jd. Águas do Paiol	16
Total	512

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora.

Cinco bairros em especial, entre os quinze bairros mais atendidos pelo Fundo Social, agregam regiões em situação de vulnerabilidade alta, sendo esses o Pq. Residencial São Paulo, Pq. das Hortênsias, Jd. São Rafael, Jd. Maria Luiza e Jd. Águas do Paiol.

A quantidade de atendimento num determinado bairro não está proporcionalmente relacionada a seu tamanho, posto que nos dois bairros com maior atendimento, houve números de atendimento semelhantes, porém a área de extensão do bairro Selmi Dei é pelo menos duas vezes maior que a do Jd. Adalberto Roxo. De acordo com Beretta (2005), a Fundação SEADE já considerou o bairro Adalberto Roxo como área de vulnerabilidade muito alta.

A análise comparativa entre os bairros Jd. Selmi Dei e Jd. Águas do Paiol, ambos localizados em regiões extremas da cidade, ajuda-nos a compreender as diferenciações em relação à vulnerabilidade e características territoriais.

O bairro Águas do Paiol possui aproximadamente 33.134.900m², 674 lotes, 986 habitantes e um alto índice de vulnerabilidade social. Embora antigo, o pequeno bairro isolado, cercado por vazios urbanos, não se desenvolveu. Desde de sua criação, não possui equipamentos de serviços públicos e os comerciais reduzem-se a algumas unidades de bares. Para serviços de saúde, assistência social, educação, supermercados e farmácias, seus moradores precisam recorrer ao bairro mais próximo, também mais novo, Vale do Sol. Atualmente, está sendo construído um loteamento vizinho, com abertura de mais ruas de acesso ao bairro Jd. Águas do Paiol, que até o momento tem apenas uma rua de entrada, interligando tal bairro ao Vale do Sol. O bairro abriga uma instituição filantrópica, que oferece cursos profissionalizantes a jovens e adultos e atividades complementares à escola para crianças e adolescentes. Entre as famílias atendidas pelo Fundo Social, 81% não concluíram ensino fundamental, 25% estão desempregados, 31% são trabalhadores domésticos, 91% têm renda *per capita* de até ½ SM e renda média de R\$ 144,85. Não existem famílias com renda *per capita* de 1 SM ou mais.

Não encontramos informações oficiais e precisas em relação a todo bairro, sendo que dados apresentados são decorrentes de citações em reportagens e artigos. Contudo, as representações da exclusão social nessa região se mostram através da falta de políticas públicas que inviabilizam acesso a serviços públicos que lhe garantam renda digna, escolaridade e emprego.

Sabe-se que os bairros Selmi Dei I, II e III possuem 3303 lotes numa extensão de 3,5 km. Devido a sua grande extensão, o bairro apresentou regiões com resultados diferentes em relação aos IPVS vulnerabilidade, sendo eles muito baixa, baixa e média. Trata-se de um dos bairros de maior extensão do município, senão o maior. Embora distante do centro da cidade, a região encontra-se em crescente desenvolvimento, podendo ser considerada autossuficiente em serviços e comércio. Em relação à população atendida pelo serviço social temos que 56% não concluíram ensino fundamental, 28% estão desempregados, 77% têm renda per capita até ½ SM e renda média de R\$ 241,77. Apenas 3% das famílias possuem renda per capita superior a 1SM. Estes dados são referentes aos moradores do bairro no geral, ou seja, Selmi Dei I ao IV.

Para melhor visualização dos dados apresentamos, em anexo, o mapa de atendimento com quitação.

Ao compararmos as informações, temos que as áreas consideradas de vulnerabilidade social alta estão cobertas pelo CRAS e pelo Fundo Social. Os mapas elaborados nesta pesquisa apontam para a região da Vila Xavier/Jd. das Estações, como a segunda região de maior concentração de famílias atendidas com quitação. Composta por bairros antigos e mais centralizados, nesta região verifica-se a redução no número de casas financiadas e aumento na quantidade de casas alugadas e próprias, proporcionalmente aos resultados apresentados na tabela 8.

Percebemos um comprometimento maior da renda familiar com habitação, referente ao pagamento de aluguel e parcelas de financiamento do imóvel em 42% das famílias beneficiárias, conforme dados da tabela 9. Havendo uma despesa a mais no orçamento familiar, essas famílias, muitas vezes por falta de condições financeiras, acabam por negligenciar o pagamento de outras despesas, como a conta de água. Ocorreu durante a realização da entrevista social para quitação das contas de água, o fato de as famílias relatarem estar em débito com prestações de financiamento e aluguel, implicando na inadimplência de contas diversas, incluindo, claro está, a de água.

Tabela 9 – Tipo de moradia.

Tipo de moradia	N. Atendimentos
Alugada	190
Cedida	93
Financiada	205
Inventario	64
Própria	378
Total	930

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora

A partir dos dados da tabela 10, verificamos que a média de moradores nas residências beneficiadas é de 3,9 pessoas, valor este maior que a média do município (3,1). Embora em número relativamente menor, foram encontradas durante nosso trabalho até dozes pessoas vivendo no mesmo local. Este dado traz consigo a questão das condições de habitabilidade e aumento das despesas, já que o número de moradores interfere diretamente na quantidade de água consumida e, conseqüentemente, no valor a ser pago pelo serviço. Quanto maior o número de pessoas, maior o consumo e o valor da água.

Tabela 10 – Número de moradores.

N. moradores	%
1	8,6
2	13,3
3	22,9
4	20
5	18,5
6	8,8
7	3,9
8	2,1
9 ou mais	1,9
Total	100

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora

Seguindo o parâmetro adotado, temos que 50% das famílias atendidas vivem em situação de pobreza ou extrema pobreza, como mostram os números da tabela 11. Apenas 2% da amostragem possui renda *per capita* superior a um salário mínimo.

Tabela 11 – Renda per capita.

Renda Per capita	N. de atendimentos	%
Sem rendimentos	58	6,2
R\$0,01 até R\$ 70,00	109	11,7
R\$70,01 até R\$169,50 (1/4 SM)	299	32,1
R\$169,51 até R\$339,00 (1/2 SM)	301	32,4
R\$339,01 até R\$678,00 (1 SM)	143	15,4
R\$ 678,01 ou mais	20	2,2
Total	930	100

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora.

A renda per capita do araraquarense em 2010 era de R\$891,74¹³, bem superior comparada aos dados da pesquisa, cuja renda per capita das famílias atendidas pelo Fundo Social é de R\$183,09¹⁴. Segundo o SEADE, no município de Araraquara, 4,21% dos domicílios particulares do município possuem renda per capita de até ¼ SM. Nossa amostragem demonstra que 50% das famílias/domicílios possuem as mesmas características. Essa diferença também ocorre em relação aos domicílios particulares com renda per capita de até ½ salário mínimo, índice araraquarense de 12,69% contrapondo-se aos 82,4% das famílias beneficiadas que sobrevivem com renda per capita inferior ou igual a ½ salário mínimo. Apenas 2% da amostragem possui renda superior a um salário mínimo.

Dessa forma, os dados indicam que as famílias atendidas pelo Fundo Social sempre estão abaixo da renda média do município. Essas informações sugerem que os serviços de

¹³ O SEADE considera renda per capita a “soma do rendimento nominal mensal das pessoas com 10 anos ou mais residentes em domicílios particulares ou coletivos, dividida pelo total de pessoas residentes nesses domicílios”.

¹⁴ Como não foi possível selecionarmos o número de pessoas por idade consideramos todas as idades, o que inclui valores de programas de transferência de renda e pensão alimentícia.

quitação estão de acordo com sua finalidade, o que pode ser um dos indicadores de enfrentamento à situação de exclusão.

Ao apresentarmos os conceitos de exclusão social mais amplos como de Simões (2012), Stoer (2004) e Alvino-Borba (2011), que nos trouxeram diversos fatores da exclusão, não se limitando à dimensão material, foi possível compreender melhor todas as famílias atendidas, já que nem todas as famílias se encontravam em situação de pobreza.

Os dados que se seguem nas tabelas 12 e 13 sobre escolaridade e ocupação estão relacionados apenas a um representante da família, geralmente à pessoa que passou por entrevista social, sendo a provedora ou a maior responsável pelo orçamento familiar.

Tabela 12 – Escolaridade.

Escolaridade	N. pessoas	%
Alfabetizado	18	1,9
Não Alfabetizado	26	2,9
Fundamental Incompleto	553	59,5
Fundamental Completo	111	11,9
Médio Incompleto	64	6,9
Médio Completo	131	14,1
Médio – Técnico	6	0,6
Superior Incompleto	6	0,6
Superior Completo	15	1,6
Total	930	100

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora.

Os dados relacionados à escolaridade são alarmantes, 64,3% das pessoas entrevistadas no serviço social não concluíram o ensino fundamental, enquanto os números do município para a mesma situação são de 31,27%.

A taxa de analfabetismo¹⁵ da população acima de 15 anos em 2010 foi de 3,62. Geralmente, durante as entrevistas, as pessoas que souberam escrever seu nome eram consideradas alfabetizadas, dessa forma, para termos as mesmas características do SEADE,

¹⁵ O SEADE considera analfabetas as pessoas maiores de 15 anos que informaram não conseguir ler e escrever ou que aprenderam a ler e escrever, mas esqueceram, e as que apenas assinavam o próprio nome.

utilizamos os números de analfabetos e alfabetizados, contabilizando 4,2%. No município, 70,73% da população de 18 a 24 anos de idade concluíram o ensino médio. Nesta mesma faixa etária, a quantidade da população entrevistada que atingiu o médio completo é de apenas 15,38%. Os dados retratam que 76,2% das pessoas entrevistadas, independentemente da idade, não tiveram acesso ao ensino médio.

Responsáveis analfabetos ou com baixa escolaridade são considerados no âmbito dos indicadores de vulnerabilidade social, segundo IPVS. Os dados denunciam a falta de políticas sociais integradas à educação.

Embora não fosse possível identificar as relações entre trabalho formal e informal, o cotidiano nos mostra que a maioria das pessoas entrevistadas do serviço social está na informalidade. Os tipos de ocupação apresentados na tabela 12 refletem as condições de baixa escolaridade e qualificação profissional, conseqüentemente, salários inferiores, tratando-se de ocupações marginalizadas.

Segundo Souza (2009), são indivíduos desprovidos de capital cultural e econômico, despreparados para o mercado de trabalho do mundo capitalista, cabendo apenas o desempenho de subempregos, que lhes exigem o gasto de sua energia muscular nos trabalhos domésticos, da construção civil, dentre outros.

Entre os aposentados e pensionistas, nove pessoas declararam possuir uma segunda ocupação. Entre as pessoas entrevistadas do serviço social, treze pessoas relataram realizar dois tipos de ocupação como diarista e manicure, servente de pedreiro e garçom, por exemplo.

A maior parte dos representantes das famílias encontra-se em duas faixas etárias; 30-39 anos e 40-49 anos.

Mesmo em menor número, a questão do idoso chama-nos à atenção. Eles representam 15,2% do número de pessoas entrevistadas, conforme esclarecido, podendo ou não ser o provedor ou responsável pelo orçamento da família. Apenas como base de raciocínio¹⁶, consideraremos os dados totais de aposentados, pensionistas e beneficiários (BPC), se dentro dessas três opções houvesse apenas idosos, ainda teríamos 36% dos idosos, sem uma renda ou desenvolvendo alguma atividade remunerada.

¹⁶ Ambos aposentadoria ou pensão por morte e Benefício de Prestação Continuada não são destinados apenas às pessoas idosas, mas o cotidiano nos mostra que são em maior número, o que justifica uma projeção.

Tabela 13 – Ocupação

Tipo de ocupação	n. de pessoas	%
DESEMPREGADO	277	29,8
TRABALHADOR DOMÉSTICO: diarista, doméstica, jardineiro, faxineira, babá, passadeira, cuidador de idoso.	166	17,8
BENEFICIÁRIOS PREVIDÊNCIA SOCIAL/ASSISTÊNCIA SOCIAL: aposentado, pensionista, auxílio doença, seguro desemprego, BPC.	127	13,7
TRABALHADOR CONSTRUÇÃO CIVÍL: pedreiro, pintor, eletricista, servente de pedreiro.	44	4,7
COLETOR MATERIAL RECICLÁVEL	30	3,2
DO LAR	50	5,4
VENDEDOR: comércio, ambulante, informal	21	2,3
SERVIÇOS GERAIS/AUXILIAR DE LIMPEZA	28	3
INDÚSTRIA: auxiliar de produção, operador de máquina.	14	1,5
ALIMENTAÇÃO: cozinheira, auxiliar de cozinha.	11	1,2
OUTROS: motorista, professor, servidor público, trabalhador braçal ou rural, costureira, operador de telemarketing, operador de caixa, camareira, segurança, vigia, trabalhador informal, cabeleireiro, manicure, nenhuma, etc.	162	17,4
Total	930	100

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora.

Tabela 14 – Idade

Idade	n. pessoas	%
Até 19 anos	1	0,1
20-29 anos	67	7,2
30-39 anos	264	28,4
40-49 anos	271	29,1
50-59 anos	184	19,8
60-69 anos	94	10,1
70-79 anos	36	3,9
80-89 anos	8	0,9
90 ou mais	3	0,3
Informação incorreta	2	0,2
Total	930	100

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora.

A tabela 15 demonstra a existência de pessoas idosas na condição de desempregados, quando teoricamente poderiam estar usufruindo da aposentadoria ou em vias de se aposentar, estando na luta pela sobrevivência, uma vez que a oportunidade de trabalho para essa faixa etária é bastante escassa.

Tabela 15 – Relação entre idade, desemprego e escolaridade.

Idade	Desempregados (%)	Fundamental Incompleto (%)
Até 19 anos	100	100
20-29 anos	49	40
30-39 anos	37	46
40-49 anos	32	71
50-59 anos	23	73
60-69 anos	17	80
70-79 anos	0	89
80-89 anos	0	75
90 ou mais	0	100
Informação incorreta	0	100
Total	930	100

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora

Evidenciou-se uma estreita relação entre baixa escolaridade e desemprego. A porcentagem de desemprego é maior quanto menor a faixa etária, talvez um espelho da realidade atual, em que os mais jovens têm dificuldade de inserção no mercado de trabalho. No geral, o índice de pessoas que não concluíram o ensino fundamental aumenta conforme o aumento da idade. São pessoas que não tiveram oportunidade de estudar ou que tiveram que trocar seus estudos pelo trabalho. Políticas públicas de emprego, salário e renda atreladas à educação ainda são insuficientes na realidade brasileira.

Os dados em relação à faixa etária até 19 anos e 90 anos ou mais talvez não sejam tão representativos, pois se contabilizou apenas uma e três pessoas, respectivamente, nestas condições. Outros dados demonstram a situação de vulnerabilidade social dessas famílias. Em 30 famílias, há uma pessoa com algum tipo de deficiência, em 36 há idoso, em 31 há um membro em unidade prisional, em 40, casos de doença crônica e em 157 outros tipos de doenças.

4.2 Pesquisa qualitativa: além dos números, o que a pesquisa revela.

A história dos loteamentos da cidade de Araraquara está ligada à especulação imobiliária e à prática de concessões que permeia a administração municipal.

Ao extremo norte da cidade encontramos a região onde há um número expressivo de quitações, espacialmente delimitadas, entre outros, pelos bairros Jd. Roberto Selmi Dei, Jd. Adalberto Roxo I e II, e Jd. São Rafael I e II. Essa área é composta majoritariamente por imóveis de programas habitacionais, parcerias da Prefeitura Municipal de Araraquara, como COHAB e CEF.

A formação dessa região deu-se com a entrega das casas populares do bairro Jardim Roberto Selmi Dei no início dos anos 80. O conjunto habitacional construído pela COHAB foi dividido em três setores; I, II e III. Todas as casas possuíam o mesmo padrão de construção e financiadas pelo BNH em 25 anos para famílias com até três salários mínimos.

A região situa-se a uma distância de 10 km do centro da cidade e ficava, naquele então, bem distante dos serviços urbanos, cercada por áreas rurais e um vazio territorial até o bairro mais próximo.

Toda a região pertencia a uma família tradicional da cidade, sendo parte de uma fazenda de larga extensão e praticamente fazia divisa com o município vizinho, Américo Brasiliense. Após falecimento do proprietário, familiares iniciaram o processo de loteamento de toda fazenda, permanecendo com os proprietários apenas a sede.

Relatos justificavam a distância do loteamento em relação ao centro, colocando sua destinação a funcionários da fábrica Villares que estava sendo implantada a aproximadamente 1 km do local. Diferente disso, parte dos moradores era de origem rural, com histórico de migração.

Mas o que percebemos foi uma busca em valorizar as terras rurais circunvizinhas, pois quanto mais próximas à sede, hoje localizada em área nobre da cidade, maior o poder aquisitivo dos proprietários. Dessa forma, os moradores da região do Jardim Selmi Dei foram vítimas da especulação imobiliária, prática comum das gestões públicas e presentes nos rumos do desenvolvimento local.

Na ocasião, o loteamento foi aprovado pela administração municipal sem a mínima infraestrutura, não possuía asfalto, calçadas, arborização e transporte urbano precário. O transporte público passou a abranger todo o bairro somente em 2007, com a conclusão do asfalto nos últimos setores do bairro Selmi Dei.

Cabe esclarecer que, essa segunda parte composta pelos setores IV, V e VI formados por casas construídas pela COHAB e CEF ficou pronta no final da década de 90.

Somente na década seguinte houve a iniciativa do governo municipal em regularizar a comercialização de loteamentos, estabelecendo a infraestrutura necessária, basicamente, energia elétrica, saneamento básico e asfalto.

Estima-se que atualmente nessa região concentram-se aproximadamente 30 mil moradores, habitando em imóveis construídos basicamente de alvenaria. O local apresenta diversos estabelecimentos comerciais, escolas de educação infantil, ensino fundamental e médio, postos de saúde e outros serviços, insuficientes atualmente para atender à demanda populacional.

A região apresentada possui apenas um CRAS, que faz o acompanhamento das famílias em situação de vulnerabilidade social oferecendo projetos de transferência de renda e proteção básica às famílias. O CRAS do Selmi Dei, juntamente com o do Yolanda Ópice, foi criado em 2001, denominado de Centros Municipais de Assistência Social.

Trata-se de uma região em crescimento constante. Em dezembro de 2013 e início do ano seguinte, foram entregues 1334 novas casas no conjunto habitacional Laura Molina e ainda há um novo conjunto habitacional sendo construído na região com aproximadamente 1200 casas. Neste mesmo período, dois loteamentos particulares concluíram suas obras de infraestrutura e virão futuramente a somar-se aos bairros já existentes.

4.2.1 Caracterização dos beneficiários entrevistados

As dez famílias entrevistadas reproduzem características apresentadas nos resultados quantitativos. Em relação aos bairros, foram entrevistadas três pessoas do Jd. Selmi Dei, três do Pq. São Paulo, uma do Jd. Maria Luiza, uma do Jd. São Rafael, uma no Pq. das Hortênsias e uma do Jd. Adalberto Roxo. O número de pessoas residindo no

imóvel apresentou variações. Quatro famílias são compostas por duas pessoas, uma família com três pessoas e outra com cinco, três famílias com seis e uma com oito pessoas. Quanto ao tipo de moradia encontramos quatro casas alugadas, duas próprias, três financiadas e uma cedida.

Apenas duas famílias possuem renda per capita superior a um salário mínimo, em ambos os casos, havia outros indicadores além da renda, que justificavam a quitação dos débitos, tais como problema de saúde crônico e violência doméstica contra a mulher.

A questão da escolaridade também nos chama a atenção pelo fato de apenas uma pessoa ter concluído o ensino fundamental. Sendo duas beneficiárias da previdência, duas em situação de desemprego, duas realizam trabalhos domésticos, uma do lar, uma auxiliar de limpeza, uma na construção civil e uma pessoa efetuando outros tipos de ocupação.

Como o atendimento de cada família ocorreu num longo período, algumas respostas não foram precisas, pois os entrevistados não se lembravam de quantas vezes haviam feito uso do recurso das quitações. Pela análise dos arquivos da ficha-social, percebemos que as famílias perderam a noção de tempo, sendo atendidas há muito mais tempo do que imaginavam.

Os números em relação à quantidade de quitações que estas famílias tiveram encontram-se na tabela abaixo. O levantamento foi realizado considerando todo o período em que se tem informações em relação ao atendimento dos entrevistados.

Tabela 16 – Número de quitações entrevistado/ano (2005-2015)

Entrevista	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	201	2014	2015	Total
1	4	2	2	1	1	1	1	0	1	0	0	13
2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	0	17
3	0	0	0	0	2	1	1	1	0	1	0	6
4	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	12
5	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
6	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	6
7	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	0	5
8	2	2	1	2	1	2	1	2	1	0	0	14
9	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4
10	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	4

Fonte: Pesquisa nos arquivos, organização da pesquisadora.

Durante as **entrevistas**, apenas uma consumidora disse que o número de contas quitadas não foi o que a família precisava. Para ela, cada quitação deveria ter um número maior de contas, conseqüentemente um valor maior.

Oportuno esclarecer que cada quitação geralmente abrange três contas. Esta quantidade está vinculada à logística do sistema, mais do que a algo estipulado. A conta de água sai para corte depois de um mês de vencida, quando as pessoas começam a procurar o DAAE para fazerem o termo, findo o prazo do termo, solicitam a quitação e até que aguardam a data da entrevista com o serviço social, terão três ou quatro contas em débito.

Fizemos uma breve caracterização das pessoas entrevistadas.

• **ENTREVISTA 1** – Conhece o departamento desde que se mudou para Araraquara.

A primeira aproximação foi devido à necessidade de fazer a ligação de água no seu terreno, a qual foi feita pelo sistema mutirão e consistia no proprietário abrir as valas para que funcionários do DAAE efetuassem o serviço. Com o tempo, esta prática foi caindo em desuso. No imóvel, residem ela e o filho com deficiência mental e sobrevivem com o BPC que o filho recebe e eventualmente do que o pai de seu filho contribui financeiramente. A família é atendida pelo CRAS, Posto de Saúde e APAE. A entrevistada não pode trabalhar porque não tem quem fique com o filho. A entrevista nos mostra a questão da interferência política, talvez pelo fato de ter um filho deficiente e a mãe sempre ter de buscar meios para que o atendimento fosse garantido. Outro fato que chamou a atenção foi em relação às comparações de atendimentos entre assistentes sociais. As pessoas ainda têm em mente que há um limite de quantidade de contas a ser quitadas pelo Fundo Social.

• **ENTREVISTA 2** – Provedora do lar com ensino fundamental incompleto tem renda per capita de até ½ salário mínimo. Sua família é composta por cinco pessoas e um de seus filhos encontra-se em unidade prisional. A renda existente é decorrente do trabalho informal da provedora como diarista, de um filho e programas de transferência de renda como Bolsa Família e Renda Cidadã. Bolsa Família que havia sido quando da ocasião da entrevista bloqueado recentemente devido à falta de frequência escolar de um de seus

filhos. Destaque para a ênfase dada durante a entrevista sobre a falta de vaga no ensino fundamental para o filho.

- **ENTREVISTA 3** – A família está inserida no PBF e entre um atendimento e outro foi contemplada com o programa de habitação do município. Atualmente possui quatro filhos, está empregada, porém sendo a única provedora, enfrenta dificuldades de conciliar o trabalho e os cuidados com os filhos.
- **ENTREVISTA 4** – Atualmente desempregada, é proprietária de meio terreno onde construiu um imóvel pequeno e ainda inacabado. A filha e três netos, contemplados pelo programa habitacional, residem em dois cômodos nos fundos até que sejam entregues as chaves de casa. O filho encontra-se detido em unidade prisional. A renda existente é proveniente de eventuais trabalhos informais que realizam. Durante a entrevista chamou-nos atenção para o fato da solidariedade existente entre vizinhos como uma alternativa de sobrevivência e manutenção da alimentação. A entrevistada não vê o filho há três anos, pois está numa unidade prisional de outra cidade e com a ajuda de parentes está tentando aproximação familiar e assim a transferência dele para Araraquara. Procurou o DAAE em 2005, por causa da dificuldade de criar sozinha dois filhos, sendo que um era dependente de substância entorpecente e sua não renda não ser suficiente para suprir as despesas com água, energia elétrica e alimentação.
- **ENTREVISTA 5** – Mulher, ela e o companheiro na maioria das vezes trabalham como autônomos. Ambos não concluíram o ensino fundamental, o que cria dificuldade para ingressarem no mercado de trabalho. Possuem quatro filhos, todos em idade escolar. A renda familiar existente é insuficiente para suprir as necessidades básicas, ocasionando atraso no pagamento do financiamento do imóvel.
- **ENTREVISTA 6** – A entrevistada é separada e reside apenas com a filha. Em 2011, devido a problemas de saúde do ex-marido, a pedido da filha acolheu-o em sua casa, permanecendo este no local aproximadamente um ano e meio, até seu falecimento. Como a filha não podia trabalhar devido aos

cuidados ao pai, a única renda existente no período foi decorrente do próprio trabalho da entrevistada.

- **ENTREVISTA 7** – Atualmente, a entrevistada foi acolhida por um casal que reside nas proximidades de sua casa, por não ter mais condições de viver sozinha. O primeiro contato com o serviço social do DAAE, em 2010 foi através de encaminhamento do CRAS, encontrava-se com a saúde debilitada e sem condições de trabalhar e até aquele momento não recebia o BPC. Ela também possui problemas psiquiátricos fazendo uso contínuo de medicamentos. Durante a entrevista por diversas vezes comentou qual era a situação vivenciada e como a quitação das contas de água contribuiu para que pudesse organizar-se novamente. Segundo ela, nos últimos atendimentos ambos recebiam um salário mínimo, porém, o companheiro não contribuía financeiramente no orçamento doméstico nem lhe proporcionava uma alimentação adequada, além de agredi-la fisicamente e tendo até mesmo feito um empréstimo no nome dela. Possui dois filhos. Familiares, incluindo nora e netos, tratam-na mal e um dos filhos recusa aproximação pelo fato de a entrevistada ser soropositiva. Outra filha não reside na mesma cidade e só entra em contato para solicitar algum tipo de ajuda financeira. Foi o casal vizinho que a ajudou a reorganizar sua vida, separando-a do companheiro, colocando sua casa própria para alugar.
- **ENTREVISTA 8** – Os gastos com saúde dessa entrevistada comprometiam parte de sua renda familiar quando requisitou atendimento pelo Fundo Social. Entre os vários atendimentos realizados, a entrevistada esteve afastada por auxílio doença, ficou desempregada e atualmente seu problema na coluna tem impossibilitado de trabalhar regularmente, apresentando vários atestados médicos na empresa.
- **ENTREVISTA 9** – Para sair do aluguel, a entrevistada em questão construiu um imóvel de dois cômodos, onde reside com seus seis filhos e um neto. Foram atendidos pelo Fundo Social durante os anos de 2012 e 2013. A família foi acompanhada pelo CRAS, receberam cestas básicas em situações esporádicas e foram incluídos em benefícios de transferência de renda e

seus filhos matriculados em cursos profissionalizantes. Além da educação infantil e fundamental, seus filhos participam de um projeto de atividades complementares em período contrário à escola. Embora atualmente apenas a filha mais velha esteja trabalhando e a renda ainda seja insuficiente, a experiência dessa família sugere a garantia dos direitos sociais através de conjunto integrado de ações público e privado.

- **ENTREVISTA 10** – Este entrevistado reside em imóvel em construção, sem qualquer tipo de acabamento. Ele e a esposa trabalham juntos como autônomos exercendo diversas ocupações, tais como mecânico, pedreiro, dentre outros. Mesmo não possuindo uma condição de vida favorável, o consumidor costuma ajudar vizinhos em condições financeiras precárias. Na ocasião da entrevista, a família toda se reuniu para sua realização.

4.2.1.1 O Fundo Social segundo os beneficiários entrevistados

Os entrevistados em geral entendem o fundo social como uma ajuda para pessoas carentes que não estão em condições de pagar as contas de água e temem o corte. A palavra “ajuda” foi associada ao Fundo Social em todas as entrevistas.

Na Entrevista 2, a requerente faz algumas observações positivas abrangendo também o termo “prorrogação da data de pagamento”, serviço este frequentemente utilizado pela requerente devido ao fato de sua renda depender de trabalhos esporádicos.

“(...) de eles poderem ajudar quitar ou pelo menos adiar para você ter aquele prazo, (...) conseguir o dinheiro, foi uma boa coisa, porque se eu não tenho o dinheiro, eu vou lá converso e se não der certo naquele prazo, dão outro prazo (...) senão tivesse isso a gente ficava sem água (...) várias vezes.”

O fundo social mostrou-se importante para as famílias no sentido de garantir o acesso à água e possibilitar a manutenção das necessidades básicas, como relata a entrevistada 4:

“(...) se eu consigo [quitação] alivia de eu não pagar aquela conta que para mim estava difícil. O Fundo está me ajudando, ele acaba beneficiando-me às vezes até de

trazer um alimento para dentro de casa, (...) tem hora que eu não sei se eu pago a água, se eu pago a luz, se eu compro alimento. ”

Sobre o Fundo Social, os entrevistados no geral não apresentaram queixas ou dificuldade em relação ao acesso à informação e às regras. Em relação ao atendimento prestado pelos servidores da autarquia, no geral, consideram-se bem atendidos, mas fizeram comentário desfavorável direcionado a servidores específicos, como mencionado na Entrevista 5: “trata a gente com pouco caso às vezes, tem alguns que fazem isso sim”. Em uma de suas falas, a entrevistada 1 reproduziu o comentário feito a um secretário de vereador: “a assistente social atende a gente como ser humano, não que nem cachorro que muitos lugares fazem. (...) elas dão atenção, elas veem as pessoas, elas não perguntam aquele monte de coisa, não humilham”. Durante sua fala, a entrevistada 1 fez diversas comparações entre as assistentes sociais atuantes em serviços públicos municipais.

Tiveram conhecimento sobre o Fundo Social através de pessoas próximas: vizinhos, parentes, colegas, assistentes sociais do CRAS ou pelos próprios atendentes da autarquia. Sabemos que essa informação é uma representação do real, contudo também sugere que a divulgação escrita sobre o Fundo Social pode não ser a principal forma de divulgação do Fundo Social, neste caso a divulgação oral, de pessoa para pessoa, torna-se o maior veículo de comunicação do Fundo Social.

Quanto aos procedimentos para solicitação do serviço de quitação, alguns aprovaram a dinâmica adotada e outros sugeriram algumas modificações, como no fato de a entrevista social ocorrer no mesmo dia em que consumidor dá entrada no requerimento de quitação, para evitar de retornarem ao departamento seja por causa de falta de dinheiro para o transporte ou para não perder horário de serviço, ou ainda um imprevisto de uma doença não esperada que a impossibilite de comparecer no horário agendado. Uma das entrevistadas acrescentou ainda; “eu não sei quantas pessoas são atendidas no dia, mas tem vez que eu vou lá e vejo um monte de gente sentada e às vezes eu vou e não tem ninguém. (...) eu creio que seria bem mais prático [atender no mesmo dia]” (ENTREVISTA 2).

O atendimento do serviço social no mesmo dia em que o requerimento é aberto eventualmente é realizado, dependendo, contudo, de um conjunto de fatores, como da disponibilidade do profissional de serviço social e de se o representante da família se encontra munido da documentação necessária. O requerente sempre é orientado no

momento do agendamento a comunicar o serviço social, caso não seja possível o comparecimento no dia e hora marcados, devendo-se posteriormente reagendar o atendimento.

Talvez as pessoas não tenham uma visão geral da dinâmica de trabalho do serviço social contemplando entrevistas, relatórios, visitas domiciliares, contatos com a rede, além do fato inevitável do agendamento das pessoas encaminhadas pelo PAP Prefeitura, PAP Vila Xavier e unidade móvel.

Em relação à documentação necessária, temos opiniões opostas exemplificadas a seguir. Enquanto uma consumidora apoia a apresentação de documentos como um mecanismo de evitar que as pessoas ocultem informações, “Não, perfeito, (...) fazendo isso, com essa documentação, ainda as pessoas são falsas e se não pedisse? [Desse jeito] funciona” (ENTREVISTA 5). Por outro lado, por sua família ser atendida por muitos anos e não havendo alterações significativas, a entrevistada 1 defende que “você já tem toda a documentação minha lá, você sabe onde eu moro, se já está lá não precisa levar mais nada (...) o documento é a mesma cara toda vida”.

Apenas os dados cadastrais ficam sob a responsabilidade do serviço social. Os processos que tiveram quitação dentro do ano vigente são arquivados na gerência de finanças e os anteriores no arquivo morto, sendo inviável administrativamente utilizá-los sempre que a família solicitar novo atendimento.

Antigamente, todos os documentos apresentados pelo requerente eram anexados no processo, até mesmo certidão de nascimento dos filhos. Atualmente, porém, para uma melhor organização e armazenamento, solicita-se apenas fotocópia do documento de identificação do requerente, do imóvel e quando necessário, um terceiro que comprove a relação do requerente com o proprietário do imóvel.

A sugestão de que o serviço social deveria averiguar melhor as famílias atendidas e referencialmente utilizar-se da visita domiciliar foi colocada por vários entrevistados, que em sua avaliação pessoal, consideram que algumas pessoas não precisariam do atendimento como é o caso da Entrevistada 5, “visitar a casa (...) daquelas [famílias] que precisam, ver se realmente não estão trabalhando porque não podem ou se não trabalham por vagabundice (...) tem muita gente que mente”. Tal preocupação é ratificada ao atribuírem o fato de “ajudar as pessoas que não precisam” como um ponto fraco do serviço

prestado, “(...) deveria eles ter que ir às casas, visitar as casas, para ver se a pessoa está precisando mesmo, porque tem muitos que não precisam não” (ENTREVISTA 3).

Pedimos para os entrevistados criarem um perfil das famílias que a seu ver deveriam ser atendidas pelo Fundo Social e a expressão “as pessoas que realmente precisam” esteve presente. Tal ênfase justifica-se pelo fato de que no convívio diário, acabem tendo conhecimento de pessoas que, na visão delas, não deveriam ser beneficiadas com a quitação pelo Fundo Social, pois não há um comprometimento desses contemplados com a manutenção e desenvolvimento da família por fins próprios, dependendo de serviços assistenciais.

Outros estipularam indicadores como pessoas carentes, com renda até R\$ 1500,00, em situação de desemprego, mulheres provedoras com os filhos, problemas de saúde que comprometam a renda, trabalhadores cuja renda não seja suficiente: “Essas pessoas de baixa renda (...) pessoas (...) que tenham problemas de saúde, pessoas que estão desempregadas, pessoas que têm crianças pequenas. (...) Esse é o caminho que eu acho” (ENTREVISTA 8).

“(...). Seria uma família que teria um maior número de filhos, que não teriam um serviço fixo. Bom serviço fixo isso pode até ter, mas as pessoas são assalariadas com um salário mínimo, (...) pela renda da família, (...) as pessoas que também pagam aluguel que não têm condições de ter uma casa própria, dependendo do valor do aluguel pesa bastante. Eu acho (...) pelo salário, pelo número de filhos e pela profissão da pessoa” (ENTREVISTA 10).

Segundo opinião de uma entrevistada, poder-se-ia pensar na possibilidade de um atendimento descentralizado para quitação das contas de água, seguindo a estrutura da política de assistência social. A entrevistada 5 defendeu seu posicionamento em relação ao fato de achar constrangedor ter de conversar com assistentes sociais de vários órgãos. Sugere que a população poderia ser atendida em um único lugar. Talvez pensar em reuniões periódicas mensais com assistente social do bairro para troca de informações, ampliar o número de visitas domiciliares, utilizar as reuniões dos programas de transferência de renda como forma de conhecer as famílias, convivendo com elas e vendo suas necessidades. Uma entrevistada comentou que uma assistente social do CRAS, vinda de outra cidade ficou sabendo do Fundo Social por seu intermédio. Sugeriu-se a possibilidade de o CRAS ser o mediador entre o consumidor e o DAAE.

A sugestão de parceria do CRAS com o DAAE em relação à população com contas atrasadas de água também está presente na entrevista 10. Entre os entrevistados, a pessoa da décima entrevista reside em um dos bairros mais afastados do departamento.

“(...) eu tenho conhecidos (...) que não têm nem condições de ir até o departamento para poder fazer um termo, (...) então se esse departamento viesse até o bairro através do CRAS seria bem mais fácil (...) a gente não precisa depender da data que a perua [unidade móvel do DAAE] está no bairro para que a gente possa ter esse atendimento então seria CRAS. E evitar da gente se deslocar, porque temos na Prefeitura um setor [de atendimento do DAAE], mas o outro é bem distante e eu tenho aqui, por exemplo, o pessoal que já foi daqui lá na fonte [PAP Fonte, no prédio administrativo da autarquia] a pé para poder legalizar a situação” (ENTREVISTA 10).

Precisar do Fundo Social não é uma situação confortável para os entrevistados conforme explicitado pelas falas a seguir. “É difícil, porque dá vergonha. Porque a gente tem que ter responsabilidade com as contas da casa e ficar pedindo as coisas para os outros, dá vergonha” (ENTREVISTA 5). “Bom não é, porque quando a gente pode é melhor a gente pagar do que precisar, mas quando precisa a gente tem que ir também, melhor ir do que ficar sem água” (ENTREVISTA 1). “Era bom se não precisasse, estivesse trabalhando, tivesse condições” (ENTREVISTA 4). Verifica-se que os entrevistados prefeririam se manter por sua própria capacidade a depender de algum serviço público, relacionando-se isso, portanto, à questão da dignidade.

4.2.1.2 Direito à água e outros direitos sociais.

Todos os entrevistados já tiveram seu fornecimento de água suspenso por falta de pagamento e cada um atribui uma importância à água conforme suas vivências. Emocionada, ao relembrar situações relacionadas à falta de água, a entrevistada 4 relata sua experiência. “Água é vida. Precisar pegar a borracha da vizinha de noite, passar debaixo do portão e a gente tomar banho aqui no corredor, eu e meus filhos pequenos”. Outra opinião, (...) não tem como ficar sem água em casa (...) tudo o que você vai fazer (...) precisa da água. (Entrevista 6). A fala a seguir foi comum durante as várias entrevistas “Posso ficar sem energia, mas sem água não” (entrevista 5). Entendem a água como sendo prioridade quando comparado à energia elétrica. Inúmeras vezes, quando o consumidor busca resolver seu débito de água, seu fornecimento de energia elétrica encontra-se

suspensão. Consideram mais fácil negociar a dívida referente a água que a de energia elétrica.

Embora considerem a água importante e que todas as pessoas deveriam ter acesso à água potável, na maioria das vezes não a identificam como um direito garantido, retomando a condição de ajuda prestada pelo DAAE.

Ele presta uma ajuda (...) não é meu direito, porque se eu uso água eu tenho que pagar, mas também não precisa estar tão caro, pode ser um pouco mais barato (...). Porque também eles [DAAE] têm os custos deles com funcionários, os maquinários para água ficar potável, tudo isso vai dinheiro. (...) paga [água] ainda esbanja imagina se não pagasse (ENTREVISTA 5).

Em um momento, a entrevistada sugere que o direito está relacionado a merecimento.

Ter consciência das coisas, (...) quando tem não dá valor, quando perde começa a dar valor, (...) às vezes, o ser humano é safado, ele primeiro deixa acontecer para depois correr atrás do prejuízo (...). Então, eu penso assim, o direito, todo mundo tem o direito, você chega lá [no DAAE] negocia, (...) se for para pagar (...), para fazer a quitação (...), mas primeiro tem que ver a conversa e ver o motivo, onde está (...) solução do problema (ENTREVISTA 2).

Outra elucidação sobre o assunto é evidenciada na Entrevista 4,

(...) não é obrigado a ser um direito. (...) é questão da saúde, (...) não é que eu exijo que seja, (...). É um benefício que você fez por onde receber, (...) você se enquadrou naquele padrão para que tivesse sido beneficiado. Que nem um aposentado, teve direito, porque ele trabalhou a vida inteira, é um direito dele. (...) um direito é o que você fez por onde, para estar recebendo, você se esforçou para que aquele benefício viesse até você.

Outros concluíram que se trata de uma ajuda e um direito.

Os dois, (...) está prestando uma ajuda porque essa pessoa não teve condições e não pode ficar sem água, então (...) é uma ajuda porque ele está auxiliando e direito porque todo ser humano tem direito à água e tem que ter água para poder viver direito. Então é um direito que o ser humano tem de ter água. No meu ponto de vista, algumas famílias deveriam ter água de graça, mas porque o departamento tem gastos (...) eu acho que é um direito que o departamento dá para um ser humano, não que é uma obrigação (ENTREVISTA 10).

Enquanto direito universal, o acesso a água potável deve seguir as premissas de universalidade, igualdade e ser inerente ao ser humano.

As famílias não têm muita percepção de quais seriam seus direitos como cidadãos. Instigados, mencionaram alguns itens como casa própria, alimentação, educação de qualidade, atendimento à saúde com médicos e dentistas suficientes e trabalho após os 40 anos. “Eu acho assim, deveria ter um bom atendimento nos postos, hospitais, nessas UPA’s, porque falta médico e todo mundo sabe disso” (Entrevistada 8).

Considerando as informações apresentadas acima somadas aos dados quantitativos de escolaridade, emprego e habitação, verificamos que as famílias estudadas, antes de sofrerem a violação do seu direito de acesso à água, por vezes já foram privadas de diversos outros direitos como, por exemplo, saúde, educação, habitação, lazer, cultura, emprego, que quando oferecido, pode-se apresentar em condições limitadas ou precárias, quando não inexistente.;

(...) fui na assistente social (CRAS) resolver esse problema da escola [filho de 17 anos não está matriculado, não tem vaga] (...) fui pedir para ela se tinha como ligar em outras escolas (...) ela falou que não era serviço dela (...) não poderia estar gastando telefone (...) eu já andei, não tenho dinheiro para ficar andando (...) eu fiquei com uma raiva porque eu disse que não tinha telefone (...) eu fui até a delegacia de ensino (...) ela [funcionária da delegacia de ensino] falou assim, ele não pode ficar fora da escola, deu até um papel para correr atrás de passe [transporte escolar] (...) quer dizer a minha parte eu fiz (...) só no meio do ano capaz de arrumar uma vaga para ele (...) eu fui procurar ela [assistente social do CRAS] para dar minha explicação. (ENTREVISTA 2).

Outros trechos das entrevistas nos mostram essas privações quando questionadas sobre como era a situação familiar ao solicitar a quitação e como também a preocupação diária com trabalho informal é presente, pois não lhes garante tranquilidade e segurança:

A mesma coisa de hoje, tem mês que gasto mais com ele [filho com deficiência mental], com remédio, (...) comprar fralda, que não pega mais pela prefeitura, (...) tem seis meses que não vem fralda [da prefeitura]” (ENTREVISTA 1)

“Eu estou desempregada (...) não tem fixo, então hoje, por exemplo, eu estou trabalhando, amanhã eu não sei (...) quer dizer acaba acumulando. Porque você faz a compra, você compra um gás, quando você menos espera outra coisa acaba” (ENTREVISTA 2).

4.2.1.3 Exclusão Social: território, renda, trabalho e cidadania.

Os entrevistados apresentaram dificuldade de conceituar o termo “exclusão social”. Ao exemplificarmos a expressão, alguns passaram a discorrer sobre o assunto, associando exclusão social à situação de preso, de deficiente físico e de preconceito. A entrevistada 4 definiu a expressão de acordo com sua experiência de vida. “Alguma coisa que foi excluída? (...) Foi excluída da sociedade (...) o preso, ele é excluído da sociedade, de momento, depois ele é reabilitado a voltar”.

As famílias relataram não ter conhecimento em relação a serviços que contribuam na diminuição da exclusão social. Outros citam a Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social e seus equipamentos; CRAS e Casa Transitória, e algumas instituições religiosas. Um entrevistado confirmou a existência desses serviços, porém colocou que o atendimento é precário, mencionando a falta de cestas básicas no CRAS.

Os fatos históricos e os resultados quantitativos demonstram a exclusão social em relação aos bairros periféricos, mas quando questionados sobre a existência de bairros que sofram maior exclusão social, não tivemos um consenso entre os beneficiários entrevistados. "Todos os bairros têm (...) não vamos discriminar só um lugar, todos têm" (ENTREVISTA 1). Já os entrevistados 4 e 10 apresentam uma outra reflexão sobre o assunto.

Os bairros que mais faltam são as periferias, (...) Pq. São Paulo, Selmi Dei, os bairros mais carentes, o pessoal menos favorecido (...). Tem gente aqui que tem uma condição de vida boa, mas (...) que nem no Santa Angelina deve ter uma família mais carente, mas é bem menos. Na Fonte [Jd. Harmonia] não tem, eu creio que não tenha (ENTREVISTA 4).

Eu acho que sim, porque geralmente como a gente consegue ver, a população de mais baixa renda parece que elas são centralizadas num único bairro. Elas se locomovem para aquele bairro que é mais precário, que é mais humilde, mais barato o terreno, mais barato o aluguel. Geralmente você não vai comparar um Hortência com Morumbi, São Geraldo, São José, Santa Angelina. Agora como a prefeitura está cedendo essas casas populares para o povo (...) todas as pessoas de baixa renda localizada naquele setor, então tem uma diferença sim de bairro para bairro (ENTREVISTA 10).

A ausência de um trabalho e, conseqüentemente, a falta de uma renda, ou ainda o subemprego com renda insuficiente para coberturas das despesas básicas, constituem o principal motivo que leva as famílias a procurar o serviço de quitação. “Meu falecido

marido (...) ficou mais de dois anos acamado e aqui em cada é só eu que trabalho” (ENTREVISTA 6). Em outra fala, “foi uma época de dificuldade (...) eu estava desempregada, meu marido desempregado e as crianças pequenas e a gente não tinha condições de pagar mesmo” (ENTREVISTA 5).

O mesmo acontece quando há uma melhora na situação financeira e a família não solicita quitação durante um determinado período. “Foi quando surgiu faxina, que deu para eu suprir as necessidades da água, da luz” (ENTREVISTA 4) e “deu uma melhorada para mim, abriu mais campo de trabalho (...). Eu tenho várias opções, braçais, mas tenho (...) deu uma melhorada, mais oportunidade de ganhar dinheiro” (ENTREVISTA 10).

Ao buscarmos compreender a condição de cidadania vivenciada por estas famílias nos familiarizamos com pensamento de Simões quando coloca que:

As políticas universalistas assentam no pressuposto de que a vida social e política participativa das pessoas dependem de seu pleno acesso à garantia dos direitos sociais, devendo ser assegurados a todos, indistintamente (conceito positivo de liberdade); por meio de critérios de tipo gatilho, segundo os quais as pessoas que os satisfaçam adquirem o respectivo direito, independentemente de seus rendimentos (por exemplo, o direito à saúde) (SIMÕES, 2112, 321).

Notou-se há quase impossibilidade de participação política, já que estas famílias passam parte do seu tempo buscando a sobrevivência de cada dia, e em muitos casos a renda é insuficiente até mesmo para suprir a necessidade primária da alimentação da família.

Na visão dos entrevistados, o atendimento no serviço social pouco trouxe de contribuições para inserção das famílias na rede de enfrentamento da exclusão social, uma vez que muitas disseram não ter recebido informações sobre outros serviços sociais ou ter tido algum tipo de encaminhamento para outras instituições sociais.

Apenas um entrevistado (Entrevista 10) diz ter sido orientado, “umas informações que obtivemos para melhorar a nossa situação (...) questões de cursos, (...) outros benefícios que poderíamos conseguir”.

Geralmente faziam menção ao CRAS, principalmente por causa do PBF e o Programa Renda Cidadã, escola ou Unidade Básica de Saúde e especialidades médicas, como outros serviços municipais que eram atendidos.

Durante as entrevistas, os consumidores beneficiários do serviço de quitação tiveram a liberdade de se expressar além do previsto no questionário. Torna-se oportuno relatar o diálogo a seguir por considerá-lo reflexo da falta de informação e entendimento sobre o Fundo Social e, ao mesmo tempo, uma representação de que o serviço de quitação vem de encontro aos anseios da população.

Eu acredito que eu não tenha condições, mas se eu pudesse pôr um pouco do meu [dinheiro] e os empresários grandes pôr um pouco do deles para favorecer as pessoas realmente carentes [para que] não precisasse pagar a água (...) tipo de um setor que mantivesse a água dessas pessoas, realmente ter direito à água". [Quando esclarecido de que contribui com 1% do valor pago na sua conta de água] (...) é interessante saber que eu já faço isso e fico contente porque a vida da gente é muito curta e precisamos procurar ajudar uma pessoa menos favorável que a gente (ENTREVISTA 10).

4.2.2 A visão dos gestores

Foram entrevistadas duas gestoras do CRAS, ambas assistentes sociais e em exercício de função de confiança há mais de 5 anos, tendo, dessa forma, já passado por mudanças políticas no município. As análises das entrevistas realizadas com as gestoras foram agrupadas em dois tópicos: a visão do Fundo Social atual e a visão futura desse fundo.

4.2.2.1 O Fundo Social hoje

Percebemos que há uma dificuldade de entendimento sobre o fundo social também entre os profissionais. Os comentários revelam que isso ocorre devido à falta de informação sobre os serviços prestados pelo departamento.

Eu não conheço o Fundo Social (...) toda a proposta dele, (...) o que conhecemos foi através (...) dos atendimentos do plantão e dos atendimentos no CRAS, (...) foi através dos usuários da assistência social que conhecemos o Fundo Social. (...) existe um serviço oferecido pelo DAAE (...) que proporciona para as pessoas que estejam passando por algum problema com pagamento de contas um estudo socioeconômico para verificar possibilidade de remissão. (...) o que o DAAE deu a conhecer do fundo foi isso. Eu não sei se existe outra proposta ou outro serviço oferecido (ENTREVISTADA A).

“Meu contato com o fundo é com as assistentes sociais (...). Então eu conheço pouco ou quase nada da política do Fundo Social do município. (...). Existe uma lei municipal, mas eu desconheço. Um pouco quando trabalhamos aquele Projeto educando para o uso racional da água, então (...) eu conheci um pouco mais do Fundo. (...) depois com a convivência nossa eu acho que melhorou um pouco, mas eu conheço bem pouco”. [Explicaria para um consumidor] “(...) no departamento, para as pessoas que se enquadram dentro dos critérios, tem como fazer a remissão da água, dessa conta. (...) tem assistente social lá para te orientar nesse sentido. Quer dizer eu não tenho toda a orientação” (ENTREVISTADA B).

As terminologias remissão e isenção foram utilizadas como sinônimos de quitação. A ideia fica evidente na fala a seguir “cancelar continha, isso não vai levar a nada, pelo contrário vão falir os cofres públicos” (ENTREVISTADA B). Essa associação está ligada à experiência das profissionais com o Programa de Remissão do IPTU. O proprietário ou responsável do imóvel solicitava remissão do IPTU atrasado. O requerimento era, então, enviado para as assistentes sociais que atendiam o bairro em questão, para que fosse realizada a avaliação socioeconômica, podendo haver remissão total ou parcial.

Segundo as assistentes sociais, atualmente o IPTU foi vinculado ao Programa Bolsa Família. Sendo assim, famílias inseridas no programa e residentes em construções dentro da metragem estipulada, já estão isentos da cobrança de IPTU. De maneira geral, não entendem que o Fundo Social contribui não só para o enfrentamento da exclusão social, como também para superação de uma dificuldade financeira. Acrescentam ainda:

“É um serviço emergencial. (...) Ele ajuda as famílias (...) superar uma situação de dificuldade no orçamento isso ele ajuda (...) a falta de recurso, é complicado, e se houver corte [de água] complica mais (...) ainda. Então nesse sentido eu acho que é válido, (...) eu acho que atende às necessidades da população de uma forma imediata, emergencial” (ENTREVISTADA A).

É muito paliativo, não vai chegar a nada, muito pelo contrário todo mês vai continuar. Eu não sei como é a quantidade diária de pedidos, mas eu acho que a tendência é aumentar essa quantidade diária de pedidos para remissão porque é fácil é só chegar entrar com pedido, prorroga-se um tempo até conseguir fazer a avaliação e faz a remissão dessa conta da água. Mais só que o problema às vezes de vazamento, um problema de consumo excessivo vai continuar. Eu acho que precisa de um processo educativo. Aliás, precisa de uma política mais focada, uma política mais inteligente porque assim eu acho muito paliativa, fora do contexto (ENTREVISTADA B)

Percebem que já houve tentativas de uma “política mais inteligente”, de uma integração com a política de assistência social do município, através de iniciativas das assistentes sociais. Como coloca a entrevistada B “(...) tentou-se numa época [as assistentes

sociais do DAAE] participar das reuniões nossas, nas reuniões de gerência e gestão e depois com o projeto que vocês vieram para o bairro [Educando para o uso racional da água] depois se distanciou de novo, não se manteve [a proximidade]”.

Conforme discorrido no desenvolver da pesquisa, questões políticas interferem na dinâmica de trabalho e evolução do mesmo. A entrevistada B reconhece que a mudança do gestor público também interferiu na continuidade das iniciativas propostas pelo serviço social do DAAE.

A contribuição que Fundo Social tem dado à Secretaria de Assistência, mais precisamente ao CRAS, é o incentivo para a troca de informações, em se tratando da mesma família atendida pelos dois órgãos.

Quando questionadas sobre considerar o Fundo Social como um viabilizador do direito ao acesso à água, apareceu a fala da entrevistada A de que “a água é um bem e um bem ao quais todas as pessoas têm o direito, nesse sentido eu acho que ele poderia ser considerado”. Ao mesmo tempo, porém, por vezes essa condição é contestada.

Água é um bem, quem administra esse bem maior é o DAAE. Eu acho que tem mais é muito falha, muito imediatista, deveria ter esse bem (...) direcionado pelo DAAE, mas com esse processo educativo, por que fazer a remissão sem educar para o uso consciente dessa água (...) as pessoas não valorizam, elas vão quitar a água, vão recorrer de novo (...). Então, eu acho que não se faz mais nada além disso, além da quitação. É um trabalho imediatista do setor, que não resolve o problema do gasto irregular, do abuso. Fora os outros problemas de vazamento que tem. Estou falando de fora até como consumidora também. (...) Eu acho que não resolve mesmo é imediatista (ENTREVISTADA B).

Em certos momentos, algo que seria da competência da autarquia é transferido para o Fundo Social. Dessa forma seria interessante o departamento repensar seu programa social na possibilidade de inserir neste, campanhas educativas voltadas para o atendimento interno como também de abrangência maior em parceria com outras secretarias. Até o momento, o DAAE trabalha apenas no âmbito individual e residencial, discutindo essas questões com os consumidores conforme a demanda.

Para resolução de problemas pontuais de vazamento e consumo alto, atualmente no DAAE, os consumidores são primeiramente orientados pelo atendimento ao público verbalmente e através de folhetos informativos. Quando se tratar de um vazamento de difícil acesso são orientados a procurar uma empresa especializada. Para famílias de baixa

renda geralmente é deslocado um servidor da gerência de perdas para vistoriar e ajudar o consumidor a localizar o vazamento, nestes casos após comprovado conserto do vazamento e realizados os procedimentos cabíveis no atendimento ao público, se mesmo assim a família não conseguir arcar com o pagamento do débito será encaminhado para o serviço social e analisada a possibilidade de quitação total ou parcial da conta em questão.

As entrevistadas consideram que o Fundo Social pode ser equiparado a uma política pública local, mas da forma como se apresenta está incompleta e é falha. Apresentam uma série de ações que consideram necessárias para um melhor desenvolvimento dessa política.

A necessidade de um amplo trabalho de conscientização e orientação da população em relação ao Fundo Social agregando valores para o uso racional da água foi retomado em vários momentos da entrevista.

Segundo a entrevistada A, o DAAE viabiliza o acesso, mas não divulga o que é oferecido. As pessoas não sabem que têm esse direito, “às vezes passam apuros sem necessidade”, se há a disponibilização do recurso, as pessoas precisam saber que ele existe.

É complicado, se ela não chegar num CRAS, por exemplo, ela não vai chegar ao DAAE, acho que ela não tem essa informação (...) eles recorrem ao CRAS para tentar resolver situações em relação à água, não conseguir estar pagando. Eles vêm buscar o recurso aqui como se a gente tivesse esses recursos (ENTREVISTADA A).

Assim como mencionado durante as entrevistas com consumidores, não consideram a mensagem na conta eficaz, alegando que muitas vezes as pessoas não sabem interpretar o que está escrito. Porém, o cotidiano nos revela que poucas são as pessoas beneficiadas pelo Fundo Social encaminhadas pelo CRAS. Geralmente a maioria das solicitações é de demanda espontânea.

A prática do município de remissão de IPTU e o Programa Baixa Renda foram utilizados como parâmetro de ações vinculados a programas sociais do governo federal. Quanto a este assunto verificamos que os beneficiários e as profissionais possuem visões diferentes em relação ao atendimento da empresa responsável pelo abastecimento de energia elétrica.

A CPFL possui um programa denominado Baixa Renda, destinado às pessoas cadastradas em programas sociais do governo federal, disponibilizando descontos por faixa

de consumo na tarifa de energia. Os beneficiários entrevistados em nenhum momento fizeram menção ao programa, mas, por diversas vezes, relataram que é a quitação das contas de água que muitas vezes permite aos consumidores ficarem em dia com pagamento da energia elétrica.

Não percebemos este mesmo entendimento por parte das assistentes sociais entrevistadas. “A energia não tem conversa, não tem remissão (...) tem esse projeto [Baixa Renda], as pessoas conseguem pagar o que consome (...) não é tirar totalmente o valor. Eu acho que tem que ser pago mesmo as pessoas de extrema pobreza, mas um valor mais razoável para elas” (ENTREVISTADA B).

4.2.2.2 Os caminhos para o Fundo Social

Para a entrevistada A, a principal ação para a melhoria do sistema é a divulgação dos programas sociais oferecidos pelo departamento. Sugere a própria sala de atendimento do DAAE como um local em que se possa tratar do Fundo Social, esclarecendo qual o perfil esperado para um requerente e a forma de solicitar o recurso. Acredita que as pessoas que esperam o atendimento no DAAE possam ser multiplicadoras dessas informações.

Os casos de reincidências devem ser tratados mais de perto, pois a família deve e organizar para o pagamento das despesas mensais com habitação, “(...) numa situação de emergência é bom saber que você tem o Fundo para recorrer mas não é para você correr lá toda hora” (ENTREVISTADA A).

Baseando-se na experiência com o Programa Baixa Renda, da CPFL, as entrevistas sugerem um desconto na conta de água para as famílias de extrema pobreza ou pobreza, inseridas no Cadastro Único¹⁷, pois consideram que esta prática facilitaria bastante para as famílias.

Acreditam que a curto prazo é possível retomar algumas iniciativas realizadas pelo serviço social do DAAE de uma forma mais organizada, inserida no contexto do CRAS. Como comenta nossa entrevistada B “não é difícil você articular uma rotina, deveria ser mais comum”.

¹⁷ O Cadastro único (CadÚnico) é um instrumento do governo federal destinado às famílias de baixa renda através do qual podem ter acesso a diversos programas e benefícios, tais como, PBF, Tarifa Social de Energia Elétrica, Telefone Popular, Programa Minha Casa Minha Vida e outros.

A principal participação do serviço social do DAAE nas atividades do CRAS seria, assim como outros órgãos públicos, realizar palestras socioeducativas para grupos existentes, porém as possibilidades de temas sugeridos remetem a outros servidores do departamento.

(...) desde que organizado, de repente a gente precisa de vocês para falar (...) como identificar o vazamento, são coisas práticas, precisa ver como o pessoal pergunta. Então colocaria no planejamento anual nosso, a gente traz vários convidados para fazer o serviço de convivência, coisas informativas e pontuais (ENTREVISTADA B).

Devemos refletir sobre qual abertura pode ser oferecida quando se fala de participação nas reuniões de gerência de proteção básica e gestão “(...) abrir espaço na reunião, não sei se seria todo mês, porque a nossa é uma vez por mês só (...) ir alguém na reunião e explicar como funciona [o Fundo Social] (...) sempre a título de informação. De vocês e nossa” (ENTREVISTADA B). Sugere-se um envolvimento maior. O Fundo Social deveria ser visto como um equipamento de proteção básica de caráter preventivo pertencente ao município. Como município, deveria estar participando efetivamente do planejamento e não apenas a título de informação, como sempre é tratado.

O termo “trabalho em conjunto” utilizado em vários momentos podem trazer significados diferentes. “Porque eu acho que têm que caminhar juntas todas as políticas que venham a beneficiar as pessoas, principalmente as pessoas de baixa renda (...) se é a mesma população” (ENTREVISTADA A).

Eu consigo ver o DAAE passando informações dentro dos equipamentos, (...) a gente sempre esteve muito junto quando a gente precisou do Fundo, encaminha, faz contato, mas o que a gente percebe (...) poderia usar o CRAS para intermediar, comunicar. O espaço está aberto e as famílias estão aqui dentro, tem reuniões semanais com essas famílias. (...) o CRAS sempre esteve aberto a todos os serviços que são oferecidos dentro do município para que sejam divulgados (ENTREVISTADA A).

Ainda continua que “essa parceria poderia ser duas mãos [duas vias], tanto a gente estar dando suporte ao trabalho de vocês (...) quanto o Fundo Social divulgar o trabalho do CRAS (...) porque estando aqui dentro, orientações ela vai receber, ela só não vai conseguir se organizar se ele não quiser” (ENTREVISTADA A).

Talvez a falta de compreensão da função do Fundo Social proporcione às gestoras uma visão minimalista sobre o assunto, o que as levam a apresentar propostas pontuais que

remetem a ações dependentes de indivíduos específicos ao invés de uma proposta a nível governamental.

Embora o discurso seja voltado para o trabalho em equipe e à necessidade de articulação, percebemos que a responsabilidade desse movimento é dada ao serviço social do DAAE.

Para pensar um pouco maior, precisaria ter um profissional que comprasse a ideia (...) que defendesse mesmo a questão de direitos, que estivesse envolvido com a política da assistência na preservação de direitos (...) que estivesse disposto (...) fazendo toda essa articulação da rede que envolve essa política do DAAE. (...) não dá mais para ficar quitando as coisas por quitar parece coisa de político de antigamente (...). “É ele o articulador, o Fundo do DAAE, é ele que deve articular todas as outras políticas. Ela vai articular junto com a assistência social, ele pode articular com a habitação, (...) o administrador de toda essa política” (ENTREVISTADA B).

As falas anteriores nos instigam uma reflexão. Ponderamos que não se trata apenas do DAAE possuir um profissional do serviço social envolvido, já que o levantamento histórico nos mostrou a atuação das assistentes sociais que passaram pelo atendimento aos beneficiados do serviço de quitação como as responsáveis pela construção do Fundo Social. O serviço social sempre prezou para que as quitações ocorressem dentro de parâmetros sociais e éticos, buscando, mesmo que em singelas intervenções, transpor a barreira do assistencialismo.

Como basicamente quem cuida do Fundo Social é o serviço social, foi transferido a este a função de articulador de rede, o que podemos considerar como um engano, porque não possui poder de gestão para exercer tal papel. O serviço social não está no centro da rede de enfrentamento à exclusão social e suas relações de trabalho são limitadas a pessoas, não a órgãos.

Faz-se necessário, pois, gestores dispostos a se envolver. O Fundo Social é um fundo público, representando uma quantia em dinheiro, não havendo forma de ele mesmo ser seu próprio articulador. É responsabilidade da gestão municipal, acompanhar a operacionalização e buscar integrá-lo a outras instâncias de assistência social existentes no município.

A necessidade de avaliação sugerida no decorrer da pesquisa fica reforçada na fala da entrevistada.

Sentar primeiro, fazer uma avaliação do que é hoje Fundo, do que ele pode se tornar, do que é necessário que ele seja. Que ele possa ser um pouco mais amplo, pouco não, bem mais amplo. Porque tem muito a oferecer. Precisa só sentar. Dá trabalho, mas dá para fazer dá para mudar a cara dele (ENTREVISTADA B).

Primeiro precisa sentar junto e ver como é que é feito (...) eu estou falando assim, eu não sei entrelinhas como é o projeto do fundo social, mas poderia amarrar a esse projeto maior do governo federal que é o MDS. Então, vamos colocar as famílias de baixa renda, família de extrema pobreza que a gente tem isso no município, (...) essas famílias vão pagar uma taxa mais reduzida, escalonar as taxas de água (...) desde que não tenha um consumo excessivo. (...) Está tudo agora ligado, eu acho que vai melhorando as relações com o MDS, eu acho que vai favorecendo os que realmente precisam. Porque senão vai ser só quitar conta, fazer visitinha, voltar e do mesmo jeito. Então vincula ao programa Bolsa Família. (...) adaptar isso, partindo do princípio quem é de extrema pobreza e depois os outros casos ficam só pontuais para fazer a remissão, entrar nesse processo eu acho que vai sobrar pouco. [Por exemplo] de repente uma pessoa – eu não sou da extrema pobreza, mas eu tive um familiar doente que eu precisei consumir... então coisas pontuais, então sobraria pouco acho para o fundo social. (...) tem que caminhar para isso, tem que sair desse esquema que já está falido, (...) não tem como deixar profissionais lá, porque o volume deve ser enorme. (...) enquanto não tomar uma posição e mudar esse sistema vai continuar quitando milhões de água e sem retorno nenhum. (...) assim não sei se seria nesses moldes, mas um ponto de partida, porque é um bem diferenciado do que a energia, apesar de estar intimamente ligada não dá para quitar a água de todo mundo de extrema pobreza, mas assim de uma forma que desse um desconto significativo é diferente. (...) eu acho que Araraquara sairia na frente (ENTREVISTADA B).

4.3 Discussão de Resultados

Os dados financeiros mais confiáveis, somam 11.976 quitações realizadas enquanto o cadastro do serviço social aponta 12.145. Conseguimos identificar alguns problemas, como duplicidade de fichas sociais de uma mesma família e a falta de notificação de processos encerrados. Não há um campo específico na ficha social que identifica os processos encerrados, sendo necessária uma busca manual, nos processos impressos arquivados, para tentarmos reduzir essa diferença atingindo, ao final, 169 processos de diferença. Na ficha social não existe a opção “sem informação” nos campos de preenchimento dos dados pessoais, podendo dessa forma haver uma margem de erro, se considerarmos que os dados podem não ter sido preenchidos adequadamente.

Apesar disso, esses dados apresentados nos dão um panorama das condições de vida das famílias atendidas, chamando atenção para números representativos. Durante a realização da pesquisa, deparamo-nos com situações extremas, em que a família apresentou a maioria das características socioeconômicas consideradas críticas. Mulher,

não possuindo companheiro, com trabalho informal e escolaridade baixa, de família numerosa vivendo em extrema pobreza, residindo em casa alugada, com pessoa em unidade prisional e/ou com algum tipo de deficiência. Uma família na situação descrita acima não conseguiria pagar as contas de água, se não houver uma correlação com políticas públicas de acesso ao trabalho e capacitação para que ela, por si só, tenha condições de se manter de forma autônoma.

A falta de diálogo ou a inexpressividade desse entre os pares sugere que a maioria das pessoas procure os serviços públicos isoladamente, visto que poucos receberam orientações ou encaminhamento do serviço social do DAAE para outros serviços públicos, como também a grande maioria das pessoas atendidas com quitação não foram encaminhadas pelo CRAS, não há uma troca entre os órgãos quando se trata da mesma família.

O apropriado seria os serviços estarem referenciados no CRAS, já que este é responsável pela organização e coordenação da rede de serviços de garantia de direitos socioassistenciais. Os profissionais dos CRAS deveriam saber o que é e quais são as famílias atendidas pelo Fundo Social. A falta de água ou a iminência disso ocorrer pode ser considerada mais um indicador social, estando diretamente ligada à questão de falta de renda, à saúde e socialização.

O CRAS poderia ser o mediador entre o consumidor e o DAAE em situações pontuais, quando a suspensão do fornecimento de água é iminente. Sem desconsiderarmos os serviços desenvolvidos em ambos os setores, podemos observar que o Fundo Social possui uma abrangência espacial maior que a do CRAS, o trabalho em parceria contribui para que a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social - SMDAS pudesse chegar às famílias sem acesso à política de assistência social e, ao mesmo tempo, resolveria a falta de continuidade no atendimento social dirigido às famílias atendidas pelo Serviço Social do DAAE.

O atendimento em conjunto com o CRAS poderia evitar que famílias já acompanhadas por tal órgão precisassem ir ao DAAE duas vezes, dispensando a etapa da entrevista, considerando o acompanhamento prévio realizado pelo CRAS das famílias contempladas por programas de transferência de renda.

Famílias que recebem benefícios de transferência de renda e beneficiárias de casas populares no seu primeiro ano de moradia poderiam ser atendidas diretamente. Fariam o requerimento de quitação no atendimento do público e, posteriormente, o serviço social deveria verificar os documentos cadastrais, conferindo a inclusão do Programa Bolsa Família e providenciando a quitação, sem necessidade até mesmo da visita domiciliar.

Outra forma de integração dos serviços seria a utilização de encaminhamento, impresso ou eletrônico, aos órgãos onde há assistente social que acompanha a família, a exemplo de CRAS, ONGs ou outras instituições públicas. O serviço social do DAAE daria uma devolutiva ao setor solicitante em relação ao serviço prestado.

Trata-se de um longo caminho a percorrer, sendo que, no momento, em Araraquara não é possível falar em redes, tendo em vista a falta de integração do Fundo Social com as políticas públicas.

Outro critério seletivo apresentado pelos programas sociais das empresas de saneamento é a questão da renda familiar, geralmente de até 3 SM. O cotidiano, bem como os resultados e a fala de uma entrevistada, mostraram-nos que a utilização da renda total não condiz com a necessidade de cada família. O ideal seria estipular um valor máximo para a renda *per capita*, assim estaríamos considerando o número de membros de cada família.

Nos programas sociais da SANASA e DAEP fica explícito o limite de consumo como pré-requisito para obtenção do benefício. De acordo com os parâmetros do DAAE, a quantia de 30m³ adotada pelo serviço social do DAAE, em média, seria suficiente para atender uma família de, no máximo, seis pessoas. A média de consumo de 5 a 6 m³ por pessoa, já utilizada pelo serviço social do DAAE, poderia então ser validada.

A necessidade de ausência de débitos com o órgão pode ser considerada um empecilho para atendimento. Que tipo de famílias com pagamento regular das contas de água teria necessidade de desconto na conta de água por um determinado período? Na ordem inversa, famílias com contas atrasadas são orientadas a negociarem suas dívidas.

Sugere-se que o DAAE, assumindo uma conduta inversa, possa atender melhor às necessidades da população. Além-se às contas atrasadas para que não seja suspenso o fornecimento de água, deixando para a família a organização do pagamento das contas futuras.

Percebemos que a dificuldade de entendimento sobre o que é fundo social também é visível entre os profissionais. Se retomarmos o histórico de criação do Fundo social, temos que desde o início criaram-se alguns mitos e visão distorcida sobre esse. O DAAE precisa rever suas concepções e termos levando os serviços sociais oferecidos à população à ampla e adequada divulgação deixando claro que a quitação é um serviço e o Fundo Social é o recurso destinado à prestação do serviço de quitação.

A quitação, enquanto mais um serviço do DAAE, necessita regras claras para facilitar o acesso e otimizar suas ações e, dessa forma, ser repensado o que pode ser feito em conjunto com outras políticas. Trata-se de um momento de avaliação, para uma eventual correção, dos serviços prestados pelo DAAE com seus pares: Conselho Consultivo, Secretaria de Habitação, SMADS, Secretaria de Meio Ambiente e universidades.

No momento temos que o Fundo Social é um recurso disponível no DAAE, que tem sido utilizado para quitar as contas atrasadas de água e com isso garantir acesso à água potável. Entretanto, trata-se de um atendimento emergencial, paliativo, não estando vinculado a uma proposta maior de política de assistência social.

As alternativas remetem para uma maior aproximação principalmente com o CRAS, através da troca de informações e espaço para divulgação dos serviços e campanhas.

A sugestão de uma tarifa especial para famílias de baixa renda semelhante à prática da CPFL seria um novo serviço a ser oferecido. Dizer que tal prática se enquadraria como renúncia de receita, configura-se mera suposição, já que o entendimento dos gestores não condiz com a realidade dos consumidores em débito com as contas de energia elétrica e que aproveitam a oportunidade de quitação para colocá-las em dia. Para os consumidores, não haver negociação na CPFL é entendido como algo negativo.

Em relação ao IPTU, trata-se de uma remissão automática para família de baixa renda. Tais famílias já possuem um valor diferenciado na cobrança do imposto e a concessão da remissão talvez reforçaria ainda mais a tutela do Estado em relação a essas famílias, perspectiva essa que deve ser ponderada na análise de prestação dos serviços sociais.

A reincidência das famílias no serviço de quitação está relacionada à falta de perspectiva. Após o atendimento, geralmente as pessoas conseguem organizar-se financeiramente por um período, mas se não houver uma intervenção conjunta, se outros direitos como renda e trabalho não forem garantidos, retornam para nova quitação e o ciclo, então, não é interrompido.

Os números apresentaram que nem todas as famílias no município que estão em situação de extrema pobreza e pobreza são atendidas com quitação, isso pode ser decorrente da falta de uma maior divulgação do Fundo Social, como também pelo fato de que parte dessas famílias conseguiram organizar-se de alguma forma e por si só garantirem seu acesso à água.

Até o momento, o recurso disponível é suficiente para suprir a demanda de quitação. Com a efetivação do trabalho de conscientização e estreitamento das relações com os demais órgãos que atendem o mesmo público, acredita-se que haverá uma redução maior em questão de valor e número de atendimento, pois estas famílias estarão respaldadas em outras esferas e o atendimento de quitação não será alternativa para manutenção da alimentação, da saúde e outras necessidade básicas.

Enquanto política de saneamento, o DAAE através do Fundo Social consegue ponderar a questão da sustentabilidade da receita institucional, sem interromper o fornecimento de água, harmonizando os interesses e necessidades de ambos, população e instituição.

Considerando as sugestões apresentadas pelos entrevistados e diante dos resultados da pesquisa elaborou-se uma opção de atendimento no serviço social do DAAE de forma a otimizar as solicitações, diminuir o montante de requerimentos de quitação existentes no serviço social, facilitar a dinâmica de vida dos beneficiários e garantir a estes um atendimento unificado das políticas sociais do município. Dessa forma construímos algumas orientações, aqui entendidas como subsídios a ser apresentados à gestão pública municipal, como parte dos compromissos de uma pesquisa que se propõe a ter retorno social.

Todos os solicitantes continuarão a dirigir-se ao departamento para dar entrada no pedido de quitação. Quando se tratar de famílias comprovadamente inseridas no Programa Bolsa Família ou Programa de Habitação Popular, este último, dentro do período de um

ano, considerando que passaram por avaliação socioeconômica para inclusão nos programas mencionados, não será necessário agendamento com o serviço social do DAAE. O mesmo acontece com famílias acompanhadas pelo CRAS ou outro órgão de políticas públicas mediante encaminhamento da assistente social responsável, impresso ou por e-mail. Em ambos os casos, o procedimento estará vinculado ao consumo per capita de 6m³.

Novas famílias, sem precedentes, terão agendado atendimento no serviço social para entrevista social, elaboração do cadastro e, se necessário, encaminhamento para outros serviços que contribuam para enfrentamento da situação de risco.

Em casos de reincidência, serão realizadas visitas domiciliares e mantendo-se a situação, sugere-se o contato com outros serviços de assistência social ou de enfrentamento à exclusão social. Entendendo que *a priori*, as famílias procuram a quitação devido a uma situação pontual e passageira, a reincidência sugere uma situação permanente em que a família, por si só, não consegue resolver.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a análise do presente estudo a partir das reflexões de Frey (2000), podemos considerar que a questão da falta de água para algumas famílias, com a prática da interrupção do fornecimento de água por falta de pagamento, gerou um problema para tais famílias atingidas. Posteriormente, esse problema foi percebido pela classe política e pela administração pública e ao ganhar relevância de ação, do ponto de vista político e administrativo, passa a ser visto na dimensão material e concreta do sistema político, ou seja, como perspectiva de uma política pública.

Percebemos um descompasso entre as políticas de saneamento e de proteção social, essa falta de conexão entre as Políticas Públicas no Brasil acaba por se refletir na esfera do governo municipal.

O acesso à água potável apresenta características antagônicas ou controversas. Se for entendido, conforme a LOAS, como um serviço de garantia de atendimento das necessidades básicas, estaria incluso na política de proteção social e, dessa forma, sem prévia contribuição. Porém dentro da política nacional de saneamento, estabelece-se a cobrança pelo uso da água.

Ao disponibilizar dentro de sua ação social o termo, o parcelamento e a quitação, o DAAE transpassa questões de infraestrutura dentro da política de saneamento ambiental, atingindo um patamar de política de inclusão social. É a criação do Fundo Social que traz essa conotação de inclusão.

Analisando o Fundo Social do DAAE, como subsídio, conforme relatado anteriormente, esse, através do serviço de quitação das contas de água em débito de família em situação de dificuldade financeira, pode ser enquadrado na Política de Segurança Hídrica, pois de certa forma, trata-se do direito humano do acesso à água para alimentação e assegura, em princípio, sua democratização.

O Fundo Social, embora criado em caráter assistencial, poderia ter sido pautado segundo as diretrizes nacionais de saneamento em articulação com outras políticas públicas, se proporcionasse a universalização do acesso e articulação no combate à pobreza e à saúde. Mas ainda não está integrado nem mesmo com outras instâncias de política pública no âmbito municipal, tratando-se apenas de uma ação isolada.

O programa de quitação do DAAE através do Fundo Social de certa forma preenche essa lacuna entre as políticas citadas, ainda que não de forma integral, pois não há informações sobre a abrangência a todas as famílias que dele necessitam.

O Fundo Social vem ao encontro da defesa pela universalização dos direitos humanos, ainda que o fornecimento de água tenha um custo, o acesso a este produto torna-se possível a toda população do município, através do serviço de quitação.

Ao optar pela tarifa social, o DAAE segue as diretrizes nacionais para o saneamento básico no que diz respeito a considerar categorias de usuários e quantidade de consumo, visando o atendimento dos usuários de menor renda. Um problema com a quantidade de consumo seria o de talvez não contemplar famílias numerosas de baixa renda.

Contrariando o histórico de financiamento de políticas públicas no Brasil, o Fundo Social não é mantido pelos pobres. Sendo subsidiado pela porcentagem em relação à receita total, referente às taxas, não há restrição de categorias. Dessa forma, residências, imóveis comerciais, indústrias, sejam de pequeno, médio ou grande porte, pessoa física ou jurídica, todos contribuem para manutenção do fundo. A quantia a ser financiada por cada um depende do consumo de água gasto mensalmente.

A lei municipal de criação do fundo deixa clara a origem do recurso, mas é abrangente ao definir apenas dois critérios, deixando ao superintendente os procedimentos de normatização, que acabou por não o fazer. Isso apresentou pontos positivos e negativos, pois ao deixar em aberto, permitiu ao serviço social estruturar e consolidar procedimentos de atendimento que buscassem atender à demanda efetiva, considerando que os critérios utilizados são menos restritos que os utilizados pelos programas de assistência social. Em geral, dessa forma, diminuem a exclusão social. Como aspecto negativo, corre-se o risco da falta de critérios estabelecidos pela superintendência abrir espaço para interferências de terceiros, expresso em procedimentos típicos de uma estrutura política com traços marcadamente clientelista.

Como a lei não estabelece um órgão fiscalizador, não há um acompanhamento do serviço prestado. O relatório enviado à Câmara Municipal não pode ser comparado a um trabalho de fiscalização, por ser apenas um procedimento.

Até o momento, a receita mensal é considerada satisfatória. Não há cálculos quantitativos em relação à disponibilidade orçamentária do Fundo Social, mas estima-se que se permanecer a mesma dinâmica nos próximos anos poderá haver a inversão da situação, mais solicitações de quitações do que o saldo existente.

No geral, prevalecem critérios sociais para atendimento das famílias, mesmo quando as famílias são encaminhadas por políticos. Embora o fundo esteja estabelecido como um direito, se este se mantiver desatrelado de outras políticas públicas não conseguirá alcançar seu devido status - de manutenção de um direito fundamental, pois a população em geral continuará visualizando o fundo social como uma boa ação do DAAE. Dessa forma, a cultura da dívida continuará se perpetuando.

Para avançar, percebeu-se que é preciso um diálogo na gestão pública. A começar por um diálogo institucional, encabeçado pelo Conselho Consultivo para uma avaliação da proposta do Fundo Social e levantamentos de possibilidade de melhoria e possível ampliação do serviço, assim como perspectivas de integração a outros serviços e programas de assistência social e enfrentamento à exclusão.

Assim como em outras políticas públicas, ocorreu uma segregação entre aqueles que formulam as políticas públicas de inclusão social e os que as implementam. A falta de compromisso por uma das partes ou em ambas, e no caso dos que as implementam, geralmente os técnicos, são ponto chave para o sucesso ou insucesso da operacionalização da ação.

Considera-se que a implementação do programa realizado pela equipe técnica não foi efetivamente acompanhada pelo órgão administrativo, no caso, conselho consultivo. O que se tem registro envolver apenas dados quantitativos, valor da arrecadação e número de atendimentos. Em nenhum momento desses dezoito anos de Fundo Social, houve um processo de avaliação do programa, a não ser um repensar a atuação profissional por parte do Serviço Social e adaptações no atendimento ao público para melhor desenvolvimento do processo.

Acredita-se ser necessário criar um espaço de avaliação e reformulação desse serviço, verificando o que foi feito até o momento e formular estratégias de melhorias do serviço prestado.

Para o grupo populacional presente neste estudo, a exclusão social está diretamente relacionada à situação de pobreza, na ausência de renda suficiente que lhe garanta uma qualidade de vida digna ou que, ao menos supra, suas necessidades básicas. É a parcela da população sem acesso a bens e recursos oferecidos pela sociedade e privada da convivência social.

A exclusão social vivenciada por esta população específica abrange seus diversos âmbitos conceituais: econômico (renda insuficiente ou inexistente), trabalho (desemprego e emprego informal), formativa (baixa escolaridade), territorial (bairros periféricos sem muita infraestrutura) e cidadania (falta de acesso à proteção social ou restrição ao exercício pleno da cidadania).

Os resultados apresentados sugerem a existência de segregação urbana no município de Araraquara, havendo concentração de classes sociais menos favorecidas em determinadas regiões ou bairros da cidade, as quais por vezes, não possuem todas as condições de moradia e serviços.

A especulação imobiliária por parte de incorporadores, que controlam e supervalorizam as melhores localizações, somada à política habitacional do município que constrói empreendimentos para população de baixa renda em regiões distantes da área urbana são fatores determinantes para consolidação da segregação urbana.

A maioria da população pouco pode pagar por moradia, dessa forma suas escolhas são limitadas. Tendem a partir para regiões onde o custo com moradia é menor, geralmente lugares esses com deficiência de serviços públicos, situação que acaba por gerar uma condição de vida precária.

Os dados apresentados nos dão um panorama das limitações sofridas por estas famílias. Questiona-se como se dará o pagamento das contas de água, se não houver uma correlação com políticas públicas de acesso ao trabalho e capacitação para que ela, por si só, tenha condições de crescer de forma autônoma, saindo do currículo de exclusão.

Dessa forma, não há como se pensar em cidadania, se a atenção desse grupo analisado, concentra-se na busca pela sobrevivência; se este faz parte de uma classe negativamente privilegiada e que não se apropria do capital cultural, entendido por conhecimento técnico e escolar, e o capital econômico.

Ao criar o Fundo Social, o DAAE foi além de sua vocação de infraestrutura para saneamento básico, ascendendo para uma política de inclusão social, ao garantir o direito à água potável a toda a população municipal de forma universal e igualitária, reduzindo a precariedade nas condições de habitabilidade e viabilizando questões de alimentação, saúde e convivência social.

Podemos considerá-lo, no entanto, como um instrumento de enfrentamento à exclusão social, apresentado no bojo da teoria que trata da exclusão social a partir da privação do acesso à água, da renda e de políticas públicas.

O Fundo social, enquanto instrumento pontual é efetivo. O pagamento das contas de água pelo Fundo Social garante o acesso à água potável para famílias em situação de vulnerabilidade social, dessa forma, cumprindo o princípio da universalização. Por outro lado, assegura a sustentabilidade econômica financeira, uma vez que as contas de água que porventura não seriam pagas, são salgadas através do uso do Fundo Social.

Apesar de haver a retirada de 1% da arrecadação do DAAE e o depósito desse recurso ser feito em conta vinculada destinada a esse programa, essa diminuição é diluída quando se tem o retorno das quitações das contas em atrasos. Além dos benefícios da diminuição de processos de execuções fiscais de cobrança, há a consequente volta das pessoas, antes em débito e inabilitadas de terem acesso ao sistema de abastecimento de água, ao sistema de consumo, acarretando na diminuição da incidência de fraudes ocasionadas pelo abastecimento suprimido. Equaciona-se a questão da manutenção e sustentabilidade da receita institucional, sem interromper o fornecimento de água, compatibilizando os interesses e necessidades de ambos, população e instituição.

Durante a realização deste trabalho, tivemos conhecimento de duas cidades que têm discutido a implantação de um fundo social para os departamentos de água. Américo Brasiliense que já possui lei de criação aprovada, porém o serviço ainda não foi efetivamente implantado e, em Barretos, onde a proposta encontra-se na Câmara Municipal. Em ambos os casos, a iniciativa partiu de pessoas que viveram a experiência do Fundo Social do DAAE, no caso um servidor e um ex-servidor desta autarquia e que compartilharam com tais cidades. A reprodução dessa experiência nos dá indicativos de que se trata de uma boa proposta.

Este trabalho nos proporcionou discutir a questão da exclusão social e integração de políticas públicas nesta área a partir de uma experiência única.

Dada a quase inexistência de estudos sobre Fundos desta natureza, foi possível demonstrar a existência de uma relação entre exclusão social e segregação espacial. Comprovou-se a falta de integração entre as políticas públicas de combate à exclusão social, o que se agrava em situações de mudança da gestão local, que implicam em uma clara falta de vontade política de organizar, efetivamente, redes sociais de enfrentamentos a quadros de pauperização.

O fato de terem sido desvendados, através da análise de um fundo municipal, entraves de uma política desintegrada, pode favorecer a oferta de subsídios para o redesenho da política com impactos sensíveis para o ciclo de desenvolvimento local.

Ao ter escolhido como tema de dissertação, a discussão da inclusão do Fundo Social do DAAE no campo dos direitos e do enfrentamento à exclusão social, possibilitou-me avaliar os limites e perspectivas de minha própria trajetória profissional, o que representa sem dúvida um desafio teórico-metodológico, por ter-me permitido fazer avaliações e pensar em sugestões sobre a prática do Fundo, fornecendo, assim uma modesta contribuição à produção de conhecimento com retorno social.

6. REFERÊNCIAS

ALVINO-BORBA, A; MATA-LIMA, H. Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. **Serviço Social e Sociedade**. n. 106, abr.-jun. 2011. P. 219-240.

ARARAQUARA. **Lei Municipal 1.697, de junho de 1969**. Cria o Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara (DAAE) e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.camara-arq.sp.gov.br>>. Acesso em: 10 jan. 2013

_____. **Lei Municipal 5.786, de março de 2002**. Dispõe sobre a remissão de débitos de consumidores junto ao Departamento Autônomo de Água e Esgoto - DAAE - e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.camara-arq.sp.gov.br>>. Acesso em: 01 mai. 2014.

_____. **Lei Municipal 6.082, de janeiro de 2004**. Cria o Fundo Social do Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara - DAAE, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.camara-arq.sp.gov.br>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

_____. **Lei Municipal 6.320, de outubro de 2005**. Disponível em: <<http://www.camara-arq.sp.gov.br>>. Acesso em: 20 fev. 2014.

ARARAQUARA. **Secretaria Municipal de Habitação**. Disponível em: <<http://prototipo.techs.com.br/prefeituraararaquara2012/Pagina/Default.aspx?IDPagina=2035>>. Acesso em: 01 mar. 2015.

BARBOSA, M. B. **Direito à água: o acesso à água como direito humano**. 2008. Dissertação (Mestrado em Direito)– Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 2008. Disponível em: <http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Direito_Barbosa_MB_1.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2013.

BAUMAN, Z. **O mal-estar da pós-modernidade**. Tradução Mauro Gama, Claudia Martinelli Gam; revisão técnica Luis Carlos Fridman. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

BERETTA, R. C. S.; PASTRELLO, P. A.; SILVA, A. L. Fundo Social do DAAE como garantia de direitos. **Anais da III Semana do Serviço Social do IMESB**. Bebedouro: [s. n.], 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 04 mai. 2014.

_____. **Decreto Federal 7.217, de junho de 2010**. Disponível em: <www2.camara.leg.br>. Acesso em: 30 set. 2013.

_____. **Lei Federal 11.445, de janeiro de 2007**. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/11445.htm>. Acesso em: 14 abr. 2014.

_____. **Lei Federal 9.433, de janeiro de 1997.** Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9433.htm>. Acesso em: 15 abr. 2014.

_____. **Lei Federal 8.742, de dezembro de 1993.** NOBSUAS. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm>. Acesso em: 23 abr. 2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília, 2004.

_____. **CRAS – Implantação.** Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-especial-basica/cras-centro-de-referencias-de-assistencia-social/cras-implantacao>>. Acesso: 15 dez. 2014.

CAPELLA, A. C. N. Perspectivas teóricas sobre o processo de formulação de políticas públicas. In: HOCHMAN, G.; ARRETICHE, M.; MARQUES, E. (Orgs.). **Políticas públicas no Brasil.** Rio de Janeiro: Fio Cruz, 2007. p. 87-122.

DAVID, E. **Morar e viver no Selmi-Dei:** conquista e apropriação do espaço na periferia de Araraquara. Dissertação (Mestrado em Sociologia)– Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista, Araraquara. 1993.

_____. **Departamento Autônomo de Água e Esgotos.** Disponível em: <http://www.daaeararaquara.com.br>. Acesso: 30 abr. 2014.

_____. **Ato 157, de maio de 1987.** Estabelece novos preços de abastecimento de água e de coleta de esgoto.

_____. Conselho Consultivo. **Resolução 178, de maio de 1997.**

FARIA, C. A. P. Ideias, Conhecimento e Políticas Públicas: Um Inventário Sucinto das Principais Vertentes Analíticas Recentes. **Revista Brasileira de Ciências Sociais.** v. 18, n. 51, fev. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v18n51/15984.pdf>>. Acesso: 03 mar. 2014.

FREY, K. Políticas Públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e políticas públicas.** n. 21, jun. 2000. Disponível em: <<http://www.en.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/viewFile/89/158>>. Acesso em: 02 jun. 2013.

FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS. **Perfil Municipal.** Disponível em: <<http://produtos.seade.gov.br/produtos/perfil/perfil.php>>. Acesso em: 03 nov. 2014.

FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS. **Índice Paulista de Vulnerabilidade Social:** versão 2010. Disponível em: <<http://www.iprsipvs.seade.gov.br/view/index.php>>. Acesso em: 30 jan. 2015

GOMES, M. A.; PEREIRA, M. L. D. Família em situação de vulnerabilidade social: uma questão de políticas públicas. **Ciências e Saúde Coletiva**. v. 10, n. 2, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000200013>. Acesso em: 05 set. 2013.

HUNT, L. **A invenção dos direitos humanos**: uma história. Tradução Rosaura Eichenberg. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Sinopse do censo demográfico 2010**: São Paulo. Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=212&uf=35>>. Acesso em: 04 abr. 2014.

MANÉCOLO, F. Uma cidade chamada Selmi Dei. **Kappa Magazine**, Araraquara, ano 2, edição 41, n.16, 10 de abril de 2012. Disponível em: <www.revistakappa.com.br>. Acesso em: 18 dez. 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **O Direito Humano à Água e ao Saneamento**: marcos. Disponível em: <http://www.un.org/waterforlifedecade/pdf/human_right_to_water_and_sanitation_milestones_por.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2015.

PENAPÓLIS. **Lei Municipal 1.437, de dezembro de 2006**. Cria o Programa de Saneamento para famílias de extrema pobreza. Disponível em: <<http://www.daep.com.br/principal/legislacao.php>>. Acesso em: 19 ago. 2013.

_____. **Lei Municipal 777, de dezembro de 1.998**. Código Tributário Municipal. Disponível em: <<http://www.penapolis.sp.gov.br/servicos.php?codigo=7>>. Acesso em: 09 nov. 2014.

_____. **Arrecadação**. Disponível em: <<http://penapolis.sp.gov.br/arrecadacao.php>>. Acesso em: 08 nov. 2014.

SALVADOR, E. Fundo Público e o financiamento das Políticas Sociais no Brasil. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 14, n. 2, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/12263>>. Acesso em: 04 mar. 2014.

SANTONI, L. Fundamentação teórica: estado e políticas públicas. In: _____. **Saneamento básico e desigualdades**: o financiamento federal da política pública (2003 – 2009). 2010. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010. cap. 1. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/7847>>. Acesso em 19 ago. 2013.

SECCHI, L. Ciclo de políticas públicas. In: _____. **Políticas Públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Ceangage Learning, 2011. cap. 3. Disponível em: <<http://encontroprogramadeproteção.wordpress.com/20011/11/ciclo-de-polc3adticas-pc3babblicas.pdf>>. Acesso em 05 mar. 2015.

SIMÕES, C. A lei orgânica da assistência social – LOAS. In: _____. **Curso de direito do serviço social**. São Paulo: Cortez, 2012, parte 4.

SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S.A. **Resolução Tarifária nº 01/2013**. Disponível em: <<http://www.sanasa.com.br/document/noticias/1566.pdf>>. Acesso em: 30 nov. 2013.

_____. **Atendimento Social ao Cliente**. Disponível em: <http://www.sanasa.com.br/conteudo/conteudo2.aspx?f=G&par_nrod=1804>. Acesso em: 30 nov. 2013.

_____. **Resolução Tarifária nº 01/2012**. Disponível em: <<http://www.sanasa.com.br/document/noticias/1524.pdf>>. Acesso em: 08 nov. 2014.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 16, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>>. Acesso em: 09 jan. 2014.

_____. Estado da arte da pesquisa em políticas públicas. In: HOCHMAN, G; ARRETCHE, M; MARQUES, E. (Orgs.). **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: Fio Cruz, 2007. p.65-86.

SPERANDIO, M. A receita para sair da fossa. **Veja**. Editora Abril, ed. 2241, ano 44, n. 44, nov. 2011. p. 154-155.

STOER, S. R.; MAGALHÃES, A. M.; RODRIGUES, D. **Os lugares da exclusão social: um dispositivo de diferenciação pedagógica**. São Paulo: Cortez, 2004.

VIANA, A. L. **Abordagens metodológicas em políticas públicas**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewFile/8095/6917>>. Acesso em: 09 jan. 2014.

ZIONI, F. Exclusão social: noção ou conceito? **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 15, n. 3, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v15n3/03.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2013.

7. APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro elaborado pela pesquisadora para a realização de entrevista com os representantes de famílias que contam com o subsídio de quitação de débitos. Elaborado pelo autor, 2016.

ROTEIRO DA ENTREVISTA COM OS REPRESENTANTES DE FAMÍLIAS QUE RECEBERAM QUITAÇÃO

Programa de Pós Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA / 2013

Dados de controle:

No. _____ Data: ____/____/____

Local: _____

Nome do entrevistado: _____

Questões

1. Você conhece o Fundo Social? O que ele faz?
2. Como ficou sabendo do Fundo Social?
3. Comente um pouco sobre como estava a situação da família no momento em que solicitou a quitação.
4. Teve dificuldade em obter informações sobre o Fundo Social?
5. Teve alguma dificuldade em relação a regras (documento do imóvel, renda familiar) para quitação?
6. Quem encaminhou você para o serviço social do DAAE?
7. Qual é a ação do fundo social na família? Em que interfere?
8. Você se lembra de quantas vezes recebeu a quitação?
9. Por que teve reincidência?
10. Quando foi a última vez que utilizou o fundo?
11. Mudou alguma coisa na família depois do último atendimento para não precisar mais se utilizar do fundo novamente?
12. A quantidade de quitadas foi o que a família precisava?

13. Como é precisar do Fundo Social do DAAE?
14. Faz diferença na vida família ser atendida com quitação das contas em atraso? Por quê? Dê um exemplo?
15. Na sua opinião, quem são as famílias que deveriam receber quitação.
16. Você é atendido por outros programas ou serviços sociais do município? (Isso pode incluir acompanhamento no CRAS, saúde, escola)
17. Durante seu atendimento com a assistente social do DAA, recebeu algum encaminhamento ou orientação em relação a outro serviço público?
18. Como você acha que o serviço social do DAAE e a Secretaria de Assistência Social poderiam trabalhar juntos, considerando que muitas famílias são atendidas nos dois órgãos?
19. O que você acha que as pessoas pensam sobre o Serviço Social do DAAE?
20. Nos setores do DAAE pelo quais você passou, como foi o atendimento?
21. Você considera necessário mudar algo nos procedimentos para quitação das contas? O que?
22. Ponto forte do Fundo Social
23. Ponto fraco do Fundo Social
24. Já teve água cortada?
25. Qual a importância da água?
26. Todos deveriam ter direito a água potável? Por quê?
27. Cite alguns direitos dos cidadãos.
28. Ao quitar as contas de água atrasada, o DAAE presta uma ajuda à família ou garante um direito?
29. O que é exclusão social, na sua opinião?
30. Em sua opinião existem na cidade ações que contribuem a enfrentar a exclusão social (quando uma família ou pessoa não tem acesso aos bens e recursos, ou é impedida de crescer por conta própria)? Quais seriam?
31. Existem bairros em que é maior a exclusão social?
32. Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa que não tenha sido abordado?

APÊNDICE B – Roteiro para a realização de entrevista com os gestores do Fundo DAAE.
Elaborado pelo autor, 2013.

ROTEIRO DA ENTREVISTA COM OS GESTORES

**Programa de Pós Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente do
Centro Universitário de Araraquara – UNIARA / 2013**

Dados de controle:

No. _____ Data: ____/____/____

Local: _____

Nome do entrevistado: _____

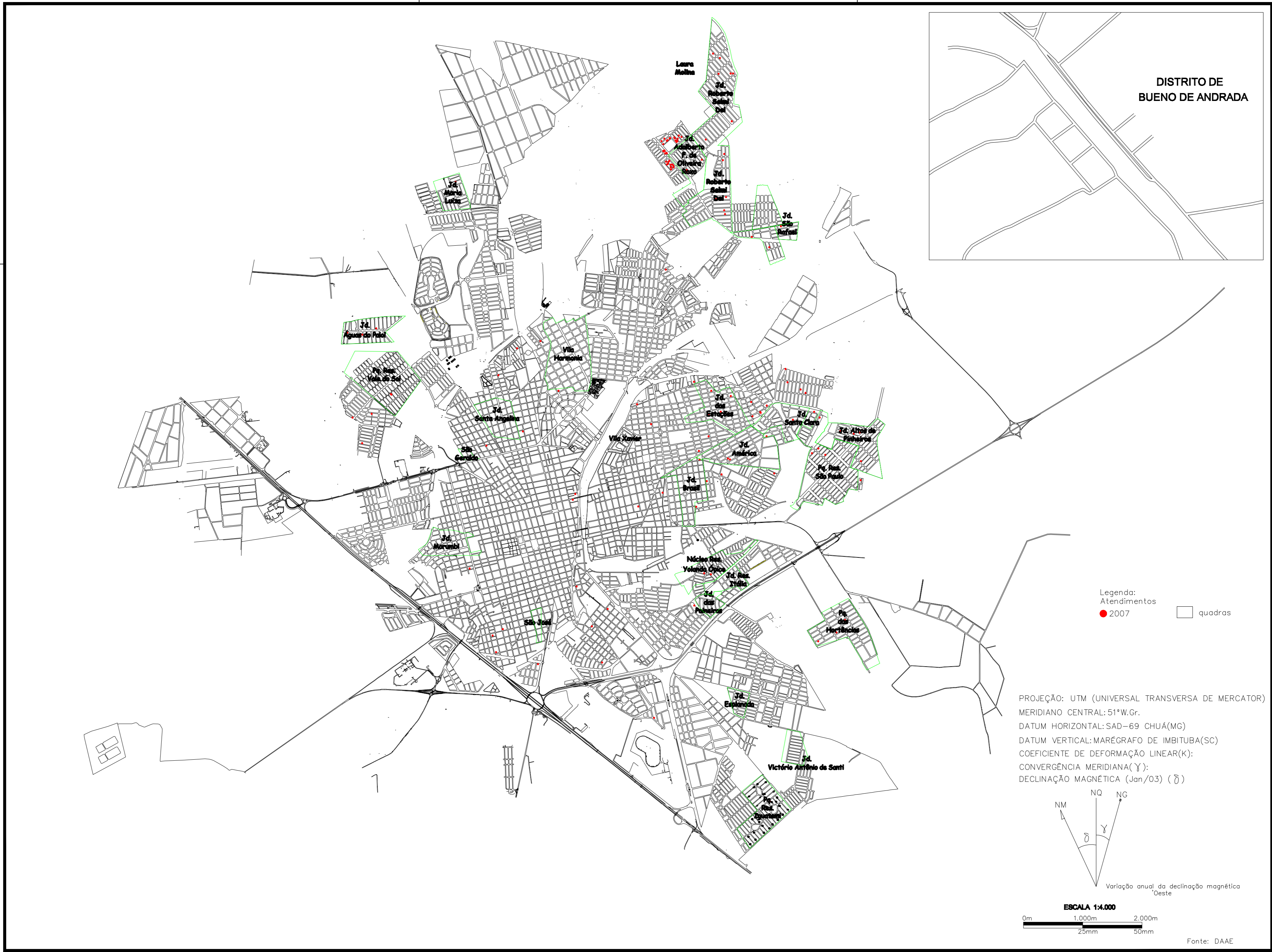
Questões

1. Falar sobre o Fundo Social do DAAE.
2. Relação do Fundo Social como direito à água?
3. O fundo social pode ser equiparado a uma política social?
4. Em que lugar o Fundo Social ficaria melhor?
5. Haveria outra forma de enfrentamento?
6. Por que não há planejamento em conjunto com a agenda oficial?
7. Possibilidade de planejamento junto aos reincidentes do serviço de quitação?
8. Função do fundo social é paliativo ou resolve em alguma parte?
9. Araraquara é considerada uma das cidades com melhor qualidade de vida, que oferece melhores condições de vida para a população. Como você analisa a situação da exclusão social neste contexto?

APÊNDICE C – Mapas referentes aos atendimentos realizados no mês de setembro entre os anos de 2007 e 2013.

APÊNDICE C.1 – Mapa das visitas/atendimentos realizadas no mês de setembro de 2007.

[continua]



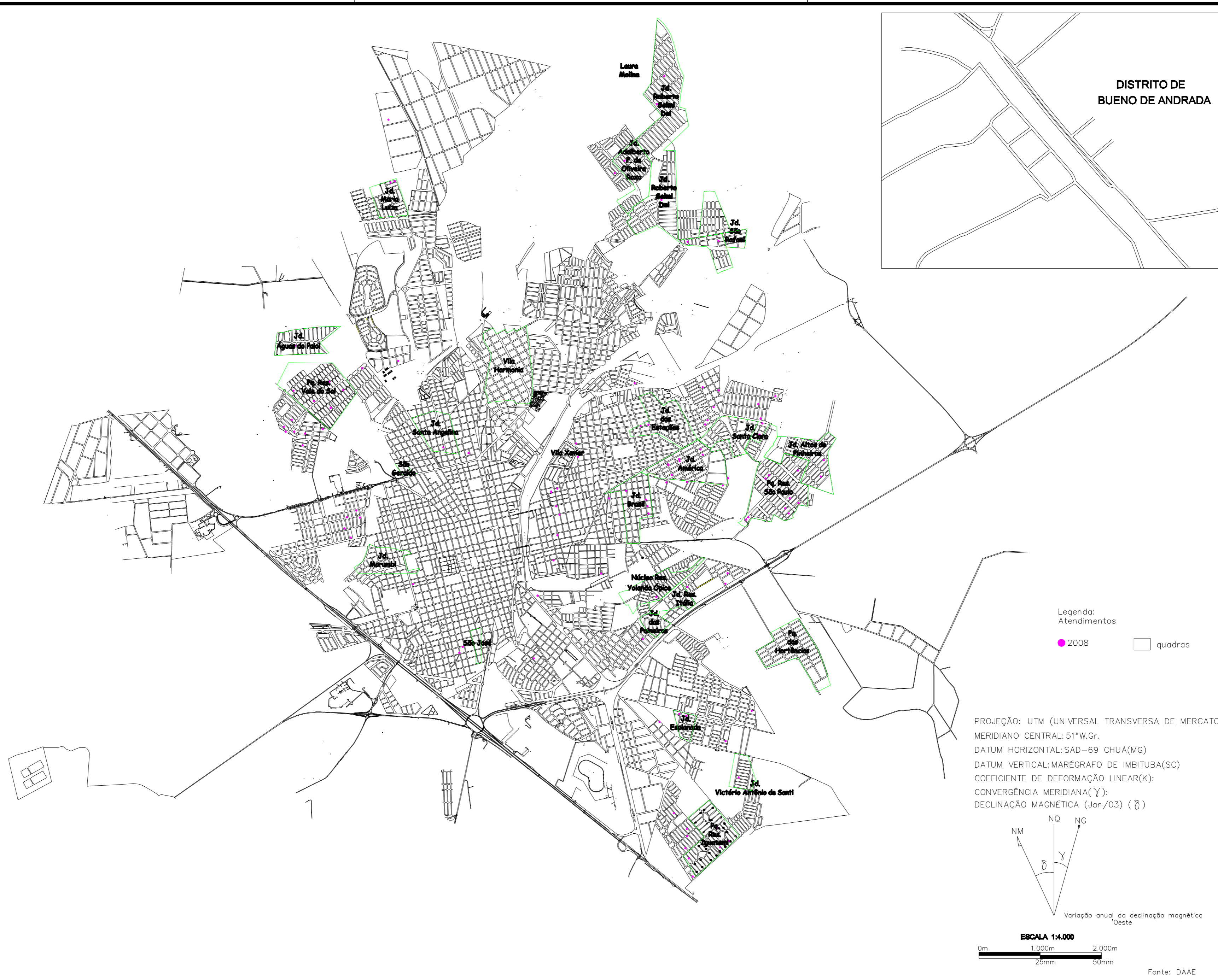
7

APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.2 – Mapa das visitas/atendimentos realizadas no mês de setembro de 2008.

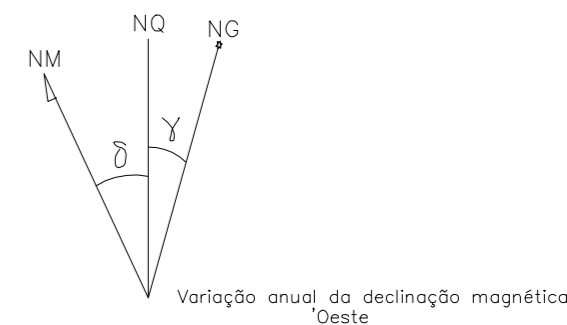
[continua]

DISTRITO DE BUENO DE ANDRADA



Legenda:
Atendimentos
● 2008
□ quadrados

PROJEÇÃO: UTM (UNIVERSAL TRANSVERSA DE MERCATOR)
MERIDIANO CENTRAL: 51°W.Gr.
DATUM HORIZONTAL: SAD-69 CHUÁ(MG)
DATUM VERTICAL: MARÉGRAFO DE IMBITUBA(SC)
COEFICIENTE DE DEFORMAÇÃO LINEAR(K):
CONVERGÊNCIA MERIDIANA(γ):
DECLINAÇÃO MAGNÉTICA (Jan/03) (δ)



ESCALA 1:4.000
0m 1.000m 2.000m
25mm 50mm

Fonte: DAAE

APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.3 – Mapa das visitas/atendimentos realizadas no mês de setembro de 2009.

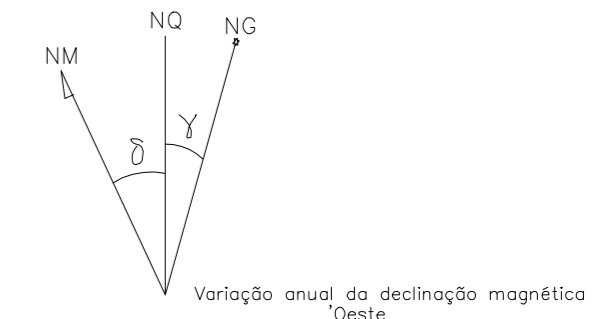
[continua]

DISTRITO DE BUENO DE ANDRADA



Legenda:
 Atendimentos
 ● 2009
 □ quadras

PROJEÇÃO: UTM (UNIVERSAL TRANSVERSA DE MERCATOR)
 MERIDIANO CENTRAL: 51°W.Gr.
 DATUM HORIZONTAL: SAD-69 CHUÁ(MG)
 DATUM VERTICAL: MARÉGRAFO DE IMBITUBA(SC)
 COEFICIENTE DE DEFORMAÇÃO LINEAR(K):
 CONVERGÊNCIA MERIDIANA (γ):
 DECLINAÇÃO MAGNÉTICA (Jan/03) (δ)



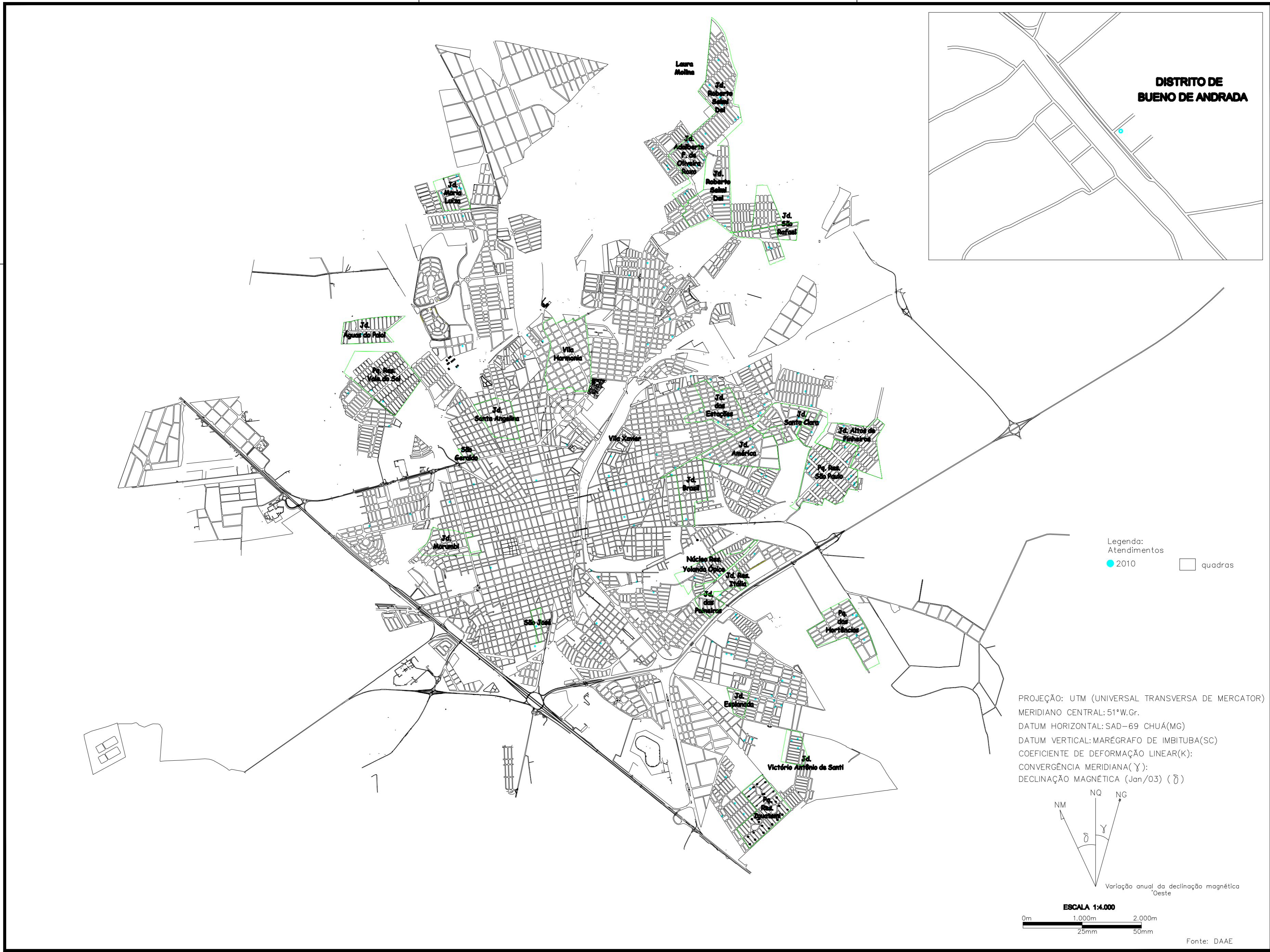
ESCALA 1:4.000
 0m 1.000m 2.000m
 25mm 50mm

Fonte: DAAE

APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.4 – Mapa das visitas/atendimentos realizadas no mês de setembro de 2010.

[continua]



APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.5 – Mapa das visitas/atendimentos realizadas no mês de setembro de 2011.

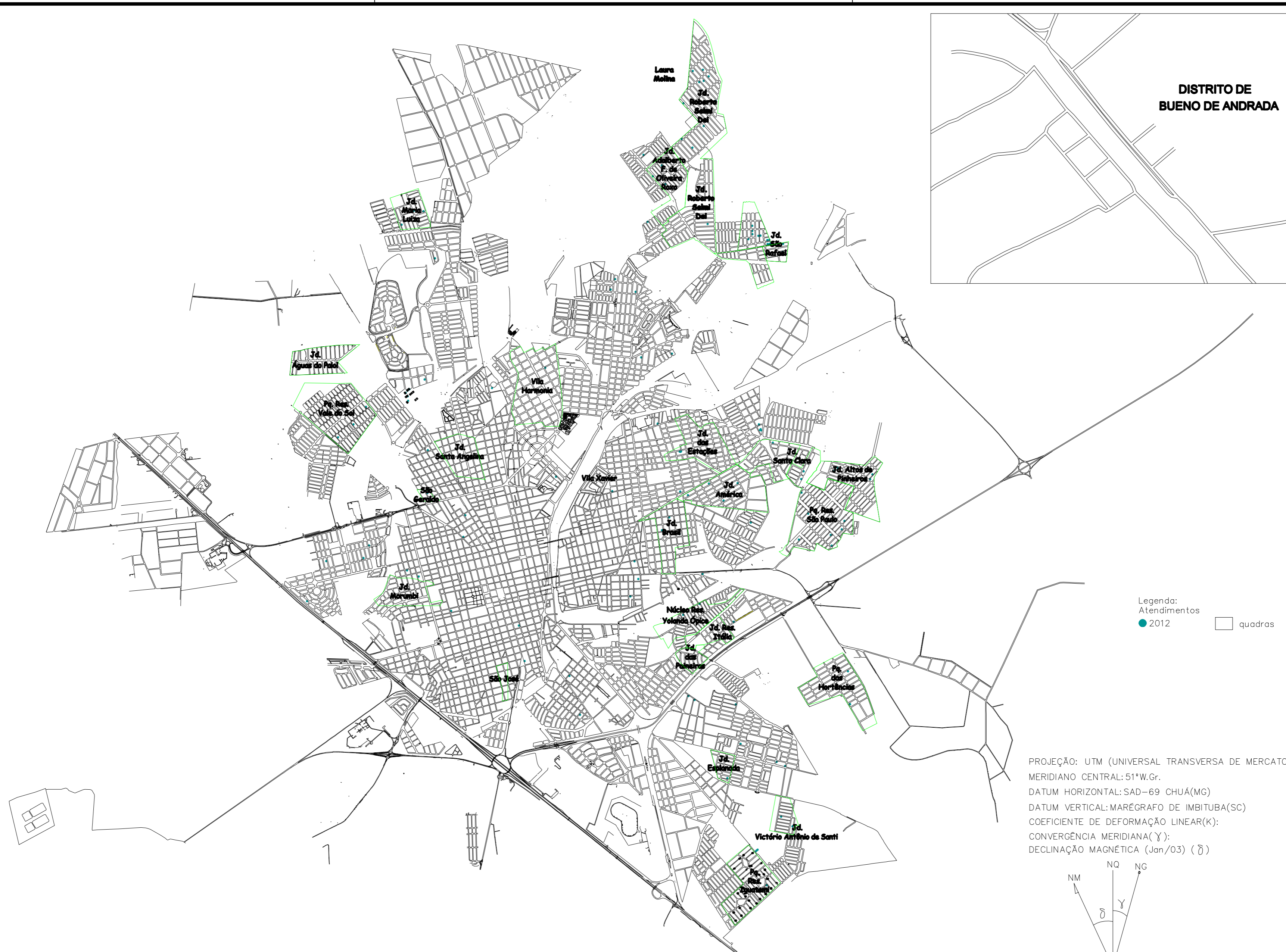
[continua]

APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.6 – Mapa das visitas/atendimentos realizadas no mês de setembro de 2012.

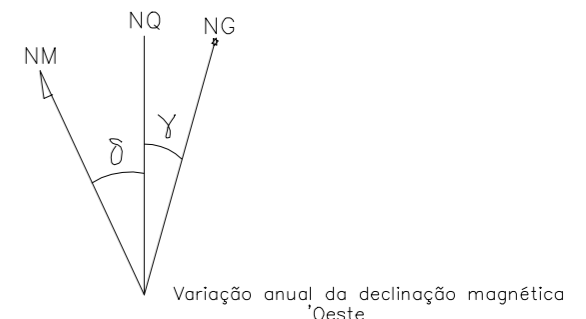
[continua]

DISTRITO DE BUENO DE ANDRADA



Legenda:
 ● 2012
 □ quadrados

PROJEÇÃO: UTM (UNIVERSAL TRANSVERSA DE MERCATOR)
 MERIDIANO CENTRAL: 51°W.Gr.
 DATUM HORIZONTAL: SAD-69 CHUÁ(MG)
 DATUM VERTICAL: MARÉGRAFO DE IMBITUBA(SC)
 COEFICIENTE DE DEFORMAÇÃO LINEAR(K):
 CONVERGÊNCIA MERIDIANA (γ):
 DECLINAÇÃO MAGNÉTICA (Jan/03) (δ)



ESCALA 1:4.000
 0m 1.000m 2.000m
 25mm 50mm

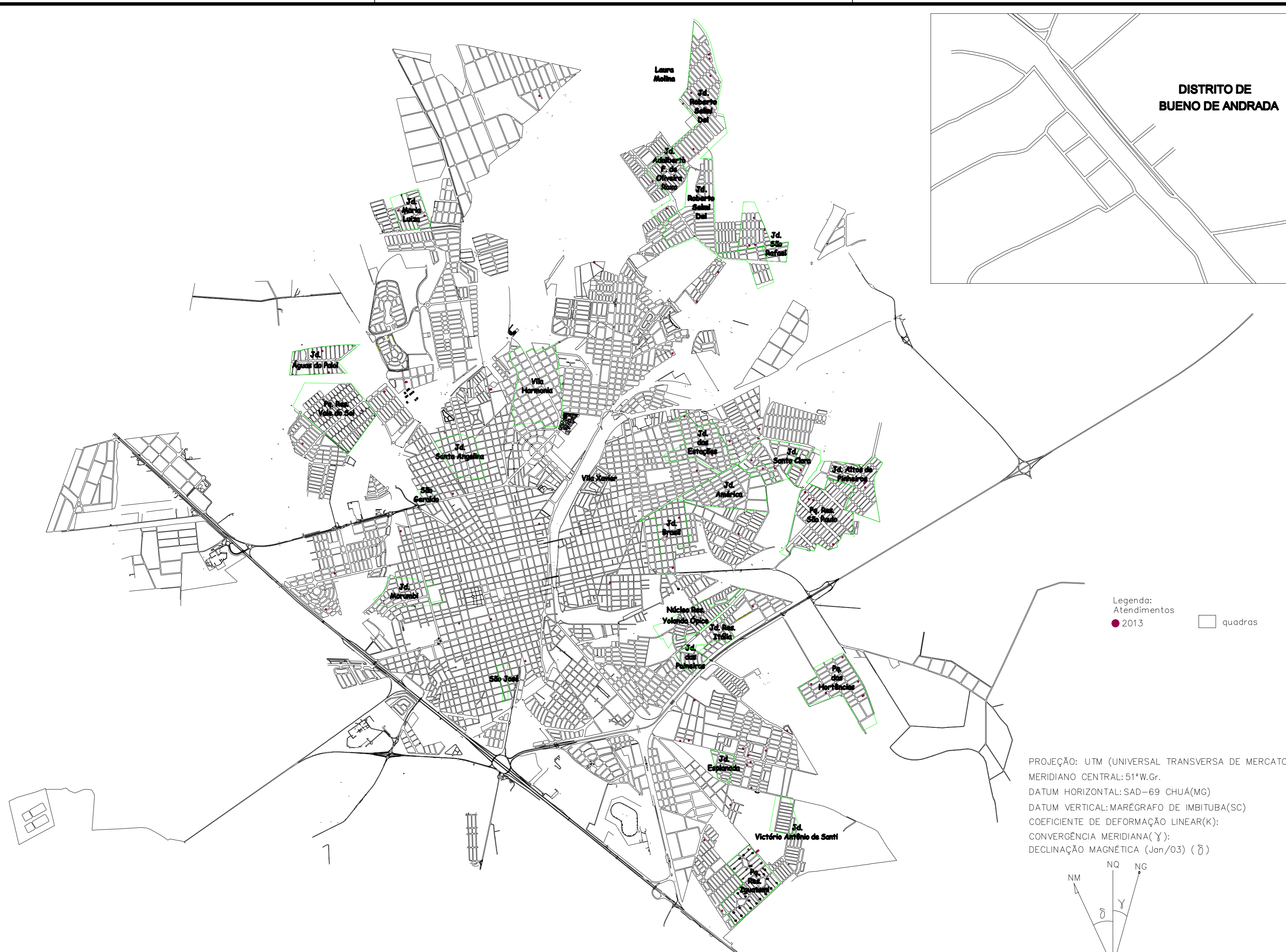
Fonte: DAAE

APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.7 – Mapa das visitas/atendimentos realizadas no mês de setembro de 2013.

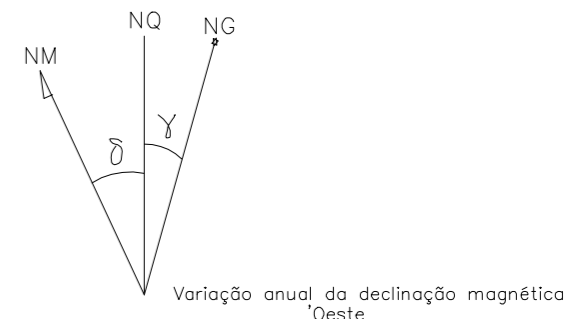
[continua]

DISTRITO DE BUENO DE ANDRADA



Legenda:
 ● 2013
 □ quadrados

PROJEÇÃO: UTM (UNIVERSAL TRANSVERSA DE MERCATOR)
 MERIDIANO CENTRAL: 51°W.Gr.
 DATUM HORIZONTAL: SAD-69 CHUÁ(MG)
 DATUM VERTICAL: MARÉGRAFO DE IMBITUBA(SC)
 COEFICIENTE DE DEFORMAÇÃO LINEAR(K):
 CONVERGÊNCIA MERIDIANA (γ):
 DECLINAÇÃO MAGNÉTICA (Jan/03) (δ)



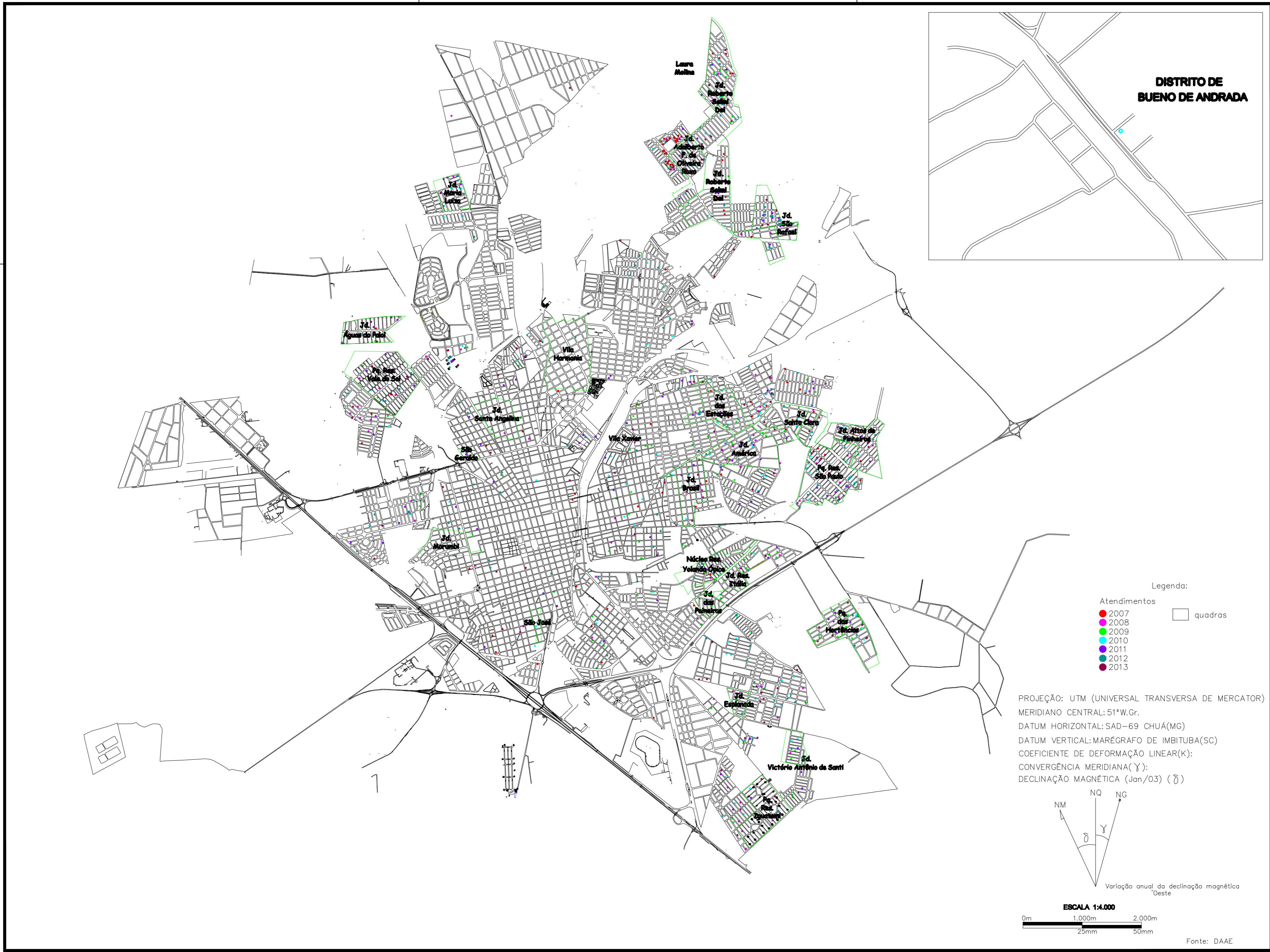
ESCALA 1:4.000
 0m 1.000m 2.000m
 25mm 50mm

Fonte: DAAE

APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.8 – Mapa geral da cidade.

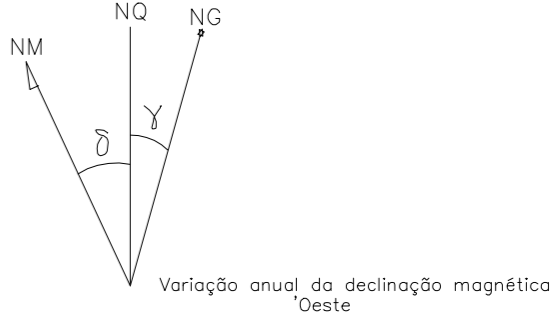
[continua]



DISTRITO DE BUENA DE ANDRADA

- Legenda:
- Atendimentos
 - 2007
 - 2008
 - 2009
 - 2010
 - 2011
 - 2012
 - 2013
 - quadras

PROJEÇÃO: UTM (UNIVERSAL TRANSVERSA DE MERCATOR)
 MERIDIANO CENTRAL: 51°W.Gr.
 DATUM HORIZONTAL: SAD-69 CHUÁ(MG)
 DATUM VERTICAL: MARÉGRAFO DE IMBITUBA(SC)
 COEFICIENTE DE DEFORMAÇÃO LINEAR(K):
 CONVERGÊNCIA MERIDIANA(γ):
 DECLINAÇÃO MAGNÉTICA (Jan/03) (δ)



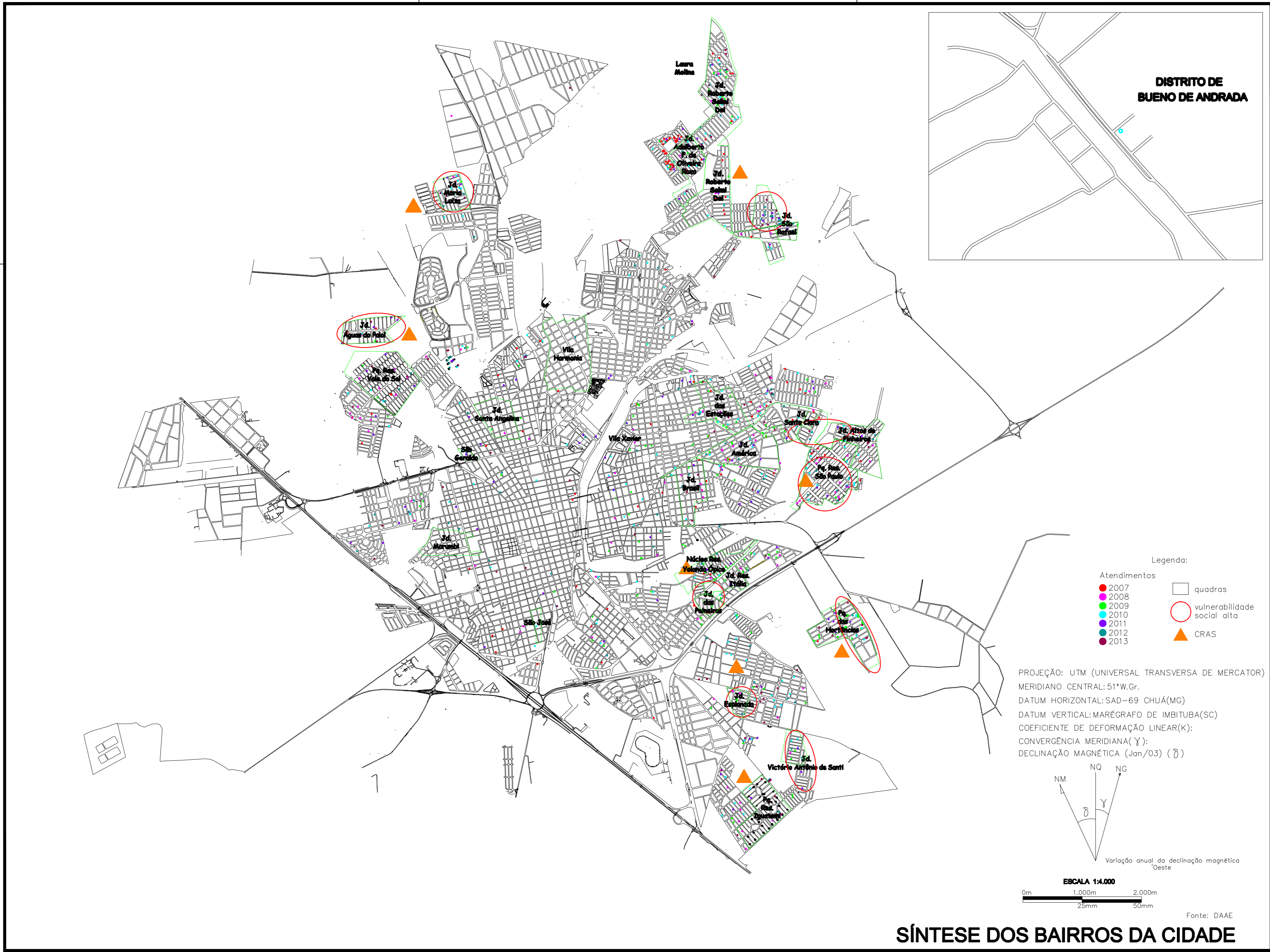
ESCALA 1:4.000
 0m 1.000m 2.000m
 25mm 50mm

Fonte: DAAE

APÊNDICE C – [continuação]

APÊNDICE C.9 – Mapa contendo a síntese dos bairros da cidade.

[continua]



8. ANEXOS

ANEXO 1 – Relação de beneficiários referentes ao mês de janeiro/2014.

Janeiro/2014					
Relação de contribuintes beneficiados com recursos do Fundo Social - Leis 6.082 e 6.192/04					
Qtd	Nome	Endereço	Reg. Atend.	Matrícula	Total (R\$)
1	ADRIANA APARECIDA PIRES	AV RENATO SANTINI - AV 2, 0567	6808905	649783	R\$ 170,66
2	ADRIANA DE LIMA RODRIGUES MONTEIRO	AV SEBASTIAO G. FERREIRA - R, 0602	6815405	345679	R\$ 183,47
3	ALESSANDRA APARECIDA SCHETTINI	RUA CLAUDIO DO AMARAL - 16, 0103	6838146	724599	R\$ 179,00
4	ALESSANDRA DOS SANTOS SANTANA	RUA DOS ESTADOS, 1239 CASA B	6743641	945188	R\$ 428,96
5	ALESSANDRA TEIXEIRA DE LIMA	AV DR ALBERT EINSTEIN, 0051 CASA A	6705731	531740	R\$ 391,14
6	ALINE CRISTINA ROSA	RUA PEDRO JOSE LAROCA, 2865 AP.41 BL.9	6825982	925756	R\$ 162,26
7	ALINE DE CASSIA MARTINEZ MAMANI	RUA PROF DR SALOMAO TABAK, 0815 FRENTE	6650392	315974	R\$ 392,79
8	ANA MARIA BENEDETTE ADORNI	RUA CASTRO ALVES, 0818 CASA B	6742742	674516	R\$ 162,95
9	ANA MARIA DAS DORES ORLANDO	RUA PST JOAO RODRIGUES RODRIGUES, 0076 FUNDOS	6850162	392448	R\$ 171,24
10	ANA PAULA DA SILVA	AV JOAQUIM VIEIRA DOS SANTOS, 2657	6835163	483117	R\$ 96,53
11	ANDREA MENDES BELARMINO	RUA VALDEVIR DE OLIVEIRA DIAS - 5, 0297	6774849	747823	R\$ 238,45
12	ANDREIA APARECIDA DE MELO	RUA 1 - CONJ HAB ARA I E J, 0310 AP 413 BL A	6856985	934216	R\$ 390,26
13	ANDREIA CONCEICAO PACHECO	AV ARLINDO R. DA COSTA - RUA 25, 0270	6832563	525944	R\$ 261,63
14	ANDREIA CRISTINA PEREZ DE LIMA	AV FRANCISCO DIAS - RUA 31, 0145	6764789	528510	R\$ 113,02
15	ANDREIA CRISTINA SANTOS DA SILVA	RUA VICTORIO ANTONIO DE SANTI, 131 CASA A	6847234	709808	R\$ 259,92
16	ANDREIA FABIANA RAMOS DOS SANTOS	AV EMILIO MASCIOLI, S/N L.17A-Q.77	6763588	530182	R\$ 205,43
17	ANDREZA CAMILLA SENNI	AV SAO GERALDO, 1390	6735959	233668	R\$ 587,94
18	ANGELICA DE JESUS BARBOZA	RUA JOSE RODRIGUES DOS SANTOS, 0682	6808999	714003	R\$ 296,70
19	APARECIDO LUIS SIMOES BARROSO	RUA PROF DORIVAL ALVES, 0292	6825370	369977	R\$ 676,24
20	CARINA DE MORAIS PIRES	RUA WALDEMAR ANGELIERI - 6, 0006	6739040	694398	R\$ 382,54
21	CARLOS ALBERTO LOURENCE	RUA DR ANTONIO PAULO IANNOTTI - RUA13, 0860	6808484	969834	R\$ 220,81
22	CLAUDIO DE OLIVEIRA	RUA JOSE DECIO TITA - RUA 12, 0120	6838502	133280	R\$ 296,90
23	CLAUDIRENE FERREIRA DOS SANTOS	RUA PEDRO JOSE LAROCA, 2865 AP.24 BL.6	6799345	924180	R\$ 171,87
24	CRISLEI LOPES LIMA	RUA ENG HERMINIO AMORIM JUNIOR, 0078	6785522	583502	R\$ 581,53

JAN14

137	SONIA HELENA VIEIRA ALVES	RUA MAJ ANTONIO DO AMARAL BIAVATTI, 0234	6748074	629499	R\$ 264,57
138	STEFANI ALINE DE CARVALHO	RUA BENTO RAMALHO MACHADO, 0210 APTO 203 A	6807828	884332	R\$ 165,98
139	SUELI FATIMA DE SOUZA LUCCAS	AV MADRE ASSUNTA PERONE, 0478	6763979	519707	R\$ 524,61
140	TANIA CRISTINA RODRIGUES DE OLIVEIRA	RUA ARMANDO BRESSAN, 0018 FRENTE	6821448	582174	R\$ 261,47
141	TANIA REGINA FREITAS GOUVEIA	AV JOAQUIM TEIXEIRA LEITE, 0110	6777201	840823	R\$ 180,28
142	VANESSA CRISTINA DE SOUZA	AV JOSE DA SILVA PEIXOTO, 0326	6786553	451274	R\$ 394,77
143	VANISE NUZIA DE OLIVEIRA	AV BENEDITO ALVES - RUA 37, 0055	6804390	766682	R\$ 180,09
144	VERA HELENA CAMARGO ALVES	AV SAO FRANCISCO XAVIER, 0025 A	6808824	415111	R\$ 298,21
145	WILSON DELVECHIO BARAO	AV MIGUEL BUCALEM, 0711 RESIDENCIA	6822525	633461	R\$ 199,71
146	WILSON PASSARELLI	RUA MANOEL DE OLIVEIRA E SILVA, 0297	6829252	587044	R\$ 404,94
147	ZENAIDE ANDREA DE CARVALHO	RUA ANGELINA BRESSAN DE SOUZA - 10, 0017	6796699	135801	R\$ 561,99
					R\$ 43.878,76


 GILZA L. I. DE CASTRO
 Assistente Social
 CRES. 20194


 VALENCIR DE FARIA
 Gerente Comercial
 Matr. 523

Engº GUILHERME FERREIRA SOARES
 Superintendente
 DAAE - Araraquara

24/01/2014

ANEXO 2 – Demonstrativo de execução do Fundo Social, dez/2013.



DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS
FUNDO SOCIAL
DEMONSTRATIVO DA EXECUÇÃO - 31/Dezembro/2013

Saldo do Exercício Anterior	291.603,44
Entradas no Exercício (A + B)	600.062,20
Saídas no Exercício (C)	(670.381,22)
Saldo do Exercício	221.284,42

RESUMO DA EXECUÇÃO

Movimentação Mensal	Total da Arrecadação (Água+Esgoto+TCPMA)	Calculo 1% (A)	Rendimentos Aplic.Financ.(B)	Pagamentos (C)	Nº Processo	Data	Consumidores Atendidos
Janeiro	5.115.574,49	51.155,74	1.518,65	47.787,03	003F/2013	31/01/2013	132
Fevereiro	5.400.163,01	54.001,63	1.243,50	48.414,48	003F/2013	28/02/2013	128
Março	4.401.925,34	44.019,25	1.458,78	64.315,31	003F/2013	28/03/2013	172
Abril	4.822.335,95	48.223,36	1.584,44	82.954,88	003F/2013	30/04/2013	203
Maiο	4.903.818,41	49.038,18	1.333,34	87.580,86	003F/2013	31/05/2013	237
Junho	4.794.495,09	47.944,95	1.195,53	73.967,80	003F/2013	28/06/2013	181
Julho	4.668.842,35	46.688,42	1.263,34	64.920,43	003F/2013	31/07/2013	175
Agosto	4.892.833,10	48.928,33	1.146,11	64.607,86	003F/2013	30/08/2013	188
Setembro	4.159.911,55	41.599,12	935,46	30.225,62	003F/2013	30/09/2013	93
Outubro	5.034.266,06	50.342,66	1.240,51	42.550,88	003F/2013	31/10/2013	126
Novembro	5.418.235,20	54.182,35	1.214,45	21.701,64	003F/2013	29/11/2013	63
Dezembro	4.830.794,47	48.307,94	1.496,16	41.354,43	003F/2013	31/12/2013	122
TOTAL	58.443.195,02	584.431,93	15.630,27	670.381,22	-	-	1820

ANEXO 3 – Ficha Social.

LAUDO TÉCNICO
Gerencia Comercial - Serviço Social

Ficha Social

Dt. Atend.: 07/05/2014

Ficha: 17017	Matricula: 123456	Nome: ANA LUCIA DA SILVA
---------------------	--------------------------	---------------------------------

I - Dados Pessoais:

<i>Endereço:</i> RUA			
<i>Bairro:</i> VILA			<i>CTPS:</i>
<i>Telefone:</i> 33332211		<i>RG:</i> 0	<i>CEP:</i> 14800-000
<i>Dt. Nasc.:</i> 01/01/1979		<i>CPF:</i> 000.000.000-00	<i>Renda:</i> 0,00
<i>Ocupação:</i> desempregada		<i>Est. Civil:</i> Casado(a)	<i>Escolaridade:</i> Fundamental Completa

II - Dados de Moradia:

Tipo de Moradia: Alugada

Proprietário: PROPRIETARIO

Inquilino: ANA LUCIA DA SILVA

Documentos apresentados:

Declar. Casa Cedida: () *Luz:* () *IPTU:* () *Contr. Aluguel:* () *Contr. Compra:* () *Outros:* ()

III - Levantamento Socio Familiar:

<i>Nome</i>	<i>Parentesco</i>	<i>Dt. Nasc.</i>	<i>Escolaridade</i>	<i>Ocupação</i>	<i>Renda</i>
João	Marido	01/01/1979	Fundamental Completo	pedreiro	800,00
Maria	Filho(a)	01/01/2000	Fundamental Incompleto	estudante	0,00

IV - Orçamento:

<i>Luz:</i>	50,00		
<i>Água:</i>	0,00	<i>Renda Familiar:</i>	800,00
<i>Gás:</i>	45,00	<i>Total da Despesa:</i>	800,00
<i>Aluguel:</i>	400,00	<i>Resultado apurado:</i>	,00
<i>SFH:</i>	0,00		
<i>IPTU:</i>	0,00	<i>No de pessoas da familia:</i>	3
<i>Medicação:</i>	0,00	<i>Calculo per capita:</i>	266,67
<i>Alimentação:</i>	305,00		
<i>Outros:</i>	0,00		

LAUDO TÉCNICO
Gerencia Comercial - Serviço Social
Ficha Social

Dt. Atend.: 07/05/2014

Ficha: 17017 Matrícula: 123456 Nome: ANA LUCIA DA SILVA

V - Classificação da Vulnerabilidade Familiar

Nível: MÉDIO Per capita entre 1/4 e 1/2 salário mínimo.

VI - Pontuação da Questão Psico-Social

- Portador de deficiências
- Pessoa idosa dependente ou doente
- Membro da família em unidade prisional ou prestando serviço comunitário
- Membro da família com doença crônica ou degenerativa
- Membro da família com outras doenças
- Não há indicadores psico-sociais
- Outros

VII - Problema de Água e Esgoto Apresentado

Falta de pagamento das ref. 01-02/14

VIII - Solicitação

- QUITAÇÃO com recursos do DAAE, caracterizando insuficiência de recursos financeiros no valor de R\$ 60,00.
- PARCELAMENTO no valor de R\$ 0,00 , além do consumo normal em 0 vezes.
- REPARCELAMENTO, no valor de R\$ 0,00.
- OUTROS, no valor de R\$ 0,00 .

IX - Relato do Serviço Social

07/05/14 -