

## Forneça um serviço melhor, o resto se seguirá. SWaCH PCMC levam os catadores de materiais recicláveis ao objetivo final.

### Antecedentes

Em 2008, após muitas décadas de trabalho independente, mais de mil catadores de materiais recicláveis em Pune estabeleceram sua própria cooperativa de negócios. Eles adotaram o nome SWaCH devido ao que ela representava: Solid Waste Collection and Handling (Coleta e Manejo de Resíduos Sólidos), que é o que os catadores de materiais recicláveis fazem, e também porque 'swach' em Marathi significa 'limpo', o que é o resultado de seu trabalho. Todos os lucros de suas atividades – coleta de materiais recicláveis de porta em porta, compostagem e produção de biogás – são divididos entre os membros da SWaCH. Seus clientes são a Corporação Municipal de Pune (PMC) e os cidadãos de Pune. A SWaCH coleta o lixo doméstico diário gerado pelas 280.000 famílias de Pune. Como resultado de sua colaboração com os catadores de materiais recicláveis de Pune, o PMC economiza aproximadamente Rs. 120.000.000 a cada ano.

Pimpri Chinchwad é uma cidadezinha em rápido crescimento nas fronteiras a nordeste de Pune. Uma região com aglomerados dispersos de casas, separadas por fábricas, que é agora habitada por 1,5 milhões de pessoas. Impressionada pelo trabalho feito pela SWaCH em Pune (e depois de muitos meses de negociações) a Corporação Municipal de Pimpri Chinchwad (PCMC) concedeu à SWaCH, em outubro de 2010, um contrato por cinco anos para manejo do sistema de coleta do resíduo sólido em dois de seus distritos municipais. O projeto devia começar imediatamente. A SWaCH nunca havia gerenciado um sistema mecanizado de coleta de lixo. Seus membros nunca haviam operado maquinário pesado e não tinham tempo suficiente para que cada um fosse treinado. Apesar disso, a SWaCH decidiu iniciar as operações em ampla escala no prazo – quaisquer problemas que surgissem seriam resolvidos no campo.

Seis meses mais tarde, a SWaCH tinha alcançado 200.000 famílias – cerca de 90% de todos os domicílios nos dois distritos municipais. Cento e dezesseis caminhões basculante operados pelas equipes de três membros coletaram 200 toneladas de lixo doméstico todos os dias.

### Desafios

Existem muitos modelos para operar serviços de coleta mecanizada. Todos eles envolvem investimentos consideráveis em maquinários, pessoal e treinamento. Eles também requerem um grande grau de cooperação entre os distintos acionistas na sua implementação. Por exemplo, a SWaCH somente lidava com a coleta primária e separação – todo o lixo biodegradável era então levado aos compactadores da PCMC para serem transferidos para o aterro sanitário. Isto exigia coordenação entre a PCMC e o pessoal da SWaCH sobre horários, locais



foto: A. Thavaraj

e volume das transferências de lixo. Os sistemas colapsam quando, por exemplo, um compactador de resíduos não aparece a tempo para descarregar em um caminhão de coleta. Desde que a SWaCH é a face visível de todo o sistema de coleta de lixo na PCMC, ela recebe a culpa por quaisquer deficiências no serviço.

“Ontem o conselheiro municipal local se queixou a respeito da falta de limpeza dos locais de coleta. Agora, eu sei que as equipes têm horários apertados e estão continuamente correndo contra o relógio. Eu posso sempre dizer, somente de olhar para um local de coleta, se o grupo estava apressado ou se ele estava apenas atrasado. Eu sei que estas queixas podem às vezes ser irritantes, mas eu as aceito como *feedback*. Estranhamente, eu aprecio as reclamações porque elas significam que ainda temos uma oportunidade de corrigir o problema!” disse Farooque, um coordenador da SWaCH PCMC.

Alcançar os moradores de Pimpri Chinchwad é o maior desafio da SWaCH. Muitos dos moradores são migrantes para a cidade e trabalham nos novos *call centers*, processadoras terceirizadas de negócios (BPO) e companhias de software que têm sido estabelecidas nos últimos cinco anos. A maior parte delas não está envolvida, financeira ou emocionalmente, no crescimento inclusivo dos novos bairros nas vizinhanças. Mais importante do que isso, os requisitos mandatórios de segregação das fontes de resíduos e as taxas de usuários não são, combinados, tão razoáveis – especialmente a parte relativa aos pagamentos.

“A SWaCH gasta dinheiro destinado a catadores de materiais recicláveis com viagens turísticas ao exterior”, disse um colunista de jornal citando o que dissera um conselheiro municipal que, por sua vez, estava citando (fora de contexto) um artigo de jornal sobre a participação do KKKPKP na Convenção das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (United Nations Framework Convention on Climate Change - UNFCCC), em Tianjin. Embora mais tarde tenha sido feita uma retratação, o dano já estava feito.

“Eu pago impostos. Acabo de pagar uma quantia exorbitante de impostos prediais. Por acaso o PCMC não deu algum dinheiro aos catadores de materiais recicláveis? Onde está sendo gasto todo esse dinheiro?”, perguntou um morador.

Muitos conselheiros do PCMC apoiam a SWaCH; o PCMC e o pessoal da SWaCH distribuiu panfletos e folhetos sobre os benefícios da separação para promover os novos serviços de coleta de lixo.

Por conseguinte, a melhor atividade de relações públicas da SWaCH, no entanto, veio a ser feita pelos seus próprios membros – as mulheres

que iam de porta em porta coletando materiais recicláveis. Seis meses depois que o serviço de coleta de lixo foi iniciado, muitos catadores relataram que os moradores de suas rotas estavam muito satisfeitos com o serviço:

“Os moradores da minha rota me oferecem chá todos os dias”.

“Uma pessoa deu quatro sáris novos para meu grupo”.

“Muitas vezes recebemos roupas usadas dos moradores. Elas são usadas, mas ainda servem. Ninguém espera, hoje, que os catadores de materiais recicláveis andem maltrapilhos”.

“Em cada rota, alguns moradores nos oferecem comida”.

“Eles nos apoiam. Eles estão contentes, especialmente porque o novo serviço mecanizado é moderno”.

“No começo, eles ficavam surpresos ao ver uma mulher dirigindo um caminhão basculante. Atualmente, é normal. Bem, não totalmente normal – as pessoas ainda me olham com curiosidade, mas aceitam o fato”.

Em Pune, o KKP (sindicato dos catadores de materiais recicláveis) lutou durante muito tempo e firmemente para realizar uma mudança gradual na atitude das pessoas em relação aos catadores de materiais recicláveis. A luta por direitos tomou a forma de protestos públicos e campanhas, em nível local e nacional. Consequentemente, a Corporação Municipal de Pune tornou-se o primeiro órgão governamental na Índia a reconhecer a contribuição dos catadores de materiais recicláveis para a economia e o meio ambiente, a admitir sua identidade enquanto trabalhadores e a endossar seu direito a reciclar valor de resíduos descartados.

A partir do *feedback* obtido em Pimpri Chinchwad, é evidente que os catadores de materiais recicláveis na PCMC têm reinvestido, com sucesso, os ganhos obtidos por seus colegas em Pune. Os rótulos ‘imundo’, ‘ladrão’ e ‘não serve para nada’ – a opinião típica da classe média a respeito dos catadores de materiais recicláveis – estiveram ausentes no *feedback* dos moradores de Pimpri Chinchwad. Em vez disso, eles se queixaram sobre a pontualidade, a disponibilidade de uma linha de apoio, habilidade de relacionamento, orçamentos. Ou seja, eles estavam se queixando de deficiências no negócio e não das pessoas que o dirigiam. E nas áreas onde o serviço era excelente, a admiração era igualmente alta. Os moradores de Pimpri Chinchwad de fato não se preocupavam com os catadores de materiais recicláveis ou com a coleta de lixo. Pontualidade, eficiência, uniforme elegante e um sorriso era tudo que era necessário para desencadear uma transformação de atitude – de catadores de materiais recicláveis a fornecedores de serviço.

A mudança de atitude também se deve, em parte, à modernização no modelo de coleta de lixo. Portanto, enquanto uma cidadã pode queixar-se sobre “ter que pagar catadores de materiais recicláveis”, talvez ela avalie o novo modelo assim: “alguém tem que pagar as mulheres que dirigem esses caminhões e que me fornecem o serviço necessário”. Uma vez que os moradores do bairro apreciam os benefícios a serem obtidos, a SWaCH começa a falar sobre a “separação dos materiais na fonte” – um tópico mais receptivo a ouvidos amigáveis.

Quando o apoio público é óbvio, o apoio político é inevitável. “Os conselheiros municipais desejam votos. Eles também querem se envolver em algo popular”, disse um coordenador da SWaCH.

A consequência imediata nas áreas onde a SWaCH possui um *feedback* positivo é um conselheiro que a apoia, o que em troca gera cooperação por parte dos funcionários municipais de tal setor.

## Olhando para frente

Dados os custos de capital, a qualidade do serviço e objetivos mensuráveis para uma corporação municipal (melhorias sanitárias públicas, redução nos custos operacionais, economia crescente, reciclagem, etc.), a consideração de dados de apenas seis meses sobre o modelo do SWaCH PCMC obriga a formulação de uma pergunta: este não poderia se tornar um modelo base para qualquer sistema de coleta de materiais recicláveis no mundo?

## Considere-se o seguinte:

- A Corporação Municipal Pimpri Chinchwad já economizou cerca de Rs. 20.000.000 como resultado da seleção e separação feita pela SWaCH. Durante o período de cinco anos do contrato, a PCMC economizará Rs. 4.000.000.000.
- A SWaCH separa e vende para compostagem 42% do lixo úmido que coleta. Este dado irá crescer com a disponibilidade de uma infraestrutura de compostagem. O produto da compostagem é vendido a Rs. 4.000 a tonelada.
- A SWaCH estima que o modelo de negócios se tornará sustentável ao final do período de contrato — a corporação municipal não terá que gastar um centavo para a coleta primária de materiais recicláveis. Em todas as outras prefeituras, os custos de coleta aumentam anualmente.

Recentemente, em julho de 2011, a PCMC anunciou uma concorrência para o contrato de coleta de lixo nos dois *prabhags* que não possuíam o serviço. Companhias privadas também vão disputar este contrato. Algumas destas companhias possuem muito dinheiro em caixa e possuem o apoio de alguns conselheiros municipais. Se a SWaCH ganhar o contrato, ela irá administrar a coleta primária de lixo de toda a cidade.

Mesmo que a SWaCH perca o contrato, a concorrência entre uma organização de base (OB) e uma empresa mostrará aos cidadãos de Pimpri Chinchwad que uma empresa privada não é necessariamente melhor. Isto permitirá uma comparação direta de critérios tais como sustentabilidade ambiental, saúde dos trabalhadores e salários. A concorrência catalisará a transição de um movimento baseado em direitos para um negócio sustentável do século XXI e se tornará o modelo a ser imitado ao redor do mundo. A negociação desta transição será, talvez, o maior desafio da SWaCH.

## Conceitos chaves

- Quando as organizações de base (OBs) são percebidas como empresas, elas são tratadas como empresas.
- Oferecer um serviço com melhor custo-benefício garante o apoio tanto de consumidores como de políticos.
- O pessoal que dirige um serviço é avaliado com base na qualidade do serviço que faz e não por quem eles são.

**Projeto Cidades Inclusivas:** Cidades Inclusivas tem como meta o apoio e o desenvolvimento a Organizações de Base (MBOs) de trabalhadores pobres na economia informal. Através da organização, defesa legal e análises de políticas, garante que os trabalhadores informais urbanos tenham as ferramentas necessárias para serem ouvidos dentro dos processos de planejamento urbano. Os parceiros no projeto Cidades Inclusivas incluem organizações de base (MBOs) de trabalhadores urbanos pobres, alianças internacionais de organizações de base e organizações de apoio técnico comprometidas com a melhoria da situação desses trabalhadores. Para maiores informações e para acessar pesquisas e publicações acerca de planejamento urbano e ferramentas ligadas ao desenvolvimento de capacidades para as Organizações de Base (MBOs), por favor, visite: [www.CidadesInclusivas.org](http://www.CidadesInclusivas.org)