AS CASAS AO REDOR DO RIO: OS DIREITOS FUNDAMENTAIS E AS REAÇÕES DA POPULAÇÃO DA SÃO REMO

Vitória Félix Oliveira (IC) e Gustavo Silveira Siqueira (Orientador)

Apoio: PIBIC CNPq

RESUMO

O acesso à água e ao esgotamento sanitário permanece marcado por desigualdades territoriais nas periferias urbanas brasileiras, apesar de sua essencialidade à saúde, à cidadania e à dignidade humana. A desestatização da Sabesp, concluída em 2024, alterou o controle da companhia e a relação estabelecida com os usuários. Esta pesquisa analisa como essa transição foi percebida e vivenciada pelos moradores do Riacho Doce, na comunidade São Remo, zona oeste de São Paulo. Adotou-se abordagem qualitativa, mediante estudo de caso com inspiração etnográfica, entrevistas semiestruturadas com oito moradores, observação de campo e análise temática. Os resultados indicam falhas de comunicação, dificuldades de atendimento e de acesso à tarifa social, maior comprometimento percebido da renda familiar e problemas relacionados à cobrança. Também foram identificadas melhorias pontuais, especialmente o fim das interrupções noturnas do abastecimento nas residências que receberam novos hidrômetros. Entretanto, a intervenção não alcançou toda a região, e permaneceram a ausência de coleta e tratamento de esgoto e as diferenças na infraestrutura entre o Riacho Doce e outras áreas da própria comunidade. A análise evidencia que a prestação do serviço não pode ser avaliada apenas pela existência formal do abastecimento, pois envolve continuidade, informação, acessibilidade econômica e capacidade de resposta às demandas dos usuários. Conclui-se que, na percepção dos entrevistados, a mudança de gestão ainda não assegurou condições igualitárias de acesso à água e ao saneamento.

Palavras-chave: Direito à água. Dignidade humana. Favela.

ABSTRACT

Access to water and sanitation remains marked by territorial inequalities in Brazilian urban peripheries, despite its essential role in health, citizenship, and human dignity. Sabesp's privatization, completed in 2024, changed the company's ownership structure and its relationship with service users. This study examines how residents of Riacho Doce, in the São Remo community in western São Paulo, perceived and experienced this transition. A qualitative approach was adopted through an ethnographically informed case study, semistructured interviews with eight residents, field observations, and thematic analysis. The findings indicate communication failures, difficulties with customer service and access to the

social tariff, a perceived increase in the burden on household income, and billing problems. Specific improvements were also identified, particularly the end of nightly water interruptions in homes where new meters were installed. However, these interventions did not reach the entire area, while the lack of sewage collection and treatment and infrastructure disparities between Riacho Doce and other parts of the community persisted. The analysis demonstrates that service provision cannot be assessed solely by the formal availability of water, as it also involves continuity, access to information, economic affordability, and responsiveness to users' needs. The study concludes that, according to the interviewees, the change in management has not yet ensured equal access to water and sanitation.

Keywords: Right to water. Human dignity. *Favela*.

1. INTRODUÇÃO

Em Quarto de despejo, publicado originalmente em 1960, Carolina Maria de Jesus retrata a favela a partir da experiência de quem vive suas privações cotidianas. Em sua obra, o “quarto de despejo” não representa apenas um espaço afastado dos bairros mais valorizados, mas uma forma desigual de organização da cidade, na qual determinados territórios permanecem à margem da infraestrutura e da atenção do poder público (JESUS, 2014). Mesmo após décadas de sua publicação, essa reflexão permanece atual, pois o acesso aos serviços essenciais ainda varia conforme o lugar em que cada pessoa vive.

Essa desigualdade pode ser identificada na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A água e o saneamento são indispensáveis à vida e estão diretamente relacionados à saúde, à moradia e à dignidade humana, mas sua distribuição não ocorre de maneira uniforme no espaço urbano. Em territórios periféricos, a existência formal do serviço pode conviver com interrupções, ausência de coleta de esgoto, dificuldades de atendimento e barreiras para acessar benefícios destinados à população de baixa renda.

É nesse contexto que se insere a comunidade São Remo, localizada na zona oeste do município de São Paulo. Dentro da comunidade, a região conhecida como Riacho Doce apresenta características específicas, como a proximidade das residências com o córrego, a presença de tubulações compartilhadas e a histórica insuficiência da infraestrutura de esgotamento sanitário. Trata-se de um território cujas condições de serviço variam, inclusive, entre diferentes áreas da própria São Remo.

O interesse está em compreender como a transição foi percebida e vivenciada no Riacho Doce. Desloca-se, portanto, a discussão do modelo em tese para sua realização concreta, observando como mudanças administrativas, técnicas e tarifárias passaram a fazer parte do cotidiano dos moradores.

A partir dessa delimitação, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: como a transição da Sabesp para um modelo de gestão sob controle privado tem sido percebida e vivenciada pelos moradores do Riacho Doce e quais questões essa experiência apresenta para a efetivação do acesso à água e ao saneamento básico? O objetivo consiste em analisar as percepções dos moradores sobre as mudanças no abastecimento, no esgotamento sanitário, na cobrança, no atendimento e no acesso à tarifa social após a desestatização.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ÁGUA, TERRITÓRIO E DIGNIDADE HUMANA

O acesso à água potável e ao saneamento está relacionado às condições materiais necessárias para uma vida digna. Embora a Constituição Federal de 1988 não apresente a água como um direito autônomo em seu catálogo de direitos fundamentais, sua proteção decorre da relação com a dignidade da pessoa humana, a vida, a saúde, a moradia e o meio ambiente ecologicamente equilibrado. Nessa perspectiva, o abastecimento e o esgotamento sanitário não constituem simples comodidades administrativas, mas serviços essenciais para o exercício de outros direitos.

No plano internacional, a Assembleia Geral das Nações Unidas reconheceu, em 2010, o direito à água potável e ao saneamento como essencial à plena realização da vida e dos demais direitos humanos. Esse compromisso também aparece no Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 6 da Agenda 2030. O Comentário Geral nº 15 identifica a disponibilidade, a qualidade e a acessibilidade física, econômica e informacional como dimensões do direito à água, oferecendo critérios para a análise das experiências relatadas (UNITED NATIONS, 2002).

A existência de normas gerais não assegura que os direitos sejam exercidos nas mesmas condições por todos. A localização da moradia interfere na disponibilidade da infraestrutura, na continuidade dos serviços e na capacidade de acesso às instituições. Por isso, o território não representa somente o espaço onde o serviço é prestado, mas uma dimensão concreta da cidadania.

Ao afirmar que “é impossível imaginar uma cidadania concreta que prescinda do componente territorial”, Milton Santos (2007, p. 144) demonstra que a igualdade jurídica pode conviver com profundas desigualdades materiais. O reconhecimento formal de um direito não elimina as diferenças produzidas pela distribuição territorial dos serviços essenciais. Assim, moradores submetidos às mesmas normas podem experimentar formas distintas de acesso conforme o lugar em que vivem.

Essa perspectiva também impede que as periferias sejam tratadas como espaços homogêneos. Dentro de uma mesma comunidade podem existir diferenças na infraestrutura, na regularidade do abastecimento e na presença do esgotamento sanitário. A análise territorial permite, portanto, observar desigualdades que não seriam percebidas apenas por indicadores gerais de cobertura.

2.2 DESESTATIZAÇÃO E DESIGUALDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Lei estadual nº 17.853/2023 autorizou a desestatização da Sabesp mediante a alienação da participação societária do Estado, inclusive de seu controle acionário. A medida não representou a substituição da companhia por uma nova prestadora, mas a transição da Sabesp para um modelo de gestão sob controle privado. Essa alteração não afasta a natureza essencial do serviço nem as obrigações de continuidade, universalização, informação e prestação adequada.

Heller e Castro (2007) contribuem para essa compreensão ao situar o saneamento no campo dos processos sociais, políticos e institucionais. A distribuição da infraestrutura, dos investimentos e da capacidade de atendimento não decorre apenas de decisões técnicas, mas de escolhas construídas historicamente. Nesse sentido, a igualdade formal entre os usuários pode coexistir com condições concretas distintas de acesso à água e ao esgotamento sanitário.

A partir dessas referências, esta pesquisa compreende que o direito à água depende de condições materiais de disponibilidade, qualidade e acessibilidade, cuja realização ocorre de maneira territorialmente situada. Esse conjunto de categorias orienta a análise das percepções dos moradores do Riacho Doce sobre o período posterior à desestatização da Sabesp.

3. METODOLOGIA

A pesquisa adotou abordagem qualitativa, de caráter descritivo e analítico, combinando elementos do estudo de caso com inspiração etnográfica. Essa escolha decorreu do objetivo de compreender como os moradores do Riacho Doce percebem e vivenciam as mudanças relacionadas ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário, à cobrança e ao atendimento após a desestatização da Sabesp.

O Riacho Doce, localizado na comunidade São Remo, foi definido como campo empírico por sua relevância social e pelas particularidades de sua infraestrutura, além de constituir o território onde vive a pesquisadora. Essa proximidade contribuiu para a formulação

do problema e para o acesso ao campo. Considerando que pesquisador e objeto se comunicam e se influenciam durante a investigação (SIQUEIRA, 2021), buscou-se distinguir as experiências pessoais da pesquisadora, os relatos dos participantes e as informações provenientes das fontes documentais, preservando inclusive respostas divergentes das hipóteses iniciais.

A seleção dos participantes foi intencional e não probabilística, visando compreender experiências relacionadas ao fenômeno investigado, sem pretensão de representatividade estatística. Foram selecionados moradores que residiam no Riacho Doce antes da desestatização, acompanharam as mudanças no serviço e possuíam contato direto com a administração do domicílio, o pagamento das contas ou problemas de abastecimento. Aproximadamente dez moradores foram convidados, dos quais dois recusaram, resultando em oito participantes.

As entrevistas semiestruturadas foram realizadas presencialmente, em junho de 2026, nas residências dos participantes ou em suas proximidades, com duração aproximada de 15 minutos. Ocorreram em sete ocasiões: seis individualmente e uma com duas participantes, cujas respostas foram registradas separadamente. O roteiro reuniu questões fechadas e abertas, permitindo tanto a sistematização das respostas em quadros comparativos quanto o aprofundamento das experiências relatadas. As categorias dos quadros corresponderam às alternativas previstas no próprio instrumento, enquanto as respostas abertas foram incorporadas aos respectivos eixos de análise. As entrevistas foram registradas por meio de anotações realizadas durante e imediatamente após os encontros, preservando-se inclusive ausências de resposta, sem atribuição de justificativas não verbalizadas. Quando necessário, as perguntas foram desmembradas para facilitar sua compreensão.

Também foram consideradas as observações de campo sistematizadas após a aprovação do Comitê de Ética, destinadas à compreensão da infraestrutura local, das diferenças territoriais e de sua relação com os problemas relatados. A experiência anterior da pesquisadora como moradora foi considerada parte de sua posição no campo, mas não, isoladamente, como dado produzido pela pesquisa. A investigação foi complementada pelo Censo Vizinhança USP, publicado em 2021 a partir de dados coletados em 2019, pela legislação aplicável e por uma decisão judicial anonimizada relacionada à cobrança de água mencionada por um entrevistado.

Os dados foram examinados mediante análise temática, conforme Braun e Clarke (2006). Após a organização das respostas e leituras sucessivas do material, foram identificadas recorrências, divergências e experiências relevantes, posteriormente agrupadas

em eixos relacionados à comunicação, à tarifa social, à acessibilidade econômica, à prestação do serviço e à desigualdade territorial.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa, conforme Parecer nº 8.279.433. A participação foi voluntária e condicionada à assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Para preservar o anonimato, os participantes são identificados por pseudônimos inspirados em autores da literatura brasileira. Os registros permanecem armazenados de forma segura, conforme o protocolo aprovado.

Em razão de seu delineamento qualitativo e da amostra intencional, os resultados permitem compreender percepções e experiências situadas, sem pretensão de generalização estatística, mensuração objetiva dos efeitos da desestatização ou estabelecimento de relação causal entre a alteração do controle acionário e todos os problemas relatados.

4. RESULTADO E DISCUSSÃO

4.1. A CHEGADA DA PRIVATIZAÇÃO NO RIACHO DOCE

O primeiro eixo de análise examina como os moradores do Riacho Doce, região localizada na comunidade São Remo, vivenciaram o período inicial da gestão da Sabesp sob controle privado. Considerando que a desestatização não implicou a substituição da companhia responsável pelo serviço, mas uma alteração em seu controle acionário e em seu modelo de gestão, buscou-se compreender como as mudanças operacionais foram comunicadas à população e incorporadas ao cotidiano da comunidade.

Para a elaboração do Quadro 1, foram consideradas as respostas às seguintes perguntas: (i) Como você avalia o primeiro contato da nova empresa responsável pelo saneamento com a comunidade? (ii) Você recebeu informações claras sobre as mudanças nas regras de abastecimento, cobrança ou acesso a benefícios (como tarifa social)?

Quadro 1 - A Chegada Da Privatização No Riacho Doce

Entrevistado	Primeiro Contato	Recebeu Informações
Cora Coralina	Negativo	Não recebi
Aluísio Azevedo	Indiferente	Sim, forma confusa
Clarice Lispector	Negativo	Não recebi
Cecília Meireles	Indiferente	Sim, forma clara
Conceição Evaristo	Negativo	Sim, forma confusa
Maria Firmina dos Reis	Negativo	Sim, forma confusa
Ariano Suassuna	Não houve contato	Não recebi
José de Alencar	Não houve contato	Não recebi

Fonte: elaboração própria.

As respostas revelam uma avaliação predominantemente negativa do contato inicial. Entre os oito participantes, quatro o classificaram como negativo, dois se mostraram indiferentes e dois afirmaram não ter ocorrido qualquer aproximação com a comunidade. Nenhum entrevistado avaliou positivamente esse primeiro contato. Em relação às informações recebidas, apenas uma participante considerou que as orientações foram transmitidas de forma clara. Os demais entrevistados declararam não ter recebido informações ou avaliaram que seu conteúdo foi apresentado de maneira confusa.

Esse conjunto de respostas indica que a comunicação institucional não acompanhou, de maneira considerada suficiente pelos participantes, as mudanças operacionais introduzidas no território. Procedimentos relacionados à instalação de hidrômetros, à atualização de cadastros, à cobrança individualizada e ao acesso à tarifa social passaram a integrar o cotidiano dos moradores sem que todos compreendessem previamente seus efeitos ou soubessem quais providências deveriam adotar.

Os relatos permitem identificar três manifestações principais desse problema: a ausência de orientação sobre intervenções realizadas nos imóveis, o desconhecimento acerca de procedimentos cadastrais e a inadequação da instalação dos hidrômetros às características da infraestrutura local. Embora apresentem consequências distintas, essas situações possuem um elemento comum: a assimetria de informação entre a prestadora do serviço e os usuários.

A primeira manifestação aparece no relato de Cora Coralina. Durante a instalação do novo hidrômetro, foi necessário quebrar parte do piso localizado na área frontal de sua residência para acessar a tubulação. Segundo a entrevistada, a intervenção provocou infiltrações no imóvel vizinho e houve resistência inicial da equipe responsável em realizar os reparos, que somente teriam ocorrido após sua insistência.

O caso indica que as intervenções não foram vivenciadas como procedimentos exclusivamente técnicos. Na ausência de informações prévias sobre a forma de execução do serviço, seus possíveis impactos e a responsabilidade por eventuais reparos, a instalação do equipamento produziu uma situação de insegurança para a moradora. Além de suportar os efeitos materiais da intervenção, coube a ela identificar o problema, buscar atendimento e insistir na adoção de medidas reparatórias. Desse modo, parte do ônus decorrente da execução do serviço foi transferida à própria usuária.

A segunda manifestação está relacionada ao desconhecimento dos procedimentos cadastrais. Clarice Lispector relatou que, após a instalação do novo hidrômetro, não foi informada sobre a necessidade de solicitar o cancelamento do cadastro anterior. Em consequência, passou a receber cobranças vinculadas aos dois registros de água. A

entrevistada afirmou ter procurado a concessionária para solucionar o problema administrativamente, mas não obteve resposta considerada satisfatória.

Nesse caso, a deficiência informacional produziu uma consequência patrimonial concreta. A duplicidade de cobrança não decorreu, conforme o relato, de uma escolha da usuária, mas do desconhecimento de uma providência administrativa associada à alteração do registro. Além do impacto financeiro, a moradora precisou mobilizar tempo e esforço para contestar uma cobrança que não tinha condições de prever. A informação, portanto, não se apresenta como aspecto secundário do serviço, mas como requisito para que o usuário compreenda as obrigações que lhe são atribuídas e possa evitar prejuízos decorrentes da transição.

A terceira manifestação diz respeito à compatibilidade entre os procedimentos técnicos adotados e a configuração física das residências. Ariano Suassuna informou que o hidrômetro registrado em seu nome foi instalado incorretamente, pois a tubulação de sua residência era compartilhada com o imóvel situado no pavimento inferior. Em razão dessa configuração, o equipamento não registrava o consumo correspondente à sua unidade, e a regularização da situação passou a depender de posterior entendimento com o vizinho. O relato demonstra que a individualização formal do consumo não se concretiza apenas com a instalação de um hidrômetro.

Em conjunto, os três casos demonstram que a deficiência comunicacional não se limitou à ausência de esclarecimentos gerais sobre a desestatização. Seus efeitos foram observados na execução material das intervenções, na organização cadastral dos usuários e na adequação técnica dos equipamentos instalados. A comunicação insuficiente ampliou a assimetria entre a concessionária, que detém o conhecimento técnico e administrativo, e os moradores, que dependem dessas informações para utilizar regularmente o serviço e exercer seus direitos.

Sob a perspectiva jurídica, o acesso à informação integra o conteúdo da prestação adequada do serviço. O artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor assegura o direito à informação adequada e clara sobre os serviços prestados. De forma específica, o artigo 7º, inciso II, da Lei nº 8.987/1995 estabelece como direito dos usuários receber informações destinadas à defesa de interesses individuais ou coletivos. Assim, a transparência não constitui uma liberalidade da concessionária, mas uma obrigação vinculada à própria prestação do serviço público.

Os resultados deste eixo indicam que o período inicial da gestão sob controle privado foi marcado, entre os participantes, por falhas de comunicação associadas à implementação dos novos procedimentos. Essas falhas não explicam isoladamente todos os problemas

relatados, mas contribuíram para ampliar a insegurança dos usuários e dificultar a prevenção ou a resolução de danos. Nesse sentido, a comunicação deve ser compreendida como uma dimensão material do acesso ao saneamento, pois condiciona a capacidade dos moradores de acompanhar a prestação do serviço, contestar irregularidades e exercer os direitos relacionados a um bem indispensável à vida e à dignidade humana.

4.2. ACESSO A TARIFA SOCIAL E SUAS DIFICULDADES

A Lei nº 14.898/2024 instituiu a Tarifa Social de Água e Esgoto para reduzir o impacto financeiro desses serviços sobre famílias de baixa renda. O benefício contempla famílias inscritas no CadÚnico com renda per capita de até meio salário-mínimo, bem como aquelas que possuam pessoa idosa ou com deficiência beneficiária do BPC.

A política prevê desconto de 50% para o consumo de até 15 m³ mensais e estabelece a classificação automática das unidades elegíveis a partir dos dados do CadÚnico e do BPC. Quando isso não ocorrer, o prestador deverá disponibilizar canais físicos e virtuais acessíveis para a apresentação dos documentos necessários.

A inclusão automática é especialmente relevante na São Remo, onde o Censo Vizinhança USP (SILVA et al., 2021) identificou expressiva presença de moradores idosos. Para essa população, procedimentos exclusivamente digitais, contatos telefônicos e agendamentos prévios podem dificultar o acesso ao benefício, sobretudo quando não há orientação presencial.

Para compreender como a tarifa social é percebida pelos moradores do Riacho Doce, foram analisadas três perguntas: (i) Em relação à tarifa social de água, você: (ii) Se você tentou acessar a tarifa social, como avalia a facilidade desse processo? (iii) O valor da conta de água no seu domicílio passou a pesar mais no orçamento familiar após a privatização?

Quadro 2 – Na Seca De Informação: A Tarifa Social Não Chegou Na Torneira e Pesou na Conta

Entrevistado	Tarifa Social	Acesso à tarifa	Valor da Conta
Cora Coralina	Conhece, mas não consegue acessar	Difícil	Sim, muito mais
Aluísio Azevedo	Não conhece	Não conhece	Sim, um pouco
Clarice Lispector	Não conhece	Não conhece	Sim, um pouco
Cecília Meireles	Conhece	Não tem acesso	Sim, muito mais
Conceição Evaristo	Conhece, mas não consegue acessar	Muito difícil	Sim, muito mais
Maria Firmina dos Reis	Conhece, mas não consegue acessar	Muito difícil	Sim, muito mais
Ariano Suassuna	Conhece, mas não consegue acessar	Não tentou	Sim, muito mais
José de Alencar	Não conhece	Não conhece	Sim, muito mais

Fonte: elaboração própria.

Os dados revelam uma diferença entre conhecer a tarifa social e conseguir acessá-la. Três entrevistados afirmaram desconhecer o benefício. Entre os cinco que possuíam alguma informação sobre a política, nenhum informou recebê-la: quatro relataram dificuldades de acesso, enquanto um declarou que não chegou a solicitá-la. Entre aqueles que avaliaram o procedimento, predominaram as classificações “difícil” e “muito difícil”.

Esse resultado demonstra que a instituição formal da tarifa social não assegura sua utilização pelos destinatários. Para que a política produza os efeitos esperados, seus critérios precisam ser conhecidos, as famílias elegíveis devem ser identificadas adequadamente e os procedimentos de acesso precisam ser compreensíveis. Quando isso não ocorre, o benefício permanece previsto no plano normativo, mas não se converte em redução efetiva do encargo financeiro.

O relato de Cecília Meireles exemplifica essa dificuldade. A entrevistada afirmou acreditar que apenas beneficiários do Bolsa Família poderiam receber a tarifa social. Entretanto, a Lei nº 14.898/2024 não restringe o benefício a esse programa, contemplando também famílias inscritas no CadÚnico e aquelas que possuam pessoa idosa ou com deficiência beneficiária do BPC, observados os requisitos legais. Não se afirma que a entrevistada necessariamente preenchia esses critérios, mas que a informação incompleta a levou a presumir que não possuía direito ao benefício, criando uma barreira anterior à própria tentativa de acesso.

A previsão legal de classificação automática reforça que a implementação da tarifa social não deve depender exclusivamente da iniciativa dos usuários. A utilização das bases do CadÚnico e do BPC atribui ao prestador uma atuação na identificação das unidades elegíveis, de modo que as dificuldades relatadas também devem ser analisadas a partir da divulgação e da operacionalização da política pública.

Essa discussão assume maior relevância diante das condições econômicas da comunidade. O Censo Vizinhança USP (SILVA et al., 2021) identificou que 39,5% dos domicílios da São Remo possuíam renda familiar total entre R$ 500,00 e R$ 1.500,00 mensais. Embora os dados levantados em 2019 não possam ser diretamente comparados às faturas atuais, eles caracterizam um território historicamente marcado pela presença de famílias com renda reduzida, para as quais o custo dos serviços essenciais exerce impacto significativo sobre o orçamento doméstico.

Os oito participantes afirmaram que a conta de água passou a pesar mais no orçamento familiar após a desestatização: seis indicaram que a despesa aumentou “muito”, enquanto dois relataram aumento menor. Segundo os entrevistados, a composição dos domicílios e as condições habituais de consumo permaneceram semelhantes. Esses

elementos não permitem atribuir a elevação exclusivamente à mudança do controle acionário da Sabesp, mas demonstram que os moradores associam a maior pressão financeira ao período posterior à transição.

A situação relatada por Ariano Suassuna permite aprofundar essa análise. O entrevistado informou que sua residência e o imóvel vizinho compartilhavam a tubulação e o pagamento das contas, historicamente reduzidas. Posteriormente, os moradores foram surpreendidos por cobranças que alcançaram aproximadamente R$ 1.500,00. A sentença proferida em ação ajuizada pelo vizinho registra que as faturas anteriores variavam entre R$ 17,05 e R$ 57,05, enquanto a cobrança especificamente contestada correspondia a R$ 1.024,41. Segundo informações apresentadas pela Sabesp no processo, quatro faturas em aberto totalizavam R$ 1.551,36.

Ao examinar o caso, o juízo constatou que a concessionária não demonstrou de forma suficientemente clara a composição do valor exigido, incluindo as leituras do hidrômetro, o consumo atribuído ao período e os critérios tarifários aplicados. Por essa razão, declarou inexigível o débito excessivo e vedou sua cobrança. Embora a ação não tenha sido proposta pelo entrevistado, a decisão corrobora o contexto relatado, considerando que as residências compartilhavam a infraestrutura e o pagamento das contas.

O caso também evidencia que as particularidades construtivas do território interferem diretamente na medição e na cobrança. Quando a instalação de hidrômetros e a individualização do consumo desconsideram a organização preexistente da rede, podem surgir divergências entre o funcionamento formal do serviço e as condições concretas de abastecimento. Trata-se de uma situação específica, que não permite generalizações para toda a comunidade, mas demonstra como a falta de transparência pode transferir aos usuários o ônus de contestar cobranças incompatíveis com o histórico da unidade consumidora.

Nesse contexto, a acessibilidade econômica se aproxima do princípio da modicidade tarifária, sem se confundir com ele. Enquanto a modicidade orienta a cobrança de valores razoáveis e compatíveis com a continuidade do serviço, a acessibilidade econômica direciona a análise aos efeitos concretos da tarifa sobre as condições de vida dos usuários. Conforme o Comentário Geral nº 15 (UNITED NATIONS, 2002), os encargos associados ao acesso à água não devem comprometer o exercício de outros direitos.

A tarifa social busca reduzir justamente os efeitos desiguais da cobrança sobre famílias com diferentes capacidades econômicas. Entre os entrevistados, entretanto, as dificuldades informacionais e administrativas coexistiram com a percepção de maior comprometimento da renda doméstica. Os resultados evidenciam, portanto, uma tensão entre a previsão normativa do benefício e sua efetividade: embora a pesquisa não permita atribuir o aumento das contas

exclusivamente à desestatização, os relatos indicam que o instrumento destinado a proteger a acessibilidade econômica da água não alcançou plenamente os moradores em um contexto de maior pressão financeira.

4.3. O QUE MUDOU? A PERCEPÇÃO DOS MORADORES SOBRE A NOVA GESTÃO DA SABESP

Este eixo busca compreender as mudanças percebidas pelos entrevistados na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário após a desestatização da Sabesp. Para isso, foram consideradas quatro dimensões: as características da água fornecida, o esgotamento sanitário, as interrupções no abastecimento e o atendimento prestado pela concessionária.

A análise não pretende classificar a privatização como positiva ou negativa, mas compreender como a transição foi vivenciada pelos moradores. A qualidade do serviço, nesse sentido, não se limita à existência do abastecimento, envolvendo também continuidade, manutenção da infraestrutura, atendimento e resposta às demandas dos usuários.

Para a elaboração do Quadro 3, foram utilizadas as seguintes perguntas do questionário: (i) Como você avalia a qualidade do abastecimento de água após a privatização? (ii) E quanto ao serviço de coleta e tratamento de esgoto? (iii) Você já enfrentou interrupções no abastecimento de água por mais de 24 horas depois da privatização? (iv) Comparando antes e depois da privatização, como você avalia o atendimento da empresa e as respostas às reclamações?

Quadro 3 - O Que Mudou? A Percepção Dos Moradores Sobre O Novo Modelo De Abastecimento e Saneamento

Entrevistado	Qualidade do Abastecimento	Esgoto	Falta de Água	Avaliação do atendimento
Cora Coralina	Piorou	Não tenho tratamento	Sim, várias vezes	Pior
Aluísio Azevedo	Melhorou um pouco	Não tenho tratamento	Não	Igual
Clarice Lispector	Igual	Não tenho tratamento	Não	Igual
Cecília Meireles	Melhorou um pouco	Não tenho/Piorou	Sim, algumas vezes	Pior
Conceição Evaristo	Melhorou um pouco	Não tenho tratamento	Sim, várias vezes	Pior
Maria Firmina dos Reis	Melhorou um pouco	Não tenho tratamento	Sim, várias vezes	Pior
Ariano Suassuna	Igual	Não tenho tratamento	Não	Pior
José de Alencar	Piorou	Não tenho tratamento	Sim, várias vezes	Pior

Fonte: elaboração própria.

Em relação ao abastecimento de água, os resultados não apresentam uma percepção uniforme. Quatro entrevistados identificaram alguma melhora, dois consideraram que o serviço permaneceu igual e dois avaliaram que houve piora. Essa variação demonstra que a experiência dos moradores não pode ser reduzida a uma avaliação única.

Aluísio Azevedo e Conceição Evaristo relataram redução no gosto e no odor de cloro, tornando a água, segundo suas percepções, mais agradável para o consumo. Em sentido contrário, Cora Coralina e José de Alencar afirmaram ter percebido piora no gosto e no odor. Cora Coralina e Cecília Meireles também mencionaram a circulação, entre os moradores, de associações entre essas alterações e episódios de diarreia na comunidade. Como não foram realizadas análises laboratoriais, avaliações epidemiológicas ou consultas a registros de saúde, esses relatos não permitem confirmar mudanças na composição da água nem estabelecer relação causal com os problemas mencionados. O dado relevante é a redução da confiança de parte dos moradores na segurança da água fornecida.

Quanto à continuidade, cinco dos oito entrevistados afirmaram ter enfrentado interrupções superiores a 24 horas após a desestatização. Nas respostas abertas, foram mencionadas aproximadamente duas ocorrências posteriores à substituição dos hidrômetros, embora não seja possível determinar se ambas ultrapassaram 24 horas em todos os domicílios.

Apesar disso, os participantes identificaram uma melhoria concreta. Antes da substituição dos hidrômetros, o fornecimento era interrompido diariamente durante a noite, geralmente a partir das 20 horas. Segundo os oito entrevistados, essa prática deixou de ocorrer nas residências contempladas com os novos equipamentos. A intervenção, contudo, não alcançou toda a região. Durante a observação de campo, verificou-se que algumas casas situadas na Rua Pires Brandão, antes do córrego, ainda permaneciam com os hidrômetros antigos e continuavam enfrentando interrupções noturnas, situação também relatada por José de Alencar.

A melhoria na continuidade ocorreu, portanto, de maneira territorialmente desigual. Enquanto os domicílios contemplados deixaram de conviver com a interrupção diária, o problema permaneceu em outras áreas do Riacho Doce. A experiência da transição varia, assim, não apenas entre bairros, mas dentro da própria comunidade, conforme o alcance das intervenções realizadas.

Em relação ao esgotamento sanitário, os oito participantes afirmaram não dispor de coleta e tratamento na área em que residem. Segundo os relatos, os efluentes domésticos continuam sendo direcionados ao córrego que atravessa o Riacho Doce. Essa informação também aparece nos dados coletados em 2019 e publicados no Censo Vizinhança USP (SILVA et al.,

2021), que identificou a concentração de domicílios sem coleta de esgoto na região. Durante a observação de campo, igualmente foi possível verificar a permanência de tubulações domésticas direcionadas ao curso d'água.

Cecília Meireles relatou que, durante a instalação dos novos hidrômetros, foram danificadas tubulações utilizadas para direcionar os efluentes ao córrego e obstruídas estruturas de escoamento, contribuindo para alagamentos nas vielas. O episódio demonstra que as infraestruturas de abastecimento, esgotamento e drenagem estão interligadas. Uma intervenção destinada à melhoria do abastecimento pode produzir consequências sobre outros componentes quando executada sem o reconhecimento das características construtivas do território.

A situação evidencia os limites de intervenções padronizadas em áreas nas quais as redes foram constituídas em condições distintas das encontradas em espaços integralmente urbanizados. Quando essa configuração é desconsiderada, uma medida apresentada como melhoria técnica pode produzir novos problemas ou agravar vulnerabilidades já existentes.

A avaliação do atendimento também foi predominantemente negativa. Seis entrevistados consideraram que o atendimento da Sabesp piorou após a desestatização, enquanto dois entenderam que permaneceu igual. Nenhum participante identificou melhora. Nas respostas abertas, essa avaliação foi relacionada à dificuldade de contato, à demora nas respostas, à ausência de soluções satisfatórias e à substituição do atendimento presencial por procedimentos percebidos como mais burocráticos. As dificuldades enfrentadas no início da transição contribuíram, ainda, para reduzir a confiança dos moradores na capacidade da concessionária de responder às demandas apresentadas.

Os resultados demonstram que a qualidade do serviço não é compreendida pelos participantes apenas a partir de aspectos técnicos. Embora tenham sido identificadas melhorias nas características da água e no fim das interrupções noturnas em parte das residências, permaneceram a ausência de esgotamento sanitário, as desigualdades no alcance das intervenções, os danos à infraestrutura e a avaliação negativa do atendimento. Desse modo, a transição para a gestão sob controle privado ainda não foi percebida pelos entrevistados como uma melhoria integral do saneamento no Riacho Doce.

4.4. ENTRE O SER E O DEVER SER: ACESSO À ÁGUA, DESIGUALDADE E DIGNIDADE HUMANA

O último eixo desta análise busca compreender como os entrevistados percebem a igualdade na prestação dos serviços de saneamento na comunidade São Remo, especialmente no Riacho Doce. Também se examinou se identificam diferenças no

tratamento destinado a bairros mais favorecidos e se consideram que a gestão da Sabesp assegura condições compatíveis com a dignidade humana.

Por envolverem conceitos mais abstratos, como igualdade, tratamento justo e dignidade, as respostas foram interpretadas em conjunto com os relatos anteriores e com a observação de campo, sem atribuir aos participantes justificativas que não apresentaram.

Para essa análise, foram utilizadas as seguintes perguntas do questionário: (i) Você considera que hoje o serviço de saneamento é garantido de forma justa para todos os moradores da comunidade? (ii) Na sua opinião, o atual modelo de gestão da Sabesp tem assegurado condições compatíveis com o direito à dignidade humana, como acesso contínuo à água limpa e esgoto adequado? (iii) Você percebe alguma diferença no tratamento dado a bairros mais ricos em comparação à sua comunidade?

Quadro 4 - Entre O Ser E O Dever Ser: Acesso À Água, Desigualdade E Dignidade Humana

Entrevistado	**Serviço de forma igual na comunidade**	**Diferença Social**	**Direito à dignidade humana**
Cora Coralina	Não	Sim	Em parte
Aluísio Azevedo	Não	Não soube responder	Em parte
Clarice Lispector	Não	Não	Não soube responder
Cecília Meireles	Não	Não	Não
Conceição Evaristo	Não	Sim	Não
Maria Firmina dos Reis	Não	Sim	Não
Ariano Suassuna	Não	Sim	Não
José de Alencar	Não	Sim	Não

Fonte: elaboração própria.

Os resultados apresentam uma percepção homogênea quanto à distribuição interna dos serviços. Os oito entrevistados consideraram que o saneamento não é garantido de forma igual entre os moradores da São Remo. Nem todos explicaram as razões dessa avaliação, mas o relato de José de Alencar permite identificar diferenças entre o Riacho Doce e outras áreas da comunidade, especialmente a ausência de esgotamento sanitário e a permanência de interrupções noturnas em residências que ainda não haviam recebido novos hidrômetros.

A diferença também foi identificada durante a observação de campo. Na parte mais alta da São Remo, há maior presença de infraestrutura de saneamento, e a falta de água deixou de integrar a rotina dos moradores há vários anos, conforme informações colhidas no território. No Riacho Doce, permanecem a ausência de coleta e tratamento de esgoto, o lançamento de efluentes no córrego e problemas de abastecimento nas áreas não alcançadas pelas intervenções.

Essas diferenças demonstram que a localização da residência interfere nas condições concretas de acesso aos serviços, mesmo dentro da mesma comunidade. Na perspectiva de

Santos (2007), a cidadania depende das condições encontradas no território em que cada pessoa vive. Assim, a igualdade formal pode conviver com experiências distintas de abastecimento, infraestrutura e atendimento.

Na comparação com bairros mais favorecidos, cinco entrevistados perceberam tratamento diferenciado, dois afirmaram não identificar diferença e um não soube responder. Cora Coralina, Conceição Evaristo e Maria Firmina dos Reis relataram que, em bairros mais ricos, problemas relacionados ao serviço costumam receber respostas mais rápidas, enquanto os moradores da favela precisam insistir para obter a solução de situações semelhantes.

A pesquisa não comparou protocolos de atendimento, prazos de resposta ou registros administrativos de territórios distintos. Por isso, os relatos não permitem verificar objetivamente a atuação da concessionária em cada bairro. O dado analisado é a percepção de que os moradores da favela precisam mobilizar mais tempo e esforço para serem atendidos, situação que também aparece nos casos de danos durante as instalações, cobranças questionadas e dificuldades de acesso aos canais administrativos.

Clarice Lispector e Cecília Meireles, por outro lado, não identificaram diferença entre a comunidade e os bairros mais favorecidos. Para as entrevistadas, se os usuários estão igualmente submetidos ao pagamento do serviço, não haveria motivo para diferenciá-los. Essa resposta revela uma compreensão de igualdade vinculada à condição comum de consumidor: se todos pagam, todos deveriam receber o mesmo tratamento.

A cobrança segundo regras gerais, entretanto, não elimina as diferenças de infraestrutura, continuidade e capacidade de acesso aos canais de atendimento. Em outras palavras, pagar pelo mesmo serviço não significa necessariamente recebê-lo nas mesmas condições. A desigualdade também se manifesta no tempo, na informação e na mobilização exigidos para que o usuário obtenha uma resposta.

As respostas sobre dignidade humana reforçam essa distância entre a previsão normativa e a experiência cotidiana. Cinco entrevistados consideraram que o atual modelo de gestão não assegura condições compatíveis com a dignidade humana, dois responderam que assegura apenas em parte e um não soube responder. Como os participantes não desenvolveram justificativas específicas, não é possível atribuir às respostas significados que não foram expressamente formulados.

A dignidade da pessoa humana, prevista no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal, oferece um parâmetro para compreender por que a água e o saneamento não podem ser tratados como simples comodidades administrativas. Sua proteção decorre da relação

com a vida, a saúde, a moradia e as condições materiais necessárias ao exercício da cidadania.

Os resultados indicam que a desigualdade percebida opera em duas escalas: dentro da própria São Remo, especialmente entre o Riacho Doce e a parte mais alta da comunidade, e na comparação com bairros mais favorecidos, sobretudo quanto ao atendimento. Mais do que identificar quem administra o serviço, importa observar onde as intervenções são realizadas, quais áreas permanecem sem infraestrutura e quanto esforço é exigido para que as demandas dos moradores sejam reconhecidas.

A distância entre o ser e o dever ser não decorre, portanto, da ausência de normas que reconheçam a importância da água e do saneamento, mas da dificuldade de transformar garantias gerais em condições materiais semelhantes. No Riacho Doce, a concretização da cidadania permanece condicionada pela distribuição desigual da infraestrutura e da capacidade institucional de resposta, restringindo o acesso efetivo às condições indispensáveis à saúde, à moradia e à dignidade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou compreender como a desestatização da Sabesp tem sido percebida e vivenciada pelos moradores do Riacho Doce. Os resultados demonstram que a transição produziu experiências distintas e, por vezes, contraditórias. Embora tenham sido reconhecidas melhorias pontuais no abastecimento, elas coexistem com problemas de comunicação, dificuldades de atendimento, barreiras à tarifa social, aumento percebido das contas e permanência da ausência de esgotamento sanitário.

A principal melhoria relatada foi o fim das interrupções diárias no período noturno nas residências que receberam novos hidrômetros. Contudo, a intervenção ainda não havia alcançado toda a região no momento da pesquisa. Além disso, parte dos entrevistados percebeu melhora nas características da água, enquanto outros relataram mudanças no gosto e no odor que reduziram sua confiança no serviço.

Em relação à tarifa social, os dados indicam uma distância entre a existência do benefício e suas condições concretas de acesso. Parte dos moradores desconhecia a política, enquanto outros encontraram dificuldades para utilizá-la. Essa limitação se torna especialmente relevante porque todos os entrevistados relataram maior impacto das contas sobre o orçamento familiar, embora a pesquisa não tenha analisado as faturas de todos os participantes nem possa atribuir esse aumento exclusivamente à desestatização.

A pesquisa também identificou desigualdades dentro da própria São Remo. Enquanto a parte mais alta da comunidade apresenta melhores condições de infraestrutura, o Riacho Doce permanece submetido a problemas de abastecimento e à ausência de esgotamento sanitário. Isso demonstra que a igualdade formal entre os usuários não assegura a prestação do serviço nas mesmas condições, pois a localização da residência continua interferindo no acesso à infraestrutura e na capacidade de resolução das demandas.

Os resultados estão limitados às experiências dos participantes e não possuem representatividade estatística. A pesquisa também não realizou análise laboratorial da água nem examinou as faturas de todos os entrevistados. Ainda assim, os relatos permitiram compreender dimensões que os indicadores gerais nem sempre revelam, como a insegurança diante das cobranças, o esforço necessário para obter atendimento e as diferenças existentes entre áreas próximas da mesma comunidade.

Ao apresentar a favela como o "quarto de despejo" da cidade, Carolina Maria de Jesus expôs uma organização urbana marcada pela distribuição desigual das condições de vida. Essa reflexão permanece atual quando moradores de uma mesma cidade, e até de uma mesma comunidade, recebem serviços essenciais em condições diferentes. As casas ao redor do rio fazem parte da cidade e reivindicam não um tratamento privilegiado, mas o acesso efetivo à água, ao saneamento e à dignidade assegurada a todos.

6. REFERÊNCIAS

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, [s. l.], v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. DOI: https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 5 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 5 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987compilada.htm. Acesso em: 5 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.898, de 13 de junho de 2024. Institui diretrizes para a Tarifa Social de Água e Esgoto em âmbito nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/l14898.htm. Acesso em: 5 ago. 2026.

HELLER, Léo; CASTRO, José Esteban. Política pública de saneamento: apontamentos teórico-conceituais. Engenharia Sanitária e Ambiental, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 284-295, jul./set. 2007.

JESUS, Carolina Maria de. Quarto de despejo: diário de uma favelada. 10. ed. São Paulo: Ática, 2014.

SANTOS, Milton. O espaço do cidadão. 7. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2007.

SÃO PAULO (Estado). Lei nº 17.853, de 8 de dezembro de 2023. Autoriza o Poder Executivo do Estado de São Paulo a promover medidas de desestatização da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp. São Paulo: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 2023. Disponível em: https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2023/lei-17853-08.12.2023.html. Acesso em: 5 ago. 2026.

SILVA, Eliana Sousa et al. Censo Vizinhança USP: características domiciliares e socioculturais do Jardim São Remo e Sem Terra. São Paulo: Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo, 2021. DOI: https://doi.org/10.11606/9786587773315. Disponível em: https://www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/898. Acesso em: 5 ago. 2026.

SIQUEIRA, Gustavo Silveira. Pequeno manual de metodologia da pesquisa jurídica: ou roteiro de pesquisa para estudantes de Direito. 2. ed. Belo Horizonte: Instituto Pazes, 2021.

UNITED NATIONS. Committee on Economic, Social and Cultural Rights. General Comment No. 15: the right to water. Geneva: United Nations, 2002. E/C.12/2002/11. Disponível em: https://docs.un.org/E/C.12/2002/11. Acesso em: 5 ago. 2026.

UNITED NATIONS. General Assembly. Resolution 64/292: the human right to water and sanitation. New York: United Nations, 28 July 2010. A/RES/64/292. Disponível em: https://digitallibrary.un.org/record/687002. Acesso em: 5 ago. 2026.

UNITED NATIONS. General Assembly. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. New York: United Nations, 21 Oct. 2015. A/RES/70/1. Disponível em: https://sdgs.un.org/2030agenda. Acesso em: 5 ago. 2026.

Contatos: e-mail do IC: vitoriafelixoliveiraa@gmail.com e e-mail orientador: Gustavo.siqueira@mackenzie.com.br