

A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA EM PROCESSOS DE MERCANTILIZAÇÃO DA ÁGUA: CONTRASTES ENTRE O DISCURSO E A PRÁTICA DAS CONCESSIONÁRIAS PRIVADAS DE SANEAMENTO BÁSICO NO RIO DE JANEIRO

(SESSÃO TEMÁTICA)

Ingrid Lessa Weber
IPPUR/UFRJ | ingridlessaw@gmail.com

Sessão Temática 6: Natureza, crise ambiental e mudanças climáticas

Resumo: A noção de responsabilidade social corporativa integra o discurso de grandes corporações da atualidade. A literatura aponta o caráter estratégico dessas práticas: sob o pretexto de impactar positivamente a sociedade, as retóricas de RSC, ESG e/ou sustentabilidade corporativa tem o propósito de gerar receitas, ao passo que as empresas seguem prejudicando determinados grupos de pessoas. Nesse sentido, este artigo buscou compreender em que medida o divulgado caráter socialmente responsável da empresa de saneamento básico Aegea e de uma de suas subsidiárias no Rio de Janeiro, a Águas do Rio, se relaciona a sua atuação real nos territórios. Para tal, foram analisados materiais institucionais de 2022 a 2024, além de dois eventos realizados por entidades jurídicas fluminenses sobre a prestação dos serviços de saneamento no estado. As evidências demonstram um discurso institucional contrastante com a perspectiva dos usuários, além de programas de RSC que, enfim, são fonte de aumento de receitas. Ainda, destaca-se a resignação como uma dinâmica importante de ser analisada no decorrer da concessão.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Corporativa; Saneamento Básico; Corporações.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN WATER COMMODIFICATION PROCESSES: CONTRASTS BETWEEN THE DISCOURSE AND PRACTICE OF PRIVATE WATER AND SANITATION COMPANIES IN RIO DE JANEIRO

Abstract: The concept of corporate social responsibility (CSR) is embedded in the discourse of major corporations today. The literature highlights the strategic nature of these practices: under the pretext of positively impacting society, the

rheterics of CSR, ESG, and/or corporate sustainability aim to generate revenue, while companies continue to harm certain groups of people. In this sense, this article sought to understand to what extent the publicly presented socially responsible character of the water and sanitation company Aegea and one of its subsidiaries in Rio de Janeiro, Águas do Rio, is related to its actual performance in the territories. For this purpose, institutional materials from 2022 to 2024 were analyzed, as well as two events organized by legal entities in the state of Rio de Janeiro regarding the provision of sanitation services in the state. The evidence shows an institutional discourse that contrasts with the users' perspective, in addition to CSR programs that ultimately serve as a source of increased revenue. Furthermore, the resignation of users stands out as an important dynamic to be analyzed throughout the concession process.

Keywords: Corporate social responsibility; Sanitation; Corporations.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN PROCESOS DE MERCANTILIZACIÓN DEL AGUA: CONTRASTES ENTRE EL DISCURSO Y LA PRÁCTICA DE LAS CONCESIONARIAS PRIVADAS DE SANEAMIENTO BÁSICO EN RÍO DE JANEIRO

Resumen: La noción de responsabilidad social corporativa integra el discurso de las grandes corporaciones actuales. La literatura señala el carácter estratégico de estas prácticas: bajo el pretexto de impactar positivamente a la sociedad, las retóricas de RSC, ESG y/o sostenibilidad corporativa tienen el propósito de generar ingresos, mientras las empresas siguen perjudicando a determinados grupos de personas. En este sentido, este artículo buscó comprender hasta qué punto el carácter socialmente responsable divulgado de la empresa de saneamiento básico Aegea y de una de sus subsidiarias en Río de Janeiro, Águas do Rio, se relaciona con su actuación real en los territorios. Para ello, se analizaron materiales institucionales de 2022 a 2024, además de dos eventos realizados por entidades jurídicas del estado de Río de Janeiro sobre la prestación de los servicios de saneamiento en el estado. Las evidencias demuestran un discurso institucional contrastante con la perspectiva de los usuarios, además de programas de RSC que, finalmente, son fuente de aumento de ingresos. Además, se destaca la resignación como una dinámica importante a analizar a lo largo de la concesión.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa; Saneamiento Básico; Corporaciones.

INTRODUÇÃO

A prestação dos serviços de saneamento básico é palco de conflitos socioambientais na medida em que está ligada ao confronto entre as concepções da água como direito humano e como mercadoria. Esta última é impulsionada pela iniciativa privada, sobretudo pelos grandes grupos econômicos interessados em lucrar com a atividade. Em 2020, a promulgação da Lei 14.026/2020 - alterando a Lei 11.445/2007 e consolidando uma mudança no marco regulatório do saneamento - fortaleceu o lado mercadológico do confronto. Embasada num discurso voltado para a universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário, a nova lei impulsiona - via alegado "ambiente de segurança jurídica, competitividade e sustentabilidade" (GOVERNO FEDERAL, 2022) - a presença da iniciativa privada no setor, dando continuidade a um processo de rearticulação do poder público que já era notório desde mudanças regulatórias anteriores.

Contudo, vastos trabalhos acerca de experiências nacionais e internacionais (PIGEON et al, 2012) com a gestão privada do saneamento básico questionam o discurso hegemônico do capital que associa a universalização desses serviços à iniciativa privada ao demonstrarem tendências de não cumprimento de contratos e de metas de expansão, de deficiência dos órgãos reguladores, de aumentos tarifários e de precariedade nos serviços, sobretudo nas regiões mais vulneráveis. Em consonância, Léo Heller (2020), ex-relator dos Direitos Humanos à Água e ao Esgotamento Sanitário das Nações Unidas, pressupõe que situações de privatização implicam riscos ao gozo dos direitos humanos à água e ao esgotamento sanitário relacionados à maximização dos lucros, ao monopólio natural dos serviços e a desequilíbrios de poder.

No bojo da mudança do marco regulatório, viabilizada a partir da aprovação da Lei 14.026/2020, ocorreu, em 2021, o leilão dos serviços de água e esgoto de parte dos municípios que tinham os serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (CEDAE) - ou "leilão da CEDAE". O modelo de concessão, elaborado pelo BNDES, dividiu a área de atuação da CEDAE em quatro blocos, de modo que cada um ficasse composto por parte da capital e por outros municípios, visando equilibrar a arrecadação e, assim, torná-los atrativos aos investidores privados (CEDAE, 2024). Dessa forma, a empresa Águas do Rio (pertencente ao Grupo Aegea), a Rio+Saneamento (do Grupo Águas do Brasil) e a Iguá Saneamento assumiram os serviços de abastecimento e esgotamento sanitário, enquanto a CEDAE passou a focar na produção de água, além de continuar atendendo alguns municípios do interior que não quiseram aderir ao modelo de concessão.

Segundo Araújo e Ferreira (2023), embora os defensores da concessão a exponham como um sucesso, reclamações contra as novas concessionárias no estado do Rio de Janeiro (ERJ) têm sido frequentes e destinadas, em sua maioria, à Águas do Rio, empresa que deteve a maior área no leilão. De fato, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Procon-RJ vêm recebendo diversas queixas de usuários residenciais e comerciais (ARAÚJO; FERREIRA, 2023;

EMERJ, 2023), sobretudo com relação à gestão comercial. As autoras ressaltam que as elevações tarifárias não se restringem ao aumento do valor do m³ de água ofertado, e apontam "a ampliação de emissão de notificações e multas, a cobrança indiscriminada de serviços complementares e o reenquadramento de unidades em categorias cujo m³ custa mais caro" (ARAÚJO; FERREIRA, 2023, p.5-6) como novas formas de arrecadação de receita usadas pelas concessionárias que vêm trazendo encargos aos usuários do estado.

A enxurrada de reclamações contrasta com as alegadas ações de responsabilidade social que vêm sendo divulgadas pela Águas do Rio e, de forma mais ampla, pelo Grupo Aegea. Com efeito, na intenção de estreitar laços com as comunidades nos territórios em que atua (ÁGUAS DO RIO, 2024), a Águas do Rio vêm implementando programas voltados para educação, saúde e qualidade de vida (ÁGUAS DO RIO, 2024). A Aegea, por sua vez, além de promover os programas realizados pelas subsidiárias, executa estratégias de investimento social privado, projetos de sustentabilidade ambiental e demais iniciativas *Environmental, Social and Governance (ESG)* divulgadas em relatórios anuais de sustentabilidade (AEGEA, 2024b). Ainda, a companhia criou o Instituto Aegea, responsável por acompanhar as ações de impacto e caracterizado internamente como um "núcleo de inteligência social" (AEGEA, 2024a, p. 51).

O contraste apresentado entre a insatisfação da sociedade civil e a divulgação de impacto social positivo por parte da concessionária condiz com a literatura crítica sobre responsabilidade social de empresas. Segundo Bobby Banerjee (2008), ações desse escopo são estratégias de mercado para consolidar o poder das grandes empresas que, ao contrário do que alegam, geram impactos sociais negativos. Desse modo, o objetivo deste artigo é relacionar as divulgadas ações de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade da Aegea e da subsidiária Águas do Rio com sua atuação real nos territórios. Para tal, foram levantados e analisados os relatórios de sustentabilidade da Aegea de 2022 e 2023 e informações publicadas nas páginas virtuais da concessionária entre 2022 e 2024 - anos de atuação da Águas do Rio no ERJ. Além disso, foi analisada a transcrição de dois vídeos de eventos organizados, respectivamente, pela seção do Rio de Janeiro da Ordem dos Advogados do Brasil e pela Escola de Magistratura do ERJ, disponibilizados no *Youtube*, que discutiram o acesso à água nos primeiros anos de concessão.

Além desta introdução e das considerações finais, o texto está estruturado em 4 partes. Início explorando a literatura crítica sobre o papel da gestão empresarial e descrevo como a concepção do papel social das empresas oscilou ao longo do tempo, culminando, na atualidade, em um cenário no qual a maioria das grandes corporações age sob o discurso de responsabilidade social e da sustentabilidade, embora, na prática, serve apenas aos interesses corporativos. Em seguida, evidencio contradições entre o discurso socialmente responsável do Grupo Aegea e os reais impactos sociais gerados nos Blocos 1 e 4 entre os anos de 2022 e 2024 - isto é, após a concessão dos serviços da CEDAE para a Águas do Rio. Nestas partes, trato do discurso institucional, do Programa Tarifa Social, do Programa Afluentes e do Programa Vem Com a Gente e reflito sobre uma possível resignação dos

usuários do serviço. Por fim, retomo os pontos mais relevantes e endereço as possibilidades de investigação futura nas considerações finais.

O PAPEL SOCIAL DAS EMPRESAS

Grégoire Chamayou, em *A sociedade ingovernável: uma genealogia do liberalismo autoritário* (2020), afirma que, antes dos anos 1970, predominava na literatura a estrutura burocrática gerencial da empresa, havendo um consenso acerca da mesma como "uma estrutura gerencial de poder" (CHAMAYOU, 2020, p.123) que cria regras para a condução de seus negócios. Na ausência de uma teoria séria que garantisse a defesa do sistema corporativo e em meio a um cenário de contestações empresariais, em que críticas de grupos ecologistas levavam à proibição de certos produtos tóxicos e em que grupos antirracistas e feministas impunham medidas de discriminação positiva aos trabalhadores - a despeito, respectivamente, da "liberdade de comércio" e da "liberdade de contratação" -, tomou força a ideia de que essa ameaça ao sistema de "livre-iniciativa" levaria as grandes empresas à destruição.

Com isso, desponta um trabalho árduo de economistas neoclássicos para desenvolver teorias corporativas que, embora se apresentassem como neutras, "foram concebidas expressamente como armas intelectuais para a defesa de um capitalismo contestado" (CHAMAYOU, 2020, p.119). Segundo Chamayou, até este momento as empresas eram concebidas como "caixas-pretas", e os olhares se voltavam mais para suas entradas e saídas do que para o que se passava em seu interior. Contudo, uma vez que "a caixa é aberta", ficava evidente que empresa não era mercado, sendo, na verdade, uma estrutura de poder em que todos estão sujeitos a comando. Como o mercado era considerado o único modo de coordenação eficiente, surge a necessidade de justificar a existência da empresa.

Assim, para elaborar a teoria da empresa que se fazia necessária, economistas neoclássicos mobilizaram, nos anos 1960, um artigo em que Ronald Coase (1937) afirmava que o papel da empresa era diminuir os custos de transação entre os agentes econômicos. Na perspectiva deste autor, no funcionamento da economia capitalista haveria não só a "mão invisível do mercado" mas, também, "a mão visível na direção da empresa", uma hierarquia necessária à eficiência. Contudo, havia o receio de que o reconhecimento deste poder autoritário estruturante da economia capitalista apontado por Coase (1937) desse abertura às críticas "democráticas e autogestionárias" (CHAMAYOU, 2020, p.122) que se desejava desarmar. As novas teorias da empresa buscaram, então, reconduzir a problemática de Coase de modo a, justamente com o intuito de perpetuar o poder corporativo, negá-lo teoricamente (CHAMAYOU, 2020).

Nesse sentido, em 1972, Armen Alchian e Harold Demsetz relançaram a reflexão neoclássica sobre o tema ao defender que o contrato de trabalho teria a mesma natureza que qualquer compra e venda, negando a existência de uma forma específica de poder exercida na empresa

(CHAMAYOU, 2020). Esse empenho em despolitizar a corporação se revelou, também, na concepção de empresa-nexo (JENSEN; MECKLING, 1976): sob essa perspectiva, a empresa é, simplesmente, uma ficção jurídica que serve de nexos para relações contratuais, uma "não organização" (CHAMAYOU, 2020). Chamayou aponta que, com isso, é criada uma imprecisão desejada em relação às fronteiras da empresa, impossibilitando as críticas: "De início, tratava-se para esses economistas de abrir a 'caixa-preta' da empresa. Eles não se contentaram em levantar a tampa: explodiram suas paredes." (CHAMAYOU, 2020, p. 125).

Com efeito, para os formuladores da concepção da empresa-nexo, atribuir qualquer tipo de responsabilidade social à empresa significaria cometer um grave erro de personificação (CHAMAYOU, 2020). No entanto, a análise de Chamayou revela que ideias associadas à corporação e ao livre mercado têm por trás um componente autoritário que pode operar via mudança de linguagem em prol da manutenção da acumulação de capital. Em adição, Boltanski e Chiapello (2009) consideram "a história da gestão empresarial como a história da sofisticação permanente dos meios de dominar aquilo que ocorre na empresa e em seu ambiente" (p. 109). Assim, ressalto a construção da concepção de empresa-nexo devido, sobretudo, à sua contradição com a ideia da "empresa comunidade": nesta última, a Responsabilidade Social Corporativa (RSC ou RSE) é considerada e utilizada em prol do lucro.

Surgida na literatura da gestão empresarial nos anos 1950, com Howard Bowen, a noção de RSC passa a ser fortemente contestada, nos anos 1970, por Milton Friedman, economista neoclássico que a considerava uma doutrina subversiva, causadora de ineficiência. Contudo, o fato de que as grandes empresas de saneamento, como a Aegea, são adeptas de práticas de RSC ilustra o que aponta Banerjee (2008) quando afirma que, embora o campo de pensamento de Friedman desdenhe e suspeite das ações de responsabilidade social corporativa, elas são publicamente defendidas por quase todas as grandes corporações do mundo. Segundo Banerjee (2008), estudos relacionando performance corporativa social e financeira não conseguiram provar que a RSC prejudicaria a capacidade de geração de riqueza das empresas, enfraquecendo o argumento do economista neoclássico.

Ao contrário, a RSC teria ressurgido como um movimento ideológico para consolidar o poder das grandes corporações, uma escolha estratégica influenciada pelo mercado e pela competitividade. Banerjee aponta que, no século XIX, a responsabilidade social era parte integrante da identidade e existência de uma empresa. O autor fornece uma visão histórica da evolução da corporação para demonstrar como esta perdeu a obrigatoriedade de servir ao interesse público (exceto "economicamente"), preparando o terreno para a corporação moderna, na qual discursos de RSE, cidadania corporativa e sustentabilidade, apesar da retórica emancipatória, servem para marginalizar grandes grupos de pessoas enquanto atendem a interesses corporativos (BANERJEE, 2008).

A RETÓRICA INSTITUCIONAL SOCIALMENTE (IR)RESPONSÁVEL

Diante do exposto, faz sentido que as empresas privadas de saneamento, deliberadamente orientadas pelo lucro, sejam informadas pelo componente autoritário apontado por Chamayou (2020), que opera, via mudança de linguagem, para acumular capital. De fato, desde 2011, a Aegea publica relatórios anuais de sustentabilidade nos quais aborda a responsabilidade social da companhia - termo que, a partir de 2013, foi incluído nos "valores" da empresa. No entanto, Banerjee argumenta que belos relatórios de RSC são uma forma de *greenwashing* que, muitas vezes, não revela as duras realidades subjacentes. Com efeito, enquanto a Aegea declara ter investido, respectivamente, em 2022 e 2023, 36 milhões e 50 milhões de reais em responsabilidade social, além de ter avançado nas práticas ESG (AEGEA, 2023), nestes mesmos anos as práticas de cobrança abusivas da subsidiária Águas do Rio colocaram, constantemente, moradores com baixa capacidade de pagamento sob o risco de cortes e de insegurança e irregularidade no abastecimento de água (ARAÚJO; FERREIRA, 2023).

A tentativa de se consolidar como uma empresa socialmente responsável é perceptível tanto nos materiais institucionais da Aegea (relatórios, websites e redes sociais) quanto na fala de seus representantes. Em evento da OAB-RJ sobre o novo marco regulatório do saneamento, a diretora jurídica da Águas do Rio, ao mencionar a contratação de funcionários das "comunidades" em que a empresa atua, afirmou: "Ninguém aqui tá falando de política assistencialista, a gente tá falando na verdade de um modo de operação que busca incluir aquele que mais precisa" (OAB RJ, 2023). Contudo, quando sua lucratividade está em risco, a mobilização desta empresa se revela mais condizente com a noção de empresa-nexo: buscando garantir apenas as relações contratuais e ignorando os impactos sociais da gestão, a Águas do Rio assedia moradores via ligações e mensagens, mesmo em períodos em que as cobranças estão sendo contestadas, ameaçando o corte de água ou a inclusão de nomes no cadastro de inadimplentes do SERASA (ARAÚJO; FERREIRA, 2023) - o que, convém mencionar, prejudica a contratação formal de trabalho que argumentam promover internamente (AEGEA, 2023; 2024a). Revela-se, assim, uma operação condizente à supracitada mudança de linguagem característica do poder autoritário empresarial (CHAMAYOU, 2020).

A incoerência também é visível quando se constata a excelente colocação da Aegea no ranking do *Rating ESG* da *Sustainalytics*, selo que exibe ao lado de demais "Prêmios e Reconhecimentos" em seus últimos relatórios de sustentabilidade (AEGEA, 2023; 2024a). Ainda, a equipe de sustentabilidade da empresa coordena a "Plataforma Ação pela Água e Oceano" da Rede Brasil do Pacto Global das Nações Unidas, cujo objetivo de promover o alcance do ODS 6 (ONU, 2024) se revela incompatível com as práticas da empresa de tornar a água ainda mais cara para quem não pode pagar. Contudo, mais do que apontar inconsistências nos rankings de organizações de sustentabilidade, essas incoerências

demonstram como o discurso do desenvolvimento sustentável serve às empresas privadas, tal qual aponta Banerjee (2008):

Interligado com discursos de responsabilidade social corporativa está o discurso sobre sustentabilidade, e vários documentos de políticas de RSE, como o white paper da União Europeia sobre RSE e o Pacto Global das Nações Unidas, abordam questões ambientais e sociais. No entanto [...] o discurso emergente sobre a "sustentabilidade", que originalmente promoveu o desenvolvimento sustentável como um paradigma alternativo ao modelo de crescimento, foi, tal como o moderno movimento ambientalista ocidental, sequestrado por interesses corporativos. (BANERJEE, 2008, p. 64, traduzido pela autora)

No entanto, ao apontar os "maus cidadãos" corporativos identificados na literatura sobre responsabilidade social, Banerjee (2008) menciona indústrias reconhecidas por serem muito danosas ao meio ambiente e à sociedade, como empresas de tabaco e indústrias bélicas. Por serem responsáveis por grandes desastres ou alvo de críticas constantes, é fácil compreender a necessidade que essas corporações têm de "limpar" a sua imagem, incluindo esforços em realizar determinadas "melhorias" para que possam continuar operando, como exploram Benson e Kirsch (2010). Assim, as empresas de saneamento básico não se enquadram, à primeira vista, nas "indústrias do dano" (BENSON e KIRSCH, 2010): como se destinam a prestar serviços essenciais à população, essas empresas parecem ter impactos socioambientais relacionados apenas à sua ausência ou precariedade em determinados territórios.

É importante ressaltar que a visão das empresas de saneamento como causadoras de impactos relativos exclusivamente a não universalização dos serviços é limitada, pois há danos socioambientais relevantes, relacionados à construção civil e às grandes obras de infraestrutura, que precisam ser considerados. Como exemplo, tem-se a tragédia ocorrida na área de atuação da Águas do Rio, em 26 de novembro de 2024, em que uma idosa morreu soterrada após uma adutora, localizada embaixo de sua casa, se romper (PORTAL G1, 2024). No entanto, para fins deste artigo, cujo foco principal são os problemas de gestão comercial e acessibilidade econômica, não caberá um aprofundamento neste aspecto.

Todavia, o discurso de RSE da Aegea e de seus pares se beneficia de um contexto em que a própria atividade econômica desenvolvida pela empresa já é entendida pela sociedade como socialmente responsável. Como uma "boa cidadã", a empresa aparenta estar fazendo mais do que sua obrigação ao promover suas ações de responsabilidade corporativa. Esta narrativa é mobilizada de diversas maneiras no material institucional da empresa:

Nosso compromisso com a universalização dos serviços de água e esgoto nas regiões em que atuamos *vai muito além do que prevê o contrato de concessão*. Levamos saúde e dignidade às comunidades, cuidamos das pessoas e do meio ambiente e buscamos gerar valor compartilhado com toda a cadeia que nos cerca. (AEGEA, 2023, p. 18, grifo da autora).

Somos apaixonados pela água. Afinal, dela viemos. (...). Por meio da água, lutamos por vidas saudáveis e mais felizes. Essa é a nossa real natureza. (...) Compreendemos a beleza de cada

fonte, de cada cidade, em cada canto do nosso país. *Por isso, vamos além do que se espera.* Buscamos trazer qualidade de vida para famílias, restabelecendo a aliança pura do homem com o meio que o cerca e reconstituindo a vida como ela deve ser. (AEGEA, 2023, p. 17, grifo da autora).

Além da Tarifa Social, *e indo além das nossas obrigações contratuais*, inovamos com a implementação da Tarifa 10 em Manaus, levando água e esgoto tratados para a população manauara em cobrança unificada de R\$10,0 ao mês. (AEGEA, 2024, p. 5, grifo da autora).

PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS E GERAÇÃO DE RECEITAS

A retórica socialmente responsável das concessionárias pode convencer olhares acríticos, mas a própria existência da Aegea como uma empresa que visa lucrar com um direito humano, isto é, com a mercantilização da água, pode ser entendida como socialmente irresponsável. De fato, a gestão privada prioriza, sobretudo, a remuneração dos acionistas e executivos, o que ocorre às custas da elevação de tarifas e atrasos em investimentos infraestruturais (ONDAS, 2022b): parece o caso, mencionado por Banerjee (2008), em que estratégias corporativas de criação de riqueza, que incluem a RSC, se revelam jogos de soma zero - ou seja, para um ganhar, o outro deve perder. A título de exemplo, a Aegea informou, em 2021, receita operacional líquida ajustada de R\$ 3,71 bilhões, e pagou, mensalmente, a média de R\$ 277,4 mil a cada um dos seus diretores; no mesmo ano, a Sabesp, sociedade de economia mista até então controlada pelo estado de São Paulo, de porte muito maior, faturou R\$ 19,5 bilhões e remunerou os diretores com R\$ 66 mil médios mensais (ONDAS, 2022b). Nesse sentido, empresas privadas de saneamento intensificam a transformação da água de um bem comum em uma mercadoria/commodity (ONDAS, 2021), agravando as desigualdades sociais (ONDAS, 2024).

Com efeito, a tarifa social - descrita pela Aegea como um programa de *ESG* (AEGEA, 2023) - se tornou uma forma de aumento da receita. Araújo e Ferreira (2023) salientam que esta tarifa passou a ser cobrada de usuários de favelas que, anteriormente, eram isentos pela CEDAE: embora de forma não regulamentada, a empresa de economia mista contabilizava esse consumo como consumo autorizado ou água de serviço. Com a Águas do Rio, o Programa Vem Com a Gente é responsável pela regularização dos serviços para a população em situação de vulnerabilidade (AEGEA, 2024a, p. 79). Por meio da hidrometração e da atualização de dados, pessoas que não pagavam pela água passam a ser cobradas a tarifa social. De forma contraditória, este processo de concessão limitou a tarifa social a 5% dos usuários, contingente muito aquém da demanda de famílias pobres existente no ERJ mas que, se ultrapassado, abre margem para reajustes tarifários (ARAÚJO; FERREIRA, 2023). De fato, em 2024, as três novas concessionárias de saneamento básico do estado pediram reajustes tarifários à Agenera, a agência reguladora estadual, tomando como base a proporção de beneficiários da tarifa social (FOLHA DE SÃO PAULO, 2024).

Cabe ressaltar que, no estado do RJ, a tarifa social de água é regulamentada pelo Decreto 25.438/99, que designa o benefício a moradores de áreas de interesse social (ARAÚJO, 2024). Contudo, a recente promulgação da Lei Federal 14.898/24 definiu que, em âmbito nacional, os beneficiários sejam famílias com renda per capita de até meio salário mínimo inscritas no CadÚnico ou que possuam membros inscritos no BPC - o que não inclui todos os moradores abarcados no critério espacial estabelecido pelo decreto estadual. Embora sob alguns aspectos essa nova legislação seja promissora, surge o receio de que as concessionárias, que já não cumprem adequadamente o decreto estadual (ARAÚJO; FERREIRA, 2023), se respaldem nessa nova legislação para adotar critérios mais conservadores na designação de beneficiários da tarifa social para, assim, incrementar ainda mais sua arrecadação. Nesse cenário, há o risco de que novos usuários cadastrados no âmbito da tarifa social passem a ser cobrados pela tarifa integral.

Com os programas implementados pela Aegea, o processo de regularização para a cobrança da tarifa social ocorre a partir, justamente, dos setores de responsabilidade social das subsidiárias, que se articulam a lideranças comunitárias incentivando a formalização das ligações de água. Como afirmou a diretora jurídica da Águas do Rio:

E, na entrada dessas comunidades, levando, né, a água e esgoto, muitos querem receber uma fatura, [...], pela primeira vez, e aí, [...], eles ficam perguntando quando é que a gente vai chegar na determinada rua, porque nunca tiveram comprovante de residência que fosse igual ao da Vieira Souto, por exemplo, né. Então, quando aquela pessoa, agora ela vai fazer um crediário, né, numa Casas Bahia, o que for, ela não tem mais um papelzinho de associação de moradores para comprovar sua residência, *mas sim uma fatura no âmbito da tarifa social*. (OABRJ, 2023, grifo da autora)

Assim, ficam evidentes as razões que levam a Aegea a se empenhar no "Relacionamento com Clientes e Comunidades" (AEGEA, 2023, p. 21). É nesse sentido que a empresa descreve a Licença Social para Operar - a "permissão para atuar em um território" (p. 35) - como um "ativo tangível", um " pilar fundamental da estratégia de negócios" executado através do relacionamento com a população local. Essa noção, que nasce associada à indústria mineradora, é reconhecida como um pacto de legitimidade e credibilidade construído entre as empresas e as suas partes interessadas, um tipo de gestão empresarial do consentimento (MUÑOZ GAVIRA, 2015). Nesse sentido, o Grupo Aegea executa o Programa Afluentes, um projeto dedicado ao fortalecimento da "licença social" (AEGEA, 2024a, p. 35) e ao relacionamento com as "lideranças locais" (AEGEA, 2023, p. 91).

USUÁRIOS DOS SERVIÇOS: RESIGNADOS OU MOBILIZADOS?

São evidentes os cenários que demonstram a relação antagônica entre o direcionamento das concessionárias privadas ao lucro e os interesses da população, especialmente aquela em maior situação de vulnerabilidade. Cabe, assim, o questionamento trazido por Banerjee (2008): quando as partes interessadas que a empresa deveria "capacitar" têm agendas

opostas a ela, como isso afeta o seu desempenho econômico? De fato, mesmo com o esforço da Aegea em estreitar laços comunitários, sua subsidiária no Rio de Janeiro lidera as queixas contra as novas concessionárias no estado, que dispararam em 2023: comparado ao início de 2022, o crescimento do número de reclamações foi de 564% para a Águas do Rio (O GLOBO, 2023).

Benson e Kirsch (2010), ao clamarem por mais atenção antropológica aos processos políticos por meio dos quais as corporações promovem seus próprios interesses, argumentam que as estratégias utilizadas por elas em resposta às críticas que recebem facilitam a perpetuação de danos. Os autores sugerem que essas respostas contribuem para uma estrutura de sentimento dominante na modernidade tardia denominada "política de resignação" (*"politics of resignation"*), uma suposição predominante de que "não há nada a ser feito", que permite que as empresas continuem atuando e promovendo danos. Nesse sentido, identificam três fases de resposta corporativa à crítica social e governamental, e propõem um modelo dinâmico em que corporações avançam e retrocedem através dessas diferentes fases (BENSON e KIRSCH, 2010).

Contudo, assim como boa parte da literatura sobre poder corporativo, o foco da análise de Benson e Kirsch são as supracitadas "indústrias do dano", isto é, empreendimentos capitalistas que se baseiam em práticas e estratégias de produção que são destrutivas ou prejudiciais às pessoas e ao meio ambiente. Ainda que se defenda que as empresas privadas de saneamento, por intensificarem a mercantilização da água, são responsáveis por impactos socioambientais negativos, aproximando-se da definição dos autores pelo dano ser parte integrante de seu funcionamento normal (BENSON e KIRSCH, 2010, p. 461), o modelo proposto por eles parece se aplicar melhor às indústrias cuja categoria das atividades econômicas que exercem, no momento do capitalismo em que nos encontramos, por si só já é causadora de extremo dano.

Ainda assim, a política de resignação como um poderoso facilitador do capitalismo contemporâneo, que legitima o poder corporativo como inevitável ou imóvel, pode ser identificada em relação aos abusos tarifários das empresas privadas de saneamento. Com efeito, embora não se refira diretamente a críticas, considero que a fala do representante do Ministério Público do Rio de Janeiro em evento da EMERJ (2023) ilustra a ocorrência da política de resignação com relação a contestações:

Será que quando a gente trata de água a gente tem capacidade negocial para enfrentar o problema [...] de não flexibilização das propostas de acordo? Será que o sujeito tem essa capacidade de discutir essas questões quando falta água para ele? [...] minha sogra foi cobrada no valor maior, bem maior. [...] Consegui falar com a empresa, liguei e consegui ser atendido. [...] E aí o que que aconteceu? Ela mandou a foto do medidor. E com a foto do medidor eles reduziram, mas não reduziram tudo que tinha que reduzir, não. Veio uma, mandaram uma segunda conta [...]. *Ela recebeu a conta com o valor reduzido, não era bem aquele valor que deveria ser cobrado, que que ela fez? Pagou. Vai perder mais tempo discutindo, vai ficar horas com o serviço de atendimento, vai entrar com uma ação no judiciário. Complicado.* (EMERJ, 2023, grifo da autora)

Para construir o conceito da política de resignação, Benson e Kirsch (2010) partem da ideia de "distância cínica", de Slavoj Žižek, que entende que os sujeitos conscientemente professam descrença sobre a legitimidade do *status quo*, embora continuem a agir como se as ilusões fossem reais. Contudo, os autores dizem apresentar uma leitura mais otimista da obra de Žižek, afirmando a resignação como um sentimento de massa que fornece evidências de descontentamento generalizado com o capital, e não de aceitação ou consentimento de sua vitória monolítica. Isto é, indica um descontentamento que não transborda para formas mais ativas de oposição, por reconhecer que se é praticamente incapaz de mudar a questão (BENSON; KIRSCH, 2010). Com efeito, o exemplo descrito pelo Promotor de Justiça demonstra uma situação de resignação em relação aos abusos nas cobranças, visto que, ainda que haja discordância com a atitude da empresa, a ideia de que vencer aquela situação exige muito esforço e recursos acaba impedindo que esse descontentamento seja mobilizado para combater os abusos. Como descreveu, novamente, o Promotor de Justiça, é constante na população a sensação de que não há alternativa:

As pessoas fazem acordo às vezes porque elas precisam receber aquele valor, elas não têm condições financeiras de esperar um processo, esperar uma negociação maior. *Precisam receber, (então) elas recebem menos.* Quantas pessoas vocês conhecem aqui: "ah ofereceu menos, tá ok, tá bom. Eu preciso desse valor. Não vou querer pagar tanto. Não quero ficar sem água. Não quero correr o risco de cortarem a minha água." Dois, porque elas não tem condição de entender o direito delas. "Não, mas é tão fácil entender". Não é não, pode ser até para gente, e nem é para gente. *Mas, pra maioria das pessoas, é difícil entender onde elas têm direito,* como é que faz a conta do metro cúbico? É difícil, então, as pessoas fazem acordos e elas se submetem a acordos injustos por causa disso. E três, porque elas não querem se submeter a um processo judicial longo, complexo. *Vai precisar faltar o trabalho para fazer audiência.* (EMERJ, 2023, grifo da autora)

De todo modo, não é possível afirmar que, no caso da mercantilização da água, o descontentamento não seja nunca mobilizado para formas mais ativas de oposição. Exemplos como o episódio da Guerra d'Água na Bolívia, em que um levante popular contra a privatização e o consequente aumento no valor das tarifas em Cochabamba conseguiu expulsar a multinacional norte-americana Bechtel do país, demonstram essa mobilização contra o capital. No Rio de Janeiro, a Rede de Vigilância Popular em Saneamento e Saúde foi criada logo após a consolidação da concessão da Cedae, em 2022, e vem acompanhando as violações das concessionárias privadas de saneamento básico. Ainda, o Brasil é vice-líder em reestatização da água, ficando atrás apenas da França (UFRJ, 2023). Contudo, a situação que se impõe é de abusos crescentes que vêm prejudicando a população, sobretudo a mais vulnerabilizada, sempre a maior vítima das violações do capital.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste texto, busquei compreender em que medida o discurso e as ações de responsabilidade social corporativa da Aegea e de sua subsidiária Águas do Rio se relacionam com a real

atuação dessa companhia nos territórios fluminenses que atende. O recorte analisado se inicia em 2022, o primeiro ano completo em que esta concessionária privada prestou serviços para os Blocos 1 e 4 da concessão regionalizada que se deu em 2021, a partir da qual ficou responsável pelo abastecimento de água e pelo esgotamento sanitário de parte da capital e de alguns municípios do ERJ.

Identifiquei que, embora promova um discurso de responsabilidade social e de sustentabilidade - divulgando relatórios anuais com as "conquistas" no tema, incluindo a liderança em índices *ESG* - este grupo privado de saneamento têm gerado insatisfações na população fluminense com relação a gestão comercial dos serviços, por meio da qual aumentam as contas de forma injustificada, cortam o fornecimento dos serviços, assediam moralmente e ameaçam os usuários, dentre outras violações de direitos. Ainda, os programas e projetos implementados no bojo das práticas *ESG* da companhia se revelam, de fato, como estratégias de geração de receitas para a concessionária. Ademais, embora haja movimentos de combate às violações causadas por esse processo de privatização, há evidências do que Benson e Kirsch (2010) denominam "política de resignação" quando, vencidos pelo cansaço ou pela falta de conhecimento, os usuários do serviço interrompem suas contestações.

O contraste evidenciado entre o discurso e a prática do Grupo Aegea no ERJ reflete, por um lado, a mudança de linguagem corporativa que serve ao lucro, apontada por Chamayou (2020), e, por outro, a visão de Banerjee (2008) sobre a corporação moderna - na qual a RSC, embora sob o pretexto de impactar positivamente a sociedade, é orientada à interesses corporativos e pode contribuir para marginalizar determinados grupos de pessoas. Finalmente, as contestações às concessionárias devem ser acompanhadas ao longo dos anos da concessão, devendo as pesquisas considerarem, inclusive, as variações entre os processos de enfrentamento de diferentes camadas sociais da população, buscando entender quem são aqueles que podem se resignar e aqueles que, por não terem outra opção, precisam, até o fim, resistir.

REFERÊNCIAS

AEGEA, 2023. Relatório Anual de Sustentabilidade 2022. Disponível em: <<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/9aa4d8c5-604a-4097-acc9-2d8be8f71593/03632d8d-7c0f-ec8f-3641-846856f829de?origin=1>>

AEGEA, 2024a. Relatório Anual de Sustentabilidade 2023. Disponível em: <<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/9aa4d8c5-604a-4097-acc9-2d8be8f71593/944240f1-5dd3-325c-0d45-fb1360f54463?origin=1>>

AEGEA 2024b. Responsabilidade Social. Disponível em: <<https://www.aegea.com.br/responsabilidade-social/>>

ÁGUAS DO RIO, 2024. Responsabilidade Social. Disponível em:
<<https://aguasdorio.com.br/responsabilidade-social/> >

ARAÚJO, P. F. Acessibilidade Econômica Ao Serviço De Abastecimento De Água Na Região Metropolitana Do Rio De Janeiro: Quem São Os Excluídos. Rio De Janeiro, RJ: Universidade Federal Do Rio De Janeiro, 2024.

ARAÚJO, P.; FERREIRA, L. A Água Está Mais Cara: Novas Práticas De Cobrança Das Empresas Privadas Na Região Metropolitana Do Rio De Janeiro. 2023.

BANERJEE, B. Corporate Social Responsibility: The Good, the Bad and the Ugly. *Critical Sociology* 34(1) 51–79. 2008.

BENSON, P.; KIRSCH, S. Capitalism and the politics of resignation. *Current Anthropology*, University of Chicago Press, v. 51, n. 4, p. 459–486, ago. 2010.

BOLTANSKI, L.; CHIAPELLO, E. O novo espírito do capitalismo. São Paulo: Wmf Martinsfontes. 2009.

UFRJ. Brasil é vice-líder mundial em reestatização da água. 2020. Disponível em:
<<http://www.saneamento.poli.ufrj.br/index.php/br/noticias/538-brasil-e-vice-lider-mundial-em-reestatizacao-da-agua> >. Acesso em 20 de outubro de 2023.

CHAMAYOU, G. A sociedade ingovernável: uma genealogia do liberalismo autoritário. Tradução Letícia Mei. São Paulo: Ubu Editora, 2020.

EMERJ. Problemas na Prestação do Serviço e Faturamento de Serviço Essencial de Fornecimento de Água. 2023. Disponível em: <
<https://www.youtube.com/watch?v=w4btNQ8d11w> >. Acesso em 29 de novembro de 2024.

FOLHA DE SÃO PAULO. Concessão de água e esgoto do Rio faz três anos com queixas sobre contas e divergências sobre contrato. 2024. Disponível em: <
<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2024/04/concessao-de-agua-e-esgoto-do-rio-faz-tres-anos-com-queixas-sobre-contas-e-divergencias-sobre-contrato.shtml> >. Acesso em 06 de setembro de 2024.

GOVERNO FEDERAL. Novo Marco Legal do Saneamento permitiu atração de R\$ 72,2 bilhões em investimentos para o setor. 2022. Em: Serviços e Informações do Brasil. Disponível em: <
<https://www.gov.br/pt-br/noticias/transito-e-transportes/2022/03/novo-marco-legal-do-saneamento-permitiu-atracao-de-r-72-2-bilhoes-em-investimentos-para-o-setor> >. Acesso em: 27 de Janeiro de 2024.

HELLER, L. Direitos humanos e a privatização dos serviços de água e esgotamento sanitário: Relatório do Relator Especial sobre os direitos humanos à água potável e ao esgotamento sanitário. Assembleia Geral das Nações Unidas, 2020.

PORTAL G1. Idosa morre em rompimento de adutora em Rocha Miranda. 2024. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2024/11/26/rompimento-de-adutora-em-rocha-miranda.ghtml> > . Acesso em: 29 de novembro de 2024.

MUÑOZ GAVIRA, E. A “licença social para operar” na indústria da mineração: uma aproximação a suas apropriações e sentidos. Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais, vol. 17, n. 2, ago. 2015.

OABRJ. Saneamento: Realidade e perspectivas do novo marco regulatório - Parte II. 2023. Disponível em: < https://www.youtube.com/watch?v=iPJGWSs_Z9Y > . Acesso em 29 de novembro de 2024.

O GLOBO. Aumento nas contas de água leva a salto de reclamações, e consumidores vão à Justiça. 2023. Disponível em: < <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/noticia/2023/01/aumento-nas-contas-de-agua-leva-a-salto-de-reclamacoes-e-consumidores-vao-a-justica.ghtml> > Acesso em: 30 de outubro de 2023.

ONDAS. A assim chamada acumulação primitiva (da água). 2021. Disponível em: <<https://ondasbrasil.org/a-assim-chamada-acumulacao-primitiva-da-agua/>>. Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

ONDAS. Como as privatizações contribuem para o aumento da desigualdade no Brasil e no Mundo. 2024. Disponível em: <<https://ondasbrasil.org/como-as-privatizacoes-contribuem-para-o-aumento-da-desigualdade-no-brasil-e-no-mundo/>> Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

ONDAS. Privatização do saneamento é remédio para matar o doente. 2022a. Disponível em: <<https://ondasbrasil.org/privatizacao-do-saneamento-e-remedio-para-matar-o-doente/> > Acesso em 27 de janeiro de 2024.

ONDAS. Salários astronômicos? Não, apenas negócios. 2022b. Disponível em: <<https://ondasbrasil.org/salarios-astronomicos-nao-apenas-negocios/>> Acesso em 27 de janeiro de 2024.

PIGEON, M. et al. Remunicipalisation: putting water back into public hands. Amsterdam: Transnational Institute, 2012.

ONU. Água potável e saneamento. Em: Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil. 2024. Acesso em: 30 de novembro de 2024. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/6> > alho (titulação) – Instituição. Cidade, ano.