



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO NO MUNICÍPIO DO CRATO-CE

Cristiano Cardoso Gomes ⁽¹⁾

Engenheiro florestal e licenciado em ciências agrícolas, mestre em ciências florestais. Coordenador do núcleo de engenharia e projetos da SAAEC.

Francisco Lôbo Tavares

Tecnico em Contabilidade e estatística. Consultor da FUNDETEC

André Ramos de Souza

Engenheiro sanitaria e ambiental, assistente do núcleo de engenharia e projetos – SAAEC.

Yanka Wandréia Nogueira Moreira

Graduanda em engenharia ambiental, Estagiária SAAEC

Endereço ⁽¹⁾: Av. Teodorico Teles, Nº 30, - Centro - Crato - Ceará - CEP: 63.100-160- Brasil - Tel.: +55 (88) 3523-2044 - e-mail: sustentavel@gmail.com

RESUMO

Em meio a preocupação com a qualidade na prestação de serviços, o cliente é um dos aspectos mais importantes do negócio. Conhecer suas expectativas e os seus desejos e como estes podem ser satisfeitos, da melhor forma possível é sem sombra de dúvidas essencial para empresa. A prestação do serviço público de saneamento básico, principalmente em municípios operados por instituições locais - administração direta, autarquias ou empresas multimunicipais, são carentes de estudo. As principais pesquisas que avaliam a satisfação dos consumidores acerca dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são aquelas realizadas pelas próprias empresas de saneamento. Diante disto, o presente trabalho teve como objetivo conhecer a opinião dos moradores sobre o abastecimento de água e coleta de esgoto no município de Crato-CE. Como resultado, observou-se que qualidade da água distribuída foi avaliada positivamente por 69,5% dos entrevistados e negativamente por 9,5%, com 21% dos cratenses a qualidade dessa água é apenas regular. Quanto ao serviço de abastecimento de água realizado pela



SAAEC, 70,10% dos entrevistados avaliaram de forma positiva contra 9,20% avaliaram de forma negativa e 20,70% avaliaram de forma regular.

Palavras-chave: Pesquisa de satisfação, qualidade, cliente.

INTRODUÇÃO/OBJETIVOS

Embora a preocupação com a qualidade tenha começado nas fábricas, atualmente permeia também as organizações prestadoras de serviços, o governo, e as organizações não-governamentais (GONÇALVES, 2002). Essa preocupação com a qualidade dos serviços prestados não é diferente para as empresas de saneamento.

Em meio a essa preocupação com a qualidade na prestação de serviços, Chiavenato (2007) destaca que o cliente é um dos aspectos de maior importância do negócio. Candeloro e Almeida (2002) destaca que a satisfação do cliente é a relação entre o que o ele vê (percebe) e o que espera ver (expectativa), de onde se conclui que nada pode ser mais mutável do que a satisfação do cliente. Santos (1995) ressalta ainda que é preciso perguntar continuamente quem são os clientes da empresa, quais as suas expectativas e os seus desejos e como estes podem ser satisfeitos, da melhor forma possível.

Hoffman et al. (2009) ressaltam que a satisfação do consumidor tem que ser levada a sério, dado que sem ela a empresa não tem razão para existir. Logo se faz necessário que as organizações sempre tomem medidas para medir a satisfação dos clientes, sem esperar que ocorram muitas reclamações para que uma atitude seja tomada.

Uma das formas de se conhecer a qualidade dos serviços públicos é mediante o emprego da pesquisa de satisfação. Por meio dessa, é possível avaliar se o cliente está satisfeito com os serviços e identificar os problemas proeminentes, a fim de procurar a melhor forma de solucioná-los (AKINBOADE et al., 2012; BADRI et al., 2015).

A prestação do serviço público de saneamento básico, principalmente em municípios operados por instituições locais - administração direta, autarquias ou empresas multimunicipais, são carentes de estudo. As principais pesquisas que avaliam a satisfação dos consumidores acerca dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são aquelas realizadas pelas próprias empresas de saneamento. Essas empresas utilizam como instrumentos de pesquisa formulários temáticos de satisfação, a fim de avaliar os próprios serviços prestados, alimentando o banco de dados referente à qualidade, objetivando a melhoria contínua (ARSESP, 2013).

Diante disto, o presente trabalho teve como objetivo conhecer a opinião dos moradores sobre o abastecimento de água e coleta de esgoto no município de Crato-CE de forma a compreender



qual é: i) a efetividade dos serviços; ii) qual a avaliação e problemas com o serviço de esgoto, iii) qual a avaliação da qualidade e abastecimento de água; vi) qual o nível de aprovação serviços da empresa de saneamento; v) quais sugestões para melhorar os serviços, dentre outros.

MATERIAL E MÉTODOS

Foram feitas visitas a 381 imóveis e realizado entrevista, a coleta de campo ocorreu: 28 a 30 de novembro de 2017, onde a equipe utilizou-se tablets para facilitar a sistematização dos dados. O universo pesquisado foram pessoas residentes no município com idade de 16 anos ou mais.

O método de amostragem foi aleatório simples. A amostra foi distribuída em cotas por distribuídas proporcionalmente ao tamanho de domicílios nos bairros sede e distritos. A caracterização da população em função de perfil: sexo, idade e grau de instrução foi dispensada. A margem de erro projetada é de cinco pontos percentuais, para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra, no limite do intervalo de confiança estimado em 95% (noventa e cinco por cento).

Na coleta de dados foi realizada entrevistas pessoais domiciliares, aplicando questionário de acordo com os objetivos da pesquisa, através de pesquisadores treinados para abordagem específica, com a escolha dos domicílios dando-se de forma aleatória.

Ainda, foram filtrados 100% dos questionários e checados 20% (78 entrevistas) para atestar a realização da entrevista e a fidedignidade dos dados apurados.

Na avaliação positiva foi agregado os conceitos Ótimo e Bom, enquanto a negativa a soma dos conceitos Ruim e Péssimo. O conceito regular não é aproveitado nessa análise.

RESULTADOS/DISCUSSÃO

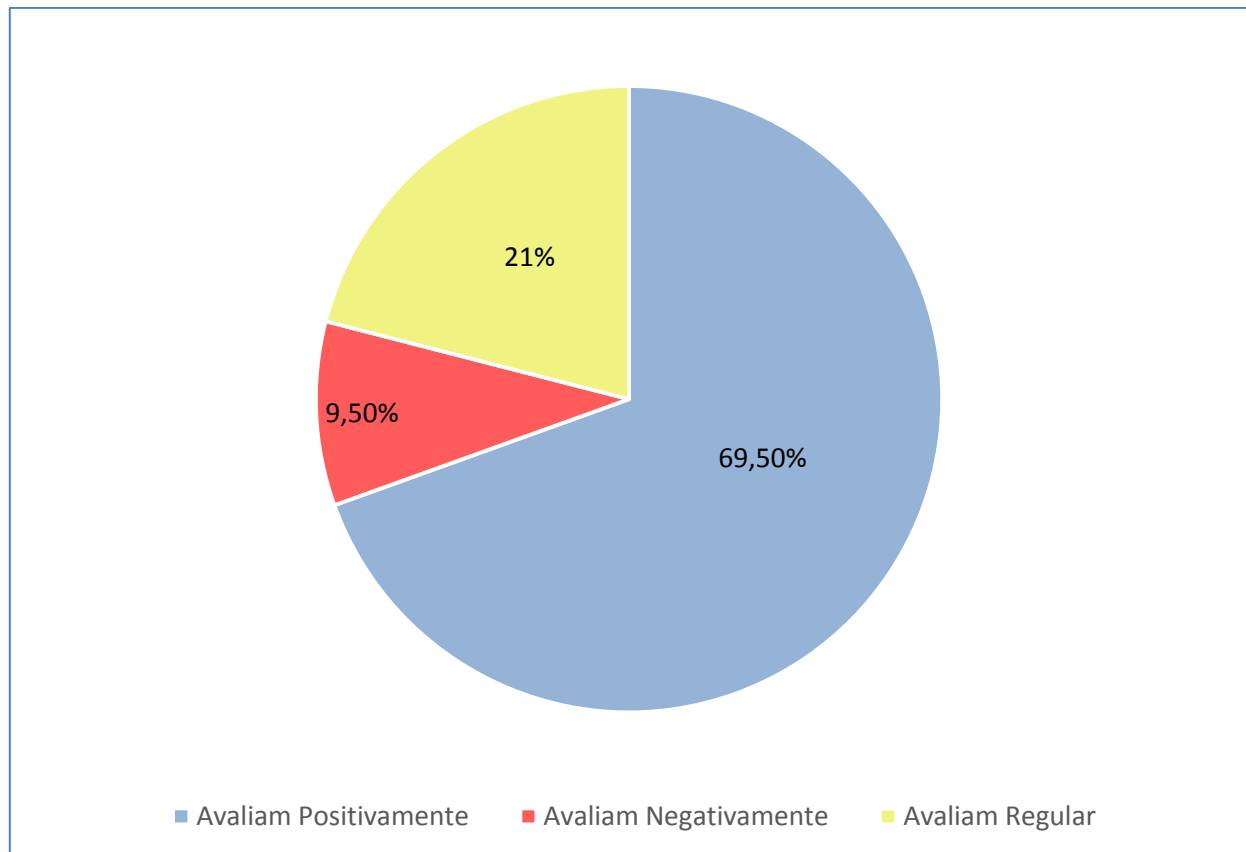
Mais de 50% dos entrevistados afirmou que sua residência está ligada à rede de esgotos, com o serviço de coleta de esgoto sendo avaliado positivamente por 63,1% dos entrevistados e negativamente por apenas 7%. Apenas 13,1% dos entrevistados com domicílio ligado à rede de esgoto confessaram que já tiveram algum problema com esse sistema, com a solução tendo sido sendo rápida e eficiente para 57,7% e lenta e ineficiente para 30,8%.

Pouco mais de 34% das pessoas entrevistadas na presente pesquisa afirmaram que utilizam água mineral para o consumo humano, com o gasto médio mensal por residência ficando em R\$ 34,70 (trinta e quatro reais e setenta centavos), enquanto menos de 8% confessam que já teve algum membro da família com doença contraída pelo consumo de água. Já ¼ dos entrevistados não costuma observar as características físico-químicas da água que consome.



A qualidade da água distribuída (Figura 1) foi avaliada positivamente por 69,1% dos entrevistados e negativamente por 9,5%, com 21% dos cratenses a qualidade dessa água é apenas regular. Os mais exigentes quanto a essa qualidade são os moradores dos bairros: Vila Alta / Vila Silvestre (59% de avaliação negativa) e Mirandão (50%).

Figura 1 – Avaliação dos usuários quanto a qualidade da água fornecida.



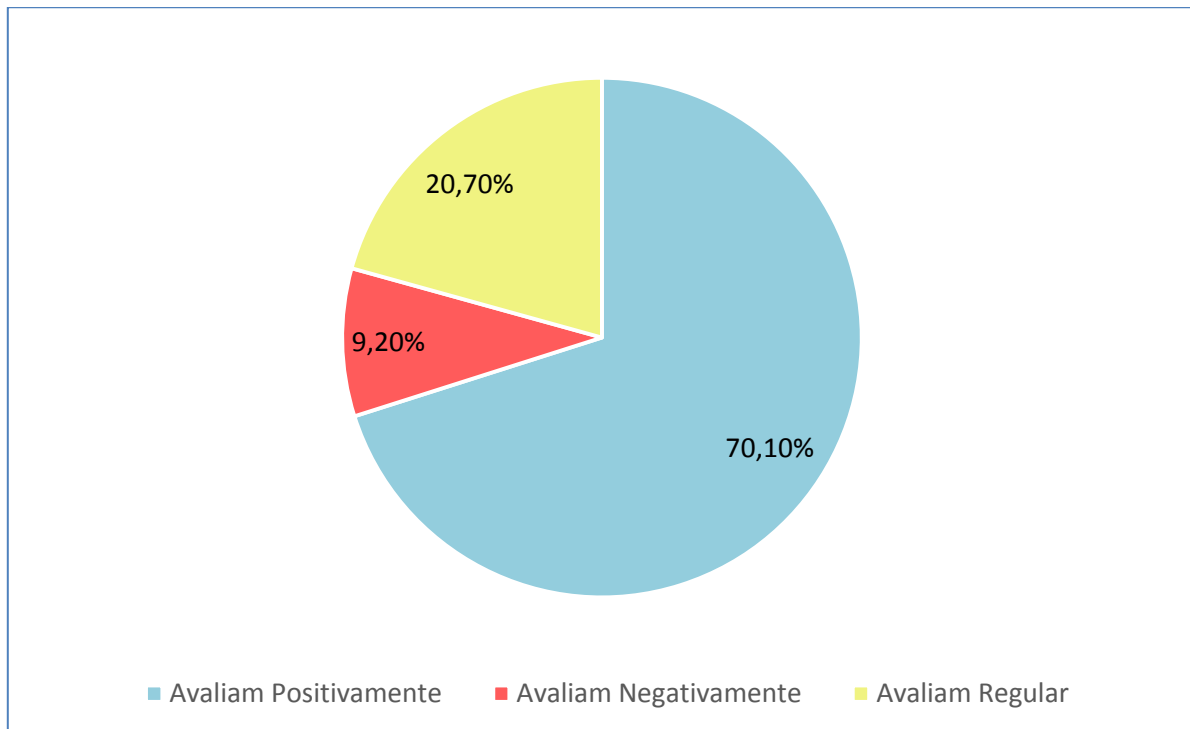
Fonte: Autores (2017).

Mais de 82% das pessoas abordadas na presente pesquisa revelaram que têm água todos os dias. As maiores reclamações quanto à inconstância no abastecimento foram verificadas entre os moradores do Grangeiro e ponta da serra. Em quase 13% dos domicílios pesquisados, segundo as pessoas entrevistadas, a água fornecida não é suficiente para atender todas as necessidades da família. Pouco mais de 35% dos entrevistados pagam entre R\$ 10,00 e R\$ 20,00 mensalmente por o consumo de água, com a conta média ficando em R\$ 28,55 (vinte e oito reais e cinquenta centavos). Pouco mais de 13% dos entrevistados considera baixa a tarifa cobrada atualmente, com 28,1% discordando dessa opinião considerando elevada para os padrões oferecidos, enquanto para 55,1% a tarifa cobrada é considerada normal.



O serviço de abastecimento de água no município de Crato (Figura 2), oferecido foi avaliado positivamente por 70,10% dos entrevistados e negativamente por apenas 9,2%, com 20,7% dos cratenses considerando o serviço apenas como regular.

Figura 2 – Avaliação dos usuários quanto ao serviço prestado pela SAAEC.



Fonte: Autores (2017).

A falta de água durante um bom período, pouca quantidade, falta de pressão e tarifa elevada, são as principais justificativas para a desaprovação ao trabalho. Quase 80% dos entrevistados acham que durante este último ano não houve mudança no serviço de abastecimento de água em Crato; 16,8% afirmam que melhorou, enquanto 3,2% asseguram que piorou. Vários períodos sem água, baixa qualidade da água, falta de água constante, tarifa muito elevada, falta de manutenção e falta de saneamento, são entre outros, os principais problemas que a população sofre com o abastecimento de água em Crato, não obstante 62,7% afirmando não ter qualquer tipo de problema.

A população cratense se mostra preocupada quanto à diminuição no volume de água armazenada no Nordeste em razão do longo período de estiagem (seca), e confessa estar adotando algumas medidas para ajustar-se a situação, como: redução do consumo, diminuição no tempo dos banhos, reaproveitamento da água, eliminação de lavagem de pátios e calçadas, diminuição na lavagem de roupas, diminuição na lavagem de automóveis, correção de vazamentos, diminuição



das regas de plantas e utilização de coletores para água de chuva. Mais da metade dos entrevistados confessa que quando observa algum desperdício de água no município de Crato, conversa com a pessoa na tentativa de esclarecê-la sobre o problema. Quase 80% dos entrevistados comunicam imediatamente a empresa de saneamento responsável quando se depara com algum vazamento de água em qualquer parte do município, enquanto 17,1% deixa isso para outras pessoas.

Os entrevistados apresentaram as seguintes sugestões para que a empresa de saneamento melhore o serviço de fornecimento de água: melhorar a qualidade da água, aumentar os locais para recebimento das contas, oferecer água todos os dias, aumentar a fiscalização, manter o fornecimento durante todo o dia, reduzir o valor cobrado, ampliar os reservatórios, resolver os problemas mais rapidamente, introduzir a conta on line, melhorar o atendimento, aumentar a pressão da água e colocar hidrômetros em todas as residências.

Mais de 44% dos entrevistados gastam mensalmente entre R\$ 50,00 e R\$ 100,00 com energia elétrica, com a conta média ficando em R\$ 104,76 (cento e quatro reais e setenta e seis centavos). Já o gasto médio com telefonia ficou em R\$ 36,12 (trinta e seis reais e doze centavos), com 26% gastando menos de R\$ 15,00.

CONCLUSÃO

Os resultados apresentados possibilitarão melhor compreensão os aspectos que devem ser melhorados, os bairros que precisam ter investimento na qualidade do abastecimento. E também foi importante para evidenciar contradições, tais como? apesar de não tolerarem desperdício público de água não se qualificam com alto consumo, demonstrando ai que apenas a hidrometração poderá fazer os usuários perceberem o que efetivamente consome e qual seu impacto para os recursos hídricos. Outra os resultados demonstram o interesse de ter água continuamente, fato que apenas poderá elevar os padrões de consumo. A tarifa média de água é menor do que os gastos com telefonia e de duas a cinco vezes inferior ao gasto com energia.

REFERÊNCIAS

AKINBOADE, O.A.; KINFACK, E.C.; MOKWENA, M.P. (2012) An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South Africa. International Journal of Social Economics, v. 39, n. 3, p. 182-199.



- ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo. (2013) Pesquisa de satisfação dos usuários residenciais dos serviços de água e esgoto de municípios do estado de São Paulo. São Paulo. Disponível em: . Acesso em: 17 out. 2014.
- CANDELORO, R. & ALMEIDA, S. (2002) - Correndo para o abraço: como vender mais fazendo com que o cliente compre sempre. Salvador: Casa da qualidade.
- CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor. São Paulo: Saraiva, 2007.
- GONÇALVES, EMILIA MARIA. Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. In. VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002
- HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Thompson, 2006.
- SANTOS, Silvio Aparecido e PEREIRA, Heitor José. Criando seu próprio negócio: como desenvolver o potencial. Brasília: Ed. SEBRAE, 1995.