

# MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DOS CONSUMIDORES QUANTO QUALIDADE DE SERVIÇOS ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO NO MUNICÍPIO DO CRATO-CE

## **Cristiano Cardoso Gomes** <sup>(1)</sup>

Engenheiro florestal e licenciado em ciências agrícolas, Mestre em Ciências Florestais. Assessor de Planejamento e Engenharia da SAAEC.

## **Francisco Lôbo Tavares**

Técnico em Contabilidade e estatística. Consultor da Célula Pesquisas

## **André Ramos de Souza**

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

## **José Yarley de Brito Gonçalves**

Geólogo. Mestre em Desenvolvimento Regional e Sustentável, Diretor-presidente da Sociedade Anônima de Água e Esgoto do Crato – SAAEC

**Endereço** <sup>(1)</sup>: Av. Teodorico Teles, nº 30 - Centro - Crato - CE - CEP: 63.100-161 - Brasil - Tel: +55 (88) 3523-2044 - e-mail: sustentavel@gmail.com.

## **RESUMO**

Em prestação de Serviço Público os cidadãos que efetuam pagamento, esperam em contrapartida, receber serviços de qualidade equivalente. O estudo buscou compreender anualmente a opinião dos moradores sobre o abastecimento de água e coleta de esgoto no Crato/CE. Os consumidores foram estratificados em 42 localidades, e dentro dessas foi sorteado imóveis aleatoriamente para realização de visitas, tendo realizado 381 entrevistas no ano I (11-2017), e 580 no ano II (01-2019). Foi utilizado tablets para facilitar a sistematização dos dados e um formulário pré-formatado. A margem de erro no ano I (5%) e no ano II (4%), e o limite do intervalo de confiança de 95%. O resultado indicou um declínio da avaliação positiva em relação ao serviço de esgoto de 63,1% para 19%, a avaliação regular mudou de 29,3% para 63,1%. O serviço de abastecimento de água teve nota 3,4 (para nota até 5), a avaliação positiva caiu de 69,5% para 41,9%; a avaliação regular (neutralidade) ampliou para 36,4%. A média de avaliação geral caiu de 69,5% para 31,4%, subindo de 9,2% para 11,9% a avaliação negativa, com a

avaliação regular avançou de 20,7% para 51,7%. A queda não chega a ser uma reprovação, reflete uma insatisfação, a avaliação negativa mudou entre os anos, destaca-se que os indicadores mais negativos estão na área da atuação Projeto Sistema de Abastecimento de Água.

**Palavras-chave:** perfil de consumo de água, tempo de banho, tempo de lavagem

## INTRODUÇÃO

A função da administração pública é prover à sociedade os serviços que necessita. Enquanto isso, os cidadãos que efetuam pagamento de impostos, taxas e contribuições, esperam em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita (CARVALHO e TONET, 1994).

A qualidade é um diferencial competitivo de empresas públicas e privadas, e ela pode ser vista interna ou externamente à organização (MAINARDES e LOURENÇO, 2010). E internamente auxiliar na eficiência da organização, minimizar o desperdício e aumentar a produtividade, quando visto externamente, possibilitando manter os clientes satisfeitos.

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.

A qualidade como superação das expectativas dos clientes é um conceito abstrato, pois trata da satisfação da expectativa do consumidor (MAINARDES e LOURENÇO, 2010). Os consumidores possuem expectativas diferentes porque possuem diferentes necessidades e desejos (GARVIN, 1984).

Santos (1995) ressalta 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.

Assim, o presente trabalho objetivou compreender em dois momentos temporais a opinião dos moradores sobre o abastecimento de água e coleta de esgoto no município do 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 dos serviços da empresa de saneamento; v) quais as sugestões para melhorar os serviços, dentre outros.

A empresa de abastecimento do Crato vem enfrentando uma série de transformações no sentido de profissionalizar, modernizar, democratizar e tornar transparente a gestão, assim nos anos de 2017 e 2018 realizou dois estudos para compreender o nível de satisfação dos clientes.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

O município do Crato/CE possui aproximadamente 130 mil habitantes e está situado ao sul do estado do Ceará.

A SAAEC empresa responsável pelo abastecimento tem cerca de 36.000 clientes ativos, tanto há cobertura na área urbana como em distritos e em algumas localidades rurais, ao todo são 41 rotas.

No primeiro momento do estudo (ano 1) em novembro de 2017 os consumidores foram estratificados em 42 localidades, de dentro dessas foi sorteado imóveis aleatoriamente para realização de visitas, tendo no ano 1 realizado 381 entrevistas em diferentes imóveis, e em janeiro de 2019, 580 consumidores foram visitados. Para as entrevistas a equipe utilizou tablets para facilitar a sistematização dos dados e um formulário pré-formatado (Anexo I). O universo pesquisado foi dos residentes no município com idade de 16 anos ou mais.

A amostra foi definida para que a margem de erro fosse de cinco pontos percentuais para o primeiro ano e quatro para o segundo ano, o limite do intervalo de confiança, estimado em 95% (noventa e cinco por cento).

Na coleta de dados foram realizadas entrevistas pessoais domiciliares, aplicando o 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.

Em ambos os momentos foram filtrados 100% dos questionários e checados 20% para atestar a realização da entrevista e a fidedignidade dos dados apurados.

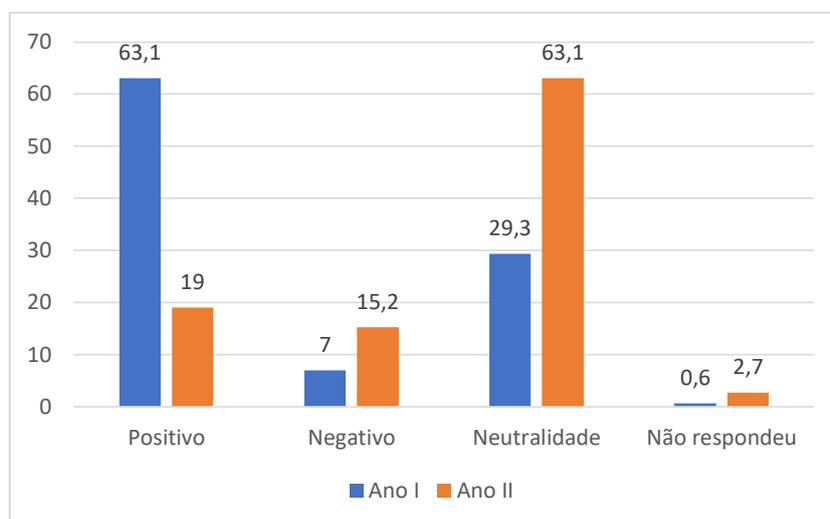
Na avaliação positiva foi agregado os conceitos Ótimo e Bom, enquanto a negativa a soma dos conceitos Ruim e Péssimo. O conceito regular não é aproveitado nessa análise.

## **RESULTADOS/DISCUSSÃO**

No ano 1 (2017), mais de 50% dos entrevistados afirmaram que sua residência estava ligada à rede de esgotos, já no ano 2 (início de 2019), cerca de 60% disseram estar ligados à rede de esgoto.

Ocorreu um declínio da avaliação positiva de 63,1% para 19% (Figura 1). Já a avaliação negativa avançou de 7% para 19%, enquanto a avaliação regular (neutralidade), avançou de 29,3% para 63,1%. Mesmo considerando que o número de entrevistados tenha ampliado para o quesito em 20% o avanço da avaliação negativa é de quase 200%.

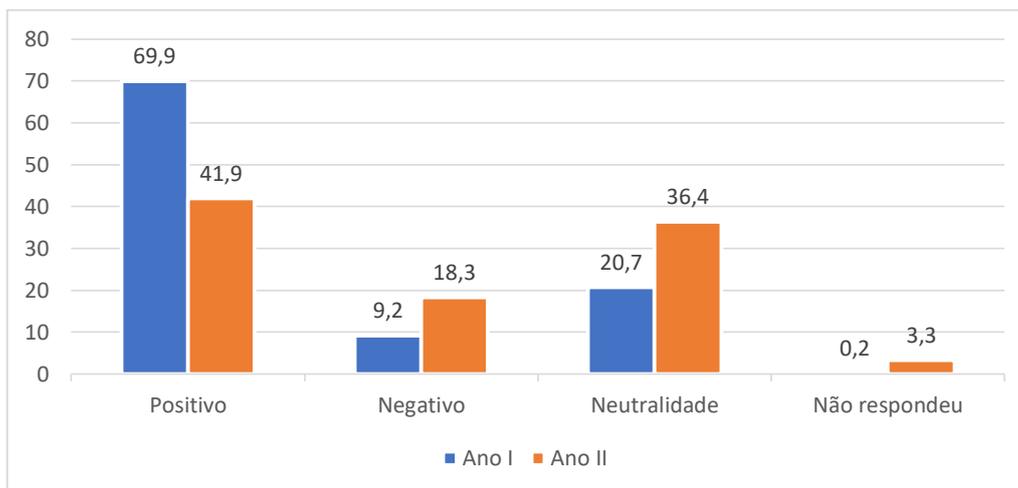
**Figura 1 – Avaliação do serviço de esgotamento sanitário.**



Entre os dois intervalos de pesquisa ocorreu o aumento de 40% da tarifa de água e 10% da tarifa de esgoto, e isso pode ter ocasionado uma avaliação mais exigente por parte do usuário, haja vista, que apenas cerca de 20% das pessoas ouvidas no ano II informaram da ocorrência de vazamentos na rede de esgoto nas proximidades de sua residência nos últimos seis meses. Outro fator é que, dos entrevistados do ano I, apenas 13,1% tiveram problema, o que nos leva a concluir que a ocorrência de problemas de rede não é o motivo de insatisfação e muito provavelmente o aumento de tarifa. Tendo nesse primeiro momento os clientes comportando-se de forma imparcial. Lima (2017) em pesquisa sobre a satisfação de clientes e percepção dos usuários dos sistemas de saneamento de municípios goianos operados pelas prefeituras evidenciou que a satisfação prevalece para abastecimento de água, coleta e transporte de resíduos. Porém, para drenagem urbana, disposição final dos resíduos e todos os indicadores referentes ao esgotamento sanitário, prevalece a insatisfação, enquanto o indicador “tratamento de esgoto”, apresentou que 85,7% dos municípios pesquisados apresentaram satisfação abaixo de 50%. O cenário do primeiro ano era superior ao índice encontrado.

Os serviços de abastecimento de água prestados em avaliação de 1 a 5 teve nota 3,4, com a avaliação positiva (Figura 2) caindo em relação à pesquisa anterior, de 69,5% para 41,9%. Já a avaliação negativa subiu de 9,2% para 18,3%, com a neutralidade (regular) subindo de 20,7% para 36,4%.

**Figura 2 – Avaliação do serviço de abastecimento de água.**



A ARSESP (2012) em pesquisa de satisfação dos usuários de saneamento básico realizada entre a categoria residencial dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Agência em 244 municípios paulistas (199 conveniados, 44 da região metropolitana e a capital), atendidos pelas três concessionárias paulistas (Sabesp, Saneaqua e Foz de Santa Gertrudes), ao requerer que clientes desse uma nota ao serviço teve 85,00% avaliando positivamente. Já a ADASA no Distrito Federal registrou o grau de satisfação de 72,8% (BRASÍLIA, 2017). Apesar do comportamento do cliente ser dinâmico e as realidade distintas, o nível de satisfação contribuiu para perceber até que ponto as expectativas estão sendo superadas.

A ADASA (BRASÍLIA, 2017) ao realizar pesquisa de satisfação dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito da região administrativa do Distrito Federal

Enquanto que ARSESP (2012) teve 94,12% dos clientes avaliando o serviço com notas de 4 a 5, sendo 69,12% com avaliação máxima.

O grau de satisfação médio dos clientes do Distrito Federal é de 86,5%, se ponderamos apenas a avaliação positiva e negativa e determinar a proporção teríamos 68,43% de avaliação positiva, mesmo assim não ter-se-ia o nível de satisfação obtido pela ADASA no DF como referência em prestação de serviço de abastecimento.

Mais de 32% dos entrevistados sofreram com falta de abastecimento de água nos últimos seis meses, principalmente os moradores residentes nos bairros Independência/Parque Recreio (93,3%), Conjunto Vitória Nossa (83,3%), Grangeiro (75%), Ponta Da Serra (57,1%), Seminário (52%), Vila Alta, Sossego, Campo Alegre e Belmonte (50%), dos quais, exceto Campo Alegre e Ponta da Serra, passaram por obras de extensão e substituição de rede do Projeto Sistema de Ampliação do Abastecimento (SAA), tendo gerado a ocorrência de falta de água. Apesar do ganho trazido pelo investimento, a interrupção de abastecimento tem gerado

insatisfação, boa parte da cidade tem água diariamente, e as obras mesmo quando informadas trouxeram interrupções. Observamos ainda que no ano I tivemos 1064 pedidos de serviço por falta de água, enquanto no ano II foram 1445, uma ampliação de 35,88%.

Na pesquisa anterior a falta de água durante um bom período, pouca quantidade, falta de pressão e tarifa elevada, foram as principais justificativas para a desaprovação ao trabalho.

O valor mensal médio da conta de água ficou em R\$ 45,61 (quarenta e cinco reais e sessenta e um centavos), representa um aumento de 59,7% em relação à pesquisa anterior (R\$ 28,55).

Pouco mais de 13% dos entrevistados considera a tarifa cobrada baixa, atualmente com 28,1% discordando, considerando elevada para os padrões oferecidos, enquanto para 55,1% a tarifa cobrada é considerada normal.

Mais da metade dos entrevistados avaliaram como cara a tarifa cobrada pela SAAEC pelo fornecimento de água e coleta de esgoto, enquanto no ano I era considerado elevado por 28,1%. Já 38,1% acham que o preço da tarifa é justo, o que é abaixo dos 55,1% que consideram a tarifa normal no ano I.

A ARSESP em pesquisa em Jales/SP sobre o valor de tarifa teve o seguinte resultado: 55,39% caro, justo 38,24% e barato 5,39%, percebemos aí uma certa similaridade para o critério de preço justo, as mudanças de avaliação são decorrente do recente aumento de tarifa (40%) o que certamente mudou radicalmente a avaliação da população sobre tarifa.

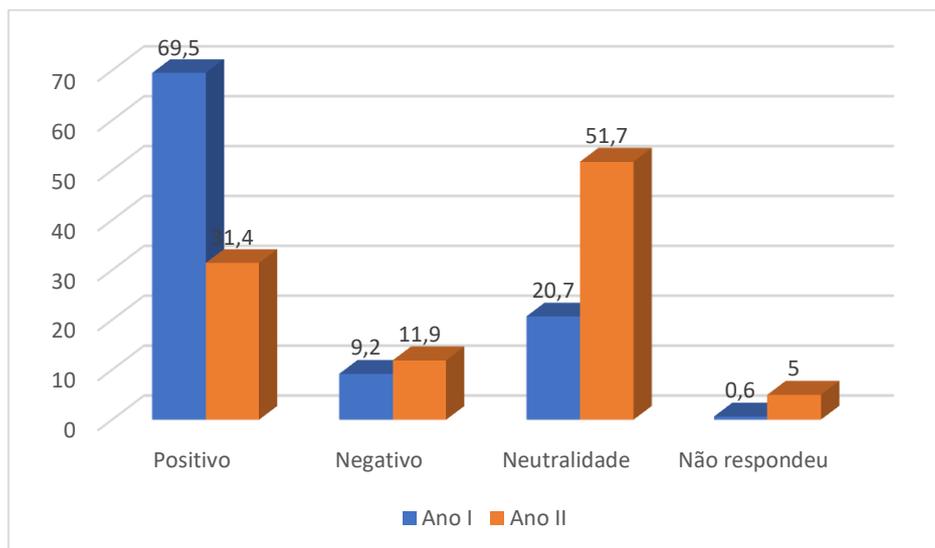
Para pouco mais da metade da população (53,1%) o preço cobrado pelos serviços da SAAEC está na média em comparação com os serviços de energia e telefonia. Já 19,3% acham que está acima da média e 14,5% abaixo da média.

A média de avaliação dos serviços caiu de 69,5% para 31,4% em relação à pesquisa anterior (Figura 3), subindo de 9,2% para 11,9% a avaliação negativa, com a neutralidade (regular) subindo de 20,7% para 51,7%. Vale destacar que essa queda acentuada na avaliação positiva reflete uma insatisfação.

A Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão (AGR) ao Instituto de Pesquisa Catarinense (IPC), ao realizar Pesquisa de Satisfação dos Clientes (Diário do Sul, 2015) realizada nas sedes regionais em 2013 apresentou Índice de Satisfação de 84,6%, demonstrando o reconhecimento da boa prestação de serviços da Sanesul.

Em Porto Alegre (2016) o DMAE tem mais de 80% dos clientes aprovam a qualidade dos serviços prestados, e 91,8% de aprovam os serviços de água em 2015). Com a inversão que houve de avaliação positiva, torna-se um desafio atingir níveis tão elevados.

**Figura 3 – Avaliação Geral dos Serviços prestados.**



## CONCLUSÃO

Entre as duas pesquisas observamos a continuidade do anseio de aumentar o tempo de abastecimento e de água regular, a melhoria da qualidade de água fornecida, e a execução dos serviços de abastecimento com maior celeridade, e redução de tarifas. Entre os anos apareceu requerimento de tapar buracos de obras, e desapareceu ampliar a rede de arrecadadores.

Apesar da queda acentuada na avaliação positiva, reflete uma insatisfação, mas que não chega ao ponto de reprovação, já que a avaliação negativa permaneceu praticamente no mesmo nível da pesquisa anterior (elevação inferior a três pontos percentuais).

Por outro lado, os resultados demonstram a necessidade de um processo de informação e comunicação mais forte de modo a ampliar o conhecimento e a satisfação, e permitir ao consumidor compreender como o seu pagamento tem resultado em melhoria do sistema. O aumento do preço da tarifa tornou os consumidores mais exigentes, e de certo modo imparcial em processo de julgamento da qualidade e satisfação pelos serviços prestados.

A empresa precisa de uma comunicação mais forte que possibilite o cliente ter maior clareza dos investimentos, e de como os transtornos da obra do Sistema de Ampliação de abastecimento vão melhorar o sistema. Os índices de insatisfação em bairros que passaram pela obra do SAA indicam de que existe necessidade de um trabalho social com maior efetividade, de melhor divisão entre os papéis da construtora da obra, o município fiscal e a concessionária gestora futura dos investimentos. É latente a necessidade de revisão do trabalho social e abordagem a população, pois, a obra continuará por mais dois anos, e até então apenas 10% do valor de investimento inicial foi executado.

Deixa a lição da importância do trabalho social junto a população e de se encontrar alternativas para informar da ocorrência de falta de água. Ficou evidente que, mesmo que a qualidade do serviço esteja estabilizada, o aumento da tarifa influenciou o nível de satisfação e a avaliação mais exigente dos usuários.

## REFERÊNCIAS

- ARSESP. 2012. Disponível em: <<http://abar.org.br/arsesp-agencia-apresenta-os-resultados-da-pesquisa-de-satisfacao-dos-usuarios-dos-servicos-de-abastecimento-de-agua-e-esgotamento-sanitario-no-estado-de-sao-paulo/>>. Acesso em: 28 mar. 2019.
- BRASÍLIA. Adasa. Adasa (Org.). Pesquisa de Satisfação Dos Serviços Públicos De Saneamento Básico no Âmbito da Região Administrativa do Distrito Federal/2016: Relatório Consolidado do Distrito Federal. Brasília: Gmr, 2017.
- CANDELOORO, R. & ALMEIDA, S. (2002) - Correndo para o abraço: como vender mais fazendo com que o cliente compre sempre. Salvador: Casa da qualidade.
- CARVALHO, M. S. M. Vieira, TONET, H. Correa. "Qualidade na administração pública". RAP, RIO DE JANEIRO 28(2): 137-52. ABR./IUN, 1994
- CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor. São Paulo: Saraiva, 2007.
- Diário do Sul. Pesquisa avalia qualidade dos serviços da Tubarão Saneamento. 2018. Disponível em: <<http://diariodosul.com.br/SITE2015/noticia/35469/Pesquisa-avalia-qualidade-dos-servicos-da-Tubarao-Saneamento.html>>. Acesso em: 11 abr. 2019.
- GARVIN, D. A., What Does "Product Quality" Really Mean? (1984) Sloan Management Review. 25-43, Fall,1984
- MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luís; Conceitos de Qualidade: Percepções na Universidade. Tópicos Avançados de Gestão: Reflexões, Contributos e Aplicações. p. 413-428, 2010.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE. ANDRÉA MENEZES. Dmae comemora os resultados em dez anos do Sistema de Gestão. 2016. Disponível em: <[http://www2.portoalegre.rs.gov.br/dmae/default.php?p\\_noticia=186425&DMAE+COMEMORA+OS+RESULTADOS+EM+DEZ+ANOS+DO+SISTEMA+DE+GESTAO](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/dmae/default.php?p_noticia=186425&DMAE+COMEMORA+OS+RESULTADOS+EM+DEZ+ANOS+DO+SISTEMA+DE+GESTAO)>. Acesso em: 09 abr. 2019.
- SANTOS, Silvio Aparecido e PEREIRA, Heitor José. Criando seu próprio negócio: como desenvolver o potencial. Brasília: Ed. SEBRAE, 1995.

## ANEXO I

 <p><b>Célula</b> Pesquisas e Serviços</p>	<h3>PESQUISA DE OPINIÃO</h3> <p><b>Questão ambiental, abastecimento de água e serviços prestados pela SAAEC</b></p>
---	---

Falando sobre água e a questão ambiental no município...

<p><b>P1. Como o (a) senhor (a) avalia a importância que o governo municipal de Crato dá ao tema da água e meio ambiente: GRANDE IMPORTÂNCIA, MÉDIA IMPORTÂNCIA, BAIXA IMPORTÂNCIA ou NENHUMA IMPORTÂNCIA?</b></p>			
<input type="checkbox"/> Grande importância	<input type="checkbox"/> Média importância	<input type="checkbox"/> Baixa importância	<input type="checkbox"/> Nenhuma importância
<p><b>P2. Quanto tempo em média o (a) senhor (a) demora no banho?</b></p>			
<input type="checkbox"/> Menos de 10 minutos	<input type="checkbox"/> 11 a 15 minutos	<input type="checkbox"/> 16 a 20 minutos	<input type="checkbox"/> Mais de 20 minutos
<p><b>P3. Quantas vezes, em média, a louça de sua casa é lavada no dia?</b></p>			
<input type="checkbox"/> Apenas uma vez	<input type="checkbox"/> 2 a 3 vezes	<input type="checkbox"/> 4 a 5 vezes	<input type="checkbox"/> Mais de 5 vezes
<p><b>P4. Quantos minutos, em média, dura cada lavagem?</b></p>			
<input type="checkbox"/> Menos de 10 minutos	<input type="checkbox"/> 11 a 20 minutos	<input type="checkbox"/> 21 a 30 minutos	
<input type="checkbox"/> Mais de 30 minutos	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu		
<p><b>P5. Aqui em sua residência as roupas são lavadas em casa?</b></p>			
<input type="checkbox"/> Sim		<input type="checkbox"/> Não	
<p><b>P6. Em caso positivo quantas vezes por semana?</b></p>			

<input type="checkbox"/> Apenas uma vez	<input type="checkbox"/> 2 a 3 vezes	<input type="checkbox"/> 4 a 5 vezes
<input type="checkbox"/> Seis vezes	<input type="checkbox"/> Todos os dias	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu

**P7. Quanto tempo em média demora essa lavagem?**

<input type="checkbox"/> Menos de 10 minutos	<input type="checkbox"/> 11 a 20 minutos	<input type="checkbox"/> 21 a 30 minutos
<input type="checkbox"/> 31 minutos a 1 hora	<input type="checkbox"/> Mais de 1 hora	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu

**P8. Com qual frequência o quintal e calçada do seu domicílio são lavados: DIARIAMENTE, SEMANALMENTE, QUINZENALMENTE, MENSALMENTE, RARAMENTE ou NUNCA?**

<input type="checkbox"/> Diariamente	<input type="checkbox"/> Semanalmente	<input type="checkbox"/> Quinzenalmente
<input type="checkbox"/> Mensalmente	<input type="checkbox"/> Raramente	<input type="checkbox"/> Nunca

**P9. O (A) senhor conhece o Conselho Municipal de Água e Esgoto do Crato (CMAEC)?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P10. Pelo que o (a) senhor (a) conhece ou ouviu falar, qual a finalidade / funções desse conselho? (Espontânea – múltiplas respostas)**

--

**P11. O (A) senhor (a) conhece alguém desse Conselho ou sabe como é sua composição?**

*(Somente para quem conhece ou já ouviu falar)*

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**E agora falando sobre SAAEC, abastecimento de água e serviço de esgoto...**

**P12. O (A) senhor (a) acha que a água fornecida pela SAAEC, vem toda de fontes naturais (nascentes) ou apenas uma parte dela?**

<input type="checkbox"/> Vem toda de fontes naturais (nascentes)	<input type="checkbox"/> Apenas uma parte dela
--	--

**P13. Qual percentual de água proveniente de nascente o (a) senhor (a) acredita que é**

--

**disponibilizado para o abastecimento pela SAAEC?**

<input type="checkbox"/> Menos de 20%	<input type="checkbox"/> De 21% a 40%	<input type="checkbox"/> De 41% a 60%
<input type="checkbox"/> De 61% a 80%	<input type="checkbox"/> De 81% a 99%	<input type="checkbox"/> Toda água

**P14. O (A) senhor (a) sabia que para a SAAEC captar água para o abastecimento fica sujeita ao pagamento de uma taxa junto a COGERH?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P15. Quanto o (a) senhor (a) imagina que seja o gasto da SAAEC com captação de água (outorga da COGERH)?**

<input type="checkbox"/> Menos de R\$ 15 mil	<input type="checkbox"/> De R\$ 16 a R\$ 30 mil	<input type="checkbox"/> De R\$ 31 a R\$ 45 mil	<input type="checkbox"/> De R\$ 46 a R\$ 60 mil
<input type="checkbox"/> Mais de R\$ 60 mil		<input type="checkbox"/> Nenhum	<input type="checkbox"/> Não sabe/não respondeu

**P16. Quanto o (a) senhor (a) estima que seja o valor gasto pela SAAEC com energia elétrica para captação e tratamento da água que ela disponibiliza para o abastecimento?**

<input type="checkbox"/> Menos de R\$ 50 mil	<input type="checkbox"/> De R\$ 51 a R\$ 100 mil	<input type="checkbox"/> De R\$ 101 a R\$ 150 mil	<input type="checkbox"/> De R\$ 151 a R\$ 200 mil
<input type="checkbox"/> De R\$ 201 a R\$ 250 mil	<input type="checkbox"/> Mais de R\$ 250 mil	<input type="checkbox"/> Nenhum	<input type="checkbox"/> Não sabe

**P17. O (A) senhor (a) conhece ou já ouviu falar do serviço de carro pipa da SAAEC?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P18. O (A) senhor (a) conhece ou já ouviu falar na ouvidoria eletrônica da SAAEC?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P19. O (A) senhor (a) já utilizou essa ouvidoria?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P20. Considerando a qualidade da água recebida em sua casa, o (a) senhor (a) considera que o preço pago pela água é BARATO, JUSTO ou CARO?**

<input type="checkbox"/> Barato	<input type="checkbox"/> Justo	<input type="checkbox"/> Caro	<input type="checkbox"/> Não sabe/não respondeu
---------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	---

**P21. Utilizando uma escala de 1 a 5, qual nota geral o (a) senhor (a) dá para os serviços de abastecimento de água prestados pela SAAEC?**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---

**P22. Nos últimos 6 meses, faltou água por qualquer outro motivo que não fosse por atraso no pagamento?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu
------------------------------	------------------------------	---

**P23. Quantas vezes faltou água nos últimos 6 meses?**

<input type="checkbox"/> Apenas uma vez	<input type="checkbox"/> 2 a 5 vezes	<input type="checkbox"/> 6 a 10 vezes
<input type="checkbox"/> Mais de 10 vezes		<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu

**P24. Quando faltou água, a SAAEC avisou ao (a) senhor (a) com antecedência?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu
------------------------------	------------------------------	---

**P25. Como o (a) senhor (a) procura saber da falta de água (vizinho, rádio, site da empresa, mídias sociais)?  
Em caso de mídias sociais, qual?**

**(Espontânea – aceita mais de uma resposta)**

--

**P26. O (A) senhor (a) passou por algum caso de falta de água programada (aquela interrupção feita para realizar serviço de manutenção ou de emergência) nos últimos 6 meses?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P27. O (A) senhor (a) foi avisado com antecedência da interrupção do abastecimento?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P28. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, de um modo geral, qual nota o (a) senhor (a) dá para este procedimento de falta de água programada?**

1       2       3       4       5       Não sabe / não respondeu

**P29. Nos últimos 6 meses, o (a) senhor (a) utilizou o atendimento da SAAEC através do telefone ou da internet para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?**

Sim       Não

**P30. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, pensando no atendimento que o (a) senhor (a) recebeu na última vez que procurou a SAAEC, que nota o (a) senhor (a) dá para FACILIDADE DE EFETUAR CONTATO, CORDIALIDADE DO (A) ATENDENTE e CONHECIMENTO DEMONSTRADO?**

1       2       3       4       5       Não sabe / não respondeu

**P31. Neste último atendimento, o (a) senhor (a) procurou a SAAEC para fazer CONSULTA, SOLICITAÇÃO ou RECLAMAÇÃO?**

Consulta       Solicitação       Reclamação

**P32. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, de modo geral que nota o (a) senhor (a) dá para este atendimento?**

1       2       3       4       5       Não sabe / não respondeu

**P33. Nos últimos 6 meses, o (a) senhor (a) procurou pessoalmente a SAAEC para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?**

Sim       Não

**P34. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota o (a) senhor (a) dá para o TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, TRATAMENTO RECEBIDO e CONFORTO E LIMPEZA?**

1       2       3       4       5       Não sabe / não respondeu

**P35. Onde o (a) senhor (a) paga a sua conta de água com mais frequência?**

**Espontânea – resposta única)**

**P36. Na sua casa/condomínio a coleta de esgoto é realizada através de REDE COLETORA DE ESGOTOS ou OUTRA FORMA?**

- Rede coletora de esgotos       Outra forma       Não sabe / não respondeu

**P37. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota o (a) senhor (a) dá para o SERVIÇO DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO?**

- 1       2       3       4       5       Não sabe / não respondeu

**P38. Nos últimos 6 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto nas proximidades de sua residência?**

- Sim       Não

**P39. A SAAEC resolveu o problema: MUITO RÁPIDO, RÁPIDO, LENTO, MUITO LENTO ou NORMAL (nem rápido nem lento)?**

- Muito rápido       Rápido       Lento  
 Muito lento       Normal (nem rápido nem lento)       Não sabe / não respondeu

**P40. Nos últimos 6 meses, ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades?**

- Sim       Não

**P41. A SAAEC resolveu o problema MUITO RÁPIDO, RÁPIDO, LENTO, MUITO LENTO ou NORMAL (nem rápido nem lento)?**

- Muito rápido       Rápido       Lento  
 Muito lento       Normal (nem rápido nem lento)       Não sabe / não respondeu

**P42. A sua residência conta com algum sistema de armazenamento para água (caixa d'água, tanque ou cisterna)? Se positivo, qual a capacidade desse sistema?**

- Não       Sim – Capacidade:       Não sabe / não respondeu

**P43. Esse sistema de armazenamento (caixa d'água, tanque ou cisterna), em caso de algum problema no abastecimento (falta de água), garante o consumo básico de sua residência por qual período?**

<input type="checkbox"/> Menos de 1 dia	<input type="checkbox"/> Apenas 1 dia	<input type="checkbox"/> Mai de 1 a 2 dias
<input type="checkbox"/> Mais de 2 a 3 dias	<input type="checkbox"/> Mais de 3 a 5 dias	<input type="checkbox"/> Mais de 5 dias

**P44. A água utilizada na sua casa, prédio ou condomínio para atividades normais do dia a dia como lavar roupa, cozinhar e tomar banho é ligada à rede geral de distribuição ou é ligada a algum poço?**

<input type="checkbox"/> Rede geral de distribuição	<input type="checkbox"/> Poço profundo	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu
---	--	---

**P45. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o (a) \_\_\_\_\_ o (a), e as crianças, inclusive senha bebês?**

<input type="checkbox"/> Apenas 1 pessoa	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> Mais de 6 pessoas
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--

**P46. O (A) senhor (a) poderia dizer qual o valor aproximado da conta de água de sua residência?**

<input type="checkbox"/> Menos de 10 reais	<input type="checkbox"/> De 11 a 20 reais	<input type="checkbox"/> De 21 a 30 reais	<input type="checkbox"/> De 31 a 40 reais
<input type="checkbox"/> De 41 a 50 reais	<input type="checkbox"/> De 51 a 80 reais	<input type="checkbox"/> De 81 a 100 reais	<input type="checkbox"/> De 101 a 150 reais
<input type="checkbox"/> De 151 a 200 reais	<input type="checkbox"/> De 201 a 250 reais	<input type="checkbox"/> Mais de 250 reais	<input type="checkbox"/> Não sabe/não respondeu

**P47. Em comparação com os serviços prestados por outras empresas, como por exemplo, de energia elétrica e de telefone, o (a) senhor (a) diria que a SAAEC está ACIMA DA MÉDIA, NA MÉDIA ou ABAIXO DA MÉDIA?**

<input type="checkbox"/> Acima da média	<input type="checkbox"/> Na média	<input type="checkbox"/> Abaixo da média	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu
---	-----------------------------------	--	---

**P48. Considerando o preço atual e a qualidade dos serviços de água e esgoto prestado pela SAAEC o (a) senhor (a) estaria disposto a pagar mais para ter um serviço melhor?**

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

**P49. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, levando em conta todos os aspectos que falamos, que nota o (a) senhor (a) dá para o serviço prestado pela SAAEC?**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Não sabe / não respondeu
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---

**P50. Quem foi, na opinião do (a) senhor (a), que autorizou o último aumento de tarifa de água: O PREFEITO; A CÂMARA DE VEREADORES; O CONSELHO DE ÁGUA E ESGOTOS ou A SAAEC?**

O Prefeito       A Câmara de Vereadores       O Conselho de Água e Esgotos       A SAAEC

**P51. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota o (a) senhor (a) dá para o SERVIÇO DE ENERGIA?**

1       2       3       4       5       Não sabe / não respondeu

**P52. Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota o (a) senhor (a) dá para o SERVIÇO DE TELEFONIA?**

1       2       3       4       5       Não sabe / não respondeu

**P53. O que o (a) senhor (a) acha que precisa ser melhorado na SAAEC?**

**(Espontânea – múltiplas respostas)**

**P54. Para terminar, como o (a) senhor (a) avalia esses dois primeiros anos do governo do prefeito Zé Ailton, o (a) senhor (a) classificaria como: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM ou PÉSSIMO?**

Ótimo       Bom       Regular  
 Ruim       Péssimo       Não sabe / não respondeu

**P55. Considerando que o Brasil a partir de janeiro terá um novo Presidente da República, um novo Congresso Nacional e uma nova Assembleia Legislativa, como o (a) senhor (a) avalia que serão dos próximos dois anos do governo do prefeito Zé Ailton, o (a) senhor (a) acha que será: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM ou PÉSSIMO?**

Ótimo       Bom       Regular  
 Ruim       Péssimo       Não sabe / não respondeu