



INFORMATIVO TÉCNICO DO SEMI-ÁRIDO GRUPO VERDE DE AGROECOLOGIA E ABELHAS (GVAA)

Artigo Científico

O poder público e sua real capacidade de atuação no fornecimento de água no município de São João do Sabugi - RN

Décio Carvalho Lima¹; Robson Antão de Medeiros² e Eunice Ferreira³

RESUMO - Com a promulgação da constituição brasileira no ano de 1988 consolidou-se diversos direitos e deveres dos cidadãos e das instituições brasileiras buscando uma reestruturação do Estado com o objetivo primordial de assegurar aos cidadãos o exercício dos direitos sociais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça buscando uma harmonia social interna bem como externa buscando sempre soluções pacíficas para as controvérsias. Diante das normas supracitadas os serviços públicos consagrados nesta carta magna constituem-se em ferramentas utilizadas na busca da realização dos preceitos admitidos no corpo deste parágrafo bem como atendendo texto prolatado em nossa constituição, cujo seu papel fundamental é regular o dia a dia da vida em sociedade buscando equilibrar os interesses individuais e os interesses coletivos. Neste contexto o presente trabalho utilizou-se de pesquisa de campo através da aplicação de questionários aos indivíduos moradores do município de São João do Sabugi, localizado na região Seridó do Estado do Rio Grande do Norte, questionando sobre os serviços de abastecimento de água, objetivando reconhecer através dos resultados obtidos a percepção de cumprimento dos preceitos fundamentais da existência de Estado democrático de direito descritos neste resumo.

Palavras-chave: Constituição. Serviços Públicos. Abastecimento de água.

ABSTRACT - With the promulgation of the Brazilian constitution in the year of 1988 were consolidated several Brazilian citizens and institutions' rights and obligations looking for a restructuring of the State with the primordial objective of assuring the citizens the exercise of the social rights, freedom, safety, well-being, development, equality and justice in order to achieve a internal and external social harmony always seeking for pacific solutions for the controversies. Before the foregoing norms, the public services consecrated in this Constitution are considered as tools used for searching accomplishment of the precepts admitted in the body of this paragraph and our constitution text, whose fundamental role is regulate the society's day by day pursuing to balance the individual interests and the collective interests. In this context, the present work resort field research with the application of questionnaires to the individuals residents of the municipal district of São João of Sabugi, located in the Seridó area of the State of Rio Grande do Norte, questioning about their services of water supply, aiming to recognize through the obtained results the implementation of Democratic State of Law's fundamental precepts described in this summary.

Key words: Constitution, Public Services, Water Supply

INTRODUÇÃO

Desde os primórdios, os seres humanos buscam a convivência em sociedade objetivando a defesa e a continuidade da própria espécie, desenvolvendo e utilizando diversas ferramentas para obtenção dos resultados desejados. Com a evolução da vida social surgiram diversos instrumentos com a finalidade de controle e dimensionamento das atividades sociais dentre

eles destaca-se o Estado. De acordo com Santos (2001, p. 42).

Alguns conceitos de Estado são importantes: Carré de Malberg: "O Estado é uma formação resultante de que, no âmbito de um grupo nacional fixado num território determinado, existe um poder superior exercido por certos personagens ou assembleias sobre todos os indivíduos que se acham nos limites desse território". Ihering: "O Estado é a sociedade que se coage, e para poder coagir é que ela se organiza tomando forma pela

qual o poder coativo social se exercita de um modo certo regular; em uma palavra, é a organização das forças coativas sociais”. Deguit: “O Estado é um grupo de indivíduos que detém uma força destinada a criar e dirigir os serviços públicos. Seu elemento essencial é, pois, a maior força, a imposição ou possibilidade de imposição coativa”. Jellinek: “O Estado é a corporação fundada por um povo, dotada de um poder de mando originário e assentada em determinado território”.

Através do tempo, o Estado assumiu diversas formas desempenhando também diversas funções que provocou ao longo de todo período questionamentos acerca de sua capacidade, finalidade e necessidade.

Derani (2002) afirma que o Estado encontra sua legitimidade nos serviços que presta a coletividade. Os fatores que tornam a existência do Estado legítima servem de contraponto as afirmações de uma possível redução ou supressão do aparelho estatal à medida que as necessidades sociais nunca cessam nem se extinguem. A grande questão sobre a atuação do Estado paira sobre a forma de como sua máquina é administrada e se a demanda social está sendo atendida, enfim a questão é, se o estado cumpre suas funções primordiais.

As demandas criadas através dos tempos pela vida social formam os principais fatores influenciadores da metamorfose do aparelho estatal que a princípio atendia a interesses de grupos restritos e tinha como característica principal a função de policiamento da sociedade e de solidificação do conceito de nação segundo Derani (Idem) o Estado é um poder que se origina e se apóia sobre os comportamentos sociais e dele retirará sua substância.

Diante de sua função primordial e das demandas sociais o Estado assume o papel do grande provedor do atendimento a social, sendo responsável pela evolução social e o principal guardião das vontades do povo. Porém, com o aumento das demandas sociais provocadas pelo crescimento populacional registrado nas últimas décadas têm-se registrado certa ineficiência do aparelho estatal, originado a indagação sobre a capacidade sua capacidade de atendimento aos serviços básicos.

Na atualidade, o pensamento sobre a função estatal aponta para uma estrutura reguladora dos serviços públicos, como define Sandroni (2008) Serviços Públicos são “serviços fornecidos à comunidade pelo Estado, aos quais, por princípio, todo cidadão tem direito”. Porém, uma questão essencial deve ser levantada: a atuação indireta do Estado na prestação dos serviços públicos acarretará no atendimento precário ou a não satisfação das necessidades básicas da sociedade?

Justifica-se o presente trabalho com o crescente aumento da população, fator decisivo na ampliação da demanda pelos serviços públicos, levando o Estado a buscar uma melhor adequação na disponibilidade de seus recursos através de novas técnicas administrativas. O aumento da demanda e a possível ineficiência do Estado coloca-se como obstáculos a prestação a contento dos serviços públicos.

Embora ocorra atualmente uma delegação na prestação dos serviços públicos, o Estado é sempre responsável pela disponibilidade destes, atuando na forma de agente regulador e legislador. No caso do Brasil a criação dos serviços públicos é definida por lei e o Estado assume a execução de determinada função que ele acha por conveniência não depender de outros setores e pode através de concessões e permissões delegar a terceiros a gestão da prestação dos serviços.

As desigualdades regionais encontradas no Brasil mostram de forma clara a irregularidade da prestação dos serviços públicos no país, onde parte da população tem acesso parcial ou nenhum acesso a serviços públicos, com o modelo atual de gestão pública veio à tona a discussão sobre a melhor forma de gerenciar-los visando obter o fornecimento satisfatório a todos os cidadãos e acabar as desigualdades.

Existe, no entanto uma suposta decadência do Estado Brasileiro que impossibilita o pleno cumprimento das atividades estatais e gera um déficit de atendimento aos cidadãos provocando uma reflexão acerca da capacidade executiva do Estado e levantando a bandeira das privatizações que teoricamente viriam melhorar o atendimento demandas por serviços públicos.

Portanto, pretende-se mostrar com esse trabalho o desempenho na prestação dos serviços realizado pelo Estado na percepção do cidadão, bem sua atuação econômica como ente provedor do desenvolvimento econômico e social utilizando como exemplo o sistema de distribuição de água no município de São João do Sabugi, localizado na região do Seridó, no Estado do Rio Grande do Norte.

Como objetivo geral, o trabalho pretende mostrar a capacidade de prestação de serviços do Estado tomando como base o fornecimento de água no município de São João do Sabugi – RN, especificamente traçar o perfil dos usuários do serviço e avaliar o nível de satisfação quanto à prestação do serviço de fornecimento. Assim, visando demonstrar a forma de atuação do Estado Brasileiro, de forma geral, no que diz respeito a o fornecimento de água para a população que demanda este serviço, tendo como fim averiguar a capacidade do Estado em cumprir de forma satisfatória sua obrigação através das práticas atualmente adotadas.

A metodologia adotada foi a aplicação de questionários, contendo perguntas destinadas a traçar o perfil e avaliar o nível de satisfação, dos usuários dos serviços de fornecimento de água no município de São João do Sabugi localizado na região do seridó do Estado do Rio Grande do Norte, utilizando como suporte, pesquisa bibliográfica baseada na legislação e doutrinas pertinentes a temática do trabalho.

REFERENCIAL TEÓRICO

A progressiva transferência, das tarefas tradicionalmente executadas pelo Estado à iniciativa privada faz parte de uma grande mudança que ocorre no

cenário econômico mundial que não significa apenas a diminuição de sua atuação, mas uma significativa mudança em seu papel que cede suas funções empresariais e assume uma função regulamentadora e normativa. A mudança da forma de atuação estatal aponta para uma adaptação a uma sociedade em que a satisfação das necessidades estará confiada à iniciativa privada.

A chegada da crise do modelo econômico do pós-guerra em 1973 [...]. Depois de um período de forte interferência do Estado nas economias nacionais, a partir de um conceito de que cabe a ele preservar as condições de equilíbrio econômico da sociedade, ele teve seu papel reconsiderado quando os governos se reconheceram impotentes diante da complexidade dos sistemas econômico-sociais e iniciaram seu recuo como interventores. (CHIAVENATO & SAPIRO, 2003, p. 5).

Ao falar em transferência da execução dos serviços públicos é preciso ter em mente que na legislação brasileira a responsabilidade pela prestação dos serviços públicos é sempre do Estado observando os princípios do regime jurídico dos serviços públicos de continuidade, mutabilidade do regime jurídico e o da igualdade dos usuários, portanto a função primordial do Estado é sempre mantida obrigada pela demanda social elemento justificador de sua existência além de toda legislação elaborada com a função de garantir o exercício pleno da função estatal.

Serviço Público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais – , instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo. (MELLO, 2007, p. 659).

Para Gasparini (2008) a instituição, regulamentação, execução e controle dos serviços públicos, qualquer que seja sua espécie [...] são em tese sempre da alçada da Administração Pública. A Constituição Brasileira institui os serviços públicos delegando e disciplinando as maneiras de sua prestação.

Di Pietro (2009) destaca que o princípio da mutabilidade do regime jurídico ou da flexibilidade dos meios aos fins autoriza mudanças no regime de execução dos serviços para adaptá-los ao interesse público, que é sempre variável no tempo. Diante do descrito anteriormente o Estado tem premissa de alteração a qualquer tempo, de alteração de seus contratos, estatutos, etc., podendo no interesse da administração alterar sua forma de atuação.

O legislador atendendo ao texto constitucional prolatado no Art. 175 no seu parágrafo único escreveu na lei ordinária 8.897 de 13 de Fevereiro de 1995 em seu Art. 6º, §1º faz a descrição do que é o serviço adequado prestado pelo Estado sendo tomado como atributos para o desenvolvimento destas tarefas, são estes atributos, a

regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

A regularidade da prestação dos serviços públicos é o atributo que impõem a Administração pública a usar a quantidade e a qualidade como padrões para produzir seus serviços em acordo com os anseios dos administrados, observado também como analisado por Gasparini (2008) a própria natureza do serviço público e as condições de sua prestação.

A continuidade definida por Gasparini (2008) impõe ao serviço público o caráter de ser contínuo, sucessivo. Portanto, a continuidade na prestação estatal segue o preceito de que uma vez instituído deve ser realizado obrigatoriamente, salvo nos casos previstos em lei.

A eficiência faz com que o responsável pela produção dos serviços públicos tenha responsabilidade de executar um uma atividade que venha trazer um bom resultado pratico evitando os desperdícios. Lembrando Gasparini (2008) deve-se ainda buscar o Maximo de resultado com o mínimo de investimento.

O serviço público deve ser prestado sob preceitos de segurança observando todas as partes envolvidas no processo bem como o patrimônio público e os de terceiros planejando a execução de forma que não possa causar dano aos envolvidos.

O atributo da Atualidade implica na observância das técnicas mais modernas de oferecimento dos serviços aos administrados forçando o prestador dos serviços públicos a manter uma continua atualização e modernização dos seus recursos disponíveis, Gasparini (2008 afirma que, o prestador vê-se na obrigado a oferecer a coletividade de usuários o que há de melhor, dentro das possibilidades da outorga.

O serviço público deve ser oferecido de generalizada, seguido o atributo da generalidade, ou seja, deve ser distribuído de forma indiscriminada de forma igualitária, seguindo o preceito determinado pelo Caput do Art. 5º da Constituição federal.

O prestador do serviço público deve primar pelo tratamento de forma urbana para aqueles que utilizam os serviços, pois a agente ou Administração Pública não estão prestando favores e sim cumprindo obrigações assumidas para com os cidadãos, sendo bom tratamento dispensado aos usuários o atributo da Cortesia.

A modicidade e o atributo relativo ao preço dos serviços que devem seguir os preceitos do justo valor na cobrança de taxas ou tarifas pagas por seus usuários para melhoria ou continuidade dos serviços. Não obstante, o poder público também prever casos de isenção de pagamento pela prestação de determinados serviços subsidiando-os de forma integral.

Ainda citando Di Pietro (2009) quanto ao objeto, os serviços públicos podem ser administrativos, comerciais ou industriais e sociais. Observando as definições quanto ao objeto os serviços públicos podem ser classificados e distribuídos de acordo com a

conveniência do Estado, direcionando a atuação de forma específica, Pietro ainda cita em sua obra outras modalidades em que é possível classificar os serviços públicos, mas que não se fazem necessário citar neste trabalho preliminar.

O Estado tem como característica o monopólio do poder de agir de acordo com sua necessidade, o que pode divergir das necessidades dos cidadãos gerando um conflito de interesses, pois a amplitude de sua atuação poderá interferir na atuação de particulares ou empresas de forma desleal, sendo assim Santos (2001) compreende que há a necessidade de mecanismos de proteção do cidadão, da pessoa em face do Estado.

A legislação vigente no Brasil edificou as garantias aos cidadãos de controle da atuação da administração pública tornando ela sensível a pressão popular capaz de alterar seus processos decisórios.

Carvalho Filho (2009) o direito fundamental do usuário é o direito ao recebimento do serviço, desde que aparelhado devidamente.

Neste sentido, a pesquisa será realizada com o intuito de averiguar a percepção da atuação do Estado na prestação de um serviço público por parte dos cidadãos que habitam a região do município de São João do Sabugi, localizado na região do Seridó, no Estado do Rio Grande do Norte, município frequentemente atingido por secas e onde as desigualdades sociais agravadas pela falta de atividades econômicas capazes proverem as condições básicas para sobrevivência e condições de exercer a cidadania em sua plenitude.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

O estudo será desenvolvido através da pesquisa exploratória, pela necessidade de conhecer mais a temática. Portanto, o momento exploratório:

[...] se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de idéias, com o objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado. Esse tipo de pesquisa também é denominada “pesquisa base”, pois oferece dados elementares que dão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema (GONSALVES, 2001, p. 65).

Também se utilizou a pesquisa descritiva, pois se teve: “como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno” (GIL, 2002, p.42).

Quanto aos Procedimentos Técnicos Utilizados

O estudo foi realizado através da pesquisa bibliográfica e do estudo de caso. A “pesquisa bibliográfica se utilizou fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto” (GIL, 1994, p. 73). Neste Sentido, Gonsalves (2001, p. 34) assinalada a pesquisa

bibliográfica “pela identificação e análise dos dados escritos em livros, artigos de revistas, dentre outros. Sua finalidade é colocar o investigador em contato com o que já se produziu a respeito do seu tema de pesquisa”.

Para Gil (2002, p. 54): “O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biológicas e sociais Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

Deste modo, a pesquisa foi realizada na cidade de São João do Sabugi localizada na Região do Seridó do Rio Grande do Norte.

Fontes de Informação

O local de onde foram extraídos os dados necessários à concretização da investigação foram às bibliografias sobre serviços públicos e pesquisa de campo. As fontes bibliográficas asseguram-se “com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível, ao público em geral” (VERGARA, 2003, p. 47). Também, foram feitos levantamentos, uma vez que foram coletados dados junto à população usuária dos serviços públicos.

Instrumento de Pesquisa

O sucesso de um sistema está intimamente ligado à escolha adequada do tipo ou dos tipos de instrumentos a utilizar, sendo esta escolha dependente dos objetivos pretendidos. Para a execução de uma pesquisa de campo é preciso utilizar-se “as técnicas de interrogação: o questionário, a entrevista e o formulário” (GIL, 2002, p. 114).

Assim sendo, o instrumento de coleta que foi utilizado nesta investigação foi o questionário, sendo “um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado” (GIL, 2002, p. 113).

O instrumento de coleta de dados deve atender os objetivos específicos delimitados na fase de especificação dos objetivos, no caso do questionário, a criação deste atende a algumas regras básicas, a saber, (GIL, 2002, p. 116):

- a) Perguntas claras;
- b) Questões relativas ao problema;
- c) Evitar questionamentos de cunho íntimo;
- d) A pergunta deve ter única interpretação, bem como não sugerir respostas;
- e) O questionário deve ter uma introdução que indique a instituição que está realizando a pesquisa, dentre outras.

Na aplicação do questionário, ainda, de acordo com Gil (2002, p. 119), “o pesquisador está presente e é ele que registra as respostas. [...] Ao fazer as perguntas, o pesquisador deve, ainda, ter a preocupação de formulá-las exatamente como se encontram redigidas”.

Assim sendo, para utilização deste se fez o uso do modelo de instrumento (ver anexo A) elaborado por Ritz (2000, p. 91-96), porém foram feitas algumas alterações cabíveis à investigação. Por sua vez, o questionário utilizado apresenta 14 questões, subdivididas em dois momentos – perfil profissional (04 questões) e qualidade do serviço de fornecimento de (10 questões) - ver anexo A.

Procedimentos de Coleta de Dados

Inicialmente foi feito o contato prévio com os usuários dos serviços públicos. Após tal contato, foi aplicado o questionário. Logo após a coleta, os dados foram compilados e os resultados da pesquisa posteriormente analisados, por meio do método estatístico:

[...] Este método fundamenta-se na aplicação da teoria estatística da probabilidade e constitui importante auxílio para a investigação em ciências sociais. Há que se considerar, porém, que as explicações obtidas mediante a utilização do método estatístico não podem ser consideradas absolutamente verdadeiras, mas dotadas de boa probabilidade de serem verdadeiras (GIL, 1999, p. 35).

A utilização de dados estatísticos não indica a exatidão da verdade, porém busca demonstrar as possibilidades e as tendências que determinados conjuntos de fatores possuem. O tratamento estatístico dos dados leva o pesquisador a tomar conhecimento de forma científica dos fatos que ocorrem em diversos fenômenos com grupos determinados conhecidos como amostras, que sistematicamente analisados irá apresentar resultados com grande probabilidade de serem verdadeiros.

Universo e Amostra

Na acepção de Gonsalves (2001, p. 69) o universo trata dos sujeitos da pesquisa, a população-alvo. Assim, “ao conjunto de entes portadores de, pelo menos, uma característica comum denominamos [...] universo estatístico (grifo do autor)” (CRESPO, 1999, p. 19).

Portanto, a população elucidada compreende o número de indivíduos usuários dos serviços de fornecimento de água no município de São João do Sabugi. O universo é de difícil quantificação, pois o universo dos usuários abrange todas as pessoas que necessitam de fornecimento de água. Portanto, a quantidade geral de usuários a ser utilizada neste trabalho é composta por 6.042 (seis mil e quarenta e duas) pessoas entre habitantes da zona urbana e zona rural, que constituem o total de habitantes do município, segundo dados obtidos junto a Secretaria de Municipal de Saúde e Saneamento confirmados por Relatório do SIAB (Sistema de Atenção Básica) utilizados para distribuir recursos financeiros pelo SUS.

Por conseguinte, “a amostragem é indicada quando a análise de alguns casos é suficiente para permitir estimativas referentes ao universo” (DENKER, 1998, p.

88). Assim, a amostra empregada será a não-probabilística intencional do universo de pesquisa. Ocorrendo quando “seleciona-se apenas elementos que estejam disponíveis para a amostra e busca-se adequar o estudo à escassez de mão-de-obra” (SANTOS, 2003, p. 124). Sendo assim, aplicar-se-á o instrumento de coleta entre os usuários que apresentam necessidade de utilização dos serviços de fornecimento de água no período 26 de Agosto ao dia 30 de Setembro de 2009.

Tratamento dos Dados

O tratamento dos dados foi realizado de forma diferenciada nas duas etapas da pesquisa. Na primeira, referente à pesquisa bibliográfica, a qual incluiu o levantamento de dados secundários, uma parte inicial do material bibliográfico foi coletada e em seguida realizou-se leituras e discussões dos seus respectivos conteúdos. Depois desse procedimento, toda bibliografia foi consolidada e transformada na fundamentação teórica do trabalho.

Para a segunda fase, referente à pesquisa de campo, procurou-se analisar a confiabilidade e validade dos dados coletados, quanto à aplicação do questionário com parâmetros de questionamentos objetivos e subjetivos.

Para a análise das informações foram adotadas medidas percentuais para estabelecer as diferenças entre as respostas dos entrevistados. Portanto, a apuração dos dados ocorreu pela soma e processamento das informações obtidas e colocadas conforme critérios de classificação e os valores obtidos foram apresentados sob a forma de gráficos.

RESULTADO DA PESQUISA

De acordo com o demonstrativo da capacidade de prestação do serviço de fornecimento de água pelo Estado, segundo o nível de satisfação dos usuários do município de São João do Sabugi – RN foram revelados através dos dados a seguir.

Os quadros demonstram o perfil e a percepção - acerca dos serviços prestados pelo Estado no tocante ao fornecimento água - dos entrevistados na pesquisa de campo realizada no período de 26 de Agosto ao dia 31 de Setembro de 2009, aplicado aos moradores da cidade de São João do Sabugi, município localizado na Região Seridó do Estado do Rio Grande do Norte, tendo como objetivo.

Quadro 1 - Distribuição dos entrevistados de acordo com o sexo, estado civil, faixa etária e ocupação.

ITEM	QUANTIDADE E (indivíduos)	PERCENTAGE M (%)
1 – SEXO		
Feminino	78	65
Masculino	42	35
Total	120	100
2 -ESTADO CIVIL		
Casado (a)	17	42,5
Outro	12	10
Separado/Divorciado	00	0
Solteiro (a)	51	42,5
Viúvo (a)	06	5
Total	120	100
3 -FAIXA ETÁRIA		
Menos de 21 anos	06	5
21 a 31 anos	39	32,5
31 a 40 anos	18	15
41 a 50 anos	36	30
Mais de 50 anos	21	17,5
Total	120	100
4-PROFISSÃO		
Agricultor	12	10
Aposentado (a)	06	5
Auxiliar de Enfermagem	03	2,5
Do Lar	06	5
Economista	03	2,5
Enfermeiro (a)	03	2,5
Funcionário Público	57	47,5
Professor (a)	21	17,5
Turismólogo	03	2,5
Universitário	06	5
Total	120	100

FONTE: Dados obtidos através de pesquisa realizada no período de 26 de Agosto ao dia 30 de Setembro de 2009.

A pesquisa foi direcionada a população em geral, sendo considerado que a totalidade dos habitantes, do município anteriormente mencionado, utiliza de forma permanente os serviços de abastecimento de água prestados pelo Estado. O questionário elaborado e disposto no anexo deste trabalho foi aplicado a 120 pessoas, quantidade que representa aproximadamente 2% (Dois por cento) de sua população total que conta com 6.092 (Seis mil e noventa e dois) habitantes, segundo os dados obtidos junto a Secretaria Municipal de Saúde daquele município.

De acordo com a pesquisa realizada os entrevistados são homens e mulheres que se encontram morando município, em sua maioria são indivíduos

casados e solteiros que representam hora os chefes de família, outrora seus filhos, em idades capazes de perceber os detalhes acerca do tema abordado.

Outro fato revelado pela pesquisa é a dependência que a população sofre em relação à ação do Estado, pois a maioria dos entrevistados declarou que pertenciam, diretamente ou indiretamente, a grupos que dependem da ação do poder público para obter sua remuneração ou realizar suas atividades, pois a maioria é formada por funcionários públicos da administração direta, professores, estudantes, profissionais de saúde e aposentados, ou seja, atividades de responsabilidade do Estado.

A informação alcançada pela pesquisa demonstra a grande importância da prestação dos serviços públicos na atividade econômica dos municípios brasileiros e na vida de sua população. A grande abrangência dos serviços prestados pelo Estado é provocada principalmente pela definição constitucional brasileira de sua finalidade, que atribui diversas obrigações que devem ser executadas para o cumprimento da sua atividade fim, que é garantir a todos os cidadãos brasileiros uma vida digna.

A grande quantidade de indivíduos com relações diretas e indiretas com Estado brasileiro advém da necessidade de universalização da prestação dos serviços públicos que envolvem grande a demanda de mão de obra para as atividades estatais e o envolvimento de toda população, pois esta necessita de forma geral destes serviços.

Quanto à satisfação com o serviço prestado pelo Estado os resultados forma distribuídos em uma tabela a seguir onde foram computados os resultados acerca da percepção dos usuários.

O quadro 2 exhibe os resultados da pesquisa no que diz respeito à satisfação quanto aos serviços prestados referentes a fornecimento de água no município segundo a percepção dos municípios.

Demonstra que o mesmo é prestado de forma regular e possui tarifas compatíveis com qualidade do serviço, porém a quantidade disponibilizada é suficiente para atendimento da demanda e estrutura física que diz respeito às instalações utilizadas para o fornecimento das águas não oferecem riscos a população, também não foi detectado de acordo com a pesquisa um significativo favorecimento a certos grupos em detrimento de outros.

Quanto ao relacionamento com os usuários a pesquisa demonstra que embora a maioria declare receber uma atenção adequada do executor do serviço, uma parcela muito grande se mostra insatisfeito com o relacionamento estabelecido com o concessionário de abastecimento de água apesar de todos terem declarados cumprirem suas obrigações para com o concessionário em dia. A prestação deste serviço foi reconhecida como uma necessidade básica indispensável para vida no dia a dia da população do município.

Quadro 2 - Demonstrativo do nível de satisfação quanto à prestação do serviço de fornecimento de água.

ITEM	QUANTIDADE (indivíduos)	PERCENTAGEM (%)
1-O serviço de fornecimento de água é prestado de forma satisfatória?		
Bom	45	37,5
Regular	66	55
Ruim	6	5
Péssimo	3	2,5
Total	120	100
2-O fornecimento de água está sempre funcionando?		
Sim	87	72,5
Não	33	27,5
Não Respondeu	0	0
Total	120	100
3-A água fornecida é consumida sem desperdício?		
Sim	78	65
Não	42	35
Não Respondeu	0	0
Total	120	100
4-O equipamento de fornecimento de água é seguro aos consumidores?		
Sim	78	65
Não	33	27,5
Não Respondeu	9	7,5
Total	120	100
5-Existem pessoas onde você mora que recebem o fornecimento de água de forma diferenciada?		
Sim	18	15
Não	99	82,5
Não Respondeu	3	2,5
Total	120	100
6-O fornecedor de água quando procurado pessoalmente ou por telefone atende bem?		
Sim	57	47,5
Não	42	35
Não Respondeu	7	17,5
Total	120	100
7-O preço pago pelo fornecimento de água é justo?		
Sim	93	77,5
Não	21	17,5
Não Respondeu	6	5
Total	120	100
8-O fornecimento de água é uma necessidade básica?		
Sim	95	95
Não	3	2,5
Não Respondeu	3	2,5
Total	120	100
9-O fornecimento de água é desnecessário?		
Sim	0	0
Não	120	100
Não Respondeu	0	0
Total	120	100
10-Você faz o pagamento do fornecimento de água em dia?		

Sim	120	100
Não	0	0
Não Respondeu	0	0
Total	120	100

FONTE: Dados obtidos através de pesquisa realizada no período de 26 de Agosto ao dia 30 de Setembro de 2009.

Diante dos dados obtidos da aplicação do questionário é possível determinar quem são as pessoas que utilizam de forma efetiva os serviços observando através da análise do usuário o grau de necessidade que estes exercem sobre os serviços prestados pelo Estado a partir da avaliação de um de seus principais serviços que é o fornecimento de água a população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços públicos são componentes fundamentais da ação do Estado no dia a dia, sendo utilizados, como instrumentos para atingir a finalidade precípua de todo o aparato estatal montado para atender as necessidades de seus integrantes, atendendo integralmente as normas definidas pela constituição brasileira promovendo preceitos contidos nesta carta.

Desse modo, o estudo apresentado neste trabalho revela, a partir da ótica dos administrados, a atuação do Estado através de uma entre suas diversas atribuições. A prestação dos serviços públicos constitui o objeto de observação desta pesquisa utilizando para isso o serviço de abastecimento de água como ferramenta e demonstrado suas características a partir da percepção do destinatário do serviço.

O inquérito realizado mostra a condição de dependência dos cidadãos em relação aos atos estatais principalmente no tocante a os serviços considerados básicos exemplificados nesta obra pelo serviço de fornecimento de água, sobre o qual, segundo os entrevistados, não paira nenhuma dúvida sobre a essencialidade e a necessidade eminente do objeto tratado na pesquisa, pois basicamente a vida da pessoa humana é determinada pelo consumo deste elemento mineral, que além do atendimento fisiológico garante a ocupação do habitat.

Tomando como base os atributos descritos pela Lei nº 8.897/95 em seu Art. 6º § 1º os serviços públicos precisam possuir tais características prolatadas no texto da referida lei para que possam atingir seus objetivos determinados, estes serviços precisam atingir as condições necessárias para sua execução sempre observando a necessidade dos administrados bem como a própria natureza dos serviços públicos, nunca omitindo a total responsabilidade do Estado nesta atividade não importando o formato jurídico do regime de execução dos serviços para adaptá-los ao interesse público.

A pesquisa desenvolvida na cidade de São João do Sabugi, município situado na região Seridó do Estado Rio Grande do Norte conferiu caráter marcante a o estudo,

pois aponta a atuação do poder público em uma área cuja suas características podem ser identificadas na grande maioria dos municípios que formam a República Federativa do Brasil, que não possuem atividades capazes de gerar rendas suficientes ao atendimento das necessidades da população exacerbando assim, a demanda pelos serviços estatais, que embora tenham que ser suficientes acabam sendo prestados de forma incompleta ou em desacordo com as determinações, ocasionado a formação de grupos marginais aos beneficiários dos serviços ou a prestação precária deste, contrariando a necessária regularidade na prestação.

Diante do exposto observa-se que o serviço observado neste trabalho, embora atinja a maioria da população de forma satisfatória não contempla a totalidade dos envolvidos nem a satisfação plena das exigências dos serviços públicos, pois estes não estão voltados apenas ao atendimento das maiorias e sim a totalidade dos administrados e exigindo uma satisfação plena dos preceitos determinados nas diversas normas que ordenam as atividades estatais. O aparato estatal deve sempre ter a capacidade proporcional a demanda da população por seus serviços não importando a personalidade jurídica que o Estado assuma para execução de suas funções incorporadas nas suas atividades fins.

REFERÊNCIAS

CARVALHO FILHO, José dos Santos. Direito Administrativo. 21. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris 2009.

CHIAVENATO, Idalberto & SAPIRO, Arão. Planejamento Estratégico: Fundamentos e Aplicações. 12. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CRESPO, A. Arnot. Estatística Fácil. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

DENKER, Ada de Freitas. Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo. São Paulo: Futura, 1998.

DERANI, Cristiane. Privatização e Serviços Públicos: As Ações do Estado na Produção Econômica. São Paulo: Max Limonad, 2002,

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GASPARINI, Diogenes, Direito Administrativo. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

GIL, A. Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002,

_____. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 4. ed. São Paulo: Record, 1994.

GONSALVES, E. P. Selecionando o Tema de Pesquisa. In: Iniciação a Pesquisa Científica. 2. ed. Campinas: Atheneu, 2001.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. 25 ed. São Paulo: Malheiros, 2007

RITZ, Maria Rita de Cássia. Qualidade de vida no trabalho: construindo, medindo e validando uma pesquisa. Dissertação (mestrado) apresentada ao o Instituto de Matemática, Estatística e Computação Científica IMECC/ UNICAMP, Campinas, 2000.

SANDRONI, Paulo. Dicionário de Economia do Século XXI.4. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2008.

SANTOS, I. E. dos. Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica. 4. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2003.

SANTOS, Marcelo de Oliveira Fausto Figueiredo. Teoria Geral do Estado. 2. ed. São Paulo, Atlas, 2001.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.