

A percepção dos usuários urbanos de Pau dos Ferros-RN quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano

The perception of urban users Pau dos Ferros-RN as the provision of water supply for human consumption

Wyara Ferreira Melo¹; Hamanda Gelça Araújo Costa Saldanha²; Luana Paula Monte de Melo³; Kendison Monteiro Almeida⁴; Juciê de Sousa Almeida⁵; Sandra de Souza Paiva Holanda⁶; Wellington Ferreira de Melo⁷

RESUMO: A água é um bem essencial à vida humana e a manutenção dos ecossistemas terrestres. No entanto, além de escasso, diversos fatores naturais e antrópicos contribuem para que a água se torne cada vez mais rara. O estudo tem finalidade analisar a percepção dos usuários urbanos de Pau dos Ferros/RN quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano. Metodologicamente, quanto aos fins, caráter exploratório e descritivo; quanto aos meios de pesquisa de campo, levantamento e documental, com a aplicação de questionário a 200 respondentes dos bairros São Judas Tadeu e Manoel Deodato. A análise e discussão dos resultados deram-se através da utilização da triangulação dos dados e o embasamento com a análise de conteúdo. Após as análises dos dados, constatou-se a importância da Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte (CAERN) conhecer melhor as necessidades dos seus usuários e considerar as características que dimensionam os serviços, a fim de melhorar as suas práticas e métodos de trabalho, de forma que otimize o consumo e melhore a relação com os seus usuários.

Palavras-chaves: Abastecimento de Água, Serviços, Pau dos Ferros-RN.

ABSTRACT: Water is a resource essential for human life and the maintenance of terrestrial ecosystems. However, besides scarce, several natural and man-made factors contribute to the water becoming increasingly rare. The study has purpose to analyze the perception of urban users Pau dos Ferros / RN as the provision of water supply for human consumption. Methodologically, as to the purposes, exploratory and descriptive; as the means of field research, survey and documentation with the application of a questionnaire to 200 respondents neighborhoods St. Jude and Manuel Deodato. Analysis and discussion of the results gave up using the triangulation of data and the basement with content analysis. After analysis of the data, noted the importance of the Company for Water and Sewage of Rio Grande do Norte (CAERN) better meet the needs of its users and consider the features that they measure the services in order to improve their practices and methods work, so that optimize consumption and improve the relationship with your users.

Key words: Water Supply, Services, Pau dos Ferros-RN.

*Autor para correspondência

Recebido para publicação em 13/02/2015; aprovado em 17/12/2015

¹Especialista em Urgência e Emergência, FASP, wyara_mello@hotmail.com

²Graduada em Administração e em Geografia, UERN, hamanda.admgeo@gmail.com

³Graduada em Administração, UERN; luanamonte78@gmail.com

⁴Graduado em Administração, UERN; kendisonmonteiro@yahoo.com.br

⁵Mestre em Sistemas Agroindustriais, FIP; juciesalmeida@gmail.com

⁶Mestre em Administração e Controladoria, UERN; sandrapaivah@yahoo.com.br

⁷ Prof. M. Sc, da UFCG/UERN E-mail: wellingtonabcd@gmail.com

INTRODUÇÃO

A água é um bem precioso e essencial para a manutenção da vida humana e dos ecossistemas, conforme previsto na Lei Federal nº 9.433, de 08 de Janeiro 1997. No entanto, esse recurso vem se tornando cada vez mais escasso, devido a inúmeros fatores. O uso desordenado e a má gestão e distribuição, estão fazendo com que a água própria para consumo, de pouco a pouco, vá sumindo. Segundo Heler e Pádua (2010), a água potável é aquela que pode ser consumida sem ocasionar riscos à saúde humana e que não venha causar rejeição ao consumo por questões organolépticas. Dessa forma, é imprescindível que haja uma gestão adequada dos recursos hídricos, de forma que propicie um melhor serviço e distribuição para inúmeras demandas implicadas ao consumo de água.

Ao se falar em serviços, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p. 26) esclarecem que “um serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor”. Em outras palavras, os serviços são heterogêneos, intangíveis, perecíveis e ocorrem simultaneamente ao seu uso/consumo. Eles não podem ser vistos, tocados e nem estocados. E se baseiam na questão de expectativa *versus* realidade na visão do cliente, o que ele espera e o que ele realmente recebe. Por isso, faz-se necessário o seu uso de forma correta e eficiente, visando minimizar os riscos de erro.

No que tange ao patamar de serviços em águas, destaca-se a importância de considerar diversos fatores que influenciam o seu processo, na visão dos usuários diretos, mais precisamente, nas dez dimensões que possibilitam um melhor entendimento da importância da gestão adequada desse recurso. Como também, considerar de onde vem esse recurso principal e como deve ser tratado. E ainda, as leis e legislações que asseguram a sua integridade e a importância de se preservar e mantê-lo de forma sustentável, responsável e eficiente.

Sendo assim, diante do exposto, constata-se a importância de se identificar a visão dos serviços pelos usuários, para melhor otimizar esses processos. Portanto, essa pesquisa se propõe a analisar a percepção dos usuários urbanos de Pau dos Ferros/RN quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano.

MATERIAL E MÉTODOS

Nesse ponto, demonstrou-se as vertentes percorridas para que se pudesse realizar a pesquisa de forma à responder aos objetivos propostos pelo estudo. Indicou-se os tipos de pesquisa a serem utilizados, através das ferramentas dos fins, meios e métodos. Como também, se abordou qual o universo e amostra a serem considerados. Além disso, explicou-se como se deu o processo de coleta dos dados, utilizando-se dos métodos necessários, e o tratamentos dos dados coletados até a obtenção do resultado buscado.

Tipo de pesquisa

Para a realização do estudo, definiu-se o seu caráter quanto aos Fins, utilizando-se do método de pesquisa exploratória e descritiva. Quanto aos Meios, a

pesquisa realizar-se-á através de pesquisa de campo, levantamento e documental.

Universo e amostra

Numa pesquisa científica entende-se por Universo o “[...] total de indivíduos sob os quais se deseja obter informações. Também define-se como [...] o conjunto finito ou infinito de indivíduos com pelo menos uma característica em comum [...]” (PINHEIRO, 2009, p. 77), ou seja, o grupo total de pessoas que, localizadas na realidade pesquisada, podem fornecer dados que produzam respostas para o problema pesquisado. No campo objeto deste estudo, o universo de pesquisa escolhido foi o da população urbana maior de 15 anos residente no município de Pau dos Ferros/RN, o que totaliza um número de 19.533 habitantes, segundo dados do último senso demográfico realizado no ano de 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Ainda segundo Pinheiro (2009, p. 77), a amostra “[...] é um processo de seleção de uma parcela de indivíduos que preserva as mesmas características ou atributos relevantes para a pesquisa [...]”. Sopesando os custos da pesquisa, procurando adequar a amostra à realidade da produção, por conveniência, foi estipulada uma amostra total de 200 respondentes, divididos em dois grupos de 100 entrevistados, esses residentes nos bairros São Judas Tadeu e Manoel Deodato.

A escolha dos bairros obedece a critério geográfico-social, uma vez que o São Judas Tadeu localiza-se no centro e o Manoel Deodato na periferia da cidade de Pau dos Ferros-RN.

Coleta de dados

De acordo com Tozoni-Reis (2009, p. 67) a coleta de dados “[...] consiste em um conhecimento da realidade a ser interpretada por meio da busca de sobre os fenômenos investigados na pesquisa [...]”. Para tal, se adotou o método de amostragem de Probabilidade casual simples, conhecida também como aleatória simples, que segundo Pinheiro (2009, p. 78), é o “[...] conjunto de dados extraídos ao acaso de uma população finita, previamente definida, de modo que em cada extração todos os elementos tenham a mesma probabilidade de serem escolhidos [...]”.

Dessa forma, como trata-se de uma cidade, a probabilidade de uma veracidade maior e igual dos fatos, utilizou-se o sorteio por bairros, para melhor distribuição da coleta.

Como instrumento para coleta dos dados, aplicou-se um questionário:

Conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre os assuntos em estudo. As questões devem ser pertinentes ao objeto e claramente formuladas, se modo a serem bem compreendidas pelos sujeitos. (...). (SEVERINO, 2007, p. 125).

Dessa forma, as perguntas utilizadas foram objetivas, com linguagem simples e de fácil compreensão,

apresentadas de forma estruturada, seguindo um padrão e uma ordem cronológica de informações, com múltipla escolha e a possibilidade de respostas escalonadas, o que quer dizer que permitiu a demonstração do grau de satisfação da população em questão com os serviços fornecidos.

O instrumento submeteu-se a um pré-teste no período de 24 a 26 de fevereiro de 2015, com alguns usuários, antes de ser aplicado de forma definitiva, para constatar se sua aplicabilidade era viável ou não. No entanto, o mesmo foi aceito e utilizado para a coleta de dados final, no período de 09 à 16 de Maio de 2015.

Tratamento dos dados

Pinheiro (2009, p. 112) trata a análise dos dados como sendo:

a descrição dos dados da tabulação referente aos valores relevantes (médias e percentuais). A análise deve separar o todo em partes e verificar o quanto cada parte influencia no todo. A tabulação cruzada é particularmente importante para realizar tal análise. Na análise dos dados, também é necessário verificar se os resultados dos cruzamentos de variáveis do questionário colaboraram na explicação do fenômeno estudado. (PINHEIRO, 2009, p. 112).

Dessa forma, os dados coletados foram dispostos em quadros, tabelas e gráficos, através do uso do software BrOffice, para melhor permitir a triangulação dos dados. Etapa suplementar a essa triangulação, a estatística descritiva foi adotada com o intuito de descrever e resumir os dados.

Por fim, o pesquisador usou da análise de conteúdo como uma forma de resposta e associação ao

caráter documental da pesquisa. Tozonireis (2009, p.45) cita Bardin (s.d), define este método como sendo:

‘um conjunto de técnicas de análise de comunicação’. [...] o principal objetivo da análise de conteúdo é desvendar os sentidos aparentes ou ocultos de um texto, um documento, um discurso ou qualquer outro tipo de comunicação. (TOZONI-REIS, 2009, p. 45).

Diante disso, os documentos foram analisados de forma a extrair os dados mais relevantes, que contribuíssem com o aparato da pesquisa e permitissem ao pesquisador constituir um embasamento teórico consistente para sustentação dos dados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir, serão apresentados os dados referentes a pesquisa, de modo que, inicialmente serão expostos os dados a respeito da percepção dos usuários urbanos do município de Pau dos Ferros quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano identificando a avaliação: dos elementos tangíveis, da confiabilidade, da responsividade, da competência, da cortesia, da credibilidade, da garantia, da acessibilidade, da comunicação e do atendimento ao cliente; e posteriormente, será apresentado o perfil da população-alvo.

A tabela 1 traz os dados referentes à avaliação dos elementos tangíveis, sendo destacados 4 (quatro) pontos distintos: as instalações da sede da CAERN, a vestimenta dos colaboradores da CAERN, as ferramentas usadas pelos técnicos e a sinalização dos pontos em manutenção.

Tabela 1 - Avaliação dos elementos tangíveis

ELEMENTOS TANGÍVEIS				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
As instalações da sede da CAERN são...	Muito atraentes	4%	0%	2%
	Atraentes	19%	4%	11,5%
	Não conheço	36%	37%	36,5%
	Pouco atraentes	38%	43%	40,5%
	Nada atraentes	3%	16%	9,5%
		100%	100%	100%
Os colaboradores da CAERN trabalham vestidos adequadamente?	Sempre	57%	89%	73%
	Quase sempre	28%	8%	18%
	Às vezes	11%	2%	6,5%
	Difícilmente	2%	1%	1,5%
	Nunca	2%	0%	1%
		100%	100%	100%
As fermentas usadas pelos técnicos parecem modernas?	Sempre	25%	11%	18%
	Quase sempre	24%	31%	27,5%
	Às vezes	30%	38%	34%
	Difícilmente	12%	18%	15%
	Nunca	9%	2%	5,5%
		100%	100%	100%
A sinalização dos pontos em manutenção ou em obras (na cidade) pode ser considerada...	Muito Satisfatória	6%	3%	4,5%
	Satisfatória	53%	30%	41,5%
	Parcialmente Satisfatória	28%	46%	37%
	Insatisfatória	12%	21%	16,5%
	Muito Insatisfatória	1%	0%	0,5%
		100%	100%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A percepção do usuário em relação aos símbolos das organizações determina sua opinião sobre a mesma, nesse contexto os elementos tangíveis são importantes nessa percepção, seguindo a tabela acima que trata da avaliação dos elementos tangíveis pode observar que os usuários não acham atraentes as instalações da sede da CAERN sendo 40% dos dois bairros pesquisados, assim como 73% disseram que os funcionários do órgão costumam trabalhar uniformizados e que durante a prática dos serviços as ferramentas para 34% dos entrevistados responderam que as vezes as ferramentas parecem ser modernas. Já com relação à sinalização dos pontos em manutenção ou em obras na cidade, 41,5% dos entrevistados, responderam que esse elemento tangível ocorre de forma satisfatória.

A respeito das instalações: 37% dos moradores do Bairro São Judas Tadeu afirmaram que as instalações são pouco atraentes, 36% não conhecem, 19% acham atraentes, 4% muito atraentes e 3% nada atraentes. Já no Bairro Manoel Deodato, 43% dos entrevistados acham as instalações da CAERN pouco atraentes, 37% não conhecem, 16% não acham nada atraente e 4% consideram-nas atraentes.

Acerca da adequação da vestimenta por parte dos profissionais da CAERN, as respostas foram satisfatórias. De modo que, 57% dos moradores do Bairro São Judas Tadeu afirmaram que sempre os colaboradores da CAERN trabalham vestidos adequadamente, 28% disseram que quase sempre, 11% às vezes e 2%

responderam dificilmente e nunca, respectivamente. No Bairro Manoel Deodato, 89% dos questionados asseguraram que os trabalhadores da CAERN se vestem de forma adequada, 8% responderam que quase sempre isso ocorre, 2% as vezes e apenas 1% dificilmente.

Com relação às ferramentas utilizadas, 30% dos moradores do Bairro São Judas Tadeu falaram que as vezes os técnicos usam esse tipo de ferramenta, 25% ressaltaram que eles as utilizam sempre, 24% quase sempre, 12% dificilmente e 9% nunca. No Bairro Manoel Deodato, 38% responderam que os técnicos usam ferramentas modernas somente as vezes, 31% quase sempre, 18% dificilmente, 11% sempre e 2% nunca.

Ao serem indagados sobre a sinalização dos pontos em manutenção ou em obras na cidade, 53% dos moradores do Bairro São Judas Tadeu consideram a sinalização satisfatória, 28% parcialmente satisfatória, 12% insatisfatória, 6% muito satisfatória e 1% muito insatisfatória. No Bairro Manoel Deodato, 46% avaliam tais sinalizações como sendo parcialmente satisfatória, 30% satisfatória, 21% insatisfatória e 3% muito insatisfatória. Havendo assim, certa divergência entre a satisfação entre os moradores de ambos os bairros a respeito da sinalização nos pontos de manutenção e obras.

A tabela 2 exibe os dados referentes a avaliação da confiabilidade, onde são apontados: a satisfação dos entrevistados acerca do prazo de atendimento e o exatidão dos extratos da conta de água e esgoto.

Tabela 2 - Avaliação da confiabilidade

CONFIABILIDADE				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
Quando a CAERN diz que vai atender a uma solicitação em um prazo determinado, esse atendimento é...	Muito Satisfatório	1 %	0%	0,5 %
	Satisfatório	19 %	25 %	22 %
	Parcialmente Satisfatório	30 %	50 %	40 %
	Insatisfatório	46 %	23 %	34,5 %
	Muito Insatisfatório	4 %	2 %	3 %
		100 %	100 %	100 %
O extrato da sua conta (de água e esgoto) é livre de erros?	Sempre	62 %	51 %	56,5 %
	Quase sempre	7 %	23 %	15 %
	Às vezes	17 %	15 %	16 %
	Dificilmente	8 %	9 %	8,5 %
	Nunca	6 %	2 %	4 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A tabela acima demonstra que 40% dos questionados estão parcialmente satisfeitos com o atendimento da CAERN ao ser solicitado o atendimento e com relação aos erros oriundos dos extratos de água e esgoto, 56% dos entrevistados garantiram que sempre os extratos estão livres de erros.

Sobre o prazo de atendimento da CAERN após determinada solicitação, 46% dos moradores do Bairro São Judas Tadeu dizem que isso ocorre de forma insatisfatória, 30% parcialmente satisfatória, 19% satisfatória, 4% muito insatisfatório e 1% muito satisfatório. No Bairro Manoel Deodato, 50% dos entrevistados afirmaram que o atendimento da CAERN ocorre parcialmente satisfatória, 25% satisfatória, 23% insatisfatória e 2% muito insatisfatória.

A tabela 3 irá expor os dados referentes à avaliação da responsividade, atendendo duas variáveis: a

primeira, quando a CAERN diz que vai atender uma solicitação; e a segunda, quando a CAERN está disposta a marcar um dia e um horário específico.

Ao serem questionados sobre a satisfação com o atendimento da CAERN após ser solicitada, 36,5% dos entrevistados disseram estar insatisfeitos com o comprometimento da CAERN. O que corroborou com as respostas dos entrevistados do Bairro São Judas Tadeu, onde 43% estão insatisfeitos, 33% parcialmente satisfeitos, 20% se mostram satisfeitos e 4% muito insatisfeitos com o atendimento da CAERN após a solicitação. Já 38% dos moradores do Manoel Deodato consideram-se parcialmente satisfeitos, 30% estão insatisfeitos e satisfeitos, respectivamente, e 1% está muito insatisfeito e muito satisfeito, concomitantemente.

Tabela 3 - Avaliação da Responsividade

RESPONSIVIDADE				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
Quando a CAERN diz que vai atender uma solicitação...	Muito satisfatória	0%	1 %	0,5 %
	Satisfatória	20 %	30 %	25 %
	Parcialmente satisfatória	33 %	38 %	35,5 %
	Insatisfatória	43 %	30 %	36,5 %
	Muito Insatisfatória	4 %	1 %	2,5 %
		100 %	100 %	100 %
A CAERN está disposta a marcar um dia e um horário específico	Sempre	16 %	18 %	17 %
	Quase sempre	2 %	9 %	5,5 %
	Às vezes	15 %	42 %	28,5 %
	Difícilmente	25 %	18 %	21,5 %
	Nunca	42 %	13 %	27,5 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A respeito da disponibilidade da CAERN para a marcar um horário ou dia específico para realizar o atendimento a necessidade do usuário, 28,5% dos entrevistados afirmaram que as vezes isso ocorre. Havendo uma discrepância dos resultados ao compararmos os Bairros, de modo que, 42% dos residentes no São Judas Tadeu disseram que a CAERN nunca marca um horário ou data específica, 25% relataram que isso ocorre dificilmente, 16% relataram que esse atendimento ocorre sempre, 15% as vezes e 2% quase sempre. No Bairro Manoel Deodato 42% falaram que as vezes as datas e horários são agendados, 18% afirmaram

que isso ocorre sempre e dificilmente, respectivamente, 13% nunca e 9% quase sempre.

Na tabela 4, a seguir, será apresentada a avaliação da Competência, ou seja, quando há o empenho da CAERN na busca de soluções por parte dos servidores e quando os técnicos executam seu trabalho de forma autônoma, sabendo o que estão fazendo. Nesse sentido, 38% dos entrevistados afirmaram que o a solução da CAERN no atendimento as dúvidas dos usuários ocorrem satisfatoriamente e 39,5% afirmaram que os técnicos da CAERN parecem saber o que estão fazendo.

Tabela 4 - Avaliação da Competência

COMPETÊNCIA				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
Quando busca solução na CAERN, o atendimento dos servidores em relação às suas dúvidas é...	Muito satisfatória	5 %	3 %	4 %
	Satisfatória	35 %	41 %	38 %
	Parcialmente satisfatória	29 %	42 %	35,5 %
	Insatisfatória	28 %	14 %	21 %
	Muito Insatisfatória	3 %	0 %	1,5 %
		100 %	100 %	100 %
Os técnicos da CAERN parecem saber o que estão fazendo?	Sempre	41 %	38 %	39,5 %
	Quase sempre	29 %	39 %	34 %
	Às vezes	23 %	19 %	21 %
	Difícilmente	6 %	3 %	4,5 %
	Nunca	1 %	1 %	1 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

No que tange a diferença das respostas dos entrevistados de ambos os Bairros, houve certa distinção quanto a busca da CAERN em solucionar as dúvidas da população, uma vez que, 35% dos moradores do São Judas Tadeu estão satisfeitos com este atendimento, 29% parcialmente satisfeitos, 28% insatisfeitos, 5% muito satisfeitos e 3% muito insatisfeitos. No Manoel Deodato, 42% dos entrevistados mostra-se parcialmente satisfeitos, 41% satisfeitos, 14% insatisfeitos e 3% muito satisfeitos.

Ao serem abordados acerca das habilidades dos técnicos da CAERN, 41% dos residentes no Bairro São Judas Tadeu afirmaram que os técnicos sempre desempenham bem suas funções e sabem o que estão fazendo, 29% quase sempre, 23% as vezes, 8% dificilmente e 1% nunca. No Manoel Deodato, 39

ressaltaram que quase sempre os técnicos sabem desenvolver positivamente suas funções, 38% disseram que sempre eles sabem o que fazem, 19% as vezes, 3% dificilmente e 1% nunca.

Acerca da avaliação da Cortesia, dois pontos foram ressaltados: as atitudes agradáveis e a educação dos atendentes da CAERN. Em ambos os casos, o total geral foi positivo nessas duas variáveis, uma vez que, 37% dos entrevistados afirmaram que os atendentes sempre possuem atitudes agradáveis e 42% ressaltaram a educação dos atendentes da CAERN, o que demonstra gera na população uma maior empatia com relação aos funcionários da CAERN, como pode ser destacada na tabela 5.

Tabela 5 - Avaliação da Cortesia

CORTESIA				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
Os atendentes da CAERN tem atitudes agradáveis...	Sempre	39 %	36 %	37,5 %
	Quase sempre	26 %	39 %	32,5 %
	Às vezes	30 %	23 %	26,5 %
	Difícilmente	3 %	2 %	2,5 %
	Nunca	2 %	0 %	1 %
		100 %	100 %	100,0 %
Os técnicos da CAERN são sempre educados e não demonstram educação irritação...	Sempre	42 %	42 %	42 %
	Quase sempre	16 %	31 %	23,5 %
	Às vezes	34 %	25 %	29,5 %
	Difícilmente	6 %	2 %	4 %
	Nunca	2 %	0 %	1 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

No quesito referente à avaliação da cortesia, as respostas entre os entrevistados foram similares. No Bairro São Judas Tadeu 39% disseram que os atendentes da CAERN sempre tem atitudes agradáveis, 30% responderam as vezes, 26% quase sempre, 3% dificilmente e 2% nunca. No Manoel Deodato, 39% dos pesquisados disseram que quase sempre os atendentes da CAERN tem atitudes agradáveis, 36% sempre, 23% as vezes e 2% dificilmente.

A respeito da educação dos técnicos da CAERN, 42% de ambos os bairros ressaltaram que os técnicos são

sempre muito educados, no Bairro São Judas Tadeu 34% lembraram que as vezes os técnicos são educados, 16% quase sempre, 6% dificilmente eles são educados e 2% disseram que nunca eles são educados. No Bairro Manoel Deodato, 31% lembraram que os técnicos são quase sempre educados, 25% as vezes e 2% dificilmente.

Quando indagados a propósito da Avaliação da Credibilidade, aspectos foram destacados, como: a reputação das atitudes agradáveis desenvolvidas e a garantia dos serviços prestados pela CAERN.

Tabela 6 - Avaliação da Credibilidade

CREDIBILIDADE				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
Quanto a reputação da CAERN têm atitudes agradável?	Muito boa	1 %	5 %	3 %
	Boa	17 %	53 %	35 %
	Regular	63 %	31 %	47 %
	Ruim	14 %	8 %	11 %
	Muito ruim	5 %	3 %	4 %
		100 %	100 %	100 %
A garantia dos serviços prestados pela CAERN é...	Muito satisfatória	0 %	0 %	0 %
	Satisfatória	24 %	25 %	24,5 %
	Parcialmente satisfatória	48 %	59 %	53,5 %
	Insatisfatória	25 %	15 %	20 %
	Muito Insatisfatória	3 %	1 %	2 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A credibilidade da CAERN encontra-se mediana de acordo com as respostas identificadas, pois, quanto à reputação da distribuidora de água 47% do percentual de entrevistados responderam que a reputação das atitudes agradáveis da empresa é tida como regular e no que se refere à garantia de serviços prestados 53,5% dos pesquisados garantiram estar parcialmente satisfeitos.

A respeito da reputação da CAERN no São Judas Tadeu 63% dos entrevistados consideram as atitudes da Distribuidora, regular; 17% acham que é boa, 14% ruim, 5% muito ruim e 1% muito boa. Já no Manoel Deodato a

percepção dos moradores é diferente, já que 53% apontam que a CAERN tem atitudes agradáveis, 31% acham ser regular, 8% ruim, 5% muito boa e 3% muito ruim.

Já no quesito, prestação de serviços, ambos os bairros consideram em sua maioria que a CAERN presta esses serviços de forma parcialmente satisfatória, 48% no Bairro São Judas Tadeu e 59% no Bairro Manoel Deodato. Já as outras respostas incluíram, 25% insatisfatória, 24% satisfatória e 3% muito insatisfatória, no São Judas Tadeu; e 25% satisfatória, 15% insatisfatória e 1% muito insatisfatória no Manoel Deodato.

Tabela 7 - Avaliação da Garantia

GARANTIA				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
Em relação à qualidade da água distribuída pela CAERN, você considera que é...	Muito satisfatória	2 %	10 %	6 %
	Satisfatória	14 %	66 %	40 %
	Parcialmente satisfatória	32 %	14 %	23 %
	Insatisfatória	30 %	9 %	19,5 %
	Muito Insatisfatória	22 %	1 %	11,5 %
		100 %	100 %	100,0 %
Quanto a CAERN presta serviços de assistência, instalação ou reparos, você fica...	Muito satisfeito	5 %	0 %	2,5 %
	Satisfeito	33 %	39 %	36 %
	Parcialmente satisfeito	42 %	46 %	44 %
	Insatisfeito	18 %	15 %	16,5 %
	Muito Insatisfeito	2 %	0 %	1 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A respeito da avaliação da garantia exposta por duas vertentes como apresentada na tabela 7, as respostas em geral, foram satisfatórias. Com relação a qualidade da água distribuída pela CAERN foi considerada satisfatória com 40% do percentual total. No entanto, ao nos reportamos aos bairros, notou-se uma grande diferença nesse quesito. Pois, 32% dos moradores do São Judas Tadeu consideram a qualidade da água parcialmente satisfatória, 30% insatisfatória, 22% muito insatisfatória, 14% satisfatória e 2% muito satisfatória. Já no Bairro Manoel Deodato, 66% dos entrevistados afirmam que a qualidade da distribuição da água pela CAERN ocorre satisfatoriamente, 14% acham ser insatisfatória, 10% muito insatisfatória, 9% insatisfatória e 1% muito insatisfatória.

Com relação da satisfação referente a prestação de serviços de assistência, instalação ou reparos, o total geral demonstrou que 44% de todos os pesquisados encontram-se parcialmente satisfeitos, o que também foi similar entre as respostas em ambos os bairros. No São Judas Tadeu, 42% destes responderam estar parcialmente satisfeitos, 33% estão satisfeitos, 18% insatisfeitos, 5% muito satisfeitos e 2% muito insatisfeitos; no Manoel Deodato 46% mostram-se parcialmente satisfeitos, 39% satisfeitos e 15% insatisfeitos.

A tabela 8 demonstra a Avaliação da Acessibilidade, levando em consideração a facilidade de contatar o serviço de atendimento ao consumidor da CAERN pelo telefone e à localização (acesso) da CAERN.

Tabela 8 - Avaliação da Acessibilidade

ACESSIBILIDADE				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
É fácil contatar o serviço de atendimento ao consumidor da CAERN pelo telefone?	Sempre	6 %	35 %	20,5 %
	Quase sempre	12 %	36 %	24 %
	Às vezes	31 %	5 %	18 %
	Difícilmente	10 %	7 %	8,5 %
	Nunca	41 %	17 %	29 %
		100 %	100 %	100 %
Em relação à localização (acesso) da CAERN, você diria que é...	Muito conveniente	7 %	4 %	5,5 %
	Conveniente	63 %	86 %	74,5 %
	Parcialmente Conveniente	27 %	8 %	17,5 %
	Inconveniente	2 %	2 %	2 %
	Muito inconveniente	1 %	0 %	0,5 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Acerca da contratação do serviço de atendimento ao consumidor da CAERN pelo telefone, 29% dos entrevistados dizem que isso nunca ocorre, no entanto, entre os bairros esse valores foram discrepantes, uma vez que, no São Judas Tadeu 41% afirmam que esse tipo de serviço nunca acontece, 31% dizem que as vezes ele ocorre, 12% quase sempre, 10% dificilmente e 6% sempre. Já no Manoel Deodato, 36% afirmam que quase sempre é fácil contatar os serviços da CAERN por telefone, 35% sempre, 31% as vezes, 17% nunca e 7% dificilmente.

Em relação à localização/acesso da CAERN, 74,5% do percentual total de entrevistados apontaram que a distribuidora de água está convenientemente localizada. O que também, foi similar a resposta em ambos os bairros, já que 63% dos moradores do São Judas Tadeu disseram que é conveniente, 27% afirmaram ser parcialmente conveniente, 7% muito conveniente, 2% inconveniente e 1% muito inconveniente; no Manoel Deodato 86% acham a localização da CAERN conveniente, 8% parcialmente conveniente, 4% muito conveniente e 2% inconveniente.

A Avaliação da Comunicação será apresentada a seguir, na tabela 9, levando em consideração a disposição

dos profissionais da CAERN em ouvir a população e se a distribuidora de água avisa antecipadamente quando não pode fazer uma visita ou oferecer um serviço.

Tabela 9 - Avaliação da Comunicação

COMUNICAÇÃO				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
Quando telefone para CAERN, eles se mostram dispostos a ouvi-lo(la)?	Sempre	14 %	22 %	18 %
	Quase sempre	27 %	33 %	30 %
	Às vezes	18 %	15 %	16,5 %
	Difícilmente	4 %	4 %	4 %
	Nunca	37 %	26 %	31,5 %
		100 %	100 %	100 %
A CAERN avisa antecipadamente quando não puder fazer uma visita agendada ou oferecer um serviço?	Sempre	5 %	3 %	4 %
	Quase sempre	3 %	5 %	4 %
	Às vezes	12 %	16 %	14 %
	Difícilmente	18 %	12 %	15 %
	Nunca	62 %	64 %	63 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

No que se refere a avaliação da comunicação, 31,5% do total de entrevistados destacaram que nunca há disponibilidade por parte da CAERN em ouvir o cliente. Esses valores foram distintos quando comparados entre os bairros, no São Judas Tadeu, por exemplo, 37% afirmou que nunca os profissionais da CAERN estão dispostos a ouvi-los, 27% quase sempre, 18% às vezes, 14% sempre e 4% dificilmente; já no Manoel Deodato, 33% ressaltam que quase sempre os profissionais da CAERN se dispõem a ouvi-los, 26% disseram que nunca, 22% sempre, 15% às vezes e 4% dificilmente.

A respeito da avaliação da comunicação referente se distribuidora de água avisa antecipadamente quando não puder fazer uma visita agendada ou oferecer um serviço, 63% do total de pesquisados responderam que isso nunca ocorre, o que também foi apresentado entre as

respostas dos moradores de cada um dos bairros. No São Judas Tadeu, 62% afirmaram que isso nunca ocorre, 18% dificilmente, 12% às vezes, 5% sempre e 3% quase sempre. No Manoel Deodato, 64% relataram que isso nunca ocorre, 16% às vezes, 12% dificilmente, 5% quase sempre e 3% sempre.

Com relação a Avaliação do Entendimento do Cliente, duas variáveis foram destacadas, como: o nível de satisfação acerca do respeito e o esforço para entendimento que a CAERN têm para com o usuário, onde 43,5% dos entrevistados responderam que estão parcialmente satisfeitos; e também a disponibilidade da CAERN em atender as necessidades dos clientes, nesse sentido, 57% dos questionados afirmaram que às vezes há essa disponibilidade por parte da CAERN.

Tabela 10 - Avaliação do Entendimento do Cliente

ENTENDIMENTO DO CLIENTE				
Questão	Opções	São Judas Tadeu	Manoel Deodato	Total
O respeito e o esforço para entendimento que a CAERN têm para com o usuário pode ser considerado...	Muito satisfatória	0 %	0 %	0 %
	Satisfatória	25 %	37 %	31 %
	Parcialmente satisfatória	40 %	47 %	43,5 %
	Insatisfatória	35 %	14 %	24,5 %
	Muito Insatisfatória	0 %	2 %	1 %
		100 %	100 %	100 %
A CAERN dispõe-se a atender as suas necessidades?	Sempre	9 %	11 %	10 %
	Quase sempre	27 %	23 %	25 %
	Às vezes	39 %	57 %	48 %
	Difícilmente	23 %	6 %	14,5 %
	Nunca	2 %	3 %	2,5 %
		100 %	100 %	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

No Bairro São Judas Tadeu, 40% dos moradores mostram estar parcialmente satisfeitos, 35% insatisfatória e 25%

satisfatória. Já no Manoel Deodato, 47% dizem-se parcialmente satisfeitos com o respeito e esforço para entendimento que a CAERN tem com os usuários, 37% satisfeitos, 14% insatisfeitos e 2% muito insatisfeitos.

Já com relação a disposição da CAERN em atender as necessidades dos usuários, no São Judas Tadeu 39% dos seus moradores garantem que a distribuidora de água atende às vezes suas necessidades, 27% quase sempre, 23% dificilmente, 9% sempre e 2%

nunca. No Manoel Deodato, 57% disseram que a CAERN às vezes busca atender as suas necessidades, 23% quase sempre, 11% sempre, 6% dificilmente e 3% nunca,

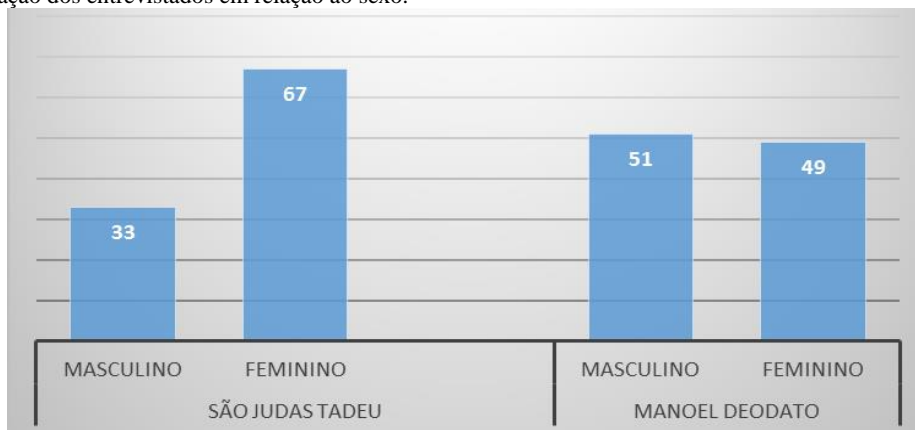
Perfil sócio-demográfico

Com relação ao perfil sócio-demográfico dos entrevistados, serão destacados os seguintes pontos: gênero, profissão, idade, número de residentes na casa/apartamento/albergue, renda familiar em salários mínimos, benefícios sociais, a quantidade de banheiros com chuveiro e vaso sanitário, a quantidade de torneiras,

se a casa tem piscina ou jardim, a nota de avaliação a CAERN (entre um e dez), o valor pago mensalmente pelo consumo de água no domicílio e a satisfação com os serviços prestados pela CAERN.

Quanto ao sexo dos entrevistados, gráfico 1, nota-se uma discrepância entre os bairros, uma vez que, no São Judas Tadeu 67% dos questionados eram do sexo feminino e 33% do sexo masculino. Já no Manoel Deodato esse percentual foi equilibrado, onde 51% dos moradores eram do sexo masculino e 49% são do sexo feminino.

Gráfico 1 – Caracterização dos entrevistados em relação ao sexo.

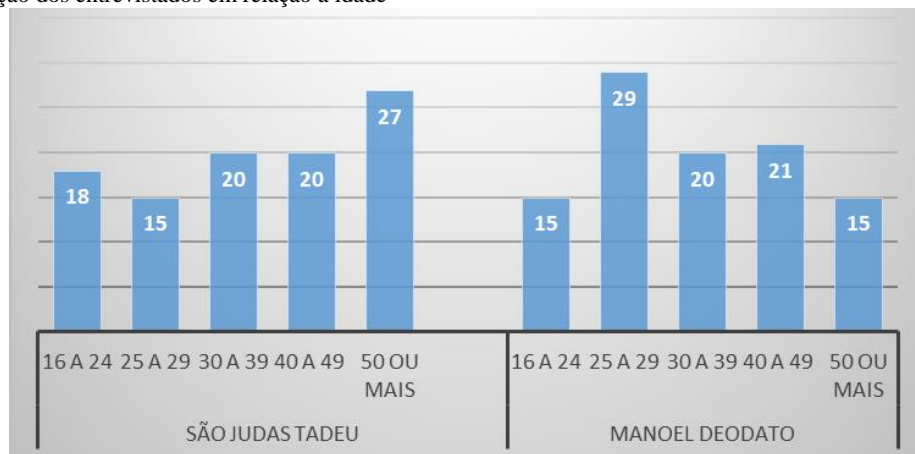


Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

No que se refere à faixa etária dos moradores do Bairro São Judas Tadeu, gráfico 2, 27% têm 50 anos ou mais, 20% possuem de 30 a 39 anos e de 40 a 49 anos, 19% de 16 a 24 anos e 15% entre 25 e 29 anos. No

Manoel Deodato, 29% disseram ter idade entre 25 e 29 anos, 21% entre 40 e 49 anos, 20% 30 a 39 anos e 15% entre 16 e 24 anos ou 50 anos ou mais, respectivamente.

Gráfico 2: Caracterização dos entrevistados em relação a idade

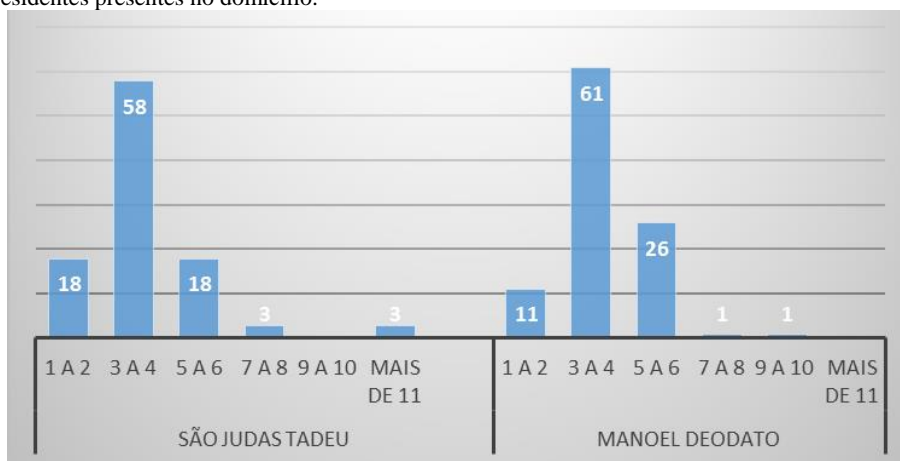


Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Acerca do número de residentes presentes na casa, as respostas entre os bairros foi similar, no São Judas Tadeu 58% dos moradores possuem de 3 a 4 pessoas em casa; 18% de 1 a 2 ou de 5 a 6, respectivamente; 3% entre 7 e 8 ou mais de 11, concomitantemente. No Manoel

Deodato, 61% dos entrevistados também possuem de 3 a 4 moradores em casa, 26% de 5 a 6, 11% entre 1 e 2 e 1% entre 7 e 8 ou entre 9 e 10, respectivamente, apresentados no gráfico 3.

Gráfico 3: Número de residentes presentes no domicílio.

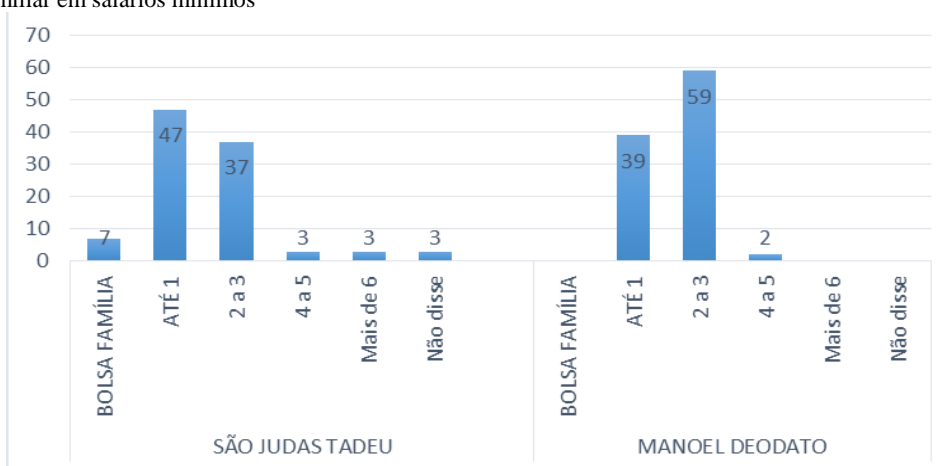


Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

O gráfico 4 irá apresentar a renda familiar em salários mínimos, no bairro São Judas Tadeu, as respostas foram: 47% ganham 1 salário mínimo, 37% de dois à três salários mínimos, 7% possuem somente o benefício do Bolsa Família e 3% recebem de quatro a 5 salários e mais de seis salários, respectivamente, e 3% não souberam a

renda. No bairro Manoel Deodato, as respostas foram distintas ao comparar ambos os bairros, já que 59% dos entrevistados possuem uma renda familiar entre 2 e 3 salários, 39% um salário mínimo e 2% de quatro a cinco salários mínimos, como pode ser observado abaixo.

Gráfico 4: Renda Familiar em salários mínimos

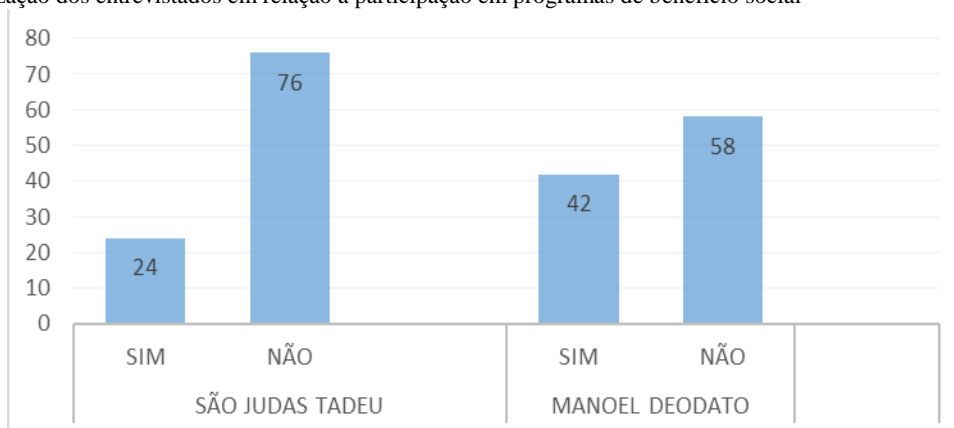


Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Ao serem questionados a respeito de alguém na família possuir algum benefício social, as respostas em sua maioria em ambos os bairros foram, não. No São Judas Tadeu, 76% não possuem nenhum benefício social e

24% possuem benefício. Já no Manoel Deodato, 58% não possuem benefício social, enquanto que 42% são beneficiados.

Gráfico 5: Caracterização dos entrevistados em relação a participação em programas de benefício social



Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

O processo de desenvolvimento histórico dos Programas de Transferência de Renda no Brasil permite chegar-se ao ano de 2005 com um sistema complexo e ainda diverso, apesar da proposta de unificação em implantação. Atendendo um número significativo de famílias e indivíduos, contando com programas municipais, estaduais e federais em desenvolvimento em diversos municípios e Estados e com a presença massiva de programas federais em praticamente todos os municípios brasileiros.

CONCLUSÕES

Dessa forma, em consonância a todos os dados coletados e aos aspectos observados, percebe-se uma necessidade de melhorias por parte da CAERN para a prestação de serviços aos seus usuários. Muitos indagam pontos simples que poderiam ser resolvidos com uma melhor comunicação por parte da entidade. Disponibilizar aos moradores, vias eficientes de acessibilidade a informações. Como também, gerir de forma mais eficiente a distribuição da água em seus pontos. Procurar melhorar suas instalações. Nota-se que alguns usuários nem consideram a própria entidade responsável pelas falhas recorrentes, no entanto, a ausência de uma conscientização por parte desse órgão, no que diz respeito a buscar saber a real necessidade de cada usuário de cada ponto, gera na maioria das vezes uma inquietação que reflete negativamente na reputação da instituição.

Portanto, faz-se importante que a CAERN busque compreender melhor esses aspectos que tanguem as relações de serviços, e busque através de treinamentos com seus colaboradores, instituir práticas na instituição que assegurem um melhor serviço de águas para os usuários do município. Nota-se que a população esta bastante conscientizada da situação crítica que esta desenhada em nossa região, e por isso, com o recebimento das águas da adutora, esta buscando consumir de forma sustentável.

No entanto, é de conhecimento geral que ambos os lados, usuários e instituição, têm suas falhas e ainda existem um caminho a ser percorrido, para que se possa considerar que se estabeleça uma harmonia. Porém, é importante destacar que os passos foram dados, e a pressa não perdoa, pois o tempo esta cada vez menor, os reservatórios disponíveis também, e por isso, é imprescindível que se busque agir em consonância visando melhorar os serviços, para que consequentemente, se melhore a utilização e a manutenção desse bem tão precioso, que é a nossa água.

Essa pesquisa se mostrou importante tanto para a população do município, como para a entidade pública CAERN e para a academia, no sentido de que um conhecimento sobre os serviços de águas, e como eles podem ser melhorados, a fim de otimizar o consumo através dos agentes distribuidores desse bem, permitindo a aplicabilidade da percepção dos resultados obtidos na melhoria dos serviços, e abrindo espaço para que novas pesquisas se aprofundem nessa área e busquem melhorar crescentemente essas condições.

De acordo com Bichir (2010), o Programa Bolsa Família (PBF) unificou três programas existentes: o Bolsa-Escola, o Bolsa Alimentação e o Auxílio-Gás. Além disso, procurou unificar as ações dos governos federal, estaduais e municipais em um único programa de transferência direta de renda por meio de convênios. Esse programa prevê uma parcela de renda transferida sem contrapartidas, no caso das famílias extremamente pobres e uma segunda parcela que prevê contrapartidas, como a frequência escolar e cuidados básicos de saúde, no caso das famílias pobres.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARBOSA, Erivaldo Moreira. **Introdução ao direito ambiental**. Campina Grande: EDUFCG, 2007.
- BRAGA, Ricardo. **Instrumentos para a gestão ambiental e de recursos hídricos**. Recife: UFPE, 2009.
- BRASIL. **Lei nº 1.408/2013**, de 23 de Julho de 2013. Modifica a Estrutura Administrativa Organizacional da Prefeitura de Pau dos Ferros, instituída pela Lei Complementar nº 03/09, e dá outras providências. Disponível em <<http://paudosferros.rn.gov.br/site/legislacao/view/1>>. Acesso em 21 de nov. 2014.
- BRASIL. **Lei nº 9.433**, de 08 de Janeiro de 1997. Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos, cria o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, regulamente o inciso XIX do Art. 21 da Constituição Federal, e altera o Art. 1º da Lei nº 8.001, de 13 de Março de 1990, que modificou a Lei nº 7.990, de 28 de Dezembro de 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9433.htm>. Acesso em 16 de maio de 2015.
- BRASIL. **Lei nº 11.445**, de 5 de Janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nos 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei no 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/11445.htm>. Acesso em 16 de maio de 2015.
- BICHIR, Renata Mirandola. **O Bolsa Família na berlinda?** Os desafios atuais dos programas de transferência de renda. *Novos estud. – CEBRAP*, São Paulo, n. 87, jul, 2010, Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-33002010000200007&script=sci_arttext>. Acesso em 10 de nov. 2015.
- CAMPOS, Nilson; STUDART, Ticiania. **Gestão de águas: princípios e práticas**. 2. ed. Porto Alegre: ABRH, 2003.

- COBRA; Marcos. **Serviços: como construir valor para o cliente**. São Paulo: Marcos Cobra, 2004.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS (DNOCS). **Análise de Reservatório**. Disponível em <<http://www.dnocs.gov.br/>>. Acesso em 28 de nov. 2014.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- FREITAS, Eduardo De. "Água potável"; *Brasil Escola*. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/geografia/agua-potavel.htm>>. Acesso em 17 de dez. de 2015.
- GRANZIERA, Maria Luiza Machado. **Direito de águas: disciplina jurídica das águas doces**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- HELLER, Léo; PÁDUA, Valter Lúcio de. (Org.). **Abastecimento de água para consumo humano**. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 2010.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Características Populacionais**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>>. Acesso em 30 de nov. 2014.
- MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2007.
- PINHEIRO, Roberto Meireles. **Inteligência competitiva e pesquisa de mercado**. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2009.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE PAU DOS FERROS. **Site Institucional**. Disponível em <<http://paudosferros.rn.gov.br/site/principal>>. Acesso em 20 de nov. 2014.
- POMPEU, Cid Tomanik. **Direito de águas no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.
- REBOUÇAS, Aldo da Cunha; BRAGA, Benedito; TUNDISI, José Galizia. (Org.) **Águas doces no Brasil: capital ecológico, uso e conservação**. 3. ed. São Paulo: Escrituras, 2006.
- REBOUÇAS, Aldo. **Uso inteligente da água**. São Paulo: Escrituras, 2004.
- SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral: calculadora on-line**. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 02 de maio de 2015.
- SANTOS, Izequias Estevam dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 9. ed. Niterói, RJ: Imperus, 2012.
- SARQUIS, Aléssio Bessa. **Estratégias de marketing para serviços: como as organizações de serviços devem implementar estratégias de marketing**. São Paulo: Atlas, 2009.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. São Paulo: Corra, 2007.
- TOZONI-REIS, Marília Freitas de Campos. **Metodologia da pesquisa**. 2. ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- ZEITHAML, Valarie E.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonardo L. **A excelência em serviços**. Tradução de Cecília Bartaloti. São Paulo: Saraiva, 2014.