

2017



RELATÓRIO
PESQUISA USUÁRIOS
COBRADOS
BACIA DO RIO DAS VELHAS

APÊNDICE IV

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/IGAM/2012

SUMÁRIO

Introdução.....	3
Indicador 5b	3
Pesquisa junto aos usuários	3
Conclusões.....	5
Produtos BR Soluções em Engenharia e Consultoria Ltda.....	6

● Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados referentes à pesquisa realizada junto aos usuários cobrados da Bacia Hidrográfica do Rio das Velhas, para avaliação sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de Recursos Hídricos. Os produtos entregues pela empresa contratada para realizar a pesquisa, BR Soluções em Engenharia e Consultoria Ltda., compõe este relatório, em que especificamente em seu Produto 3 apresenta a análise dos resultados.

● Indicador 5b

O Contrato de Gestão Nº 02/IGAM/2012, previu o Indicador 5b como Avaliação, pelos usuários de água, da cobrança pelo uso de recursos hídricos – Aplicação de pesquisa sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos, a ser feita junto aos usuários em cobrança, e apresentação de relatório de avaliação dos resultados que deveria ser implementado no exercício de 2017.

● Pesquisa junto aos usuários

Tendo em vista a operacionalização da pesquisa junto aos usuários cobrados na bacia hidrográfica do rio das Velhas, a Agência Peixe Vivo contratou a empresa “BR Soluções em Engenharia e Consultoria Ltda.” cujo objeto foi o desenvolvimento de metodologia de pesquisa, visando à avaliação sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de Recursos Hídricos na Bacia Hidrográfica do rio das Velhas.

Além do objetivo geral foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos: Elaborar metodologia para realização de pesquisa junto aos usuários cobrados na bacia do rio das Velhas; Realizar a coleta de dados por meio de entrevista por telefone; Realizar a tabulação, análise dos resultados e apresentação gráfica dos dados da pesquisa e Elaborar relatório com análise dos dados estatísticos.

Foram entregues 3 produtos, como previa o Termo de Referência e o Contrato:

- Produto 1: Plano de Trabalho com a descrição da metodologia para a pesquisa e execução dos serviços.
- Produto 2: Relatório com a tabulação dos dados coletados, contendo tabelas de frequência e cruzamentos das variáveis em estudo por todos os setores usuários cadastrados no CNARH, representando todas as faixas de valores pagos.
- Produto 3: Relatório Conclusivo com análise descritiva dos dados estatísticos e representações gráficas de cada variável em estudo.

Utilizou-se a técnica de pesquisa QUANTITATIVA “Survey” do tipo descritiva e corte-transversal aplicando-se questionário estruturado no universo pesquisado como um todo. Essa técnica permitiu a construção de tabelas de frequências e cruzamentos de variáveis que foram necessários à análise do estudo em questão.

Durante a etapa de contatos com os usuários cobrados, verificou-se que havia um grande número de telefones não reconhecidos pela operadora ou que não completassem a ligação. Além de muitos usuários sem cadastro de telefone ou e-mail. Além dessas inconsistências, foram reconhecidas outras limitações na etapa de coleta de dados tais como o desinteresse dos usuários em responder à pesquisa e a aplicação quase simultânea de pesquisa sobre os processos de outorga.

Conforme metodologia compactuada, optou-se pelo levantamento através de um censo. Nesse contexto, não se aplica o processo de amostragem, uma vez que todo o universo de usuários existente foi pesquisado. Assim, não se fala em amostra probabilística, pois todos os elementos da população tiveram a oportunidade de participar do censo.

Assim, a pesquisa recorreu a todos os usuários cadastrados, a fim de manter o nível de confiança. De todo o universo de usuários cadastrados no CNARH (1092 registros), eliminando os usuários sem contato / não interessados em responder à pesquisa / telefones incorretos, o universo de usuários entrevistados caiu para 586 usuários, sendo que 211 efetivamente responderam à pesquisa, garantindo assim um erro amostral de 4,32%.

● Conclusões

A pesquisa demonstrou alto índice de desconhecimento da maioria dos segmentos quanto à existência e atribuições do CBH Velhas e da Agência Peixe Vivo, os mecanismos de cobrança e os programas de investimento. Cerca de 45% dos entrevistados afirmou nas entrevistas não possuir conhecimentos sobre o CBH Velhas. Mais de $\frac{2}{3}$ dos entrevistados não conhece nada sobre as ações implementadas e cerca de 21% afirma conhecer pouco, totalizando este grupo 76% do universo pesquisado.

Na opinião dos entrevistados, as principais sugestões passam por maior divulgação e esclarecimentos sobre aplicação dos recursos arrecadados na bacia, fiscalização desses recursos, praticidade para pagamento dos boletos e uso de aplicativos móveis para estreitar as comunicações, realizar consultas, atualizar cadastros e gerar os boletos.

Para os entrevistados, a consciência ambiental, escassez de água, redução de custos e legislação/fiscalização são os principais fatores que induzem os usuários a racionalizar o uso da água. A grande maioria (76,8%) não é favorável que os preços cobrados sejam revisados para corrigir as perdas inflacionárias.

Por fim, não se pode negar as deficiências do banco de dados utilizado na pesquisa que muito prejudicou a etapa de entrevistas. Citam-se os erros de cadastro, falta de informação de contato, telefones inexistentes para a operadora de telefonia, telefones sem código de área, ausência de muitos endereços de e-mail, entre outros.

Como recomendação da empresa há necessidade de reformular o cadastro de usuários tornando obrigatórias as informações de nome e telefone (inclusive com código de área) do responsável técnico e do gestor do empreendimento, bem como endereços de e-mail. Reforça-se a necessidade de melhorar os Planos de Comunicação das entidades envolvidas, conforme citado no início desta seção, a fim de garantir o gradativo aumento do índice de conhecimento dos usuários

cobrados pelo uso de recursos hídricos para alcance dos objetivos do Indicador 5 – Reconhecimento Social

- **Produtos BR Soluções em Engenharia e Consultoria Ltda.**

Seguem os produtos apresentados e aprovados pela empresa contratada, BR Soluções em Engenharia e Consultoria Ltda.