

# RELATÓRIO CONCLUSIVO

## Produto 4

### Pesquisa de Opinião

**Ato Convocatório-009-2015**

**Ordem de Serviço Nº 015/2015**

**Contrato de Gestão: Nº 014/ANA/2010**

“Avaliação sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia hidrográfica do Rio São Francisco”

**Contratante: AGB PEIXE VIVO**



**Dezembro 2015**

# RELATÓRIO CONCLUSIVO

## Produto 4

### Pesquisa de Opinião

**Ato Convocatório-009-2015**

**Ordem de Serviço Nº 015/2015**

**Contrato de Gestão: Nº 014/ANA/2010**

“Avaliação sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia hidrográfica do Rio São Francisco”

**Contratada: IMPOM PESQUISAS E  
INTELIGÊNCIA COMPETITIVA LTDA**



**Dezembro 2015**

**Apresentação da Equipe:**

Milaine de Andrade – Diretora Técnica de Projetos - Administradora de Empresa – CRA/MG: 37.132;

Luiz Angelo Magalhães Gomes – Diretor Operacional de Projetos - Especialista em Pesquisa de Marketing.

Lawrence de Andrade - Analista de Mercado - Mestre em Ciências Naturais na Área de Concentração: Geologia Ambiental e Conservação de Recursos Naturais do Programa de Pós-Graduação em Evolução Crustal e Recursos Naturais. Departamento de Geologia – DEGEO, Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, Minas Gerais, Brasil.

Darly Fernando Andrade - CONRE: 8133 – Estatístico.

<b>Avaliação sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia hidrográfica do Rio São Francisco</b>
Relatório Conclusivo – Produto 4 – Pesquisa de Opinião

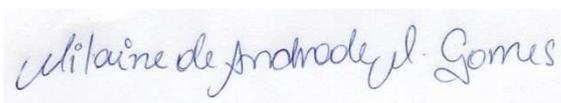
Elaborado por: Luiz Angelo Magalhães Gomes	Supervisionado por: Milaine de Andrade		
Aprovado por: Milaine de Andrade	Revisão	Finalidade	Data
	3ª	3	01/12/15
Legenda Finalidade: [1] Para Informação [2] Para Comentário [3] <b>Para Aprovação</b>			

	<p>IMPOM PESQUISAS E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA LTDA                  Rua São Romão, 166 – Loja 10 – Santo Antônio                  Belo Horizonte – MG – CEP: 30.330-120                  Luiz Angelo Magalhães Gomes 031 3317-0201</p>
---	--

## **Apresentação**

A IMPOM PESQUISAS E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA contratada pela AGB PEIXE VIVO para realizar esse Projeto de Pesquisa é uma empresa que desenvolve e executa projetos de pesquisas de marketing, social, política, mídia e opinião pública, bem como presta consultoria de marketing e de inteligência competitiva. Tem como missão atuar no tratamento de dados primários e secundários, transformando-os em informações mercadológicas confiáveis e com elevado padrão de qualidade, de forma a atender às necessidades dos nossos Clientes.

Dentro desse contexto, apresenta o RELATÓRIO CONCLUSIVO denominado Produto 4. O resultado da pesquisa de opinião teve como premissa uma avaliação sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia hidrográfica do Rio São Francisco, através de análises descritivas de cada variável em estudo seguido de gráficos ilustrativos e conclusões.



Milaine de Andrade Magalhães Gomes

Diretora Técnica

CRA/MG: 37.132

## Sumário

	Pág.
I – INTRODUÇÃO .E CONTEXTUALIZAÇÃO .....	07
II – OBJETIVOS .....	07
III – METODOLOGIA .....	08
IV – PLANO AMOSTRAL .....	09
V – PLANO DE TRATAMENTO DOS DADOS .....	12
VI – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....	12
VII – CONCLUSÕES .....	37

## **Lista de Figuras**

Pág.

I – FIGURA 1 - FÓRMULA DE DIMENSIONAMENTO DA AMOSTRA .....	09
--	----

## **Lista de Tabelas**

Pág.

I – TABELA 1 – DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA POR SEGMENTO .....	11
II – TABELA 1 – DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA POR FAIXA DE USUÁRIO .....	12

## **1. INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO**

O Documento Técnico (Relatório Analítico) denominado Produto 4 é o quarto e último produto previsto no Contrato nº 014/ANA/2010, firmado entre a AGB Peixe Vivo e IMPOM Pesquisas e Inteligência Competitiva, com objeto “CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA PARA DESENVOLVIMENTO DE METODOLOGIA DE PESQUISA PARA AVALIAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS DA COBRANÇA PELO USO DE RECURSOS HIDRICOS, NA BACIA HIDROGRAFICA DO RIO SÃO FRANCISCO”

Alinhado com as especificações do Termo de Referência, o mesmo apresenta os resultados da pesquisa através de análise descritiva seguida de gráficos ilustrativos de cada variável em estudo e uma conclusão, bem como descreve a metodologia de forma sucinta que norteou os objetivos necessários ao cumprimento do escopo do referido Contrato. O detalhamento da metodologia encontra-se no Documento Técnico Produto 2. Para tanto, o presente documento foi estruturado nos seguintes itens:

- Introdução e contextualização;
- Objetivos Gerais e Específicos;
- Metodologia;
- Plano Amostral;
- Plano de Tratamento dos Dados;
- Apresentação dos Resultados;
- Conclusões.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Geral**

Colher e analisar informações que possibilitem conhecer a percepção dos usuários cobrados sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos, na bacia hidrográfica do rio São Francisco.

## 2.2. Específicos

- Caracterizar o perfil dos usuários por segmento, porte, tipo de usuário e tempo que paga pelo o uso de recursos hídricos, na bacia hidrográfica do rio São Francisco;
- Medir o nível de conhecimento sobre o Comitê da bacia do Rio São Francisco – CBHSF;
- Medir o nível de conhecimento sobre a entidade delegatária de funções de agência de água – AGB PEIXE VIVO;
- Medir o nível de conhecimento sobre a cobrança pelo uso de recursos hídricos;
- Medir o nível de conhecimento sobre o montante e aplicação dos recursos oriundos da cobrança pelo uso dos recursos hídricos;
- Identificar a gestão de recursos hídricos, implantadas nos próprios empreendimentos dos usuários cobrados;
- Colher críticas e sugestões pela cobrança de recursos hídricos da bacia do Rio São Francisco.

## 3. METODOLOGIA

Para o alcance dos objetivos propostos, foi utilizada a técnica de pesquisa QUANTITATIVA “*Survey*” do tipo, **descritiva** e **corte-transversal** que, consiste na aplicação de questionário estruturado em uma amostra do universo a ser pesquisado. Essa técnica permite a construção de tabelas de frequência, cruzamentos de variáveis e diversos outros tratamentos estatísticos que se mostrem necessários à análise do estudo em questão (vide Documento Técnico Produto 2).

### Público Alvo

O público alvo para este estudo foi composto por usuários cobrados de recursos hídricos na Bacia do Rio São Francisco.

### Coleta dos Dados

A coleta dos dados foi da responsabilidade da IMPOM PESQUISAS através de ENTREVISTAS POR TELEFONE descrito no TDR e tendo como instrumento de coleta um QUESTIONÁRIO estruturado que foi encaminhado pela contratante. O

QUESTIONÁRIO foi elaborado pela Agência Nacional de Águas – ANA com contribuições das entidades delegatárias. Por se tratar de uma versão num formato de QUESTIONÁRIO para pesquisa de AUTO-PREENCHIMENTO, se fez necessário a adequação de suas perguntas/questões para atender tecnicamente a metodologia de pesquisa POR TELEFONE proposta pela IMPOM PESQUISAS, tendo o cuidado necessário para manter o mesmo sentido do conteúdo original de suas perguntas/questões. O questionário consta do anexo do Produto 2 – Documento Técnico, bem como constam no anexo do Relatório Estatístico – Produto 3, as justificativas de cada uma das questões que sofreram adaptação para pesquisa por telefone.

### **Trabalho de Coleta dos Dados**

O trabalho de coleta dos dados foi realizado por equipe de entrevistadores e supervisores devidamente treinados em técnicas de entrevistas e supervisionados pela direção da IMPOM PESQUISAS, tendo como premissa o nível de exigência recomendado pela **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA D EMPRESAS DE PESQUISA – ABEP**, da qual a IMPOM PESQUISAS é filiada.

## **4. PLANO AMOSTRAL**

### **Dimensionamento da Amostra**

Para um UNIVERSO de **1.633** usuários de recursos hídricos da bacia do Rio São Francisco, considerando um nível de confiança de **95%** e uma margem de erro de **4,25%**, o tamanho da amostra foi de **402** elementos, ou seja, foram entrevistados **402** usuários, conforme fórmula abaixo:

Figura 2 – Fórmula de Dimensionamento da Amostra

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N-1}{PQ} \times \left( \frac{d}{Z_{\alpha/2}} \right)^2} = \frac{1.633}{1 + \frac{1.632}{0,25} \times \left( \frac{0,0425}{1,96} \right)^2} = 402$$

Onde,

N → Universo a ser pesquisado (1.633)

1-α → Nível de confiança (95%)

d → erro amostral (4,25%)

PQ → variabilidade populacional (0,25)

q → 1 - p

**Limitações:** Diante das dificuldades encontradas no decorrer do trabalho de coleta dos dados, tais como: telefones errados; telefones que não completavam ligações; telefones que caíam em secretária eletrônica e não retornavam a ligação; recusas; dentre outras ocorrências, impossibilitou-se de seguir à risca o plano amostral desenhado no Documento Técnico – Produto 2, sendo necessário recorrer a todos os **1.633** usuários que constavam da listagem de forma censitária para o alcance de **402** usuários que foram entrevistados na pesquisa. Todas as ocorrências foram registradas caso a caso na listagem fornecida pela AGB PEIXE VIVO gerando um documento à parte em planilha em Excel. Dessa forma, a amostra foi probabilística não proporcional (a amostra dos estratos não foi proporcional à extensão desses no universo).

## Distribuição da Amostra

Diante das limitações relatadas acima, a amostra foi distribuída da seguinte forma, conforme tabelas abaixo:

Tabela 1 – Distribuição da Amostra por Segmento

Segmento	Amostra
<b>Abastecimento Público/Esgotamento Sanitário</b>	12
<b>Agricultura</b>	32
<b>Criação de Animais</b>	3
<b>Diversos</b>	27
<b>Indústria</b>	11
<b>Irrigação</b>	304
<b>Mineração</b>	7
<b>Outro</b>	6
<b>Total</b>	402

Tabela 2 – Distribuição da Amostra por Faixa de Usuário

Faixa	Valor Pago (\$)	Amostra
A	Acima de 10.000,00	38
B	De 5.000 a 9.999,99	8
C	Abaixo de 5.000,00	356
<b>Total</b>	-	402

## 5. PLANO DE TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento e análise dos dados foram da responsabilidade da IMPOM PESQUISAS E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA, após a crítica dos dados coletados.

### Tabulação dos Dados

Os dados foram tabulados através do software LE SPHINX, trata-se de software estatístico que permite tratamentos de dados qualitativos e quantitativos que gera tabelas de frequência e gráficos ilustrativos das variáveis em estudo.

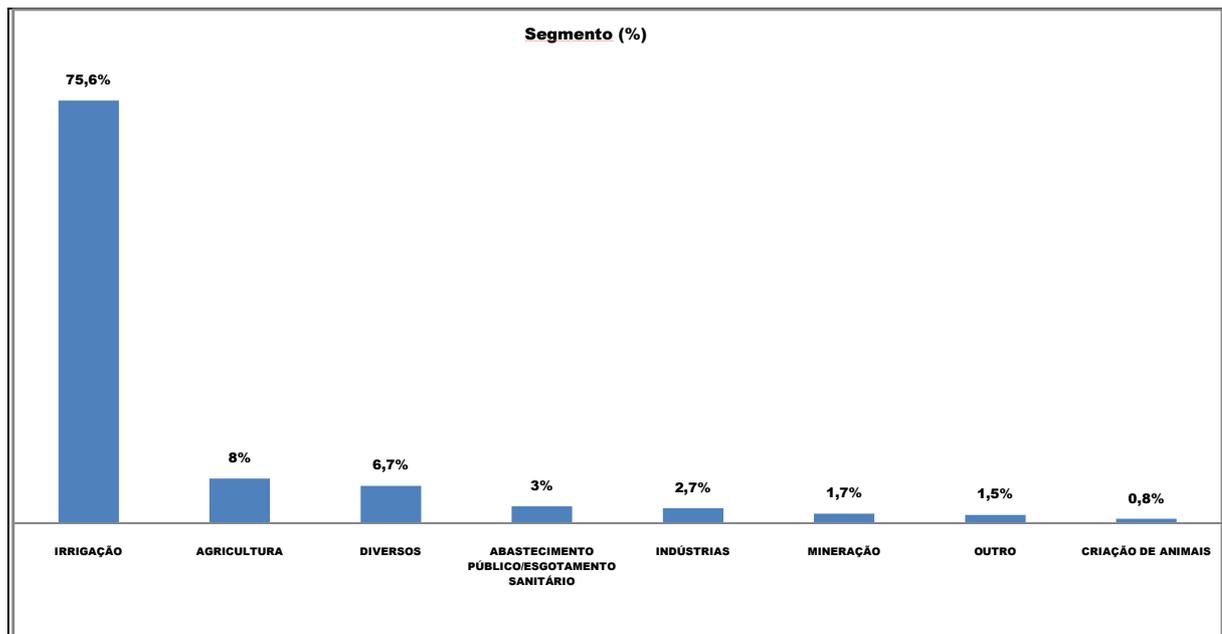
## 6. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A seguir são apresentados os resultados da pesquisa através de análise descritiva e gráficos ilustrativos de cada variável, bem como uma conclusão do estudo.

## 6.1. PERFIL DOS ENTREVISTADOS

### Questão 01: Segmento:

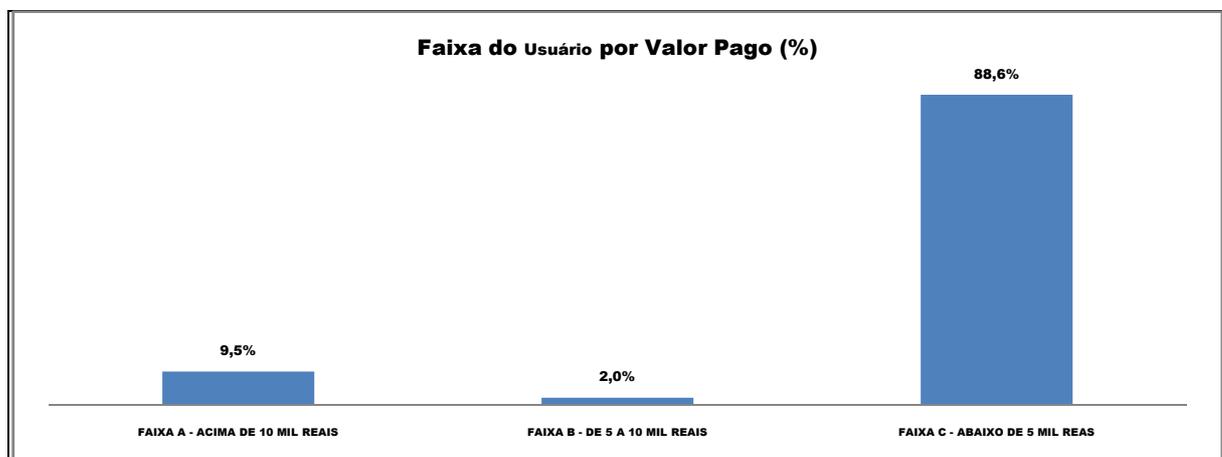
Mais de 3/4 dos entrevistados é pertencente ao segmento IRRIGAÇÃO (75,6%).



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

### Questão 02: Faixa do Usuário por valor pago:

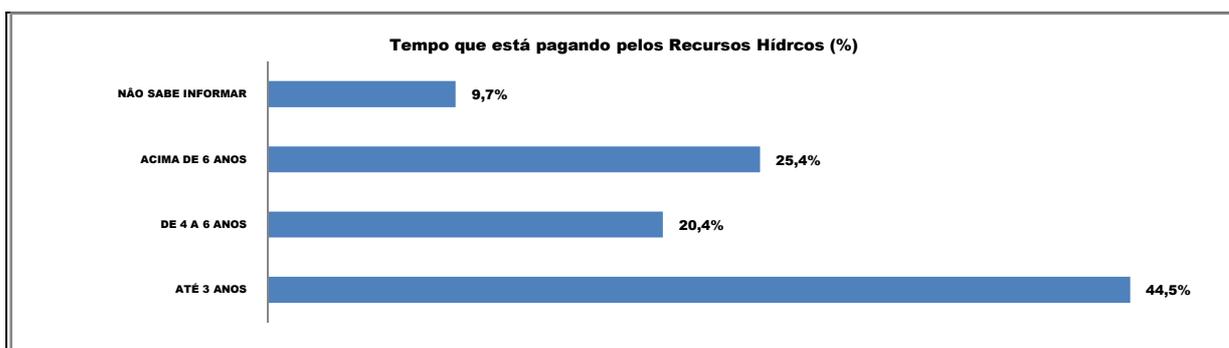
A grande maioria dos entrevistados é da FAIXA C que contribui com até 5 MIL REAIS (88,6%).



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 03: Há quanto tempo o (a) Sr (a) está pagando pelo uso de Recursos Hídricos da Bacia do Rio São Francisco?**

Um pouco mais de 2/5 dos entrevistados estão pagando pelo uso dos recursos hídricos ATÉ 3 ANOS (44,5%).



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

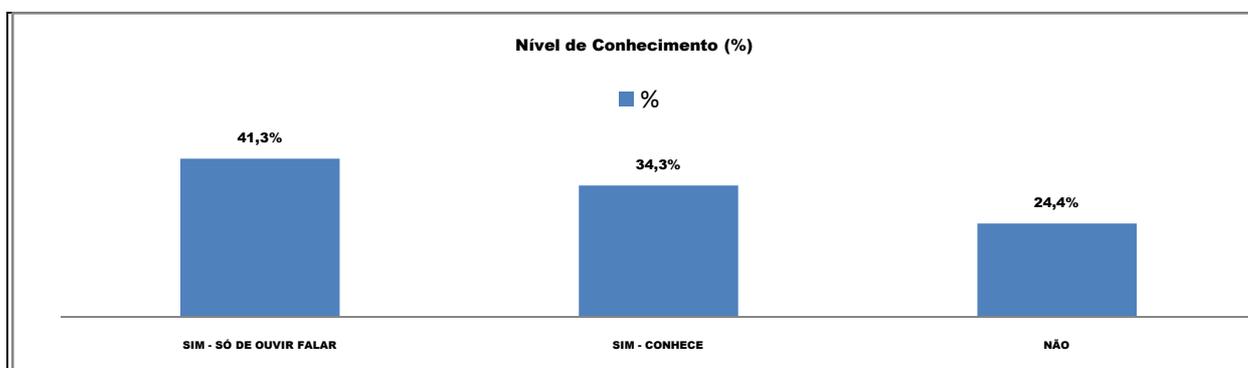
**6.2. NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE O COMITÊ DA BACIA DO RIO SÃO FRANCISCO – CBHSF**

**Questão 04: O (a) Sr (a) conhece ou já ouviu falar do Comitê da Bacia do Rio São Francisco?**

Cerca de 2/5 dos entrevistados afirmaram que conhecem o COMITÊ DA BACIA DO RIO SÃO FRANCISCO só de OUVIR FALAR (41,3%).

Um pouco mais de 1/3 dos entrevistados afirmaram que SIM – CONHECEM o COMITÊ DA BACIA DO RIO SÃO FRANCISCO (34,3%).

Já quase 1/4 dos entrevistados afirmaram NÃO CONHECER o COMITÊ DA BACIA DO RIO SÃO FRANCISCO (24,4%).



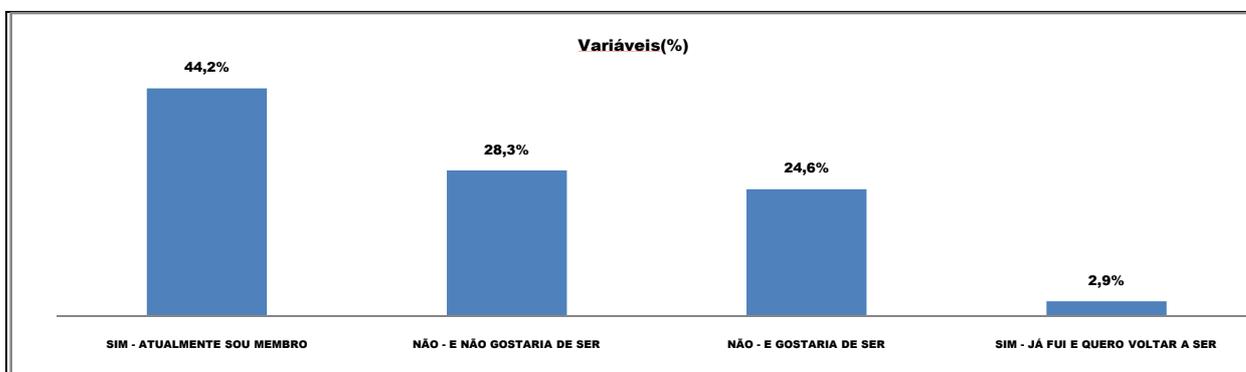
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

### Questão 05: O (a) Sr (a) já foi ou é membro do Comitê da Bacia do Rio São Francisco?

Uma parcela de 44,2% dos entrevistados afirmou ser ATUALMENTE, membro do COMITÊ DA BACIA DO RIO SÃO FRANCISCO, enquanto que uma parcela de 24,6% disse que NÃO, E GOSTARIA DE SER.

Já 28,3% dos entrevistados disseram que NÃO, e NÃO GOSTARIAM DE SER membro do COMITÊ DA BACIA DO RIO SÃO FRANCISCO.

Uma minoria (2,9%) afirmou que já FOI e gostaria de VOLTAR a ser membro do COMITÊ DA BACIA DO RIO SÃO FRANCISCO.



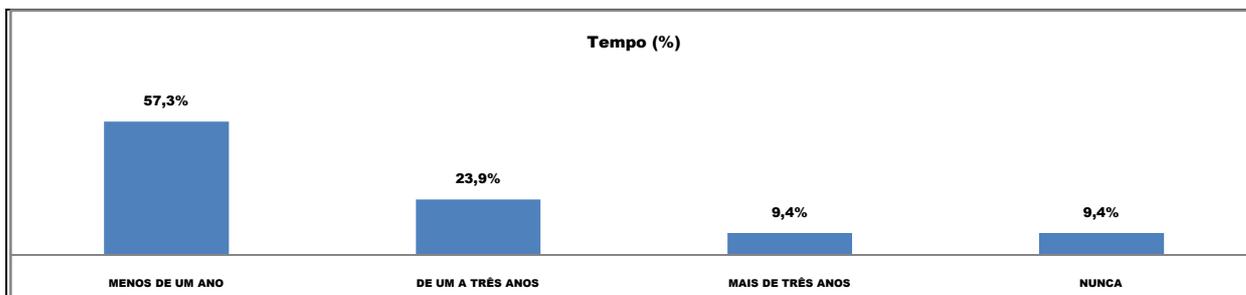
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 138

### Questão 06: Qual foi a última vez que o (a) Sr (a) tomou conhecimento de uma reunião do Comitê da Bacia do Rio São Francisco?

Um pouco mais da metade dos entrevistados (57,3%), tomou conhecimento de uma reunião do Comitê da Bacia do Rio São Francisco há MENOS DE 1 ANO.

Já 23,9% dos entrevistados tomaram conhecimento ENTRE 1 e 3 ANOS, enquanto que 9,4% há MAIS DE 3 ANOS.

Outra parcela de 9,4% dos entrevistados afirmou que NUNCA tomou conhecimento.



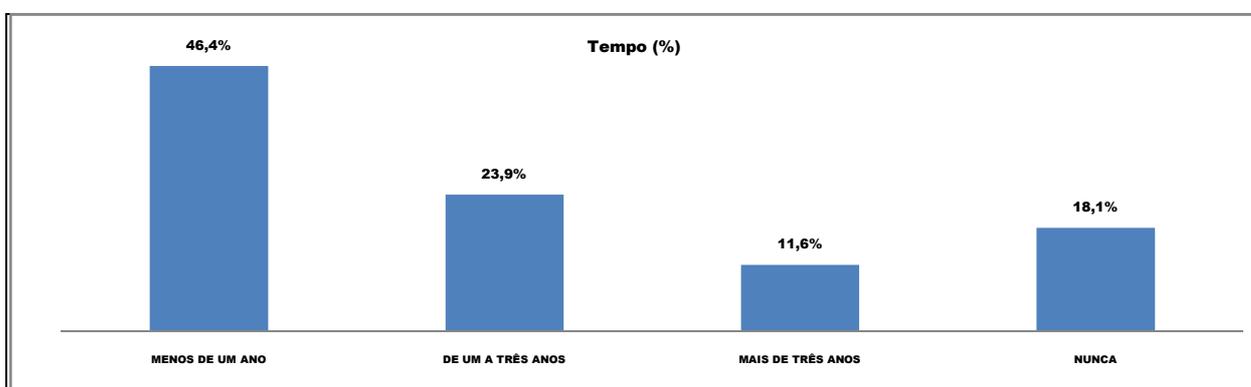
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 138

**Questão 07: Qual foi a última vez que o (a) Sr (a) tomou conhecimento de uma deliberação do Comitê da Bacia do Rio São Francisco?**

Um pouco mais de 2/5 dos entrevistados (46,4%), tomou conhecimento de uma deliberação do Comitê da Bacia do Rio São Francisco há MENOS DE 1 ANO.

Já 23,9% dos entrevistados tomaram conhecimento ENTRE 1 e 3 ANOS, enquanto que 11,6% há MAIS DE 3 ANOS.

Uma parcela de 18,1% dos entrevistados afirmou que NUNCA tomou conhecimento.

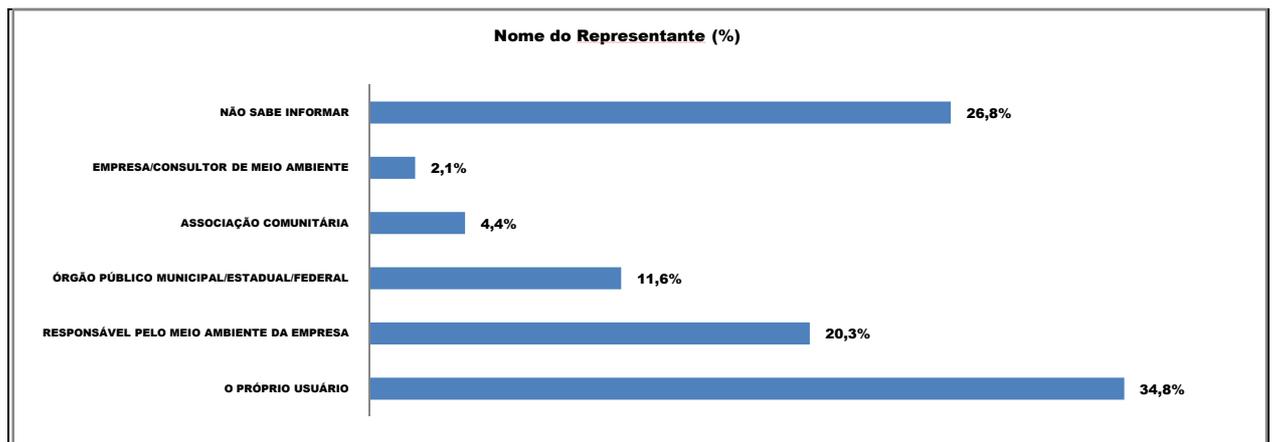


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 138

**Questão 08: Qual o nome do representante e/ou entidade que lhe representa hoje no Comitê da Bacia do Rio São Francisco?**

Mais de 1/3 dos entrevistados (34,8%) afirmaram ser o PRÓPRIO USUÁRIO representante no Comitê da Bacia do Rio São Francisco, enquanto que 20,3% dos entrevistados disseram que o representante é o REPONSÁVEL PELO MEIO AMBIENTE NA EMPRESA.

Em menor proporção foram citados como representantes os ÓRGÃO PÚBLICOS MUNICIPAL/ESTADAL/FEDERAL (11,6%), ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA (4,4%) e EMPRESA DE CONSULTORIA/CONSULTOR AMBIENTAL (2,1%).

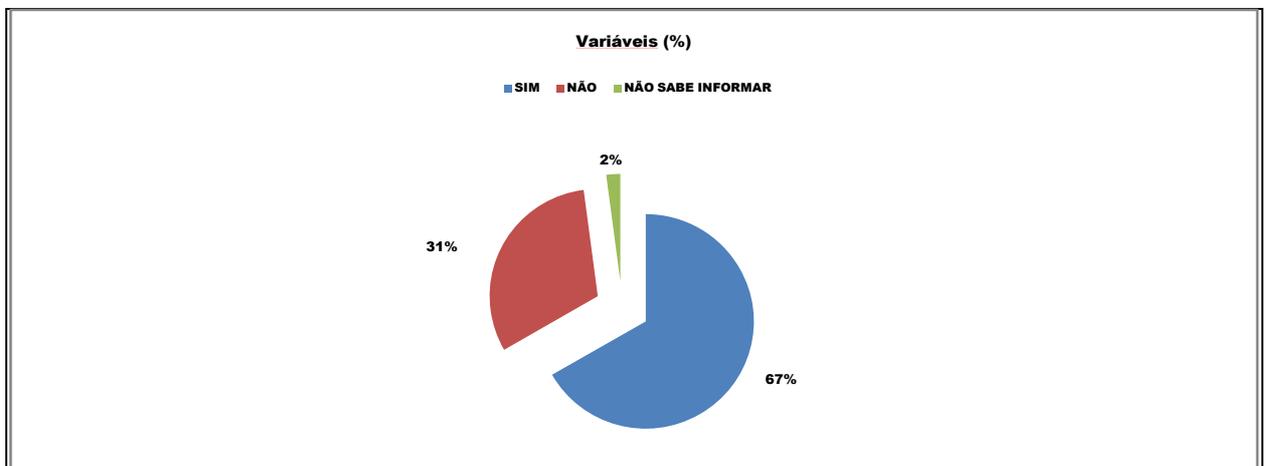


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 138

**Questão 09: O seu representante mantém diálogo sobre as discussões de cobrança e a sua aplicação no Comitê da Bacia do Rio São Francisco?**

Cerca de 2/3 dos entrevistados (67%) citaram que o seu representante mantém diálogo sobre as discussões de cobrança e a sua aplicação no Comitê da Bacia do Rio São Francisco.

Todavia, uma parcela de 31% dos entrevistados afirmou que o seu representante não mantém esse diálogo.



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 138

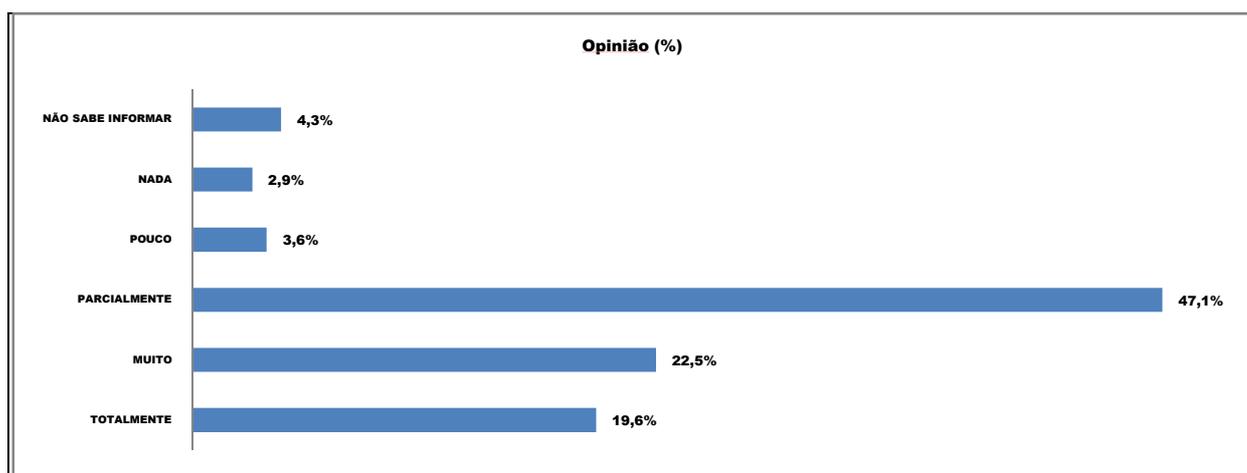
**Questão 10: O (a) Sr (a) considera que as decisões do Comitê da Bacia do Rio São Francisco contribuem ou não para a gestão dos recursos hídricos da bacia?**

Dentre os entrevistados, 47,1% consideram que as decisões do Comitê da Bacia do Rio São Francisco contribuem PARCIALMENTE para a gestão dos recursos hídricos da bacia.

Entretanto, 42,1% dos entrevistados consideram que as decisões do Comitê da Bacia do Rio São Francisco contribuem para a gestão dos recursos hídricos da bacia. Desses, 22,5% consideram que contribuem MUITO, enquanto que 19,6% afirmaram que contribuem TOTALMENTE.

Uma minoria dos entrevistados (3,6%) considera que a contribuição é POUCA, enquanto que 2,9% dos entrevistados afirmaram que não contribuem em NADA.

Já 4,3% dos entrevistados NÃO SOUBERAM RESPONDER.

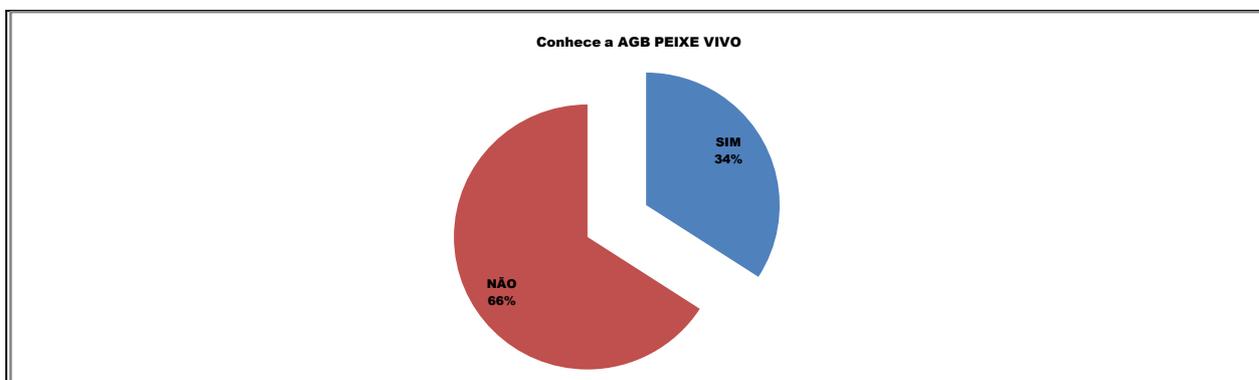


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 138

### 6.3. NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE A ENTIDADE DELEGATÁRIA DE FUNÇÕES DE AGÊNCIA DE ÁGUA – AGB PEIXE VIVO

**Questão 11: O (a) Sr (a) conhece ou já ouviu falar da AGB PEIXE VIVO entidade delegatária de funções de agência de água?**

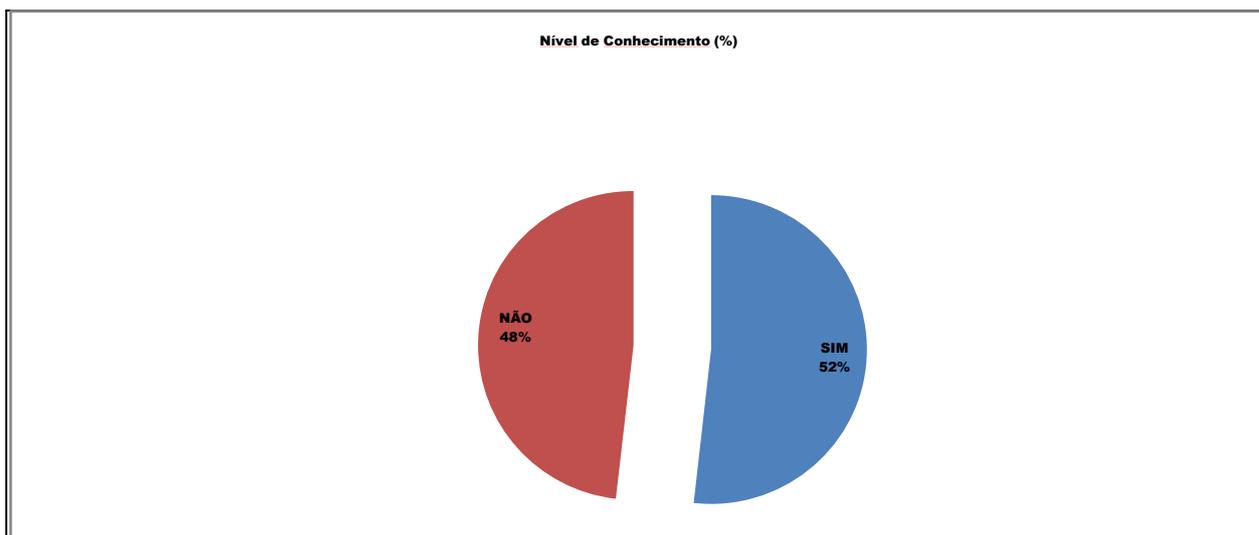
Cerca de 2/3 dos entrevistados (66%) NÃO CONHECEM ou nunca ouviram falar da AGB PEIXE VIVO.



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 12: O (a) Sr (a) conhece ou não as funções desempenhadas pela AGB PEIXE VIVO?**

Dos entrevistados que afirmaram conhecer a AGB PEIXE VIVO, mais da metade deles (52%) conhecem as funções desempenhadas pela delegatária.



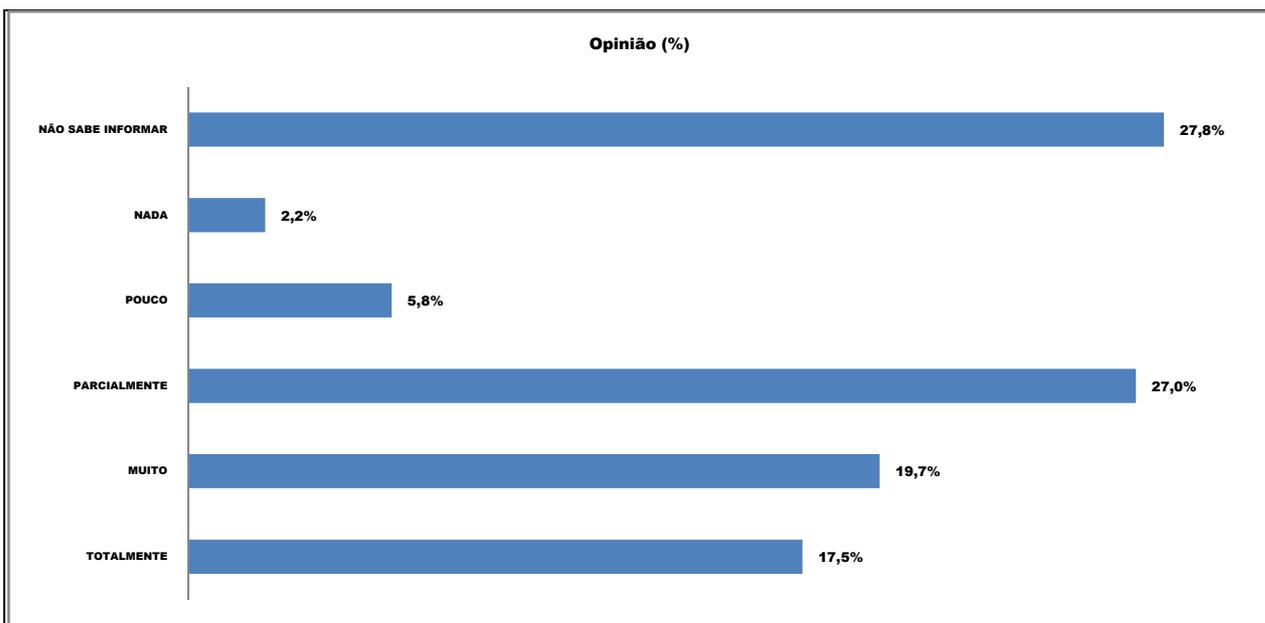
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 137

**Questão 13: O (a) Sr (a) considera que a atuação da AGB PEIXE VIVO contribui ou não para a gestão dos recursos hídricos da bacia do Rio São Francisco?**

Mais de 1/3 dos entrevistados (37,2%) consideram que a atuação da **AGB PEIXE VIVO** contribui para a gestão dos recursos hídricos da bacia do Rio São Francisco. Desses, cerca de 20% consideram que contribui MUITO, enquanto que 17,5%, afirmaram contribuir TOTALMENTE.

Já para 27% dos entrevistados a contribuição é PARCIAL. Para uma minoria de cerca de 8%, a contribuição é POUCA (5,8%) e NADA (2,2%).

Uma parcela significativa (27,8%) NÃO SOUBE INFORMAR.



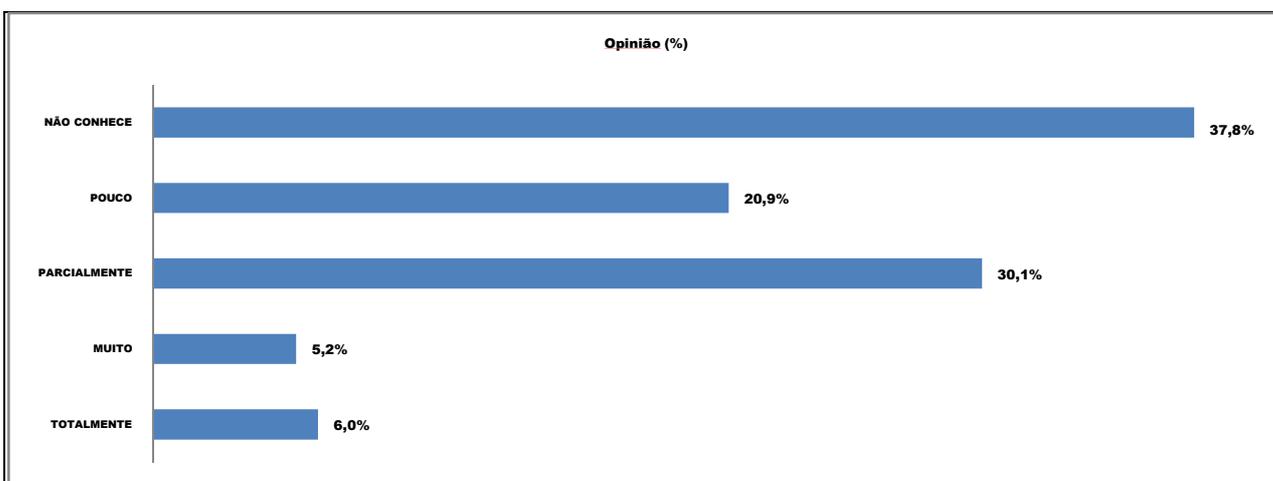
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 137

#### 6.4. NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE A COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS

**Questão 14: O (a) Sr (a) conhece ou não os objetivos da cobrança pelo uso dos recursos hídricos?**

Cerca de 2/3 dos entrevistados citaram **NÃO CONHECER** os objetivos da cobrança pelo uso dos recursos hídricos (37,8%), enquanto que, 30,1% dos entrevistados disseram **CONHECER PARCIALMENTE** e 20,9% **CONHECEM POUCO**.

Apenas 11,2% dos entrevistados possuem esse **CONHECIMENTO**, desses, 6% **CONHECEM TOTALMENTE**.

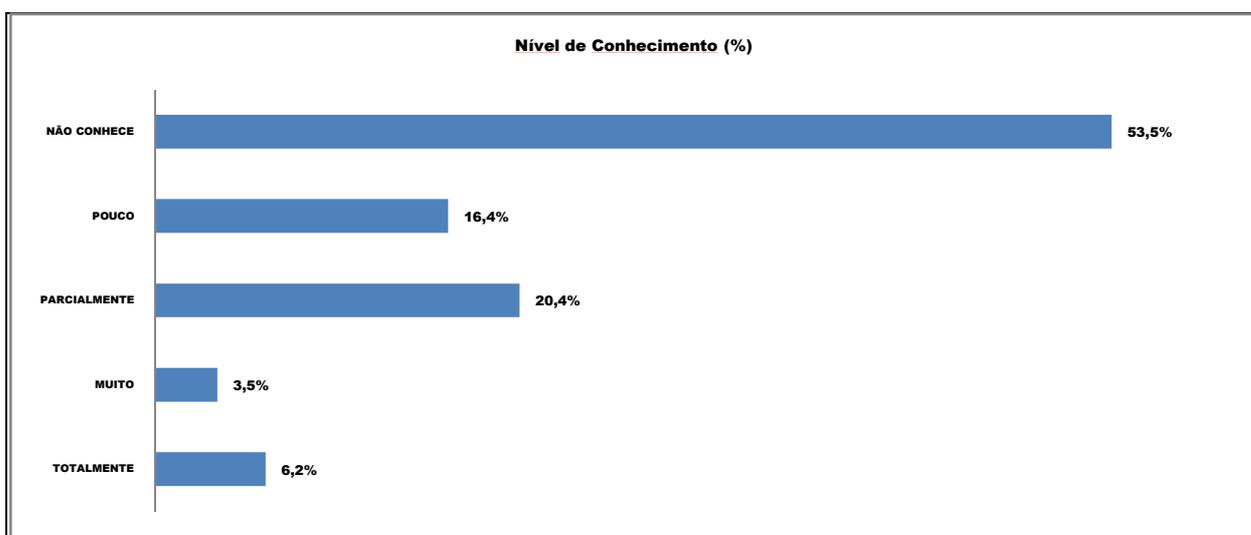


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 15: O (a) Sr (a) conhece ou não os mecanismos e valores de cobrança praticados na bacia?**

Mais da metade dos entrevistados (53,5%) NÃO CONHECE os mecanismos e valores de cobrança praticados na bacia. Cerca de um pouco mais de 1/3 dos entrevistados citaram que CONHECEM PARCIALMENTE ou POUCO (36,8%).

Apenas 9,7% dos entrevistados afirmaram CONHECER os mecanismos e valores de cobrança praticados na bacia, sendo que, 3,5%, CONHECEM MUITO e 6,2% CONHECEM TOTALMENTE.



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

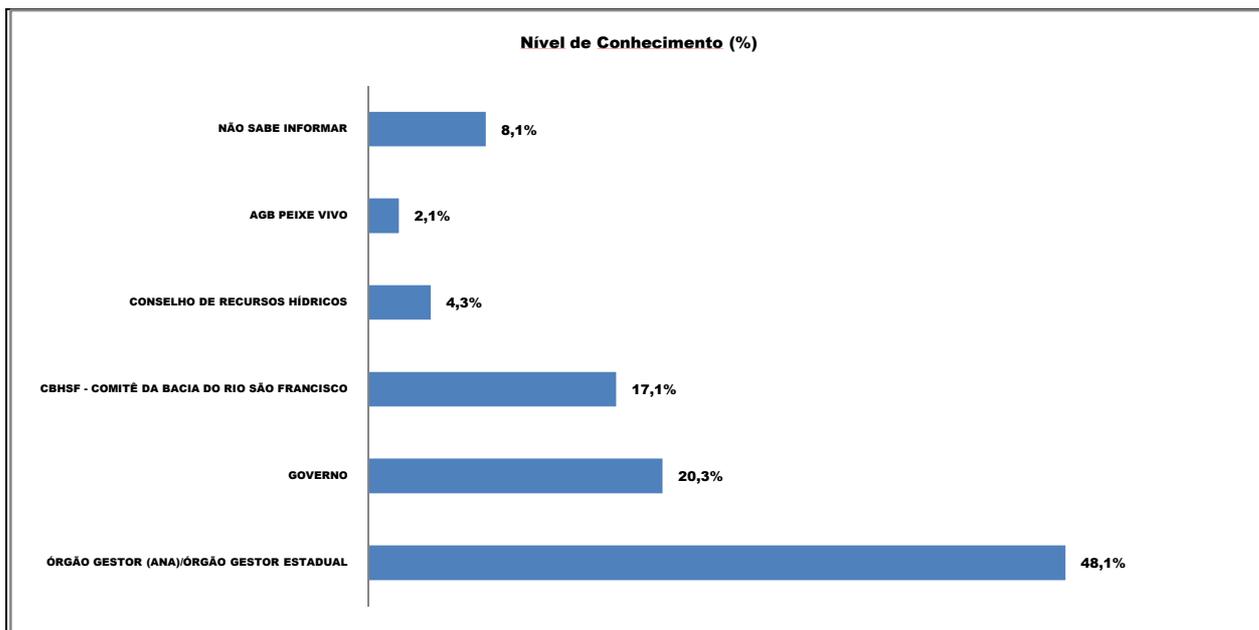
**Questão 16: Segundo o que o (a) Sr (a) conhece do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos. Quem propõe a cobrança pelo uso dos recursos hídricos na bacia?**

Segundo quase a metade dos entrevistados (48,1%), quem propõe a cobrança pelo uso dos recursos hídricos na bacia é o ÓRGÃO GESTOR DE RECURSOS HÍDRICOS (ANA – AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS OU ÓRGÃO GESTOR ESTADUAL).

Para um 1/5 dos entrevistados (20,3%) essa função é do GOVERNO.

Já 17,1% dos entrevistados afirmaram que CBHSF – COMITÊ DA BACIA HIDROGRÁFICA DO RIO SÃO FRANCISCO é o órgão responsável.

Num patamar bem abaixo, foram citados CONSELHOS DE RECURSOS HÍDRICOS e a AGB PEIXE VIVO, 4,3% e 2,1%, respectivamente, enquanto que, 8,1% dos entrevistados NÃO SOUBERAM INFORMAR.



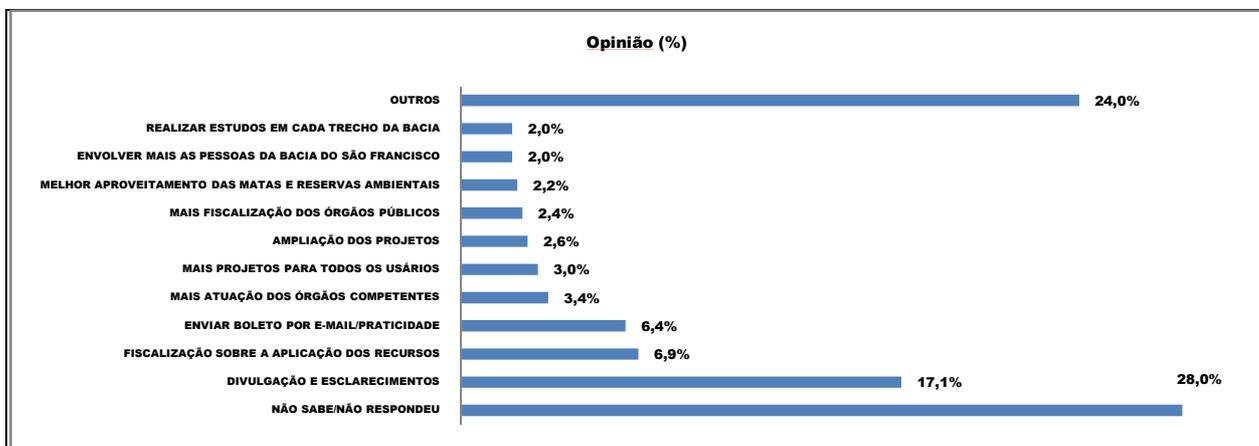
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão17: Em sua opinião, o que poderia ser feito para aprimorar os mecanismos e valores da cobrança pelos recursos hídricos da bacia?**

A maior parcela de entrevistados (17,1%) sugeriu que é preciso **DIVULGAÇÃO E ESCLARECIMENTO SOBRE A APLICAÇÃO DOS RECURSOS ARRECADADOS NA BACIA**.

Num patamar abaixo, segundo os entrevistados deveria **TER FISCALIZAÇÃO SOBRE A APLICAÇÃO DESSES RECURSOS** e **ENVIAR BOLETO BANCÁRIO POR E-MAIL PELA PRATICIDADE**, com 6,9% e 6,4%, respectivamente.

Uma parcela significativa **NÃO SOUBE/NÃO RESPONDEU** essa questão (28%).



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 504 - Incluem respostas múltiplas

Rua São Romão, 166 – Loja 10 – Santo Antônio  
Belo Horizonte – MG – Cep: 30.330-120  
Telefax: 31 3317-0201  
E-mail: [impom@impom.com.br](mailto:impom@impom.com.br)  
Site: [www.impom.com.br](http://www.impom.com.br)

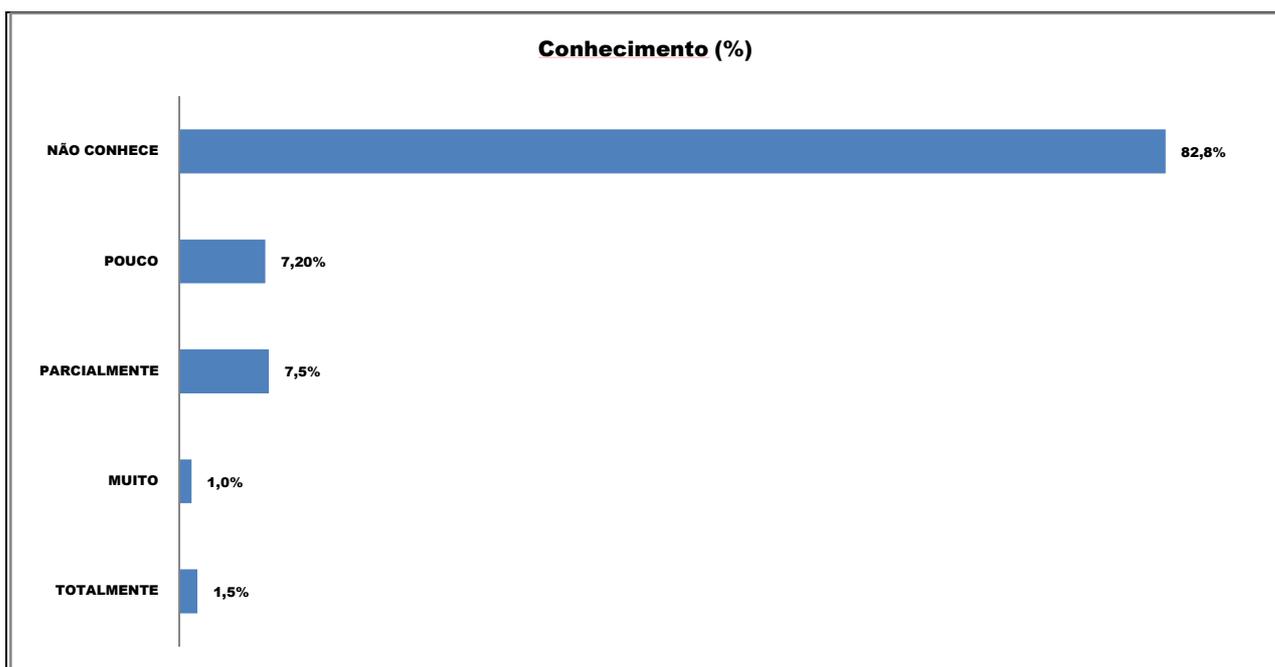
## 6.5. NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE O MONTANTE E APLICAÇÃO DOS RECURSOS ORIUNDOS DA COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS

**Questão 18: O (a) Sr (a) tem conhecimento ou não de quanto é ARRECADADO por meio da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia?**

A maioria absoluta dos entrevistados (82,8%), NÃO CONHECE o quanto é ARRECADADO por meio da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia.

Cerca de 15% dos entrevistados afirmaram conhecer PARCIALMENTE (7,5%) e POUCO (7,2%).

Apenas a minoria absoluta citou que conhece TOTALMENTE e MUITO, com 1,5% e 1%, respectivamente.



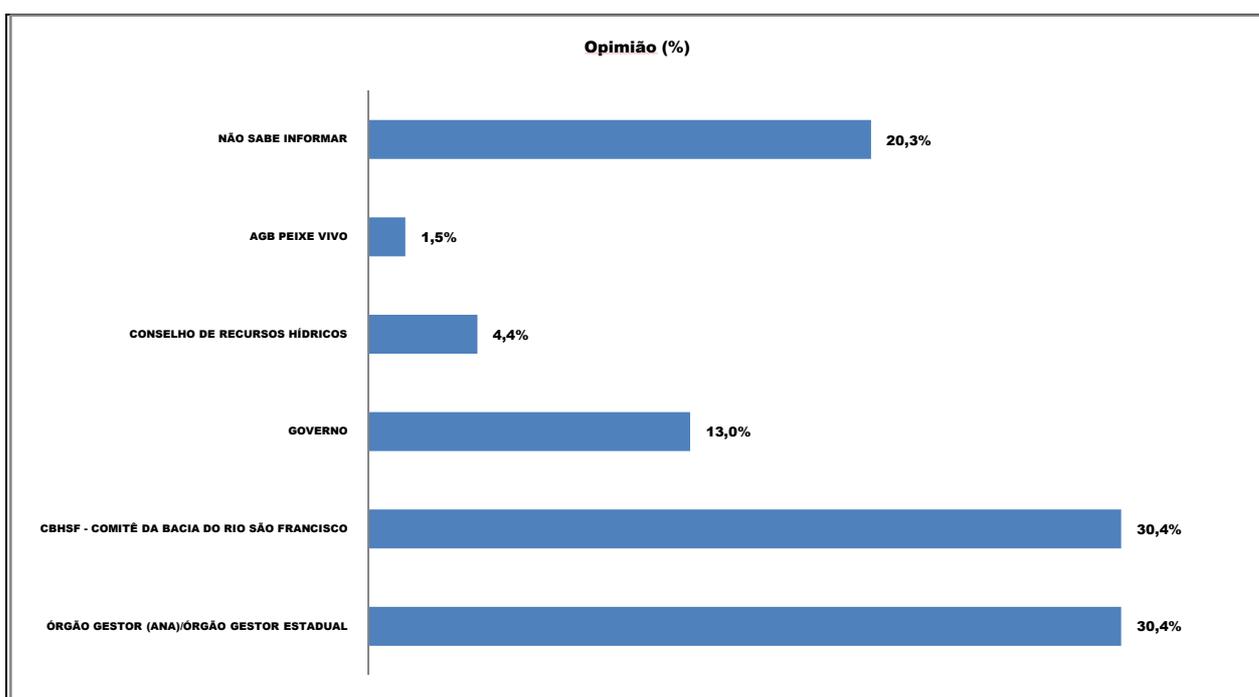
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 19: Segundo o que o (a) Sr (a) conhece do SISTEMA NACIONAL DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS HÍDRICOS – SINGREH, quem decide como são aplicados os valores arrecadados com a cobrança na bacia?**

Para duas parcelas idênticas dos entrevistados (30,4%), quem decide como são aplicados os valores arrecadados com a cobrança na bacia são: o ÓRGÃO GESTOR DE RECURSOS HÍDRICOS (ANA – AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS OU ÓRGÃO GESTOR ESTADUAL) e o CBHSF – COMITÊ DA BACIA HIDROGRÁFICA DO RIO SÃO FRANCISCO.

Para 13% dos entrevistados essa função é do GOVERNO.

Uma pequena parcela citou os CONSELHOS DE RECURSOS HÍDRICOS e a AGB PEIXE VIVO, 4,4% e 1,5%, respectivamente. Enquanto que 20,3% dos entrevistados NÃO SOUBERAM INFORMAR.



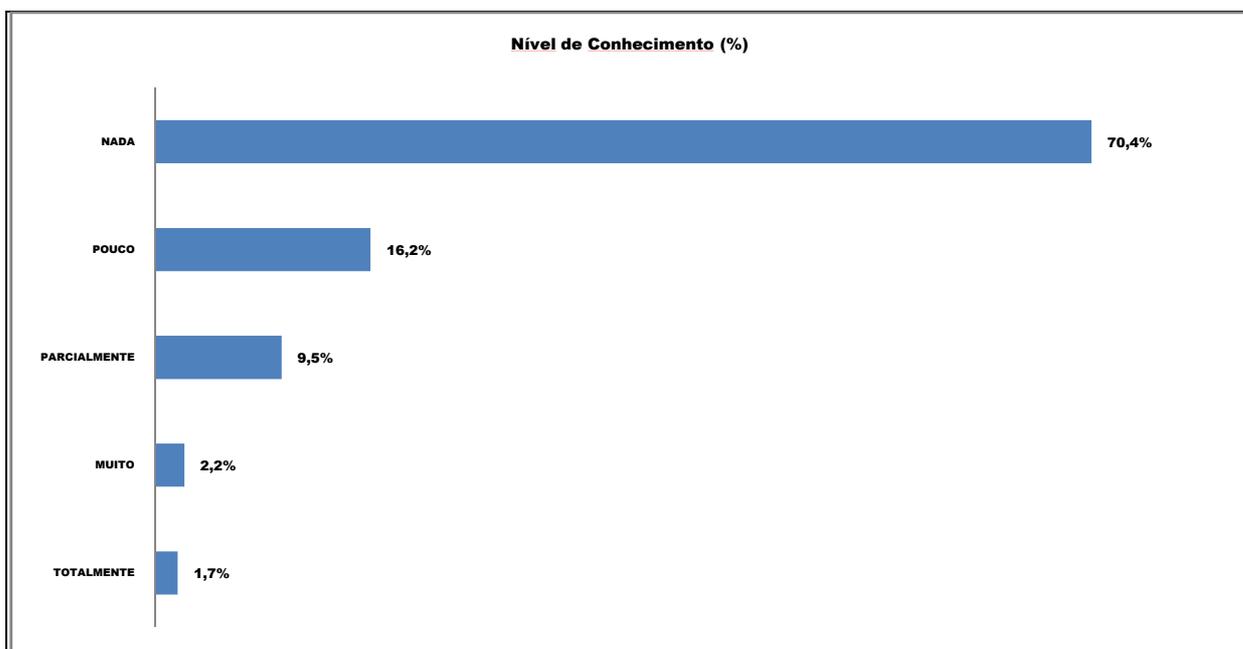
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 69

**Questão 20: O (a) Sr (a) tem conhecimento ou não das AÇÕES que vem sendo IMPLEMENTADAS com os recursos gerados com a cobrança pelo uso de recursos hídricos?**

A grande maioria dos entrevistados (70,4%), não conhece NADA das AÇÕES que vêm sendo IMPLEMENTADAS com os recursos gerados através da cobrança pelo o uso de recursos hídricos.

Cerca de 1/4 dos entrevistados (25,7%) afirmou conhecer POUCO (16,2%) e PARCIALMENTE (9,5%).

Apenas a minoria absoluta dos entrevistados citou que conhece MUITO (2,2%), enquanto que 1,7% afirmaram conhecer TOTALMENTE.

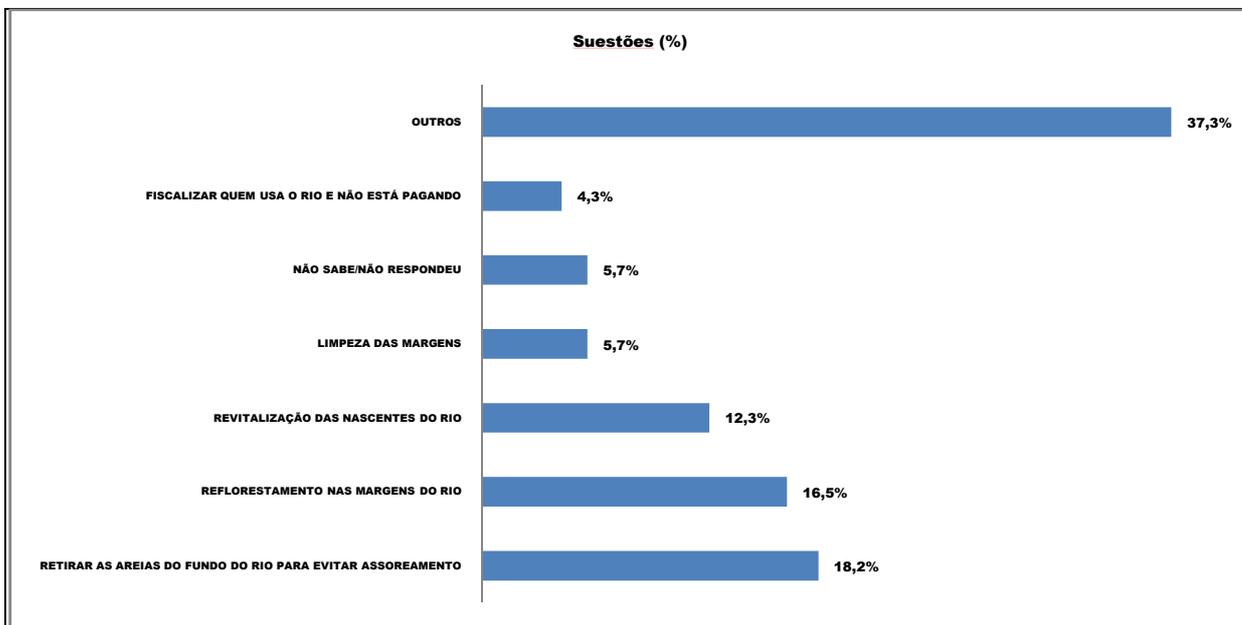


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 21: Que sugestões o (a) Sr (a) daria no sentido de melhorar a APLICAÇÃO dos recursos arrecadados com a cobrança pelo uso de recursos hídricos?**

As principais sugestões dos entrevistados no sentido de melhorar a APLICAÇÃO dos recursos arrecadados com a cobrança pelo uso de recursos hídricos passam pela RETIRADA DAS AREIAS DO FUNDO DO RIO PARA EVITAR ASSOAREAMENTO,

REFLORESTAMENTO NAS MARGENS DO RIO e REVITALIZAÇÃO DAS NASCENTES DO RIO SÃO FRANCISCO, com 18,2%, 16,5% e 12,3%, respectivamente.

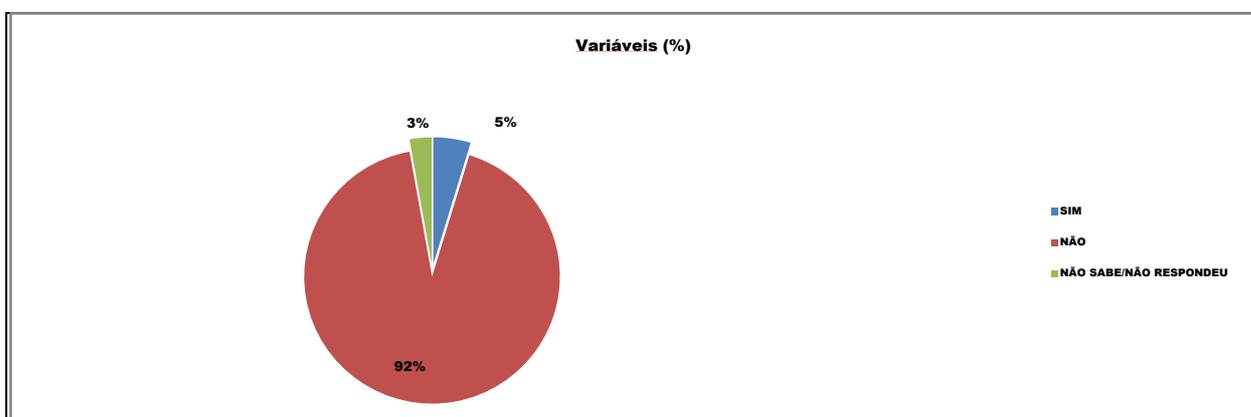


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 697 - Incluem respostas múltiplas

**Questão 22: O (a) Sr (a) ou o seu empreendimento já tentou utilizar ou não os valores arrecadados com a cobrança para implementar algum projeto?**

A maioria absoluta dos entrevistados (92%), NÃO utilizou os valores arrecadados com a cobrança para implementar algum projeto.

Apenas 5% dos entrevistados utilizaram desses recursos para implementar algum projeto.

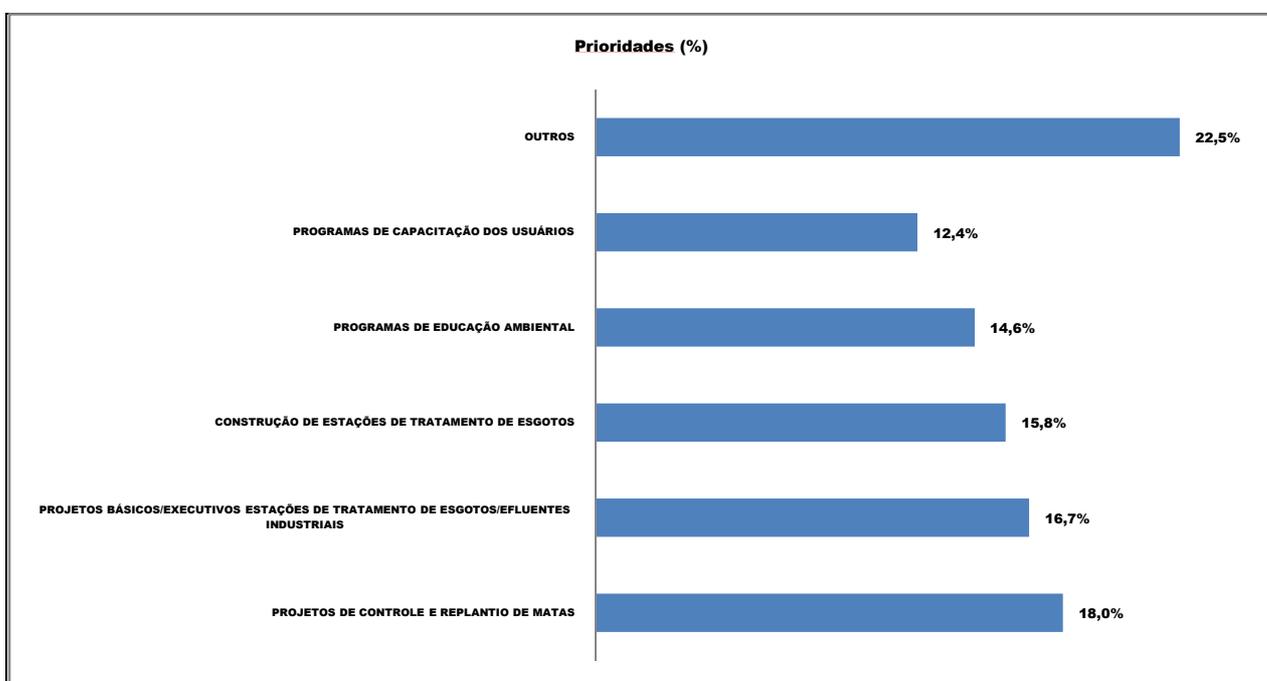


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 23: Dentre as alternativas que citarei, me informe 3 (três) delas que o (a) Sr (a) considera que deve ser prioritárias na aplicação dos recursos arrecadados com a cobrança?**

As principais prioridades na aplicação dos recursos arrecadados com a cobrança na percepção dos entrevistados passam pelos PROJETOS DE CONTROLE DE EROSIÃO E REPLANTIO DE MATAS, PROJETOS BÁSICOS/EXECUTIVOS DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS OU EFLUENTES INDUSTRIAIS e CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO, com 18%, 16,7% e 15,8%, respectivamente.

Num patamar abaixo aparecem, investimento em PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL e PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS, com 14,6% e 12,4%, respectivamente.

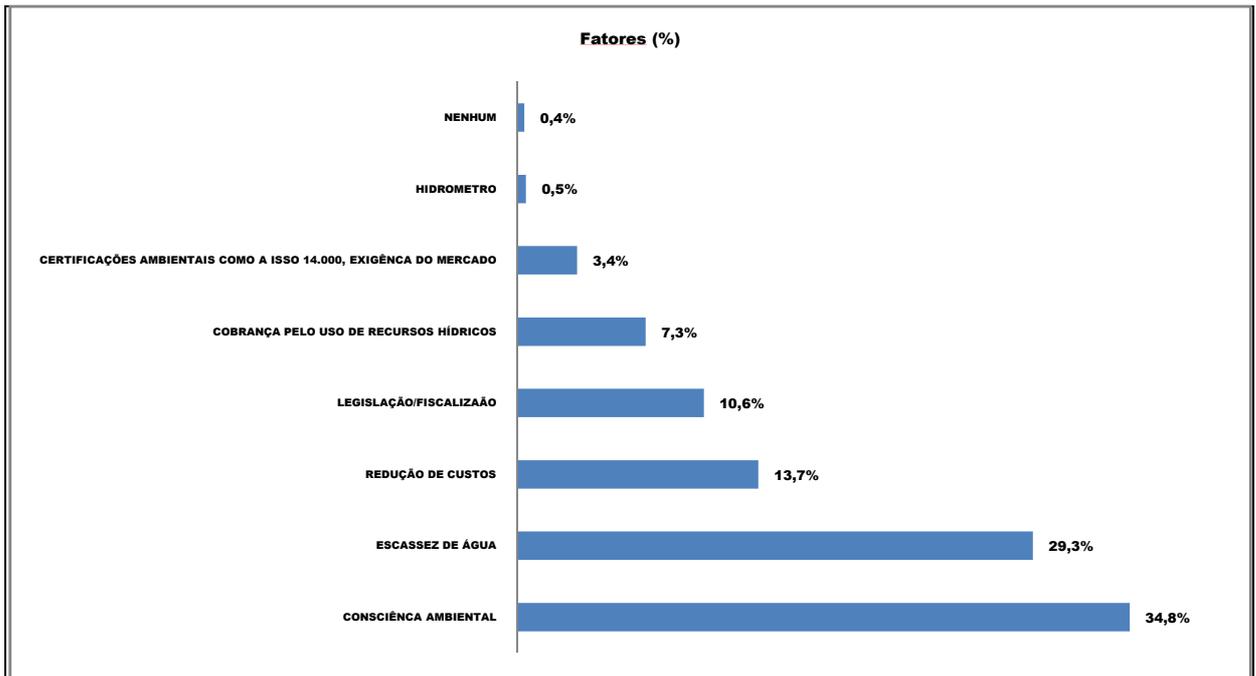


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 1118 – Incluem respostas múltiplas

## 6.6. GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS NO PRÓPRIO EMPREENDIMENTO

**Questão 24: Quais fatores que eu vou citar induzem o seu empreendimento a racionalizar o uso da água?**

Os principais fatores apontados pelos entrevistados que induzem o seu empreendimento a racionalizar o uso da água são a CONSCIÊNCIA AMBIENTAL, ESCASSEZ DE ÁGUA, REDUÇÃO DE CUSTOS e LEGISLAÇÃO/FISCALIZAÇÃO, com 34,8%, 29,3%, 13,7% e 10,6%, respectivamente.

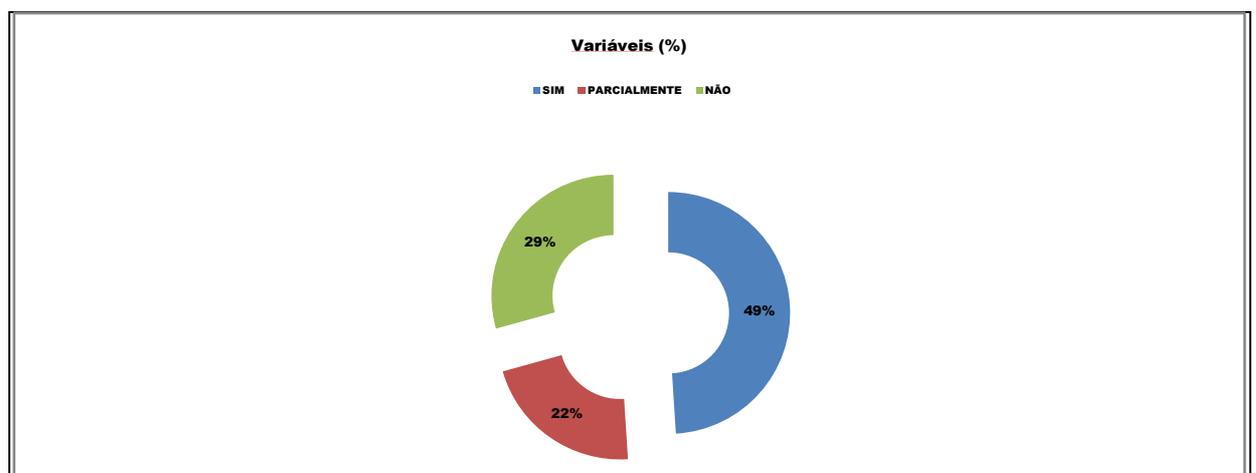


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 784 – Incluem respostas múltiplas

### Questão 25: A cobrança pelo uso de recursos hídricos fez com que o empreendimento racionalizasse o uso da água ou não?

Para quase a metade dos entrevistados (49%), a cobrança pelo uso de recursos hídricos fez com que o empreendimento racionalizasse o uso da água, enquanto que 22% disseram que foi PARCIALMENTE racionalizado.

Já 29% dos entrevistados citaram que NÃO houve racionalização do uso da água.

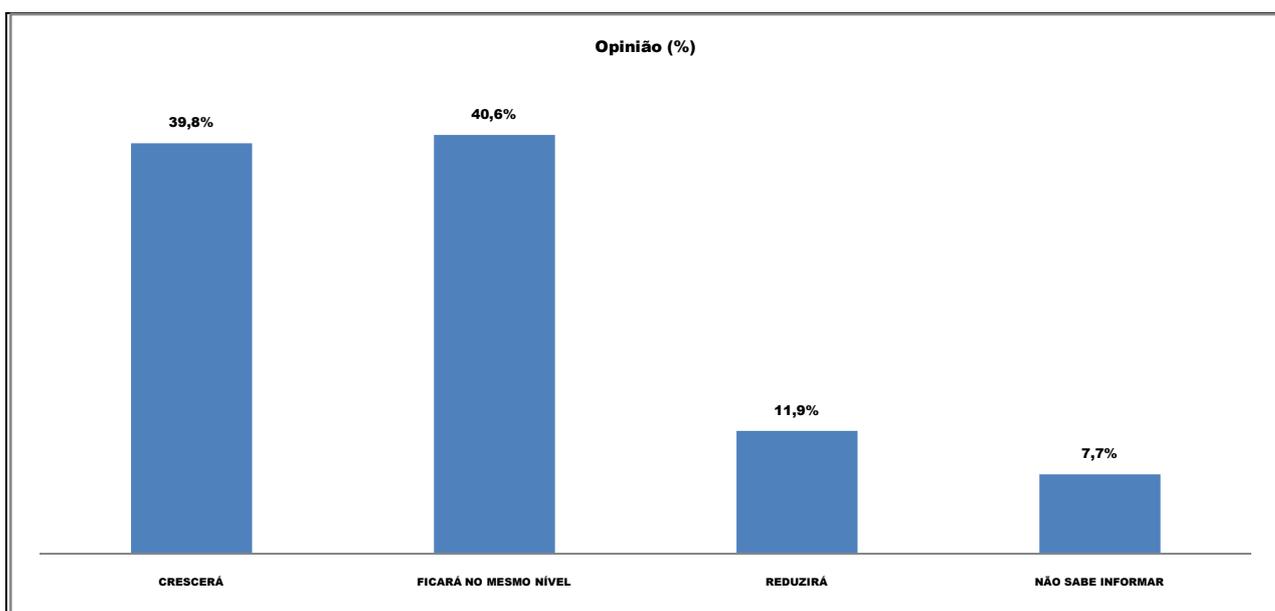


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 26: Nos próximos anos a atividade do seu empreendimento, diria que....**

Segundo 2/5 dos entrevistados (40,6%) nos próximos anos a atividade do seu empreendimento FICARÁ NO MESMO NÍVEL. Em contrapartida, 39,8% dos entrevistados afirmaram que a atividade do seu empreendimento CRESCERÁ.

A atividade do empreendimento RUDUZIRÁ para 11,9% dos entrevistados e 7,7% dos entrevistados NÃO SOUBERAM INFORMAR.



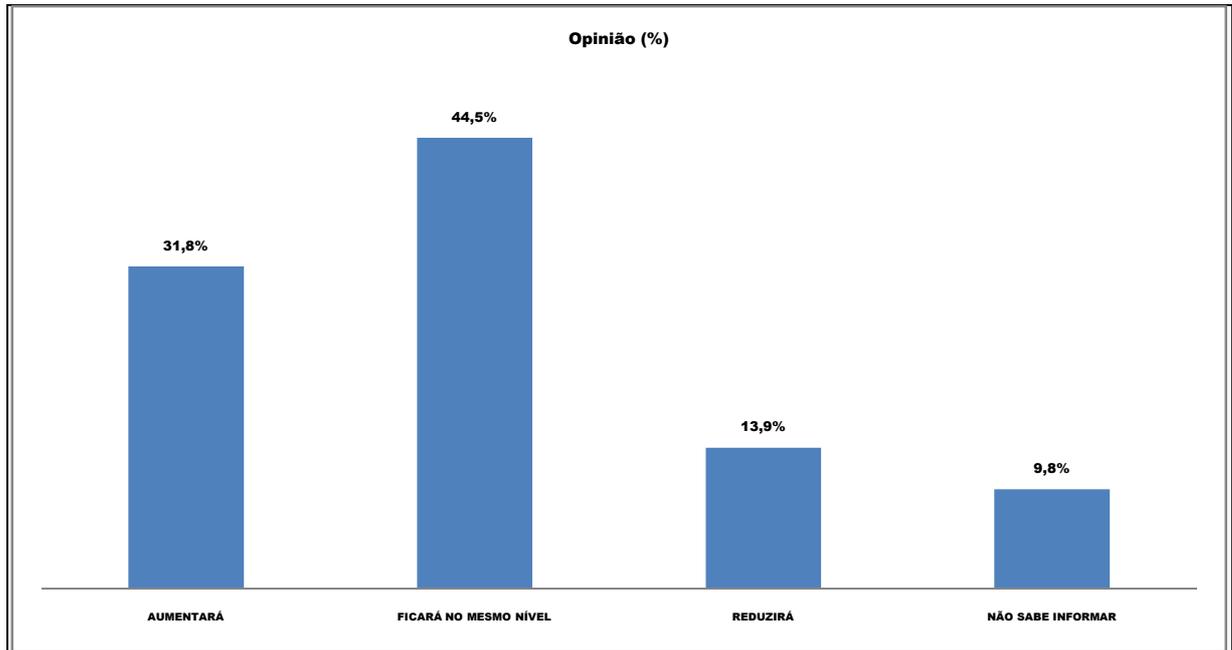
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 27: Para atender a essa atividade futura, o seu consumo de água.....**

Cerca de 45% dos entrevistados afirmaram que para atender a atividade futura o seu consumo de água FICARÁ NO MESMO NÍVEL, enquanto que para 31,8% dos entrevistados o consumo de água AUMENTARÁ.

Já para 13,9% dos entrevistados o consumo de água REDUZIRÁ.

NÃO SOUBE INFORMAR uma parcela de 9,8% dos entrevistados.



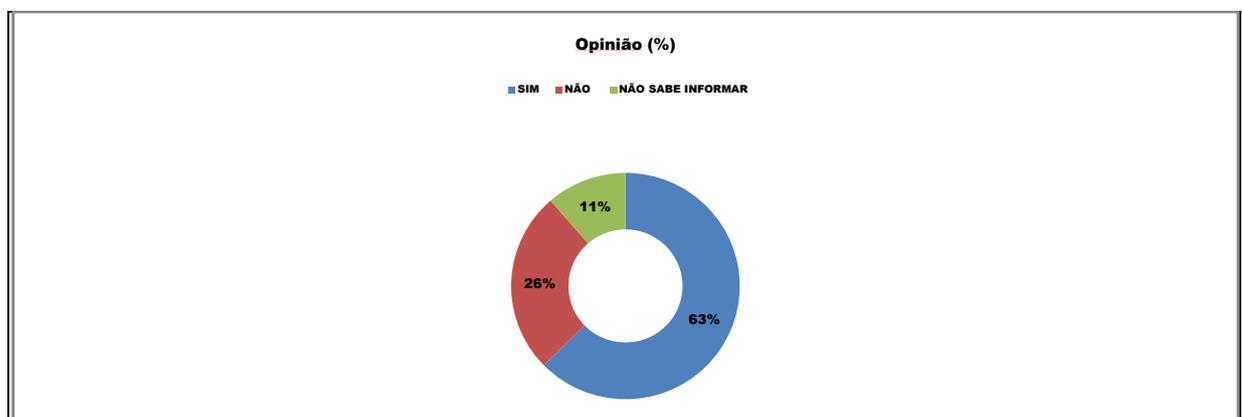
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 28: Em sua opinião, a cobrança que vem sendo realizada na bacia induzirá ou não os usuários a racionalizarem o uso da água?**

Para quase 2/3 dos entrevistados, a cobrança que vem sendo realizada na bacia induzirá os usuários a racionalizarem o uso da água (63%).

Todavia, para 1/4 dos entrevistados a cobrança que vem sendo realizada NÃO induzirá os usuários a racionalizarem o uso da água (26%).

Uma parcela de 11% dos entrevistados NÃO SOUBE INFORMAR.

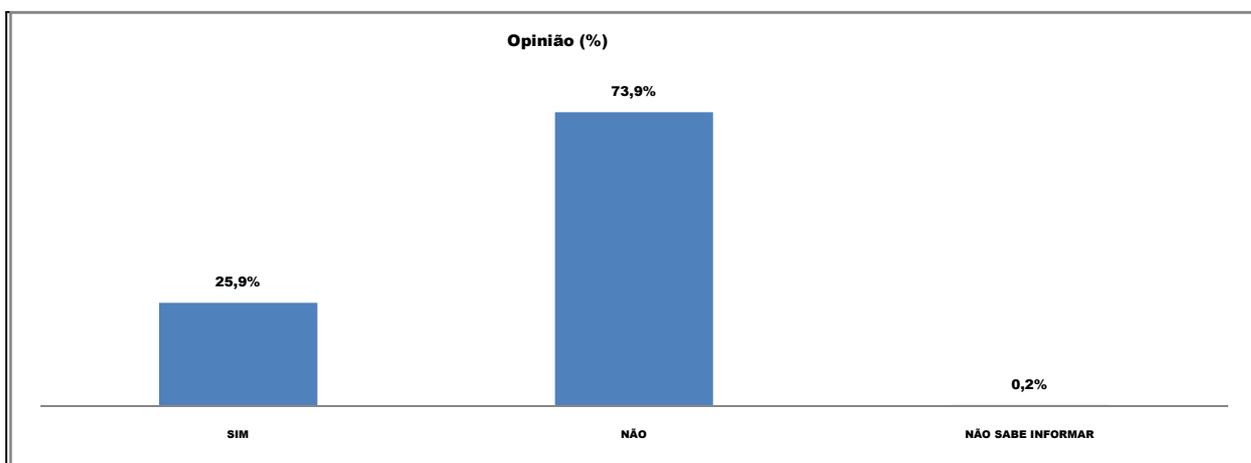


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 29: Em situações de escassez hídrica, o (a) Sr (a) considera que o preço cobrado pelo uso da água deveria ser maior ou não?**

Quase 3/4 dos entrevistados são CONTRÁRIOS a elevação dos preços cobrados pelo uso da água em situações de escassez (73,9%). Todavia, 25,9% dos entrevistados são a FAVOR da elevação dos preços nesses casos.

Menos de 1% dos entrevistados NÃO SOUBERAM INFORMAR.



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

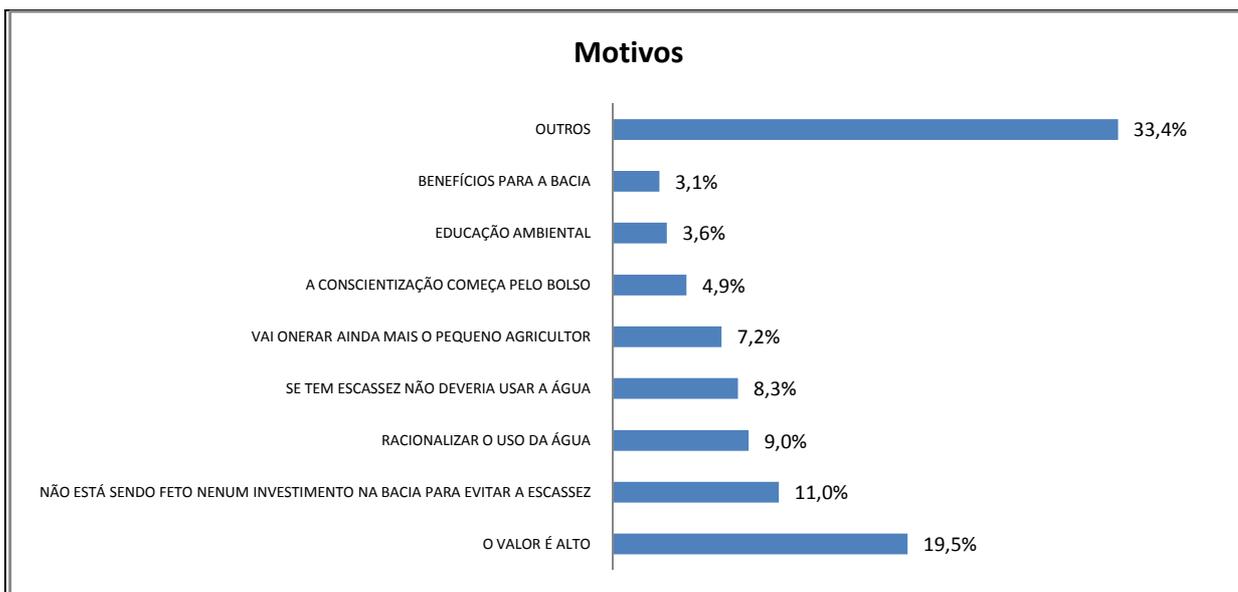
**Questão 30: Porquê?**

Entre as principais justificativas contra e a favor sobre situações de escassez hídrica e se o preço cobrado pelo uso da água deveria ser maior, uma parcela de 19,5% afirmou que o VALOR JÁ É ALTO e 11% dos entrevistados disseram que NÃO ESTÁ SENDO FEITO NENHUM INVESTIMENTO NA BACIA PARA EVITAR A ESCASSEZ.

Para 9% dos entrevistados, deveria-se RACIONALIZAR O USO DA ÁGUA, enquanto que para 8,3% SE TEM ESCASSEZ NÃO DEVERIA USAR A ÁGUA. Já para 7,2% dos entrevistados VAI ONERAR AINDA MAIS O PEQUENO AGRICULTOR.

Pelo lado dos que são favoráveis ao aumento, 4,9%, desses entrevistados afirmaram que A CONSCIENTIZAÇÃO COMEÇA PELO BOLSO e para 3,6%, isto passa pela EDUCAÇÃO AMBIENTAL.

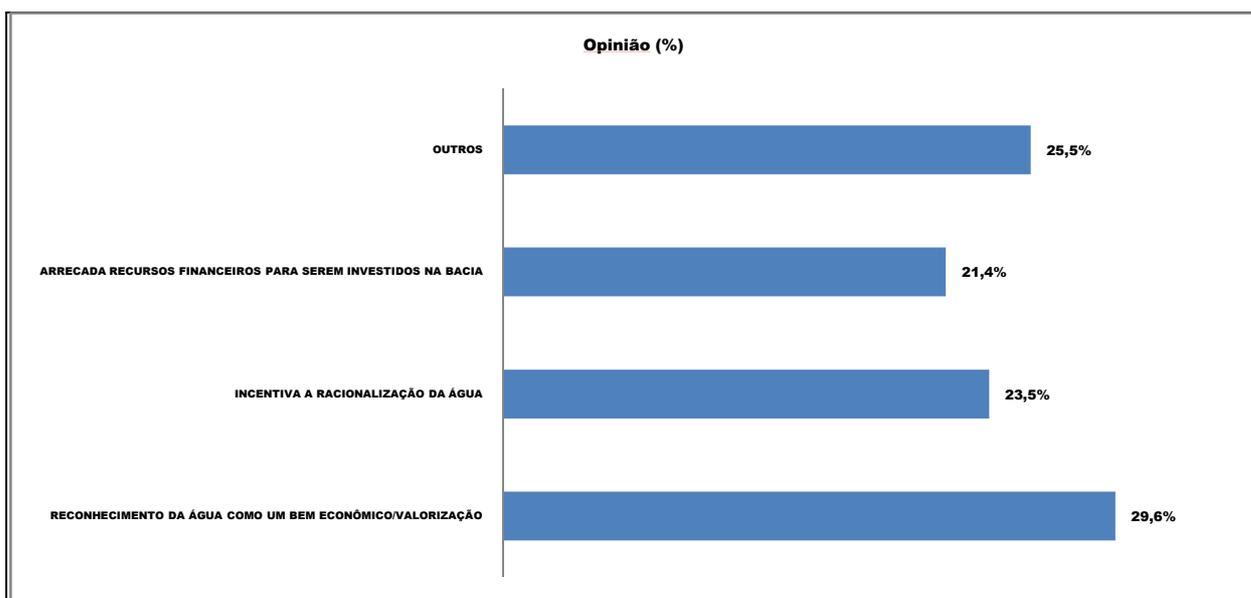
Já para 3,1% desses entrevistados, o aumento iria trazer BENEFÍCIOS para a Bacia.



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 555 – Incluem respostas múltiplas

**Questão 31: Em sua opinião, quais são as consequências da cobrança em uma bacia hidrográfica?**

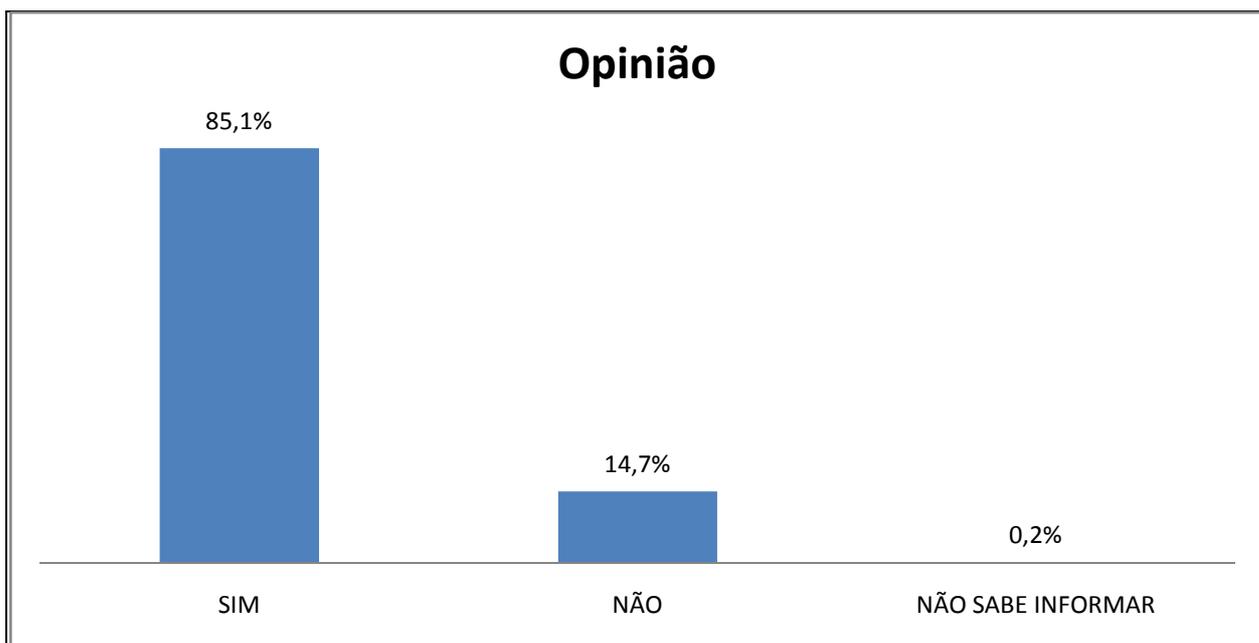
Para a maioria dos entrevistados, as consequências da cobrança em uma bacia passam pelo RECONHECIMENTO DA ÁGUA COMO BEM ECONÔMICO/VALORIZAÇÃO (29,6%), INCENTIVA A RACIONALIZAÇÃO DA ÁGUA (23,5%) e ARRECADA RECURSOS FINANCEIROS PARA SEREM INVESTIDOS NA BACIA HIDROGRÁFICA (21,4%).



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 889 – Incluem respostas múltiplas

**Questão 32: O seu empreendimento é favorável ou não à cobrança de recursos hídricos?**

A grande maioria dos entrevistados (85,1%), disse que SIM, ou seja, que é favorável à cobrança de recursos hídricos, enquanto que 14,7% dos entrevistados NÃO são favoráveis a essa cobrança.



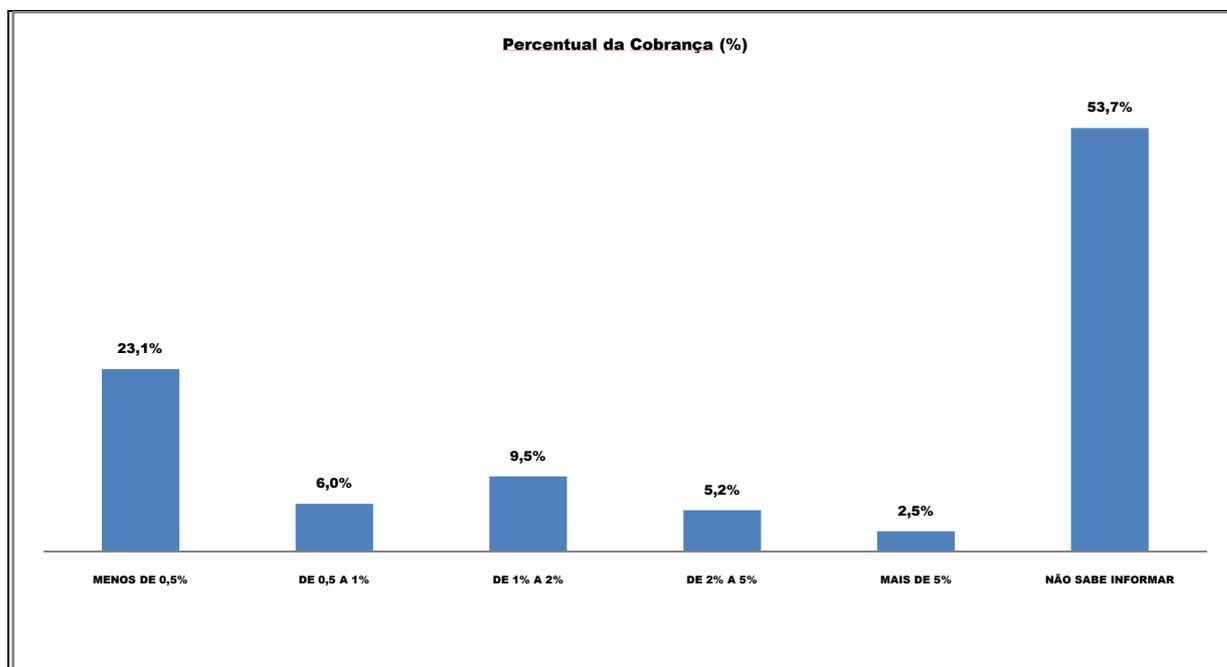
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 33: Qual é o percentual da cobrança sobre o custo total de seu empreendimento?**

Mais da metade dos entrevistados NÃO SOUBE INFORMAR o percentual da cobrança sobre o custo total de seu empreendimento (53,7%).

Dos entrevistados que souberam afirmar, 23,1% deles mencionaram que o percentual é MENOS DE 0,5%. DE 0,5% a 1% foi citado por 6% dos entrevistados, enquanto que para 9,5%, o percentual é DE 1% a 2%.

DE 2% a 5% são 5,2% dos entrevistados e ACIMA DE 5% o percentual é 2,5%.

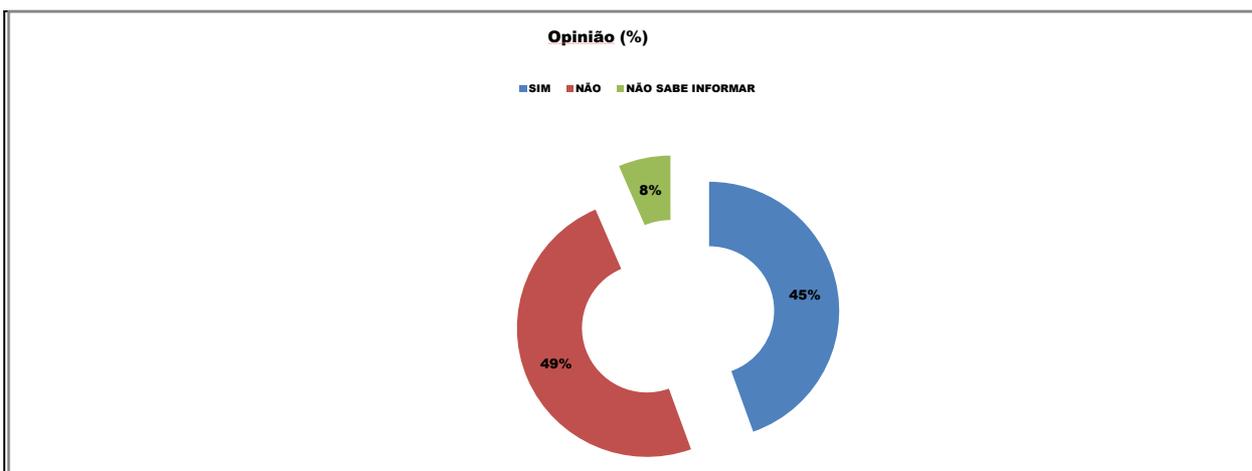


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

**Questão 34: O (a) Sr (a) concorda ou não que os preços cobrados sejam revisados para corrigir as perdas inflacionárias?**

Quase a metade dos entrevistados (49%) NÃO é favorável que os preços cobrados sejam revisados para corrigir as perdas inflacionárias. Todavia, 45% disseram SIM a favor da revisão dos preços.

Já 8% dos entrevistados NÃO SOUBERAM RESPONDER.

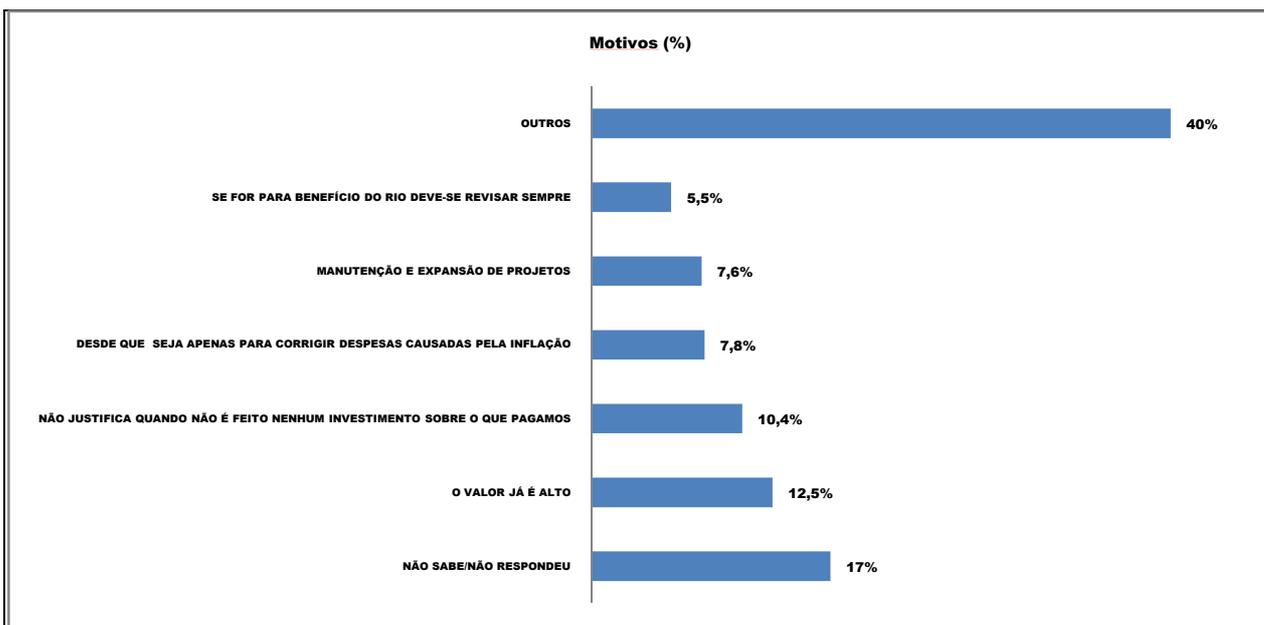


Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 402

### Questão 35: Porquê?

Entres principais justificativas contrárias à revisão dos preços para corrigir as perdas inflacionárias, há a alegação que o VALOR JÁ É ALTO e que NÃO JUSTIFICA QUALQUER AUMENTO QUANDO NÃO É FEITO NENHUM INVESTIMENTO SOBRE O QUE PAGAMOS, com 12,5% e 10,4%, respectivamente.

Já os entrevistados favoráveis ao reajuste alegam que DESDE QUE SEJA PARA CORRIGIR DESPESAS CAUSADAS PELA INFLAÇÃO, que seja para MANUTENÇÃO E EXPANSÃO DOS PROJETOS e SE FOR EM BENEFÍCIO DO RIO DEVE-SE REVISAR SEMPRE, com 7,8%, 7,6% e 5,5%, respectivamente.



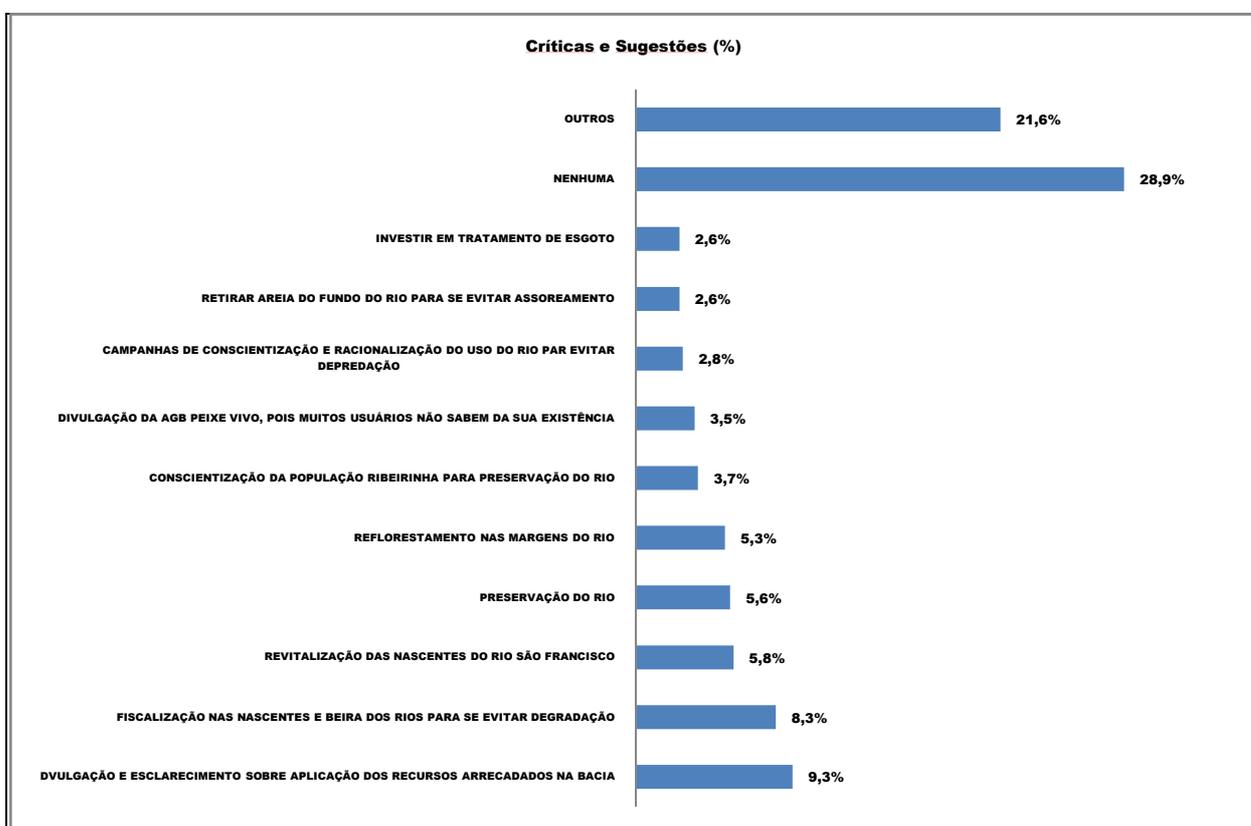
Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 490 - Incluem respostas múltiplas

Rua São Romão, 166 – Loja 10 – Santo Antônio  
 Belo Horizonte – MG – Cep: 30.330-120  
 Telefax: 31 3317-0201  
 E-mail: [impom@impom.com.br](mailto:impom@impom.com.br)  
 Site: [www.impom.com.br](http://www.impom.com.br)

## 6.7. CRÍTICAS E SUGESTÕES

**Questão 36: Finalizando, o Sr (a) gostaria de registrar alguma crítica ou sugestão relacionada à gestão dos recursos hídricos da bacia hidrográfica?**

As principais críticas e sugestões passam pela DIVULGAÇÃO E ESCLARECIMENTOS SOBRE A APLICAÇÃO DOS RECURSOS ARRECADADOS NA BACIA, FISCALIZAÇÃO NAS NASCENTES E BEIRAS DE RIOS PARA EVITAR DEGRADAÇÃO DO RIO SÃO FRANCISCO E SEUS AFLUENTES, REVITALIZAÇÃO DAS NASCENTES DO RIO SÃO FRANCISCO, PRESERVAÇÃO DO RIO e REFLORESTAMENTO NAS MARGENS DO RIO, com 9,3%, 8,3%, 5,8%. 5,6% e 5,3%, respectivamente.



Fonte: IMPOM PESQUISA /Base: 568 – Incluem respostas múltiplas

## 6.8. CONCLUSÕES

Os resultados dessa pesquisa possibilitam apontar uma série de conclusões com base nas opiniões dos usuários cobrados sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos, na bacia hidrográfica do Rio São Francisco.

### Sobre a caracterização dos entrevistados

De maneira geral, a maior parcela dos entrevistados é do segmento Irrigação, pertencentes à Faixa C de Usuários de valores pagos e estão pagando pelos recursos hídricos em até três anos.

### Sobre o nível de conhecimento dos entrevistados sobre o CBHSF – Comitê da Bacia do Rio São Francisco

A pesquisa revelou que o nível de conhecimento por parte dos entrevistados sobre o Comitê da Bacia do Rio São Francisco deixa a desejar, onde apenas 1/3 dos entrevistados afirmaram conhecer a entidade

Dos entrevistados que afirmaram conhecer a entidade, 2/5 deles são membros do Comitê atualmente e cerca de 1/4 não são, mas gostariam de ser. Uma parcela de 28% dos entrevistados não são membros e não gostariam de ser.

Outros dados revelados pela pesquisa reforçam ainda mais o nível de desconhecimento por parte dos entrevistados mesmo entre aqueles que afirmaram conhecer a entidade. Ao serem indagados se tomaram conhecimento de alguma reunião ou deliberação do Comitê, mais de 40% deles disseram que tomaram conhecimento de uma reunião há mais de um ano e no caso de uma deliberação esse percentual sobe para mais de 50% dos casos. Mais de 1/4 dos entrevistados não soube informar quem os representa no Comitê. Já aqueles que citaram a entidade que os representa no Comitê, cerca de 1/3 deles disseram que o seu representante não mantém diálogo sobre as discussões de cobrança e sua aplicação na bacia do Rio São Francisco.

Ao serem indagados sobre o papel desempenhado pelo Comitê da Bacia na Gestão de Recursos Hídricos, cerca de 2/3 dos entrevistados veem com ressalvas as decisões tomadas por essa entidade.

Diante desse contexto, recomenda-se rever o plano de comunicação do Comitê da Bacia do Rio São Francisco para reverter o quadro atual. Um trabalho de comunicação mais eficaz junto aos usuários de água da bacia hidrográfica do rio São Francisco, assim como para a sociedade em geral.

### Sobre o nível de conhecimento dos entrevistados sobre a entidade delegatária de funções de agência de água AGB PEIXE VIVO

A pesquisa revelou que o nível de conhecimento por parte dos entrevistados sobre a AGB PEIXE VIVO é semelhante ao do Comitê da Bacia do Rio São Francisco, onde apenas 1/3 dos entrevistados afirmou conhecer a entidade.

Dos entrevistados que afirmaram conhecer a entidade, quase a metade não soube informar quais são as funções desempenhadas por ela.

Ao serem questionados sobre a atuação da AGB PEIXE VIVO, mais de 2/3 dos entrevistados também veem com ressalvas as contribuições da entidade no que se refere à sua contribuição para a Gestão de Recursos Hídricos da Bacia do Rio São Francisco.

Assim como ocorre com o Comitê da Bacia do Rio São Francisco, diante das revelações dessa pesquisa, caberá a AGB PEIXE VIVO tomar as seguintes decisões: reformular o seu Plano de Comunicação e torná-lo mais eficaz de forma que os usuários cobrados, e a sociedade em geral possam tomar conhecimento pleno de suas funções na Gestão dos Recursos Hídricos da Bacia do Rio São Francisco e de sua importância para o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos.

### Sobre o nível de conhecimento dos entrevistados sobre a cobrança pelo uso dos Recursos Hídricos

Mais uma vez os resultados da pesquisa revelaram um nível de desconhecimento por parte dos entrevistados sobre os objetivos da cobrança pelos Recursos Hídricos de uma Bacia. Apenas 11,2% dos entrevistados revelaram possuir conhecimento a esse respeito.

Também é alto o desconhecimento por parte dos entrevistados sobre os mecanismos e valores de cobrança praticados na bacia, onde menos de 10% deles afirmaram conhecê-los.

Ao serem indagados sobre quem propõe a cobrança pelo uso dos Recursos Hídricos na Bacia, quase a metade dos entrevistados citou a ANA – Agência Nacional de Águas.

Na opinião dos entrevistados, para aprimorar os mecanismos e valores da cobrança pelos recursos hídricos da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco, as principais sugestões passam por: uma maior divulgação e esclarecimentos sobre aplicação dos recursos arrecadados na bacia do rio, fiscalização desses recursos, envio do boleto por e-mail pela sua praticidade, mais atuação dos órgãos competentes e mais projetos para todos os usuários.

Sobre o nível de conhecimento dos entrevistados sobre o montante e aplicação e aplicação dos recursos oriundos da cobrança pelo uso dos Recursos Hídricos

Apenas 2,5% dos entrevistados afirmaram conhecer muito ou totalmente o montante e aplicação dos recursos oriundos da cobrança pelo uso dos Recursos Hídricos.

Ao serem questionados sobre quem decide como são aplicados os valores arrecadados houve um empate técnico, onde foram citados como responsáveis a ANA – AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS e o CBHSF – COMITÊ DA BACIA HIDROGRÁFICA DO RIO SÃO FRANCISCO, com 30% cada.

Apenas em torno de 4% dos entrevistados conhecem muito ou totalmente as ações que vêm sendo implementadas com os recursos gerados com a cobrança pelo uso de recursos hídricos. Revela-se mais uma vez a ineficiência da comunicação entre os órgãos competentes junto aos usuários cobrados.

Ao serem questionados no sentido de melhorar a aplicação dos recursos arrecadados, as principais sugestões por parte dos entrevistados foram: retirar as areias do fundo do rio para evitar assoreamento, reflorestamento nas margens do rio, revitalização das nascentes do rio, limpeza das margens e a fiscalização de quem usa o rio e não está pagando. Essas sugestões devem ser levadas em consideração para o Plano de Ação na aplicação dos recursos arrecadados por irem ao encontro dos desejos, anseios e expectativas dos usuários cobrados.

Apenas cerca de 5% dos entrevistados afirmaram que utilizaram os valores arrecadados com a cobrança para implementar algum projeto do próprio empreendimento.

Ao serem indagados de forma estimulada sobre quais das alternativas citadas para aplicação dos recursos arrecadados em prol da bacia, os mais citados foram por ordem de preferência: Projetos de controle de erosão e replantio de matas, Projetos básicos/executivos de estações de tratamento de esgotos ou de efluentes industriais, Construção de estações de tratamento de esgotos, Programas de educação ambiental e Programa de capacitação dos usuários. Da mesma, forma seria interessante levar em consideração essas sugestões dos usuários.

## Sobre a Gestão de Recursos Hídricos no próprio empreendimento

Consciência ambiental, escassez de água, redução de custos e legislação/ fiscalização são os principais fatores que induzem os usuários cobrados a racionalizar o uso da água. Além desses fatores, a cobrança pelo uso dos recursos hídricos fez com que a maioria deles mudasse o comportamento e passasse a racionalizar o uso da água.

Intensificar ainda mais as campanhas publicitárias com foco nesses fatores ajudará sobremaneira na racionalização dos recursos hídricos e reconhecimento por parte dos usuários de que os recursos hídricos são um bem econômico e devem ser valorizados.

Quanto às atividades futuras dos empreendimentos dos usuários cobrados na bacia, quase 2/5 dos entrevistados afirmaram que haverá manutenção no nível. Já para quase 1/3 dos entrevistados, para atender as atividades futuras o consumo de água tende a crescer.

Diante dessas previsões serão necessários investimentos cada vez maiores para atender a essa demanda futura.

Apesar de quase 2/3 dos entrevistados citarem que a cobrança que vem sendo realizada induzirá os usuários a racionalizarem o uso da água, apenas um pouco mais de 1/4 deles são favoráveis em aumentar os valores cobrados em tempos de escassez. Os motivos alegados pelos entrevistados contrários ao reajuste dos preços é que os valores já são altos, por não estar sendo feito nenhum investimento na bacia para evitar a escassez, racionalizar o uso da água, se tem escassez não deveria usar a água e que vai onerar ainda mais o pequeno agricultor.

Para reverter esse cenário de descrença por parte dos usuários contrários ao reajuste dos valores cobrados, é preciso divulgar de forma eficaz os projetos que estão sendo realizados com a arrecadação desses recursos em benefício da bacia.

Ao serem questionados sobre quais são as consequências da cobrança em uma bacia hidrográfica, nota-se que os usuários cobrados têm consciência de que é necessário, desde que vejam o retorno dessa cobrança em benefício de todos. Para a maioria deles as consequências passam pelo reconhecimento da água como bem econômico/valorizado, incentiva a racionalização da água e arrecada recursos financeiros para serem investidos na bacia hidrográfica.

De cada dez entrevistados, oito deles são favoráveis a cobrança de recursos hídricos, sinalizando mais uma vez o nível de consciência de que a cobrança se faz necessária.

A maioria dos entrevistados não soube/não informou qual é o percentual da cobrança sobre o custo total de seu empreendimento.

Ao contrário de quando questionados se deveriam ser reajustados os valores da cobrança, onde apenas 25% dos entrevistados são favoráveis, quando foram questionados se concordariam que os preços cobrados fossem revisados para corrigir as perdas inflacionárias, o percentual a favor dessa correção inflacionária sobe para 44,5% dos entrevistados. Os entrevistados a favor da correção alegaram que concordam com a correção inflacionária desde que seja apenas para corrigir despesas causadas pela inflação, para manutenção e expansão dos projetos e se for para benefício da bacia, deve-se revisar sempre.

Mais uma vez fica evidenciado que a maioria dos usuários cobrados sabe da importância da cobrança pelos recursos hídricos, porém querem ver o retorno desses recursos financeiros traduzidos em benefícios da bacia. Caberá aos órgãos competentes levar ao conhecimento de todos os projetos já realizados e a realizar com esses recursos arrecadados em benefício da bacia.

### Sobre as críticas e sugestões

As principais críticas e sugestões passam pela divulgação e esclarecimentos sobre a aplicação dos recursos arrecadados na bacia, fiscalização nas nascentes e beiras de rios para evitar degradação do rio São Francisco e seus afluentes, revitalização das nascentes do Rio São Francisco, preservação do rio e reflorestamento nas margens do rio.

Diante dos resultados dessa pesquisa, fica notória a necessidade de refazer e/ou fortalecer o Plano de Comunicação, tanto do Comitê da Bacia do Rio São Francisco quanto da AGB PEIXE VIVO como, por exemplo com a criação de canais de relacionamento alternativos de forma segmentada por ramos de atividade e por faixa de valor pago.

Sendo essa pesquisa um marco zero é aconselhável que a mesma deverá ser repetida a cada dois anos, tempo necessário para implantação do Plano de Comunicação e Estratégico tanto do Comitê da Bacia do Rio São Francisco como o da AGB Peixe Vivo para que se possa monitorar os indicadores e alcançar as metas estabelecidas em seus respectivos Planos de Ação.

Como recomendação final, é aconselhável manter o cadastro de usuários pagos sempre atualizado, tendo em vista que nessa pesquisa, ficou constatado um número significativo de telefones errados.