

GEUSIANNY FERNANDES VIEIRA DA SILVA
TAYANE STEFANE LINHARES DE ARAUJO

**A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS URBANOS DE SOUSA-PB QUANTO À
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO
HUMANO**

Artigo Científico apresentado ao Curso de Administração da Unidade Acadêmica de Ciências Contábeis (UACC) do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) da Universidade Federal de Campana Grande (UFCG), como exigência para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. Wellington F. de Melo

Área/Concentração: Administração de Serviços

RESUMO

No município de Sousa, Paraíba, Brasil além da escassez hídrica, o município conta com a peculiaridade de ter uma autarquia municipal gerenciando os serviços de água, esgoto e saneamento. A necessidade de gestão eficiente e eficaz nos serviços motivou e norteou essa pesquisa que teve como objetivo conhecer a percepção dos usuários urbanos do município de Sousa-PB quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano. Por meio de um levantamento, executado pela aplicação de um instrumento de coleta, em forma de questionário, estruturado com vinte e oito questões e com alternativas escalonadas, e elaborado a partir das dez dimensões dos serviços em conformidade com pesquisas de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), dois bairros foram escolhidos a partir da localização geográfica, um no centro da cidade e outro na periferia – duzentos usuários dos serviços de água foram pesquisados. Os dados foram apresentados em tabelas e, para fins de análise, processos quantitativos foram adotados para geração dos percentuais que permitiram a discussão qualitativa da pesquisa. Os resultados sugerem diferenças de percepções em relação aos mesmos serviços avaliados pelos respondentes dos bairros pesquisados, que têm realidades socioeconômicas distintas. A pesquisa concluiu que o DAESA tem muito a melhor em relação a sua prestação de serviços, devendo preocupar-se com os usuários de abastecimento de água para que não sejam frustradas as expectativas desses usuários e pelo dever de prestar com eficiência os serviços públicos.

Palavras-Chave: Prestação de Serviços; Abastecimento de Água; Percepção.

INTRODUÇÃO

Uma das maiores carências apresentadas atualmente pelos países em desenvolvimento é a falta de infraestrutura sanitária. Em consequência, a prestação ineficiente de serviços básicos, destinados a população, afeta a qualidade da vida humana. O déficit na prestação desses serviços é mais evidente nas áreas periféricas dos centros urbanos, onde se agrupa a população mais pobre. Heller e Pádua (2010) destacam que, em relação aos progressos realizados em abastecimento de água, são notórias as carências, havendo distinções entre níveis de cobertura e tipos de serviços.

De acordo com a Pesquisa Nacional de Saneamento Básico realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2008), o serviço de abastecimento de água pelo meio de rede geral caracteriza-se pela retirada da água bruta da natureza, adequação de sua qualidade, transporte e fornecimento à população através de rede geral de distribuição. Ainda segundo dados do IBGE (2008), o enfoque regional mostrava que, em 2008, dos 33 municípios sem rede geral de abastecimento de água, 21 (63,3%) localizavam-se na Região Nordeste, com destaque para os Estados da Paraíba (11 municípios) e Piauí (5); e sete (21,2%) na Região Norte, com destaque para o Estado de Rondônia (4 municípios).

Os recursos hídricos são escassos. A realidade do Brasil e do mundo atualmente, se encontra uma crise hídrica jamais antes vista. Com o nível dos reservatórios caindo a cada dia preocupa e faz despertar governos e governados para a obrigação de gerenciar esses recursos de modo eficiente e eficaz, tanto que um colapso hídrico mundial é anunciado diariamente por redes de TV, jornais, revistas e pela rede mundial de computadores.

No município de Sousa, Paraíba, Brasil, esse cenário não é diferente. Por ser uma cidade localizada no sertão da Paraíba, região do semiárido, vem sofrendo com a falta de chuvas, fazendo com que a escassez hídrica aumente a cada dia que passa, e ainda o município conta com a peculiaridade, rara no país, de ter, desde o ano 2004, uma autarquia

municipal gerenciando os serviços de água, saneamento e esgotos – o Departamento de Águas, Esgoto e Saneamento Ambiental de Sousa (DAESA).

A necessidade de gerenciamento eficiente e eficaz nos serviços que são prestados à população motivou e norteou essa pesquisa. A proposição geral aspirou conhecer a percepção dos usuários urbanos do município de Sousa-PB quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano, procurar saber se o serviço prestado chega até os consumidores de forma eficaz, qual a parte dos serviços está mais carente e precisa ser melhorado. Para tanto, foram trabalhados, como intentos específicos, as dez dimensões para a excelência em serviços exploradas por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), que busca analisar a qualidade dos serviços prestados aos clientes.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apesar de muitos estudiosos se esforçarem para criar uma definição que consiga adotar a abrangência e diversidade dos serviços, estes são melhores diferenciados por quatro predicados que os distinguem: simultaneidade, perecibilidade, intangibilidade e heterogeneidade (FITZSIMMONS E FITZSIMMONS, 2010).

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) explicam essa natureza dos serviços: simultâneos, que são serviços criados e consumidos ao mesmo tempo e não podem ser estocados; perecíveis, são serviços com vida útil que não pode ser estocado e se não for usado, estará perdido para sempre; intangíveis, representados por ideias e conceitos, por isso não podem ser tocados; e heterogêneos, suas principais fontes de variações são as pessoas, o tempo e o próprio serviço, a existência de alta variabilidade dificulta a padronização dos resultados.

A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado, ensinam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010). Las Casas (2008, p. 6) escreve que “é importante perceber que os serviços possuem dois componentes de qualidade que devem ser considerados: o serviço propriamente dito e a forma como é percebido pelo cliente.” Nesse sentido, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) esclarecem que os únicos critérios que contam na avaliação da qualidade em serviços são aqueles definidos pelos clientes.

Esses últimos autores citados desdobraram os cinco elementos da ferramenta SERVQUAL, ou seja, a ideia de comparar a performance da autarquia frente a um ideal, ou o desempenho quais sejam elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, em dez dimensões: i. Elementos tangíveis: aparência de instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais de comunicação; ii. Confiabilidade: capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta; iii. Responsividade: disposição para ajudar os clientes e prestar o serviço sem demora; iv. Competência: posse de habilidades e conhecimentos necessários para a realização do serviço; v. Cortesia: educação, respeito, consideração e cordialidade do pessoal de contato; vi. Credibilidade: idoneidade, fidedignidade e honestidade do prestador de serviços; vii. Garantia: ausência de perigos, riscos ou dúvidas; viii. Acessibilidade: disponibilidade e facilidade de contato; ix. Comunicação: manter os clientes informados, em uma linguagem que eles possam entender, e ouvir o que eles têm a dizer; x. Entendimento do cliente: esforço para conhecer os clientes e suas necessidades.

A qualidade deve ser definida em consonância e coerência com certa escala de valores, objetivos e exigências da sociedade em determinado tempo e lugar (JULIATTO, 2005). Os clientes usam essas dimensões para fazer avaliações sobre a qualidade dos serviços prestados fazendo uma checagem entre o serviço esperado e a percepção dos clientes.

Na Administração Pública e em sua relação com o meio ambiente, a prestação de serviços também deve atentar para a qualidade e para a eficiência do processo.

Heller e Pádua (2010) ensinam que o serviço de abastecimento de água mantém uma relação incerta com o meio ambiente, em especial a parte hídrica: de um lado é um usuário primordial, e dependente dele, por outro, ao ser usado pode provocar impactos ao ambiente. Segundo esses pesquisadores, para um usuário, o abastecimento de água é prioritário, de acordo com a Lei Federal nº 9.433/1997, porém esse reconhecimento não o dispensa de um uso sensato deste recurso, contribuindo para uma maior disponibilidade para outros usuários e para a manutenção da vida aquática.

Mesmo com a água em abundância, é uma obrigação ética dos responsáveis pelas instalações de abastecimento de água garantir que seu uso seja moderado ou que seja usado basicamente o necessário, sem usos abusivos (HELLER e PÁDUA, 2010).

MATERIAIS E MÉTODOS

Os procedimentos metodológicos do estudo, quanto aos fins, foram exploratórios, uma vez que buscou conhecer a percepção dos usuários urbanos do município de Sousa-PB quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano – investigação inédita no campo objeto desse estudo.

Por meio de um levantamento, executado pela aplicação de um Questionário, foi aplicado no período de 01 a 30 de maio de 2015, estruturado e elaborado a partir das dez dimensões dos serviços em conformidade com pesquisas de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014): elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, competência, cortesia, credibilidade, garantia, acessibilidade, comunicação e entendimento do cliente. As vinte e oito questões com alternativas escalonadas, constantes do questionário usado, foram dirigidas e aplicadas a uma amostra de duzentos habitantes da zona urbana do município de Sousa, Paraíba, Brasil, que conta população (universo) estimada de 68.822 pessoas. (IBGE, 2015).

Por conveniência, dois bairros foram escolhidos com base na localização geográfica, um no centro da cidade (Gato Preto) e outro na periferia (Augusto Braga, mais conhecido por Mutirão) – cem pesquisados foram escolhidos por amostragem aleatória simples.

Os dados tabulados foram apresentados em tabelas com números ordenados e dispostos em linhas e colunas com o objetivo de facilitar a leitura e a comparação das percepções dos respondentes. Para fins de análise, processos quantitativos foram adotados para geração dos percentuais que permitiram a discussão qualitativa da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em harmonia com os procedimentos metodológicos delineados, para a discussão dos resultados apurados por meio da coleta dos dados, das onze tabelas dispostas nesta seção, uma delas contempla o perfil socioeconômico dos entrevistados e as demais alinham números correspondentes à compreensão das dez dimensões dos serviços segundo a percepção dos usuários urbanos do município de Sousa-PB relativa à prestação de serviços de abastecimento de água para consumo humano. Essas dez dimensões são contempladas nos apontamentos de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) – elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, competência, cortesia, credibilidade, garantia, acessibilidade, comunicação e entendimento do cliente.

A escolha dos bairros, localizados na periferia e no centro da cidade, buscou alcançar semelhanças ou divergências de percepção com referência ao aspecto econômico dos residentes nas unidades consumidoras de serviços de água. Conforme Tabela 1, embora 32% dos entrevistados do bairro Gato Preto tenha optado por não revelar a renda familiar, apenas 7% desses afirma perceber rendimentos de apenas 1 salário mínimo mensalmente, enquanto no bairro Mutirão 67% encontra-se nessa faixa de renda. Outro abismo dessa variável é

verificado nos 28% que tem renda entre 4 e 5 salários mínimos residente no centro da cidade, e nenhum dos consumidores entrevistados na periferia assumir renda mensal nessa faixa.

Tabela 1 – Perfil dos Respondentes

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Soma Total
Gênero	Masculino	75,0 %	89,0 %	82,0 %
	Feminino	25,0 %	11,0 %	18,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Faixa Etária:	16 a 24	11,0 %	8,0 %	9,5 %
	25 a 29	20,0 %	16,0 %	18,0 %
	30 a 39	29,0 %	22,0 %	25,5 %
	40 a 49	28,0 %	35,0 %	31,5 %
	50 anos ou mais	12,0 %	19,0 %	15,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Números de residentes na unidade consumidora:	1 a 2	22,0 %	39,0 %	30,5 %
	3 a 4	51,0 %	56,0 %	53,5 %
	5 a 6	23,0 %	5,0 %	14,0 %
	7 a 8	2,0 %	0,0 %	1,0 %
	9 a 10	2,0 %	0,0 %	1,0 %
	Mais de 11	0,0 %	0,0 %	0,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Renda Familiar (em salários mínimos):	Até 1	67,0 %	7,0 %	37,0 %
	2 a 3	32,0 %	33,0 %	32,5 %
	4 a 5	0,0 %	28,0 %	14,0 %
	Mais de 6	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Não respondeu	1,0 %	32,0 %	16,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Programa social para baixa renda:	Sim	54,0 %	8,0 %	31,0 %
	Não	46,0 %	92,0 %	69,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Reforçando o *gap* entre as realidades financeiras dos dois bairros pesquisados, no Mutirão 54% dos respondentes são beneficiários de algum programa social para quem tem baixa renda, sendo que no bairro Gato Preto 92% não depende ou não é cadastrado nesse tipo de programa. No que pese a essa discussão, na moradia de 23% dos respondentes do Mutirão reside entre 5 e 6 habitantes.

Para avaliar a qualidade em serviços, os clientes levam em conta não apenas os resultados destes, mas também o processo durante o qual os serviços são prestados. Os elementos tangíveis de uma organização são exemplos de variável que determina esse processo e representa os bens de propriedade da organização que são concretos, que podem ser tocados. São os imóveis, as máquinas, os estoques.

Com base nos números da Tabela 2, constata-se que para 33% dos entrevistados do bairro Mutirão (ou Augusto Braga) as instalações da prestadora de serviços de abastecimento de água para consumo humano (DAESA) são muito atraentes e atraentes, divergindo da opinião dos respondentes do bairro Gato Preto, onde apenas 2% reputa essas instalações muito atraentes e atraentes. Kotler e Keller (2006) esclarecem que os serviços são intangíveis, porque não podem ser vistos, provados, sentidos antes de ser comprados. Os consumidores buscam sinais de qualidades, nos mesmos, através do que podem observar. Portanto, cabe as

empresas de serviços tornarem estes serviços tangíveis de várias formas, através do ambiente e dos seus colaboradores (aparência), por exemplo.

Tabela 2 - Avaliação dos Elementos Tangíveis

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
As instalações da sede do DAESA são...	Muito atraentes	9,0 %	0,0 %	4,5 %
	Atraentes	24,0 %	2,0 %	13,0 %
	Não conheço	30,0 %	28,0 %	29,0 %
	Pouco atraentes	25,0 %	41,0 %	33,0 %
	Nada atraentes	12,0 %	29,0 %	20,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Os colaboradores do DAESA trabalham vestidos adequadamente?	Sempre	17,0 %	2,0 %	9,5 %
	Quase sempre	39,0 %	25,0 %	32,0 %
	Às vezes	15,0 %	43,0 %	29,0 %
	Difícilmente	18,0 %	26,0 %	22,0 %
	Nunca	11,0 %	4,0 %	7,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
As fermentas usadas pelos técnicos parecem modernas?	Sempre	13,0 %	3,0 %	8,0 %
	Quase sempre	37,0 %	29,0 %	33,0 %
	Às vezes	19,0 %	47,0 %	33,0 %
	Difícilmente	19,0 %	20,0 %	19,5 %
	Nunca	12,0 %	1,0 %	6,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
A sinalização dos pontos em manutenção ou em obras (na cidade) pode ser considerada...	Muito Satisfatória	7,0 %	2,0 %	4,5 %
	Satisfatória	26,0 %	22,0 %	24,0 %
	Parcialmente Satisfatória	20,0 %	24,0 %	26,0 %
	Insatisfatória	13,0 %	51,0 %	38,5 %
	Muito Insatisfatória	34,0 %	1,0 %	7,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Ainda com base na Tabela 2, no quesito vestimenta, mais de 50% (sempre e quase sempre) dos moradores entrevistados do bairro Mutirão acha que os colaboradores do DAESA se vestem de forma adequada para a prestação dos serviços, enquanto que no bairro Gato Preto mais de 60% (às vezes e dificilmente) percebe que os funcionários da Autarquia Municipal não se vestem de forma adequada, demonstrado uma diferença de opiniões entre os moradores a respeito da imagem do funcionário. De todo modo, fica apontada necessidade de padronização de uniformes, para cada funcionário, separando cada padrão por setor e função; assim como a necessidade de fortalecimento e valorização da imagem do DAESA, para que possa transmitir à população uma imagem de credibilidade e segurança na prestação de seus serviços.

Em relação aos instrumentos de trabalho, os entrevistados dos dois bairros apresentam opiniões semelhantes e negativas. Para os pesquisados do Mutirão, mais de 50% (quase sempre e às vezes), e do Gato Preto, mais de 70% (quase sempre e às vezes), o DAESA fornece para seus funcionários ferramentas inadequadas para a prestação de serviços.

Segundo Miguel (2001) a interação dos clientes com o ambiente físico, processos e indivíduos, resulta na percepção de todos os aspectos e satisfação que o conduzem a julgar e decidir se o serviço fornecido foi ou não satisfatório. Para 34% dos respondentes do Mutirão,

a sinalização dos pontos em manutenção, nas vias públicas, é muito insatisfatória, enquanto que apenas 1% dos entrevistados do Gato Preto acha esse serviço muito insatisfatório. Desses números é possível inferir que o DAESA parece zelar com mais pela prestação de serviços no centro da cidade, o que não parece ocorrer na periferia, segundo números da amostra e da pesquisa em tela.

Tabela 3 - Avaliação da Confiabilidade

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Quando o DAESA diz que vai atender a uma solicitação em um prazo determinado, esse atendimento é...	Muito Satisfatório	5,0 %	9,0 %	7,0 %
	Satisfatório	13,0 %	30,0 %	21,5 %
	Parcialmente Satisfatório	16,0 %	51,0 %	28,5 %
	Insatisfatório	43,0 %	10,0 %	31,5 %
	Muito Insatisfatório	23,0 %	0,0 %	11,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
O extrato da sua conta (de água e esgoto) é livre de erros?	Sempre	10,0 %	54,0 %	43,5 %
	Quase sempre	14,0 %	33,0 %	27,5 %
	Às vezes	22,0 %	10,0 %	12,0 %
	Difícilmente	33,0 %	3,0 %	12,0 %
	Nunca	21,0 %	0,0 %	5,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Nas anotações de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), a dimensão Confiabilidade (Tabela 3) representa a garantia de entrega do serviço com segurança e precisão. Analisando essa dimensão, no bairro Mutirão, 60% (insatisfatório e muito insatisfatório) dos respondentes considera que o DAESA não cumpre os prazos de atendimento prometidos em relação à solicitação dos usuários dos seus serviços. No bairro Gato Preto apenas 20% responderam considerar o serviço de solução de problemas no prazo insatisfatório ou muito insatisfatório. Assim como na quarta pergunta apresentada na Tabela 2, o primeiro questionamento da Tabela 3 também indica que a percepção dos residentes no bairro do centro da cidade é mais positiva do que a percepção de quem reside na periferia da cidade, nesse ponto em relação à confiabilidade no DAESA.

Em relação a erros na cobrança/extratos das contas dos clientes, para 54% dos investigados do bairro Mutirão suas contas não estão livres de erros. No bairro Gato Preto esse número chega a 3%. Durante a aplicação da pesquisa de campo, foi possível ouvir dos entrevistados que a percepção desses erros ocorre pelo valor final da conta. No caso da periferia, os moradores consideram que, pelo bairro ser distante do Centro da cidade, a água nem sempre chega às torneiras, o que também ocasiona “erros” na leitura mensal dos hidrômetros, que registram a passagem do ar pela tubulação e não a entrega da água por intervalos de até quinze dias.

Computando o nível máximo do atributo Confiança, na primeira questão da Tabela 3, relacionada ao cumprimento dos prazos estipulados para atendimento, o DAESA obteve nível de insatisfação de 43%, se somados insatisfeitos e muito insatisfeitos. Esse número aponta que a organização e sua equipe possuem um grau de confiabilidade baixo, podendo ser melhorado com ações mais focadas no relacionamento com os clientes e na garantia de seus serviços.

Um exemplo é a confiabilidade dos indicadores básicos e a capacitação para produzir indicadores intermediários e avançados. Esses indicadores dependem de uma série de avanços

operacionais, que permitam ao operador do serviço de abastecimento avaliar com clareza para onde e em que quantidade é destinada a água, ou esgoto, ou receita, ou administração em cada segmento dos processos. Uma Criação de Sistema Informatizado de Medição no próprio DAESA iria aumentar a confiabilidade e facilitaria o controle dos serviços executados.

Albrecht e Zemke (2002) citam que a relação entre o comprador e vendedor [contratante e contratado] não é um simples pacto de confiança entre dois indivíduos, mas o compromisso de interação contínua entre duas entidades econômicas, para o benefício mútuo.

Tabela 4 - Avaliação da Responsividade

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Quando há um problema no abastecimento de água ou na rede de esgoto, a solução oferecida pelo DAESA é...	Muito Satisfatório	7,0 %	11,0 %	9,0 %
	Satisfatório	32,0 %	38,0 %	35,0 %
	Parcialmente Satisfatório	33,0 %	48,0 %	40,5 %
	Insatisfatório	13,0 %	3,0 %	8,0 %
	Muito Insatisfatório	15,0 %	0,0 %	7,5 %
		100,0 %	100,0 %	00,0 %
O DAESA está disposto a marcar um dia e um horário específicos para a visita de um técnico (manutenção)?	Sempre	7,0 %	10,0 %	8,5 %
	Quase sempre	31,0 %	37,0 %	34,0 %
	Às vezes	33,0 %	41,0 %	37,0 %
	Difícilmente	20,0 %	11,0 %	15,5 %
	Nunca	9,0 %	1,0 %	5,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A responsividade (Tabela 4) envolve a habilidade de ajudar os clientes e prestar um serviço sem demora, além de considerar a individualidade do cliente e suas necessidades na prestação do serviço (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 2014). Tomando o viés desse aspecto, quanto à solução dos problemas em relação ao abastecimento de água ou na rede de esgoto, 28% dos entrevistados do bairro Mutirão consideram que o serviço é insatisfatório e muito insatisfatório, já no bairro Gato Preto apenas 3% acham que o serviço de abastecimento é insatisfatório ou muito insatisfatório, ocasionado pelo fato de todos os dias terem água em suas torneiras, então muitos não têm o porquê de reclamar.

Em relação ao atendimento de visita técnica (manutenção) à unidade consumidora reclamante, os respondentes dois bairros apontaram opiniões parecidas: no Mutirão, 33% e no Gato Preto 41% responderam que o DAESA às vezes agenda um dia e um horário específicos para a visita de um técnico. Contudo, o bairro situado na periferia ainda registra um maior índice de reclamação: 29% considera que dificilmente ou nunca essa visita é agendada, contra 11% de opiniões de mesmo peso no bairro central. De acordo com Miguel (2001), as organizações focadas em garantir a qualidade dos serviços prestados estabelecem canais de comunicação entre a empresa e o cliente como forma de coibir ou minimizar ao máximo as falhas cometidas garantindo assim a satisfação de seus clientes. Nessa linha de raciocínio, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) empresta exemplo no sentido de que, sendo uma das maiores organizações desse setor no Brasil, mantém canais abertos com o cidadão, a imprensa e com os diversos segmentos da sociedade. Neste ponto, fica evidente que a autarquia que administra esses serviços de água tem muito a melhorar.

A competência é a posse de habilidades e conhecimentos necessários para a realização do serviço (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 2014). Na Tabela 5 estão dispostos os números da percepção dos usuários quando esses buscam solução no DAESA. Foi questionado o atendimento dos servidores. 34% dos entrevistados do bairro Mutirão considera o serviço parcialmente satisfatório. Esse mesmo nível de percepção corresponde a 42% dos respondentes do bairro Gato Preto. É possível inferir que, mesmo com a presença do cliente na agência de atendimento, buscando a solução para seu problema, a DAESA apresenta um déficit na qualidade do seu atendimento presencial, ocasionando um resultado também negativo no serviço final. Segundo Campos (2004), para manter a satisfação e o bom desempenho em uma equipe, a organização precisa além de o incentivo financeiro respeitar cada indivíduo com ser humano, dando condições dignas para que executem seu trabalho além de oferecer oportunidade de crescimento profissional e pessoal.

Tabela 5 - Avaliação da Competência

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Quando busca solução no DAESA, o atendimento dos servidores em relação às suas atividades é...	Muito Satisfatório	5,0 %	7,0 %	6,0 %
	Satisfatório	13,0 %	33,0 %	23,0 %
	Parcialmente Satisfatório	34,0 %	42,0 %	38,0 %
	Insatisfatório	27,0 %	10,0 %	18,5 %
	Muito Insatisfatório	21,0 %	8,0 %	14,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Os técnicos do DAESA parecem saber o que estão fazendo?	Sempre	7,0 %	15,0 %	11,0 %
	Quase sempre	24,0 %	22,0 %	23,0 %
	Às vezes	41,0 %	46,0 %	43,5 %
	Difícilmente	15,0 %	5,0 %	10,0 %
	Nunca	13,0 %	12,0 %	12,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Em relação à percepção quanto aos técnicos do DAESA parecem saber o que estão fazendo, a média dos respondentes nos dois bairros é de 43,5% para às vezes e de 22,5% para dificilmente ou nunca. Uma percepção negativa frustra a expectativa do usuário e poder nascer do despreparo do prestador de serviço. Para os estudiosos do assunto, a lógica da competência deve acompanhar as transformações em curso na organização do trabalho, particularmente no que se refere ao crescente uso dos trabalhos em grupo, das redes e das novas tecnologias de informação e comunicação (ZARAFIAN, 2001).

Tabela 6 - Avaliação da Cortesia

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Os atendentes do DAESA têm atitude agradável?	Sempre	38,0 %	34 %	36 %
	Quase sempre	22,0 %	32 %	27 %
	Às vezes	22,0%	21 %	21,5 %
	Difícilmente	15,0 %	12 %	13,5 %
	Nunca	3,0 %	1 %	2 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Os técnicos do DAESA são sempre educados e não demonstram irritação quando você faz perguntas?	Sempre	46,0 %	51,0 %	48,5 %
	Quase sempre	24,0 %	22,0 %	23,0 %
	Às vezes	22,0 %	23,0 %	22,5 %
	Difícilmente	6,0 %	4,0 %	5,0 %
	Nunca	2,0 %	0,0 %	1,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Os respondentes foram então questionados se os atendentes do DAESA têm atitude agradável? Conforme Tabela 6, no Mutirão, 38% responderam que sempre são agradáveis, no Gato Preto 34% acham os atendentes agradáveis. Nesse ponto a percepção dos usuários é positiva. Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) ensinam que no atendimento cortês estão presentes a presteza, quando há a boa vontade para servir o usuário e fornecer atendimento ágil, e a empatia, que é a consideração e atenção individualizada que a empresa presta a seu usuário com o fim de apresentar garantias, inspirando credibilidade e confiança. A cortesia envolve respeito, educação, consideração do pessoal que atende as pessoas.

Também foi questionado se os técnicos do DAESA são sempre educados e não demonstram irritação quando você faz perguntas? 46% dos entrevistados no bairro Mutirão consideram os técnicos educado, e no Bairro Gato Preto 51% também acham os técnicos educados. Esse é um outro ponto que mostra que a prestadora de serviços urbanos de água de Sousa tem um ponto forte em relação ao atendimento de seus clientes. Gasparine (2008) evoca o princípio da cortesia na Administração Pública para enfatizar que a prestação de serviço não se constitui um favor, mas antes um dever.

A Tabela 7 estrutura números relativos à percepção da credibilidade do DAESA. Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) anotam que a credibilidade refere-se à transmissão de conforto para o cliente, sob a forma de confiança no fornecedor, levando-se em conta a percepção de idoneidade, fidedignidade e honestidade do prestador de serviços.

No bairro Mutirão, 78% dos entrevistados considera a reputação da DAESA ruim ou muito ruim, contrastando com o bairro Gato Preto que apresenta boa reputação para 36% e regular para 52% dos respondentes.

Tabela 7 - Avaliação da credibilidade

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Quanto a reputação do DAESA, você diria que é...	Muito boa	3,0 %	4,0 %	3,5 %
	Boa	6,0 %	36,0 %	21,0 %
	Regular	13,0 %	52,0 %	32,5 %
	Ruim	32,0 %	7,0 %	19,5 %
	Muito ruim	46,0 %	1,0 %	23,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
A garantia dos serviços prestados pelo DAESA é...	Muito Satisfatória	2,0 %	9,0 %	5,5 %
	Satisfatória	15,0 %	2,0 %	8,5 %
	Parcialmente Satisfatória	16,0 %	42,0 %	29,0 %
	Insatisfatória	35,0 %	47,0 %	41,0 %
	Muito Insatisfatória	32,0 %	0,0 %	16,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Contudo, quando perguntados pela confiança na garantia dos serviços prestados pelo DAESA, os percentuais sobem consideravelmente para a avaliação negativa. 67% dos entrevistados do Mutirão e 47% do Gato Preto demonstram insatisfação ou muita insatisfação nesse sentido, ou seja, os serviços prestados pela organização não são de confiança e de baixa qualidade. Essa avaliação da credibilidade mostra que no bairro Mutirão as pessoas consideram a reputação da empresa e a garantia dos serviços prestados péssimos.

Tabela 8 - Avaliação da Garantia

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Em relação à qualidade da água distribuída pelo DAESA, você considera que é...	Muito Satisfatória	3,0 %	5,0 %	4,0 %
	Satisfatória	13,0 %	53,0 %	33,0 %
	Parcialmente Satisfatória	13,0 %	41,0 %	27,0 %
	Insatisfatória	45,0 %	1,0 %	23,0 %
	Muito Insatisfatória	26,0 %	0,0 %	13,0 %
		100,0 %	100 %	100,0 %
Quando o DAESA presta serviços de assistência, instalação ou reparos, você fica...	Muito Satisfeito	4 %	10 %	7,0 %
	Satisfeito	17 %	50 %	33,5 %
	Parcialmente Satisfeito	20 %	37 %	28,5 %
	Insatisfeito	32 %	3 %	17,5 %
	Muito Insatisfeito	27 %	00 %	13,5 %
		100,0 %	100 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

A dimensão garantia avalia a ausência de perigos, riscos ou dúvidas sobre o prestador de serviços (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 2014). Em relação à garantia, a Tabela 8 mostra que mais de 70% dos pesquisados no bairro Mutirão consideram a qualidade da água distribuída pela DAESA como insatisfatória ou muito insatisfatória. Diferente do bairro Gato Preto que apresenta resultados bastante positivos em relação à qualidade da água distribuída pela DAESA, com mais de 90% satisfação entre os entrevistados.

Quanto ao apoio a serviços prestados pela DAESA como, assistência técnica, instalação e reparos, a Tabela 8 mostra que 59% (entre insatisfeitos e muito insatisfeitos) das pessoas pesquisadas do bairro Mutirão se mostram insatisfeitas com a DAESA. Num outro extremo, o bairro Gato Preto apresenta 60% (entre os quesitos: muito satisfatória e satisfatória) aprovação entre os entrevistados.

A análise da avaliação da garantia mostra que no bairro Mutirão as pessoas são mais insatisfeitas com a qualidade da água e com assistência dada pela empresa. Já num outro extremo, o bairro Gato Preto, as pessoas são mais satisfeitas com a qualidade da água em com assistência prestada pela empresa.

A avaliação da acessibilidade analisa a disponibilidade e facilidade de contato com o órgão prestador dos serviços, segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014). Na Tabela 9 são postos os números correspondentes à percepção da facilidade que o cliente tem de entrar em contato com a organização prestadora do serviço. 67% das pessoas pesquisadas do bairro Mutirão têm dificuldades para contatar os serviços de atendimento ao consumidor da DAESA. Diferente do bairro Gato Preto, que, de acordo com 58% das pessoas pesquisadas, sempre ou quase sempre conseguem contatar os serviços de atendimento da DAESA.

A tabela 9 ainda analisa a opinião das pessoas pesquisadas em relação à localização do DAESA, ou seja, em relação às localidades e instalações físicas da autarquia municipal. De acordo com a pesquisa, 66% das pessoas entrevistadas do bairro Mutirão consideram a localização da DAESA inadequada e imprópria. Já no bairro Gato Preto, a pesquisa revela que 65% das pessoas entrevistadas consideram a localização do DAESA adequada e própria.

Tabela 9 - Avaliação da Acessibilidade

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
É fácil contatar o serviço de atendimento ao consumidor do DAESA pelo telefone?	Sempre	2,0 %	6,0 %	4,0 %
	Quase sempre	15,0 %	52,0 %	33,5 %
	Às vezes	16,0 %	41,0 %	28,5 %
	Difícilmente	35,0 %	1,0 %	18,0 %
	Nunca	32,0 %	0,0 %	16,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
Em relação à localização (acesso ao) do DAESA, você diria que...	Muito Conveniente	5,0 %	7,0 %	6,0 %
	Conveniente	14,0 %	58,0 %	36,0 %
	Parcialmente Conveniente	15,0 %	35,0 %	25,0 %
	Inconveniente	29,0 %	0,0 %	14,5 %
	Muito Inconveniente	37,0 %	0,0 %	18,5 %
		100,0 %	100,0 %	10,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Em síntese, nesse quesito, a análise da avaliação da acessibilidade revela que no bairro Gato Preto as pessoas têm mais facilidade para contatar o SAC da empresa e consideram a localização da empresa mais adequada. Diferente do bairro Mutirão, onde as pessoas apresentam dificuldades para entrar em contato com a empresa e avaliam, quanto a localização da empresa, como inapropriada.

Ao avaliar a dimensão comunicação, busca-se saber se o prestador de serviços mantém os clientes informados, em uma linguagem que eles possam entender, e ouvir o que eles têm a dizer (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 2014).

A primeira questão abordada na Tabela 10 analisa a disposição do DAESA para a comunicação com o usuário, mostrando que para 69% das pessoas pesquisadas do bairro Mutirão dificilmente ou nunca o DAESA está disposto a ouvi-los. Porém, no bairro Gato Preto 61% das pessoas entrevistadas afirmam que sempre ou quase sempre essa organização está disposta a ouvir os seus clientes.

Tabela 10 - Avaliação da Comunicação

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
Quando telefona para o DAESA, eles se mostram dispostos a ouvi-lo(la)?	Sempre	3,0 %	12,0 %	7,5 %
	Quase sempre	11,0 %	49,0 %	30,0 %
	Às vezes	17,0 %	38,0 %	27,5 %
	Dificilmente	35,0 %	1,0 %	18,0 %
	Nunca	34,0 %	0,0 %	17,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
O DAESA avisa antecipadamente quando não puder fazer uma visita agendada ou oferecer um serviço?	Sempre	3,0 %	3,0 %	3,0 %
	Quase sempre	8,0 %	58,0 %	33,0 %
	Às vezes	13,0 %	35,0 %	24,0 %
	Dificilmente	39,0 %	3,0 %	21,0 %
	Nunca	37,0 %	1,0 %	19,0 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Na segunda questão abordada referente a essa dimensão, pergunta-se se o DAESA informa, antecipadamente, aos seus usuários quando não pode oferecer um serviço ou realizar uma visita. 76% das pessoas pesquisadas do bairro Mutirão afirmaram que dificilmente ou nunca são informados. E no bairro Gato Preto, 61% das pessoas pesquisadas responderam que sempre ou quase sempre os usuários são informados antecipadamente.

A análise da avaliação da comunicação evidencia que enquanto no bairro Mutirão a comunicação entre clientes e empresa é escassa, no bairro Gato Preto essa comunicação é satisfatória.

Tabela 11 - Avaliação do Entendimento do Cliente

Questão	Opções	Mutirão	Gato Preto	Total
O respeito e o esforço para entendimento que o DAESA tem para com o usuário pode ser considerado...	Muito Satisfatório	2,0 %	2,0 %	2,0 %
	Satisfatório	14,0 %	51,0 %	32,5 %
	Parcialmente Satisfatório	16,0 %	45,0 %	25,5 %
	Insatisfatório	34,0 %	1,0 %	17,5 %
	Muito Insatisfatório	34,0 %	1,0 %	17,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %
O DAESA dispõe-se a atender as suas necessidades?	Sempre	3,0 %	10,0 %	6,5 %
	Quase sempre	8,0 %	45,0 %	26,5 %
	Às vezes	19,0 %	40,0 %	29,5 %
	Dificilmente	35,0 %	5,0 %	20,0 %
	Nunca	35,0 %	0,0 %	17,5 %
		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Ao avaliar o entendimento do cliente, o prestador dos serviços se esforça para conhecer os clientes e suas necessidades (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 2014).

A primeira questão da tabela 11 investiga sobre o respeito e o esforço que o DAESA tem para o entendimento do usuário, e mostra que 68% (entre insatisfatório e muito insatisfatório) das pessoas pesquisadas do bairro Mutirão consideram insatisfatório esse esforço. E no bairro Gato Preto 53% (no quesito muito satisfatório e satisfatório) das pessoas pesquisadas, consideram satisfatório.

A segunda questão da Tabela 11 analisa a disposição da DAESA para atender as necessidades de seus clientes. No bairro Mutirão 70% das pessoas pesquisadas afirmam que dificilmente ou nunca a empresa está disposta a atendê-los. No bairro Gato Preto 55% das pessoas pesquisadas afirmam que sempre ou quase sempre a empresa está disposta a atendê-los.

Os dados analisados sobre a avaliação do entendimento do cliente evidenciam que no bairro Gato Preto a empresa prestadora do serviço está mais, ou aparenta ser, mais disposta e esforçada para entender as necessidades dos clientes, diferente do bairro Mutirão, que a percepção dos usuários é que essa está pouco disposta a entender as necessidades de seus clientes.

CONCLUSÃO

Este artigo teve por objetivo analisar a percepção dos usuários urbanos do município de Sousa-PB quanto à prestação de serviços de abastecimento de água para o consumo humano. Considerando que foram tomados, como campo de exploração, dois bairros geograficamente localizados na periferia e no centro da cidade, com o intuito de comparar as percepções de duas realidades econômico e sociais distintas, a pesquisa anota conclusão de dois extremos e divergentes modos de enxergar os serviços prestados pelo DAESA pelos usuários dos bairros Mutirão (periferia) e Gato Preto (centro).

Os resultados sugerem diferenças de percepções em relação aos mesmos serviços avaliados pelos respondentes dos dois bairros pesquisados. Pelos resultados obtidos, e pelas respostas da população do bairro Augusta Braga, percebeu-se que eles consideram o serviço prestado pelo DAESA ineficientes, pois não atendem todos os requisitos esperados pela população local, contribuindo para a não satisfação do cliente diante do serviço prestado pelo DAESA. Tal resultado deve-se ao fato de que por ser um bairro mais distante da cidade, o abastecimento de água chega de forma irregular e ineficiente, fazendo com que a procura pelo serviço seja maior nesse bairro.

As percepções dos respondentes do Mutirão contrastam radicalmente com as percepções dos entrevistados do bairro Gato Preto, que, de acordo com a pesquisa, ofereceram avaliações mais positivas na maioria das dimensões mensuradas. Tal fato pode-se justificar pelo Gato Preto ser um bairro que está localizado no centro urbano da cidade, já não sofrem tanto com a falta de água, fazendo com que a população do bairro não procure de forma mais ativa os serviços do DAESA.

Desse modo, em arremate final, conclui-se que o DAESA tem muito a melhorar em relação a sua prestação de serviços, não só em um único bairro, mais, devendo preocupar-se com os usuários dos serviços de abastecimento de água em todos os bairros da cidade sem exceção, para que os usuários não tenham suas expectativas frustradas em relações aos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl; ZEMKE, Ron. **Serviço ao cliente: a reinvenção da gestão do atendimento ao cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 2002;

CAMPOS, V. F. Gerenciamento da rotina do dia-a-dia. Belo Horizonte: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

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

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**, 4ª Ed, São Paulo, 2009.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HELLER, Léo; PÁDUA, Valter L. **Abastecimento de água para o consumo humano**. 2ª Ed. Belo Horizonte, 2010.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JULIATTO, C. I. **A universidade em busca da excelência: um estudo sobre a qualidade da educação**. Curitiba: Champagnat, 2005.

MARCONI e LAKATOS. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010;

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. **Qualidade: Enfoques e Ferramentas**. 1. Ed. São Paulo: Artliber Editora, 2001

PAULA, Adriana Lima; PAULA, Josefa da Conceição; LOZANO, Thaís Daiane Costa.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SABESPE.

Disponível em: <http://www.faceq.edu.br/e->

[faceq/downloads/numero02/6%20Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20-%20um%20estudo%20de%20caso%20na%20Sabesp.pdf](http://www.faceq.edu.br/e-faceq/downloads/numero02/6%20Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20-%20um%20estudo%20de%20caso%20na%20Sabesp.pdf) . Acesso em: 30 de out de 2015.

QUINTSLR, Marcia Maria Melo. **Acesso e utilização dos Serviços**, Condições de Saúde e Fatores de Risco e Proteção à Saúde. Disponível em: < http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/panorama_saude_brasil_2003_2008/PNA_D_2008_saude.pdf . Acesso em 03 de out de 2015.

ROESCH, Sylvia M. A. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**, 3ª Ed, São Paulo, 2010.

SANTOS, Izequias Estevam. **Manual de Métodos e Técnicas de Pesquisa Científica**. 9ª ed. Niteroi-RJ: Impetus, 2012.

SEVERINO, Antonio J. **Metodologia do trabalho científico**, 23ª Ed, São Paulo, 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 6ª 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.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência: Por uma nova lógica**. Traduzido por Maria Helena C.V. Trylinski. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2001. tradução por Maria Helena C. V. Trylinski.