



SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO NO SANEAMENTO – SASS

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Plano Conceitual e Instrumento de Pesquisa de Satisfação na área de Saneamento

INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as especificações das atividades e serviços objeto da contratação do consultor responsável pelo Plano Conceitual e Instrumento de Pesquisa de Satisfação na área de Saneamento. O principal objetivo deste trabalho de consultoria é desenvolver conceitualmente e analiticamente a pesquisa de satisfação para a área de Saneamento básico no país. Será elaborado um Sistema de Avaliação de Satisfação no Saneamento – SASS que abarque as quatro áreas do setor e possa ser utilizado por diferentes unidades de atendimento em todo o país. A seguir apresentam-se de forma global as áreas de abrangência do trabalho de pesquisa:

- Pesquisa bibliográfica e de material produzido por órgãos oficiais do governo como Ministérios e Secretarias, de forma a avaliar as características dos usuários e do setor de Saneamento no Brasil;
- Desenvolvimento do instrumento pesquisa de satisfação do usuário de serviços de Saneamento.
 - A operacionalização deste instrumento de pesquisa levará em consideração as quatro áreas do Saneamento, a saber: água, esgoto, manejo de águas pluviais e manejo de resíduos sólidos.
 - Além das quatro áreas do Saneamento, o instrumento também será elaborado de forma genérica para que, dessa forma, possa abarcar as distintas realidades das regiões e dos municípios brasileiros.

- Por ser um setor com diferentes tipos de prestação de serviço, tais como: atendimento nas residências e atendimento em postos especializados; o instrumento também será elaborado de forma que os diferentes tipos de prestação de serviço do setor sejam contemplados pelo instrumento de pesquisa.
- Proposição de estratégia para a implantação e disseminação do Sistema de Avaliação da Satisfação no Saneamento – SASS. Neste caso, o principal objetivo será mostrar aos gestores do setor os benefícios da pesquisa de satisfação, especialmente, para o aperfeiçoamento constante da prestação de serviço.
- Elaboração dos documentos para capacitação de gestores e colaboradores do setor de Saneamento. Este trabalho de consultoria também será responsável pela a execução da capacitação de gestores e colaboradores do setor. O objetivo da capacitação será familiarizá-los ao SASS e ao mesmo tempo apresentar as vantagens que o sistema pode proporcionar às suas unidades de atendimento.
- Participação de Grupos de Trabalho para o desenvolvimento de estudos especiais dentro do escopo da consultoria;
- Participação de reuniões e Oficinas de Trabalho referentes à área de Saneamento.

As próximas seções deste documento vão se dedicar ao detalhamento exclusivo das atividades desta consultoria. Serão apresentados os produtos específicos de cada etapa do trabalho de pesquisa e o planejamento de sua execução.

PRODUTO: P01 – Plano de Trabalho Individual

O produto 1 desta consultoria refere-se a este Plano de Trabalho Individual, que possui como objetivo apresentar o detalhamento das próximas etapas da consultoria e seus respectivos produtos. Nas próximas seções deste relatório será apresentada uma visão geral interação do trabalho que será desenvolvido para a elaboração do SASS. O objetivo deste documento é definir de forma clara a ordem dos produtos

executados por esta consultoria e a relação destes com o trabalho das demais consultorias contratadas pela Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental .

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

2.1 - Configuração do PTI

1. Inter-relação dos PTIs – nesta atividade será apresentada a relação de trabalho entre os demais consultores, ou seja, como será a interação para a execução dos próximos produtos que necessitam de uma cooperação entre os consultores envolvidos na elaboração do SASS, de forma a estabelecer uma dinâmica para o andamento do trabalho.
2. Integração dos trabalhos da equipe responsável pelo SAS. – além da elaboração de um documento formal, esta etapa também contará com a integração dos consultores 1 e 2 com a equipe da Secretaria de Saneamento e Ambiental. O objetivo é coordenar a aproximação entre os consultores e a equipe da Secretaria, definindo as principais metas, cronogramas e funções no projeto como um todo.

PRODUTO: P02 - Plano Conceitual

Este produto está subdividido em dois produtos, a saber: plano conceitual e o plano amostral da pesquisa de satisfação dos usuários de saneamento. O primeiro concentra-se na literatura e na metodologia de satisfação do usuário em geral e do setor de saneamento. O segundo será uma discussão acerca de desenhos amostrais, de forma a definir o melhor desenho para a pesquisa de satisfação, seja no nível nacional, seja no nível regional ou no nível local.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

Plano Conceitual

3.1 – O primeiro passo nesta etapa será a caracterização do setor de saneamento no Brasil. Como o país apresenta diferenças regionais significativas, será realizada a identificação e o levantamento das principais características do setor de saneamento no Brasil, será considerado nesta atividade algumas especificidades importantes para a pesquisa, para que ela possa ser aplicada em qualquer região do país.

- Natureza dos serviços de saneamento. Será analisada a natureza do serviço prestado nas quatro áreas de saneamento citadas acima, ou seja, o produto recebido pelo usuário. Esta análise será de grande importância para a fase de operacionalização do instrumento de coleta de dados, uma vez que este deverá captar as características dos produtos fornecidos aos usuários.
- Em um trabalho simultâneo ao estudo da natureza dos serviços, também será analisada a organização da gestão do setor de saneamento. Como o setor se organiza, as subdivisões da área de Saneamento, os órgãos responsáveis pela prestação de serviço e a instância de fiscalização. Esta fase fornecerá uma visão geral do setor, subsidiando o desenvolvimento das demais etapas.
- O plano conceitual também abordará a relação com os usuários do setor de saneamento, verificando os canais de comunicação existentes entre o setor e o usuário.
- Tipos de prestação de serviços. Verificaremos se o serviço é prestado por telefone, em postos de atendimento presencial, nas residências dos usuários e assim por diante. Esta é uma etapa fundamental para o desenvolvimento dos demais produtos, uma vez que a partir do tipo de prestação de serviço do setor de Saneamento será possível elaborar o desenho amostral mais adequado para o SASS, de forma a captar as diferenças entre os distintos serviços do setor.
 - Além da amostra, a natureza do serviço também afeta consideravelmente a operacionalização do instrumento de avaliação. Neste sentido, este estudo será uma das bases conceituais para os demais produtos e será utilizado como fonte de consulta para a elaboração dos demais produtos desta consultoria.
- Áreas de prestação de serviços. Será apresentada uma análise descritiva das áreas de prestação de serviço do Saneamento, a saber: água, esgoto, resíduos sólidos e manejo de águas pluviais. O objetivo será captar as diferenças existente na prestação de serviço dessas áreas. O conhecimento detalhado das áreas de prestação de serviço possibilitará a elaboração de um modelo amostral e de um instrumento de pesquisa que seja genérico para as distintas áreas.

Por fim, destaca-se, que o material utilizado para subsidiar a elaboração do Plano Conceitual será a análise da literatura nacional e internacional acerca de pesquisas de

satisfação. Esta literatura apresenta os conceitos básicos para a realização de pesquisas de satisfação em qualquer área, desde a prestação de serviços em hospitais, escolas e órgãos públicos à prestação de serviços no mercado privado como empresas de telefonia, revendedoras de automóveis, etc.

A partir desta literatura genérica sobre satisfação, o plano de trabalho será adaptado para o setor de Saneamento com base em documentos oficiais produzidos pelos órgãos do governo e textos acadêmicos que englobem a realidade do setor no país. A consulta a Leis específicas do setor também fará parte desta etapa da consultoria, considera-se que a legislação do setor seja uma fonte de informação importante para o entendimento da dinâmica de prestação de serviço em qualquer área.

Abaixo apresentamos uma lista preliminar da literatura nacional e internacional a ser analisada. Os textos abaixo englobam tanto o tema de satisfação, quanto de metodologia de pesquisa e amostras.

BABBIE, Earl. Métodos de Pesquisa de Survey. Editora UFMG, 1999.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO. Evaluación: una herramienta de gestión para mejorar el desempeño. 1997.

Brasil. Escola Nacional de Administração Pública. Experiências internacionais voltadas para a satisfação dos usuários-cidadãos com os serviços públicos. Brasília: ENAP, 2001. Texto para discussão, 42.

Brasil. Escola Nacional de Administração Pública. Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. Brasília: ENAP, 2000. Cadernos ENAP, 20.

OFFICE OF INSPECTOR GENERAL. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES. Practical Evaluation for Public Managers: getting the information you need. 1994.

ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (BID). Improving Evaluation Practices. 1999.

SHADISH, William; COOK, Thomas e LEVITON, Laura. Foundations of Program Evaluation: theories of practice. Sage Publications, 1991.

ZEITHAML, V. PARASURAMAN, A. BERRY, L. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. The Free Press, 1990.

Sendo assim, em resumo, o Plano Conceitual apresentará um documento conceitual acerca do trabalho de pesquisa de satisfação do usuário. Este produto contará com a literatura clássica sobre satisfação do usuário e os principais conceitos metodológicos

e estatísticos utilizados para medir a satisfação de um serviço, incluindo aspectos subjetivos e objetivos. Por se tratar de um instrumento para o setor de saneamento, após uma visão geral dos aspectos citados, o documento focará neste setor, abordando as especificidades do setor de forma a elaborar um documento que possa servir como base para os demais produtos do projeto.

O documento conceitual contará com as seguintes atividades:

1. Compilação da literatura sobre avaliação de satisfação de usuários de serviços e produtos do setor público.
2. Adaptação da literatura conceitual compilada às características do setor de saneamento. Compilação da literatura metodológica sobre avaliação de produtos e serviços do setor público.
3. Adaptação da metodologia de avaliação ao setor de saneamento. Identificação e discussão sobre as principais técnicas de avaliação de satisfação dos usuários do setor público.
4. Adaptação das técnicas de avaliação de satisfação ao setor de saneamento

Desenho Amostral

3.2 O plano amostral apresentará dois desenhos de pesquisa distintos. Primeiro, será elaborado um desenho amostral no qual será considerado o setor de saneamento como um produto como, por exemplo, a água fornecida às residências brasileiras. Segundo, o plano amostral abordará o setor de saneamento como um serviço, caracterizado pelo atendimento das agências regionais aos usuários.

Para o primeiro caso, **o setor de saneamento como um produto**, será elaborado um desenho amostral que se beneficiará da técnica amostral por quota. A amostra por quota consiste na reprodução, na amostra, de características mais importantes da população, de forma a explicar o fenômeno estudado. Neste caso, estabelece-se quotas de entrevistas para cada uma das combinações dessas características conceitualmente importantes. Por exemplo, para os produtos da área de saneamento pode-se supor que a escolaridade e a idade dos usuários são características associadas ao grau de satisfação. Como os produtos de saneamento são universais pode-se, então, elaborar um desenho amostral a partir das informações

disponibilizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE para cada região. Com as informações do IBGE calcula-se a combinação de quotas com essas duas características para cada região ou município.

As características importantes para os usuários do setor de saneamento serão definidas a partir do estudo realizado no Plano Conceitual. No entanto, a literatura sobre satisfação mostra que variáveis de background, tais como sexo, idade, escolaridade e renda são altamente correlacionadas ao grau de satisfação de diversas áreas, sejam no setor privado, sejam no setor público. Neste sentido, uma estratégia inicial é utilizar o cadastro do IBGE como cadastro para o estabelecimento de quotas. Pretende-se apresentar no plano conceitual um exemplo completo da operacionalização do plano amostral com os dados do IBGE.

Após a coleta das informações descritas acima, será realizada a consolidação das informações sobre o setor de saneamento e seus usuários. Será formatada uma base de informações sobre o setor de saneamento, contendo dados sobre os municípios, tipo de prestação de serviços de saneamento, áreas de prestação dos serviços de saneamento e outras informações consideradas importantes para as demais etapas do trabalho, em especial, do Consultor 2 que elaborará uma amostra nacional destes usuários.

Para o segundo caso, **o setor de saneamento como um serviço**, o desenho amostral será baseado na Amostra Aleatória Sistemática de Fluxo. Esta técnica amostral é muito utilizada em pesquisas realizadas em locais fechados como bibliotecas, estações de trem ou metro, feiras, etc. A seleção dos entrevistados segue a lógica da extração de cada n-ésimo usuário que passa pelo local que está sendo realizada a pesquisa. A determinação do intervalo amostral para a seleção dos usuários depende do fluxo de cada agência de atendimento. A grande vantagem desta técnica amostral consiste no fato de que não é preciso a existência de um cadastro para a elaboração da amostra. A única informação necessária para a elaboração deste tipo de amostra é uma **estimativa do volume do atendimento de cada posto de atendimento**, o ideal é que esta estimativa seja mensal ou semanal.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Para a implementação desta etapa será necessário a disponibilização de alguns documentos por parte da Secretaria, entre os quais podemos destacar:

1. Documentos sobre o setor de saneamento;
2. Banco de informações com a caracterização dos usuários do setor de saneamento no Brasil.

- Bibliografia e documento sobre avaliação de satisfação;
- Bibliografia e documentos sobre metodologia de avaliação de satisfação;
- Bibliografia e documentos sobre técnicas de avaliação de satisfação.

Ao contrário dos documentos oficiais sobre o setor de saneamento do Brasil, a bibliografia utilizada para o plano conceitual será de responsabilidade do consultor.

3.3 - Realização da Oficina 01

1. Organização da Oficina 1: objetivo: Discussão do PTI. Nesta Oficina serão discutidos os critérios estabelecidos pelo consultor 1 para a execução da pesquisa. Haverá uma intensa interação entre os consultores e a equipe da Secretaria, de forma a definir o melhor caminho a ser traçado.
2. A organização da Oficina será de responsabilidade do consultor 1 que apresentará como produto desta etapa um relatório com as contribuições dos demais consultores, material de apresentação e uma lista de presença.
3. Conforme reunião realizada com a equipe da Secretaria de Saneamento, a data mais adequada para a realização desta primeira oficina é 20 de Abril de 2008.

PRODUTO P03 – Instrumento de Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saneamento

Neste produto será desenvolvido um instrumento de pesquisa centrado na avaliação dos serviços de saneamento no Brasil. Como citado anteriormente, o setor de saneamento se caracteriza por prestar serviços nos postos de atendimento e por oferecer serviços direto nas residências dos usuários. Neste caso, o instrumento de pesquisa será adaptado para esta característica do setor

O desenvolvimento deste instrumento será realizado em três versões. A primeira versão será operacionalizada para entrevistas presenciais nos postos de atendimento de saneamento. Neste caso, a entrevista será realizada logo após a utilização completa do serviço procurado pelo usuário, esta versão abordará o aspecto de serviços prestados pelo setor. A segunda versão, será uma adaptação da primeira para a realização de entrevistas telefônicas, com usuários que receberam um serviço de um dos postos de atendimento de saneamento. A terceira versão, também será uma adaptação da primeira, será adaptada para a realização de entrevistas nas residências dos usuários, esta versão considerará o saneamento como um produto.

Note que não haverá uma versão telefônica do instrumento para a abordagem do setor como um produto, uma vez que isto resultaria em um viés no plano amostral, com a seleção de usuários com renda mais elevada e residentes em áreas urbanas. No Brasil sabe-se que um percentual significativo de pessoas residentes em áreas rurais ou locais de menor poder aquisitivo como favelas não possuem telefones residenciais. Neste sentido, uma pesquisa telefônica para os produtos oferecidos pelo setor de satisfação como água e esgoto excluiria sistematicamente esta população, levando a um resultado da pesquisa com um viés com uma sobre-representação de pessoas de classe média e alta e de áreas urbanas.

O objetivo de apresentar três versões distintas do instrumento de coleta de dados para a pesquisa de satisfação é o de flexibilizar o trabalho de pesquisa. As três versões permitem que o desenvolvimento de uma pesquisa nacional ampla ou uma pesquisa focada em apenas um posto de atendimento. A escolha do instrumento deve ser realizada de acordo com os objetivos da pesquisa e com a disponibilidade de recursos humanos, financeiros e tempo. Uma pesquisa residencial, em geral, demanda mais tempo e recursos humanos e financeiro, mas também permite a investigação de um número maior de variáveis, uma vez que a entrevista pode ser mais longa. Já a entrevista telefônica pode ser realizada em um espaço de tempo inferior e com menos recursos, contudo, ela precisa ser curta para evitar um número elevado de desistência que pode inviabilizar a conclusão da pesquisa. Por fim, a pesquisa nos locais de atendimento, podem ser realizadas com poucos recursos e com um cronograma mais flexível, mas o instrumento também não pode ser extenso.

Neste contexto, o Instrumento de Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Saneamento englobará módulos temáticos flexíveis, de forma que o gestor ou a Secretaria possa optar em aplicar o questionário como um todo ou apenas módulos específico. Além disso, como o Instrumento possui o objetivo de ser geral, podendo ser aplicado à diversos contextos e as cinco regiões do país espera-se como um dos

produtos do software a possibilidade de criar perguntas. Por exemplo, é possível que um posto de atendimento de saneamento possua uma demanda muito específica de sua localidade. Neste caso, o gestor com o auxílio do programa poderá criar perguntas.

Por fim, o Instrumento também apresentará dimensões distintas para as abordagens do setor como um serviço e como um produto. Considera-se que as dimensões de satisfação sejam outras, tendo em vista a diferença da natureza do relacionamento do usuário com o setor de saneamento, de acordo com a modalidade: serviço ou produto.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

4.1 – Desenvolvimento do módulo geral do instrumento de pesquisa de satisfação

Neste módulo serão operacionalizados conceitos gerais de satisfação que servirão como um parâmetro geral de avaliação. O ideal é que este módulo seja obrigatório em todas as versões dos questionários, para que se tenha uma medida comparável entre regiões ou postos de atendimento.

Será investigado, de acordo com os resultados da análise do Plano Conceitual, a necessidade da divisão ou não do módulo geral nas quatro áreas do saneamento, a saber: água, esgoto, RSU e MAP. É possível que esta divisão seja necessária para que a análise comparativa entre as operadoras dos quatro serviços seja mais robusta.

4.2 – Desenvolvimento dos módulos temáticos do instrumento de pesquisa de satisfação

1. As dimensões dos módulos geral e temáticos do instrumento de pesquisa de satisfação serão desenvolvidos, sobretudo, a partir da caracterização do setor de saneamento e seus usuários desenvolvidos no Produto 2.
2. A operacionalização do conceito de satisfação, adaptado ao setor de saneamento, será realizada a partir da discussão metodológica sobre satisfação de usuários de serviços públicos. Nesse caso, a partir da operacionalização do conceito de satisfação serão estabelecidas as medias de mensuração de satisfação adequadas ao setor de saneamento.
3. A escolha das medições será baseada na definição das estatísticas pretendidas que serão expostas nos relatórios analíticos. O ideal é trabalhar com

estatísticas relativamente simples, para que todos os envolvidos com a pesquisa de satisfação possam entender o resultado da pesquisa. Isto não significa trabalhar com dados menos robustos, mas sim de fácil entendimento. Quando todos os envolvidos são capazes de entender o resultado, as mudanças gerenciais tornam-se mais fáceis.

4. Definição dos planos tabulares e demais resultados da análise de dados.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- O produto 02 deverá estar completo para a operacionalização do Instrumento.

PRODUTO P04 – Documento técnico sobre o andamento e acompanhamento da pesquisa e oficina.

5.1 – Documento técnico: acompanhamento da pesquisa

Será elaborado um documento técnico para ser discutido durante a oficina que será realizada em conjunto com os demais consultores e a equipe da Secretaria. O principal objetivo desta oficina é consolidar o trabalho desenvolvido até este ponto da pesquisa e ao mesmo tempo interagir com as atividades dos demais consultores.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

1. Consolidação das informações sobre o desenvolvimento do instrumento de pesquisa de avaliação do usuário do setor de saneamento.
2. Consolidação do desenho do sistema de avaliação.
3. Discussão com a equipe da Secretaria e com o consultor 2 acerca do planejamento da Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saneamento;
4. Discussão sobre os próximos produtos;

5.2 - Realização da Oficina 02

A partir do documento de acompanhamento será organizado uma Oficina de discussão com os demais participantes do projeto, de forma a consolidar os trabalhos desenvolvidos.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- Produtos 03 e 04.

PRODUTO P05 – Pré-Testes do Instrumento de Avaliação

Por se tratar de um trabalho inovador com a operacionalização de conceitos abstratos e complexos, será realizado um pré-teste dos instrumentos de pesquisa desenvolvido nas etapas anteriores do projeto. O pré-teste consistiu-se em um excelente instrumento de análise para se verificar o funcionamento dos enunciados e das escalas que serão operacionalizadas nos questionários.

Para testarmos a confiabilidade do instrumento de coleta de dados realizaremos alguns testes estatísticos que possibilitará uma avaliar do funcionamento das perguntas contidas no questionário. Dentre as estatísticas utilizadas podemos citar o uso da média, desvio padrão e coeficiente de variação.

Além da avaliação do entendimento dos entrevistados, por meio de técnicas estatísticas o pré-teste também contará com uma bateria de perguntas a serem respondidas pelos entrevistadores. O objetivo dessa bateria é avaliar como os entrevistados estão entendendo o questionário, quais são suas reações e se existem questões que geram dúvidas. É importante ressaltarmos que entrevistadores experientes percebem o entendimento ou as dificuldades dos entrevistadores pelo som da voz, o tempo para responder as perguntas, suas expressões e etc. Com isso podemos perceber como os entrevistados estão entendendo o questionário e que itens ou partes dos questionários apresentam maiores dificuldades cognitivas.

O pré-teste também contará com reuniões que serão realizadas entre o consultor responsável pela pesquisa e a equipe de entrevistadores. Nestas reuniões serão explorados itens que não tenham sido contemplados na bateria de perguntas elaboradas para os entrevistadores. Possíveis aspectos problemáticos da coleta de dados ou do instrumento de coleta de dados.

Estão previstas três rodadas de pré-testes para a consolidação do Instrumento de Coleta de Dados. O objetivo é formar uma equipe de entrevistadores que participem das três rodadas, de forma que eles possam contribuir para o aperfeiçoamento do instrumento de forma consistente. Em cada uma dessas rodadas apresentaremos versões distintas do enunciado das perguntas e das escalas de satisfação, de forma que seja possível comparar os resultados entre as distintas versões.

Por fim, ressalta-se que além do pré-teste e do relatório técnico com os resultados estatísticos, também será produto desta etapa possíveis aperfeiçoamentos no Instrumento de Pesquisa entregue anteriormente por esta consultoria. Assim, caso seja detectado, durante o pré-teste, que a operacionalização de alguma variável precisa ser aperfeiçoada, o produto 03 será revisado. Destaca-se, ainda, que este é um procedimento comum em pesquisas que contam com a elaboração de questionários complexos que envolvem a operacionalização de conceitos específicos e de muitas variáveis.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

6.1 - Pré-teste do instrumento de avaliação desenvolvido:

1. Definição da amostra para o pré-teste;
2. Avaliação cognitiva da metodologia desenvolvida;
3. Avaliação cognitiva dos instrumentos de coleta de dados;
4. Avaliação dos resultados pretendidos.
5. Aperfeiçoamento do Instrumento de Pesquisa, caso seja necessário.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- Produtos 02 e 03.

PRODUTO P06 – Material para capacitação

Nesta etapa será desenvolvido todo o material de suporte para a realização da pesquisa de satisfação na área de saneamento. Este material auxiliará os gestores de saneamento durante a execução da pesquisa de satisfação do setor.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

7.1 – Manual metodológico de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de saneamento

1. Consolidação do manual metodológico de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de saneamento, a partir dos produtos desenvolvidos anteriormente, contendo:
 - síntese da discussão conceitual;
 - dimensões a serem avaliadas no setor de saneamento, assim como a adaptação da pesquisa de satisfação ao setor;
 - etapas da pesquisa de satisfação;
 - planos amostrais;
 - questionários padrão dos módulos gerais e específicos;
 - plano de tabulação dos dados e dos resultados das análises de dados; interpretações dos resultados.

7.2 – Material para execução da pesquisa

1. Consolidação do manual de auxílio à execução da pesquisa contendo:
 - Manual do entrevistador: manual padrão com informações sobre a pesquisa de satisfação; seleção dos entrevistados, ética na pesquisa de campo, modelos dos questionários a serem aplicados; instruções sobre comportamento dos entrevistadores.
 - Manual dos supervisor: manual padrão com todas as informações do manual do entrevistador e instruções sobre o trabalho de supervisão de campo;
 - Manual dos coordenador: manual padrão com todas as informações do manual do supervisor e instruções sobre o trabalho de coordenação da pesquisa;

PRODUTO P07 – Capacitação

Para que os gestores do setor de saneamento possam entender o processo de pesquisa de satisfação e possuam acesso ao conhecimento desenvolvido nesta

pesquisa, ao final, será realizado um curso de no máximo 24 horas aula. O curso abordará todas as etapas da pesquisa de satisfação e apresentará exemplos concretos, de forma a facilitar o entendimento dos gestores.

8.1 – Curso de capacitação

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- Instrumento de pesquisa de satisfação
- Manuais elaborados durante a pesquisa

PRODUTO P08 – Resumo Executivo

O último produto será a apresentação de um resumo executivo contendo os principais resultados do projeto de pesquisa. Este documento apresentará os objetivos da pesquisa de satisfação no setor de saneamento e um resumo de todos os produtos elaborados por esta consultoria. Dessa forma, este produto apresentará os principais argumentos e resultados desenvolvidos durante o projeto de pesquisa.