



SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO NO SANEAMENTO – SASS

ASPECTOS METODOLÓGICOS

**Pesquisa Nacional de Avaliação de Satisfação do Usuário dos Serviços de
Saneamento**

INTRODUÇÃO

PRODUTO: P01 – Plano de Trabalho Individual

Este plano de trabalho possui como objetivo especificar as atividades e serviços objeto da contratação do consultor responsável por desenvolver uma Pesquisa Nacional de Avaliação de Satisfação do Usuário dos Serviços de Saneamento. Este trabalho está englobado em um projeto amplo em desenvolvimento pela Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental, cujo objetivo é desenvolver um Sistema de Avaliação de Satisfação no Saneamento – SASS. Dentro deste contexto, o presente trabalho será realizado de forma integrada com os demais consultores.

Constitui-se escopo desta consultoria as seguintes atividades:

- A elaboração de um desenho de pesquisa de satisfação nacional para o setor de saneamento;
- Adequação do Instrumento de Coleta de Dados, desenvolvido por outro consultor, para a pesquisa nacional;
- Acompanhamento da pesquisa de satisfação nacional;
- Análise dos resultados da pesquisa nacional.

O presente documento refere-se ao primeiro produto desta consultoria, no qual será detalhado as atividades listadas acima, apresentando a estratégia de execução da pesquisa.

PRODUTO: P02 – Desenho da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Usuários de Saneamento

Esta etapa contemplará o desenvolvimento da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Usuários de Saneamento, que será consolidado em um Termo de Referência. Este documento apresentará as diretrizes da pesquisa nacional, ou seja, as informações necessárias para que a Secretaria possa contratar uma empresa para a execução do trabalho de campo.

O trabalho desta fase deverá ocorrer em sintonia com o documento conceitual desenvolvido pelo consultor responsável pelo Plano Conceitual e Instrumento de Pesquisa de Satisfação. O documento conceitual elaborado consultor 1 será operacionalizado nesta etapa.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

2.1 – Elaboração de Termo de Referência para contratação de pesquisa de campo e aplicação do instrumento de coleta de dados

O termo de referência com base em especificações apresentadas no documento conceitual elaborado pelo Consultor 1 será a base para a contratação da empresa que realizará o trabalho de coleta de dados. O documento abordará os seguintes temas:

- Apresentação dos objetivos da pesquisa nacional, abordando aspectos conceitual desenvolvido no produto 2 do consultor 1;
- Metodologia que deverá se adotada pela empresa responsável pela coleta de dados para a pesquisa nacional como, por exemplo, pesquisa residencial do tipo survey, tipo de amostra, métodos de seleção dos domicílios, entre outros;
- Critérios mínimos para supervisão do trabalho de campo, entre outros;

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- Documento conceitual do Sistema de Avaliação elaborado pelo consultor 1[Produto 02 – plano conceitual], contendo:
 - Compilação da literatura sobre avaliação de satisfação de usuários de serviços e produtos do setor público.
 - Adaptação da literatura conceitual compilada às características do setor de saneamento. Compilação da literatura metodológica sobre avaliação de produtos e serviços do setor público.
 - 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.
 - Adaptação das técnicas de avaliação de satisfação ao setor de saneamento.

PRODUTO: P03 – Dimensões da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saneamento e Avaliação do Instrumento

O desenho da pesquisa nacional será desenvolvido nesta etapa, através da definição do número de questionário, distribuição entre as regiões, estratégia para execução do trabalho de campo, entre outras atividades. Neste sentido, um dos produtos desta etapa será a definição do desenho completo da pesquisa nacional que será realizada pela empresa contratada com base no termo de referência apresentado na etapa anterior.

Como o instrumento de coleta de dados desenvolvido pelo consultor 1 será abrangente e com duração de aproximadamente uma hora (1hr), o questionário também deverá ser adaptado para a pesquisa nacional de satisfação. A adaptação do questionário será realizada em comum acordo com a equipe da Secretaria. A seguir será apresentado o detalhamento das atividades desta etapa.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

3.1 – Definição das Dimensões da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saneamento

Como será realizada uma pesquisa nacional residencial, a abordagem metodológica será a do setor de saneamento como provedor de produtos como, por exemplo, a água fornecida às residências, em oposição a um serviço prestado pelas agências de atendimento dos setores.

A definição das dimensões da pesquisa nacional de satisfação dos usuários dos serviços de saneamento será realizada com base na identificação e no levantamento das principais características das características do setor de saneamento no Brasil:

- natureza dos produtos de saneamento;
- organização da gestão do setor de saneamento;
- relação com os usuários do setor de saneamento;
- tipos de produtos oferecidos pelo setor
- abrangência dos produtos, entre outros.

Para consolidação do documento será identificadas as dimensões da avaliação de satisfação dos usuários abordadas pela literatura de satisfação de usuários de serviços e produtos do setor público. Desta forma, o desenho da pesquisa nacional de satisfação será consolidado a partir das especificações da literatura de satisfação e das características do setor de saneamento no Brasil. Por fim, destaca-se também que as principais características dos usuários do setor de saneamento no país também serão consideradas para a elaboração final do documento.

3.2 – Adequação do instrumento da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saneamento

Como citado anteriormente, o instrumento de coleta de dados desenvolvido pelo consultor 1 também será adaptado para a realização da pesquisa nacional. Como o consultor 1 também apresentará um instrumento para a realização de pesquisas que abordem as características do setor de saneamento como um produto, esta adaptação deverá considerar, principalmente, temas relacionados ao desenho da pesquisa desenvolvido nesta etapa, tais como: cronograma para a coleta de dados; duração das entrevistas, tipo de amostra, entre outros.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

1. Documentos sobre o setor de saneamento;

2. Listagem de todos os usuários do setor de saneamento no Brasil (informações do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística);
3. Banco de informações com a caracterização dos usuários do setor de saneamento no Brasil.
4. Documento conceitual do Sistema de Avaliação elaborado pelo consultor 1[Produto 02 – plano conceitual]
 - 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.

PRODUTO: P04 – Execução da Oficina

O material desenvolvido até o presente momento será apresentado e discutido com os demais consultores e a equipe da Secretaria de Saneamento Ambiental. O objetivo será consolidar as informações e os documentos elaborados até o momento para que em seguida a pesquisa nacional seja executada.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

4.1 – Elaboração da Oficina 02

Elaboração de material para apresentação na segunda Oficina do Projeto, com o objetivo de discutir e consolidar a execução da pesquisa nacional. Será apresentado os produtos realizados até a presente etapa, difundido o conhecimento produzido com os demais consultores do projeto e coletando informações e sugestões para as demais etapas desta consultoria.

PRODUTO: P05 – Execução da Pesquisa de Avaliação

A principal atividade desta etapa consiste no acompanhamento da execução da Pesquisa Nacional de Satisfação do Serviço de Saneamento. O objetivo deste acompanhamento é garantir o cumprimento dos aspectos metodológicos expostos no termo de referência elaborado para a contratação da empresa que executará o

trabalho de campo. Nesta etapa haverá um contato constante com a empresa que executará o trabalho de campo, também serão realizadas reuniões com a equipe da Secretaria e a empresa contratada. Ao final da etapa, será elaborado um parecer técnico que avaliará o desempenho da empresa contratada para a coleta de dados.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

5.1 – Discussão dos conceitos e medições de satisfação, adaptado para a pesquisa nacional.

1. Consolidação das dimensões dos módulos geral e temáticos do instrumento de pesquisa de satisfação serão desenvolvidos a partir do documento conceitual do Sistema de Avaliação.
2. Consolidação da operacionalização do conceito de satisfação, adaptado ao setor de saneamento.

5.2 – Acompanhamento de execução da pesquisa de satisfação, utilizando o Sistema de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços de Saneamento.

1. Parecer técnico abordando os elementos e requisitos definidos nos termos de referência [Produto 02].

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- Produtos 02, 03, 04.

PRODUTO: P06 – Relatório Parcial de Pesquisa

Ao término do trabalho de coleta de dados, executado pela empresa terceirizada, será elaborado um relatório parcial com os resultado da pesquisa. Serão apresentadas apenas estatísticas descritivas sobre os dados coletados, as análises substantivas do resultado da pesquisa serão elaboradas na próxima etapa desta consultoria.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

6.1 – Relatório tabular e gráfico

Será elaborado um relatório tabular e gráfico com os principais resultados da pesquisa de satisfação nacional. Este relatório será apenas descritivo e será utilizado como base para a elaboração do relatório analítico da próxima etapa, na qual será elaborada uma discussão substantiva dos resultados da pesquisa.

PRODUTO: P07 – Relatório Final Analítico

Na última etapa da pesquisa, será apresentado um relatório analítico da pesquisa nacional de satisfação do setor de saneamento. Neste relatório serão analisados os principais resultados da pesquisa e englobará as informações mais importantes contidas no relatório tabular e gráfico. Ao contrário do produto anterior, este documento apresentará uma discussão analítica dos resultados com interpretações das tabelas e gráficos.

ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES

7.1 – Relatório da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saneamento.

Elaboração de um texto analítico, com a interpretação dos resultados da pesquisa. O texto será apresentado já em formato para publicação em periódicos especializados na área de satisfação, saneamento ou pesquisa social, contendo citações da literatura e bibliografia.