

A close-up photograph of a hand holding a glass of water, with water splashing and bubbling. The entire image has a strong blue color cast. The text is overlaid on the left side of the image.

Instituto Trata Brasil

PESQUISA SOCIAL

**Avaliação dos Benefícios do Saneamento Básico em
Comunidades Socialmente Vulneráveis**



GERAL CONSOLIDADO

MANAUS – AM

- Apresentação
- Metodologia
- Caracterização dos domicílios e das famílias
- Perfil demográfico e socioeconômico
- Serviço de Abastecimento de Água
- Saúde e Qualidade de Vida
- Participação Social, melhorias para comunidade e meio ambiente
- Recomendações para Águas de Manaus

PESQUISA SOCIAL ITB – AEGEA: CONSOLIDADO – MANAUS (AM)

Iniciativa

Instituto Trata Brasil em parceria com Águas de Manaus.

Período de Realização

21 de junho a 21 de julho de 2021.

Universo

4.152 domicílios identificados no perímetro definido como palafitas, becos e Rip Rap's dos bairros Compensa, Redenção e Cachoeirinha, tendo como referência listagem cadastral e mapas fornecidos pela Águas de Manaus.

Objetivo

Captar a percepção da população alvo do estudo (adultos maiores de 18 anos) e residentes de Compensa, Redenção e Cachoeirinha, bairros localizados no Município de Manaus (AM), sobre a qualidade de vida e condições de saúde em dois períodos específicos e recentes do bairro.

Analisar a percepção dos moradores, com relação à saúde e qualidade de vida, em dois momentos distintos: antes e depois da chegada do serviço de abastecimento de água no bairro.

Método de levantamento de dados e informações

Pesquisa Survey com coleta das informações em um período de tempo único e determinado (tipo interseccional), porém com investigação ao tempo presente e passado (tipo aproximação longitudinal).

Coleta de dados e informações

Utilização de questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas, e realizado através do método de entrevista pessoal, utilizando ferramentas digitais (tablets e plataforma com questionário on-line).

Para aplicação do questionário, o ITB teve como premissa envolver membros da própria comunidade local, que foram indicados pelas lideranças dos bairros e previamente treinados para a realização das entrevistas.

Desenho Amostral

Do universo total dos domicílios selecionados (becos, rip rap e palafita), foi definida a amostra de **848** questionários aplicados para atingir um nível de 95% de confiabilidade com margem de erro de 5%.

Porém para termos uma margem de segurança, foi trabalhado em campo um acréscimo de 20% na amostragem, tendo como meta final o total de **1.018** questionários.

Ao término de período de entrevistas foram realizados **1.046**, reduzindo a margem de erro para 2.67%, mantendo 95% de confiabilidade.

Apresentação dos resultados

Para apresentar os resultados foram elaborados gráficos ilustrativos para as perguntas quantitativas. Os dados dos gráficos são apresentados em porcentagem, e para obter uma melhor diagramação os valores foram arredondados. Em alguns gráficos a soma das porcentagens pode resultar em 99% ou 101% devido ao arredondamento, mesmo assim não altera a representatividade dos cálculos obtidos.

Para as perguntas qualitativas (com resposta livre em forma de texto) foram elaboradas nuvens de palavras, que destacam as principais palavras mais citadas nas respostas das perguntas abertas, e seleção das frases mais significativas.

Foi realizada uma análise contextual para cada tema, apresentando os principais resultados.

OBSERVAÇÕES DE CAMPO

O trabalho em campo foi realizado com 3 equipes, uma por bairro, coordenado por um líder local (indicado pela Águas de Manaus) e gerido pela equipe de trabalho do Trata Brasil. Durante o período da aplicação dos questionários foram observadas algumas situações que serão relatadas abaixo:

SEGURANÇA

- O fator segurança foi bastante relatado pelos coordenadores da equipe local, em muitos momentos houve dificuldade para circular em determinados horários nas áreas de domínio do tráfico.
- Foi comum também encontrar residências trancadas e moradores evitando contato externo. Acreditamos que esse comportamento pode ter sido influenciado pelos recentes ataques criminosos que ocorreu na véspera do estudo, na cidade da Manaus e também pela pandemia da Covid-19 em curso.

LOCALIZAÇÃO

- Notamos que as equipes de voluntários de cada bairro, formadas pelos coordenadores (líderes comunitários indicados pela Águas de Manaus), se concentravam, na maioria das vezes, em apenas uma das áreas a ser estudada em cada bairro ou até mesmo nem moravam nas áreas (RIP-RAPs, Palafitas e Becos), apesar de morar no mesmo bairro, como o caso do bairro COMPENSA. Em alguns momentos isso gerou dificuldade para acessar essas regiões. Um líder de uma área não necessariamente tem influência ou até mesmo conhece as demais. Essa característica local foi mais um fator de complexidade do estudo e da aplicação dos questionários em campo.
- Nesse cenário foi muito importante a participação das líderes da Pastoral da Criança (especialmente no bairro do Compensa), do apoio dos colaboradores da Setorizada da Águas de Manaus (especialmente no bairro Redenção) e também do trabalho de divulgação com carro de som, informando a população local sobre a realização do estudo.

DIFICULDADE DE IDENTIFICAÇÃO EXATA DOS ENDEREÇOS

- Depois de iniciado o trabalho em campo, observamos que não seria possível aplicar os questionários baseando-se nos endereços que constavam nas listagens fornecidas pela empresa. Na prática, era comum existir no mesmo bairro mais de um beco com nome e numeração igual, porém em localidades diferentes e distintas entre si. Também foi comum encontrar uma residência identificada por 2 ou mais endereços diferentes. Ficou definido que seria utilizado o número do hidrômetro como referência, que são os registros mais confiáveis para identificar as residências, conforme orientação da própria empresa.
- Apesar da resistência de alguns moradores em responderem a pesquisa e por todas outras questões citadas acima, as equipes trabalharam unidas e dedicadas, se empenharam bastante e conseguiram cumprir a amostragem proposta para o estudo em uma prazo inferior ao previsto no cronograma.

CARACTERIZAÇÃO DOS DOMICÍLIOS E DAS FAMÍLIAS

GRÁFICO 1 - Há quanto tempo você e sua família moram no bairro?

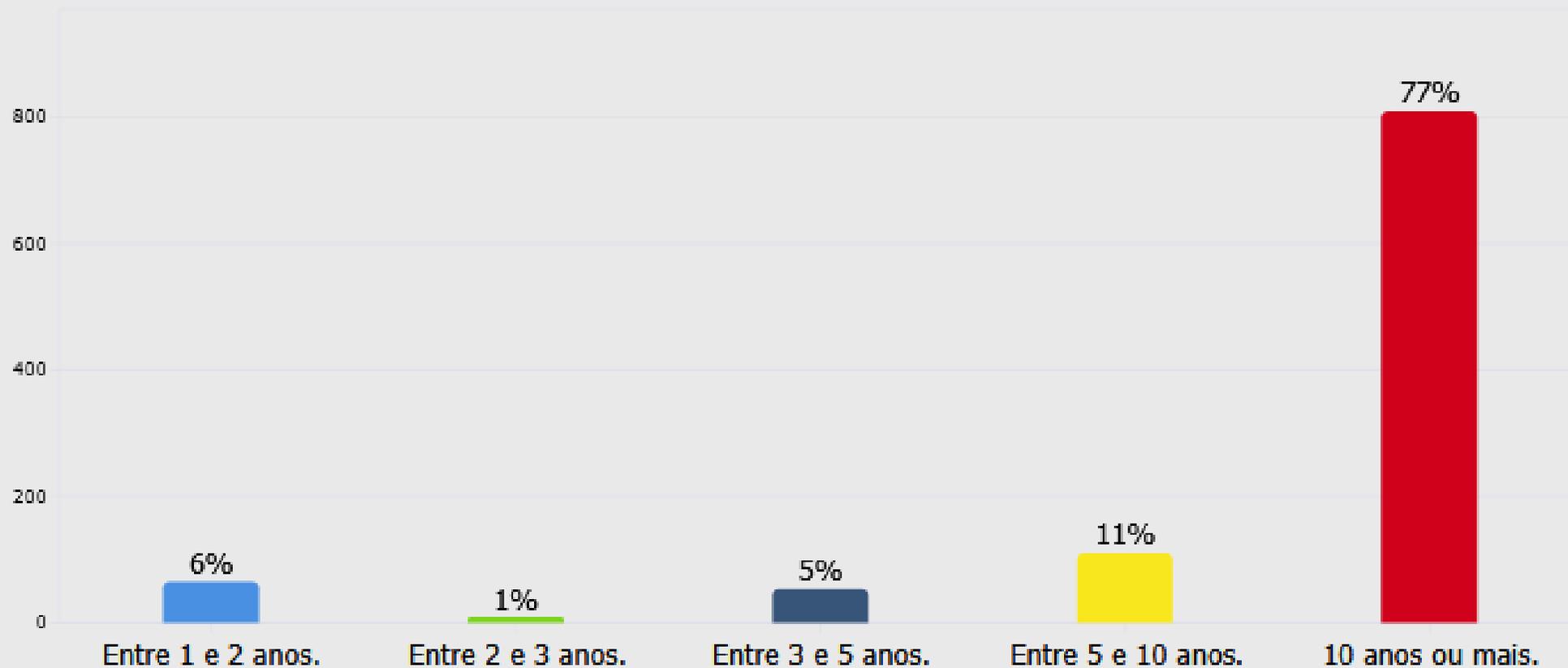


GRÁFICO 2 - MATERIAL PREDOMINANTE NA CONSTRUÇÃO DA MORADIA

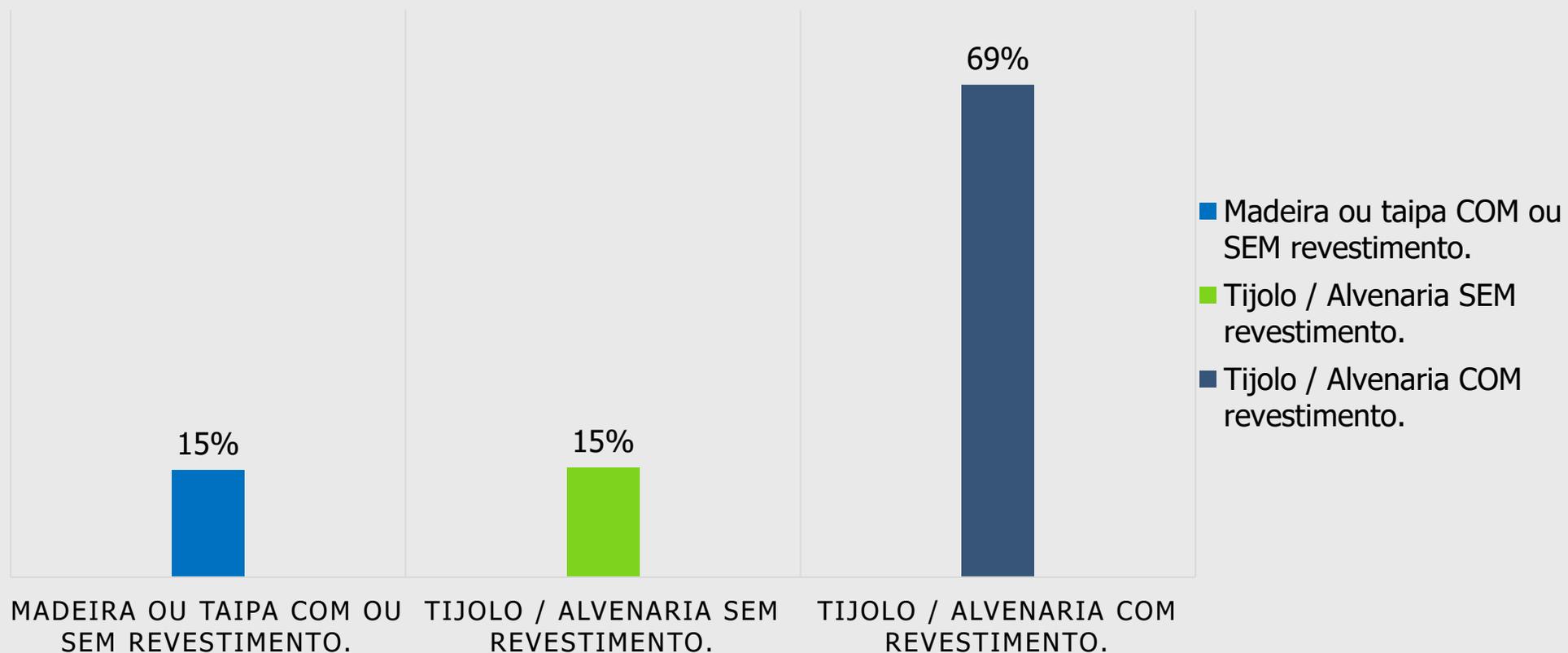


GRÁFICO 3 - Domicílios que possuem caixa d'água.



GRÁFICO 4 - Destinação do esgoto dos domicílios.

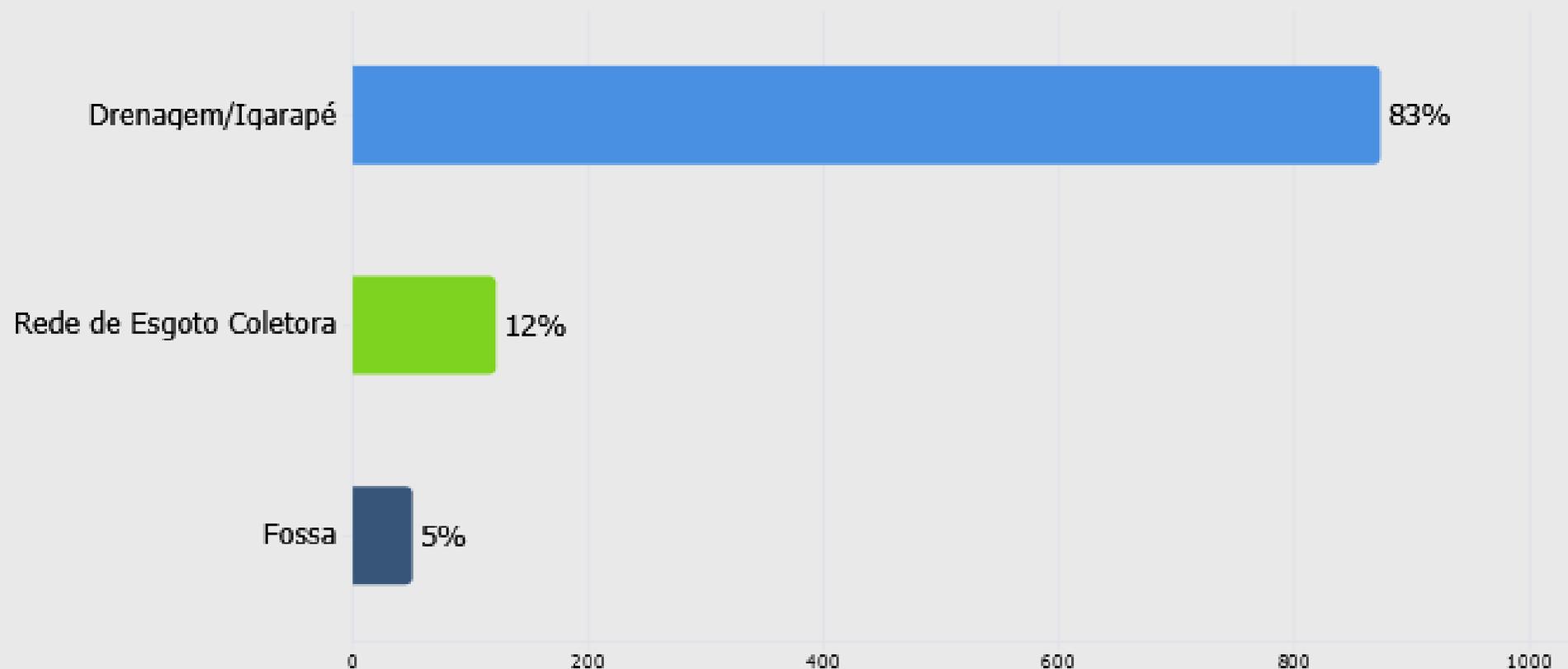


GRÁFICO 5 - Acesso à ENERGIA ELÉTRICA nos domicílios.

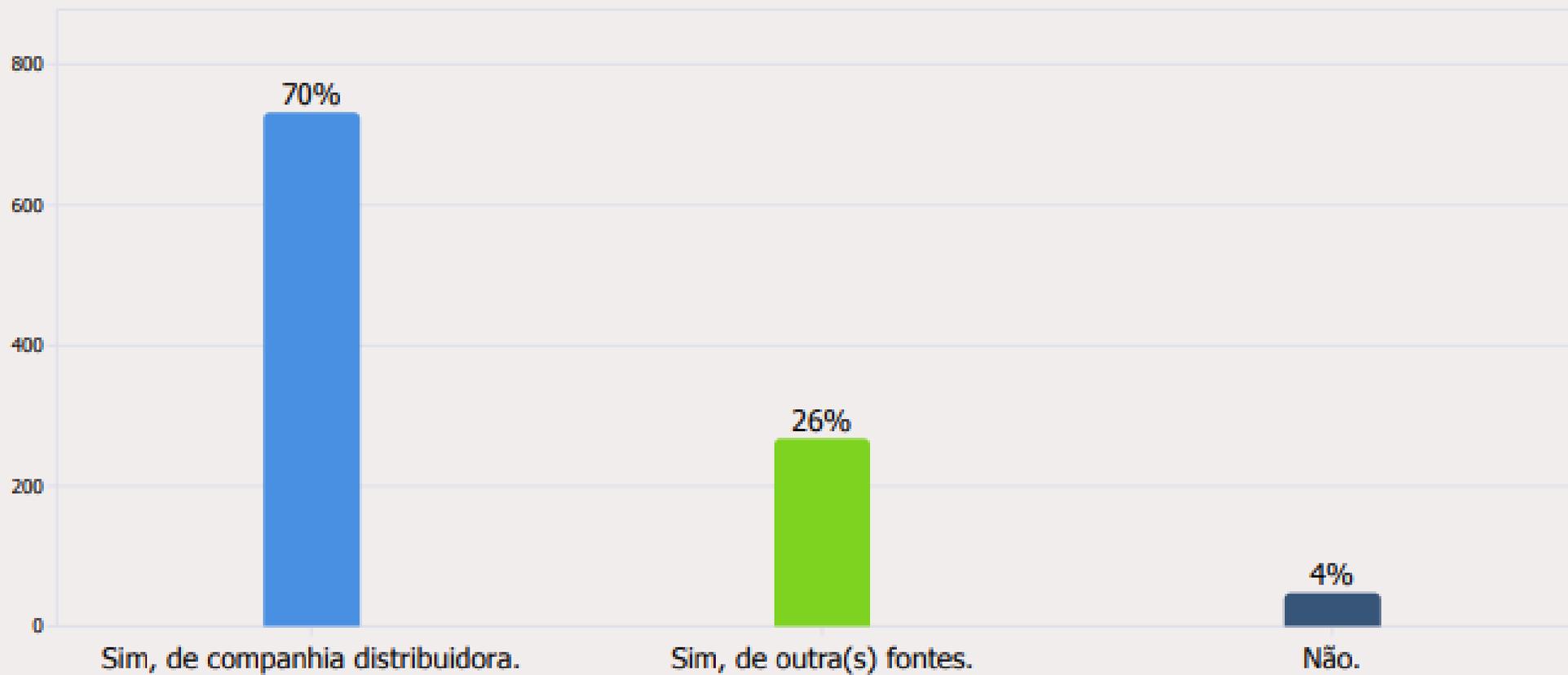


GRÁFICO 6 - Quantidade de DORMITÓRIOS/QUARTOS de dormir existentes nos domicílios.

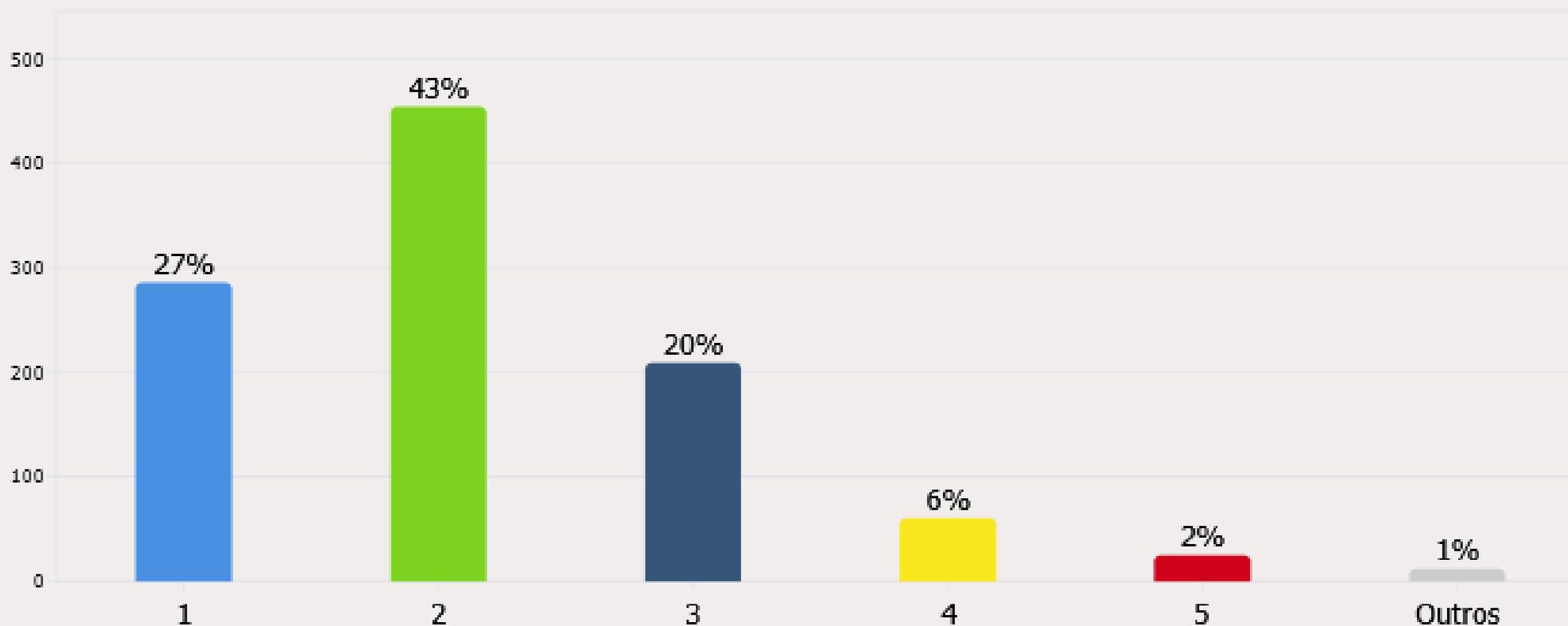


GRÁFICO 7 - Quantidade de banheiros de uso exclusivo dos moradores existentes nos domicílios.

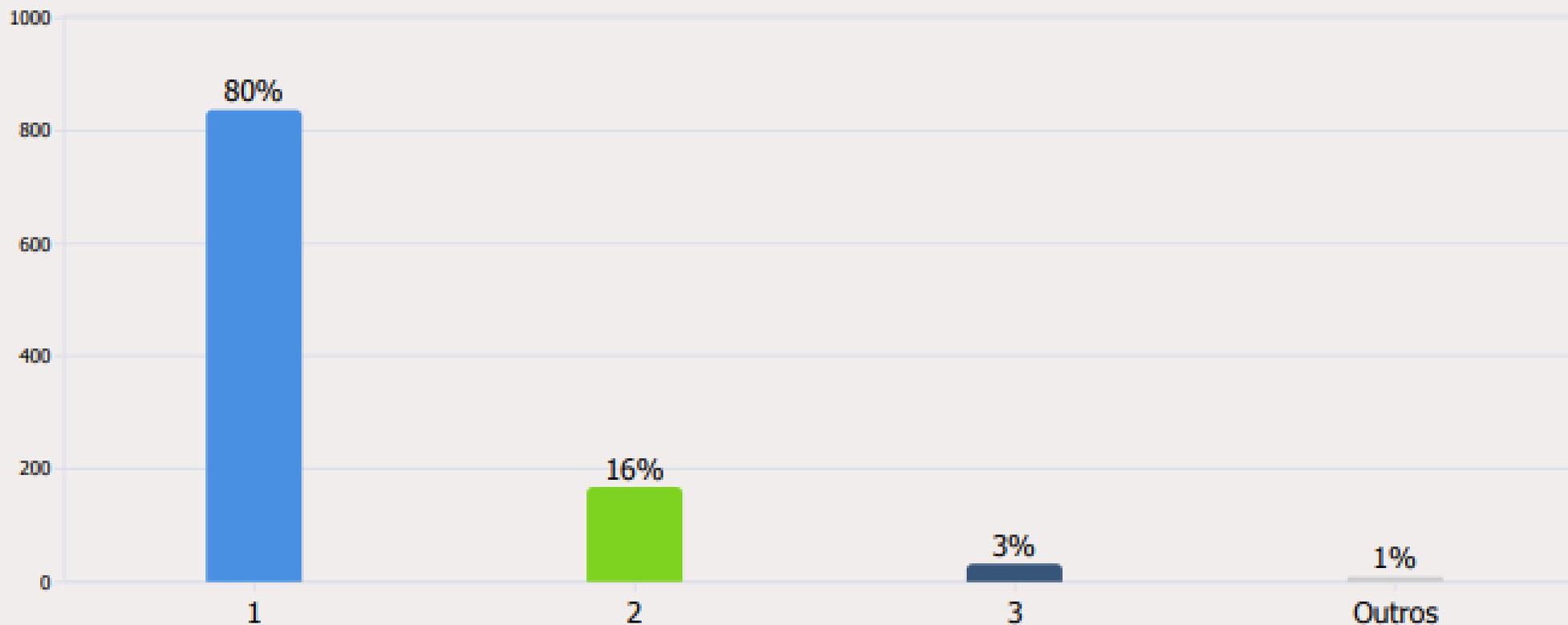


GRÁFICO 8 - Número de moradores por domicílio.

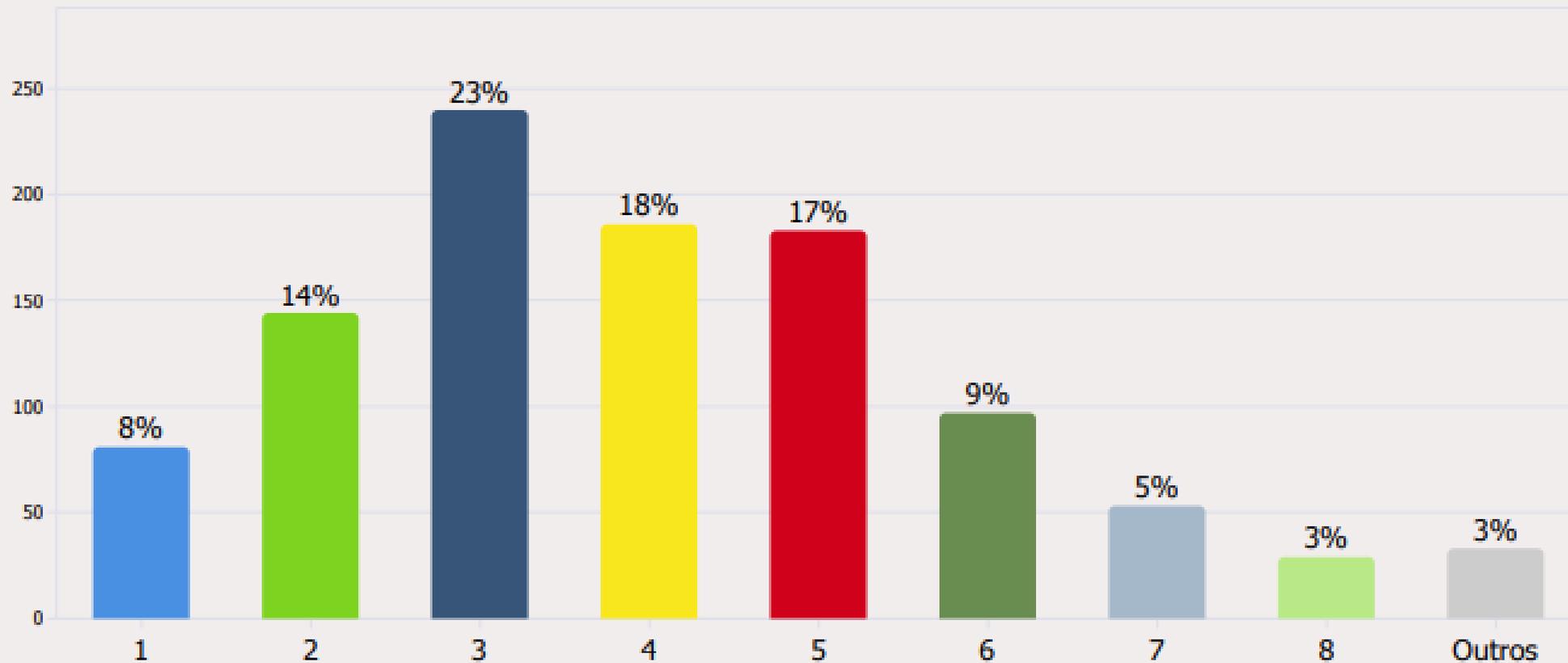


GRÁFICO 9 - Segmento etário das pessoas residentes nos domicílios.

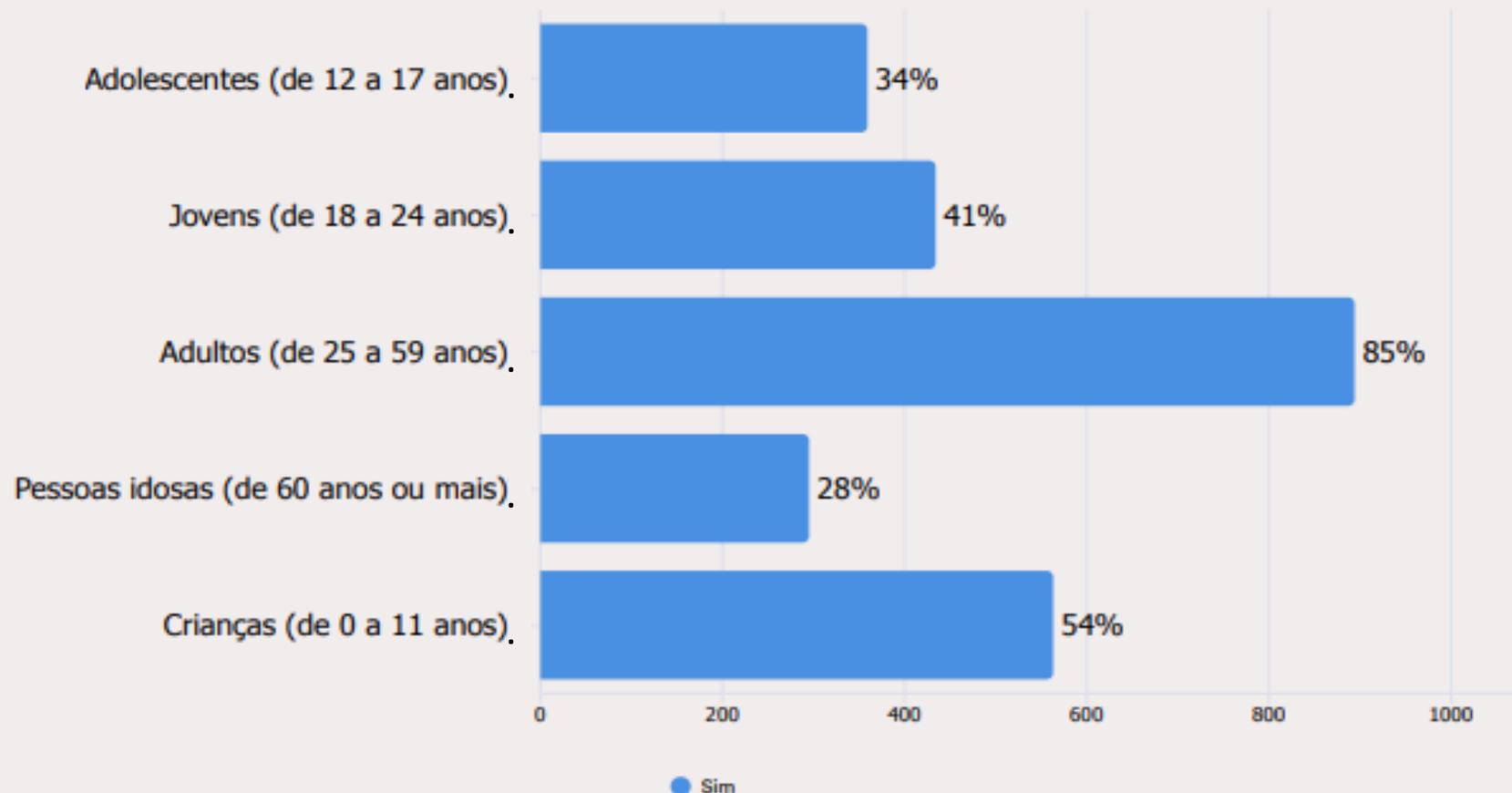


Gráfico 10 - Moradores com 14 anos ou mais, residentes do domicílio que:

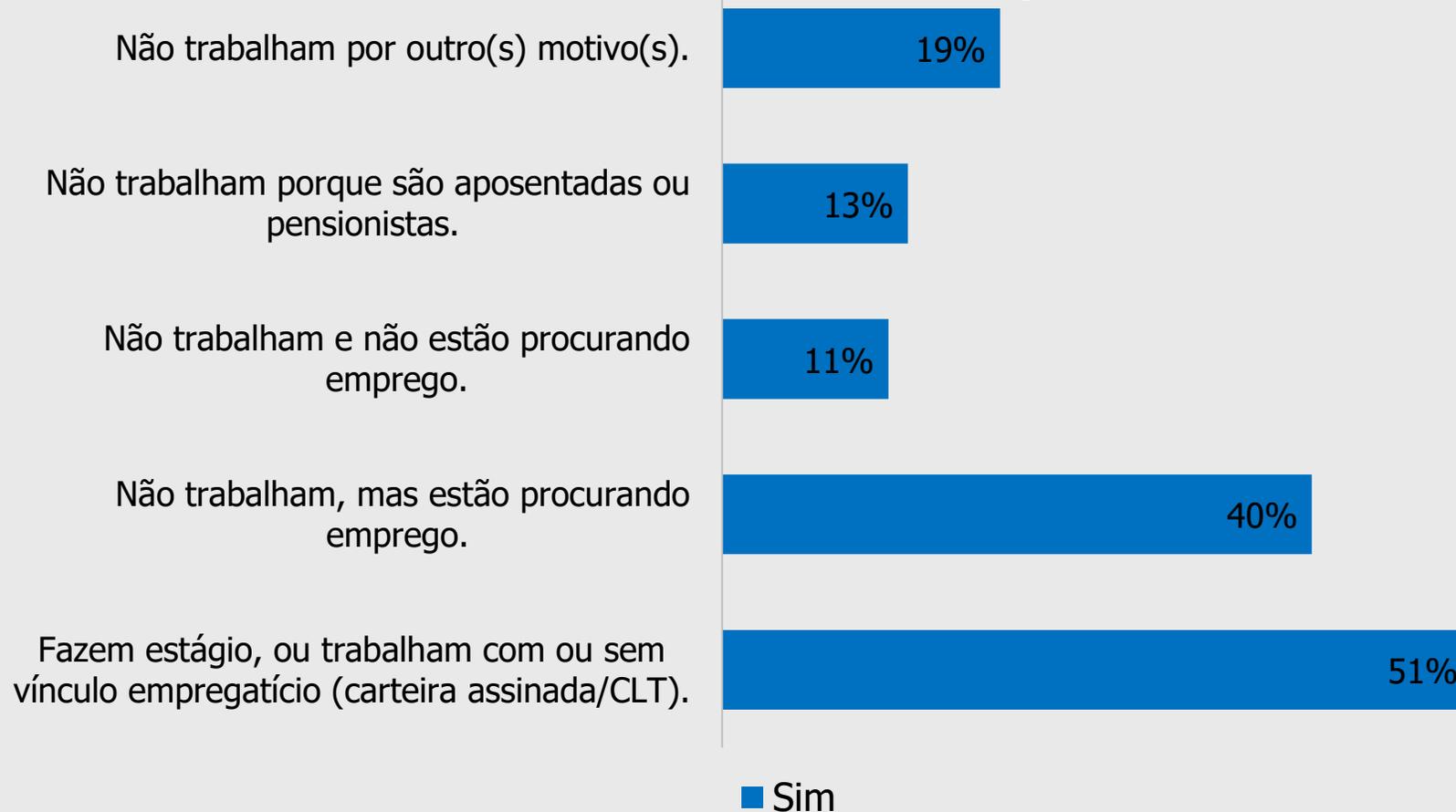


GRÁFICO 11 - Inscrição em programas sociais e/ou recebimento de BENEFÍCIOS GOVERNAMENTAIS:

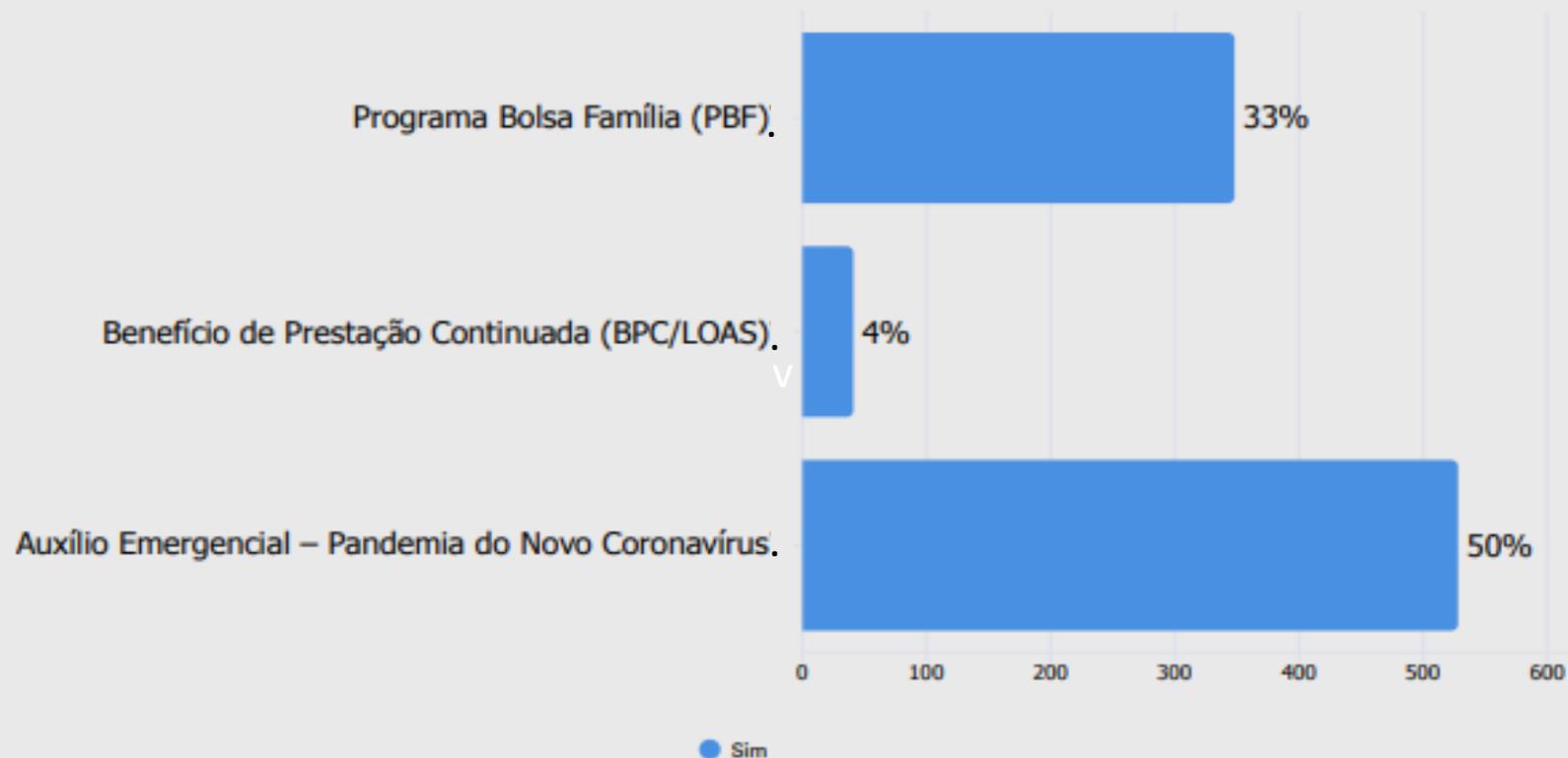


GRÁFICO12 - Soma de todos os rendimentos do domicílio.

MÉDIA	R\$ 817,50
MENOR VALOR	R\$ 101
MAIOR VALOR	R\$ 40.000,00

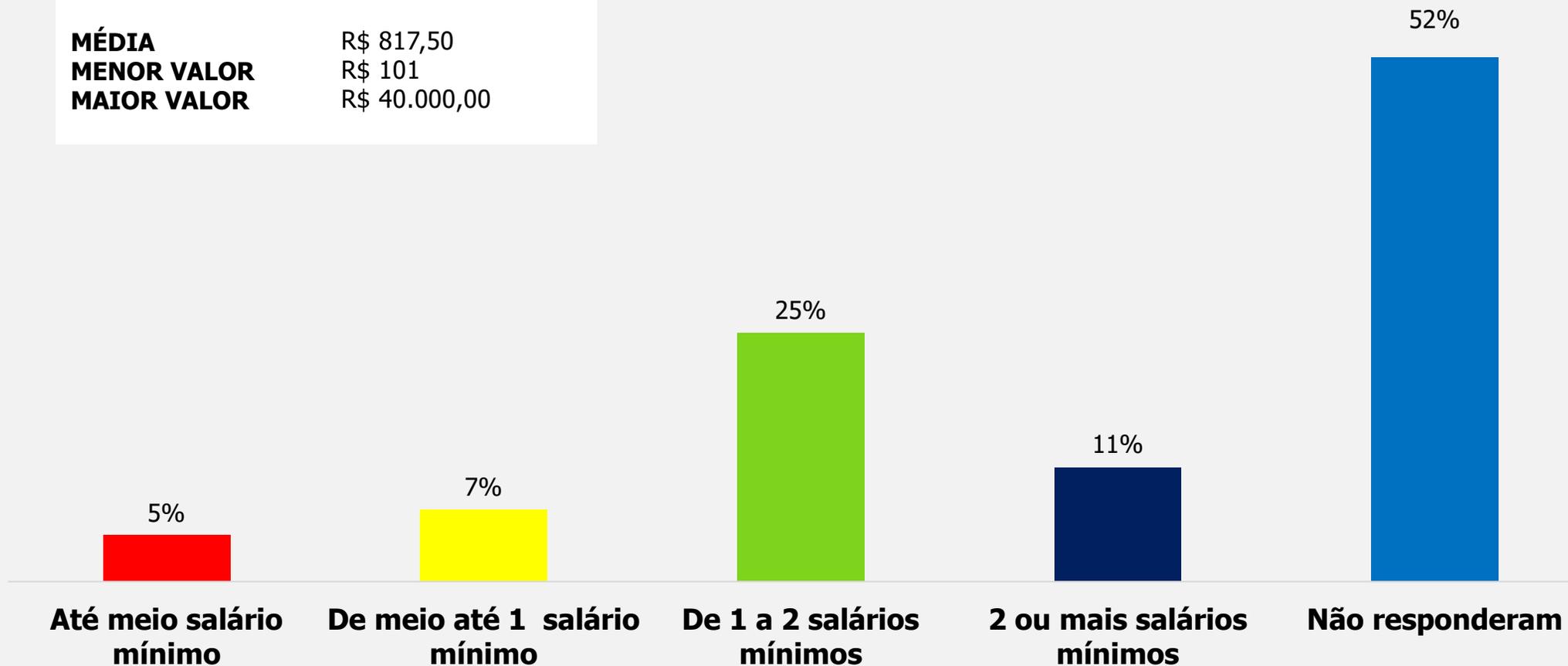


GRÁFICO 13 - Quantidade de pessoas que contribuíram para a renda familiar dos domicílios no último mês (junho).

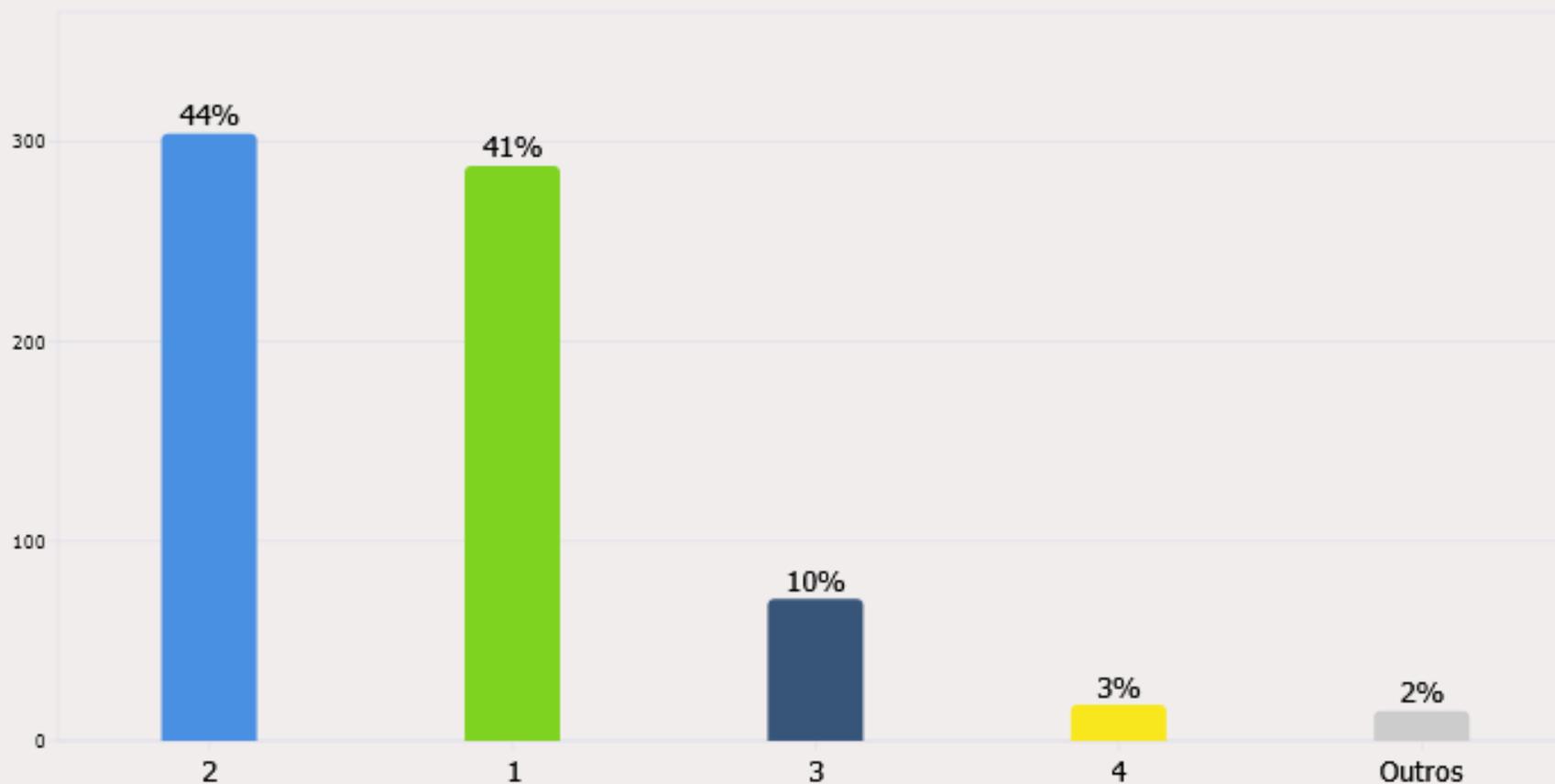
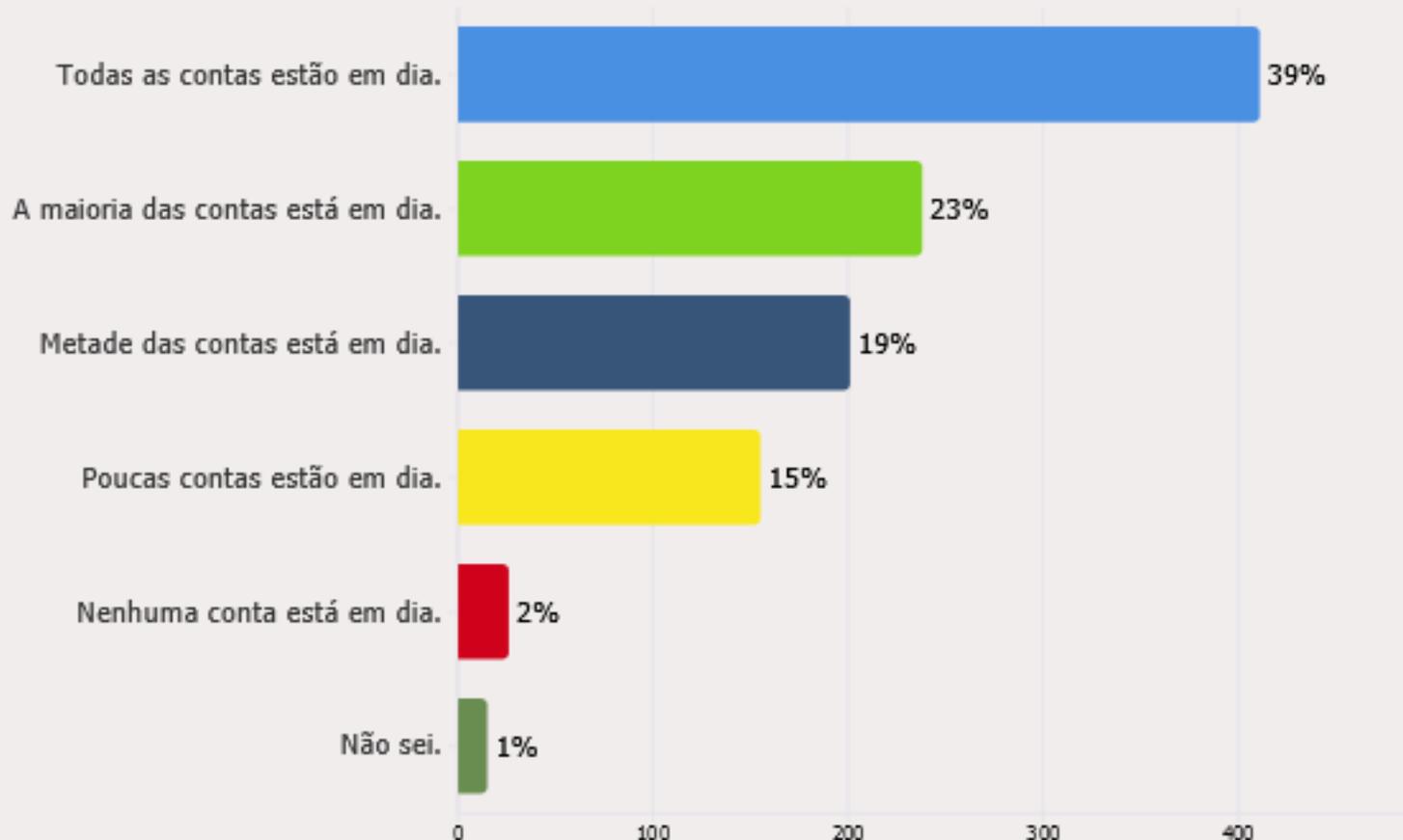


GRÁFICO 14 - Situação atual dos pagamentos mensais (despesas familiares) dos domicílios.



Os gráficos de 1 a 7 apresentam as principais características dos domicílios consultados na pesquisa conforme as informações fornecidas pelos(as) respondentes:

- 88% dos(as) respondentes residem há mais de 5 anos nos bairros, sendo que desse percentual 77% representam os que vivem há mais de 10 anos. Apenas 12% vivem entre 1 e 5 anos (os que viviam há menos de 1 ano não foram considerados para a pesquisa, uma vez que eles deveriam falar sobre o período anterior à vinda da água tratada). Tendo como base o tempo de moradia, é possível afirmar que os residentes têm bom conhecimento acerca das mudanças observadas com a chegada do fornecimento de serviço de água tratada.
- Mais de 2/3 (dois terços) das moradias são de alvenaria (84%), sendo que desse total 15% não têm revestimento. Encontramos ainda 15% dos entrevistados que declararam suas moradias como de madeira ou taipa.

- As moradias sem caixas d'água representam a grande maioria nos bairros, atingindo o percentual de 89%. Apenas 11% dos domicílios possuem caixas d'água.
- Exatamente 83% das moradias ainda destinam o esgoto por drenagem/igarapé. Apenas 12% dos entrevistados declararam por rede de esgoto e ainda 5% declararam utilizar fossa.
- Praticamente a totalidade dos entrevistados (96%) declarou que possui energia elétrica em suas residências, sendo que destes, a maioria (70%) declarou receber através da companhia distribuidora, 26% de outras fontes, ainda 4% afirmou que ainda não existe energia elétrica em seus domicílios.
- Mais de 7 em cada 10 domicílios possuem 1 ou 2 dormitórios (27% e 43%, respectivamente) e 20% possuem 3 dormitórios. Os domicílios com 4 ou mais dormitórios somam 9%.
- Exatamente 80% dos domicílios têm apenas 1 banheiro, enquanto 16% têm 2 e 3% têm 3 banheiros.

Os gráficos 8 a 14 apresentam as principais características das famílias:

- 67% dos domicílios são habitados por famílias com 3 a 6 pessoas (sendo que, 23% são 3 moradores, 18% são 4 moradores, 17% são 5 moradores e 9% são 6 moradores). Nos extremos, 8% declararam ter apenas 1 morador, 14% com 2 moradores e 11%, 7 ou mais moradores.
- Sobre o segmento etário do conjunto de pessoas residentes nos domicílios entrevistados:
 - ✓ 54% dos domicílios têm crianças com idade entre 0 e 11anos;
 - ✓ 34% têm adolescentes com idade entre 12 e 17 anos;
 - ✓ 41% das moradias têm pessoas jovens, com idade entre 18 e 24 anos;
 - ✓ 85% dos lares têm pessoas adultas, entre 25 e 59 anos de idade;
 - ✓ Por fim, há pessoas idosas em 28% dos domicílios.

- Sobre a situação ocupacional das pessoas com 14 anos de idade ou mais, a distribuição pelos domicílios ficou da seguinte forma:
 - ✓ Em 51%, há pessoas que trabalham e/ou fazem estágio, com ou sem vínculo empregatício;
 - ✓ Em 40%, há pessoas que não trabalham, mas estão procurando emprego;
 - ✓ Em 13% e 30%, respectivamente, há pessoas aposentadas e que não trabalham por outros motivos.
- Analisando os inscritos em programas sociais e/ou recebimento de benefícios governamentais, 33% dos domicílios possuem famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, 4% recebe o benefício de Prestação Continuada. E podemos observar através do grande número de beneficiários do Auxílio Emergencial – Pandemia do Novo Coronavírus, 50%, o impacto do COVID-19 nas famílias.

- Sobre a renda mensal, a maioria (52%) dos entrevistados, não quis responder sobre seus rendimentos mensais. Dos que responderam, apenas 12% têm renda que varia até o máximo de 1 salário-mínimo, 25% declararam receber entre 1 e 2 salários-mínimos e 11% mais de 2 salários. Dos valores declarados a média ficou em R\$817,50, valor abaixo do salário mínimo.
- 1 ou 2 pessoas contribuíram para a renda familiar em junho/2021, de acordo com 85% dos moradores entrevistados. 10% declararam que 3 pessoas contribuíram e 3%, 4 pessoas ou mais.
- Mesmo com rendimentos baixos, 3/4 dos moradores declararam cumprir com o pagamento de suas contas, sendo que 39% dos respondentes estão com todas as contas em dia, 23% com a maioria das contas em dia e 19% com metade das contas em dia. Já 15% estão com poucas contas em dia e somente 2% declarou não ter nenhuma conta em dia. Observa-se que programas como a Tarifa Social são muito importantes para que essa população tenha condições financeiras de arcar com suas contas e assim manter sua dignidade.

PERFIL DEMOGRÁFICO E SOCIOECONÔMICO

GRÁFICO 15 - Gênero e/ou sexo dos (as) respondentes.

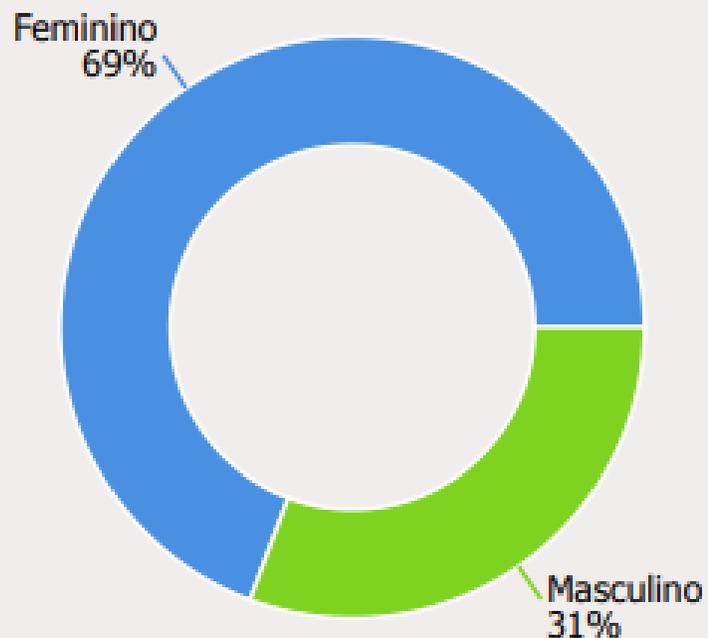


GRÁFICO 16 - Cor da pele e/ou raça dos(as) respondentes considerando a classificação adotada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

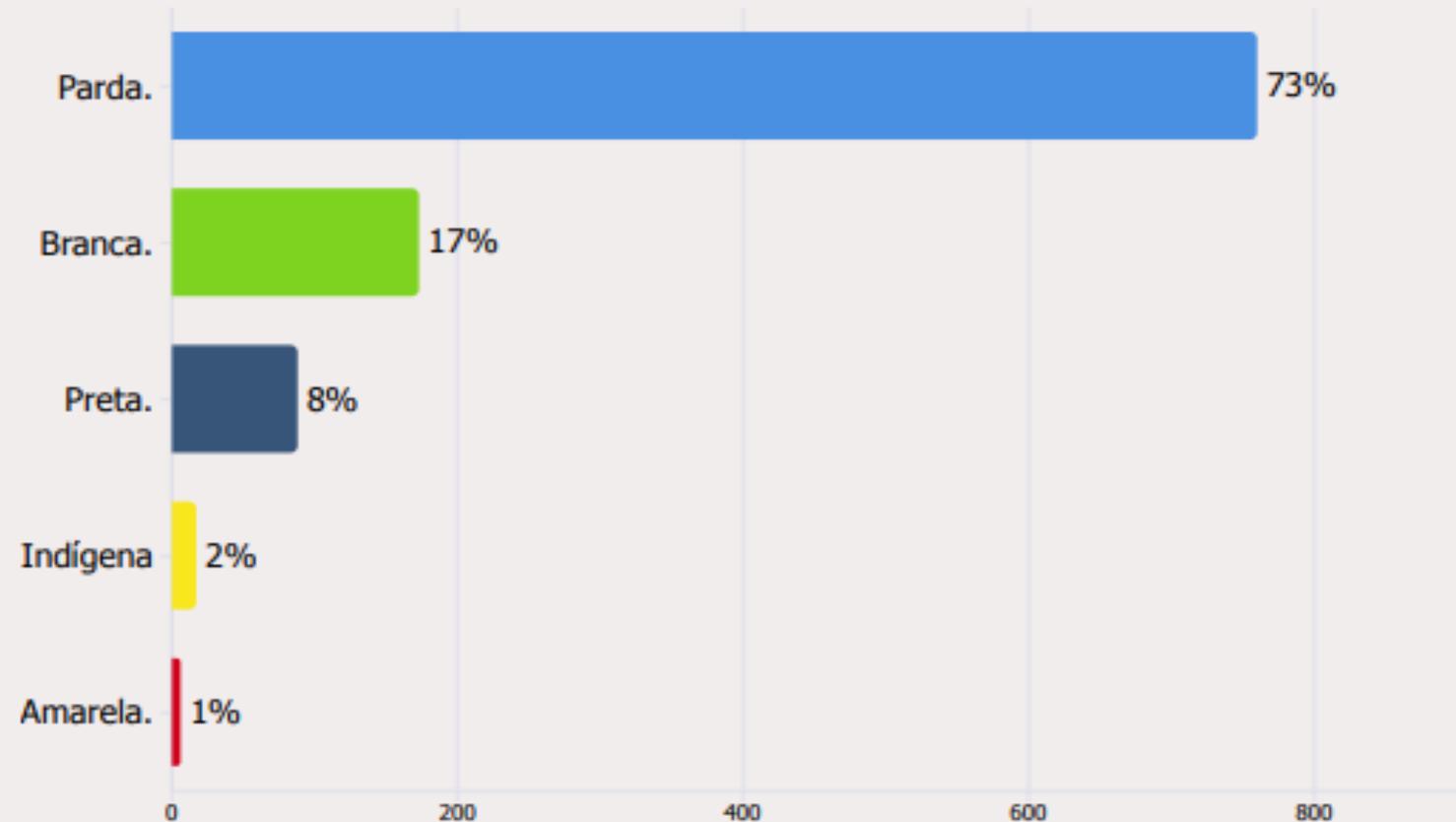


GRAFICO 17 - Faixa etária dos entrevistados.

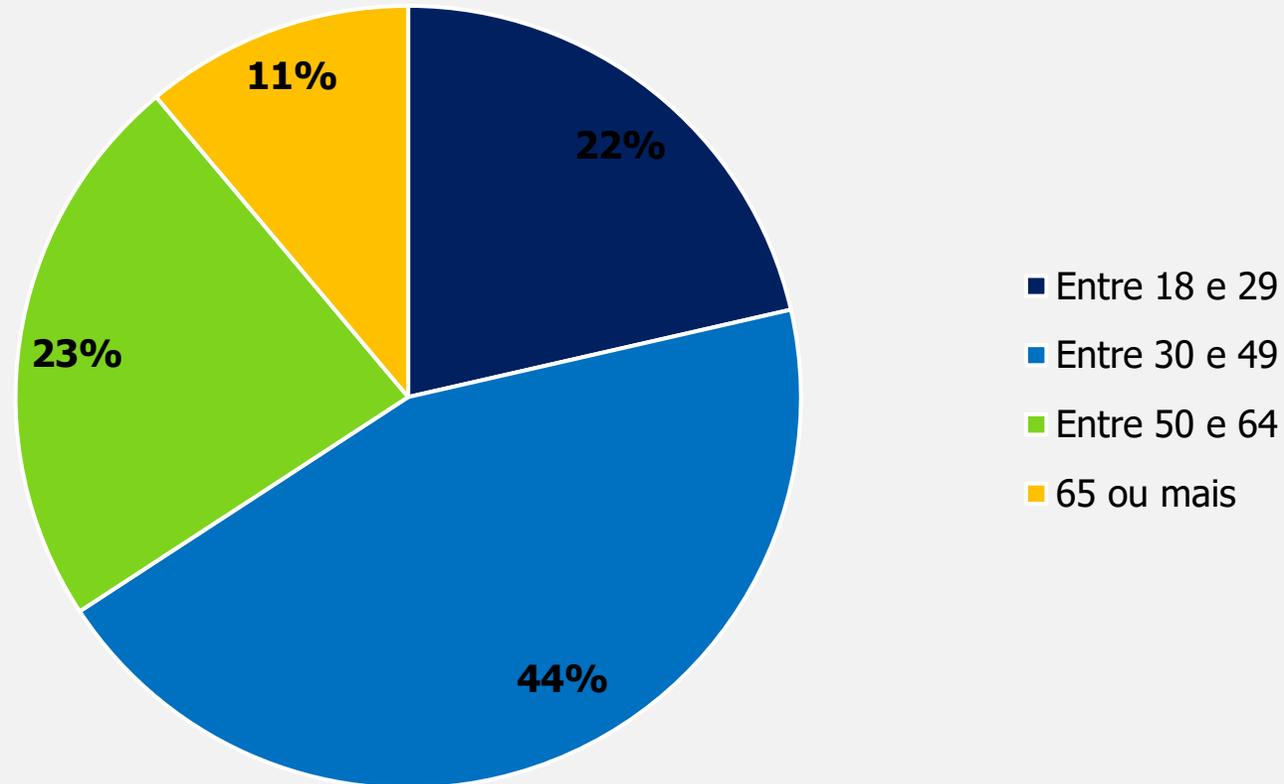
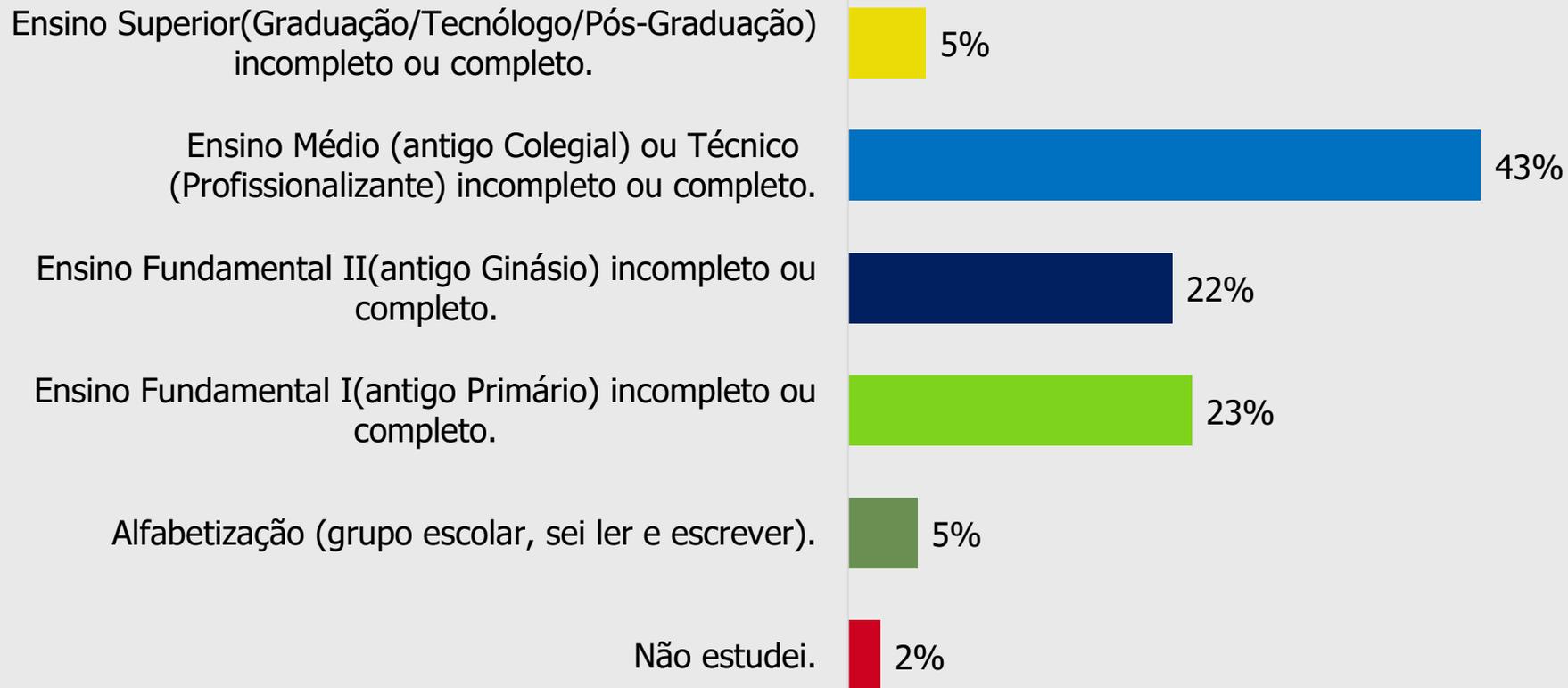


GRÁFICO 18 - Escolaridade dos entrevistados.



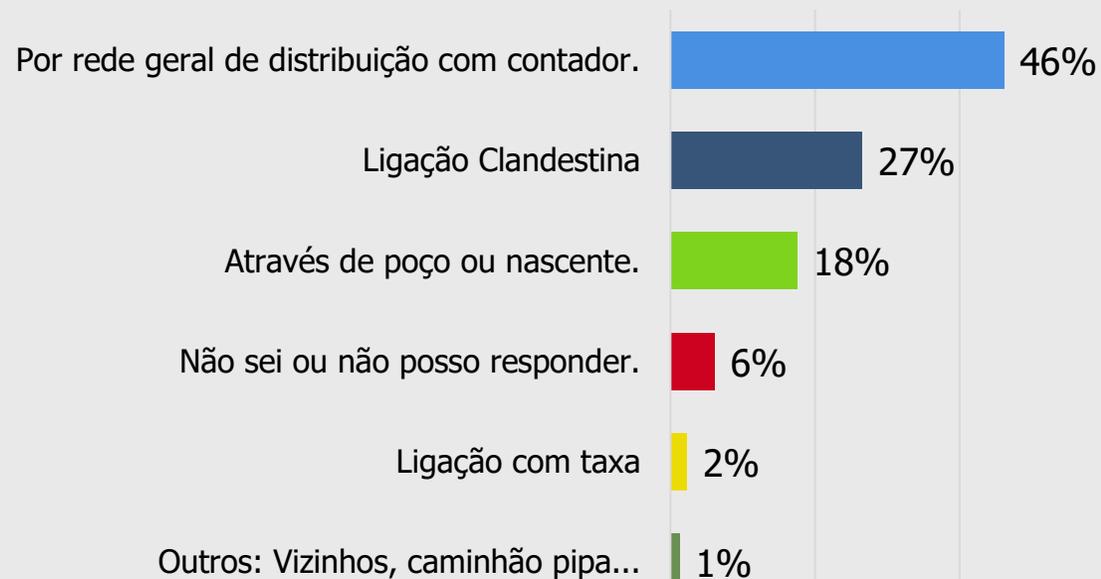
Os gráficos 15 a 18 apresentam dados e informações demográficas e socioeconômicas sobre as pessoas que responderam ao questionário:

- A maioria absoluta dos (as) respondentes é do sexo feminino (69%), em menor proporção, porém ainda assim com um número representativo, 31% são do sexo masculino.
- 73% dos respondentes se declararam pardos, 17% se declararam brancos, outros 8% pretos, ainda 2% indígenas e somente 1% dos entrevistados se declarou amarelo.
- A maioria relativa dos entrevistados está na faixa adulta: 44% entre 30 e 49 anos; 23% entre 50 e 64 anos. Já os jovens (entre 18 e 29) somam 22% e os idosos com mais de 65 anos correspondem a 11% dos entrevistados.
- Sobre o nível de escolaridade, quase a metade (43%) dos entrevistados declarou que têm Ensino Médio ou técnico, os que declararam ter Ensino Fundamental I e II completo e/ou incompleto somam 45% e apenas 5% declararam que possuem Ensino Superior.

SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

GRÁFICO 19 E 20 - Acesso à água nos domicílios.

ANTES DO SERVIÇO



DEPOIS DO SERVIÇO

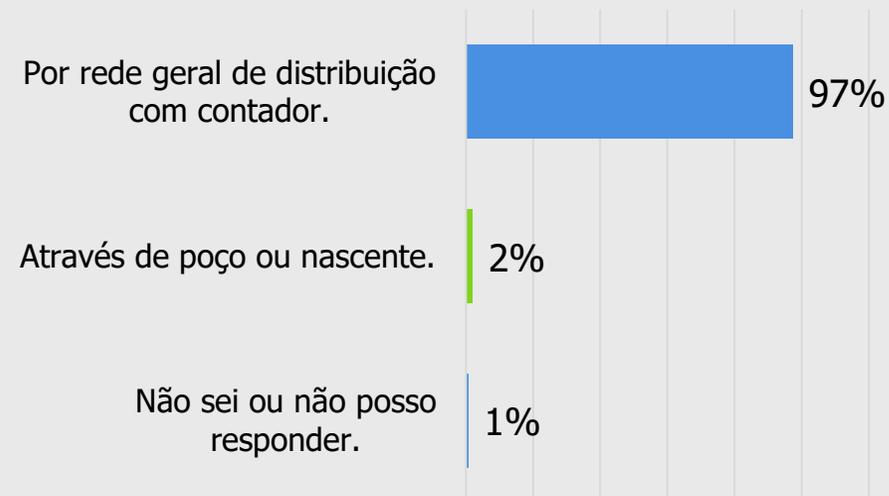
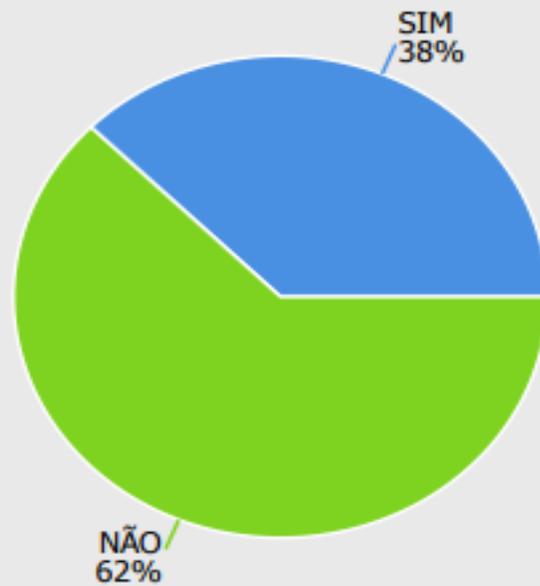


GRÁFICO 21 - A água utilizada nos domicílios é apropriada para beber ou para os outros usos?

ANTES DO SERVIÇO



DEPOIS DO SERVIÇO

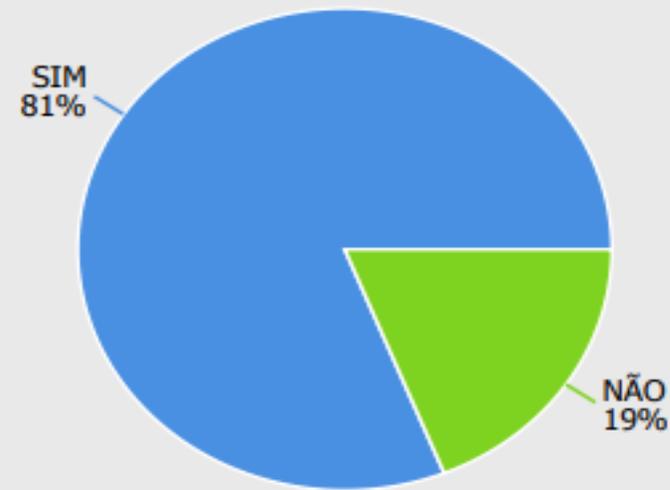


GRÁFICO 22 - Situação geral do bairro quanto à disponibilidade de água.

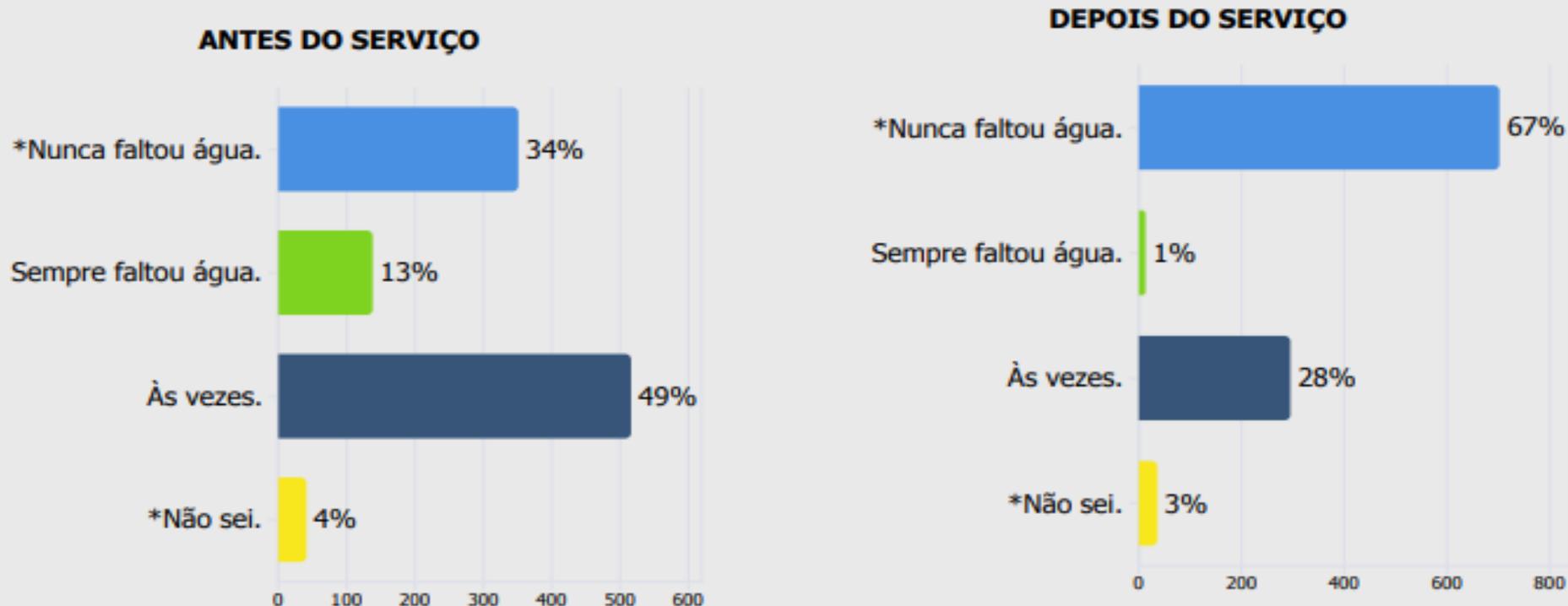
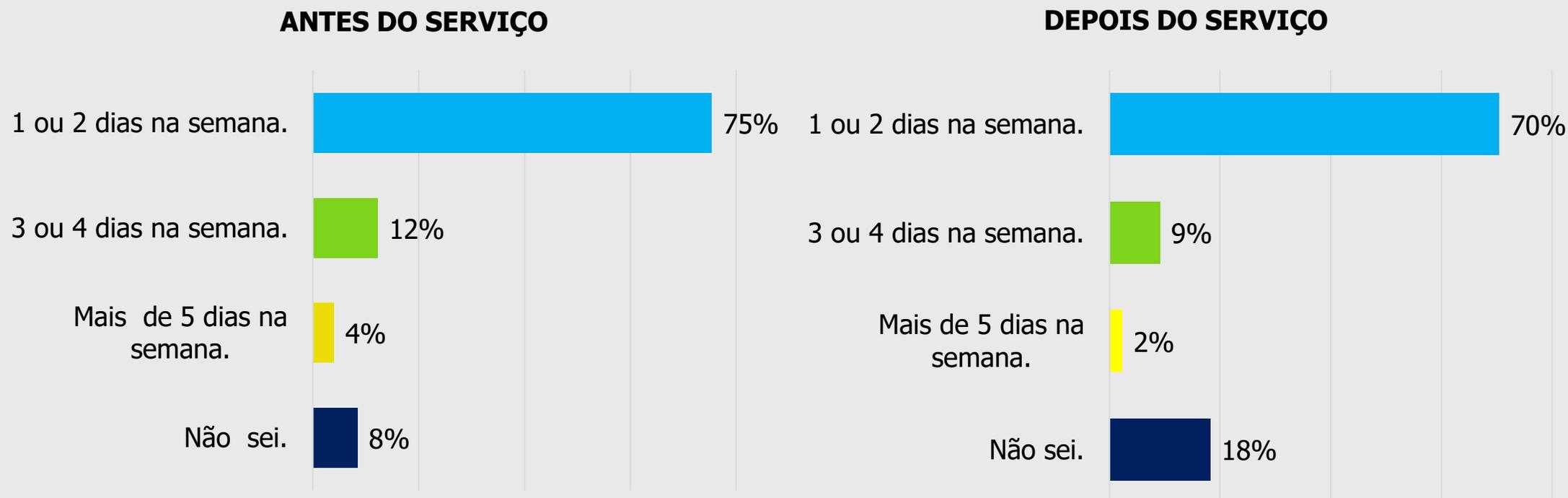
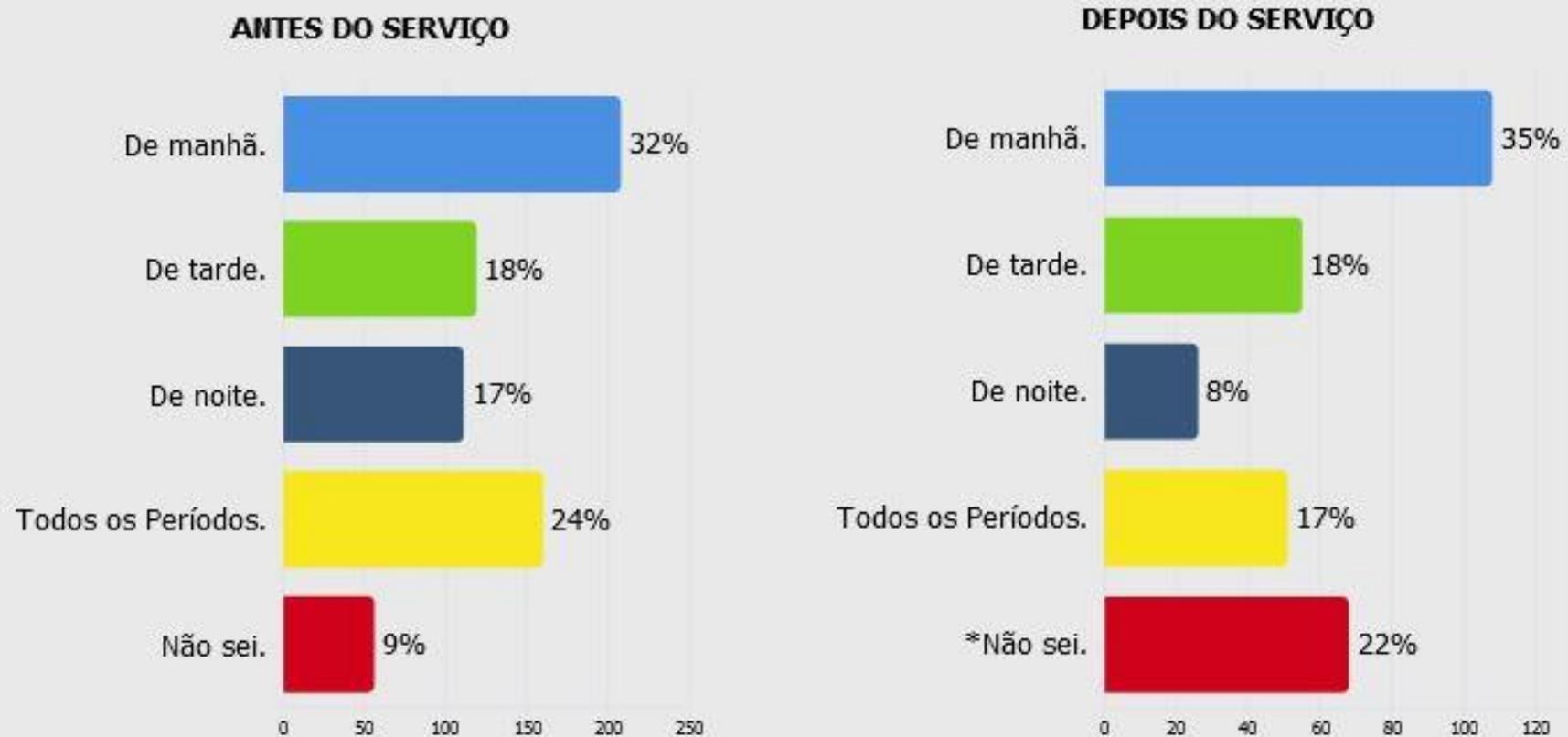


GRÁFICO 23 - Disponibilidade: quantos dias por semana faltava água nos domicílios.*



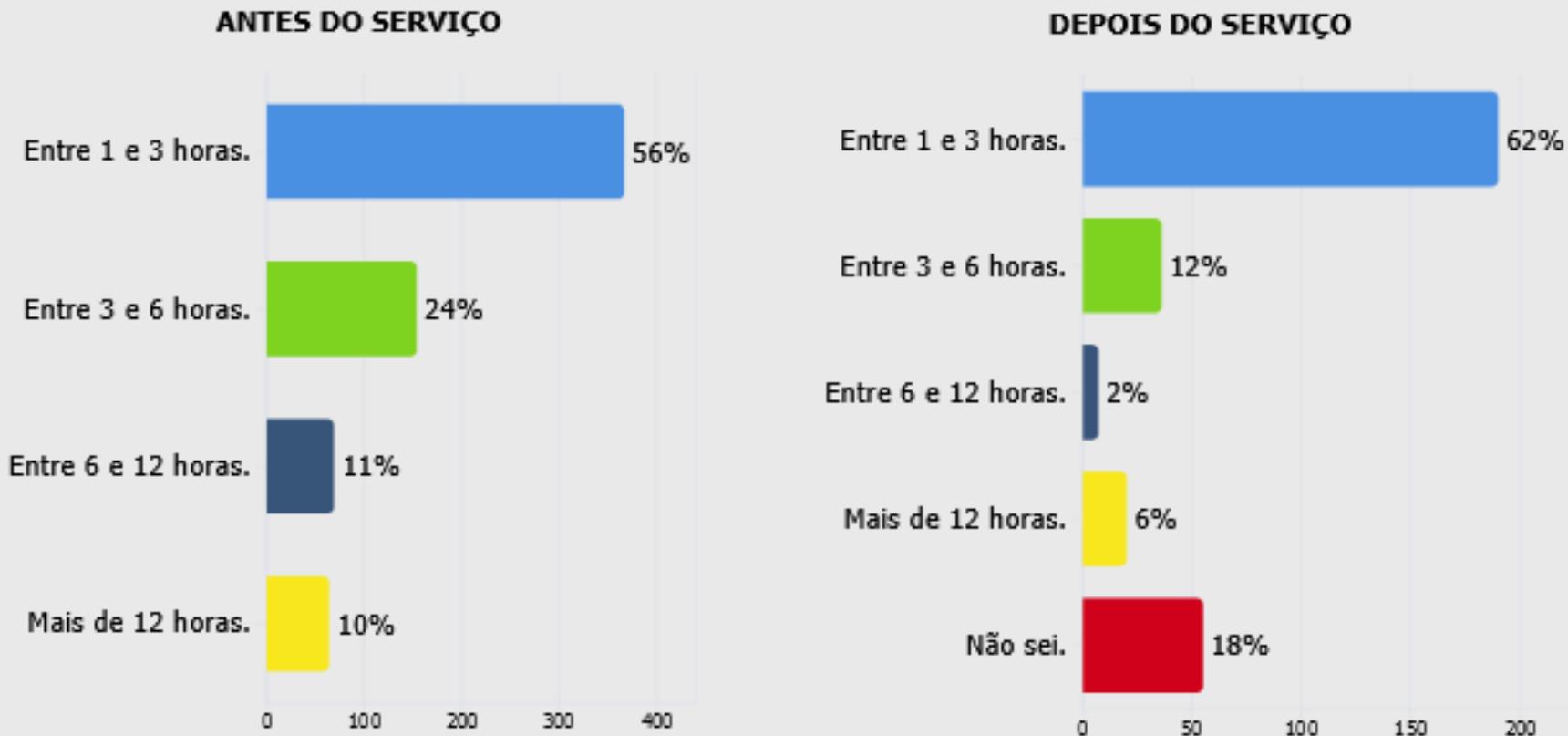
*Referente aos que responderam "SEMPRE FALTOU ÁGUA" ou "ÀS VEZES" no gráfico 22

GRÁFICO 24 - Disponibilidade: período do dia em que costuma faltar água no domicílio.



*Referente aos que responderam "SEMPRE FALTOU ÁGUA" ou "ÀS VEZES" no gráfico 22

GRÁFICO 25 - Disponibilidade: qual a quantidade de horas que faltou água.



*Referente aos que responderam "SEMPRE FALTOU ÁGUA" ou "ÀS VEZES" no gráfico 22

GRÁFICO 26 - Pressão da água: Depois da chegada do serviço, foi considerada suficiente?

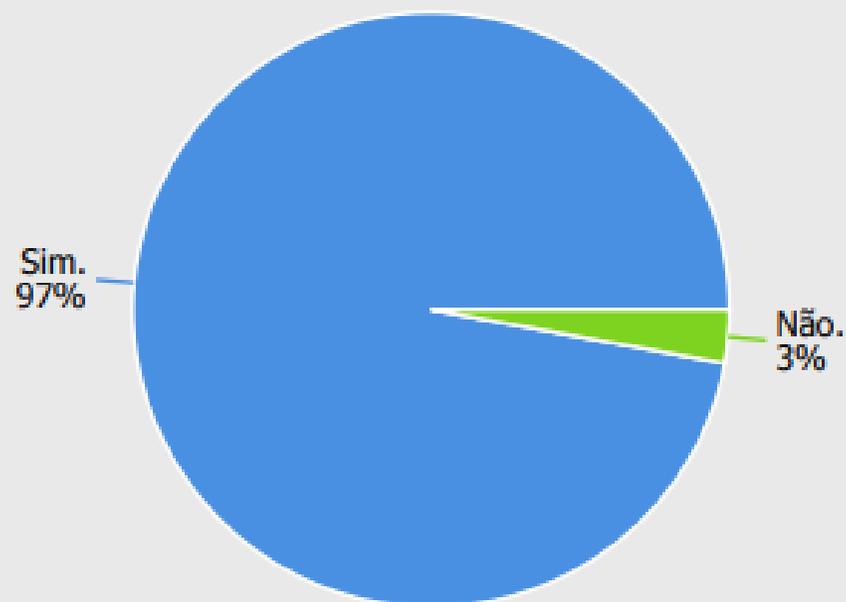


GRÁFICO 27 - Pressão da água: Comparando antes da chegada do serviço e atualmente, a pressão foi considerada:

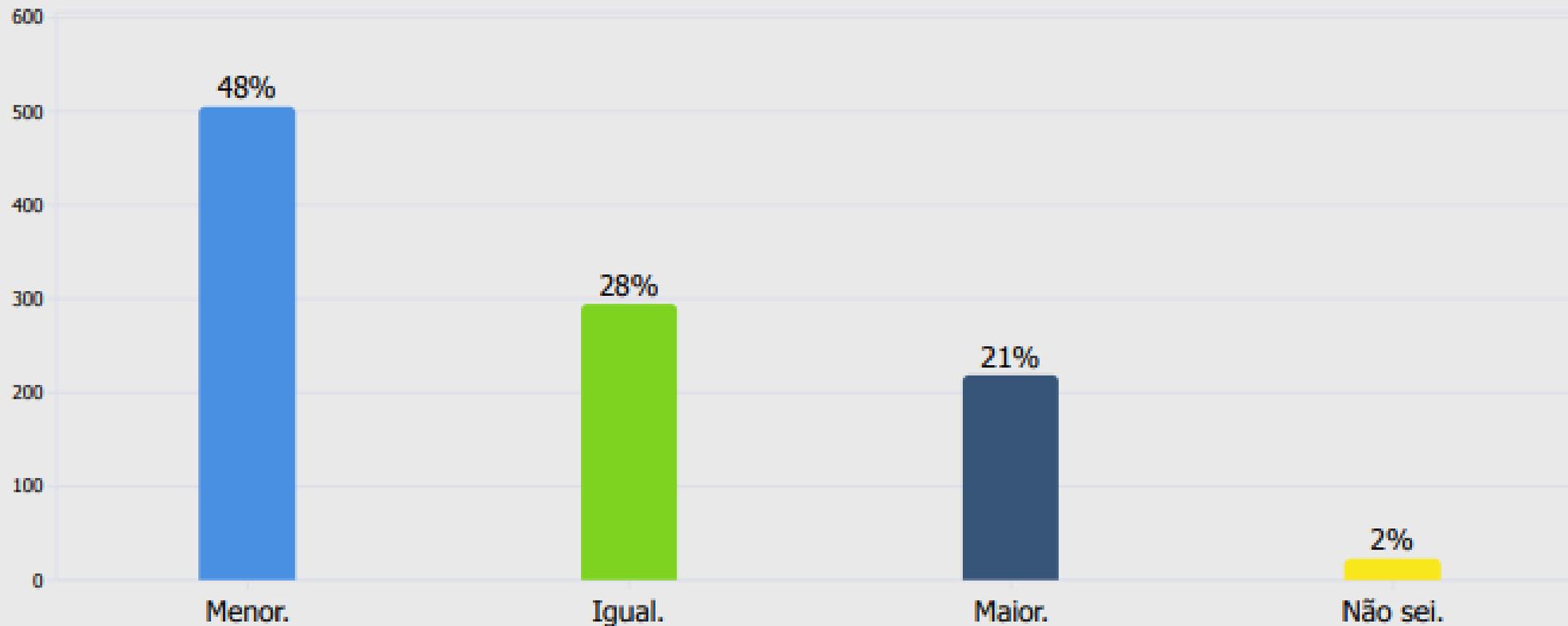
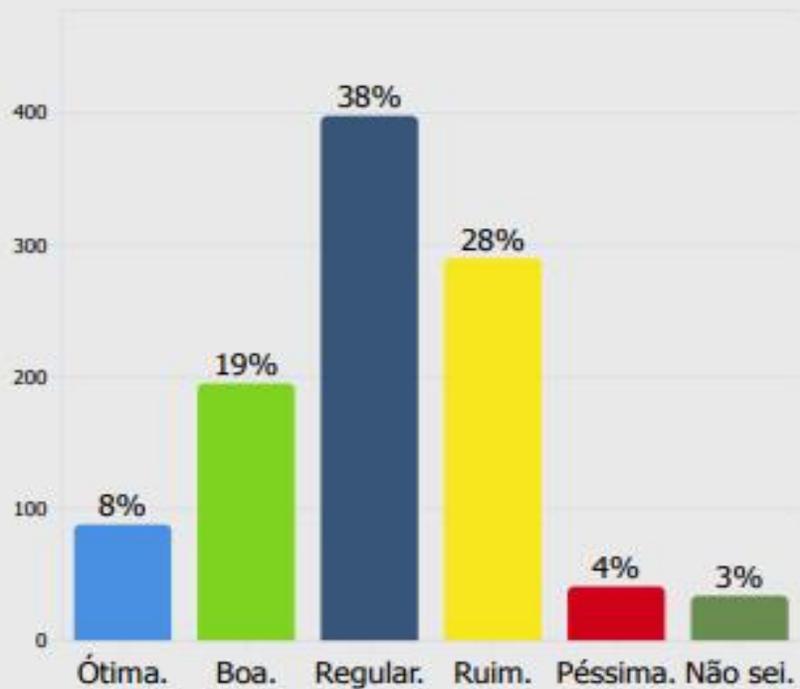


GRÁFICO 28 - Qualidade: avaliação sobre a COR da água.

ANTES DO SERVIÇO



DEPOIS DO SERVIÇO

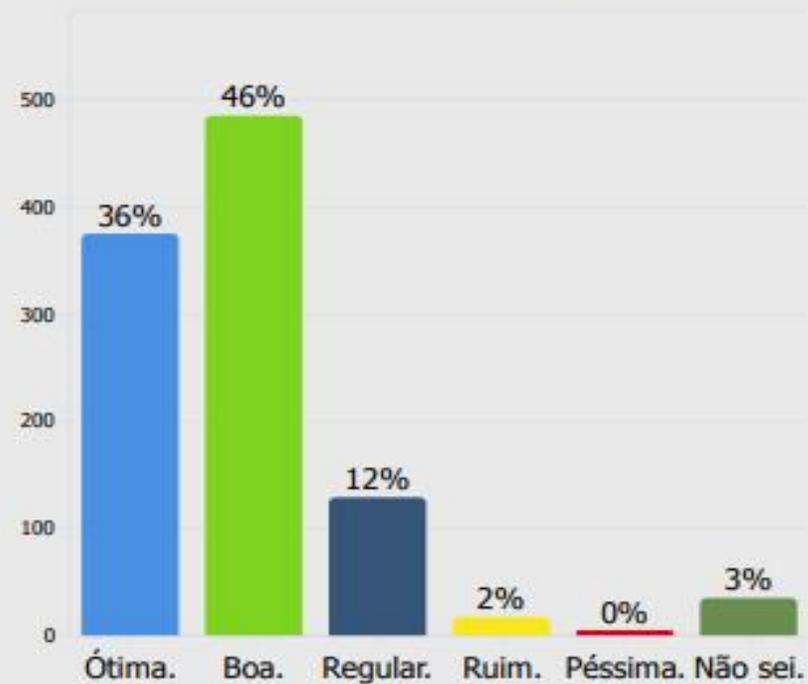


GRÁFICO 29 - Qualidade: avaliação sobre o CHEIRO da água.

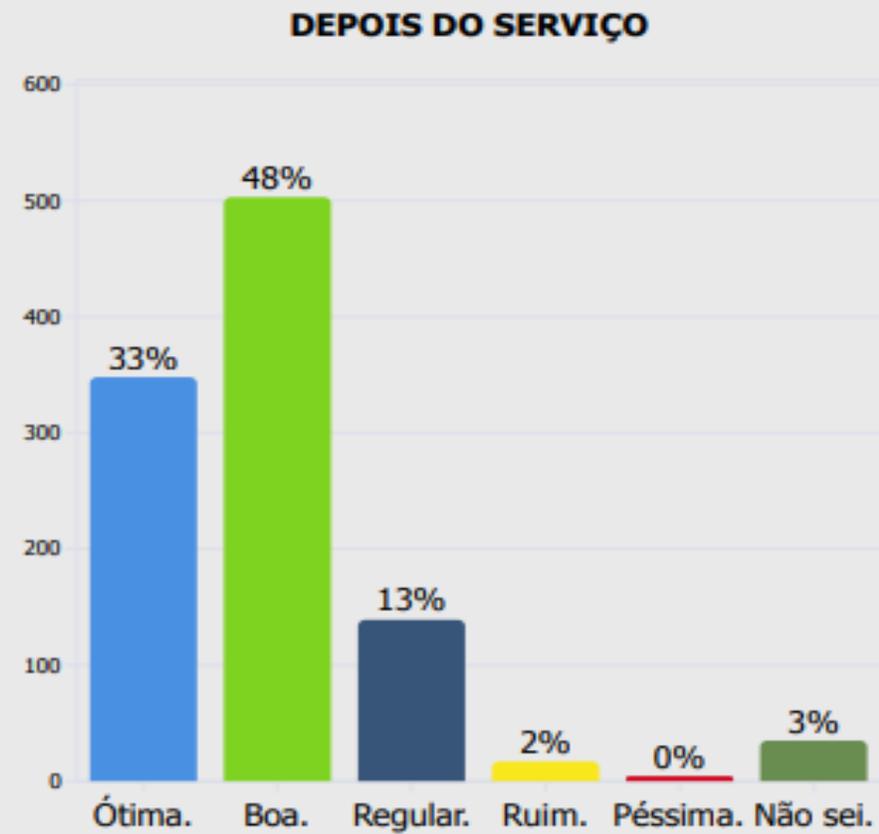
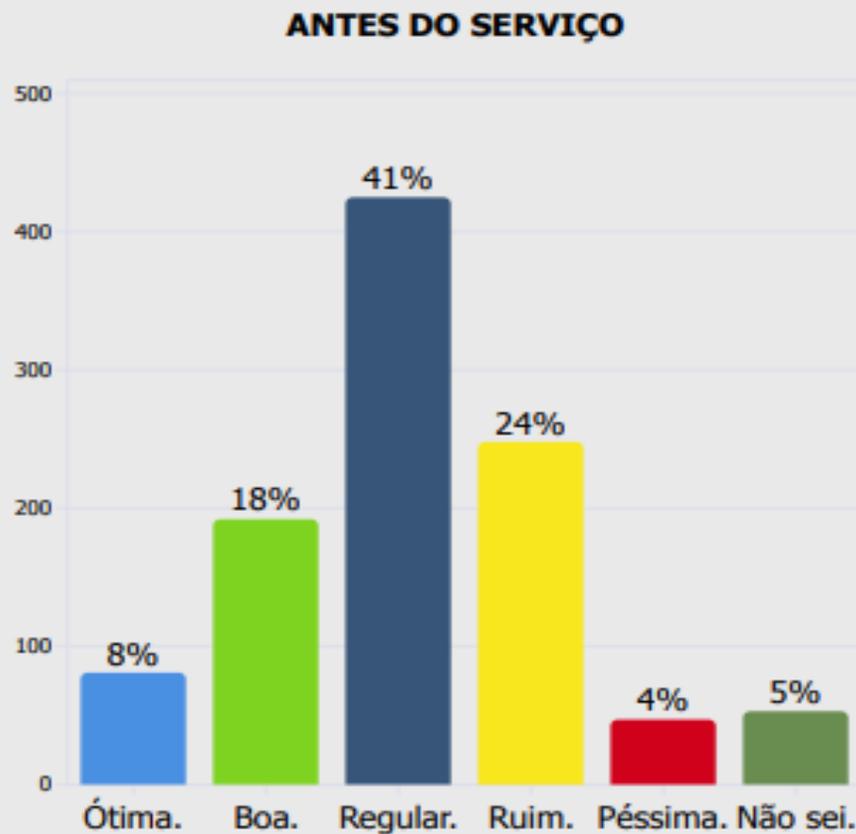


GRÁFICO 30 - Qualidade: avaliação sobre o GOSTO da água.

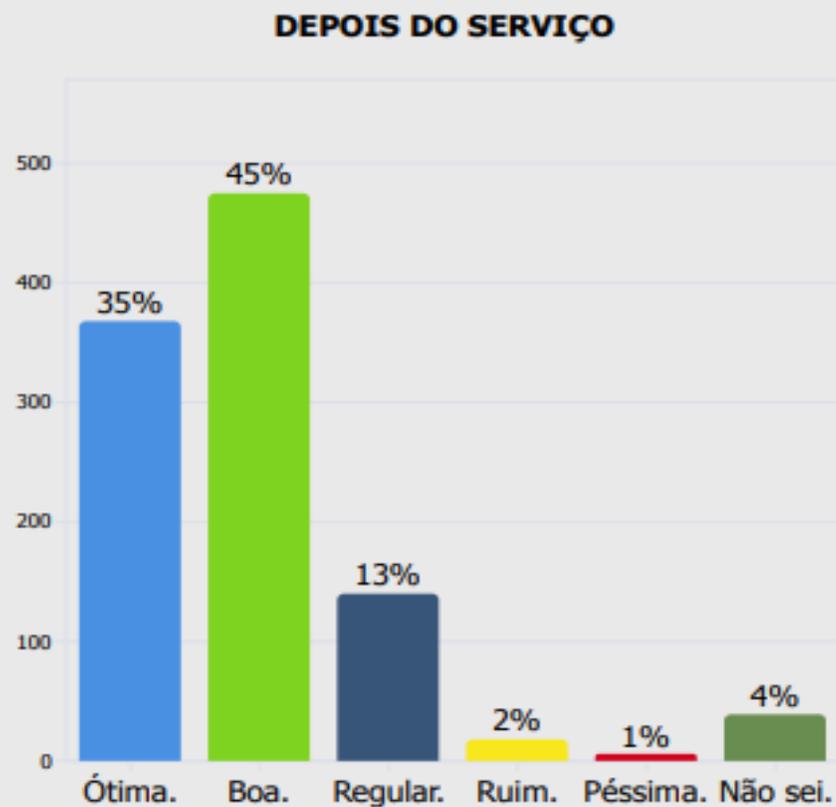
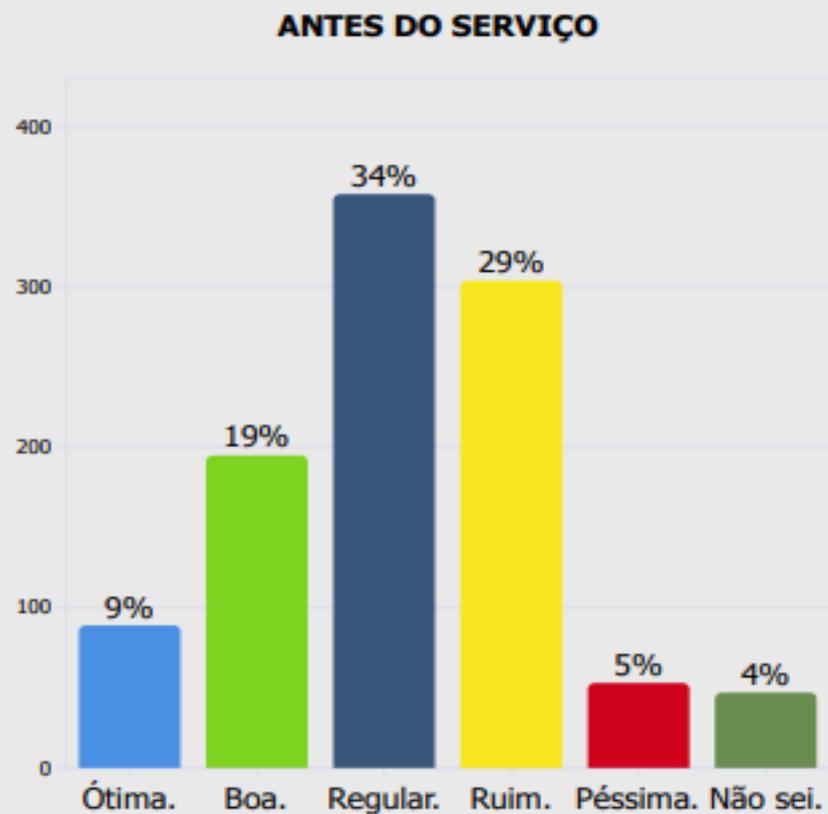


GRÁFICO 31 - Nível de satisfação com o acesso à água potável.

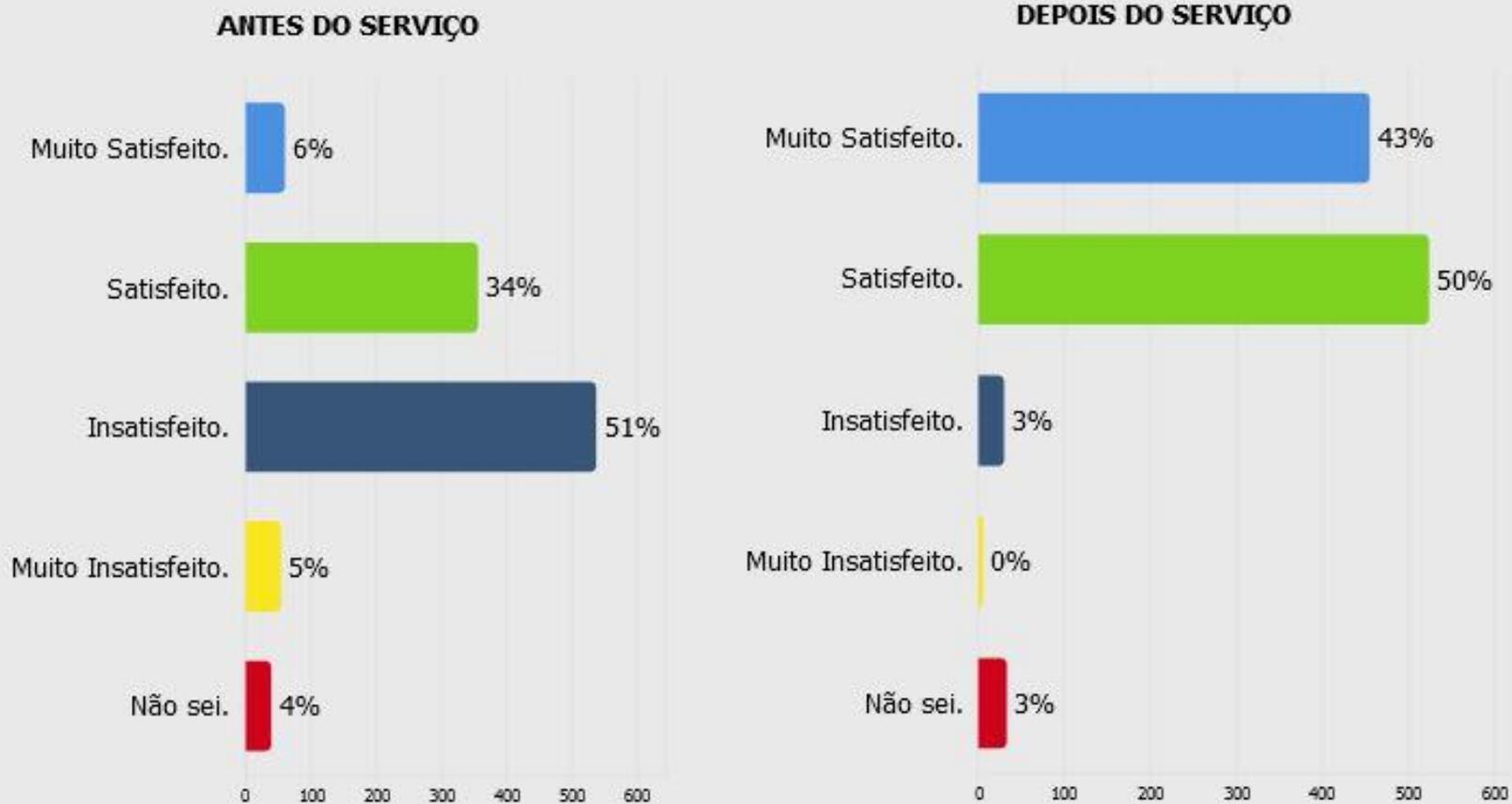


GRÁFICO 32 - Os domicílios entrevistados possuem Tarifa Social?

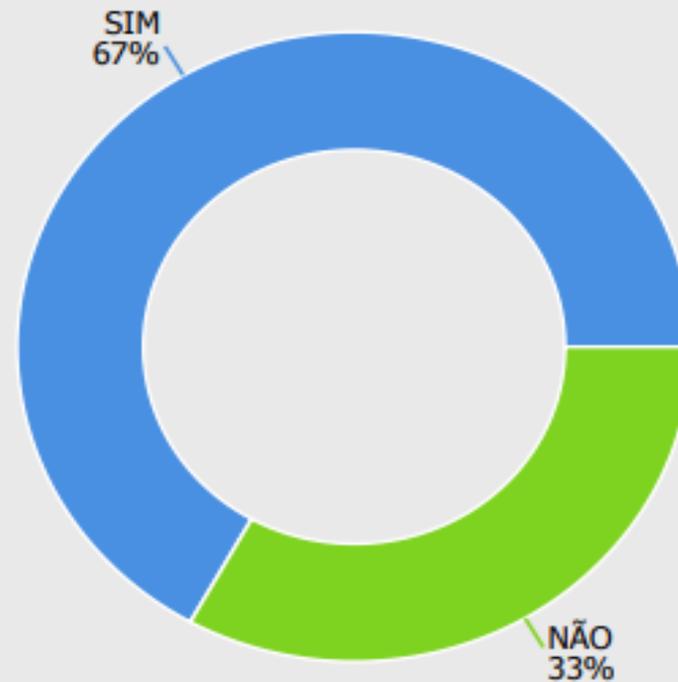


GRÁFICO 33 - Avaliação sobre o PREÇO cobrado no fornecimento de água tratada, pensando nos benefícios que trazem às famílias.

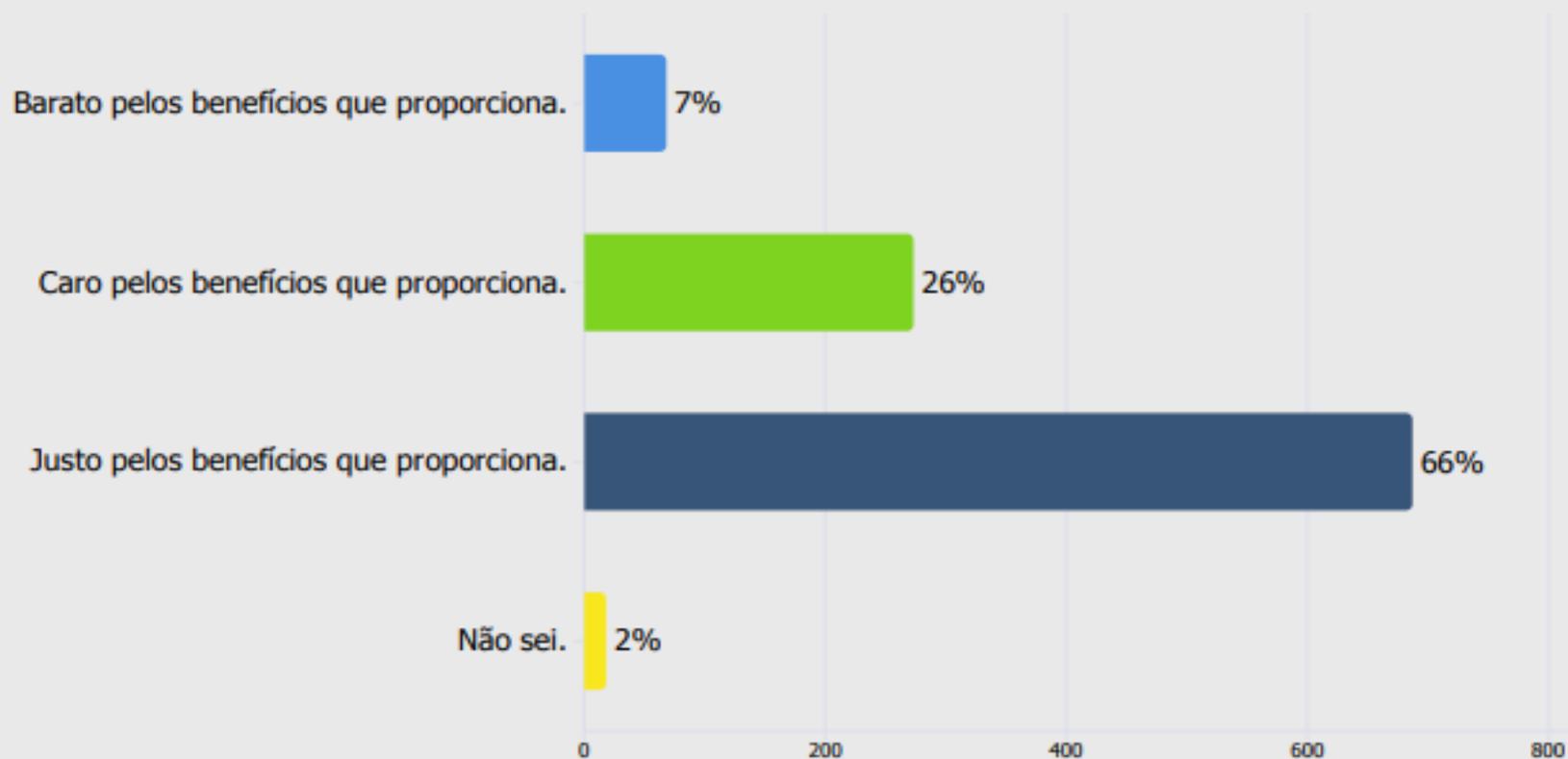


GRÁFICO 34 - Serviço: Qual o meio utilizado para acionar a empresa quando é identificado algum problema com o serviço de água tratada?

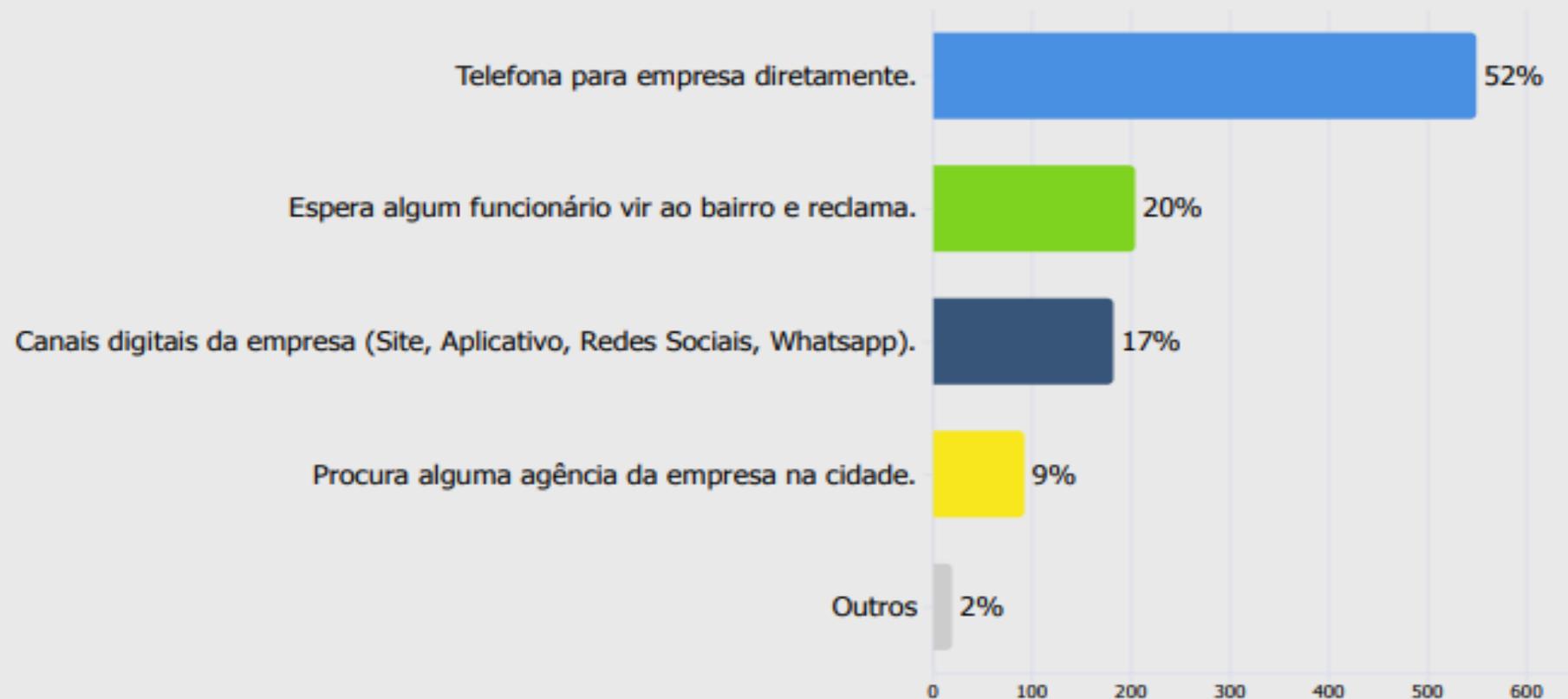


GRÁFICO 35 - Serviço: Avaliação dos canais de atendimento disponíveis para tirar dúvidas ou solucionar problemas referentes ao abastecimento de água.

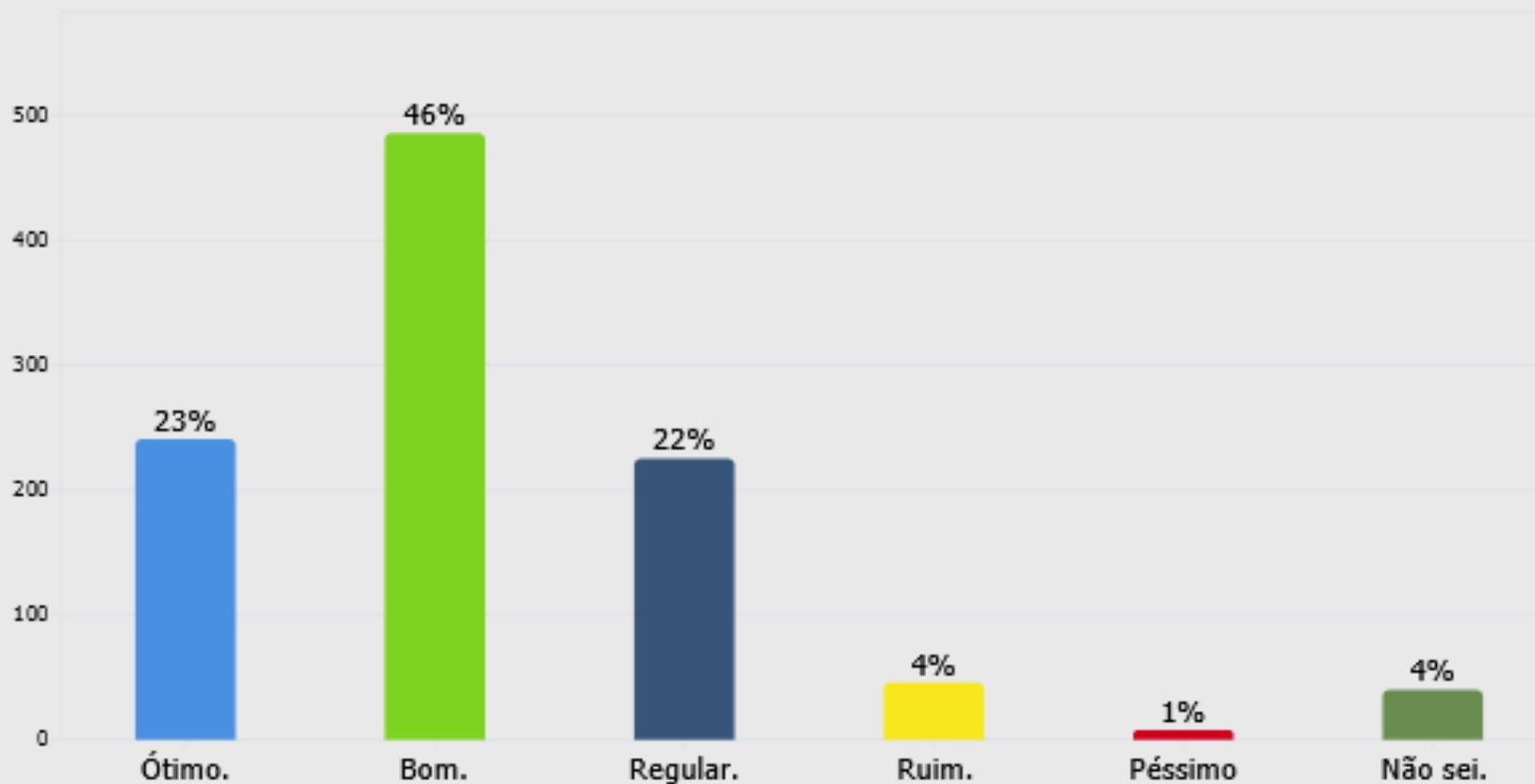


GRÁFICO 36 - Opinião sobre a qualidade do serviço de fornecimento e da qualidade da água.

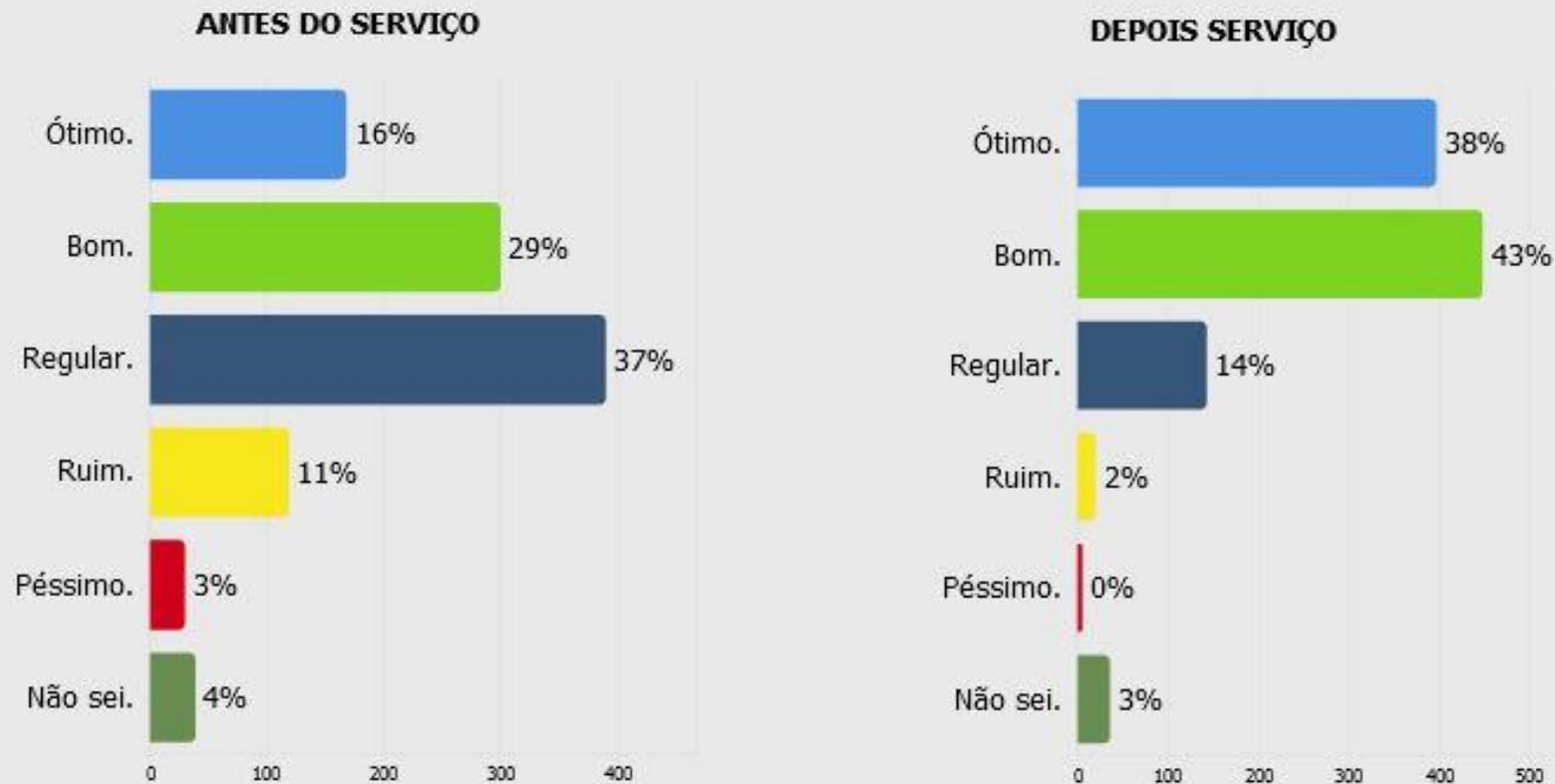
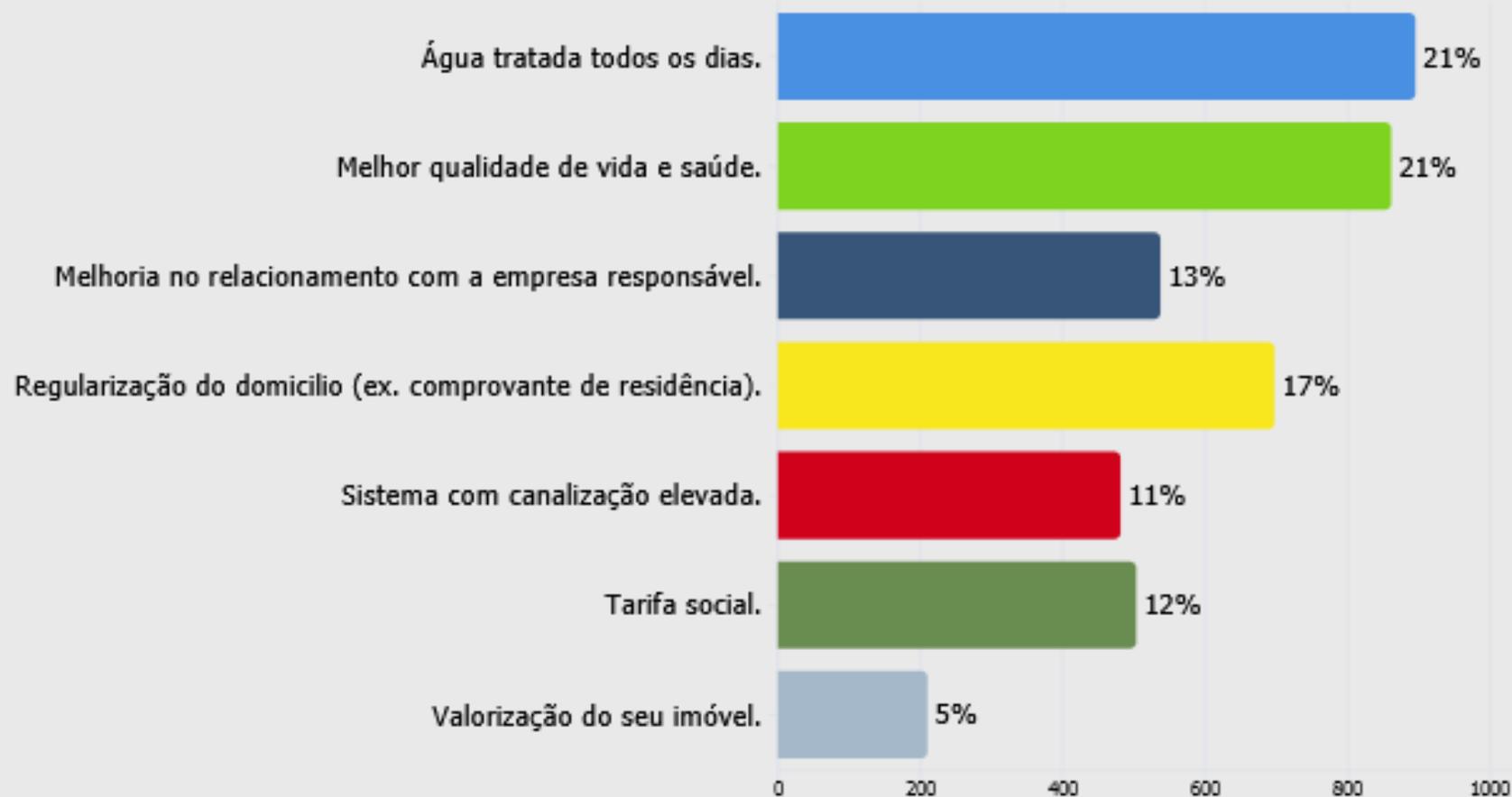


GRÁFICO 37 - Apontamento dos benefícios considerados mais importante APÓS a chegada da água tratada nos domicílios.



- Os gráficos 19 e 20 apontam para uma redução de 43% de domicílios que utilizavam ligações clandestinas, poços ou nascentes como principal forma de acesso à água antes do serviço.
 - ✓ Antes do serviço, 27% responderam ter “ligações clandestinas” e caiu para ZERO, após o serviço. “através de poço ou nascente” reduziu de 18% para 2%.
 - ✓ Atualmente, 97% responderam que acessa água nos domicílios “por rede geral de distribuição com contador”, indicando um aumento de 51% comparando-se ao período anterior.
- No gráfico 21, um dado importante para pontuar após a chegada do serviço, indica que 81% dos entrevistados acham a água apropriada para beber ou para outros usos, um aumento de 43% em comparação com o período anterior.
- Por outro lado, 19% responderam que, mesmo após o serviço, a água não é apropriada para o consumo.

Os gráficos 22 a 27 apresentam dados específicos sobre a disponibilidade e pressão de água nos domicílios:

- Sobre a situação geral do bairro quanto à disponibilidade de água, atualmente 67% dos respondentes indicaram que **não falta mais água**, antes do serviço eram 34%.
 - ✓ Ainda DEPOIS do serviço, houve uma redução de 13% para 1% dos que indicaram que “sempre faltou água”. “Às vezes” apresentou queda de 49% para 28%.
- No gráfico seguinte, a opção “1 ou 2 dias na semana” foi respondida pela grande maioria dos entrevistados. 70% indicaram essa opção APÓS o serviço e 75% ANTES.
 - ✓ 9% responderam “3 ou 4 dias da semana” após o serviço, uma diminuição de 3% comparando-se ao período anterior. 2% indicaram “Mais de 5 dias da na semana”, apresentando queda de 2%.
 - ✓ 18% não souberam responder essa questão após o serviço.

- No gráfico 24, o período do dia que costuma faltar água no domicílio indica que:
 - ✓ “De manhã” aparece com maior frequência antes do serviço com 32% e depois da chegada do serviço com 35%.
 - ✓ “De tarde” a porcentagem se manteve a mesma com 18%.
 - ✓ “De noite” e “Todos os períodos” apresentaram redução após o serviço, para 8% e 17% respectivamente.
 - ✓ Atualmente 22% não souberam.

- No gráfico 25, a quantidade de horas que mais falta(faltou) água está “Entre 1 e 3 horas”. 56% responderam esta opção ANTES do serviço e 62% DEPOIS.:
 - ✓ Houve redução de 12% na opção “Entre 3 e 6 horas” após o serviço.
 - ✓ “Entre 6 a 12 horas” caiu para 2%.

- ✓ “Mais de 10 horas” ficou em 6% depois do serviço, apresentando queda de 4%.
- ✓ Atualmente 18% não souberam responder.
- Já a pressão da água foi considerada suficiente por 97%, a grande maioria dos moradores.
 - ✓ 48% indicaram que a pressão era MENOR ANTES do serviço, sinalizando que teve melhora nesse índice. 28% indicaram que a pressão não mudou e 21% acham que a pressão era MAIOR ANTES do serviço.

Os gráficos de 28 a 30 indicaram uma boa melhora nos indicadores de COR, CHEIRO e GOSTO da água após o serviço.

- Em relação a COR da água, 82% indicaram que é “ótima” ou “boa” após o serviço.
 - ✓ Melhora de 28% em “Ótimo” e 27% em “Boa”.
 - ✓ Redução para 2% na opção “Ruim” e 0% no “Péssimo”. ANTES do serviço eram 8% e 4% respectivamente.
 - ✓ “Regular” migrou de 38% para 12% após o serviço.

- Em relação ao CHEIRO da água, 81% indicaram que é ótima ou boa após o serviço.
 - ✓ Melhora de 25% em “Ótimo” e 30% em “Boa”. ANTES eram 8% e 18% respectivamente.
 - ✓ As opções “Ruim” e “Péssima” reduziram para 2% e 0%, respectivamente, após o serviço. ANTES eram 24% e 4%, respectivamente.
 - ✓ “Regular” apresentou redução para 13%, ANTES eram 41%.
- Em relação ao GOSTO da água, 80% indicaram que é ótima ou boa após o serviço.
 - ✓ Melhora de 26% em “Ótimo” e 26% em “Boa”. ANTES eram 9% e 19% respectivamente.
 - ✓ Ruim e Péssima reduziram para 2% e 1%, respectivamente, após o serviço. ANTES eram 29% e 5%, respectivamente.
 - ✓ “Regular” migrou de 34% para 13%.

- Todos índices de qualidade COR, GOSTO e CHEIRO apresentaram significativas melhoras após a chegada de serviço de água tratada. É possível perceber que ANTES, maior parte dos moradores que achavam esses índices ruim, péssimo ou regular, mudaram de opinião migrando para bom ou ótimo.
- O gráfico 31 corrobora com as melhoras citadas. Após o serviço, 93% estão satisfeitos e/ou muito satisfeitos com o acesso à água potável. Antes do serviço, esse índice era de apenas 40%.
 - ✓ Muito Satisfeito foi de 6% para 43% e Satisfeito de 34% para 50%.
 - ✓ Insatisfeito teve expressiva redução de 51% para 3%, e Muito Insatisfeito ZEROU após apresentar 5% ANTES do serviço.
- Sobre a Tarifa Social, 67% dos entrevistados possuem o benefício.
- 66% acham justo o preço cobrado no fornecimento de água tratada. 26% acham caro, e 7% barato.

- O Principal canal de comunicação com a empresa é por telefone, com 52%. 20% esperam algum funcionário visitar o bairro, 17% preferem usos de aplicativos e 9% procuram alguma agência da empresa na cidade.
 - ✓ 69% acham “Ótimo” ou “Bom” os canais de atendimento para tirar dúvidas.
- Já o gráfico 36 apresenta um índice importante sobre a opinião em relação à qualidade do serviço e do fornecimento de água, que reflete nos demais índices já descritos. 81% avaliam positivamente:
 - ✓ Aumento de 20% no índice “Ótimo” e 14% no “Bom” comparando-se ao período anterior.
 - ✓ “Regular” caiu de 37% para 14%; “Ruim” reduziu de 11% para 1% e Péssimo zerou.
- “Melhor qualidade de vida”, “Água tratada todos os dias” e “Regularização do domicílio” foram os benefícios considerados mais importantes. 13% também apontaram a “Melhoria no relacionamento com a empresa”, 12% a “Tarifa social” e 11% o “Sistema com canalização elevada”.

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

GRÁFICO 38 - Doenças de veiculação hídrica: antes da chegada da água tratada, os moradores ficavam doentes?

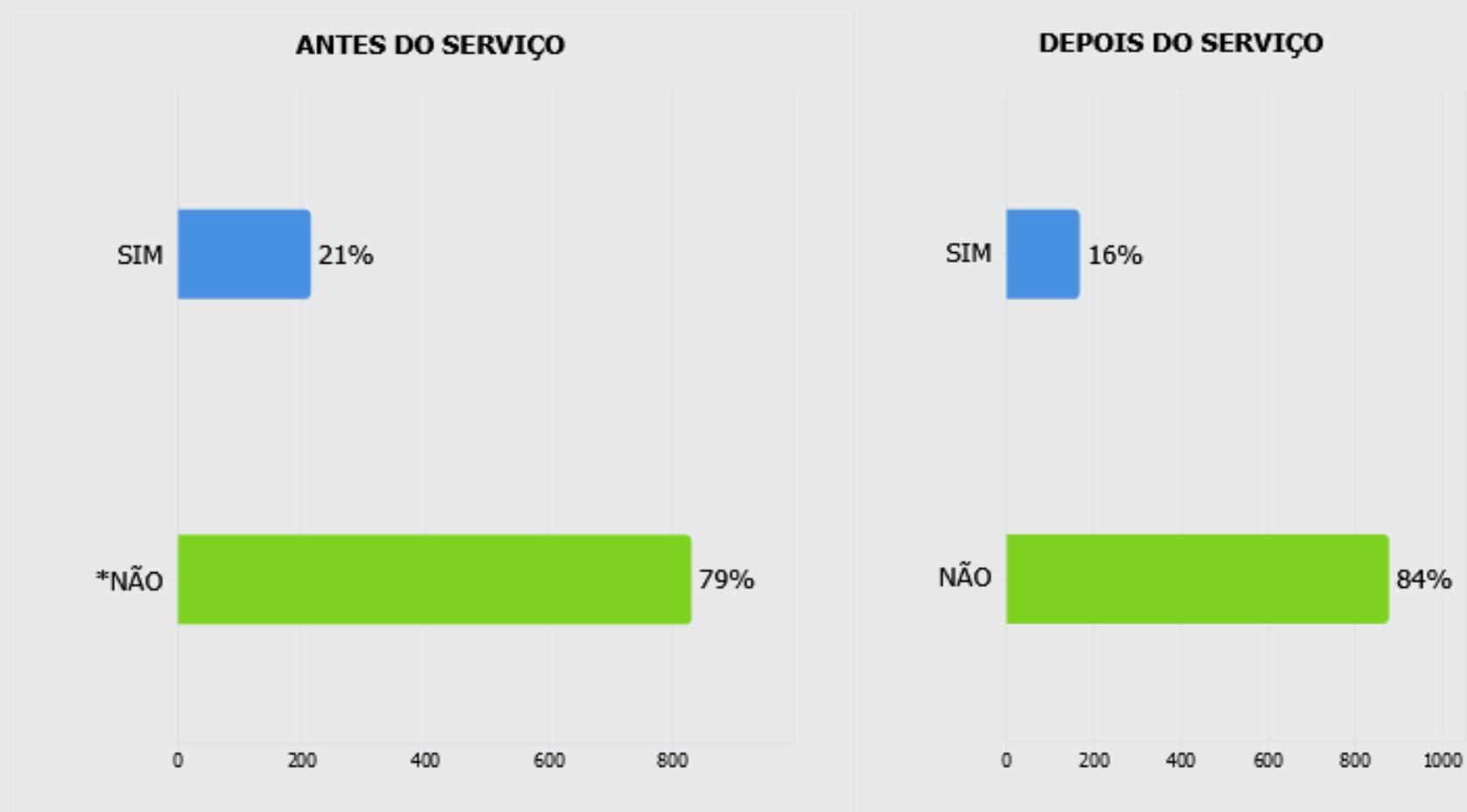
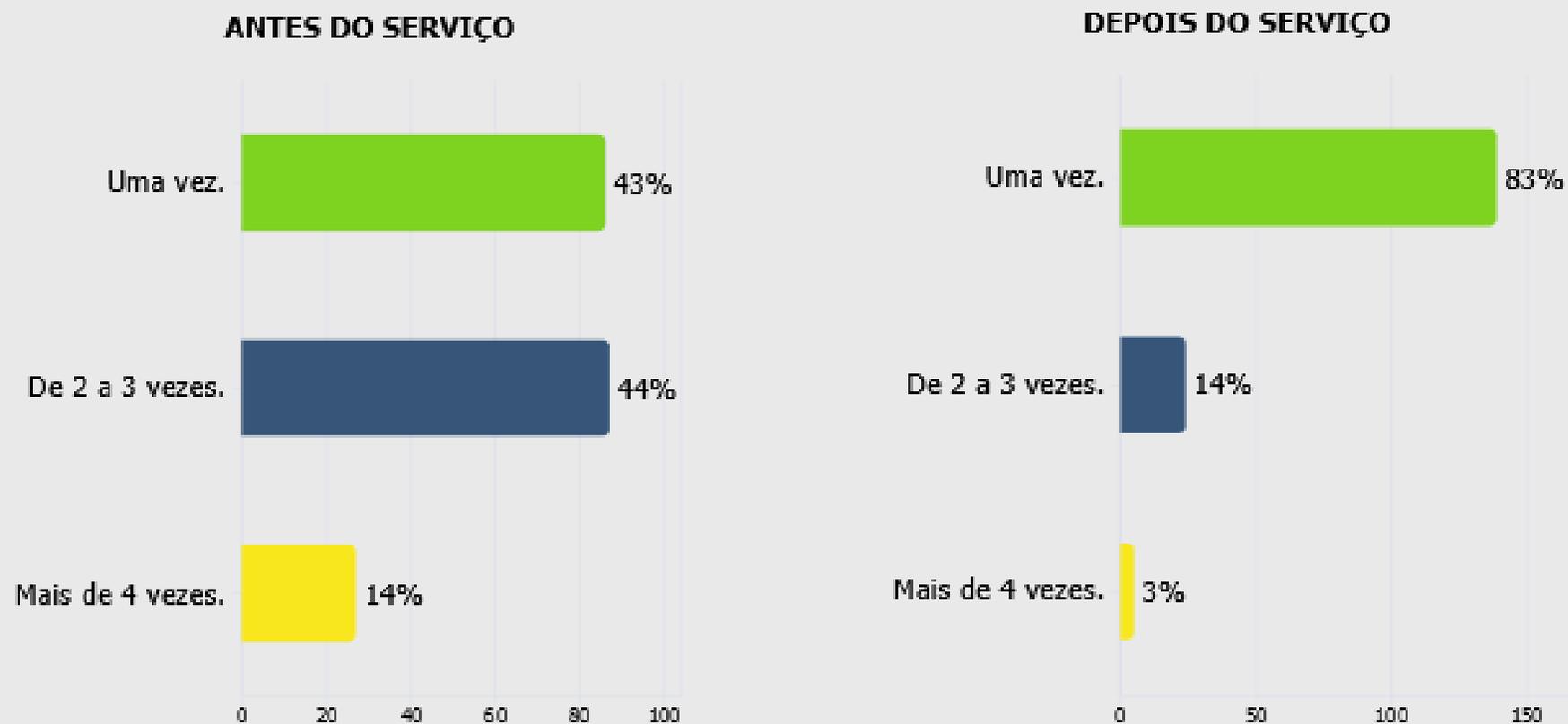


GRÁFICO 39 - Doenças de veiculação hídrica: com que frequência os moradores ficavam doentes?



*Referente aos que responderam que ficavam doentes no gráfico 38

GRÁFICO 40 - Doenças de veiculação hídrica: quais as doenças mais comuns relatadas pelos moradores?

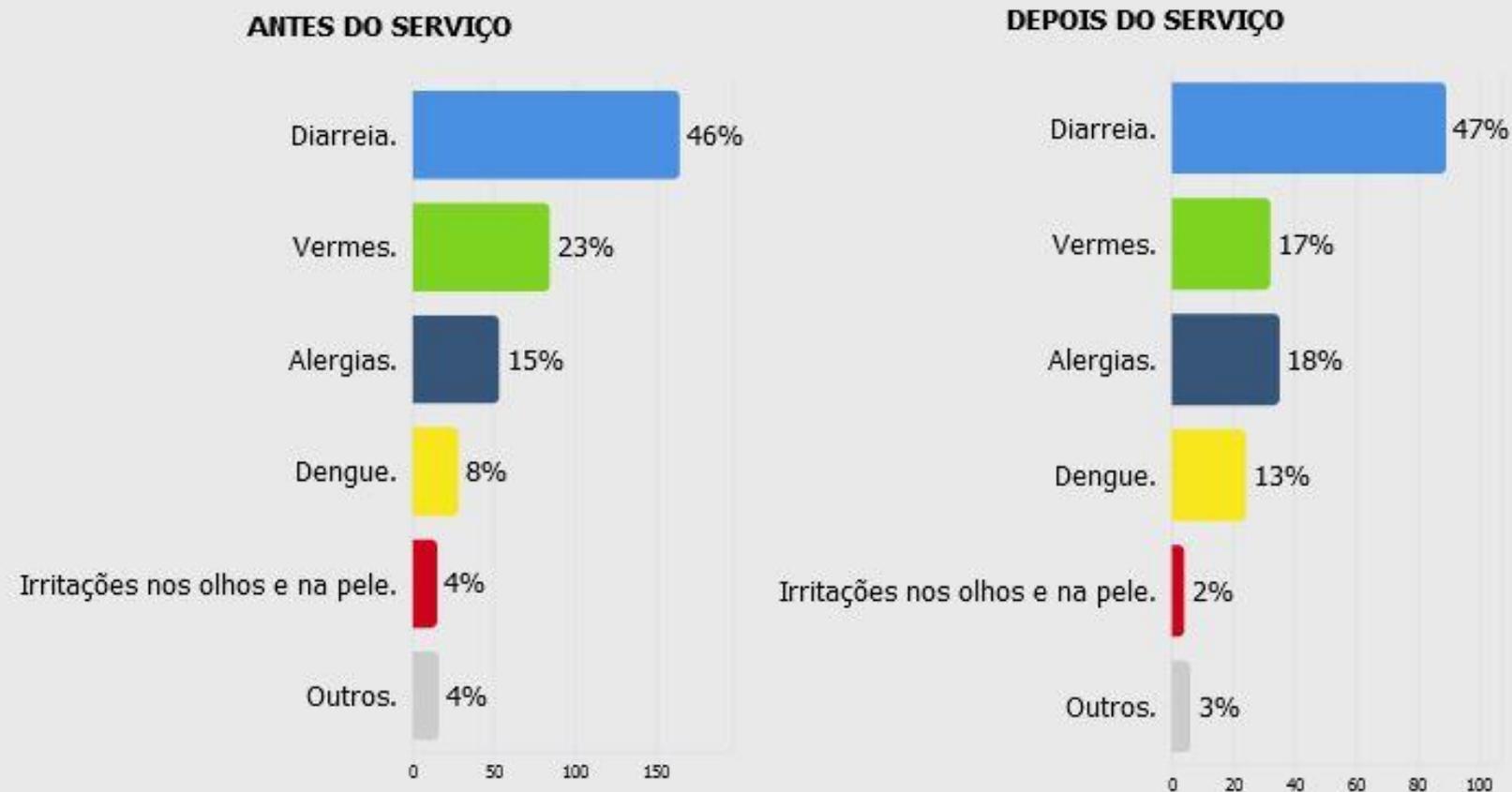


GRÁFICO 41 - Doenças de veiculação hídrica: a água contaminada pode ter sido a principal causa das doenças citadas?

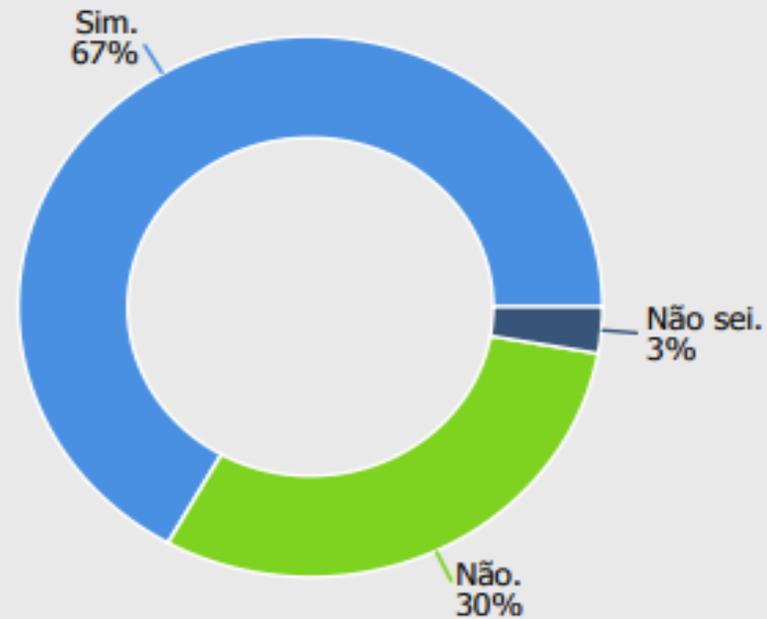


GRÁFICO 42 - AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS MORADORES SOBRE AS SITUAÇÕES VIVENCIADA POR ELE OU FAMILIARES DEVIDO A PROBLEMAS CAUSADOS POR DOENÇAS.

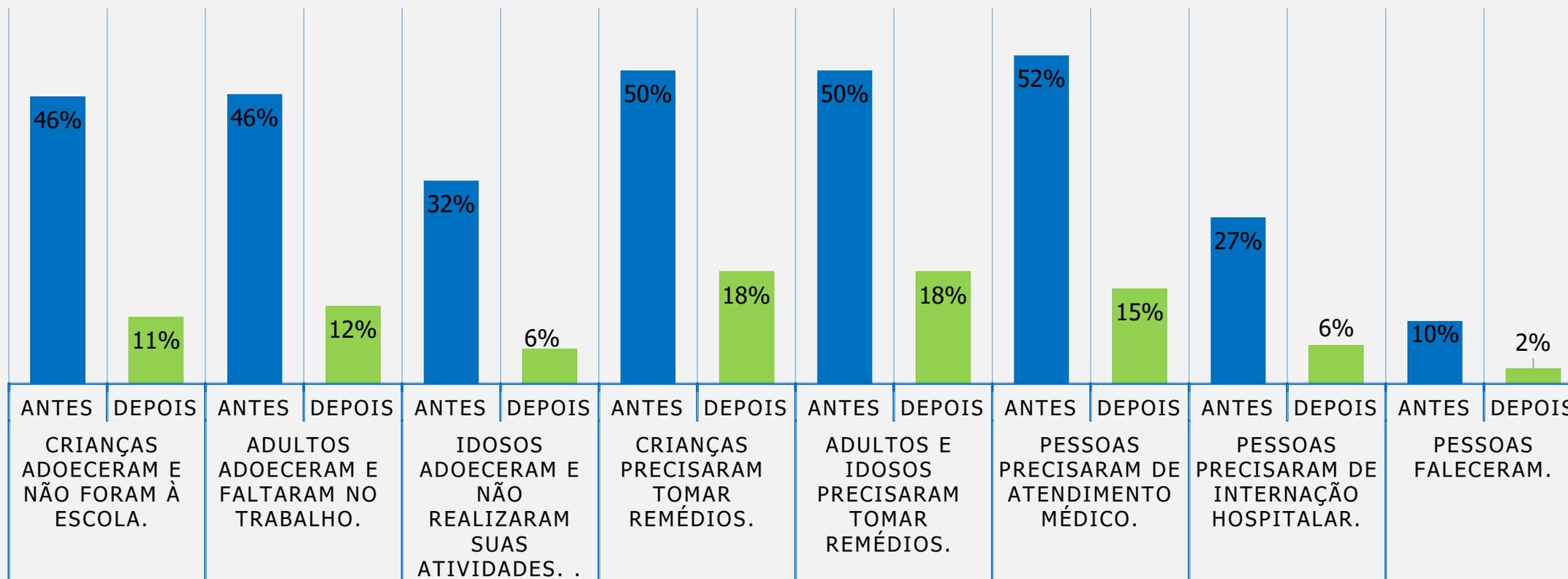


GRÁFICO 43 - Avaliação da importância dos serviços públicos.

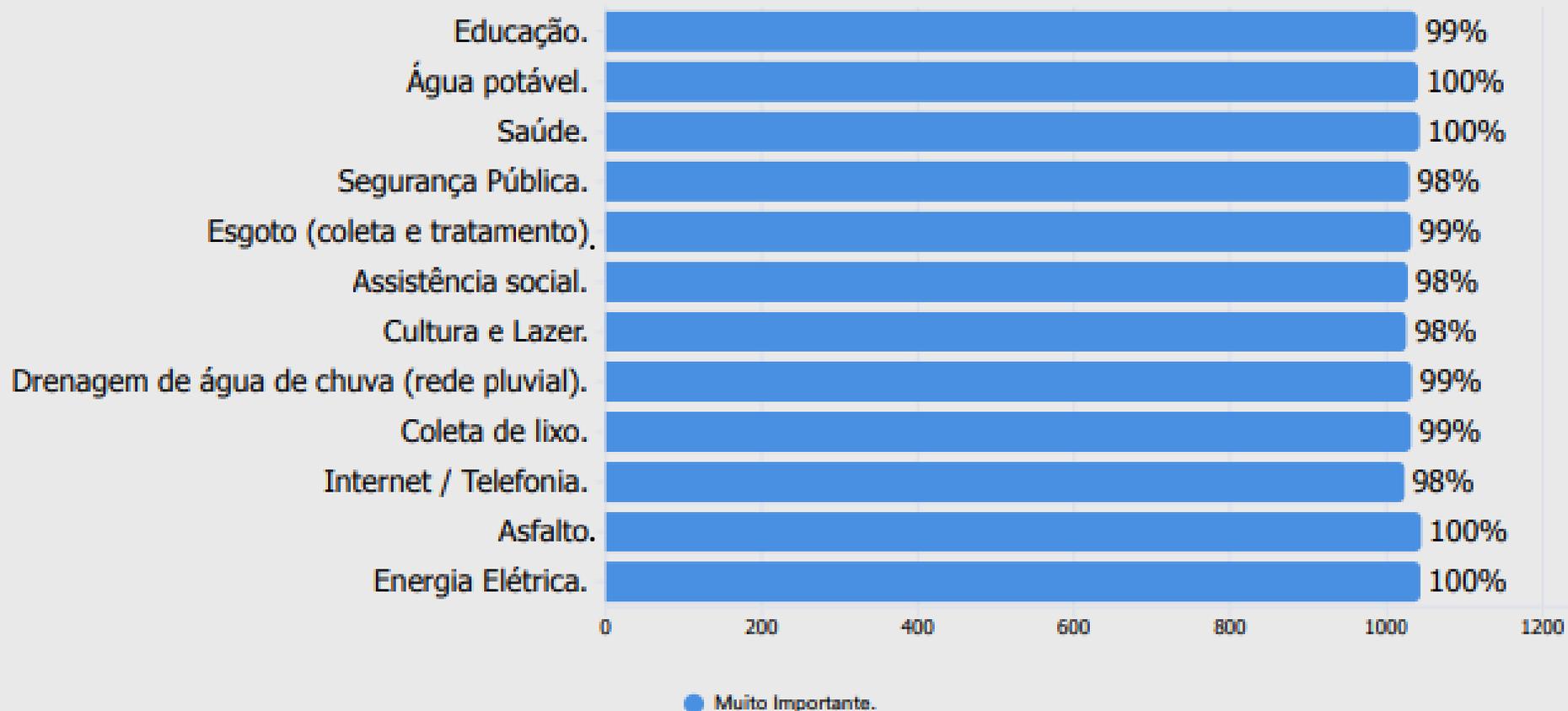


GRÁFICO 44 - Opinião sobre a importância dos serviços de ÁGUA POTÁVEL para a saúde e a qualidade de vida dos moradores, considerando como era ANTES e DEPOIS da chegada do serviço.

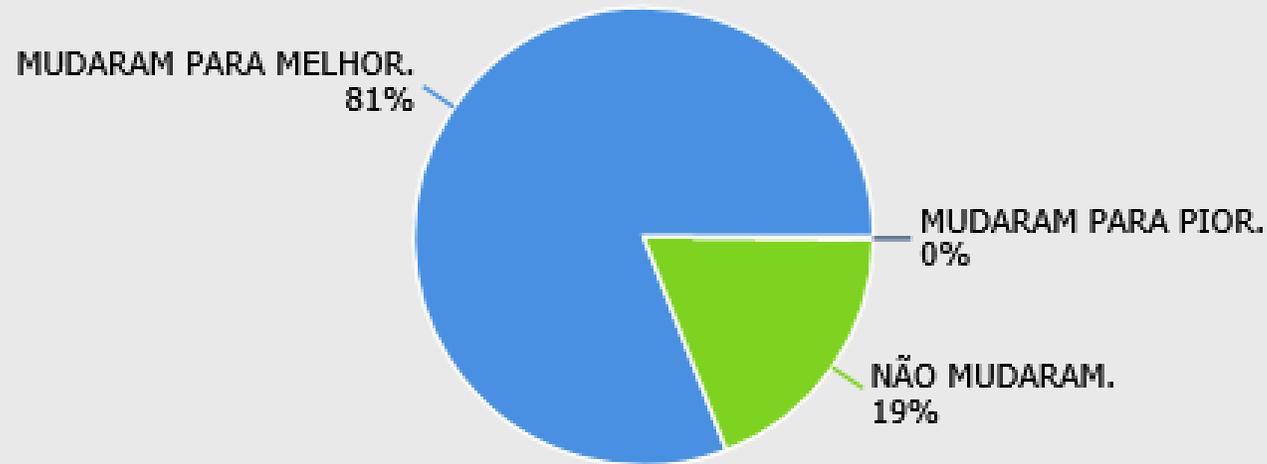


GRÁFICO 45 - Classificação do acesso à água em relação à sua dignidade.

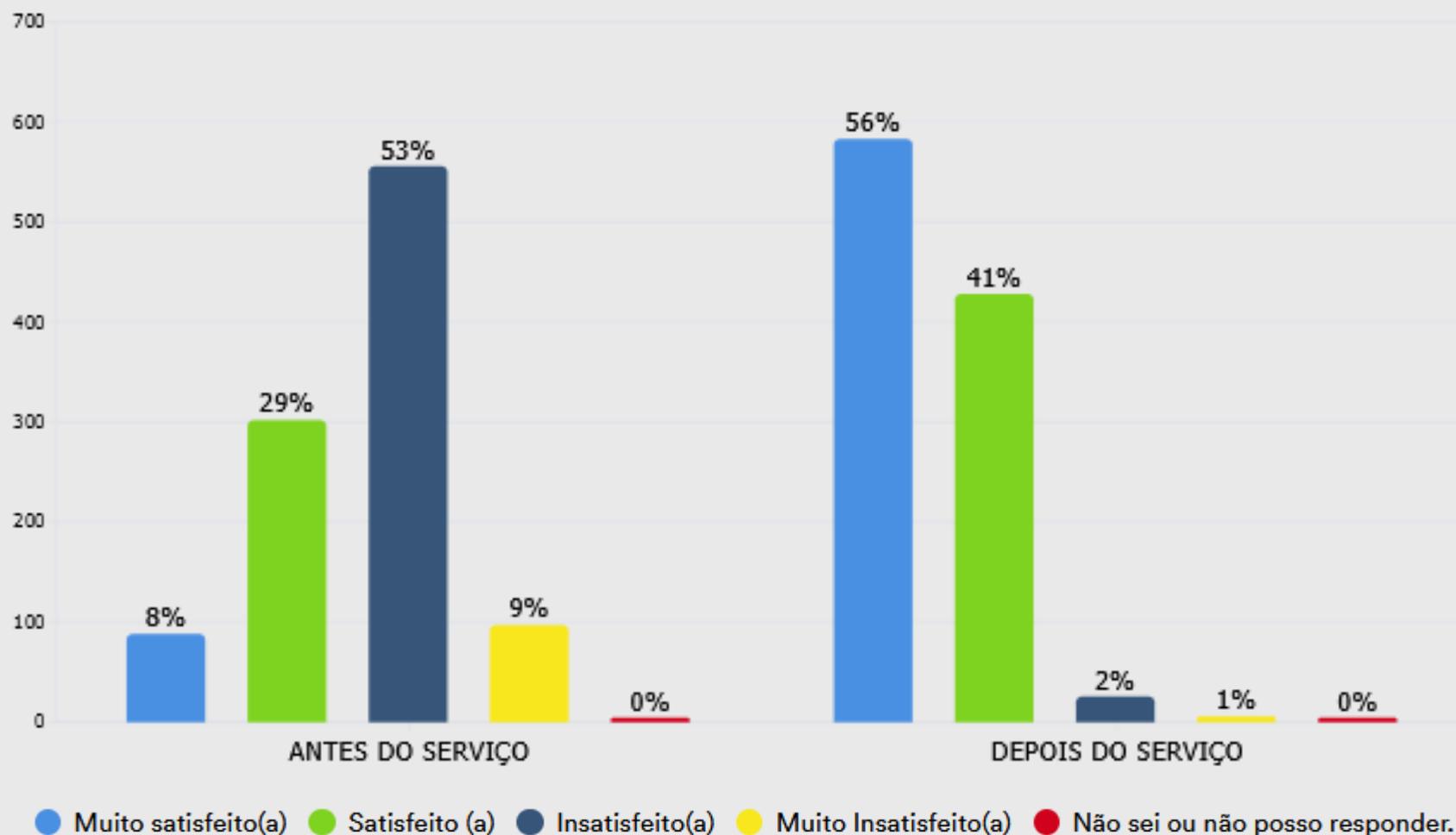
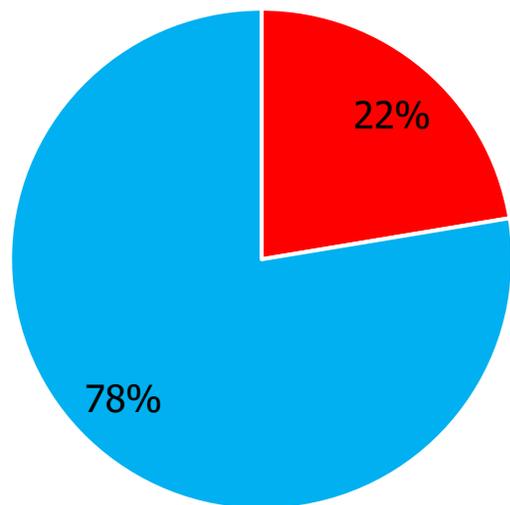


GRÁFICO 46(a) – Avaliação sobre a percepção do moradores sobre as mudanças na rotina ou na vida após terem água tratada nos domicílios.

PERCEPÇÃO SOBRE AS MUDANÇAS



- Não observaram mudanças
- Observaram mudanças

RESPOSTAS MAIS SIGNIFICATIVAS

1. NUNCA MAIS FALTOU ÁGUA E A PRESSÃO MELHOROU.
2. UMA MUDANÇA BEM IMPORTANTE É QUE, AGORA TEMOS COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA E BEBEMOS ÁGUA DIRETO DA TORNEIRA.
3. AGORA TENHO COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA, E TENHO MAIS DIGNIDADE.
4. DEPOIS QUE CHEGOU A ÁGUA TRATADA MELHOROU BASTANTE OS NOSSOS HABITOS E PASSAMOS A ECONOMIZAR MAIS.
5. PORQUE AGORA POSSO TOMAR ÁGUA DIARIAMENTE PELA TORNEIRA.
6. MELHOROU MUITO PELO FATO DA ÁGUA CHEGAR MAIS LIMPA E A EMPRESA SER MUITO PRESTATIVA COM TODOS.

GRÁFICO 46(b) – Avaliação sobre a percepção do moradores sobre as mudanças na rotina ou na vida após terem água tratada nos domicílios.



GRÁFICO 47 - Grau de satisfação dos moradores com a sua qualidade de vida.

ANTES DO SERVIÇO (HÁ 5 ANOS)



DEPOIS DO SERVIÇO



GRÁFICO 48 - Avaliação da opinião dos moradores sobre sua qualidade de vida após a chegada da água tratada.

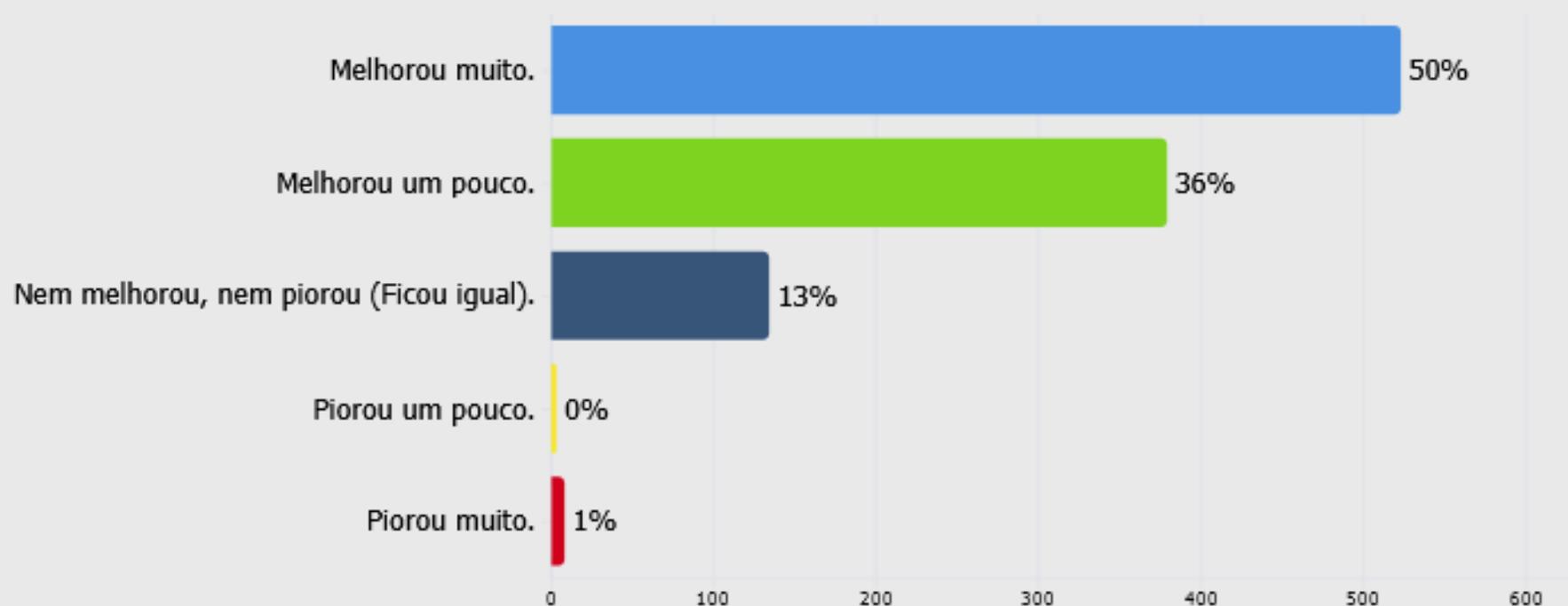


GRÁFICO 49 - Avaliação da percepção dos moradores sobre sua qualidade de vida no futuro (5 anos).

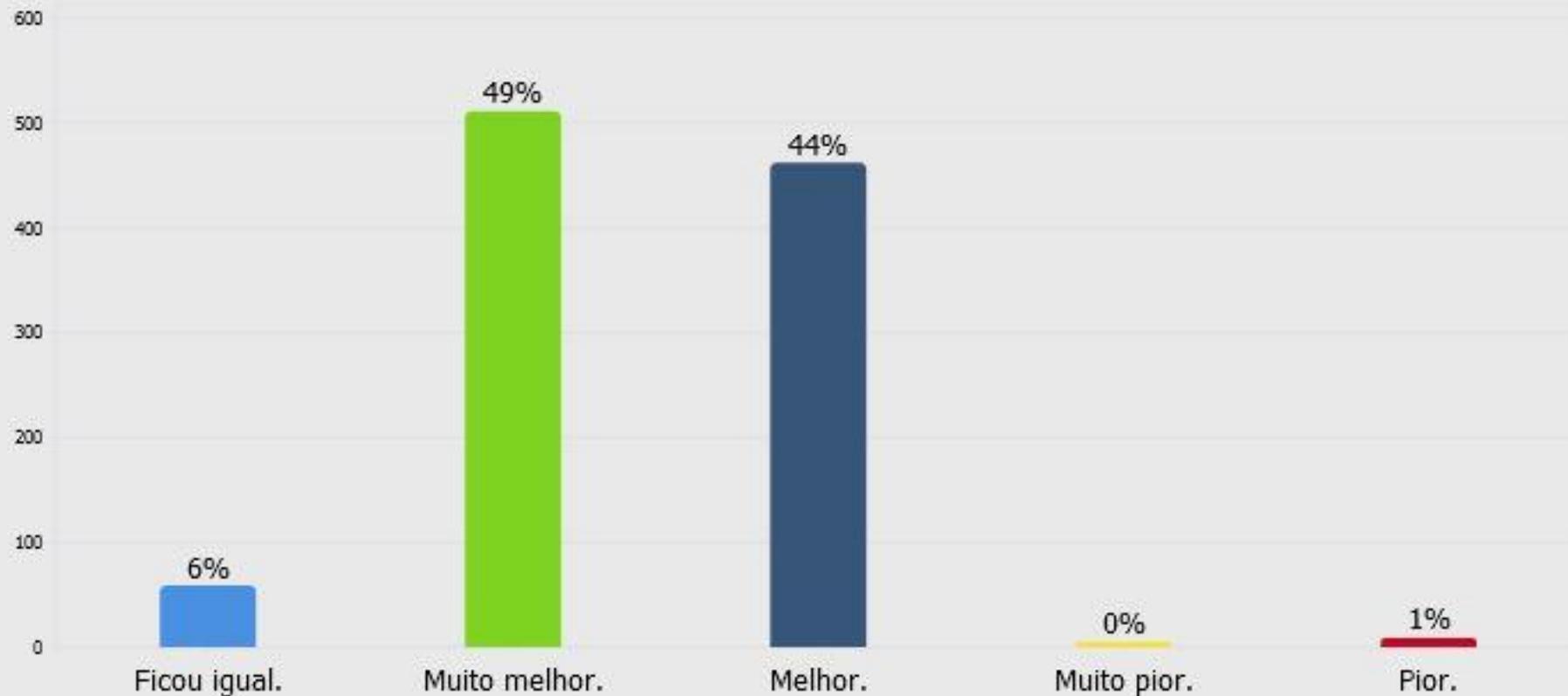


GRÁFICO 50(a) - Por qual motivo respondeu a pergunta na questão anterior

1. POIS VOU ESTAR BEM DE SAÚDE, COM MAIS QUALIDADE EM RELAÇÃO A MINHA VIDA E O MEU FUTURO.
2. VAMOS TER PESSOAS MAIS SAUDÁVEIS, QUE VÃO TER UMA QUALIDADE DE VIDA MAIS PRÓSPERA.
3. PORQUE HOJE TENHO ÁGUA BOA.
4. PORQUE A PARTIR DO MOMENTO QUE CHEGA UM SERVIÇO DE QUALIDADE A TENDÊNCIA É MELHORAR.
5. A POPULAÇÃO MERECE QUE VIVA DIGNA E UM FUTURO MELHOR.
6. PORQUE ESPERAMOS MELHORIAS NA COMUNIDADE E MELHOR QUALIDADE DE VIDA.

GRÁFICO 50(b) - Motivo que levou o entrevistado responder como seria sua qualidade de vida daqui a 5 anos.



Os gráficos de 38 a 50 trazem as opiniões dos(as) entrevistados(as) sobre a sua qualidade de vida e dos familiares. Serão apontados os principais destaques.

- No gráfico 38, a porcentagem de pessoas que ficaram doentes DEPOIS do serviço é de 16%, uma redução em 5% comparando-se ANTES do serviço.
- DEPOIS do serviço é possível perceber que a frequência com que os moradores ficaram doentes:
 - ✓ Se concentra em UMA VEZ, com 83%. ANTES do serviço era 43%.
 - ✓ 14% “DE 2 A 3 VEZES”. Queda de 30% comparando-se ANTES do serviço.
 - ✓ 4% em “MAIS DE 4 VEZES”, reduzindo 11%.
- A concentração maior em apenas UMA VEZ após a chegada do serviço é justificado pela diminuição nos outros índices. Esse resultado pode significar que a chegada de água tratada é benéfica para a população, reduzindo substancialmente a quantidade de vezes que costumavam ficar doentes.

As doenças de veiculação hídrica indicaram ligeiras variações, para mais e para menos, após a chegada do serviço de água tratada nos domicílios.

- Diarreia teve aumento de 1%, com 47% das respostas após o serviço.
- Alergias cresceu de 15% para 18% e Dengue de 8% para 13%.
- Vermes reduziu de 23% para 17% e Irritações nos olhos e na pele zerou, antes do serviço era 4%.

Essas pequenas variações refletem um quadro geral sobre as doenças mais relatadas e estão associadas as pessoas que responderam que ficavam doentes antes ou depois do serviço (opção SIM conforme Gráfico 38).

Essas informações são relevantes para a empresa Águas de Manaus pensar em outras estratégias e ações que permitam compreender todos os fatores causais sobre o tema.

- Já no gráfico 42, todos os índices sobre a percepção dos moradores em relação aos problemas causados por doença apresentaram redução significativa:
 - ✓ ANTES do serviço, 7 índices estavam em um intervalo de 27% a 52% e reduziram para uma faixa de 6% a 18%, apresentando redução de pelo menos 21% após a chegada da água tratada nos domicílios.
 - ✓ “Crianças adoeceram e não foram à escola”, “Idosos adoeceram e não realizaram suas atividades” e “Pessoas faleceram” reduziram em pelo menos 4x.
 - ✓ “Adultos adoeceram”, “Pessoas precisaram de internação” e “Pessoas precisaram de atendimento médico” REDUZIRAM em pelo menos 3x.
 - ✓ Os demais índices reduziram pelo menos 2x.

- Esse índice também reforça a avaliação que a chegada da água tratada trouxe impactos positivos e significativos para a saúde dos moradores.

- No gráfico 41, 67% dos moradores acreditam que a água contaminada pode ter sido a principal causa das doenças de veiculação hídrica citadas e 30% não acreditam. Esses dados indicam que a percepção dos moradores sobre a diminuição da causa das doenças pode estar relacionada com a chegada da água tratada.
- Todos os serviços públicos foram avaliados como “Muito importante” por pelo menos mais de 98% dos entrevistados
- Também é possível observar no Gráfico 44 que, para 81% a saúde e qualidade de vida mudou para melhor DEPOIS da chegada do serviço, 19% indicaram não ter havido mudanças em suas vidas.
- Reforçando esse aspecto positivo, o nível de satisfação com relação à dignidade após terem acesso à água tratada, atingiu um ótimo percentual com 97% de satisfação após a chegada do serviço. (Gráfico 45)
 - ✓ Um aumento expressivo de 48% em “Muito satisfeito”, indo de 8% para 56% após a chegada do serviço.
 - ✓ E um aumento de 12% de “Satisfeito”, indo de 29 % para 41%.

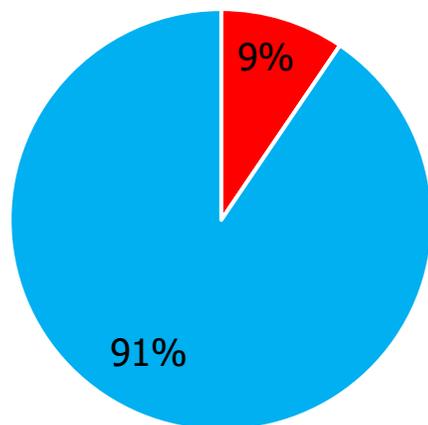
- Ainda sobre a dignidade, também houve uma redução expressiva do índice “Insatisfeito” de 53% para 2% e a redução de 9% para 1% em “Muito insatisfeito”. Esses resultados indicam uma migração dos moradores que, antes estavam insatisfeitos, agora estão muito satisfeitos e/ou satisfeitos após a chegada da água tratada.
- 78% dos entrevistados perceberam mudanças na vida e na rotina após a chegada da água tratada. 22% não perceberam.
- As respostas mais significativas e a nuvem de palavras mais citadas indicam que a palavra ÁGUA foi a mais citada e as pessoas se sentem:
 - ✓ Mais dignas por terem os domicílios regularizados; têm prazer em beber água direto da torneira; confiam que não vão ficar mais doentes; melhoraram os hábitos e economizam mais água;
 - ✓ Também elogiaram a melhora no atendimento prestado pela Águas de Manaus.

- A nota média de satisfação dos moradores relacionada à sua qualidade de vida considerando o intervalo de 0 a 10, teve uma mudança significativa, variando de 5.48 para 8.27 após a chegada do serviço.
- No gráfico 48, corroborando com a nota média, 86% indicaram que a qualidade de vida melhorou após a chegada da água tratada
 - ✓ 50% indicaram que sua qualidade de vida melhorou muito;
 - ✓ 36% melhorou um pouco;
 - ✓ 13% ficou igual.
- 49% acreditam que a qualidade de vida vai melhorar daqui a 5 anos.
 - ✓ Na nuvem de palavras e respostas mais significativas, é possível perceber que os termos MELHORAR, QUALIDADE, SAÚDE, VIDA, TRATADA, SERVIÇO, entre outros, foram os que mais apareceram nas respostas abertas. (Gráfico 50b).

PARTICIPAÇÃO SOCIAL, COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE

GRÁFICO 51(a) – Avaliação da percepção dos entrevistados sobre as VANTAGENS do bairro.

PERCEPÇÃO SOBRE AS VANTAGENS



■ Não há vantagens ■ Há vantagens

RESPOSTAS MAIS SIGNIFICATIVAS

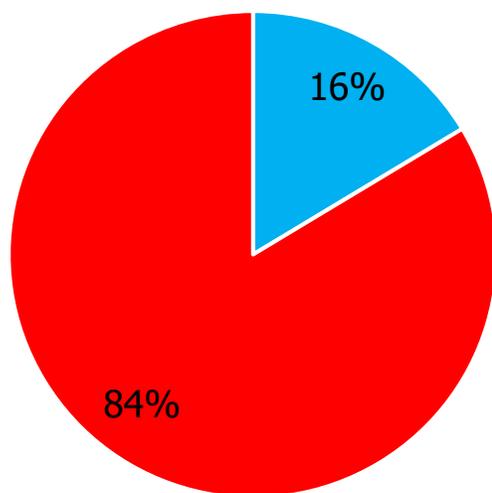
1. TEM TUDO NO BAIRRO. NÃO PRECISAMOS NOS LOCOMOVER PARA OUTROS LUGARES.
2. VIVER EM UMA COMUNIDADE UNIDA.
3. CONHEÇO TODO MUNDO, MORO PERTO DE TUDO.
4. O BAIRRO É TRANQUILO E PERTO DO CENTRO.
5. MORAR PRÓXIMO DOS FAMILIARES.
6. PERTO DE HOSPITAL E OUTROS LUGARES PÚBLICOS.

GRÁFICO 51(b) – Avaliação da percepção dos entrevistados sobre as VANTAGENS do bairro.



GRÁFICO 51(c) – Avaliação da percepção dos entrevistados sobre os PROBLEMAS do bairro.

PERCEPÇÃO SOBRE OS PROBLEMAS



■ Não há problemas ■ Há problemas

RESPOSTAS MAIS SIGNIFICATIVAS

1. A FALTA DE SEGURANÇA. ESGOTO ABERTO.
2. LIXOS, ALAGAMENTOS E FALTA DE SEGURANÇA.
3. FALTA DE CULTURA E LAZER NA COMUNIDADE.
4. TEM ESGOTO A CÉU ABERTO E ALAGAMENTO.
5. QUANDO CHOVE ALAGA.
6. ENCANAÇÃO E ESGOTO ENTUPIDOS.

GRÁFICO 51(d) – Avaliação da percepção dos entrevistados sobre os PROBLEMAS do bairro.



GRÁFICO 52 - Moradores que acreditam que é possível melhorar a qualidade de vida da comunidade participando em ações como mutirões, palestras sobre saúde e saneamento básico.

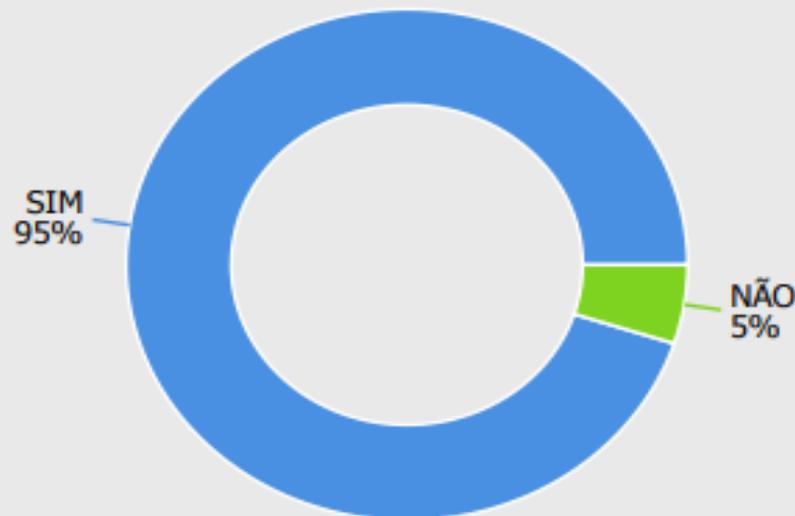


GRÁFICO 53 - Avaliação sobre a intenção de participar de atividades comunitárias, tais como mutirões, palestras sobre saúde e saneamento básico.

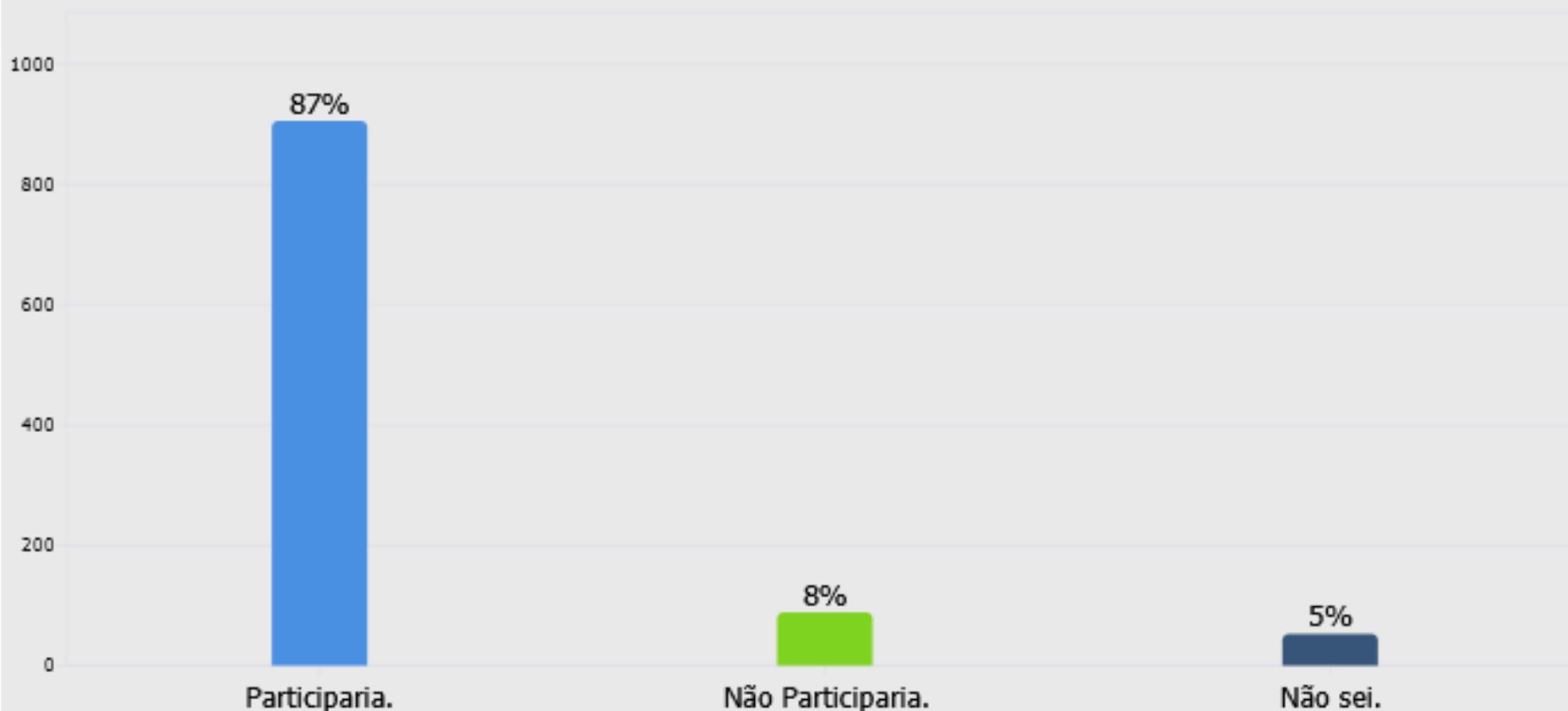
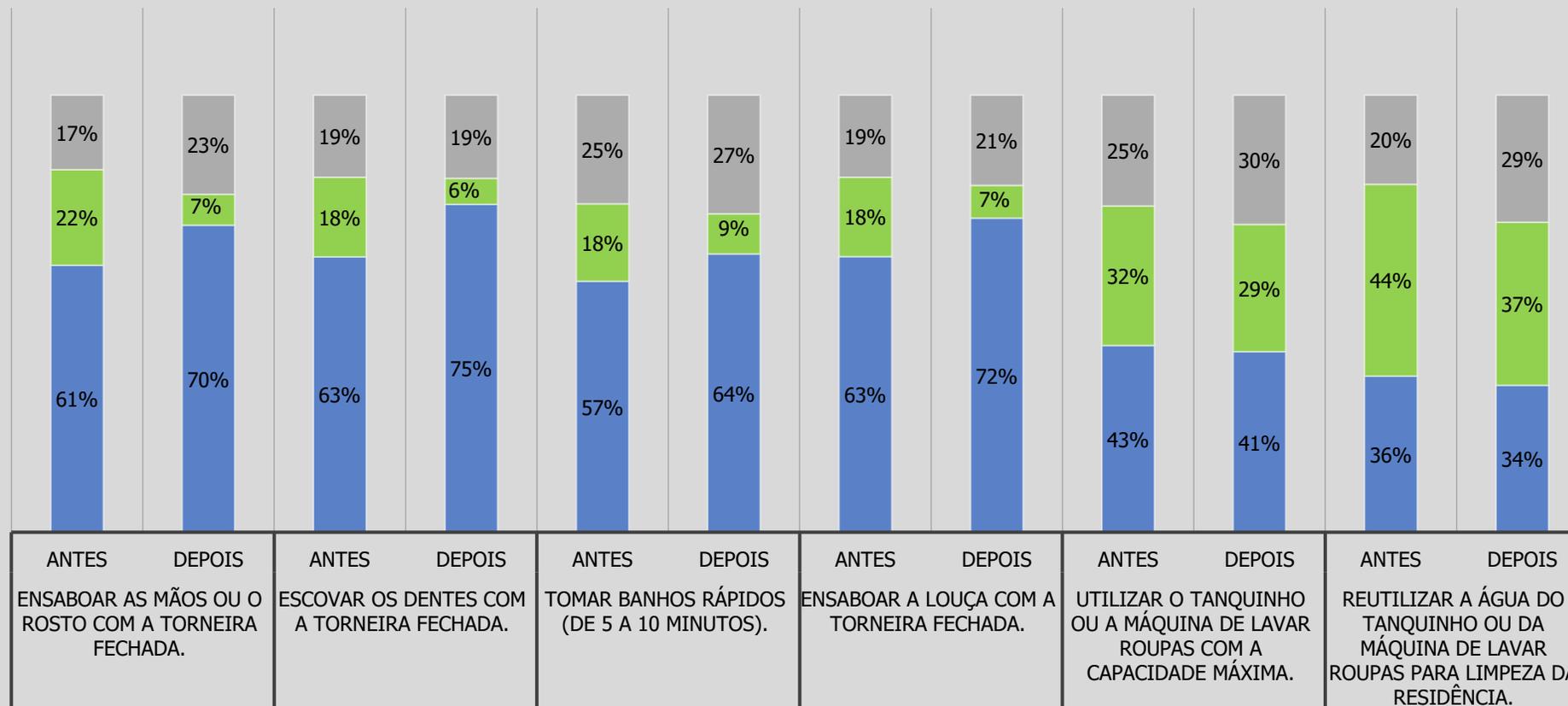
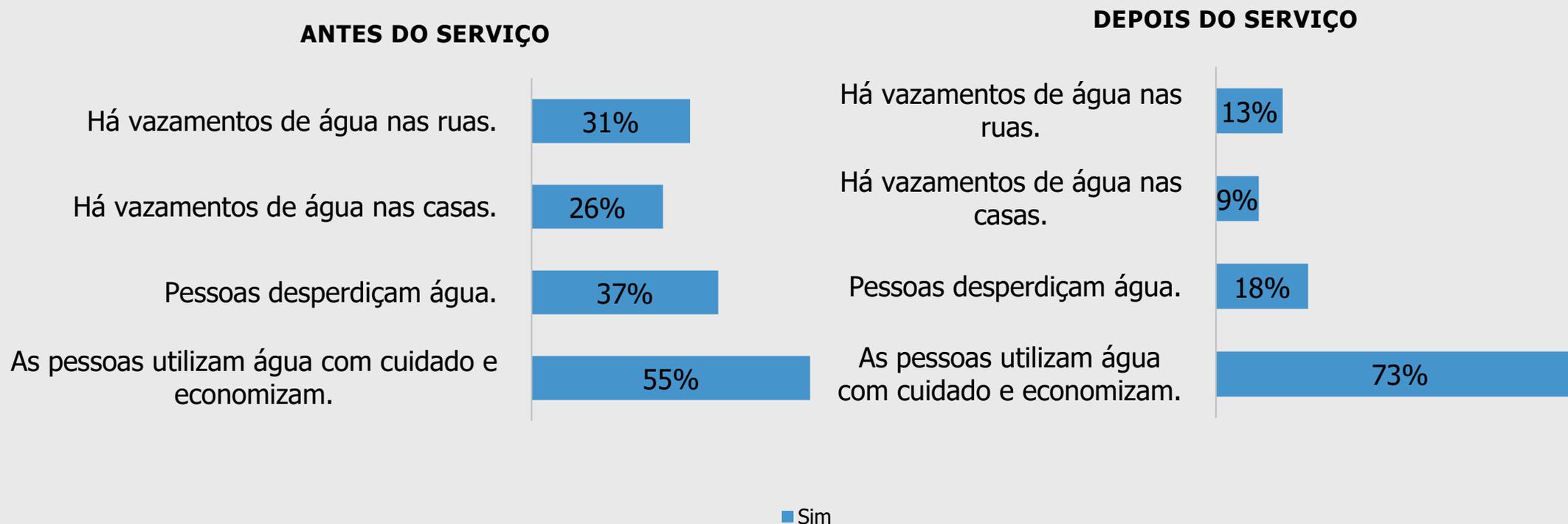


GRÁFICO 54 - Avaliação dos hábitos para economia de água.



■ Sempre é feito ■ Nunca é feito. ■ De vez em quando é feito.

GRÁFICO 55 - Avaliação de diferentes situações sobre o uso da água.



Os gráficos de 51 a 55 apresentam as opiniões sobre melhorias no bairro e na comunidade.

- No gráfico 51 (a), 91% dos entrevistados indicaram que há vantagens por morar nos bairros. A nuvem de palavras do gráfico 51 (b) mostra que termos como PERTO, FÁCIL ACESSO e LOCALIZAÇÃO foram os mais citados, indicando que o bairro, para os moradores, tem ótima localização e oferece a conveniência de ter o comércio de tudo que precisam por perto.
- As desvantagens foram abordadas especificamente no gráfico 51 (c), no qual 84% das(os) moradoras(es) indicaram ver desvantagens (problemas) no bairro. A nuvem de palavras (gráfico 51 d) mostra que FALTA, INFRAESTRUTURA, SEGURANÇA e LIXO foram as palavras mais citadas, mas também ESGOTO, POLUIÇÃO, DROGAS e VIOLÊNCIA, apareceram com bastante frequência, o que nos leva a acreditar que os principais apontamentos feitos pelos entrevistados são de fato sobre questões ligadas à segurança e à infraestrutura do bairro de forma geral.

- 95% dos respondentes acreditam que é possível melhorar a qualidade de vida da comunidade com participação em ações como mutirões e palestras sobre saúde e saneamento básico. 87% também indicaram que participariam das atividades comunitárias citadas.
- Todas as ações associadas aos hábitos para economia de água, apresentadas no gráfico 54, mostraram um aumento significativo após a chegada do serviço. Hábitos como fechar a torneira enquanto lava o rosto ou as mãos ou escova os dentes, aumentaram em média 10%, tomar banhos rápidos, aumentou 7% e por fim, fechar a torneira enquanto ensaboa as louças aumentou 9%. Quando se trata de utilizar a máquina de lavar roupas somente na capacidade máxima, houve uma diminuição, que apesar de pequena deve ser considerada, de 2%.

- Em consonância, no gráfico 55, os entrevistados declararam observar a diminuição de vazamentos de água nas casas e ruas. Mas a percepção mais significativa foi quanto ao uso cuidadoso e econômico da água, que aumentou de 55% ANTES para 73% DEPOIS da chegada do serviço ao bairro.

RECOMENDAÇÕES PARA ÁGUAS DE MANAUS

Ao final de cada bloco de gráficos, foram realizadas análises sobre a interpretação dos resultados. Entre os apontados, como recomendações, alguns destaques:

- Apenas 11% das famílias possuem caixa d'água: pode ser crítico, uma vez que a qualquer manutenção necessária, as pessoas podem ficar sem água (Gráfico 3).
- No bloco do Perfil Demográfico e Socioeconômico (Gráficos 15 a 18), vê-se que existe um déficit na área educacional. Projetos nessa área, apoiados pela empresa, certamente seriam muito valorizados com ganhos à imagem.
- Nos gráficos sobre acesso à água e disponibilidade, nota-se uma melhora considerável na percepção para o acesso à água. Hoje, quase que a totalidade dos entrevistados (97%) está na rede de distribuição com medidor e 81% disseram que agora, após o serviço, a água é apropriada para o consumo (Gráficos 19 a 21).

- Importante considerar que uma pequena parcela de 2%, respondeu que ainda utilizam poço ou nascente como forma de acesso à água e 19% responderam que a água não é apropriada para o consumo, mesmo depois da chegada do serviço. Verifica-se também que 29% dos entrevistados responderam que falta água “As vezes” e “Sempre” após o serviço, em diferentes períodos do dia. São dados importantes para avaliação da Águas de Manaus (Gráficos 19 a 25).
- O gráfico 26 indicou que, para a grande maioria (96%), a pressão da água agora é suficiente. 21% da população indicaram que a pressão da água era maior antes do serviço, então sugere-se que a Águas de Manaus verifique se é só percepção ou se relaciona-se a problemas no serviço de abastecimento.

RECOMENDAÇÕES PARA ÁGUA DE MANAUS

- Quando avaliado a satisfação dos moradores, o número expressivo de 93% satisfeitos e/ou muito satisfeitos indicam a melhora na qualidade dos serviços. Mas ainda existe uma pequena parcela de 3% que estão insatisfeitos, possivelmente pelos problemas com falta de água já apresentados (Gráfico 31).
- Cerca de 2/3 dos entrevistados (67%) disseram possuir tarifa social da empresa, valor bem significativo para mostrar a atenção da empresa para este setor. Sobre o preço cobrado pelo serviço, considerando quem tem ou não tarifa social, 66% acham o valor justo. 26% indicaram ser caro o serviço (Gráficos 32 e 33).
- Quanto às formas de contato com a empresa, mais da metade dos entrevistados optam pelo uso do telefone para tratar de problemas com o serviço. Apenas 17% usam os canais digitais e 9% procuram uma agência local. Esses dados mostram que a Águas de Manaus pode explorar melhor como fazer com que os moradores usem os outros meios de comunicação (Gráfico 34).

- Em relação à Saúde e Qualidade de Vida, foi nítida a melhora dos índices com a percepção de redução das doenças. É importante destacar um ligeiro aumento para algumas doenças apontadas no **Gráfico 40** (Doenças de veiculação hídrica).
 - ✓ Lembrar que várias doenças estão fortemente associadas aos esgotos. É natural, portanto, que a percepção melhore com o avanço do esgotamento sanitário.
- São informações relevantes para a Águas de Manaus avaliar todos os fatores causais sobre as doenças nos bairros, além da água e esgotos, tais como a qualidade nutricional, empregabilidade da população, comorbidades presentes etc. Outros:
 - ✓ Água parada em locais dentro e fora das residências;
 - ✓ Baixo fluxo de água nos períodos de seca nos Igarapés que recebem os dejetos;
 - ✓ Longo período de chuvas e alagamentos que levam esgotos às casas.

- Quanto à “Participação social”, nota-se que a maioria está disposta a participar de atividades que ajudem o bairro. Existe espaço importante para ações educativas e de comunicação da empresa, pois acreditam que ações coletivas e palestras podem melhorar a vida e o convívio nos bairros.

PONTOS DE DESTAQUES ENTRE OS BAIRROS

Neste avaliação serão destacados os principais pontos de destaques, quando algum(ns) bairro(s) apresentam dados que se destacam quando comparado com o resultado consolidado, apresentando alguma condição específica que pode ser melhor avaliada pela Águas de Manaus.

1. O **“Gráfico 21 – A água utilizada nos domicílios é apropriada para beber ou para os outros usos”** apresenta as respostas consolidadas, ou seja, a média, sobre o consumo da água nos bairros Compensa, Redenção e Cachoeirinha. Quando esse gráfico é avaliado em cada bairro, destaca-se que o bairro Compensa teve o menor índice, com 75%, enquanto Cachoeirinha teve o melhor índice com 88% e Redenção 83%. Portanto existe uma parcela da população que mesmo após o serviço não acha a água apropriada para o consumo.

2. No **“Gráfico 22 – Situação geral do bairro quanto à disponibilidade de água”** destaca-se que no resultado consolidado, a média após a chegada do serviço, apresentou que 67% de domicílios que “nunca faltou água” frente à 29% que responderam que falta água “as vezes” ou “sempre. Destaca-se que o bairro Redenção apresentou o índice mais elevado sobre a falta de água com 45% dos respondentes, é importante uma investigação aprofundada pela da Águas de Manaus.
3. O **“Gráfico 23 - Quantos dias por semana falta água”** – reforça essa condição de falta de água no Redenção, sendo o único bairro, que mesmo após a chegada do serviço, apresentou falta de água “3 ou 4 dias na semana” com 15%, e “Mais de 5 dias” com 4%.
4. No **“Gráfico 32 – Os domicílios entrevistados possuem Tarifa Social?”**, Redenção e Compensa apresentaram os maiores índices, onde mais que 70% dos respondentes possuem Tarifa Social. Cachoeirinha apresentou o menor índice, com 54%, embora seja mais da metade dos entrevistados.

- 5- No **“Gráfico 38 – Doenças de veiculação hídrica: antes da chegada da água tratada, os moradores ficavam doentes?”** o resultado consolidado apontou que 16% dos respondentes afirmaram ficar doentes depois do serviço. Desataca-se que o bairro Cachoeirinha apresentou o melhor índice, com 7% e Redenção com 13%. Já o bairro Compensa destoou dos demais, apresentando 25%, o mesmo índice para antes da chegada do serviço. Aparentemente neste bairro, não diminuiu a porcentagem de pessoas que ficaram doentes após a chegada da água tratada. A percepção se manteve: importante analisar se não são os esgotos que destoam.
- Importante ressaltar que, quando se avalia a frequência que os moradores ficavam doentes no **“Gráfico 39”**, o bairro Compensa apresenta dados similares ao Consolidado, assim como os demais bairros.

6. Já no “**Gráfico 40 – Doenças de veiculação hídrica: quais as doenças mais comuns relatadas pelos moradores**” destacam-se os maiores índices, após a chegada do serviço:
- Bairro Compensa apresentou o maior índice de Dengue com 19%.
 - Cachoeirinha com Diarreia em 63%.
 - Redenção - Vermes com 26% e Alergias 31%.
7. O bairro Compensa é o que apresentou o menor índice, 53%, para os que acreditam que a água contaminada pode ter sido a principal causa das doenças citadas (**Gráfico 41**). Em Redenção e Cachoeirinha, mais de 80% dos respondentes vincularam as doenças com a água não tratada.

8. É importante ressaltar que as ações associadas aos hábitos para economia de água apresentadas no **Gráfico 54**, em um dos bairros estudados (Redenção) foi notado um comportamento do uso descontrolado da água, após a chegada do serviço. Essa questão foi apontada no relatório específico do bairro e deve ser trabalhada pela empresa com campanhas e ações educacionais para o uso consciente da água. Apesar dos números positivos apresentados nos outros dois bairros (Cachoeirinha e Compensa) a média ficou comprometida, apontando uma melhoria pequena ou até negativa nos comportamentos para o uso adequado da água tratada.