

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA REGIÃO TOCANTINA DO MARANHÃO –
UEMASUL
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS SOCIAIS, TECNOLÓGICAS E LETRAS –
CCHSTL – CAMPUS AÇAILÂNDIA
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

MARTA CHAGAS TEIXEIRA

**SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO BÁSICO NA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL: UMA
REVISÃO INTEGRATIVA**

AÇAILÂNDIA - MA

2025

MARTA CHAGAS TEIXEIRA

**SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO BÁSICO NA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL: UMA
REVISÃO INTEGRATIVA**

Artigo científico apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão/Campus Açailândia, como requisito para o título de Bacharel em Administração.

Orientador: Me. Natan Barros de Oliveira.

AÇAILÂNDIA - MA

2025

T266s

Teixeira, Marta Chagas

Satisfação de usuários quanto aos serviços de saneamento básico na região nordeste do Brasil / Marta Chagas Teixeira. – Açailândia: UEMASUL, 2024.
21 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Bacharel em Administração) –
Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL,
Açailândia, MA, 2024.

Orientador: Prof. Me. Natan Barros de Oliveira.

1. Serviço público. 2. Saneamento básico. 3. Pesquisa de satisfação. 4. Região nordeste. I.Título.

CDU 628(812/813)

**SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO NA
REGIÃO NORDESTE DO BRASIL: UMA REVISÃO INTEGRATIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de administração bacharelado, do Centro de Ciências Humanas, Sociais, Tecnológicas e Letras (CCHSTL), da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL), *Campus Açailândia* como pré-requisito para obtenção do grau de bacharelado em administração.

Orientadora: Me. Natan Barros de Oliveira

Aprovado em: 27/01/2025

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
gov.br NATAN BARROS DE OLIVEIRA
Data: 08/02/2025 10:26:03-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Me. Natan Barros de Oliveira

Documento assinado digitalmente
gov.br AMELIA ALINE CAVALCANTE LIMA OLIVEIRA
Data: 08/02/2025 10:46:22-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof^ª. Esp. Amélia Aline Cavalcante

Documento assinado digitalmente
gov.br WILLIAN FERREIRA MARTINS
Data: 08/02/2025 16:04:13-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Esp. Willian Ferreira Martins

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	03
2 REVISÃO DE LITERATURA	05
3 METODOLOGIA	10
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	13
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
REFERÊNCIAS	19

RESUMO

Os serviços públicos, como saúde e saneamento, têm demanda crescente por qualidade devido à maior conscientização dos cidadãos. Pesquisas de satisfação avaliam a qualidade desses serviços, identificando problemas e soluções. No Brasil, o saneamento básico é um direito constitucional, mas enfrenta desafios estruturais e desigualdades regionais, exigindo investimentos para melhorias e maior acesso. Mediante o exposto, o estudo possui como objetivo geral avaliar a satisfação dos usuários da região Nordeste do Brasil em relação aos serviços de saneamento básica. Trata-se de uma revisão integrativa, foram seguidas etapas estruturadas: identificação do tema, amostragem, categorização, avaliação, interpretação dos resultados e síntese do conhecimento. A busca foi realizada entre os meses de setembro a novembro de 2024, nas bases Scielo e Google Acadêmico, com critérios específicos de inclusão e exclusão. Os estudos sobre saneamento básico apontam desafios como falta de conhecimento sobre esgoto e tratamento de água, com a escolaridade influenciando o nível de entendimento. Apesar do uso da rede pública, a qualidade da água e a regularidade do fornecimento são deficientes. A satisfação dos usuários é baixa, principalmente devido à infraestrutura e operação, e, embora haja interesse por questões ambientais, a participação em eventos educativos é limitada.

Palavras-chave: Serviço público. Saneamento básico. Pesquisa de satisfação. Região nordeste.

ABSTRACT

Public services, such as health and sanitation, have increasing demand for quality due to greater awareness among citizens. Satisfaction surveys evaluate the quality of these services, identifying problems and solutions. In Brazil, basic sanitation is a constitutional right, but it faces structural challenges and regional inequalities, requiring investments for improvements and greater access. Based on the above, the study's general objective is to evaluate the satisfaction of users in the Northeast region of Brazil in relation to basic sanitation services. This is an integrative review, structured steps were followed: identification of the topic, sampling, categorization, evaluation, interpretation of results and synthesis of knowledge. The search was carried out in databases such as Scielo and Google Scholar, with specific inclusion and exclusion criteria. Studies on basic sanitation point to challenges such as lack of knowledge about sewage and water treatment, with education influencing the level of understanding. Despite the use of the public network, water quality and regularity of supply are deficient. User satisfaction is low, mainly due to infrastructure and operations, and although there is interest in environmental issues, participation in educational events is limited.

Keywords: Public service. Basic sanitation. Satisfaction survey. Northeast region.

1 INTRODUÇÃO

Inúmeros são os tipos de serviços públicos prestados e existentes nas mais distintas áreas, tais como a saúde, educação, saneamento básico, transporte e lazer, entre outras. Em virtude das mudanças que vem acontecendo em escala global durante as últimas décadas, do acesso à informação e acúmulo de conhecimento, exigências relacionadas à qualidade

dessa prestação dos serviços ofertados aumentaram. Conforme Lage (2008), os cidadãos estão cada vez mais conscientes e informados sobre os seus direitos.

Uma das maneiras de se conhecer a qualidade dos serviços é mediante a utilização da pesquisa de satisfação. Através dessa, é possível avaliar se os clientes estão satisfeitos com os serviços prestados e identificar os problemas proeminentes, no intuito de procurar a melhor forma de solucioná-los (AKINBOADE *et al.*, 2012). As pesquisas de satisfação ganharam força na década de 1970, quando ocorreu a primeira conferência referente a satisfação/insatisfação do consumidor nos Estados Unidos, especificamente no ano de 1976 (Alves, 2003).

Essas pesquisas caracterizam-se com um sistema de administração de informações que continuamente ouve o consumidor através da avaliação do desempenho da empresa ou serviço. Além disso, podem indicar os caminhos para decisões futuras sobre comercialização e marketing (ROSSI; SLONGO, 1998). As informações obtidas por meio dessas pesquisas de satisfação englobam vários serviços públicos/privados, incluindo os serviços de saneamento básico.

O saneamento básico é um serviço de fundamental importância para o bem-estar do ser humano, visto que, promove o controle da saúde pública, melhoria da qualidade de vida de um município, elimina os fatores de riscos à saúde e, conseqüentemente, aumenta as condições sociais/ ambientais favoráveis a uma boa sobrevivência. Essas melhorias são possíveis por meio dos diversos serviços oferecidos à população, tais como o sistema de abastecimento de água, serviço de esgoto, a coleta e o destino dos resíduos sólidos, além de outros serviços essenciais à vida diária do ser humano (BADRI *et al.*, 2015).

No tocante ao Brasil, o saneamento básico é um direito assegurado pela Constituição Federal e definido pela Lei nº. 11.445/2007, que se refere ao acesso e adequação neste âmbito. Logo, temos um instrumento de planejamento/prestação de serviços que almeja garantir a saúde pública. Contudo, a garantia dessas condições de acesso e qualidade dos serviços é bastante precária, gerando assim uma enorme desigualdade e déficit no processo de inserção, sendo essencial para tanto, altos investimentos e, dessa maneira, uma melhoria básica nas condições de saneamento.

O presente estudo, justifica-se pela relevância dos serviços de saneamento básico, especialmente abastecimento de água e esgotamento sanitário, como um direito humano essencial, conforme estabelecido pela Resolução 64/292 da ONU. No entanto, há carência de estudos sobre a satisfação dos usuários desses serviços, especialmente em municípios administrados por instituições locais. Pesquisas existentes geralmente são realizadas pelas

próprias empresas de saneamento e focam na avaliação da qualidade dos serviços para promover melhorias. A região Nordeste do Brasil enfrenta desafios específicos, como a falta de redes de esgoto e o uso de fossas sépticas, que agravam a contaminação de lençóis freáticos e o abastecimento de água. No caso de Açailândia (MA), embora não existam estudos específicos conhecidos, este trabalho pode ser apresentado como uma contribuição útil para gestores e profissionais locais, auxiliando na identificação de prioridades e no planejamento de melhorias no saneamento básico e na qualidade de vida da população.

O problema investigado busca entender o grau de satisfação dos usuários da região Nordeste com os serviços de saneamento básico, identificando os principais problemas e soluções. A hipótese sugere que o panorama geral do saneamento básico no Nordeste é marcado por desafios estruturais e desigualdades regionais, o que compromete o acesso da população a serviços essenciais como abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, gestão de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais. Embora haja avanços pontuais, a situação ainda é crítica em muitos aspectos.

Mediante o exposto, o estudo possui como objetivo geral avaliar a satisfação dos usuários da região Nordeste do Brasil em relação aos serviços de saneamento básico por meio de uma revisão de literatura; apresentando ainda como objetivos específicos: revisar a literatura sobre acesso e qualidade dos serviços, identificar desafios e apontar lacunas para futuras pesquisas no campo do saneamento básico.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 ADMINISTRAÇÃO

A administração consiste em um processo de organizar, planejar, dirigir, refere ao o que se fazer, diante de recursos e/ou oportunidades para alcance de objetivos, definição de metas e desenvolvimento de habilidades. A administração foi inserida na sociedade objetivando a melhoria da distribuição de tarefas e organização de ações por meio de planejamento e gestão. O conceito de administração é bastante amplo, é definido por vários autores como uma tomada de decisões e liderança. Conforme Chiavenato (2011), a administração significa função/atividade a qual é desenvolvida sob o comando de outrem, ou prestados a terceiros.

A administração ganhou maior destaque após a Revolução Industrial, em decorrência do aumento/complexidade das tarefas, logo, fez-se necessário a inserção de profissionais capacitados, para atender à crescente demanda de atividades. Assim, surgiu a necessidade da

formação de profissionais em administração, “para reduzir o gap entre querer administrar e saber administrar” (CHIAVENATO, 2011, p.4).

Anteriormente a esse reconhecimento como ciência, a administração era executada por qualquer profissional com conhecimento de princípios administrativos. Os autores Lacombe e Heilborn (2015), mencionam que de administrador todos possuímos um pouco, pois, em algum momento supervisionamos atividades realizadas por pessoas. Logo, pode-se afirmar que o papel principal do administrador consiste em delegar, assim como direcionar ações em busca de melhores resultados. Entretanto, para tanto, é necessário o profissional administrador desenvolver habilidades técnicas, bem como humanas e conceituais.

Segundo Marques (2018), não existe uma habilidade que seja mais importante que a outra. Que para se tornar um administrador completo é necessário a capacidade de junção dessas habilidades, essa junção é adquirida por meio da experiência e ponderação.

2.1.1 Administração pública

As funções básicas da administração pública surgem através do relacionamento entre a sociedade e estado e são viabilizadas com a criação de seus órgãos executores. No setor público, as funções administrativas são realizadas pelos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. O controle de contas, o qual integra a administração pública, possui como função melhorar a relação entre a sociedade e o estado, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade na gestão pública e garantia do regime democrático.

O artigo 37, caput, da Constituição Federal, é claro ao mencionar que “a administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios seguira aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”. Logo, a administração pública deve ser coerente e voltada ao atendimento das necessidades dos cidadãos. Conforme Di Pietro (2012), no âmbito público, administração pública pode ser entendida em sentido subjetivo como formal ou orgânico e em sentido objetivo material ou funcional.

Em relação ao sentido subjetivo, formal ou orgânico, envolve pessoas jurídicas, agentes e órgãos públicos os quais o ordenamento jurídico identifica como administração pública, independente da atividade que exerçam. Enquanto que no sentido objetivo, material ou funcional, apresenta o conjunto de atividades consideradas específicas da atividade administrativa, como exemplo: o serviço público, que tem por objetivo a satisfação imediata de necessidades ou utilidades pública.

Mello (2011), relata que a administração pública pode ser dividida em centralizada e

descentralizada. Caracteriza-se como centralizada quando a atividade administrativa é realizada pelo próprio estado, enquanto que, a descentralizada quando a atividade gerencial é executada por uma pessoa ou pessoas distintas do estado. Ainda segundo o autor, a administração pública poder ser vista como direta e indireta. A Administração direta a que se constitui dos serviços integrados na estrutura de administração da presidência da república e dos ministérios, a administração indireta é a que abrange as seguintes categorias de entidades dotadas de personalidade jurídica própria: Autarquias; Empresas Públicas; Sociedades de Economia Mista; Fundações Públicas”.

Os mecanismos e/ou sistemas de controle das atividades estatais são originados a partir desses princípios, objetivando a defesa Estado-nação democrático clássico, baseando-se nos princípios das revoluções francesa e americana no século XVIII, possui a sua legitimidade apoiada na ideia de cidadania. Logo, todos os cidadãos hoje possuem os mesmos direitos e deveres, independente de sexo, raça, condição social, grupo étnico-religioso, dentre outras.

2.2 QUALIDADE E SATISFAÇÃO

2.2.1 Qualidade

A qualidade é um conceito, sua definição não é clara e nem definida, haja visto que depende do ponto de vista de cada ser humano. Leal (1999) caracteriza o conceito de qualidade como um conjunto total de características inerentes a um produto ou serviço, em termos de engenharia, marketing, produção e manutenção, através das quais o produto/serviço em utilização serão capazes de atender e satisfazer as expectativas dos clientes. Este mesmo autor defende que a qualidade assenta na expectativa que os usuários possuem, em relação a um determinado produto ou serviço, constituindo uma constante movimentação em um mercado competitivo.

A ISO - Organização Internacional de Normalização (International Organisation for Standardization), uma organização não governamental que reúne instituições de normalização de 157 países e promove sistemas de qualificação. Segundo a ISO, qualidade é o conjunto de propriedades e características de um produto, bem ou serviço que o tornam apto a atender às necessidades implícitas e explícitas dos consumidores internos e externos.

A complexidade do conceito de qualidade é explorada por diversos autores, cada um destacando aspectos específicos. Taguchi (1986) relaciona qualidade à perda social gerada pelo produto após sua venda, enquanto Mizuno (1989) a define como o desempenho na

função para a qual o produto foi projetado. Grönroos (1984) destaca a qualidade como o cumprimento ou superação das expectativas dos usuários, e Zeithaml (1988) a caracteriza como excelência ou superioridade. Apesar das diferentes abordagens, as definições convergem ao enfatizar necessidades, expectativas e percepções dos consumidores como elementos centrais.

No que tange a administração pública não é diferente. Sarmiento e Silva (2006), citam que a qualidade deve ser vista como uma vantagem para toda a administração pública, pois, a prática da gestão com alto nível de qualidade é mais eficiente, sendo mais desburocratizada, democratizada, participada, transparente e mais atenta aos cidadãos e aos agentes económicos.

2.2.2 Satisfação

A satisfação esta diretamente relacionada ao sentimento e experiência do indivíduo, pois, quanto maior a diferença entre o que este espera e o que recebe, maior é o grau de insatisfação.

As investigações iniciais referentes à satisfação do consumidor ocorreram no início da década de 70, rapidamente, apresentaram-se como uma das temáticas mais pesquisadas na área do marketing, visto que, através da sua compreensão, as empresas conseguem quantificar o grau de satisfação comparativamente às necessidades do usuário, logo possibilitam às mesmas o alcance de seus objetivos (ALVES, 2003).

Tse e Wilton (1988) citam que a satisfação não corresponde a mais do que uma resposta do cliente à avaliação da discrepância percebida, entre suas expectativas anteriores e o desempenho efetivo do produto, tal como percebido após consumo.

2.3 SANEAMENTO BÁSICO

O saneamento básico, é de extrema importância para a saúde pública, contudo, o que se percebe são irregularidades quanto a abastecimento de água, rede de esgotos e resíduos sólidos em grande parte dos municípios brasileiros.

O saneamento passou a ser compreendido como responsabilidade do estado e parte das políticas de saúde pública, durante o regime Fordista-keynesiano, levando o Estado a aumentar seus esforços para garantir a universalização e padronização desses serviços (SWYNGEDOUW,2006).

No Brasil, as modificações referentes ao padrão de provisão de serviços públicos

remontam ao fim da década de 1980, possuindo como expressão a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 175 referente à concessão e permissão da prestação de serviços públicos: “Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos” (Brasil, 1988, 05 de outubro).

Com relação ao saneamento, a Constituição Federal estabeleceu como competência da União instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, englobando habitação, saneamento e transportes urbanos (Art. 21, inciso XX). No tocante aos programas de construção de moradias e melhoria das condições habitacionais e saneamento básico, estabeleceu competência comum à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios (Art. 23, inciso IX).

Como saneamento básico, a legislação compreende as atividades referentes ao abastecimento de água, esgotamento sanitário, assim como a drenagem e manejo das águas pluviais urbanas; limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Segundo a lei, a provisão do serviço, por sua vez, deve se basear pelos princípios: universalização do acesso; prioridade para atendimento das funções primordiais associadas à saúde pública; ampliação do acesso dos cidadãos de baixa renda aos serviços; adoção de subsídios tarifários e não tarifários para os usuários e localidades que não possuam a capacidade de pagamento ou escala econômica para cobrir o custo total dos serviços.

No tocante à titularidade, coube aos municípios e distrito federal, ao mesmo passo que permitiu que os mesmos delegassem a organização, regulação, fiscalização/ prestação desses serviços a consórcios públicos e convênios de cooperação entre entes federados, em consonância com a lei dos consórcios públicos.

O Plano Nacional de Saneamento Básico (Brasil, 2019) possibilita evidenciar, por sua vez as desigualdades entre a cobertura dos serviços de abastecimento de água e os de esgotamento sanitário, permitindo comparar que o setor urbano é melhor atendido que o rural, bem como as desigualdades macrorregionais. Evidencia-se ainda também que a ausência de saneamento provoca custos sociais, gastos com o tratamento de doenças infecciosas e/ou parasitárias, assim como dos custos relativos à ausência de pessoas no ambiente laboral, à perda de produtividade e degradação do meio ambiente.

3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão integrativa, segundo Mendes; Silveira e Galvão

(2008), a revisão integrativa é descrita como modelo de estudo, permite agrupar e resumir as informações relevantes sobre a temática analisada, de forma organizada. O presente estudo estruturou-se nas seguintes etapas: identificação do tema e seleção da hipótese, amostragem, categorização dos estudos, avaliação dos estudos, interpretação dos resultados, e por fim, apresentação da revisão e síntese do conhecimento. As quais serão descritas a seguir:

Identificação do tema e seleção da hipótese

O estudo baseou-se no seguinte questionamento: Qual o grau de satisfação de usuários da região nordeste quanto aos serviços de saneamento básico? Para a busca nas bases foram utilizados os seguintes termos: grau de satisfação; serviços públicos; saneamento básico; grau de satisfação; região Nordeste; Brasil.

Amostragem

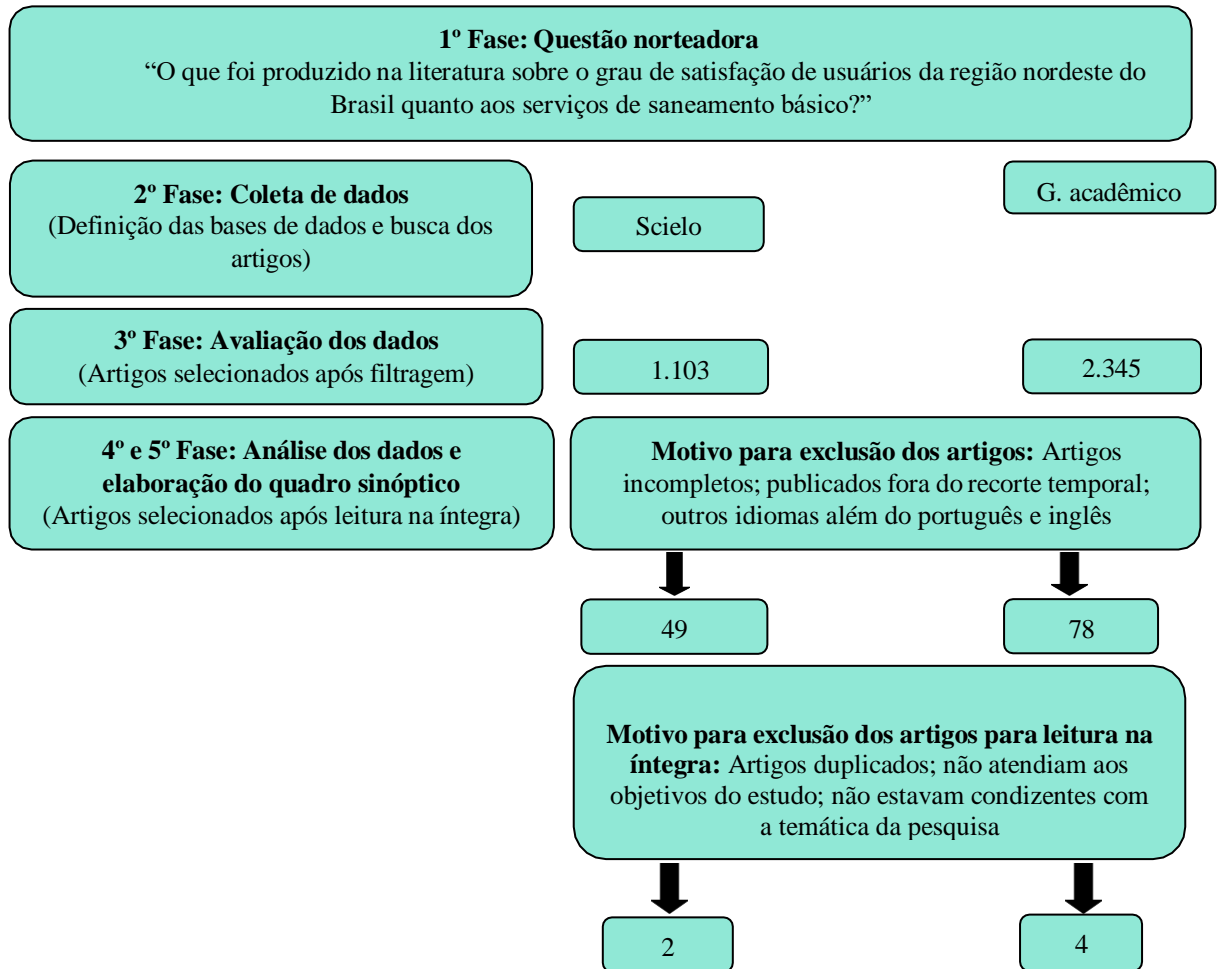
A busca foi realizada nos meses de setembro a novembro de 2024. Para a pesquisa foram utilizadas as seguintes bases de dados: Scielo e Google acadêmico, e como forma de estratégia de busca a forma booleana *AND* e *OR*. Os termos utilizados durante a pesquisa foram classificados e combinados, resultando em estratégias específicas.

Para a realização da revisão foram incluídos artigos originais, identificados nas bases de dados mencionadas e que atenderam aos critérios de inclusão: ter publicação em periódicos indexados, publicados no idioma português, entre os anos de 2017 a 2023. Sendo excluído os estudos de revisão, que se apresentaram sem o resumo, e não abordassem a temática em estudo, assim como pesquisas que abordassem saneamento básico, contudo, não relacionados a satisfação e/ou percepção dos usuários.

Categorização dos estudos

A análise para seleção dos estudos foi realizada em duas fases. Na primeira fase, os artigos foram pré-selecionados segundo os critérios de inclusão e exclusão, de acordo com a estratégia de funcionamento e busca de cada base de dados. Posteriormente, foram analisados de forma independente os títulos/resumos dos artigos, para verificar se os mesmos estavam condizentes com a temática abordada. Ao final, os dados encontrados foram preenchidos na figura 1.

Figura 1: Fluxograma de identificação, seleção e inclusão dos estudos da revisão integrativa.



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Avaliação dos estudos

Realizou-se a análise das informações coletadas nos artigos selecionados nas bases de dados, observando-se os aspectos metodológicos/similaridade entre os resultados encontrados. As evidências científicas tiveram sua classificação, segundo os níveis de recomendação indicados por Bork (2005).

Interpretação dos resultados

Com base na leitura de alguns artigos selecionados de acordo com os critérios de inclusão estabelecidos, foram analisados apenas os textos considerados relevantes para a temática estudada, enquanto outros foram excluídos com base nos títulos e resumos. Os dados analisados permitiram o agrupamento do conteúdo e dos resultados.

Síntese do conhecimento

Realizou-se uma discussão dos principais resultados da pesquisa. Os resultados foram fundamentados na avaliação crítica dos estudos selecionados, sendo realizado comparação dos estudos e da temática abordada frente ao objeto de pesquisa proposto. As informações encontradas estão disponibilizadas em quadros, figuras e tabelas a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A apresentação dos resultados está organizada em duas partes. A primeira relacionada à caracterização dos estudos, já a segunda à análise da produção acerca do grau de satisfação de usuários da região nordeste do Brasil quanto aos serviços de saneamento básico. Dos cinco artigos incluídos (conforme os critérios previamente estabelecidos) todos estão em português, em relação ao delineamento transversais e com classificação de evidência quatro (estudos observacionais e/ou transversais), em relação a abordagem divididos em quantitativos e qualitativos (Tabela 1).

Tabela 1. Análise descritiva das produções científicas acerca do grau de satisfação de usuários da região nordeste do Brasil quanto aos serviços de saneamento básico.

Variáveis	N	%
Abordagem do estudo		
Quantitativo	2	40
Qualitativo	3	60
Delineamento da pesquisa		
Transversais	5	100
Idiomas		
Português	5	100
Classificação de evidência		
Quatro	5	100

Fonte: Elaborada pela autora (2025).

A maioria dos estudos publicados, foram publicados nos anos de 2019 total de 40 % (n=2) do total (Tabela 2).

Tabela 2. Análise descritiva das produções científicas acerca do grau de satisfação de usuários da região nordeste do Brasil quanto aos serviços de saneamento básico.

Variáveis	N	%
2017	1	20,00

2018	-	
2019	2	40,00
2020	1	20,00
2021	1	20,00
2022	-	
2023	-	

Fonte: Elaborada pela autora (2025).

No quadro 1 observa-se as informações referentes ao grau de satisfação de usuários da região nordeste do Brasil quanto aos serviços de saneamento básico, conforme as seguintes características dos estudos: título do estudo/ano, objetivos e principais desfechos (Quadro 1).

Quadro 1. Análises descritivas das produções científicas acerca do grau de satisfação de usuários da região nordeste do Brasil quanto aos serviços de saneamento básico.

Título do artigo	Ano	Objetivos	Resultados
Percepção sobre saneamento básico dos moradores dos bairros centro e São Francisco, Balsas-MA	2021	Analisar a percepção sobre saneamento básico dos moradores dos bairros Centro e São Francisco, pertencentes ao município de Balsas-MA	A pesquisa revelou que, tanto no bairro São Francisco quanto no Centro, a maioria dos moradores tem idade entre 20 e 30 anos e renda média familiar entre 3 a 6 salários mínimos. Quanto ao abastecimento de água, os moradores relatam preocupações com a falta e a qualidade da água, sendo o bairro São Francisco mais insatisfeito nesse aspecto. A falta de esgotamento sanitário é um problema comum, com muitos desconhecendo o destino do esgoto. Ambos os bairros têm boa percepção sobre coleta seletiva, mas manifestam interesse em ser mais informados sobre questões ambientais, indicando a necessidade de políticas públicas nesse sentido.

<p>Monitoramento da satisfação e percepção dos consumidores quanto qualidade de serviços abastecimento de água e coleta de esgoto no município do Crato-CE</p>	<p>2019</p>	<p>Compreender anualmente a opinião dos moradores sobre o abastecimento de água e coleta de esgoto no Crato/CE</p>	<p>O estudo, realizado em 42 localidades com 381 entrevistas em 2017 e 580 em 2019, utilizou tablets e formulários para coletar dados. A margem de erro foi de 5% em 2017 e 4% em 2019, com 95% de intervalo de confiança. Os resultados mostraram uma queda na avaliação positiva do serviço de esgoto de 63,1% para 19%, e uma alta na avaliação regular, de 29,3% para 63,1%. No serviço de abastecimento de água, a avaliação positiva diminuiu de 69,5% para 41,9%, e a média geral caiu de 69,5% para 31,4%, com aumento da avaliação negativa. A insatisfação reflete uma percepção negativa, especialmente no Sistema de Abastecimento de Água.</p>
<p>Universalização do serviço de abastecimento de água na percepção do usuário no município de Itapororoca (PB)</p>	<p>2019</p>	<p>Diagnosticar a universalização do serviço de abastecimento de água segundo a percepção dos usuários, avaliando a qualidade e oferta do serviço prestado</p>	<p>A pesquisa entrevistou 52 moradores de Itapororoca (PB), com maioria de mulheres e renda familiar baixa. A água fornecida pela prefeitura é usada principalmente para consumo e atividades domésticas, mas a distribuição é insuficiente, com 42% recebendo água apenas duas vezes por semana. A satisfação com o serviço de abastecimento é mista, com 39% considerando-o bom e 36% insatisfeitos. A qualidade da água é preocupante, com presença de coliformes e E. coli, indicando falhas no tratamento. A maioria dos entrevistados apoia o tratamento da água, mas se opõe à cobrança por esse serviço.</p>
<p>Avaliação da qualidade do serviço de abastecimento de água em Campina Grande-PB com o uso de indicadores, incluindo o de satisfação dos usuários</p>	<p>2020</p>	<p>Colaborar com a melhoria do serviço de abastecimento oferecido à população, o presente trabalho propôs o desenvolvimento de um índice de desempenho do serviço de abastecimento de água na cidade de Campina Grande - Paraíba (IDSA-CG)</p>	<p>Foram analisados 22 indicadores em cinco categorias: operacional, econômico-financeira, qualidade, infraestrutura e recursos humanos. O indicador de satisfação do usuário foi criado com base na percepção da população sobre o serviço da concessionária e incorporado ao IDSA-CG. Os resultados mostraram que a infraestrutura e a qualidade da água foram ótimas, mas os indicadores operacionais e econômico-financeiros apresentaram deficiências, como perdas na distribuição e falta de fiscalização. A satisfação do usuário foi baixa (45,44%). O IDSA-CG classificou o serviço como REGULAR, indicando a necessidade de melhorias estruturais e administrativas.</p>

Percepção do saneamento básico por moradores de Juazeiro- BA com vista a ações educativas	2017	Obter a percepção sobre o saneamento básico de moradores de bairros contemplados com obras de saneamento pelo Programa de Aceleração do Crescimento - PAC, no município de Juazeiro-BA	O estudo utilizou uma abordagem quantitativa exploratória, aplicando 606 questionários sobre a percepção do saneamento básico. A maioria dos moradores não tinha conhecimento conceitual sobre o tema, não conseguindo associá-lo às quatro vertentes definidas pela Lei do Saneamento. No entanto, a maioria reconheceu a relação entre saneamento e saúde. A escolaridade foi a variável com maior associação ao nível de conhecimento. Os resultados indicam que um programa de educação ambiental sobre saneamento deve focar na explicação dos conceitos e funções dos serviços, além de despertar o interesse, já que muitos não demonstraram vontade de participar de eventos sobre o tema.
---	------	--	--

Fonte: Elaborada pela autora (2025).

A síntese dos resultados dos estudos sobre a percepção do saneamento básico em diferentes municípios revela uma série de aspectos comuns e desafios no atendimento à população. A maioria dos moradores reconhece a relação entre saneamento e saúde, mas carece de conhecimento sobre os conceitos e as vertentes do saneamento, especialmente nas áreas de esgoto e tratamento de água. A escolaridade se mostrou como a variável mais associada ao nível de conhecimento sobre o tema, apontando para a necessidade de programas educativos focados na explicação dos serviços e suas funções.

Nos casos de abastecimento de água, as pesquisas indicaram que, apesar de muitos moradores utilizarem a rede pública, existem deficiências na qualidade da água (presença de coliformes e E. coli) e na regularidade do fornecimento, com cortes frequentes e distribuições irregulares. A satisfação dos usuários com os serviços de saneamento foi geralmente baixa, com destaque para a insatisfação com a infraestrutura e operação do sistema. Além disso, os moradores expressaram desejo de maior envolvimento com questões ambientais, embora muitos não se mostrem dispostos a participar de eventos educativos sobre o tema.

Esses resultados sugerem que há uma necessidade urgente de melhorar tanto a qualidade dos serviços de saneamento quanto a educação ambiental, visando aumentar o entendimento da população e promover uma gestão mais eficiente e participativa dos recursos de saneamento básico.

O saneamento básico é fundamental para garantir a saúde pública, a qualidade de vida e o desenvolvimento sustentável das comunidades. No Brasil, o acesso a serviços de água potável, esgoto sanitário e manejo de resíduos sólidos ainda é desigual,

especialmente nas regiões mais vulneráveis, como o Nordeste. A falta de infraestrutura adequada de saneamento está diretamente relacionada a doenças infectocontagiosas, como diarreias, febre tifoide e hepatites, que afetam principalmente crianças e populações em situação de vulnerabilidade social. No Nordeste, onde a escassez de recursos hídricos e a falta de investimentos em infraestrutura são desafios constantes, a melhoria do saneamento básico é uma prioridade para reduzir as disparidades sociais e promover a saúde pública (Moura *et al.*, 2021).

A importância da avaliação do usuário nos serviços de saneamento básico é um aspecto crucial para a melhoria da qualidade desses serviços. O envolvimento da população nas decisões relacionadas ao saneamento pode fornecer informações valiosas sobre as necessidades reais da comunidade e ajudar a identificar deficiências no fornecimento de água, esgoto e limpeza urbana. A avaliação do usuário permite que os gestores identifiquem falhas nos serviços, como a frequência de interrupções no abastecimento de água ou a qualidade da água fornecida, e tomem decisões informadas sobre como corrigir essas questões. Além disso, a percepção dos usuários sobre os serviços pode ajudar a direcionar políticas públicas mais eficazes, adaptadas às especificidades locais (Barbosa *et al.*, 2019).

No contexto nordestino, a falta de acesso a serviços de saneamento básico adequado tem consequências profundas. Segundo dados do Instituto Trata Brasil (2020), no Nordeste, mais de 30% da população ainda não tem acesso a esgoto tratado, e cerca de 18% da população não conta com água potável encanada. Esses dados refletem a precariedade das infraestruturas e a necessidade urgente de investimentos em saneamento. Além disso, o déficit de saneamento impacta diretamente o desenvolvimento socioeconômico da região, uma vez que a saúde das populações mais carentes é prejudicada pela ausência de condições básicas de higiene e saneamento (Trata Brasil, 2020).

A participação ativa dos usuários no processo de avaliação e controle dos serviços de saneamento básico pode fortalecer a gestão pública e promover maior transparência. Quando os cidadãos têm acesso a canais de participação, como ouvidorias ou conselhos comunitários, é possível criar uma relação de confiança entre os prestadores de serviços e a população. Esse engajamento contribui para a melhoria contínua dos serviços e para a adoção de soluções mais apropriadas para as condições locais. A avaliação constante da satisfação dos usuários também auxilia na criação de políticas públicas mais assertivas e alinhadas com as reais necessidades das comunidades (Silva *et al.*, 2018).

No entanto, é importante destacar que a implementação de um sistema eficiente de

saneamento no Nordeste depende não apenas da avaliação do usuário, mas também de políticas públicas que priorizem a inclusão social e a justiça ambiental. A implementação de soluções de

saneamento adequadas às características regionais, como o uso de tecnologias de baixo custo para tratamento de água e esgoto, é essencial para garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua localização geográfica ou situação econômica, tenham acesso a esses serviços essenciais. Além disso, é fundamental que o processo de avaliação envolva tanto os aspectos técnicos quanto sociais, considerando a educação ambiental como uma ferramenta para aumentar a conscientização e a participação ativa da comunidade (COSTA; OLIVEIRA, 2017).

Após o exposto nessa revisão integrativa é importante destacar que o estudo apresenta algumas limitações, como a falta de uma análise longitudinal, que dificultaria a compreensão das tendências ao longo do tempo, e a escassez de soluções práticas adotadas em outros contextos, limitando o aprendizado de boas práticas. Também há uma insuficiência de detalhes sobre as falhas específicas na infraestrutura de saneamento, o que prejudica a identificação das áreas mais críticas, além da possível ausência de consideração de aspectos regionais e culturais, que influenciam a eficácia das políticas de saneamento e educação ambiental.

Por outro lado, os pontos fortes incluem a relevância do tema, que aborda questões essenciais de saúde pública e qualidade de vida. A análise multidimensional, que abrange qualidade da água, infraestrutura e percepção da comunidade, permite uma visão ampla do problema e sugere que a educação ambiental e o engajamento comunitário são fundamentais para melhorar os serviços de saneamento, apesar das limitações no envolvimento da população.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos estudos sobre a percepção do saneamento básico evidencia desafios comuns enfrentados por municípios da região Nordeste. A relação entre saneamento e saúde é amplamente reconhecida pela população, mas persistem lacunas significativas no conhecimento sobre os conceitos e a operação dos serviços, especialmente em relação ao esgotamento sanitário e ao tratamento de água. A escolaridade emerge como um fator determinante para o nível de entendimento, reforçando a necessidade de programas educativos que esclareçam os serviços e suas funções. Essa análise responde diretamente à

hipótese de que fragilidades institucionais e desigualdades regionais impactam negativamente a percepção e o uso adequado dos serviços.

No que diz respeito ao abastecimento de água, mesmo com o uso generalizado da rede pública, os moradores relatam deficiências graves, como a presença de coliformes e E. coli na água, interrupções frequentes no fornecimento e irregularidades na distribuição. A baixa satisfação com os serviços, observada em grande parte da população, reflete problemas estruturais, como a precariedade da infraestrutura e a operação ineficiente dos sistemas, corroborando os objetivos de identificar desafios e lacunas no saneamento básico.

Embora exista interesse em questões ambientais, a disposição limitada da população para participar de eventos educativos demonstra um obstáculo no engajamento comunitário. Isso reforça a necessidade de estratégias que aproximem os usuários dos serviços, promovendo não apenas melhorias na infraestrutura, mas também uma gestão mais eficiente e participativa, conforme proposto pelos objetivos e pela justificativa do estudo.

Esses achados sugerem que, para melhorar a qualidade dos serviços de saneamento e a percepção dos usuários, é urgente investir em educação ambiental e no esclarecimento dos impactos do saneamento na saúde pública e na qualidade de vida. Programas educativos alinhados ao contexto local e focados nas necessidades dos moradores são fundamentais para aumentar a compreensão sobre os serviços e fomentar maior engajamento comunitário, contribuindo para uma gestão mais eficiente e sustentável dos recursos de saneamento básico.

O Marco Legal do Saneamento Básico (Lei nº 14.026/2020) estabelece regras para ampliar a cobertura de serviços de água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem no Brasil, traz como objetivo garantir que 99% da população tenha acesso à água potável e 90% ao tratamento e coleta de esgoto até 2033. Os principais pontos da lei destacam a universalização dos serviços até 2033, assim como a possibilidade de regionalização dos serviços, agrupando municípios para viabilizar investimentos. A expectativa é que o novo marco impulse investimentos no setor, reduzindo desigualdades no acesso ao saneamento e melhorando a saúde pública.

REFERÊNCIAS

AKINBOADE, O. A.; KINFACK, E. C.; MOKWENA, M. P. An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South

Africa. **International Journal of Social Economics**, v. 39, n. 3, p. 182-199, 2012.

ALVES, H. **Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e consequências**. Tese de Doutorado em Gestão, Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2003.

ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo. Pesquisa de satisfação dos usuários residenciais dos serviços de água e esgoto de municípios do estado de São Paulo. São Paulo, 2013.

BADRI, M.; AL KHAILI, M.; AL MANSOORI, R.L. Quality of service, expectation, satisfaction and trust in public institutions: the Abu Dhabi citizen satisfaction survey. **Asian Journal of Political Science**, v. 23, n. 3, p. 420-447, 2015.

BARBOSA, A. L.; SILVA, J. P.; SOUZA, A. M. Avaliação da qualidade dos serviços de saneamento básico: percepção dos usuários e desafios para a gestão pública. **Revista Brasileira de Saneamento**, v. 22, n. 3, p. 127-138, 2019.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988.

BRASIL. Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020. Atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, entre outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 16 jul. 2020.

CHIAVENATO, I. **Administração para não administradores**: a gestão de negócios ao alcance de todos. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2011.

COSTA, D. S.; OLIVEIRA, E. F. Tecnologias sustentáveis no saneamento básico: contribuições para a realidade do Nordeste brasileiro. **Revista de Engenharia Ambiental**, v. 21, n. 2, p. 251-262, 2017.

INSTITUTO TRATA BRASIL. **Ranking do Saneamento 2020**: Desafios e Perspectivas. São Paulo: Instituto Trata Brasil, 2020.

LAGE, L. M. S. **Qualidade e satisfação nos serviços públicos**: o caso de uma empresa municipal – EMARVR. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública e Autárquica) – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, Portugal, 2008.

LEAL, R. **Gestão da Qualidade em Serviços Bancários**: Análise de Falhas e Recuperação de Serviço. Tese de Doutorado em Engenharia Industrial, Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 1999.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 2. ed. Revista e atualizada. São Paulo: Atlas, 2016.

MARQUES, J. R. **Quais São As Três Habilidades Do Administrador?** IBC, 2018.

MOURA, L. L.; ALMEIDA, T. C.; LIMA, R. J. O impacto do saneamento básico na saúde pública do Nordeste: desafios e soluções. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 37, n. 1,

e00077420, 2021.

PINTO, J. *et al.* **Auto-avaliação da qualidade em serviços públicos**. Lisboa: SMA, 1999.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 1, p. 101-125, 1998.

RUA, O.; MENORCA, M. Implicações do Clima Organizacional na Qualidade dos Serviços Públicos Autárquicos Segundo o Desenvolvimento do Modelo da Estrutura, 2006.

SARMENTO, M.; SILVA, N. A Qualidade na Administração Pública – Uma Necessidade Urgente nos Serviços Públicos. **Revista Militar**, 2006.

SILVA, C. R.; SANTOS, M. R.; OLIVEIRA, F. P. Participação popular e gestão de saneamento básico: o papel da avaliação do usuário. **Revista de Políticas Públicas**, v. 25, n. 4, p. 45-58, 2018.

TSE, D.; WILTON, P. Models of consumer satisfaction formation: an extension. **Journal of Marketing Research**, v. 25, p.204-212, 1988.