

Relatório 3

Análise dos resultados da pesquisa de opinião/ Datafolha

Iniciativa: Recomendações do Instituto
Democracia e Sustentabilidade para o
aprimoramento da tarifa da Sabesp

realização



apoio



Setembro de 2019

Análise dos resultados da pesquisa de opinião/ Datafolha

realização



apoio



Pesquisa de opinião



Setembro de 2019

Conselho Diretor

Adriana de C. B. Ramos Barreto
Alexandra Reschke
Altair Assumpção
João Paulo R. Capobianco (Vice-presidente)
Ricardo Young (Presidente)
Roberto Isao Kishinami
Suzana Machado Pádua

Equipe executiva

Coordenação executiva

Carolina Mattar

Pesquisador

Guilherme B. Checco

Comunicação

Tainah Fernandes

Assistente Administrativa-Financeira

Elisabete Fernandes



SOBRE O IDS

O Instituto Democracia e Sustentabilidade (IDS) é uma organização sem fins lucrativos, plural e apartidária, fundada em 2009 por um grupo de lideranças políticas, empresariais, acadêmicas e sociais. O IDS atua no acompanhamento e na elaboração de propostas de aprimoramentos de políticas públicas, tendo como foco a convergência entre os valores da democracia e da sustentabilidade.

COMO CITAR

Análise dos resultados da pesquisa de

opinião/Datafolha. Instituto Democracia e Sustentabilidade (IDS). São Paulo, 2019.

Travessa Dona Paula, 1, cj. 4 - Higienópolis - São Paulo/SP



Licença Creative Commons

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição Não Comercial 4.0 Internacional.

Lista de imagens e gráficos

- 7 Gráfico 1. Perfil por renda familiar
 - 8 Gráfico 2. Perfil da amostra por idade
 - 9 Gráfico 3. Perfil dos entrevistados por ocupação do domicílio
 - 11 Gráfico 4. Prioridades de investimento do governo
 - 12 Gráfico 5. Conhecimento sobre os serviços de coleta e tratamento de esgoto nas residências
 - 12 Gráfico 6. Aumento ou queda no consumo de água nos últimos anos
 - 15 Gráfico 7. Informações que a sociedade demanda ter mais informações
 - 16 Gráfico 8. Respostas referentes ao conhecimento de onde vem a água para o consumo
 - 16 Gráfico 9. Respostas referentes às informações da conta sobre o cálculo da tarifa
 - 17 Gráfico 10. Respostas referentes à percepção sobre o valor da tarifa
 - 17 Gráfico 11. Respostas referentes à opinião sobre o valor da tarifa de esgoto
 - 18 Gráfico 12. Respostas referentes ao valor da tarifa para usuários essenciais
 - 18 Gráfico 13. Respostas referentes à percepção sobre o valor da tarifa para usuários não residenciais
 - 18 Gráfico 14. Respostas referentes ao valor da tarifa dos grandes consumidores
 - 19 Gráfico 15. Avaliação sobre o modelo de cobrança de esgoto
 - 20 Gráfico 16. Avaliação sobre o modelo de cobrança de água na 1ª faixa de consumo
 - 21 Gráfico 17. Opinião sobre quem deve subsidiar a tarifa social
 - 21 Gráfico 18. Opinião sobre os investimentos do governo do estado de São Paulo a partir dos recursos que recebe da Sabesp (lucro/dividendos)
 - 22 Gráfico 19. Respostas referentes ao potencial de redução de consumo em caso de desconto
 - 22 Gráfico 20. Respostas referentes ao potencial de redução de consumo em caso de multa
 - 23 Gráfico 21. Potencial de disposição a pagar em caso de investimentos em universalização
 - 23 Gráfico 22. Potencial de disposição a pagar em caso de maior transparência
 - 23 Gráfico 23. Disposição para contribuir com recursos destinados à proteção de mananciais
 - 24 Gráfico 24. Ordem de grandeza da disposição para contribuir com recursos destinados à proteção de mananciais
 - 24 Gráfico 25. Disposição para contribuir com recursos destinados à proteção de mananciais, por faixa de renda
-
- 8 Quadro 1. Perfil dos entrevistados por ocupação profissional
-
- 9 Figura 1. Perfil dos entrevistados por região
 - 13 Figura 2. Aumento ou queda no consumo de água nos últimos anos
 - 13 Figura 3. Impacto da crise hídrica (2014-2016) por região
 - 14 Figura 4. Opinião sobre a probabilidade de uma nova crise hídrica

Sumário

Apresentação 6

Informações preliminares, metodologia e amostra 7

1- Visão geral 10

2- Retrato da realidade atual 11

3- O que é valorizado 15

4- Disposição quanto a novos modelos de cobrança e novos hábitos 19

Considerações finais 26



Apresentação

Como parte da iniciativa “Recomendações para o aprimoramento da tarifa da Sabesp”, realizada pelo Instituto Democracia e Sustentabilidade e com apoio da Sabesp, o Datafolha foi contratado para realizar uma pesquisa de opinião tendo como objetivo verificar o nível de conhecimento e interesse da população paulistana em relação às questões do saneamento e identificar o grau de disposição para possíveis mudanças de hábitos e novos instrumentos relacionados à tarifa.

Considerando o objetivo geral da iniciativa, que é contribuir para o aprimoramento da estrutura tarifária da Sabesp visando à promoção da universalização do saneamento básico de qualidade e da segurança hídrica, este relatório apresenta as análises do IDS da pesquisa de opinião realizada pelo Datafolha nos dias 11 e 12 de abril de 2019.

A realização da pesquisa de opinião foi uma etapa importante do trabalho da iniciativa do IDS, concebida e aplicada em paralelo ao processo de elaboração das recomendações para a tarifa da Sabesp, de modo que os resultados não foram condicionantes e não delimitaram nem direcionaram o trabalho de elaboração das recomendações. Pelo contrário, o processo de elaboração das recomendações ocorreu de forma independente e autônoma.

O relatório está organizado, além das informações preliminares e considerações finais, em quatro partes: 1 - Visão geral; 2- Retrato da realidade atual; 3- O que é valorizado; 4- Disposição quanto a novos modelos de cobrança e novos hábitos.

Informações preliminares, metodologia e amostra

O questionário aplicado na pesquisa de opinião foi elaborado conjuntamente pela equipe do IDS e do Datafolha.

O Datafolha realizou a pesquisa de opinião durante os dias 11 e 12 de abril na cidade de São Paulo, considerando somente pessoas com 16 anos ou mais. A técnica aplicada foi uma pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal em pontos de fluxo populacional. As entrevistas consistiram na aplicação de questionário estruturado, com duração média de 15 minutos.

Foram entrevistadas 1024 pessoas, assegurando uma margem de erro de 3 pontos para mais ou para menos, o que garante um nível de confiança de 95%. As principais informações sobre o perfil da amostra estão destacadas abaixo:

- Sexo: 45% homens; 55% mulheres;
- Escolaridade: 23% com Ensino Fundamental; 46% com Ensino Médio e 31% com Ensino Superior;

O gráfico abaixo apresenta a distribuição da amostra segundo a renda familiar, em que a maior concentração, com 23% do total, está na faixa de um a dois salários mínimos por família. Em segundo lugar está a faixa de três a cinco salários mínimos (21%) e, em terceiro lugar, a faixa de dois a três salários mínimos (19%). Além das respostas ilustradas no gráfico, 1% dos entrevistados não respondeu à pergunta e 3% não soube respondê-la.

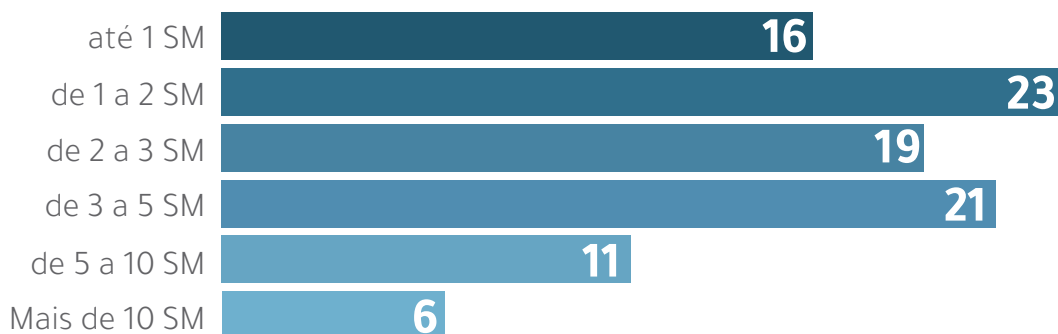


Gráfico 1. Perfil por renda familiar

A idade média da amostra é de 42,5 anos, distribuída conforme ilustrado no gráfico abaixo, cujo grupo com maior representatividade (24%) está entre 45 e 59 anos. Foram considerados cinco grupos de faixas etárias, começando com 16 - idade mínima para responder o questionário - a 24 anos e tendo como última faixa aqueles com 60 anos ou mais.

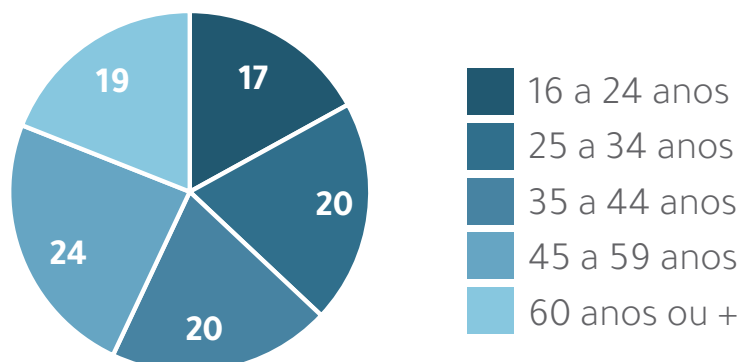


Gráfico 2. Perfil da amostra por idade

O perfil dos entrevistados também foi organizado segundo sua ocupação profissional, sistematizando-os em dois grupos: População Economicamente Ativa (PEA), que representando 74% do total, e Não PEA, com os 26% restantes. Os quadros abaixo indicam quais são as respectivas ocupações dos entrevistados, em que o grupo com maior representação é dos assalariados registrados, com 27% do total dos entrevistados:

PEA		NÃO PEA	
Assalariado registrado	27%	Dona de casa	5%
Desempregado (procura emprego)	14%	Aposentado	12%
Free-lance/bico	11%	Estudante	4%
Autônomo regular	9%	Outros	1%
Assalariado sem registro	6%	Desempregado (não procura emprego)	3%
Funcionário público	3%		
Empresário	2%		
Profissional liberal	1%		
Estagiário/ aprendiz	1%		

Quadro 1. Perfil dos entrevistados por ocupação profissional

A metodologia aplicada pelo Datafolha também teve uma preocupação em termos de representatividade territorial/regional dentro do município de São Paulo. O território municipal foi dividido em sete regiões, cada uma delas apresentada na imagem abaixo, com seus respectivos bairros e sua respectiva participação. Destaca-se que as regiões Leste e Sul foram subdivididas em duas.

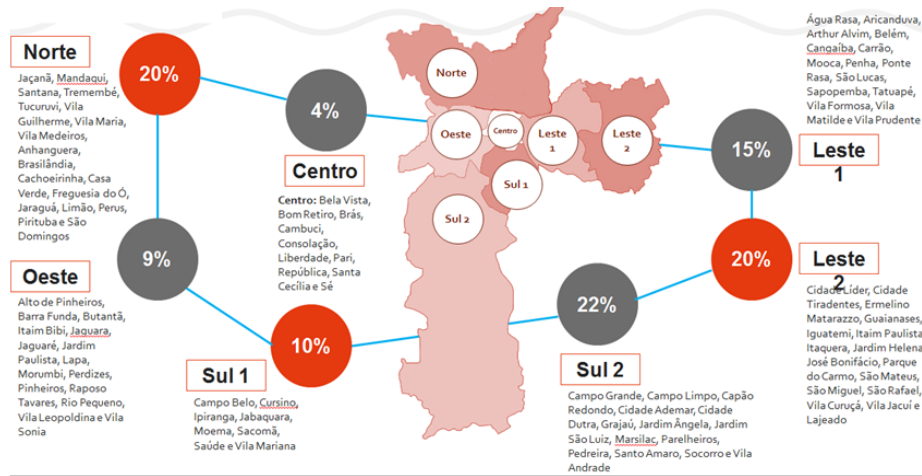


Figura 1. Perfil dos entrevistados por região

Em relação às características do domicílio, duas características foram consideradas para conhecer o perfil dos entrevistados. Em primeiro lugar, a ocupação do domicílio. O gráfico abaixo apresenta tais informações, sendo possível notar que a maioria dos entrevistados (27%) mora com mais duas pessoas - ou seja, há três moradores no domicílio. Logo em seguida, 25% dos entrevistados responderam que moram com mais uma pessoa (duas no total).

O gráfico abaixo também sistematiza as informações por região. No geral, chama a atenção o fato de que no centro há uma maior representação de domicílios onde a pessoa mora sozinha, enquanto nos extremos do município, como nas regiões Leste 2 e Sul 2, existe um perfil importante de pessoas morando com mais de quatro pessoas.

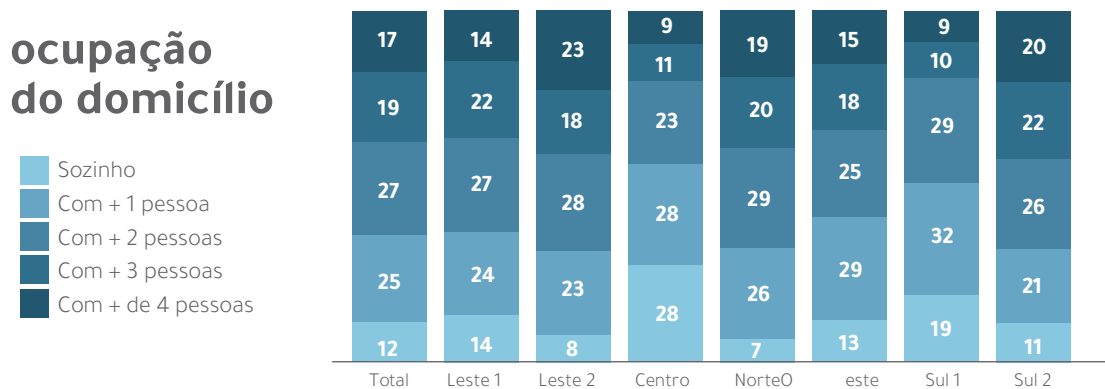


Gráfico 3. Perfil dos entrevistados por ocupação do domicílio

Outro dado a respeito do perfil tratou do tipo de domicílio, informação especialmente relevante ao se considerar as questões relacionadas à cobrança da tarifa de água e esgoto.

A maioria dos entrevistados mora em casa (78%), enquanto o restante (22%) mora em apartamentos. Levando em consideração somente os entrevistados que responderam morar em apartamento, 68% informaram que sua conta de água e esgoto é cobrada no condomínio do prédio, já 32% paga sua própria conta de maneira individualizada, mesmo morando em prédios.

1. Visão Geral

A visão geral da pesquisa de opinião teve como objetivo conhecer a opinião da sociedade sobre duas questões elementares: o que representa a água e o acesso aos serviços de saneamento básico e o grau de prioridade que o setor de saneamento básico tem frente às demais demandas da sociedade.

Em primeiro lugar, foi feita a seguinte pergunta:

“Qual das frases abaixo melhor define a sua opinião em relação à água:

- a.** É um direito de todos e é um bem público, ou seja, pertence ao Estado e à nação;
- b.** É um direito de todos e é um bem privado, ou seja, pertence a empresas e pessoas;
- c.** Não é um direito de todos e é um bem público, ou seja, pertence ao Estado e à nação;
- d.** Não é um direito de todos e é um bem privado, ou seja, pertence a empresas e pessoas”.

81% dos entrevistados responderam a opção A, enquanto 12% selecionaram a resposta B, 4% a opção C e apenas 2% a opção D. Nota-se, por um lado, que a maioria das respostas corresponde exatamente ao que versa o arcabouço jurídico internacional e brasileiro, pois, no Brasil, a água é um bem público, conforme versam a Constituição Federal - artigos 20 e 26 - e a Lei Federal nº 9.866/1997, e o acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário faz parte dos direitos humanos fundamentais (vide as Resoluções da Organização das Nações Unidas - ONU A/RES/64/292, A/RES/70/169 e A/HRC/RES/15/9 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS). Por outro lado, é importante registrar que uma a cada cinco pessoas entrevistadas não reconhece que a água é um bem público e um direito de todos, apesar do que já está consolidado em nosso ordenamento legal, demonstrando que ainda há um percurso importante de comunicação com a sociedade e de consolidação desse direito.

Em seguida, os entrevistados foram perguntados a respeito de qual deveria ser a prioridade número 1 dos investimentos do governo - sem distinguir o nível, se municipal estadual ou federal -, considerando oito áreas: sistema de saúde, sistema de educação, saneamento básico, espaços públicos, sistema de segurança pública, transporte, fornecimento de energia e telecomunicações. Para cada uma dessas áreas foram dados exemplos explícitos de quais seriam os possíveis investimentos. Por exemplo, para a área de espaços públicos os exemplos citados foram asfalto, praças e parques. Especificamente para saneamento básico, foi esclarecido que se tratava de investimentos em abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, coleta de lixo e drenagem de águas de chuva.

O resultado foi o seguinte: em primeiro lugar, com 40% das respostas, ficou a área da saúde e, em segundo lugar, com 35%, a educação. O saneamento básico ficou, por sua vez, em terceiro lugar nas prioridades de investimentos do governo aos olhos da sociedade paulistana, com 8%. Destaca-se que o saneamento básico está, portanto, à frente de outras áreas, como segurança pública (6%), transporte (2%) e energia (1%), por exemplo.

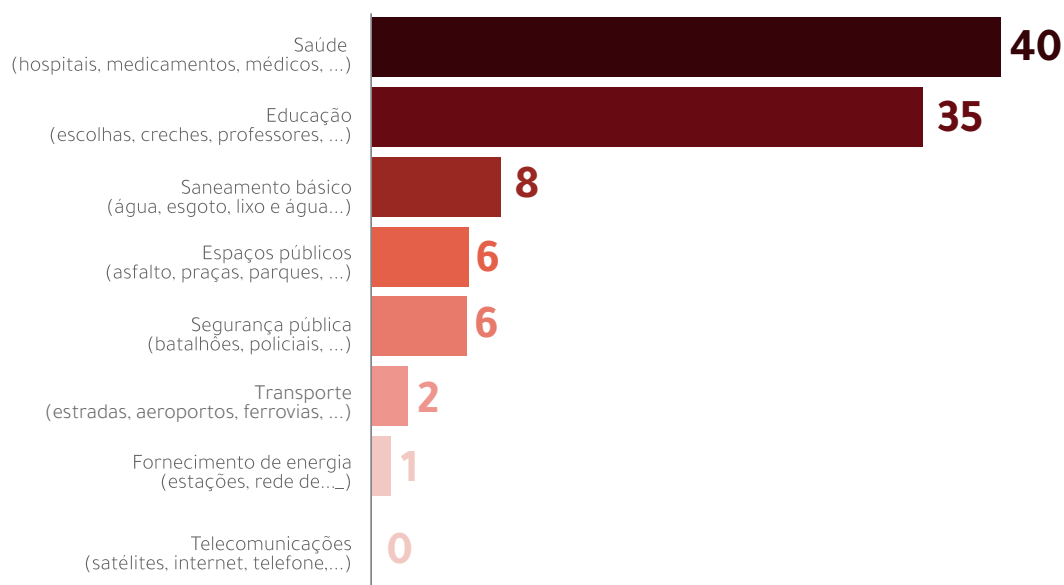


Gráfico 4. Prioridades de investimento do governo

2. Retrato da realidade atual

Nessa seção são apresentadas informações a respeito do conhecimento geral da população paulistana sobre as questões do saneamento básico e da tarifa, hábitos atuais e recentes e percepções e opiniões gerais sobre esse serviço. Os resultados apresentam dados relevantes de um quadro geral de baixo conhecimento. Ao mesmo tempo, também é possível inferir que a sociedade está sensibilizada quanto a questões centrais como a importância da economia de água e ao risco de novas crises hídricas, o que fica evidente com os números apresentados abaixo.

Em primeiro lugar, foi feita uma pergunta que buscou identificar o grau de conhecimento da sociedade sobre os serviços de coleta e tratamento de esgoto em seus respectivos domicílios. Os entrevistados foram agrupados em cinco grupos, conforme sua resposta: 1- aqueles que sabem que seu esgoto é coletado e tratado; 2- aqueles que sabem que o esgoto é coletado e sabem que não é tratado; 3- aqueles que sabem que o esgoto é coletado, mas não sabem se ele é ou não tratado; 4- aqueles que não sabem se o esgoto é sequer coletado; 5- os que não souberam responder.

As respostas, por agrupamento, estão representadas no gráfico abaixo. Nota-se que a maioria dos entrevistados não tem informações suficientes para saber o destino de seus respectivos esgotos. Somando os grupos 3, 4 e 5, que não têm conhecimento básico sobre o esgoto, tem-se 65% do total. Apenas 24% têm certeza de que o esgoto é coletado e tratado, enquanto somente 11% têm certeza de que o esgoto é coletado, mas não é tratado.

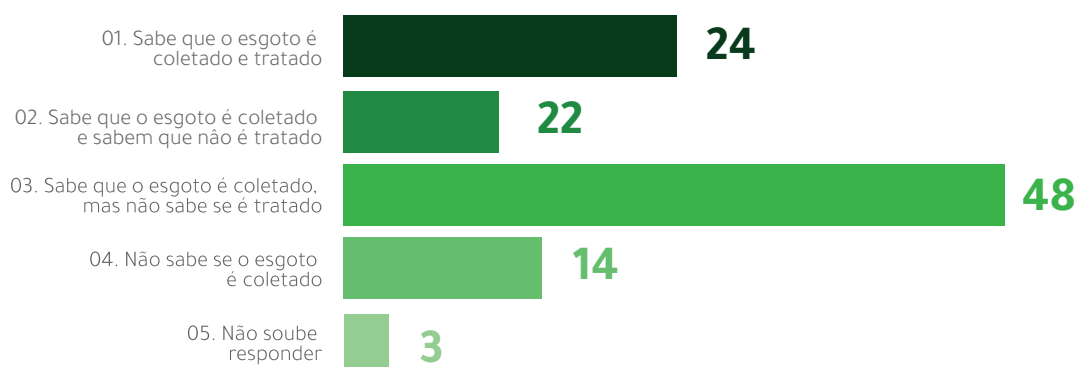


Gráfico 5. Conhecimento sobre os serviços de coleta e tratamento de esgoto nas residências

A pesquisa também buscou aferir a percepção da sociedade em relação ao consumo de água. Os entrevistados foram perguntados se nos últimos anos o consumo diário aumentou ou diminuiu. A maioria dos entrevistados (43%) respondeu que manteve o mesmo padrão de consumo, ou seja, que não mudou seus padrões de consumo, já 32% deles aumentou o consumo (muito ou um pouco) e 25% diminuiu (muito ou um pouco).

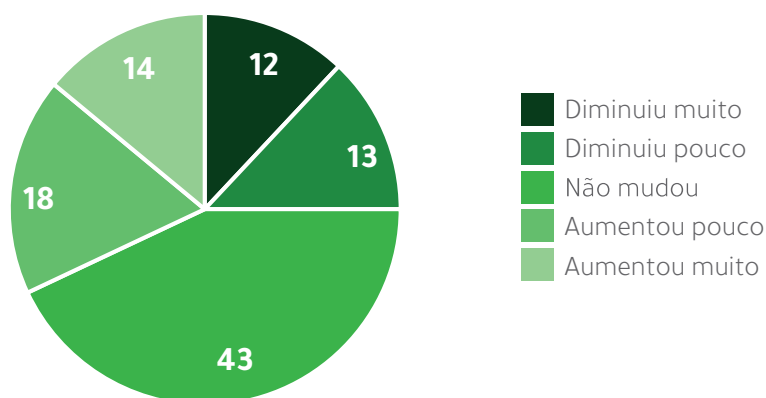


Gráfico 6. Aumento ou queda no consumo de água nos últimos anos

Ao analisar esse mesmo dado sobre o consumo de água nos últimos anos a partir do recorte geográfico, percebe-se que o aumento de consumo se deu principalmente nas áreas mais periféricas da cidade de São Paulo, especialmente nas regiões Leste 2 (Cidade Tiradentes, Itaim Paulista, São Mateus, etc.) e Sul 2 (Campo Limpo, Capão Redondo, Marsilac, Parelheiros, etc.).

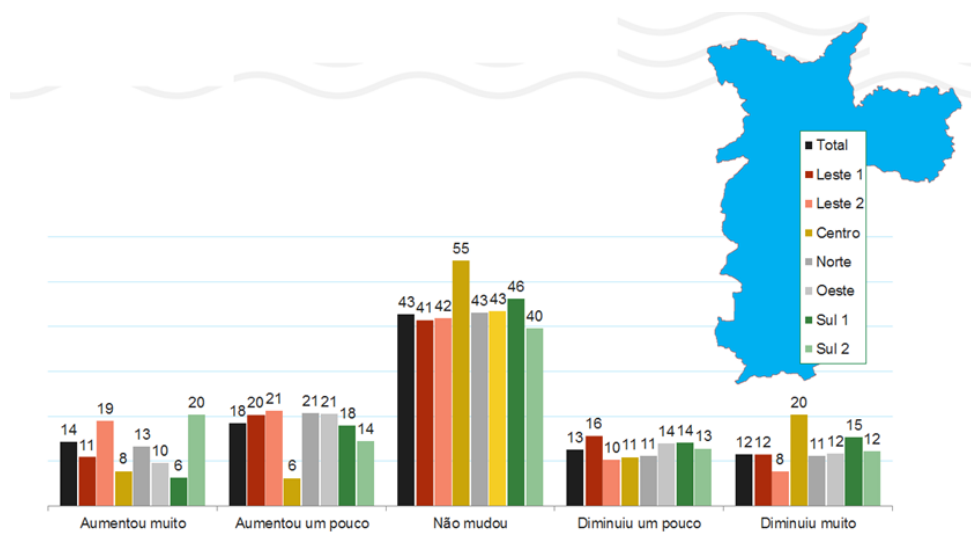


Figura 2. Aumento ou queda no consumo de água nos últimos anos

Ao perguntar se o indivíduo toma medidas para economizar água em sua residência, o resultado é surpreendente: 94% dos entrevistados responderam que sim, que adotam medidas para consumir a água de maneira mais racional. Para esse grupo, foi perguntada a principal razão para a adoção de medidas de economia, apresentando as seguintes opções de resposta: “Evitar o desperdício; Reduzir o valor da conta; Pelo meio ambiente; Outras respostas”. Podendo escolher somente uma resposta, o resultado foi o seguinte: 54% dos que economizam água o fazem para evitar o desperdício, 22% para reduzir o valor da conta e 22% pelo meio ambiente. O restante (2%) deu outras respostas para justificar tais medidas.

Também foi realizada uma pergunta específica sobre a crise hídrica de São Paulo ocorrida entre 2014 e 2016. A respeito disso os entrevistados foram perguntados se seus respectivos domicílios sofreram por mais de três dias com a falta de água durante esse período. 37% responderam que sim, foram afetados, enquanto 61% responderam que não sofreram com a crise hídrica e 2% não souberam responder.

Ao explorar a mesma pergunta exposta acima a partir dos recortes geográficos do município de São Paulo fica evidente o impacto social desigual da falta de água durante a recente crise hídrica. Do total de entrevistados que residem na região Sul 2, 44% responderam que sofreram com a falta de água durante esse período. Logo em seguida, com o segundo maior número de respostas positivas, está a zona Leste 2, com 41%. Vale lembrar que estas são as duas regiões mais periféricas do município de São Paulo.

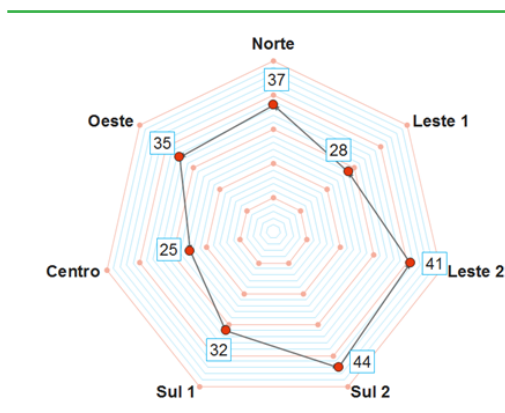


Figura 3. Impacto da crise hídrica (2014-2016) por região

A falta de água também foi diagnosticada em um período mais recente, especificamente nos últimos 30 dias - considerando que a pesquisa foi aplicada em abril de 2019. Ao questionar os entrevistados sobre o fornecimento de água ter sido interrompido alguma vez nesse período, 29% dos entrevistados responderam positivamente essa pergunta. Mais uma vez, as regiões mais afastadas da região central foram os locais onde esse impacto da falta de água foi mais percebido pela população: a região Sul 2 com 47% de seus residentes respondendo afirmativamente, e as regiões Sul 1 e Leste 2, cada uma com 27%.

O retrato da realidade atual também tentou capturar o grau de preocupação da sociedade com a possibilidade de São Paulo ter de enfrentar uma nova crise de abastecimento. Os entrevistados foram questionados: “De 0 a 10, sendo 0 nada provável e 10 muito provável, na sua opinião qual a probabilidade de São Paulo passar por uma nova crise hídrica, ou seja, de faltar água por longos períodos, nos próximos anos?”. A média das notas foi 7, o que já indica um alto nível de preocupação da sociedade. Essa percepção aumenta ainda mais ao se considerar o total de notas de 8 a 10, pois 46% avaliam existir uma alta probabilidade de acontecer uma nova crise hídrica.

Essas informações sobre a crise hídrica de 2014-2016, a falta de água nos últimos 30 dias e a avaliação sobre a possibilidade de uma nova crise hídrica são de extrema relevância, uma vez que demonstram que o impacto da falta de água no cotidiano ainda está presente na memória e no dia-a-dia da sociedade. Além disso, percebe-se que a sociedade tem consciência e está preocupada com os riscos de uma nova crise hídrica.

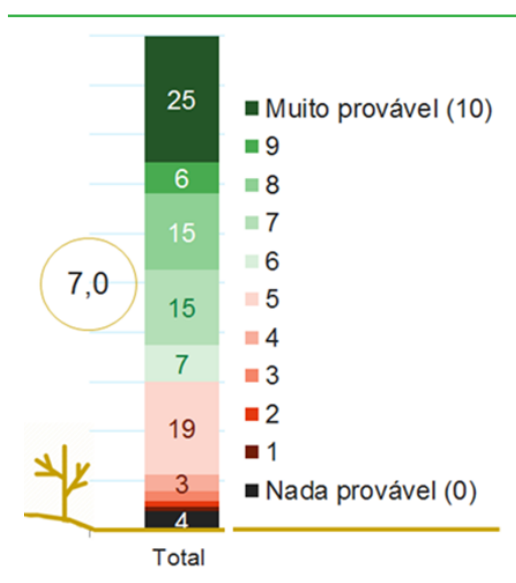


Figura 4. Opinião sobre a probabilidade de uma nova crise hídrica

A percepção da sociedade em relação à qualidade da água também foi incorporada à pesquisa de opinião. O resultado é que 62% dos entrevistados avaliam a qualidade da água como ótima ou boa, enquanto 31% a consideram regular e 7% consideram péssima ou ruim. Mais uma vez, ao olhar os dados por região, nota-se que a porção Sul 2 do território paulistano é o local onde a avaliação ruim ou péssima é mais elevada (11%) quando comparada com as demais.

O grau de satisfação com o serviço da Sabesp também foi avaliado: 28% se dizem muito satisfeitos, 63% um pouco satisfeitos e 9% nada satisfeitos.

A opinião sobre o valor da tarifa cobrada pela Sabesp também foi objeto da pesquisa: 13% avaliam que o valor é muito alto, 37% alto, 45% adequado, 4% baixo e 1% muito baixo. Essas informações podem ser interpretadas de diferentes maneiras. Se, de um lado, 45% a consideram adequada, por outro, 50% considera a tarifa muito alta ou alta.

É interessante analisar os aspectos da qualidade do serviço juntamente com a opinião a respeito do valor pago, especialmente porque a percepção acerca do custo está diretamente relacionada com o serviço efetivamente entregue e a forma como ele é comunicado e explicado à sociedade. Em outras palavras, uma mesma tarifa X pode ser considerada cara em um contexto A porque a sociedade não vê valor no serviço prestado, enquanto em um contexto B a percepção é que a tarifa X é justa e adequada vis a vis o serviço prestado.

Os resultados da percepção da sociedade paulistana a respeito da qualidade do serviço e da tarifa da Sabesp fornecem um conjunto imenso de indicativos de como essas questões podem ser trabalhadas e aprimoradas, principalmente em termos de transparência e comunicação.

3. O que é valorizado

A percepção de valoração da sociedade foi capturada basicamente a partir da identificação de um conjunto de informações que a sociedade gostaria de ter mais acesso, conhecer com mais profundidade e ser informada de maneira ativa. Esse bloco de perguntas também permitiu verificar a opinião da sociedade a respeito de determinadas regras e funcionamentos atuais da tarifa. Nesse sentido, tais questionamentos dão indicativos para pontos de atenção relevantes para o necessário aprimoramento da tarifa da Sabesp.

O primeiro bloco de perguntas questionou os entrevistados a respeito do seguinte: “Em uma escala de 0 a 10 em que 0 é nada importante e 10 é muito importante, quanto você considera importante ter mais informações sobre:”. Os entrevistados foram estimulados a dar notas para as cinco opções ilustradas no gráfico abaixo. Nota-se que todas as opções foram avaliadas com notas altas.

A mais baixa, com uma nota (alta) de 8,8, refere-se às informações ligadas ao percentual do lucro anual da Sabesp, que a própria empresa investe no avanço da universalização do acesso do saneamento básico. A sociedade entende que também é importante saber os reais riscos de uma nova crise hídrica (nota 9) - nesse caso, vale lembrar que 46% dos entrevistados avaliaram na seção anterior existir uma alta probabilidade de acontecer uma nova crise hídrica. Com a maior nota (9,1), a sociedade gostaria de ter fácil acesso às informações a respeito de qual manancial que abastece, uma informação de extrema relevância.

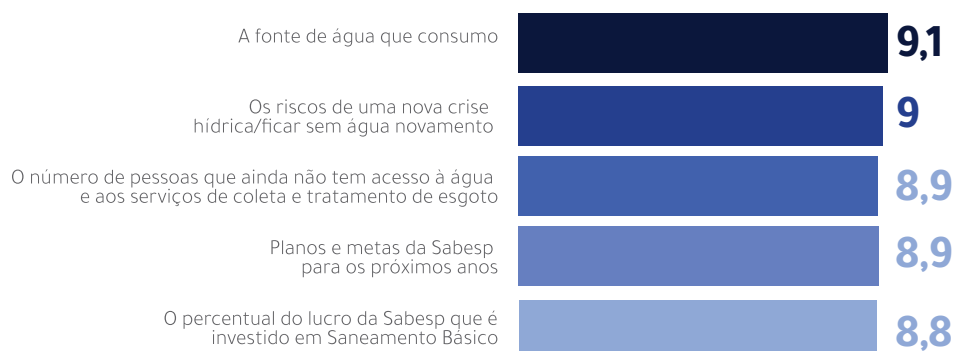


Gráfico 7. Informações que a sociedade demanda ter mais informações

De maneira geral, essas informações existem, mas só estão disponíveis, ou melhor, acessíveis, a um público muito especializado, pois não chegam à sociedade por meio de uma comunicação ativa. Na verdade, o gráfico acima retrata um quadro que permeia grande parte da pesquisa de opinião, qual seja, o interesse da sociedade em estar mais bem informada e em participar ativamente das questões e decisões relacionadas ao saneamento básico. Por exemplo, sendo o usuário o principal financiador do sistema, a partir do pagamento da tarifa, o “normal” seria ele ter acesso às informações e conhecer o funcionamento do sistema a partir da tradução de dados técnicos, dos planos e metas do prestador em termos de universalização e qualidade e de questões fundamentais como nível de perdas.

O segundo bloco de perguntas, que teve como objetivo aferir os aspectos que a sociedade valoriza no setor de saneamento básico, adotou como método aplicar a seguinte questão: “Agora eu vou ler algumas frases sobre o sistema de água e esgoto e gostaria que você me dissesse se concorda ou discorda de cada uma delas, totalmente ou em parte”. As respostas foram únicas e estimuladas para cada uma das opções pré-determinadas, conforme os gráficos abaixo apontam.

O primeiro bloco de respostas a essa pergunta tratou das informações referentes aos mananciais de abastecimento e às informações disponibilizadas na conta. A maioria (94%) dos entrevistados concorda totalmente com a importância de saber de onde vem a água de nosso consumo, ou seja, qual manancial é responsável pelo abastecimento de cada um dos locais da cidade de São Paulo, ao passo que 32% dos entrevistados não acham que as informações disponibilizadas nas contas são suficientes para compreender o cálculo da tarifa (discordaram totalmente ou em parte da afirmação feita).

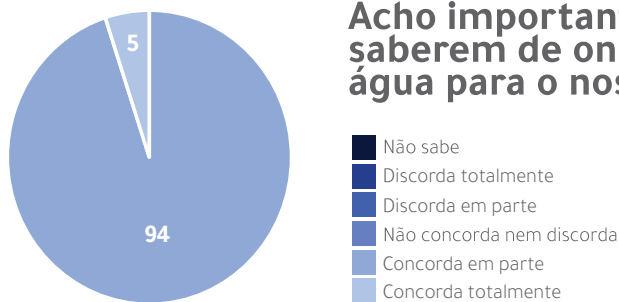


Gráfico 8. Respostas referentes ao conhecimento de onde vem a água para o consumo

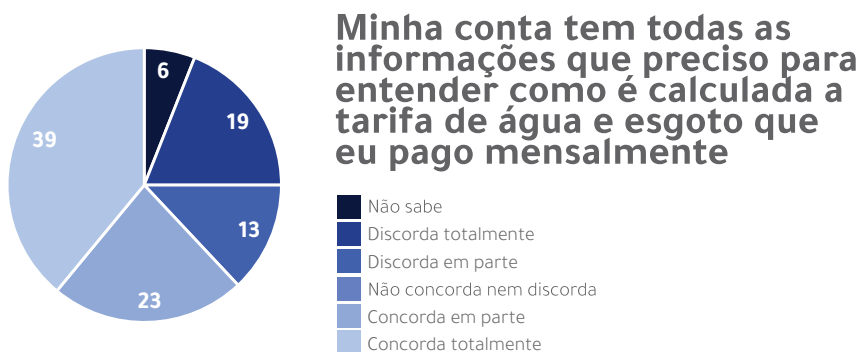
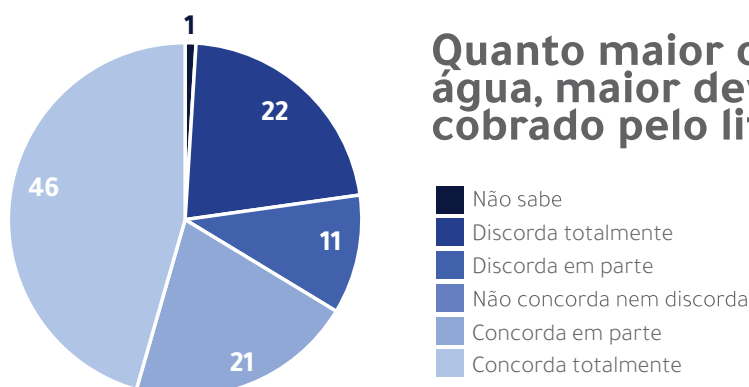


Gráfico 9. Respostas referentes às informações da conta sobre o cálculo da tarifa

O segundo bloco de perguntas, com a mesma metodologia - concorda ou não -, teve como objetivo capturar a percepção social sobre questões diretamente relacionadas à lógica da tarifa, seja o método de precificação do serviço de tratamento de esgoto, seja as tarifas para os usuários não residenciais e grandes consumidores, seja a tarifa para usuários de caráter essencial. Os resultados encontram-se apresentados nos gráficos abaixo, a partir dos quais é possível verificar que, por exemplo, 67% dos entrevistados concordam totalmente ou parcialmente que, quanto maior o consumo, maior deve ser o valor da tarifa (R\$/m³), ou seja, de acordo com a lógica predominante dos blocos de consumo.



Quanto maior o consumo de água, maior deve ser o preço cobrado pelo litro

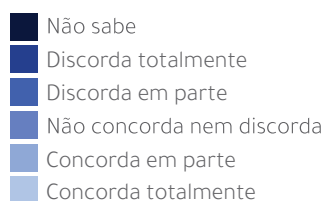
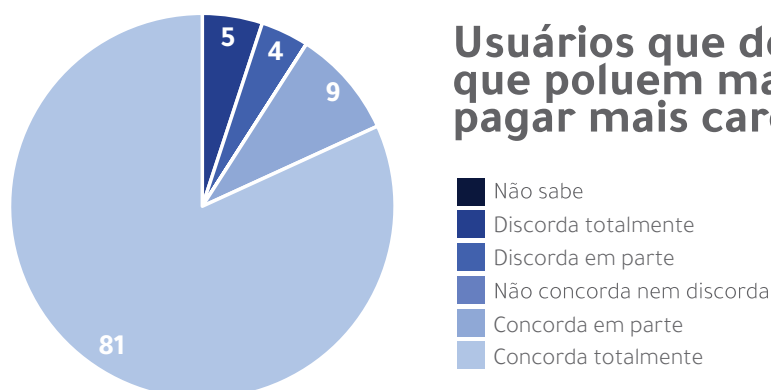


Gráfico 10. Respostas referentes à percepção sobre o valor da tarifa

A concordância é ainda maior quando os entrevistados foram confrontados com a afirmação "Usuários que despejam esgotos que poluem mais deveriam pagar mais caro na tarifa". A concordância total com tal frase foi de 81% e 9% concordaram parcialmente.



Usuários que despejam esgotos que poluem mais deveriam pagar mais caro na tarifa

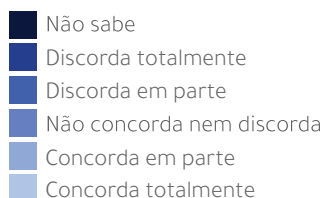


Gráfico 11. Respostas referentes à opinião sobre o valor da tarifa de esgoto

80% dos entrevistados concordaram total ou parcialmente que usuários essenciais, como escolas e hospitais públicos, deveriam pagar tarifas reduzidas.

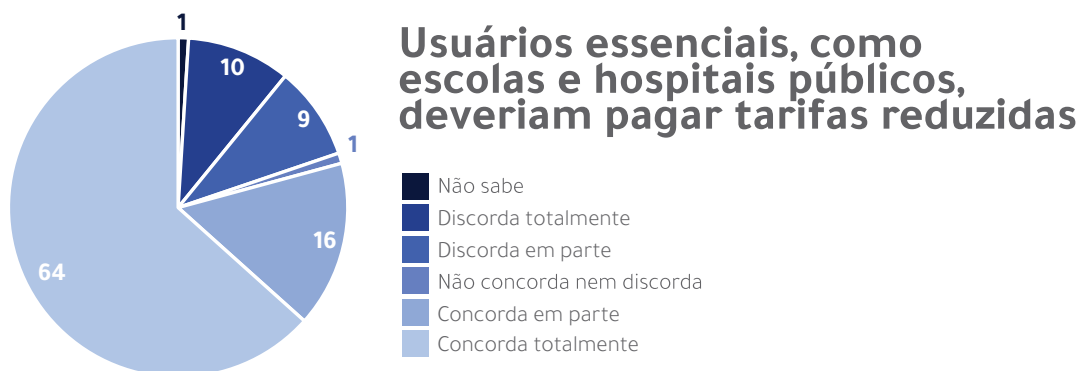


Gráfico 12. Respostas referentes ao valor da tarifa para usuários essenciais

Em relação às tarifas da Sabesp para os usuários não residenciais, a saber comércio e indústrias, 77% das respostas concordaram total ou parcialmente que eles deveriam ter um valor superior às tarifas para os usuários residenciais.

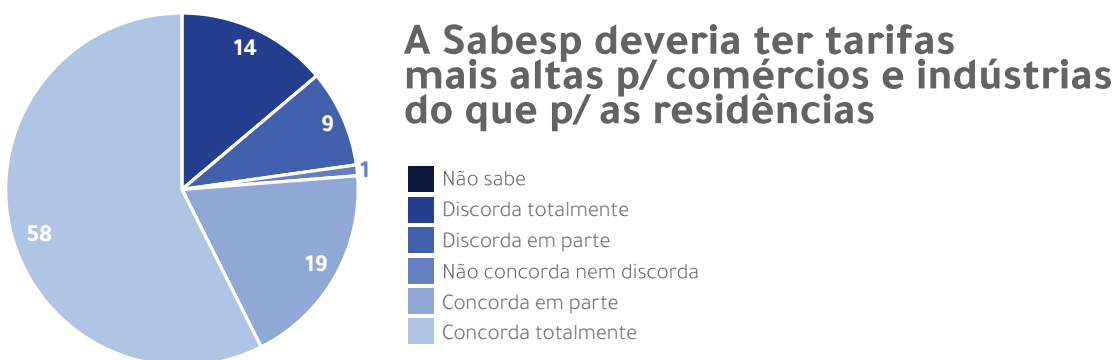


Gráfico 13. Respostas referentes à percepção sobre o valor da tarifa para usuários não residenciais

Por fim, 86% concordaram total ou parcialmente com a afirmação de que as tarifas para os grandes usuários deveriam ser maiores.

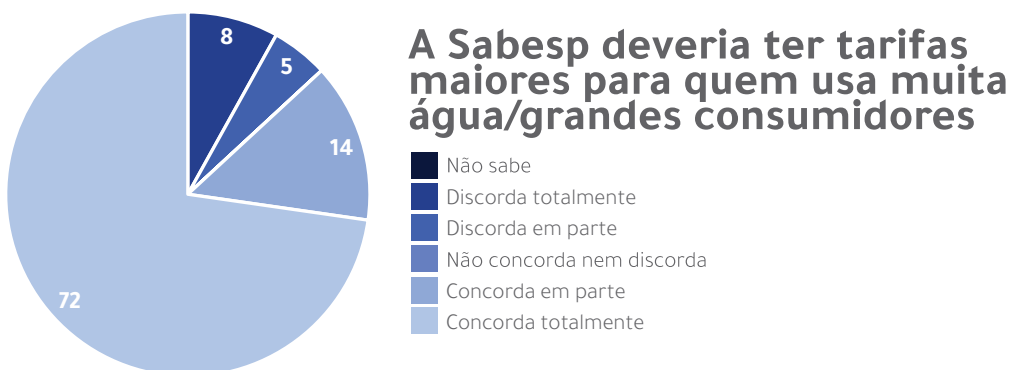


Gráfico 14. Respostas referentes ao valor da tarifa dos grandes consumidores

4. Disposição quanto a novos modelos de cobrança e novos hábitos

O escopo da última parte da pesquisa de opinião foi estruturado para verificar a disposição da sociedade paulistana em adotar novos hábitos no que se refere ao consumo de água e a sua relação com os serviços de saneamento básico, em especial a cobrança da tarifa de água e esgoto. As perguntas focaram em diferentes questões, como o modelo de cobrança dos serviços de coleta e tratamento de esgoto, a cobrança mínima para os usuários da 1ª faixa de consumo, a importância e o custeio da tarifa social, o papel do Estado em determinadas questões centrais do setor e a proteção dos mananciais.

A primeira pergunta dessa última seção considerou o atual modelo de cobrança dos serviços prestados pela Sabesp, sobretudo no que tange à tarifa de esgoto. O enunciado da pergunta esclareceu ao entrevistado que qualquer usuário que tenha coleta de esgoto automaticamente paga pela tarifa de esgoto, independentemente se aquele efluente é tratado ou não. A partir desse esclarecimento foram apresentadas três opções de resposta, sendo uma favorável a manutenção desse modelo atual, outra favorável a um novo modelo, em que haveria a cobrança em separado para os serviços de coleta e tratamento de esgoto, e uma terceira opção de resposta para aqueles que não se sentiram aptos a responder a pergunta.

As respostas, ilustradas no gráfico abaixo, indicam que a maioria dos entrevistados (58%) defende a criação de um novo modelo de cobrança para os serviços de esgotamento sanitário, ou seja, com tarifas específicas para um dos serviços prestados pela Sabesp, quais sejam, a coleta e o tratamento de esgotos, enquanto 40% preferem a manutenção do modelo atual e 2% não souberam responder.

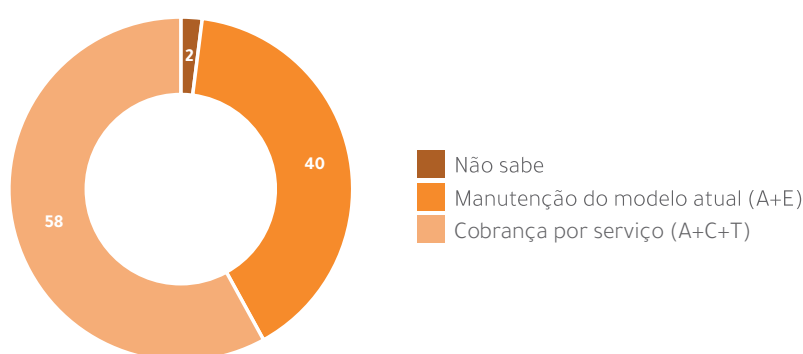


Gráfico 15. Avaliação sobre o modelo de cobrança de esgoto

Em seguida, os entrevistados foram solicitados a opinar a respeito da chamada “cobrança mínima”, que se refere ao valor fixo cobrado dos usuários da 1ª faixa de consumo, ou seja, até 10 m³/mês. No modelo atual cobra-se desse grupo de consumidores da 1ª faixa um montante que independe do volume efetivamente consumido. Essa explicação constou no enunciado da pergunta, solicitando que os entrevistados opinassem sobre esse assunto, indicando sua

preferência em manter esse modelo ou adotar um novo que substituísse a cobrança mínima pela cobrança de uma estrutura tarifária composta por uma parcela fixa mensal (independente do consumo) e outra variável, conforme o volume utilizado.

As respostas para essa questão estão representadas no gráfico abaixo: 57% preferem manter o modelo atual, 40% opinaram a favor de um novo esquema de cobrança composto por parcela fixa e outra variável e 3% não souberam responder.

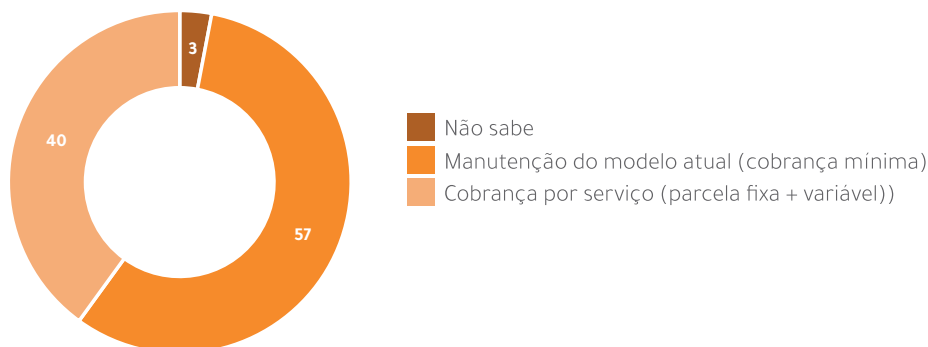


Gráfico 16. Avaliação sobre o modelo de cobrança de água na 1ª faixa de consumo

As famílias em situação de pobreza têm o direito de pagar a chamada tarifa social, ou seja, uma tarifa reduzida, mais barata, quando comparada aos valores aplicados aos demais usuários residenciais. A partir dessa explicação feita, os entrevistados foram perguntados se eram a favor da tarifa social para as famílias com rendas de até R\$ 447 por pessoa, conforme o critério do IBGE. Diante de tal questão, 86% dos entrevistados concordaram com esse desconto na tarifa das famílias em situação de pobreza. Somente 13% responderam ser contra.

A pergunta seguinte do questionário também tratou da tarifa social, mas agora considerando as famílias em situação de extrema pobreza, o que significa, também segundo os critérios do IBGE, famílias que têm renda per capita de até R\$ 85 por mês. Nesse caso, o nível de aceitação foi ainda maior em relação à pergunta anterior, com 92% respondendo serem a favor dessa lógica.

Duas perguntas do questionário focaram em identificar a opinião da sociedade a respeito do papel que o Estado deve exercer na promoção da universalização do acesso do saneamento básico.

A primeira foi diretamente relacionada com o custeio da tarifa social, pois, para que as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza possam pagar tarifas menores - ou até mesmo não pagá-las -, alguém tem de custear esse subsídio. Para considerar esse questionamento, três opções foram dadas aos entrevistados, de modo que pudessem escolher apenas uma opção de quem deveria "pagar a diferença que não é cobrada dessas famílias". A primeira opção indica o governo - sem distinção de nível de governo - como responsável pelo subsídio - nesse caso, direto -, a segunda considera os demais usuários do sistema de saneamento básico, mais especificamente os usuários residenciais com maior poder aquisitivo e os usuários não residenciais - a partir do subsídio cruzado, que é o modelo vigente atualmente - e, por fim, a terceira indica uma parte a ser subsidiada pelo governo e outra pelos demais usuários, o que seria um modelo híbrido de custeio do subsídio.

A maioria dos entrevistados, mais precisamente 58%, respondeu que o governo deve ser o responsável por subsidiar a tarifa social, enquanto 33% dos participantes da pesquisa de opinião responderam que os demais usuários do sistema são quem deveriam ser os subsidiadores da tarifa social. 7% responderam que tanto governo quanto os demais usuários deveriam ser os responsáveis por custear a tarifa social para as famílias em situação de pobreza.

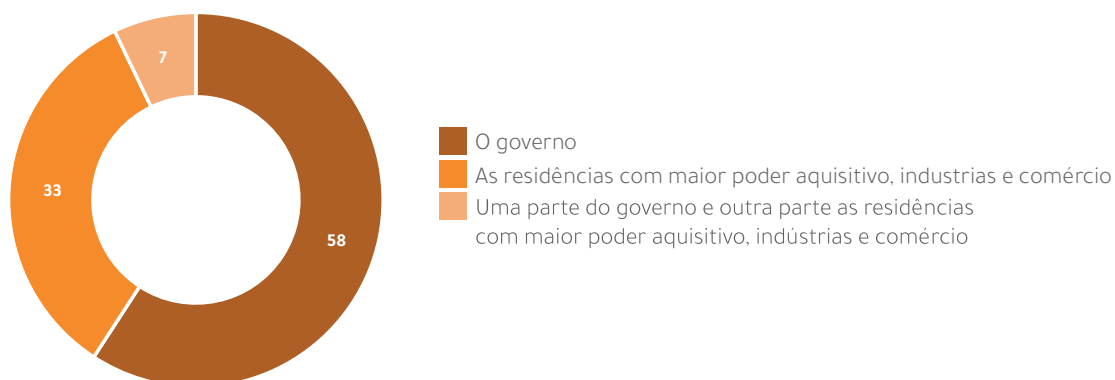


Gráfico 17. Opinião sobre quem deve subsidiar a tarifa social

A segunda questão relacionada ao papel do Estado tratou especificamente do governo estadual de São Paulo, que recebe anualmente uma parcela dos dividendos distribuídos, a partir do lucro da Sabesp, uma vez que ele detém 50,3% do capital social da empresa. A pesquisa buscou identificar a opinião da sociedade em relação ao que o governo do estado de São Paulo deveria fazer com tais recursos, ou seja, o foco da questão era única e exclusivamente o papel do governo do estado e não a atuação dos demais acionistas da Sabesp, que tem ações tanto na Bolsa de São Paulo quanto na de Nova York. A maioria (48%) respondeu que esses recursos que o governo do estado recebe deveriam ser totalmente usados para levar saneamento básico a todos, 27% responderam que parte desses recursos deveria ser investido em saneamento básico e o restante o governo do estado deveria decidir em qual área investir e, como última opção de resposta, 24% responderam que o governo deveria ter total autonomia para decidir onde investir esses recursos que ele recebe na forma de dividendos distribuídos pela Sabesp a partir do lucro da empresa.

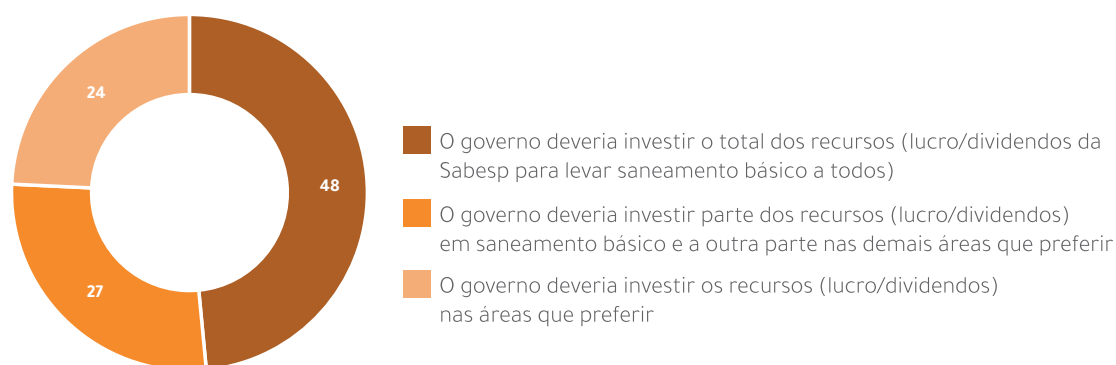


Gráfico 18. Opinião sobre os investimentos do governo do estado de São Paulo a partir dos recursos que recebe da Sabesp (lucro/dividendos)

Uma bateria de quatro perguntas, apresentadas a seguir, buscou identificar a disposição da sociedade paulistana em adotar novos hábitos e comportamentos, considerando especificamente a tarifa de água e esgoto. A partir de todos esses questionamentos, torna-se evidente que a maioria da sociedade está disposta a adotar novas condutas e ter uma nova relação com o prestador a partir da tarifa que paga, mas guardadas as devidas condições, especialmente em termos de transparência.

Quando perguntados a respeito do potencial de redução de consumo caso houvesse um desconto na conta, 86% dos entrevistados concordaram totalmente ou em parte com essa hipótese. Adicionalmente, quando questionados a respeito do potencial de redução do consumo caso fosse aplicada uma multa, ou seja, um aumento no valor da conta mensal, 72% concordaram totalmente ou em parte.

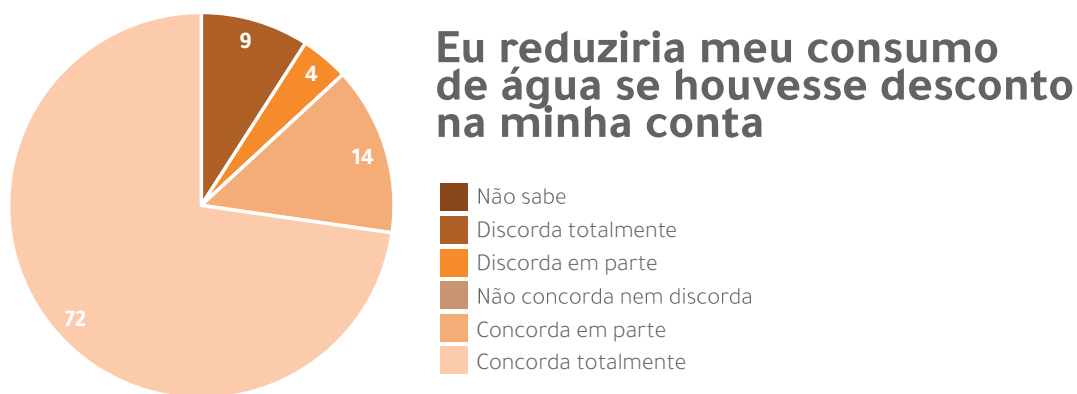


Gráfico 19. Respostas referentes ao potencial de redução de consumo em caso de desconto



Gráfico 20. Respostas referentes ao potencial de redução de consumo em caso de multa

Os entrevistados também foram questionados sobre sua potencial adesão a alterações no valor da tarifa, levando em consideração determinadas condicionantes. 86% concordam totalmente ou em partes com a afirmação: “Eu pagaria mais se esse dinheiro fosse todo investido para levar saneamento básico a todos”, enquanto 77% concordaram com a frase: “Eu aceitaria pagar mais se houve mais transparência sobre onde esse dinheiro é investido”.

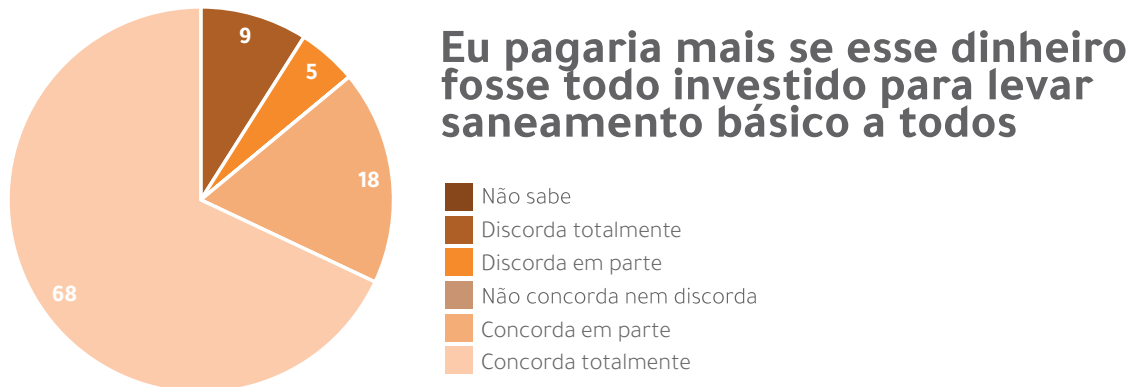


Gráfico 21. Potencial de disposição a pagar em caso de investimentos em universalização

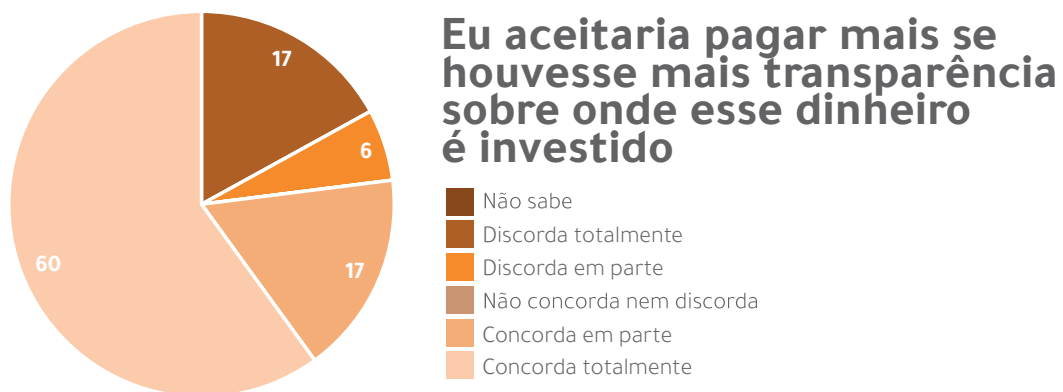


Gráfico 22. Potencial de disposição a pagar em caso de maior transparência

Por fim, o questionário tentou identificar a disposição da sociedade em contribuir diretamente com a proteção dos mananciais a partir da tarifa, em que 69% dos entrevistados responderam que estariam dispostos a colaborar nesse sentido. Essa informação, aliada a outras, como a prioridade e relevância que a sociedade dá para o saneamento básico e sua preocupação com novas crises hídricas, permite verificar um alto grau de disposição da sociedade em contribuir diretamente com a construção de condições para uma maior segurança hídrica, colocando a saúde dos mananciais no centro dessa estratégia.

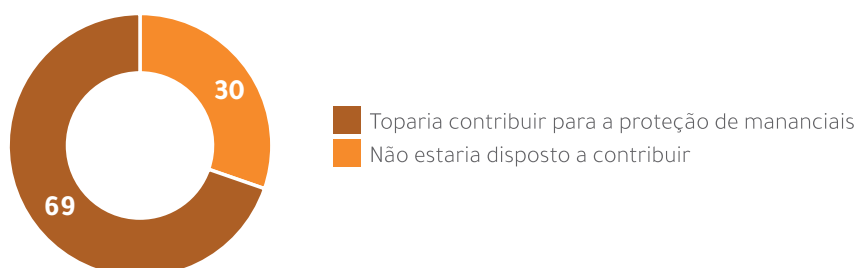


Gráfico 23. Disposição para contribuir com recursos destinados à proteção de mananciais

Somente para esse grupo de pessoas que respondeu positivamente uma segunda pergunta foi feita, com o objetivo de mapear em termos de grandeza qual seria o montante dessa contribuição com destinação específica à proteção de mananciais. Quatro opções de resposta foram disponibilizadas. As respostas (35%) indicam que a maior parte desse grupo de pessoas toparia contribuir com o maior montante proposto, de até R\$ 5 mensais. Os demais percentuais para as demais opções encontram-se demonstrados no gráfico abaixo, sendo 24%, 24% e 17%, em ordem decrescente de grandeza.

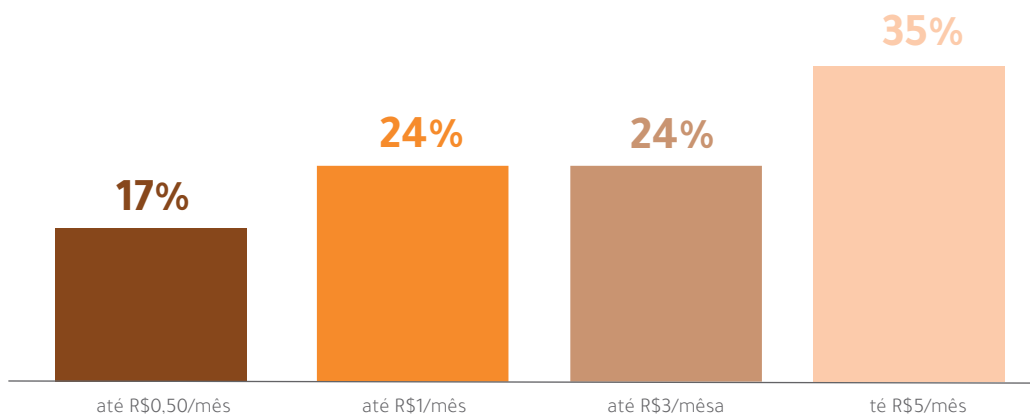


Gráfico 24. Ordem de grandeza da disposição para contribuir com recursos destinados à proteção de mananciais

Outra maneira de apresentar tais resultados é a partir de um recorte de renda. O gráfico abaixo apresenta essa diferenciação, sistematizada em quatro blocos: participantes com renda de até 2 salários mínimos, entre 2 e 5 salários mínimos, entre 5 e 10 salários mínimos e, por fim, acima de 10 salários mínimos. Nota-se que, em todos os grupos, a resposta que mais teve adesão foi a de contribuir com até R\$ 5/mês. Também é possível verificar que, considerando a potencial contribuição máxima proposta (até R\$ 5/mês) para proteção de mananciais, ela aumenta progressivamente a cada um dos quatro blocos, iniciando em 28%, 37%, 46% e 49%.

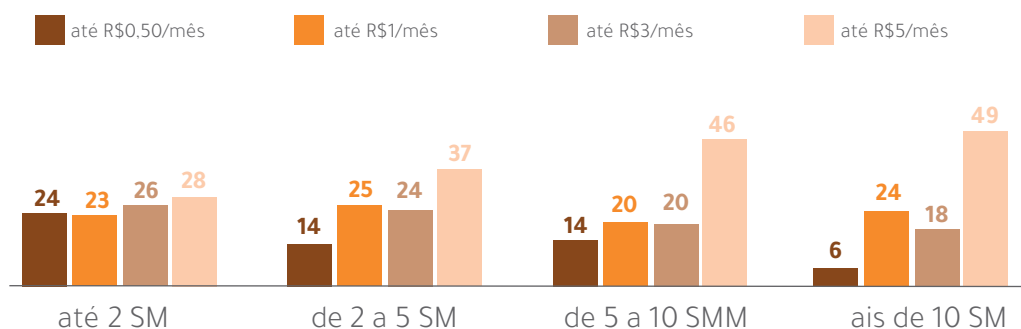


Gráfico 25. Disposição para contribuir com recursos destinados à proteção de mananciais, por faixa de renda

De todo modo, essa disposição da sociedade em contribuir deve ser compreendida e analisada com maior profundidade, especialmente porque ainda há um trabalho significativo de explicar a ela qual a função e a importância das áreas de mananciais, bem como as estratégias e intervenções necessárias para sua efetiva proteção e desenvolvimento sustentável.

Considerações finais

A pesquisa de opinião disponibilizou um conjunto de informações de extremo valor agregado para o processo de elaboração das recomendações de aprimoramento da tarifa da Sabesp. A partir da visão geral ficou claro que grande parte da sociedade tem clareza de que a água é um bem público no Brasil e sua relevância sob a ótica dos direitos humanos e, além disso, também foi evidenciado que o saneamento é, sim, um tema importante e que está no centro das preocupações. O fato de a pesquisa indicar que o saneamento básico está no 3º lugar das prioridades, somente abaixo de educação e saúde, demonstra a necessidade de se propor soluções para melhorar as condições drásticas com as quais a população ainda tem de conviver, refletidas nos principais índices do setor.

O retrato da realidade atual ilustra, por um lado, baixo conhecimento e falta de informação da sociedade, pois 65% dos entrevistados não sabem o que acontece com o esgoto que geram em suas residências, dado que demonstra esse quadro de desconhecimento amplo. Por outro lado, há uma demanda clara por uma comunicação mais ativa e eficiente, o que fica evidente ao analisar que todas as opções disponibilizadas tiveram uma nota média acima de 8,8, em uma escala de 0 a 10: informações referentes aos mananciais responsáveis pelo abastecimento, os riscos de uma nova crise, a quantidade de pessoas sem acesso aos serviços de saneamento básico, os planos e metas da Sabesp e o que a empresa faz com os recursos do lucro de sua operação. Ainda, os dados da pesquisa de opinião reforçaram a importância de compreender a realidade da cidade de São Paulo com um olhar cuidadoso e específico para as diferenças regionais, exacerbadas em dados como os impactos da crise hídrica de 2014-2016 e as dificuldades recentes decorrentes da falta de água.

O fato de que 46% dos entrevistados avaliaram como alta a probabilidade de acontecer uma nova crise hídrica demonstra que a sociedade está relativamente atenta com o contexto de escassez hídrica. Ademais, a pesquisa também permitiu identificar aspectos que a sociedade valoriza, relativos especificamente à tarifa de água e esgoto, entre eles: 57% concordam que o preço do litro de água deve ser maior quanto maior o consumo, 90% concordam que a tarifa de esgoto deve ser superior para os usuários que geram efluentes mais tóxicos, 77% concordam que a tarifa dos usuários não residenciais deve ser superior à tarifa residencial, 86% concordam que grandes consumidores não residenciais devem pagar tarifas maiores e 80% concordam que usuários como escolas e hospitais públicos devam pagar tarifas menores. Também ficou evidente a valorização da tarifa social, instrumento que 86% dos entrevistados são a favor. Esse número se torna ainda mais elevado, chegando a 92% de respostas positivas, quando os entrevistados foram questionados sobre a importância de uma tarifa mais barata para as famílias em situação de extrema pobreza.

Outros resultados também indicam possibilidades de aprimoramento na tarifa da Sabesp e merecem ser melhor estudados, a saber: 58% indicaram a preferência por um modelo de separação da atual tarifa de esgoto em duas tarifas separadas (coleta e tratamento), enquanto 57% indicaram sua preferência pelo modelo de cobrança mínima para os usuários que consomem até 10 m³/mês.

A pesquisa de opinião também permitiu identificar uma alta taxa de disposição da sociedade em ser um parceiro efetivo na construção de um cenário de segurança hídrica. Alguns resultados deixam claro esse cenário: 94% dos entrevistados informaram que adotam medidas para consumir a água de maneira mais racional, tendo como justificativa evitar o desperdício, reduzir o valor da conta ou por se preocuparem com o meio ambiente; 86% reduziriam o consumo caso houvesse uma política de bônus na tarifa; 72% teriam a mesma atitude caso fosse aplicada uma sobretaxa na conta; e 69% estariam dispostos a contribuir ativamente com recursos destinados à proteção dos mananciais.

Essa pré-disposição da sociedade deve ser compreendida juntamente com o conjunto de condicionantes que também emergiram a partir da pesquisa de opinião. O primeiro grupo de condicionantes está diretamente relacionado com aspectos de maior transparência e controle social dos gastos: 86% estariam dispostos a contribuir mais caso os recursos fossem direcionados diretamente para a universalização, enquanto 77% aceitariam contribuir mais caso soubessem de fato quais os destinos desses recursos.

O segundo grupo de condicionantes para que a sociedade se torne um parceiro mais ativo aponta para a necessidade de o Estado brasileiro assumir suas funções centrais na promoção da universalização do acesso. Em relação ao subsídio que garanta que todas as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza tenham um tratamento tarifário específico, 58% entendem que essa garantia é competência exclusiva do governo, enquanto 7% acham que se trata de uma responsabilidade compartilhada entre o governo e os demais usuários. Também chamou a atenção o resultado de que 48% entendem que o governo do estado de São Paulo deve reinvestir integralmente os recursos que recebe como dividendos, a partir do lucro da Sabesp, no próprio setor de saneamento básico. Ainda sobre essa questão, 27% entendem que o governo estadual deve destinar ao menos uma parte desses recursos em saneamento básico e ter a liberdade de decidir o que fazer com o restante.

A avaliação final é que a pesquisa de opinião foi satisfatória e relevante para compreender a percepção da sociedade paulistana sobre questões centrais relacionadas ao saneamento básico e à tarifa de água e esgoto, indicando aspectos que ela própria valoriza e caminhos possíveis para aprimorar a tarifa e construir um cenário de segurança hídrica.

Relatório 3

Análise dos resultados da pesquisa de opinião/ Datafolha

Iniciativa: Recomendações do Instituto
Democracia e Sustentabilidade para o
aprimoramento da tarifa da Sabesp

realização



apoio



Setembro de 2019