

Pesquisa de Opinião SEMASA

**Santo André/ SP
Julho de 2019**



Características do levantamento

Abrangência:

Eleitores/ moradores da cidade de Santo André/SP

Período:

Data de início: 06/07/2019 Data de término: 07/07/2019

Entrevistados:

400

Metodologia:

Pesquisa quantitativa com entrevistas pessoais com aplicação de questionário estruturado e com sorteio aleatório dos entrevistados, representativa do eleitorado de DSanto André/ SP. Para a realização deste sorteio utilizou-se uma amostragem em 3 fases.

Na primeira fase realizou-se o sorteio aleatório dos setores censitários do IBGE, segundo o Censo 2010, proporcional ao tamanho dos mesmos (sorteio PPT). Na segunda fase realizou-se o sorteio domicílios a serem entrevistados, dentro dos setores censitários selecionados na fase1. Na terceira e última fase preencheu-se as cotas de sexo, idade e grau de instrução determinadas pelos dados do TSE de junho de 2019. Em relação à ponderação, devido à metodologia amostral adotada, os fatores de ponderação a serem aplicados em toda as variáveis (sexo, idade e grau de instrução), assumem valor igual a 1(um). O nível econômico é assegurado através do controle das variáveis descritas acima e da dispersão geográfica da amostra.

Plano amostral e ponderação quanto a sexo, idade, grau de instrução e nível econômico do entrevistado; intervalo de confiança e margem de erro:

O plano amostral é composto pelas cotas de sexo, faixa etária e grau de instrução proporcionais ao universo de eleitores (segundo dados do TSE de junho de 2019) e pela distribuição geográfica da amostra, representada pelos setores censitários sorteados. Para uma amostra de **400 entrevistas** estima-se uma **margem de erro total para mais ou para menos de 5%** considerando-se um nível de confiança de 95%, numa hipótese de $p=q=50\%$. O intervalo de confiança estimado é de 95%.

Sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo:

Para a realização da pesquisa foi utilizada uma equipe de entrevistadores e de supervisores do ABC Dados devidamente treinada para este trabalho. Após os trabalhos de campo, os questionários foram submetidos a uma fiscalização que consiste na checagem de aproximadamente 20% dos questionários aplicados individualmente pelos entrevistadores, para verificação das respostas e da adequação dos entrevistadores aos parâmetros amostrais. Internamente, todo o material foi criticado, codificado, digitado e, antes do processamento final, realizou-se a conferência da digitação.

Área de abrangência da amostra:

A área de abrangência da coleta é formada pelo município ora informado.

Obs.: As perguntas cujas somas das porcentagens não totalizam 100% são decorrentes de arredondamentos.

GÊNERO	
Homens	48
Mulheres	52
Total	100
Base	400

RENDA	
Até 2 SM	40
De 2 a 5 SM	39
Mais de 5 SM	16
Não soube responder	6
Total	100
Base	400

IDADE	
16 a 24 anos	11
25 a 34 anos	20
35 a 44 anos	19
45 a 59 anos	26
60 anos ou mais	24
Total	100
Base	400

RELIGIÃO	
Católicos	55
Evangélicos	25
Outras religiões	4
Sem religião	16
Total	100
Base	400

ESCOLARIDADE	
Ensino fundamental	31
Ensino médio	46
Ensino superior	23
Total	100
Base	400

DISTRITOS	
1º Sub-distrito	73
2º Sub-distrito	13
Sub-distrito de Capuava	15
Total	100
Base	400

Maioria dos moradores de Santo André não sabe que o fornecimento de água e coleta de esgoto da cidade serão concedidos à SABESP

Cerca de um terço apenas é favorável à concessão.

O SEMASA - Avaliação dos Serviços

Os resultados mostram uma avaliação geral dos serviços de 47% de ótimo e bom, 34% de regular e 19% de ruim e péssimo, ou seja um balanço positivo de 28%. Esse valor é mais elevado entre as pessoas com renda superior a 5 Salários mínimos e aqueles com ensino superior. Chama a atenção a avaliação dos moradores do 2º. Subdistrito que avaliam positivamente o serviço em 60%.

Quando perguntado se o entrevistado entendia se houve melhora ou piora nos últimos anos, 65% é de opinião que o serviço continua igual.

Entre os serviços prestados pelo SEMASA, o melhor avaliado é o de coleta de lixo com 81% de ótimo e bom, seguidos pelo fornecimento de água e coleta de esgotos com valores entre 50 e 55%. O serviço pior avaliado é o de combate a enchentes, 38% de avaliação negativa. Em relação ao valor da tarifa de saneamento cobrada pelo SEMASA, 62% é considerada negativa.

Essa avaliação positiva do serviço prestado pelo SEMASA, não parece compatível, com a frequência verificada de falta de água. 68% informam que a falta d'água ocorre com frequência, sendo que 29% afirma que isso ocorre com muita frequência.

A SABESP - Imagem da empresa e a comparação SEMASA x SABESP

A avaliação da imagem dos serviços prestados pela SABESP em outros municípios também é considerada positiva, com valores pouco inferiores a avaliação dos serviços prestados pelo SEMASA. 39% avaliam o serviço como positivo. Quando se pede para comparar a qualidade dos serviços prestados pelo SEMASA e a imagem dos serviços prestados pela SABESP, 45% consideram esses serviços de mesma qualidade, e se equilibram entre aqueles que consideram melhor o da SABESP (18%) e aqueles que consideram melhor o serviço prestado pelo SEMASA (16%).

Sobre a concessão dos serviços

Chama a atenção que dois terços dos entrevistados não tinham conhecimento dessa transferência dos serviços. Mesmo entre aqueles com ensino superior completo, 56% dos entrevistados não tinha conhecimento a transferência.

Em relação a expectativa do que ocorrerá com os serviços com a mudança da titularidade, a maior parte dos entrevistados (42%) acredita que o serviço continuará igual. 34% acredita que o serviço vai melhorar, mais que o dobro daqueles que acreditam que o serviço irá piorar. Apenas no subdistrito de Capuava, observa-se um resultado diferente. Nessa região, 23% acreditam que o serviço irá melhorar, praticamente o mesmo valor daqueles que acreditam que irá piorar: 22%.

Perguntando-se a posição dos entrevistados sobre a concessão, observa-se uma divisão entre os entrevistados. 36% se declaram favoráveis, 29% contrários e 28% indiferentes.

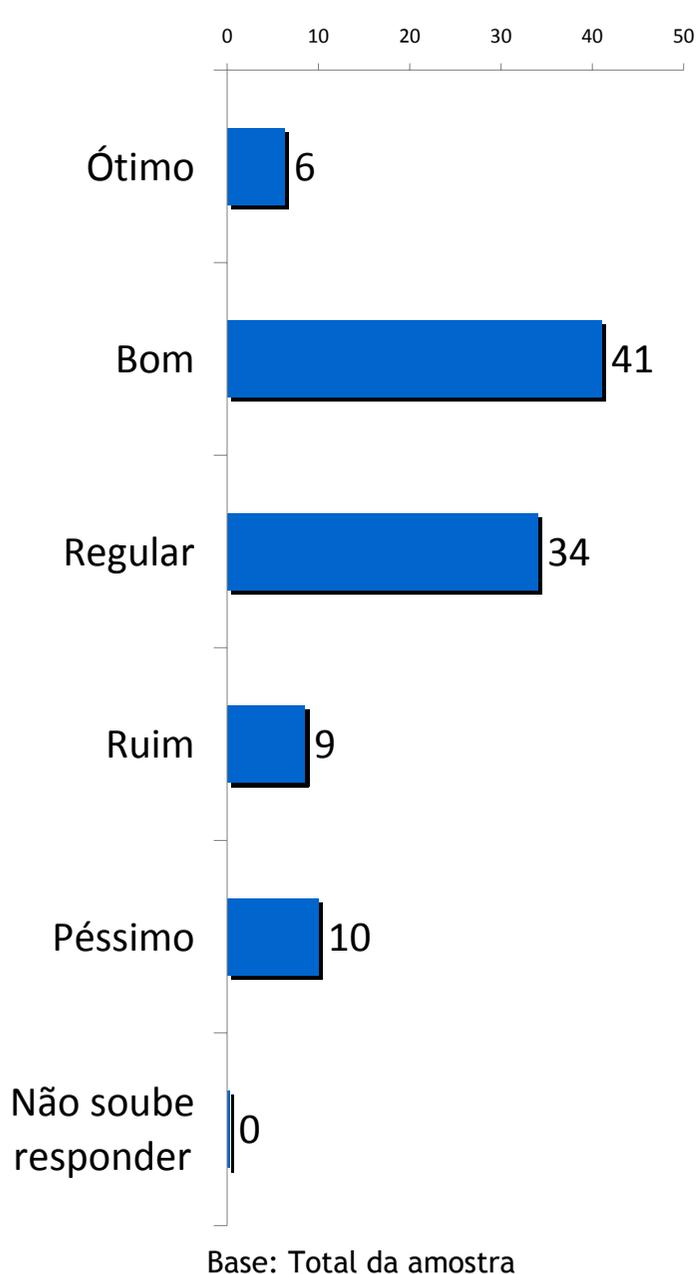
É entre os homens que se verifica a maior posição favorável, 43% . Entre as mulheres há uma divisão entre as três opiniões: 30% favorável, 30% contrária e 32% se declara indiferente. Chama a atenção a posição das pessoas com ensino superior, onde a maioria (41%) se posiciona contrariamente a concessão e também entre os moradores do 2º sub-distrito, onde 44% se posiciona contrariamente a concessão.

Há um certo ceticismo em relação à possível melhora dos serviços de água e esgoto quando esses forem assumidos pela SABESP. A maioria dos entrevistados não concorda com as afirmações de que a tarifa não irá aumentar (75%), de que não vai mais faltar água (57%) e de que as ruas da cidade não ficarão mais esburacadas por causa das obras de saneamento. (60%). Quase a metade também não concorda que os pedidos de serviços de água e esgoto serão atendidos com mais rapidez e que a cobertura da coleta e tratamento de esgoto vai atingir toda a cidade em pouco tempo.

AVALIAÇÃO DA IMAGEM DO SEMASA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SEMASA

Como o (a) Sr.(a) avalia o serviço oferecido pelo SEMASA? Ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo? (ESTIMULADA E ÚNICA)



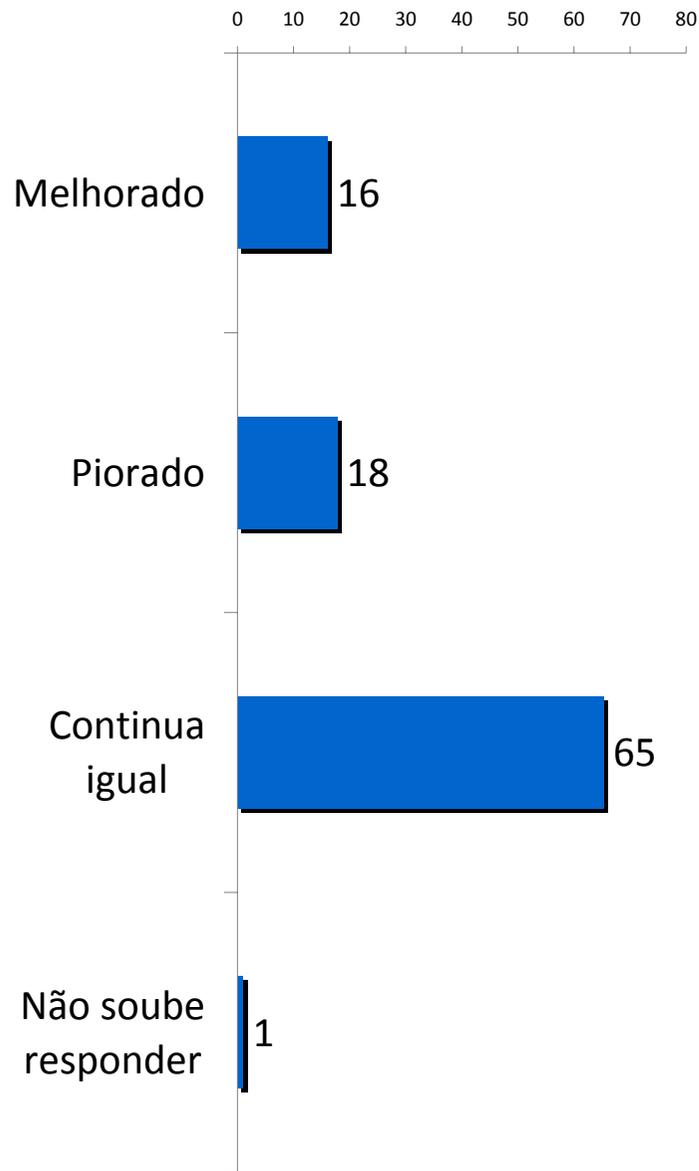
	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
Ótimo	6	9	4	4	4	5	4	13
Bom	41	37	44	51	40	39	38	43
Regular	34	31	36	38	40	32	32	31
Ruim	9	12	6	4	11	11	10	4
Péssimo	10	10	10	2	5	13	15	10
Não soube responder	0	1			1			
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
Ótimo	6	8	4	8	5	7	6
Bom	41	40	40	44	35	47	46
Regular	34	34	39	24	38	33	25
Ruim	9	9	8	9	11	6	8
Péssimo	10	8	8	16	10	7	15
Não soube responder	0	1			1		
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIAO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
Ótimo	6	9	3	4	14	8
Bom	41	37	45	41	46	35
Regular	34	32	41	35	26	35
Ruim	9	11	5	8	10	10
Péssimo	10	12	6	11	4	12
Não soube responder	0	0		0		
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SEMASA - EVOLUÇÃO

Em sua opinião, nos últimos anos, o serviço prestado pelo SEMASA tem melhorado, piorado ou tem se mantido igual? (ESTIMULADA E ÚNICA)



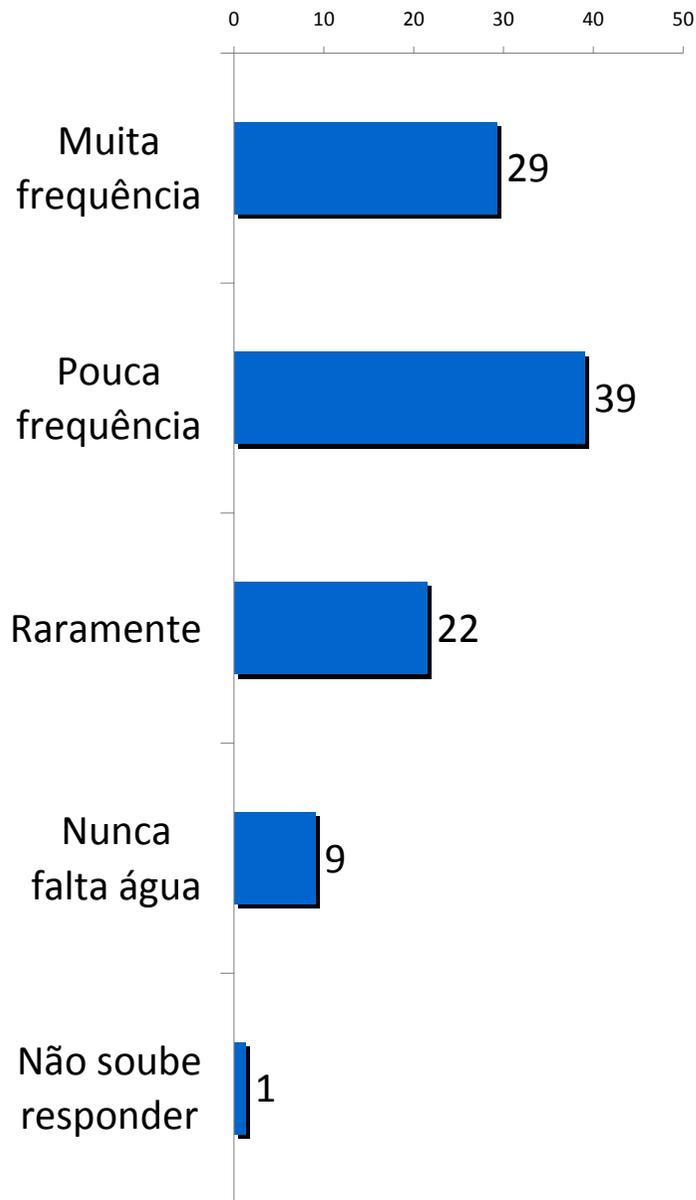
Base: Total da amostra

	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
Melhorado	16	18	14	16	16	9	15	22
Piorado	18	17	19	11	15	19	24	16
Continua igual	65	64	67	71	69	72	58	62
Não soube responder	1	1	1	2			3	
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
Melhorado	16	24	14	10	16	16	15
Piorado	18	19	15	22	17	18	18
Continua igual	65	56	70	68	66	66	63
Não soube responder	1	2	1	1	1		3
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIÃO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
Melhorado	16	18	12	17	18	12
Piorado	18	17	18	19	10	18
Continua igual	65	64	69	63	72	70
Não soube responder	1	0	1	1		
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

Com que frequência falta água em sua casa? (ESTIMULADA E ÚNICA)



Base: Total da amostra

	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
Muita frequência	29	29	29	24	33	40	29	20
Pouca frequência	39	39	39	44	47	39	40	29
Raramente	22	22	21	22	16	9	23	34
Nunca falta água	9	9	9	9	4	9	8	15
Não soube responder	1	1	2			3	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
Muita frequência	29	31	28	29	27	31	28
Pouca frequência	39	31	41	45	35	41	43
Raramente	22	27	22	14	25	19	20
Nunca falta água	9	10	8	10	11	8	6
Não soube responder	1	1	1	2	1	1	3
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIÃO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
Muita frequência	29	28	30	33	8	28
Pouca frequência	39	37	44	38	42	43
Raramente	22	23	16	21	34	15
Nunca falta água	9	11	9	7	14	13
Não soube responder	1	2	1	1	2	
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SEMASA

Como o(a) Sr(a) avalia (CITAR CADA ASPECTO), ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo? (ESTIMULADA E ÚNICA)

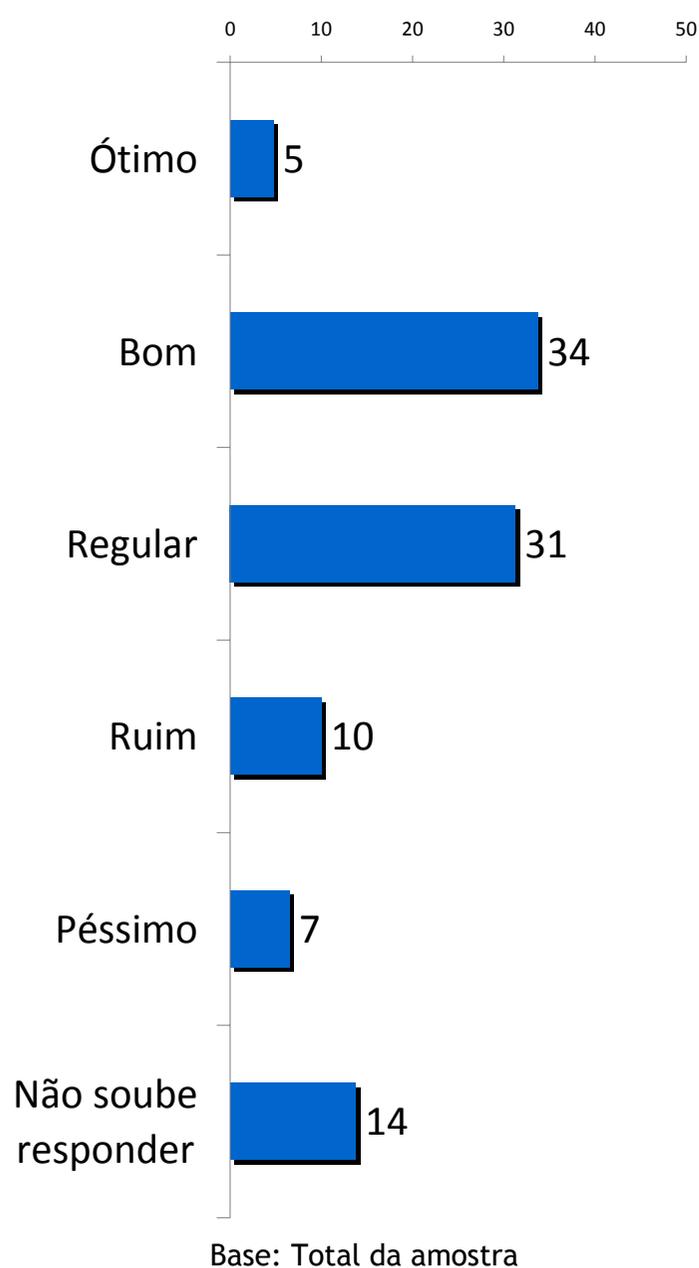
	O fornecimento de água	A coleta de esgotos	O combate às enchentes
Ótimo + Bom	54	52	30
Regular	31	27	26
Ruim + Péssimo	16	18	38
Não soube responder	0	4	6
Total	100	100	100

	A coleta de lixo	A gestão ambiental	O valor da tarifa
Ótimo + Bom	81	41	10
Regular	13	35	26
Ruim + Péssimo	6	19	62
Não soube responder	0	6	2
Total	100	100	100

AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA SABESP

AVALIAÇÃO DA IMAGEM DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SABESP

Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouviu falar, a qualidade do serviço oferecido pela SABESP é? (ESTIMULADA E ÚNICA)



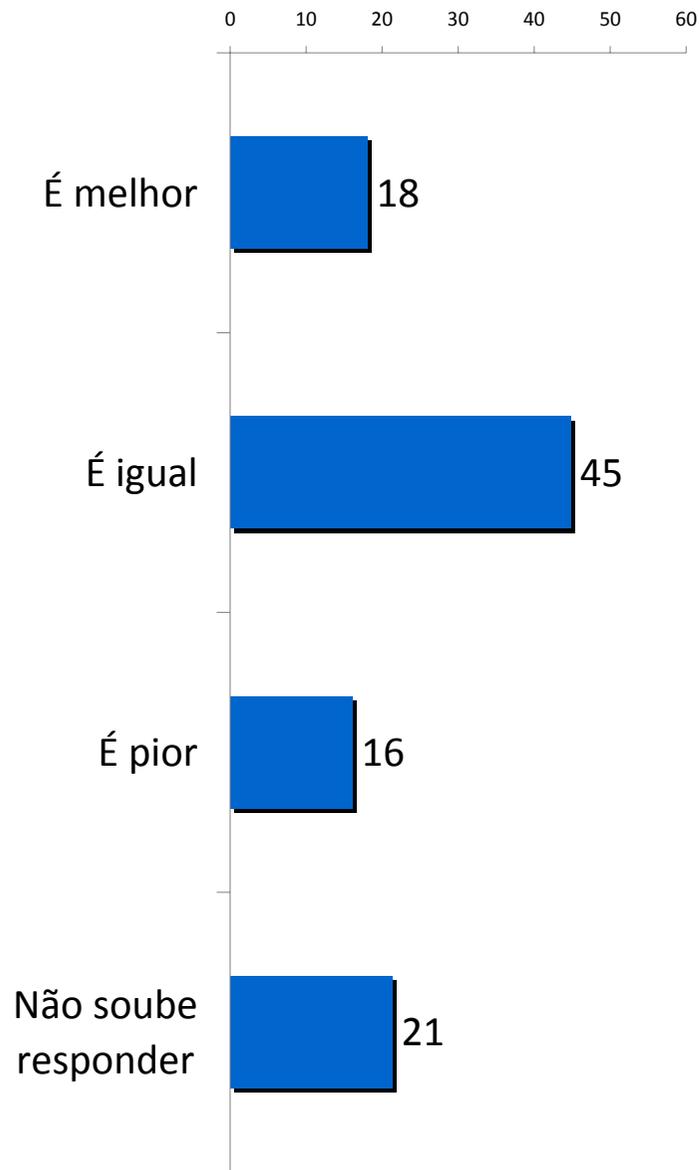
	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
Ótimo	5	7	3	7	5	4	3	6
Bom	34	34	33	36	44	32	27	33
Regular	31	32	31	40	27	39	27	30
Ruim	10	9	11	7	10	12	10	11
Péssimo	7	6	7	4	6	5	10	4
Não soube responder	14	12	15	7	7	8	24	16
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
Ótimo	5	6	5	2	7	3	3
Bom	34	30	34	39	28	40	38
Regular	31	30	33	29	32	31	25
Ruim	10	12	8	12	11	8	9
Péssimo	7	6	5	9	8	6	5
Não soube responder	14	15	15	10	13	12	20
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIÃO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
Ótimo	5	5	5	5	4	3
Bom	34	35	30	31	52	33
Regular	31	30	32	33	18	33
Ruim	10	9	9	9	12	12
Péssimo	7	6	8	7	4	8
Não soube responder	14	14	16	15	10	10
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

AVALIAÇÃO DA IMAGEM DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SABESP - EVOLUÇÃO

Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouviu falar, a qualidade dos serviços de fornecimento de água e coleta e tratamento de esgoto oferecidos pela SABESP em cidades como São Paulo ou São Bernardo do Campo é melhor, é igual ou é pior do que o oferecido pelo SEMASA em Santo André? (ESTIMULADA E ÚNICA)



Base: Total da amostra

	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
É melhor	18	21	15	16	23	21	12	18
É igual	45	46	44	64	43	47	44	36
É pior	16	16	16	11	19	16	14	18
Não soube responder	21	18	24	9	15	16	30	28
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

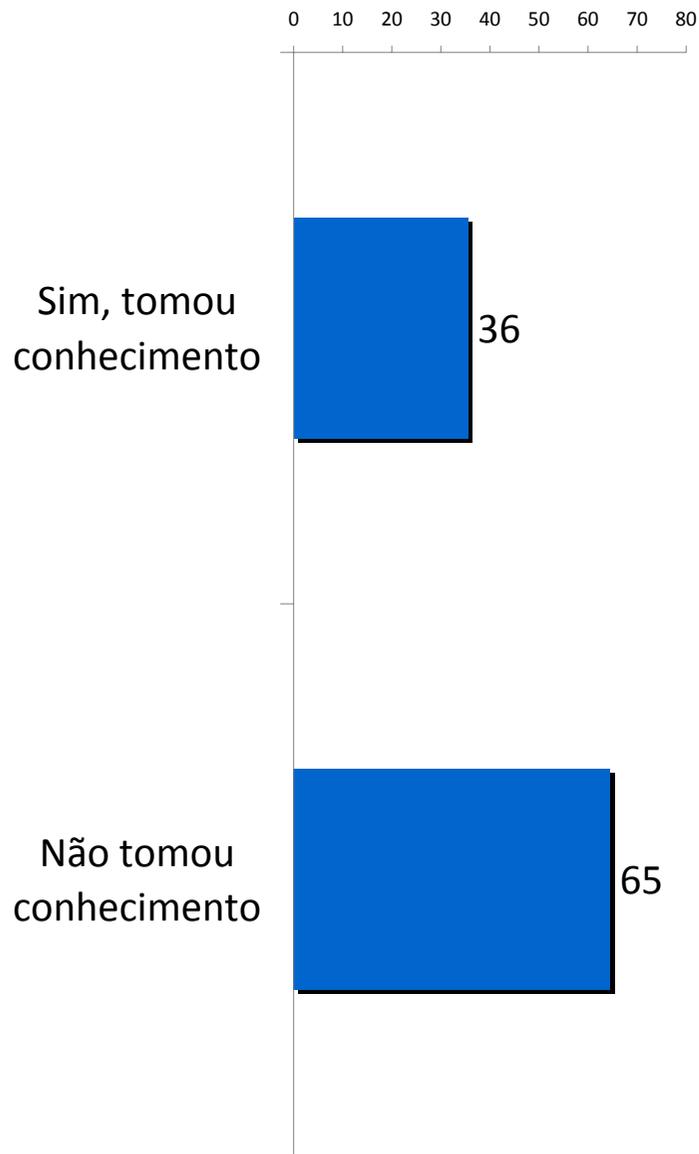
	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
É melhor	18	16	21	14	19	19	15
É igual	45	45	46	41	47	43	45
É pior	16	15	12	26	16	18	14
Não soube responder	21	24	20	19	18	21	26
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIÃO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
É melhor	18	18	18	21	8	12
É igual	45	45	44	44	44	48
É pior	16	16	16	14	18	25
Não soube responder	21	21	22	21	30	15
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

OPINIÃO SOBRE A CONCESSÃO DO SEMASA À SABESP

CONHECIMENTO SOBRE A CONCESSÃO DO SEMASA À SABESP

O(a) Sr(a) tem conhecimento de que os serviços de fornecimento de água e coleta e tratamento de esgotos serão transferidos do SEMASA para a SABESP por um contrato de concessão de 40 anos? (ESTIMULADA E ÚNICA)



Base: Total da amostra

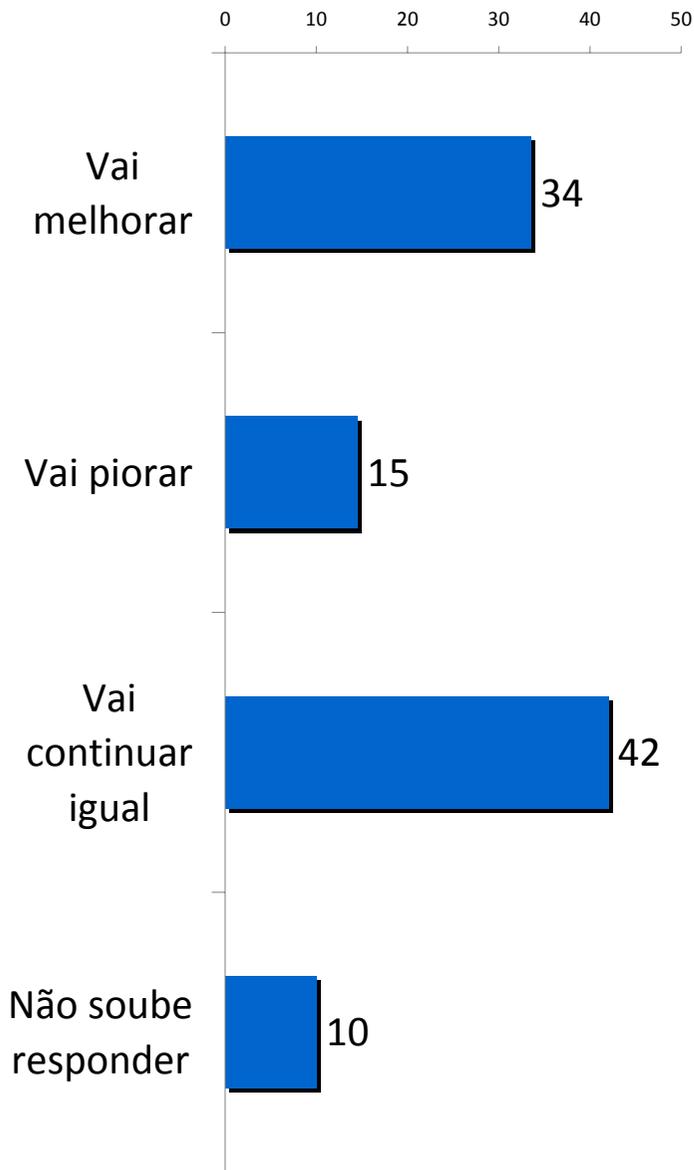
	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
Sim, tomou conhecimento	36	41	30	31	28	37	40	37
Não tomou conhecimento	65	59	70	69	72	63	60	63
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
Sim, tomou conhecimento	36	31	34	44	34	33	45
Não tomou conhecimento	65	69	66	56	66	67	55
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIÃO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
Sim, tomou conhecimento	36	34	35	38	18	40
Não tomou conhecimento	65	66	65	62	82	60
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO À CONCESSÃO DO SEMASA À SABESP

E qual sua opinião a respeito? O(a) Sr(a) acredita que os serviços de fornecimento de água e coleta e tratamento de esgotos de Santo André irão melhorar, piorar ou continuarão iguais? (ESTIMULADA E ÚNICA)



Base: Total da amostra

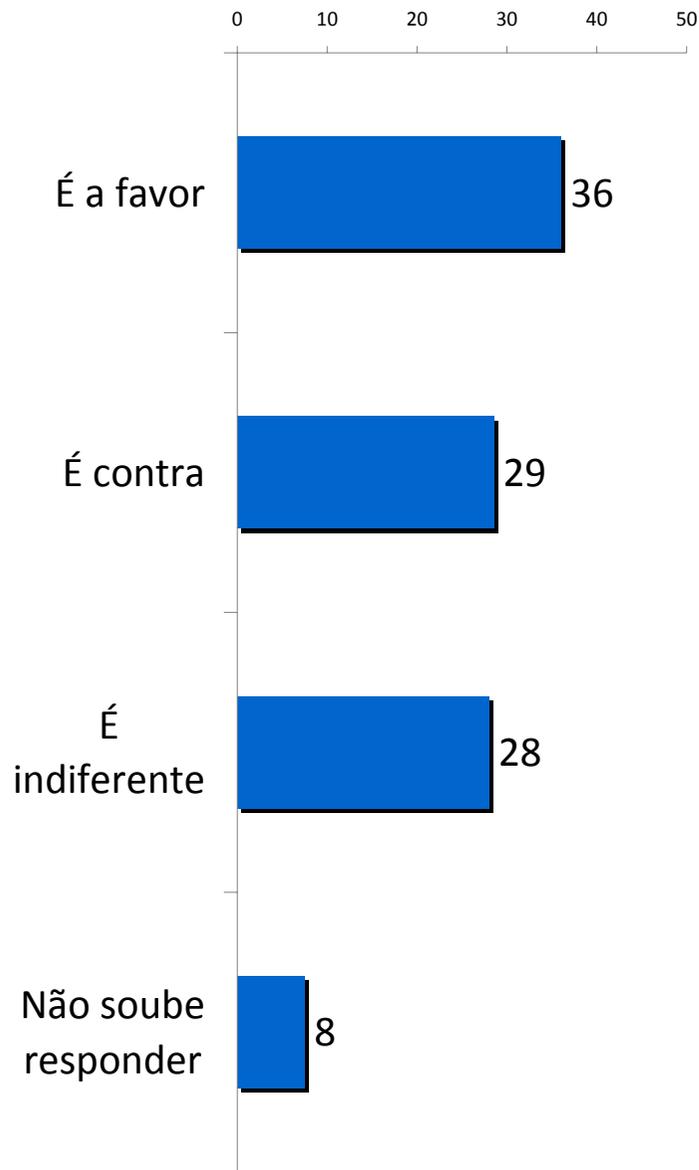
	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
Vai melhorar	34	36	31	36	37	35	30	33
Vai piorar	15	15	14	4	6	13	21	20
Vai continuar igual	42	40	44	58	44	44	38	35
Não soube responder	10	8	11	2	12	8	11	12
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
Vai melhorar	34	37	32	31	32	37	32
Vai piorar	15	9	12	27	14	11	25
Vai continuar igual	42	39	48	35	43	43	37
Não soube responder	10	15	8	6	11	9	6
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIÃO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
Vai melhorar	34	35	29	37	28	23
Vai piorar	15	13	17	13	16	22
Vai continuar igual	42	41	46	41	42	47
Não soube responder	10	11	8	10	14	8
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

OPINIÃO SOBRE A CONCESSÃO DO SEMASA À SABESP

O(a) Sr(a) é favorável ou contrário a que o serviço de fornecimento de água e coleta de esgoto seja transferido do SEMASA para a SABESP? (ESTIMULADA E ÚNICA)



Base: Total da amostra

	Total	GÊNERO		IDADE				
		Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais
É a favor	36	43	30	38	37	41	40	26
É contra	29	27	30	9	28	31	33	31
É indiferente	28	24	32	51	28	24	22	27
Não soube responder	8	6	9	2	6	4	5	17
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	191	209	45	81	75	105	94

	Total	ESCOLARIDADE			RENDA		
		Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Até 2 SM	2 a 5 SM	Mais de 5 SM
É a favor	36	39	34	35	39	34	35
É contra	29	25	25	41	28	27	35
É indiferente	28	25	37	15	27	33	22
Não soube responder	8	11	4	9	7	6	8
Total	100	100	100	100	100	100	100
Base	400	124	183	93	158	154	65

	Total	RELIGIÃO		REGIÃO		
		Católica	Evangélica	1º Sub-distrito	2º Sub-distrito	Sub-distrito de Capuava
É a favor	36	36	38	39	18	35
É contra	29	32	25	25	44	33
É indiferente	28	23	32	31	20	22
Não soube responder	8	9	5	5	18	10
Total	100	100	100	100	100	100
Base	400	219	100	290	50	60

EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO À CONCESSÃO

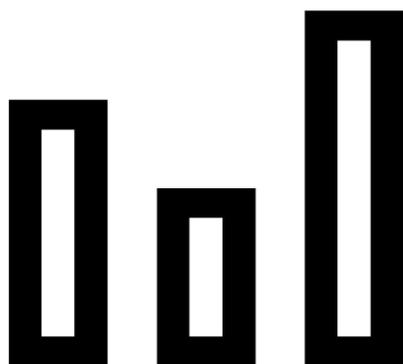
Vou citar algumas afirmações e peço que o(a) Sr(a) me diga se concorda totalmente, concorda em parte ou se não concorda:
Com a concessão dos serviços de água e esgoto para a SABESP... (CITAR CADA FRASE - ESTIMULADA E ÚNICA)

	Não vai mais faltar água	O valor da tarifa não vai aumentar
Concorda totalmente	9	7
Concorda em parte	27	13
Não concorda	57	75
Não soube responder	7	5
Total	100	100

	A cobertura da coleta e tratamento de esgoto vai atingir toda a cidade em pouco tempo	O serviço de água e esgoto como um todo vai melhorar
Concorda totalmente	12	18
Concorda em parte	36	44
Não concorda	46	31
Não soube responder	6	7
Total	100	100

	Os pedidos de serviços de água e esgoto serão atendidos com mais rapidez	Será mais fácil solicitar serviços nos postos de serviço, telefone ou pela Internet
Concorda totalmente	15	17
Concorda em parte	31	37
Não concorda	48	40
Não soube responder	6	6
Total	100	100

	A cidade não vai ficar tão esburacada por causa das obras de saneamento
Concorda totalmente	12
Concorda em parte	24
Não concorda	60
Não soube responder	4
Total	100



ABC DADOS

ABC DADOS - PESQUISA E PLANEJAMENTO

Fone: (11) 4319 6214

contato@abcdados.com.br

www.abcdados.com.br