

Serviço de abastecimento de águas e recolha de RSU

Perceção dos Utentes do município de Castelo Branco

Elisabete Maria Carvalho dos Santos

Relatório de estágio apresentado ao Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção da licenciatura em Nutrição Humana e Qualidade Alimentar realizada sob a orientação científica da Mestre Maria da Conceição Mesquita dos Santos e do Doutor Paulo Fernando dos Santos Caldinho Gomes, Professores Adjuntos da Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco e da Eng^a Susana Isabel Lourenço Valente, Chefe da divisão comercial dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradeço aos meus pais e a toda a minha família, sem os quais estes 3 anos de aprendizagem e de excelentes experiências vividas nesta escola e consequentemente a realização deste relatório de estágio não seriam possíveis e por sempre me ensinarem a lutar para que conseguisse alcançar todos os meus objetivos.

Um especial agradecimento aos meus orientadores de estágio, Professora Maria da Conceição Mesquita dos Santos e Professor Paulo Fernando dos Santos Caldinho Gomes por todo o apoio incondicional durante a realização do estágio, por todo o tempo que despenderam para que este estágio corresse sempre da melhor maneira e que os objetivos definidos fossem cumpridos.

Devo também agradecer à minha orientadora externa, Engenheira Susana Isabel Lourenço Valente, e a todos os elementos dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco, por me terem recebido e por todo o apoio e colaboração.

Agradeço também à Professora Catarina Gavinhos pela ajuda disponibilizada durante a realização deste relatório.

Por último, mas não menos importantes, um enorme agradecimento a todos os meus amigos que sempre me acompanharam, por toda a amizade, carinho e paciência que demonstraram durante a realização desta licenciatura.

Um sincero agradecimento a todos, pois o vosso contributo e o vosso apoio foram muito importantes para o meu desenvolvimento e desempenho ao longo desta etapa.

Um sincero Obrigado a todos!

Serviço de abastecimento de águas e recolha de RSU

Perceção dos Utentes do Município de Castelo Branco

Elisabete Maria Carvalho dos Santos

Palavras-chave: saneamento, abastecimento de água, resíduos sólidos urbanos, serviços municipalizados, qualidade do serviço

Resumo

O presente trabalho consistiu na aplicação de questionário aos clientes domésticos dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco (SMCB) com o objetivo de avaliar a perceção dos consumidores relativamente à qualidade do serviço de abastecimento de água e de recolha de resíduos na Cidade de Castelo Branco prestados pelos SMCB e conhecer as suas opiniões sobre o desempenho do serviço referido. Foi igualmente objetivo do trabalho contribuir para a avaliação da sensibilização dos utilizadores para as questões ambientais no domínio das águas e resíduos. Na globalidade da atuação dos SMCB no abastecimento de água e na gestão de resíduos, os clientes mostram-se satisfeitos com o serviço. Apesar dos consumidores confiarem na qualidade da água da rede pública, nem todos a utilizam como fonte principal para as suas atividades diárias, sendo que muitos consumidores não bebem desta água, apontando como principal motivo o sabor da água da rede pública. Uma parte importante dos inquiridos, apesar de terem a noção de que um dia a água pode faltar para cumprir as suas necessidades básicas não tem o cuidado de poupar águas nas suas atividades diárias. Relativamente aos RSU a maioria dos inquiridos apresenta hábitos de separação dos resíduos, sendo o papel/cartão, o plástico, o vidro, as pilhas e baterias e o metal, os materiais mais apontados como sendo depositados seletivamente, mas existe ainda um número significativo de pessoas que não separa os seus RSU. A Educação Ambiental poderá contribuir para o aumento da separação seletiva, dado que tem um papel importante na formação dos cidadãos ambientalmente educados, participativos e interessados com os problemas ambientais.

Service of water supply and urban solid waste collection Utilities users perception in the Castelo Branco municipality

Elisabete Maria Carvalho dos Santos

Keywords: sanitation, water supply, urban solid waste, public utilities, quality of service

Abstract

This study was developed consisted on a survey of the domestic clients of the Utilities Services of the Municipality of Castelo Branco (SMCB) in order to assess the consumers perception about the quality of water supply and waste management service in Castelo Branco provided by SMCB. Another objective of this work was to contribute to the evaluation of the users awareness about environmental issues in the water and waste domain. Regarding the overall performance of SMCB in water supply and waste management, the users were satisfied with the service. Although users trust the quality of tap water, not all use it as main source for daily activities, since some users don't drink this water, pointing as the main reason its flavor. An important part of the respondents, despite knowing that someday water may be scarce to satisfy the basic necessities of the humans, don't care about sparing water in their daily activities. Regarding the urban solid waste management, most of the respondents have waste separation habits. Paper, plastic, glass, batteries and metal were the materials more selectively separated, but there is a significant number of people that do not separate urban solid waste. Environmental education may contribute to the increase in selective separation practices, since it has an important role in the formation of environmentally educated citizens, that are participatory and interested in environmental problems.

Índice Geral

Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract	iv
Índice de Figuras	vi
Índice de Quadros.....	vi
Lista de abreviaturas.....	vii
1. Introdução	1
2. Avaliação da Qualidade do Serviço através das perceções dos Utilizadores	5
3. Metodologia.....	9
3.1. Caraterização do sistema de abastecimento de água e de recolha de RSU - Serviços Municipalizados de Castelo Branco	9
3.2. Metodologia do Inquérito	11
3.3. Estrutura do questionário	11
3.4. Caracterização da amostra e procedimentos de amostragem.....	12
3.5. Trabalho de campo.....	13
3.6. Tratamento e análise da informação	14
4. Resultados e discussão.....	15
4.2. Hábitos de consumo de água praticados pelos habitantes	15
4.3. Perceção dos consumidores em relação aos RSU	18
4.4. Interesse e participação dos habitantes sobre a gestão de resíduos	20
4.5. Avaliação da entidade gestora - SMCB e qualidade do serviço	22
5. Considerações Finais	24
Referências Bibliográficas	26
Anexo I.....	28
Anexo II	37
Anexo III	39

Índice de Figuras

Figura 1: Área de abastecimento dos SMCB (SMCB,2011)	10
Figura 2: Utilizações de água de fontes alternativas	16
Figura 3: Distribuição percentual de respostas à questão " Fecha a torneira enquanto lava os dentes?"	17
Figura 4: Distribuição percentual dos RSU separados seletivamente pelos inquiridos.....	18
Figura 5: Distribuição das respostas obtidas relativamente às razões para não aderir à separação seletiva	20
Figura 6: Produção de lixo diária (sacos de supermercado	20
Figura 7: Opinião dos inquiridos acerca do preço do abastecimento de água	23

Índice de Quadros

Quadro 1: Motivos pelos quais o inquirido afirma beber água da rede pública	15
Quadro 2: Motivos pelos quais o inquirido afirma não beber água da rede pública.....	16
Quadro 3: Grau geral de satisfação dos consumidores	17
Quadro 4: Destino dos RSU produzidos pelos inquiridos.....	19
Quadro 5: Avaliação das condições de higiene e limpeza na zona de residência.....	21
Quadro 6: Qualidade do serviço prestado quando estabeleceram contacto com a entidade	23
Quadro 7: Globalidade do serviço prestado	24

Lista de abreviaturas

% - Percentagem ou por cento

OMS- Organização Mundial de Saúde

UNICEF - United Nations Children's Fund (Fundo das Nações Unidas para a Infância)

RSU- Resíduos Sólidos Urbanos

PERSU- Plano Estratégico dos Resíduos Sólidos Urbanos

IRAR- Instituto Regulador de Águas e Resíduos

LMNEC- Laboratório Nacional de Engenharia Civil

SMASCB - Serviços Municipalizados de Águas e Saneamento de Castelo Branco

SMCB- Serviços Municipalizados de Castelo Branco

ETAR- Estação de Tratamento de Águas Residuais

g - grama

l- litro

hab - habitante

PEAASAR - Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais

EG - Entidade Gestora

ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

ARS - Administração Regional de Saúde

CNUMAD - Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento

NP - Norma Portuguesa

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

