

1

Serviços de água

Total do Estado pesquisado

47.342.315 habitantes

0,9% dos domicílios com abastecimento de água da rede pública com ligação da rua, também possui poço próprio.

Aspecto da água recebida da rede de distribuição

Nota de satisfação dos usuários

(de 0 a 10, sendo 0 a pior e 10 a melhor)

	Geral	Cheiro	Gosto	Transparência
Total do Estado pesquisado	6,9	6,9	6,8	6,9

Proporção de usuários que se declarou satisfeito ou muito satisfeito com o cheiro, gosto e transparência da água recebida

Cheiro	Gosto	Transparência
79,8%	77,2%	80,1%

Problemas com os serviços de água na residência nos últimos seis meses

Distribuição dos usuários, por número de problemas ocorridos (%)

	Problemas			
	Total (1)	Nenhum	Um	Dois ou mais
Total do Estado pesquisado	100,0	63,7	31,8	2,8

(1) Inclui os que não sabiam ou não quiseram responder.

Distribuição dos usuários que tiveram falta de água, por horas sem água (%)

	Horas sem água		
	Total (1)	Até 1 hora	2 horas ou mais
Total do Estado pesquisado	100,0	3,5	74,0

12,8% dos usuários, na última falta de água, foram avisados pela operadora com antecedência.

(1) Inclui os que não sabiam ou não quiseram responder.

Proporção de usuários que relatou problemas relacionados ao serviço de água (%)

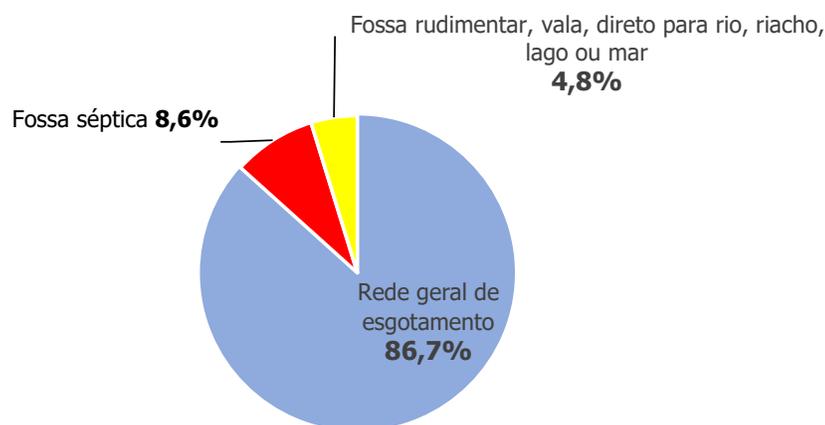
	Problemas						
	Falta de água	Vazamentos	Corte de água	Medição incorreta	Cobrança incorreta	Pressão da água	Outros
Total do Estado pesquisado	90,8	5,0	0,7	1,1	1,8	3,6	6,4

## 2

## Serviços de esgoto

## Escoamento do esgoto nos domicílios pesquisados

Distribuição dos domicílios pesquisados, segundo tipo de esgotamento



## Problemas com serviços de esgoto na residência ou proximidades nos últimos seis meses

Distribuição dos usuários, por número de problemas ocorridos (%)

	Problemas			
	Total	Nenhum	Um	Dois ou mais
Total do Estado pesquisado	100,0	86,0	9,2	4,8

Proporção de usuários que relatou problemas relacionados ao serviço de esgoto (%)

	Problemas					
	Vazamentos/ extravazamentos	Mau cheiro	Retorno do esgoto	Esgoto a céu aberto	Lançamento na rede pluvial	Outros
Total do Estado pesquisado	43,2	53,4	20,8	7,8	4,4	21,0

### 3 Atendimento ao usuário

Contato com a operadora para resolver problemas ou solicitar serviço nos últimos seis meses

Proporção de usuários que contatou a operadora, por meio de contato

Total

16,3%

Por telefone

11,1%

Internet

0,7%

Pessoalmente

5,0%

Não sabe  
como foi feito

0,5%

Nota de satisfação dos usuários com o atendimento da operadora (de 0 a 10, sendo 0 a pior e 10 a melhor)

Total do Estado pesquisado 6,7

Proporção de usuários que se declarou satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento da operadora (%)

Total do Estado pesquisado 74,0

### 4 Avaliação da Operadora

Em média, os usuários atribuíram **a nota 7,8 para a operadora**, num intervalo de zero a 10.

Obras realizadas pela operadora nas proximidades da residência, nos últimos seis meses

**28,1% dos usuários** observaram obras da operadora nas proximidades da residência nos últimos seis meses.

Nota de satisfação com os serviços realizados, entre os usuários que observaram obras da operadora (de 0 a 10, sendo 0 a pior e 10 a melhor)

	Geral	Tempo de execução	Sinalização de alerta	Retirada de entulho	Reposição de asfalto
Total do Estado pesquisado	<u>6,2</u>	<u>6,4</u>	<u>6,5</u>	<u>6,5</u>	<u>5,2</u>

Proporção de usuários que avaliou como ótimo ou bom os serviços realizados pela operadora nas proximidades da residência

Tempo de execução

62,7%

Sinalização de alerta

65,9%

Retirada de entulho

64,8%

Reposição de asfalto

46,4%

### Conta mensal dos serviços de água e esgoto

**41,1% dos usuários** costumam ler a conta mensal dos serviços de água e esgoto.

Entre os usuários que costumam ler a conta:  
Proporção que considera de fácil compreensão

Cálculo valor da água

81,7%

Cálculo valor de esgoto

79,8%

Indicação do consumo

86,4%

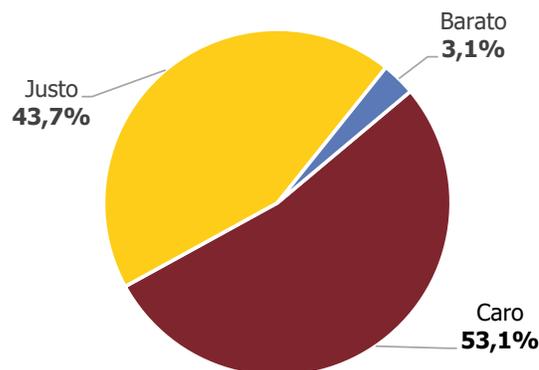
Canais de atendimento

87,9%

Avisos ao cliente

87,6%

Avaliação pelo usuário do preço pago, considerando a qualidade dos serviços prestados



**94,2% da população pesquisada** declarou um nome para a operadora responsável pelo abastecimento de água no seu município. Desses, **99,6% disse o nome corretamente.**

## 5

## Conhecimento da Arsesp

**15,9% dos usuários** conhecem ou já ouviram falar da Arsesp. Desses, **4,1% já entraram em contato alguma vez.**

Usuários que já entraram em contato alguma vez com a Arsesp

Proporção de usuários que entrou em contato com a Arsesp, por motivo do contato

Fazer reclamação

**56,7%**

Pedir informação

**20,9%**

Outra razão

**21,7%**

Nota de satisfação dos usuários com o atendimento da Arsesp  
(de 0 a 10, sendo 0 a pior e 10 a melhor)

Total do Estado  
pesquisado 6,5

Proporção de usuários que se declarou satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento da Arsesp (%)

Total do Estado  
pesquisado 71,3