

1 Serviços de água

1,7% dos domicílios com abastecimento de água da rede pública com ligação da rua, também possui poço próprio.

São João da Boa Vista
UN Pardo e Grande (06 - RG)
Franca
86.349 habitantes

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
São João da Boa Vista	7,9	7,9	7,9	8,0
Unidade de negócio	7,9	7,9	7,8	7,9
Total da pesquisa	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

94,6%

Gosto

93,7%

Transparência

93,9%

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
São João da Boa Vista	100,0	87,0	11,4	0,9
Unidade de negócio	100,0	79,7	18,2	1,4
Total da pesquisa	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
São João da Boa Vista	100,0	25,2	39,2
Unidade de negócio	100,0	8,5	72,4
Total da pesquisa	100,0	3,5	74,0

18,5% 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 (%)

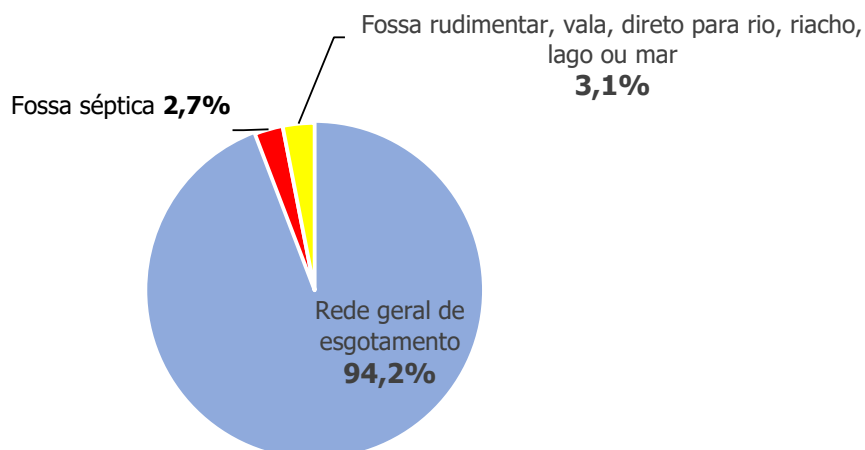
	Problemas						
	Falta de água	Vazamentos	Corte de água	Medição incorreta	Cobrança incorreta	Pressão da água	Outros
São João da Boa Vista	66,2	7,3	2,3	4,2	0,0	20,0	7,3
Unidade de negócio	82,7	6,3	0,6	1,9	3,5	4,7	7,9
Total da pesquisa	90,8	5,0	0,7	1,1	1,8	3,6	6,4

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
São João da Boa Vista	100,0	91,2	6,6	2,2
Unidade de negócio	100,0	91,9	6,1	2,0
Total da pesquisa	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
São João da Boa Vista	26,1	50,9	13,8	0,0	0,0	21,2
Unidade de negócio	36,7	53,7	23,2	4,0	4,2	13,4
Total da pesquisa	43,2	53,4	20,8	7,8	4,4	21,0

3 Atendimento ao usuário

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

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

Total

12,4%

Por telefone

6,9%

Internet

0,0%

Pessoalmente

5,3%

Não sabe
como foi feito

0,9%

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

São João da Boa

Vista 7,7

Unidade de
negócio 7,2

Total da
pesquisa 6,7

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

São João da Boa

Vista 90,3

Unidade de
negócio 81,7

Total da
pesquisa 74,0

4 Avaliação Sabesp

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

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

31,2% dos usuários observaram obras da Sabesp nas proximidades da residência nos últimos seis meses.

Nota de satisfação com os serviços realizados, entre os usuários que observaram obras da Sabesp
(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
São João da Boa Vista	<u>7,0</u>	<u>7,1</u>	<u>7,8</u>	<u>7,4</u>	<u>5,9</u>
Unidade de negócio	<u>7,1</u>	<u>7,6</u>	<u>7,5</u>	<u>7,4</u>	<u>5,8</u>
Total da pesquisa	<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 Sabesp nas proximidades da residência

Tempo de
execução

76,7%

Sinalização de
alerta

83,0%

Retirada de
entulho

82,5%

Reposição
de asfalto

49,7%

Conta mensal dos serviços de água e esgoto

37,5% 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

86,3%

Cálculo valor
de esgoto

86,1%

Indicação do
consumo

89,2%

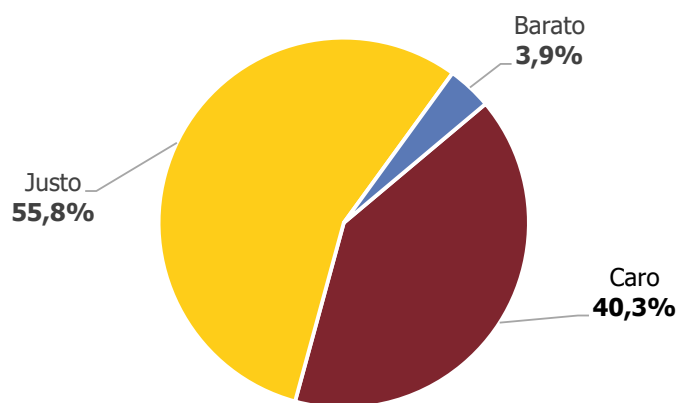
Canais de
atendimento

89,3%

Avisos
ao cliente

94,1%

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



96,1% da população pesquisada declarou um nome para a operadora responsável pelo abastecimento de água no seu município. Desses, **100,0% disse o nome corretamente.**

5

Conhecimento da Arsesp

17,8% 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

0,0%

Pedir informação

100,0%

Outra razão

27,5%

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

São João da Boa Vista	<u>6,4</u>
Unidade de negócio	<u>7,7</u>
Total da pesquisa	<u>6,5</u>

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

São João da Boa Vista	<u>27,5</u>
Unidade de negócio	<u>86,8</u>
Total da pesquisa	<u>71,3</u>