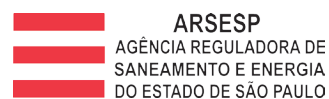


Esta é a pesquisa de satisfação dos usuários de saneamento básico realizada entre a categoria residencial dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Agência em 244 municípios paulistas (199 conveniados, 44 da região metropolitana e a capital), atendidos pelas três concessionárias paulistas (Sabesp, Saneagua e Foz de Santa Gertrudes).

A expectativa da Arsesp, ao promover a primeira pesquisa desse porte no Estado, é de que os resultados obtidos reflitam a percepção dos usuários acerca dos serviços e do atendimento das prestadoras, e que forneçam subsídios às atividades de regulação e fiscalização da Agência.



A Pesquisa

Quem

Usuários residenciais dos serviços de água e esgoto do Estado de São Paulo.
Homens e mulheres, maiores de 16 anos, de todas as classes sociais.

Onde

244 Municípios do
Estado de São Paulo



199 municípios conveniados à ARSESP
44 municípios de Regiões Metropolitanas
São Paulo

Como

Estudo quantitativo realizado por meio de entrevistas domiciliares utilizando questionário estruturado, com duração de cerca de 20 minutos.

- Margem de erro de 7%.
- Intervalo de Confiança de 95%.
- Amostra: calculada a partir do número de ligações de água e esgoto.

Quando

Julho de 2011 a Janeiro de 2012.

A Pesquisa em Divinolândia

Entrevistados

194 moradores

Localidades

Divinolândia – Região de Campinas.

Bairros: Centro (áreas norte, sul, leste e oeste), Nova Divinolândia, Jardim Bela Vista, Vila Cruz.

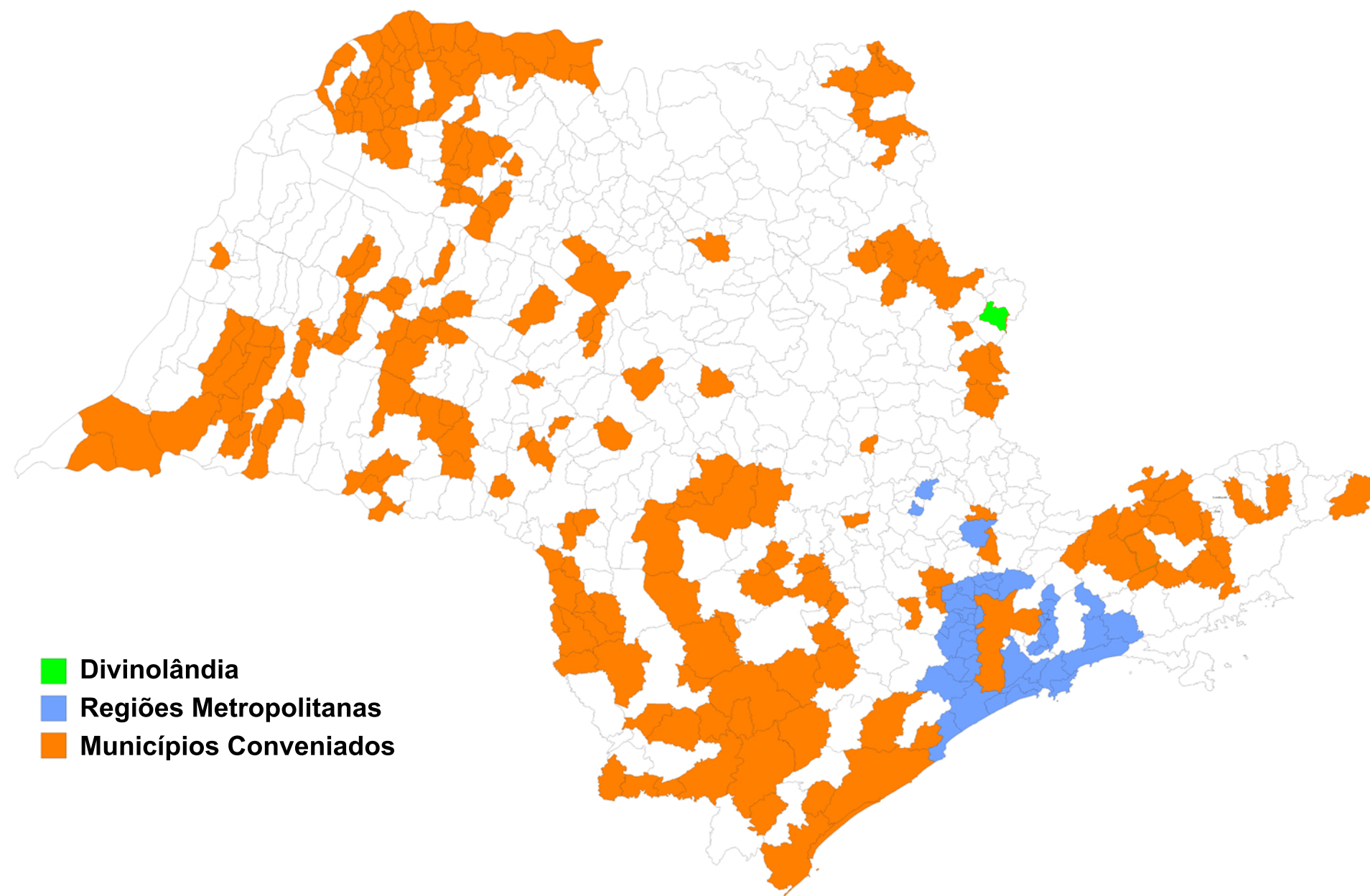
Amostra

Calculadas a partir do número de ligações de água e esgoto:
2.619 ligações.

Quando

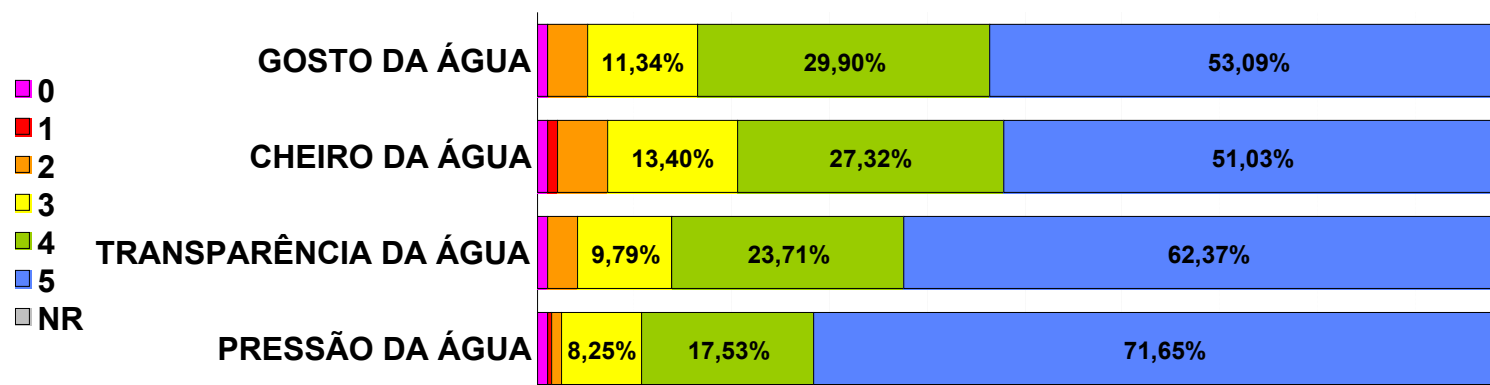
Estudo realizado na 2ª semana de setembro de 2011.

Municípios da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Residenciais dos Serviços de Água e Esgoto de Municípios do Estado de São Paulo



Aspectos da Água

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, na sua opinião, qual nota você dá para:

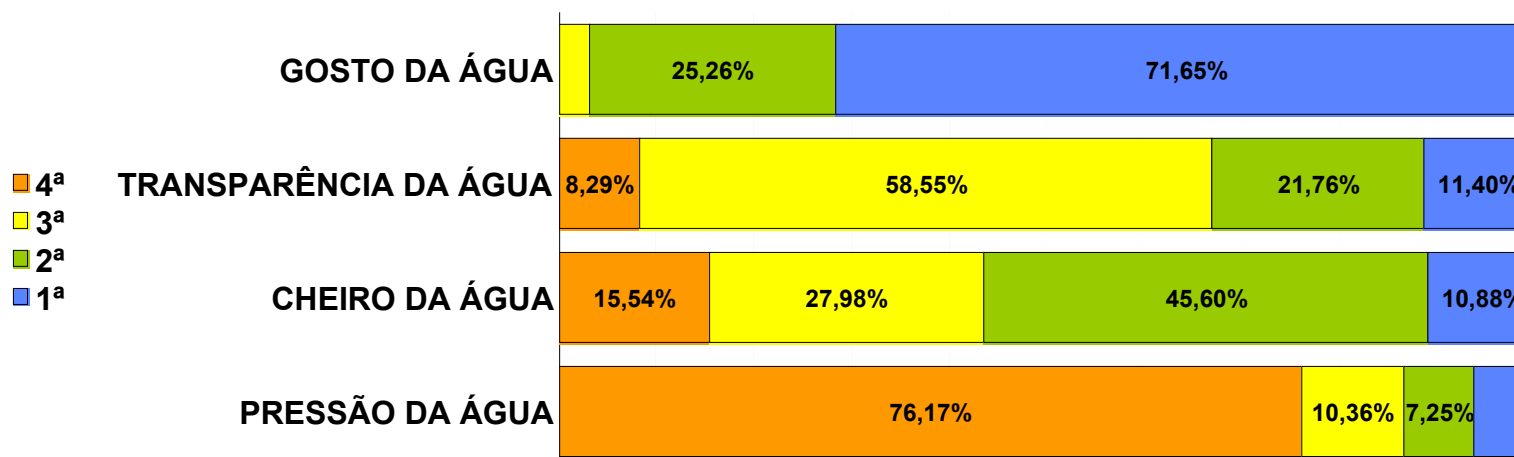


COMPARATIVO NOTAS								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
GOSTO DA ÁGUA	1,03%	0,00%	4,12%	11,34%	29,90%	53,09%	0,52%	100,00%
CHEIRO DA ÁGUA	1,03%	1,03%	5,15%	13,40%	27,32%	51,03%	1,03%	100,00%
TRANSPARÊNCIA DA ÁGUA	1,03%	0,00%	3,09%	9,79%	23,71%	62,37%	0,00%	100,00%
PRESSÃO DA ÁGUA	1,03%	0,52%	1,03%	8,25%	17,53%	71,65%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 194

Aspectos da Água

Pensando nesses aspectos da água peço que você classifique em ordem de importância
(o que é mais importante em ordem de preferência):

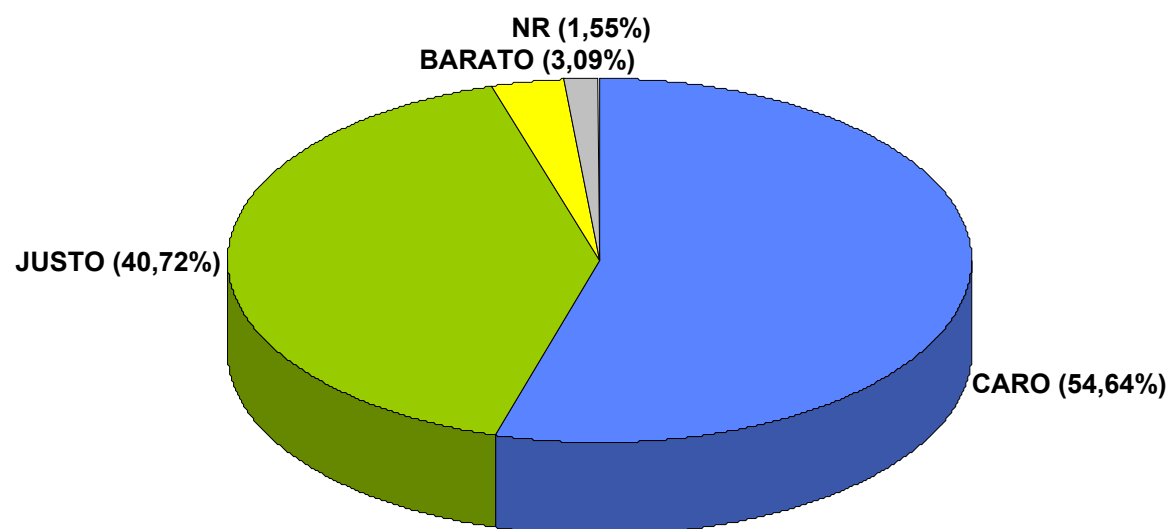


COMPARATIVO IMPORTÂNCIA				
	GOSTO DA ÁGUA	TRANSPARÊNCIA DA ÁGUA	CHEIRO DA ÁGUA	PRESSÃO DA ÁGUA
1ª	71,65%	11,40%	10,88%	6,22%
2ª	25,26%	21,76%	45,60%	7,25%
3ª	3,09%	58,55%	27,98%	10,36%
4ª	0,00%	8,29%	15,54%	76,17%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Base de Respondentes = 194, Pessoas que não responderam = 3

Preço da Água

Considerando a qualidade da água recebida em sua casa/condomínio, você considera que o preço pago pela água é:



Base de Respondentes = 194

Serviço de Abastecimento da Água

Utilizando uma escala de 0 a 5, qual nota geral você dá para os serviços de abastecimento de água prestados pela Sabesp:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- NR

AVALIAÇÃO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO

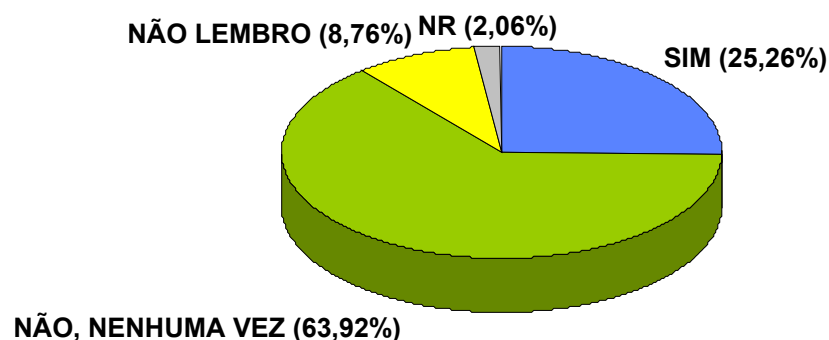


COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
AVALIAÇÃO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO	0,00%	0,00%	2,06%	5,67%	30,93%	61,34%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 194

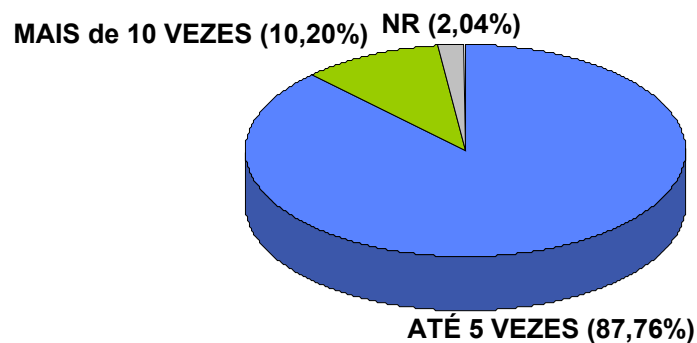
Serviço de Abastecimento da Água

Nos últimos 6 meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento?



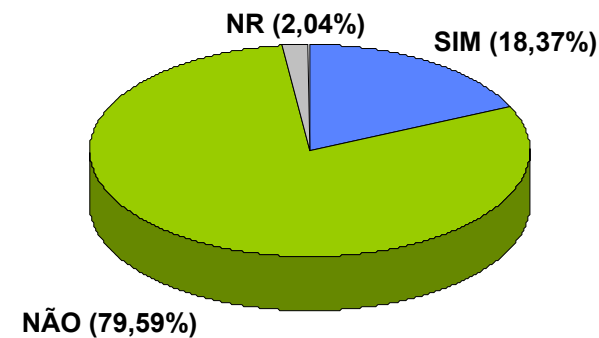
Base de Respondentes = 194

Quantas vezes faltou água nos últimos 6 meses?



Base de Respondentes = 49

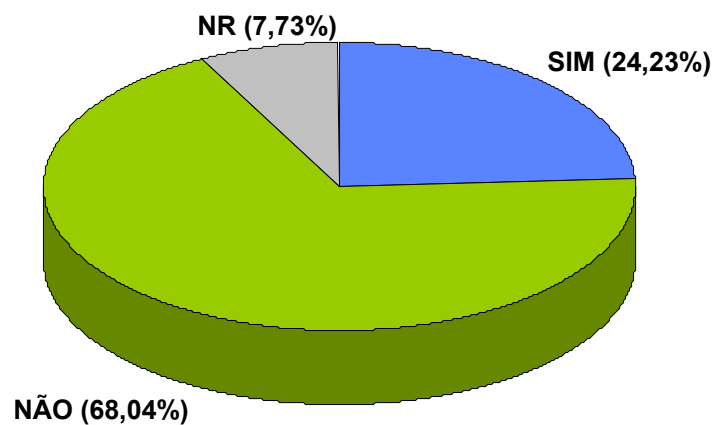
Quando faltou água, a Sabesp avisou você com antecedência?



Base de Respondentes = 49

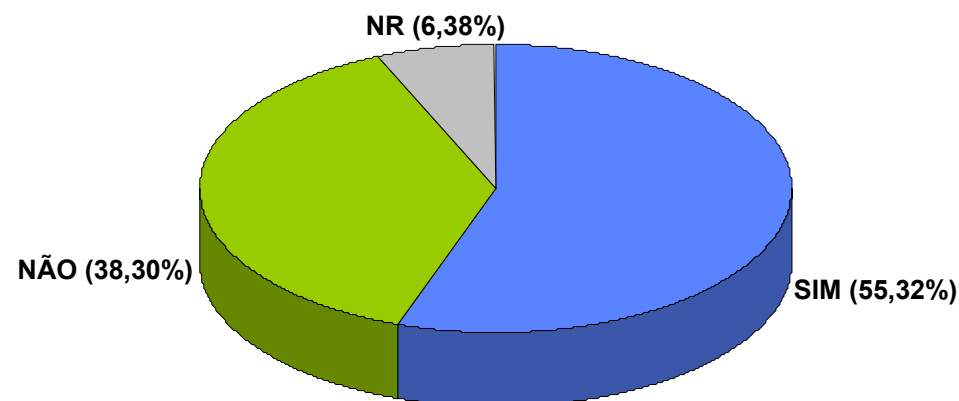
Serviço de Abastecimento da Água

Você passou por algum caso de falta de água programada nos últimos 6 meses, aquela interrupção feita para realizar serviço de manutenção ou de emergência?



Base de Respondentes = 194

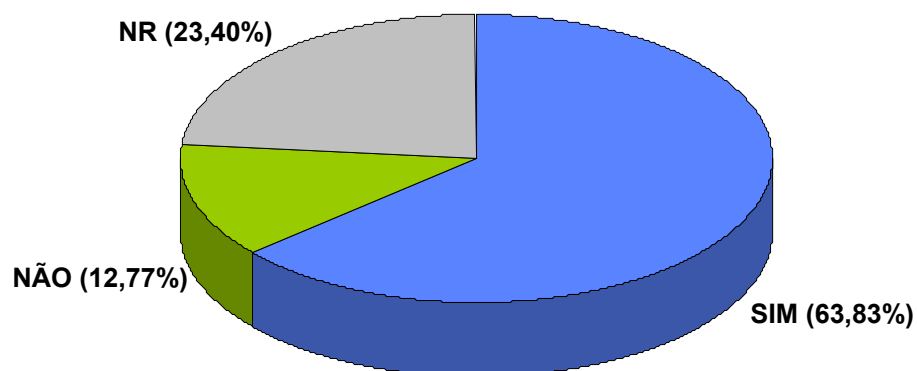
Você foi avisado com antecedência da interrupção do abastecimento?



Base de Respondentes = 47

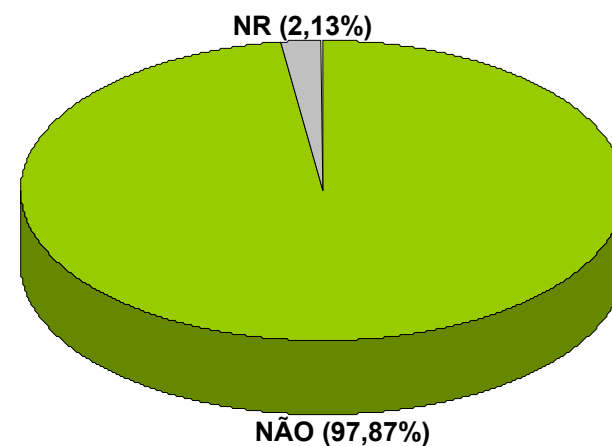
Serviço de Abastecimento da Água

A Sabesp cumpriu o prazo para voltar com o abastecimento?



Base de Respondentes = 47

O carro pipa foi necessário para garantir o abastecimento?



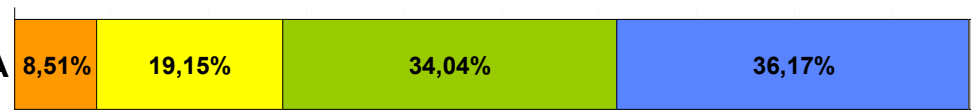
Base de Respondentes = 47

Serviço de Abastecimento da Água

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, de um modo geral, qual nota você dá para este procedimento de falta de água programada:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- NR

PROCEDIMENTO FALTA DE ÁGUA PROGRAMADA



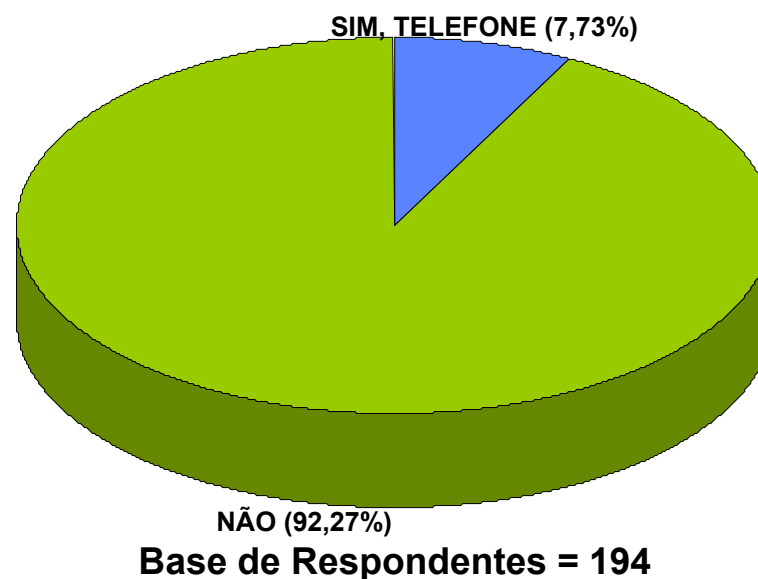
COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES

	0	1	2	3	4	5	NR	Total
PROCEDIMENTO FALTA DE ÁGUA PROGRAMADA	0,00%	0,00%	8,51%	19,15%	34,04%	36,17%	2,13%	100,00%

Base de Respondentes = 47

Atendimento da Sabesp

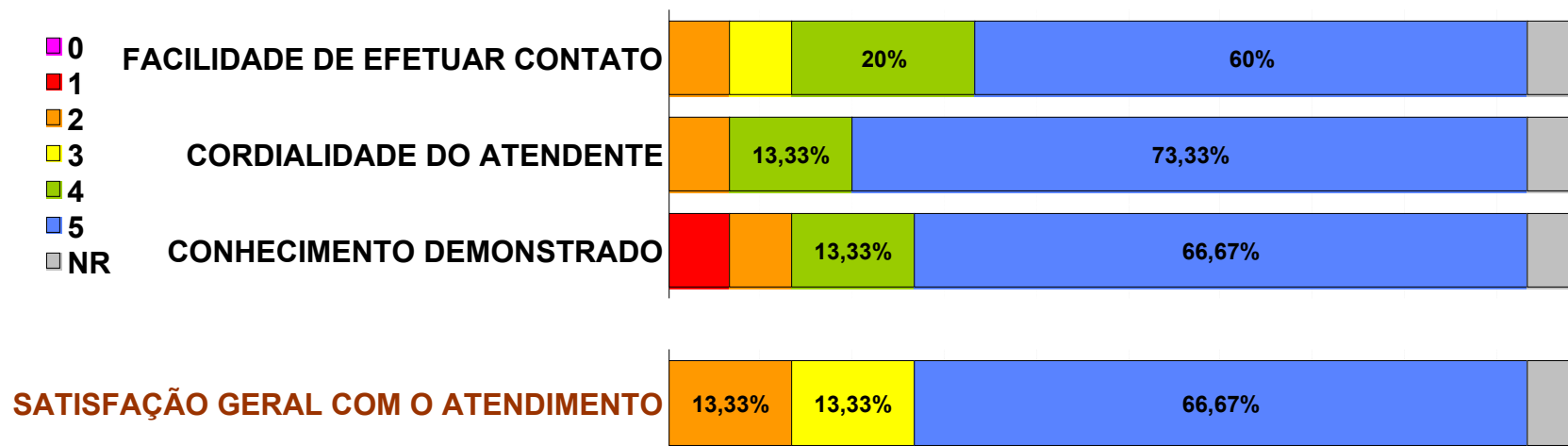
Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da Sabesp através do telefone ou da internet para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



***Não houve citação para: SIM, EMAIL e SIM, CHAT.**

Atendimento da Sabesp

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, pensando no atendimento que você recebeu na última vez que procurou a Sabesp, que nota você dá para:

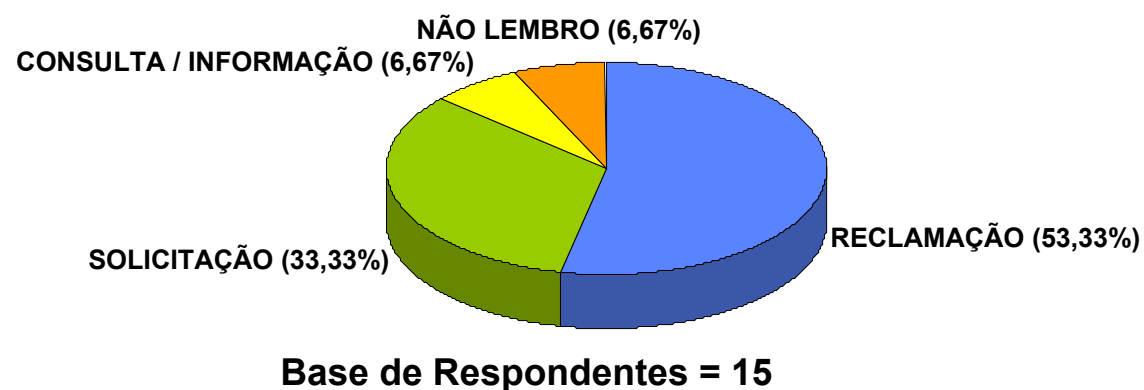


COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
FACILIDADE DE EFETUAR CONTATO	0,00%	0,00%	6,67%	6,67%	20,00%	60,00%	6,67%	100,00%
CORDIALIDADE DO ATENDENTE	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	13,33%	73,33%	6,67%	100,00%
CONHECIMENTO DEMONSTRADO	0,00%	6,67%	6,67%	0,00%	13,33%	66,67%	6,67%	100,00%
SATISFAÇÃO GERAL COM O ATENDIMENTO	0,00%	0,00%	13,33%	13,33%	0,00%	66,67%	6,67%	100,00%

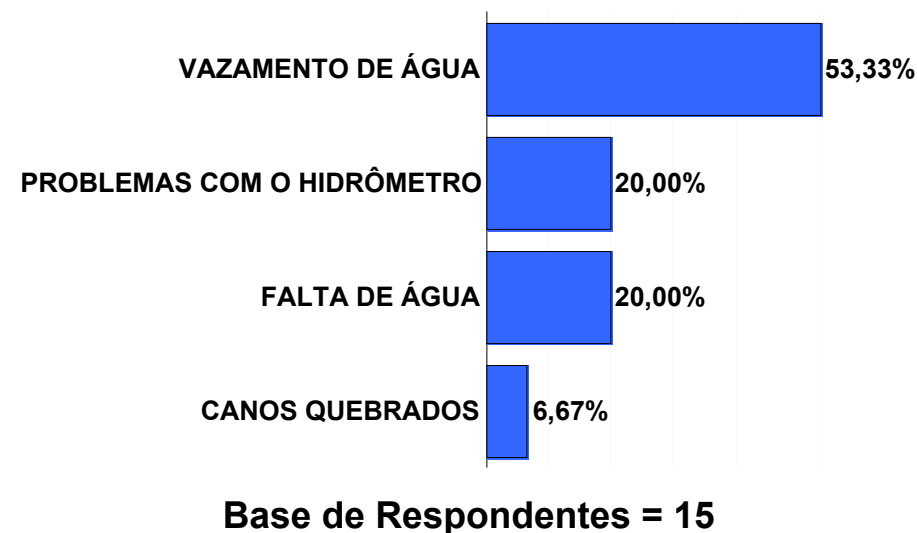
Base de Respondentes = 15

Atendimento da Sabesp

Neste último atendimento, você procurou a Sabesp para fazer:

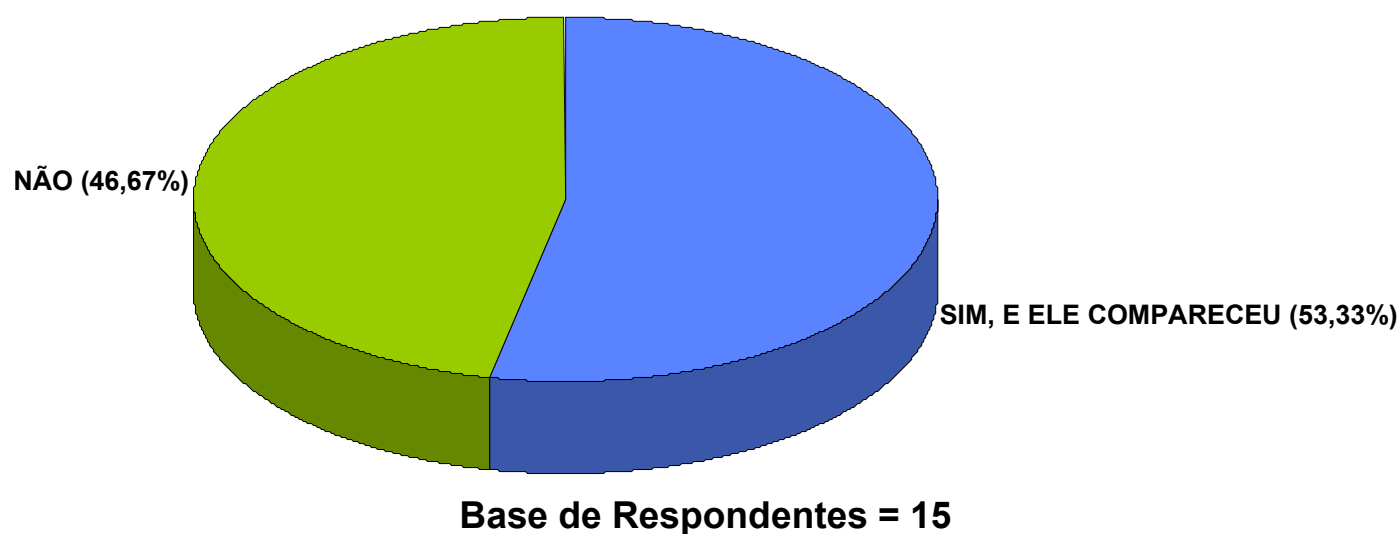


Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



Atendimento da Sabesp

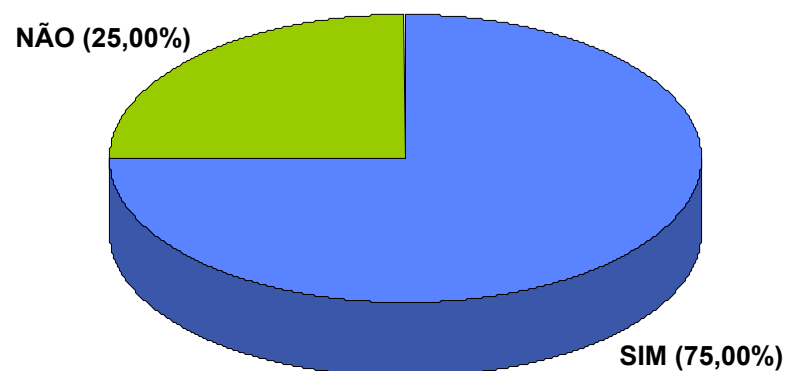
Na ocasião, foi necessária a presença de algum funcionário da Sabesp no local, para resolver o problema?



***Não houve citação para: SIM, E ELE NÃO COMPARECEU.**

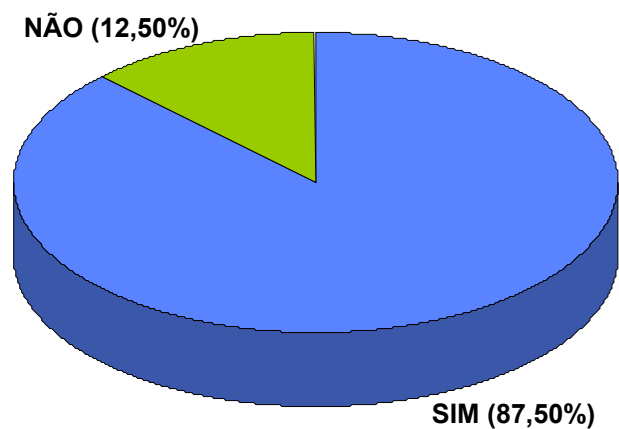
Atendimento da Sabesp

Você ficou satisfeito com o tempo que a equipe levou para chegar ao local?



Base de Respondentes = 8

Você ficou satisfeito com o tempo que o serviço levou para ser executado?



Base de Respondentes = 8

Atendimento da Sabesp

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito,
de modo geral que nota você dá para este atendimento:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- NR

AVALIAÇÃO ATENDIMENTO

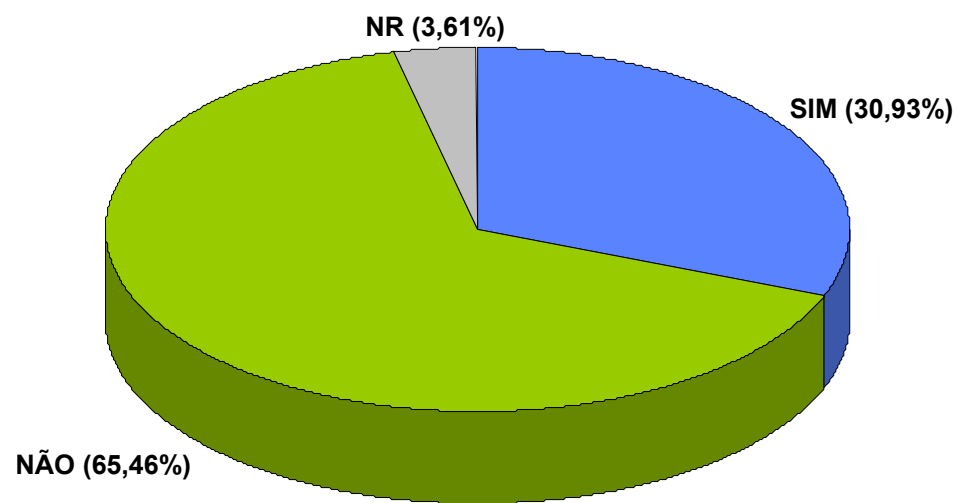


COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
AVALIAÇÃO ATENDIMENTO	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	75,00%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 8

Obras em Vias Públicas

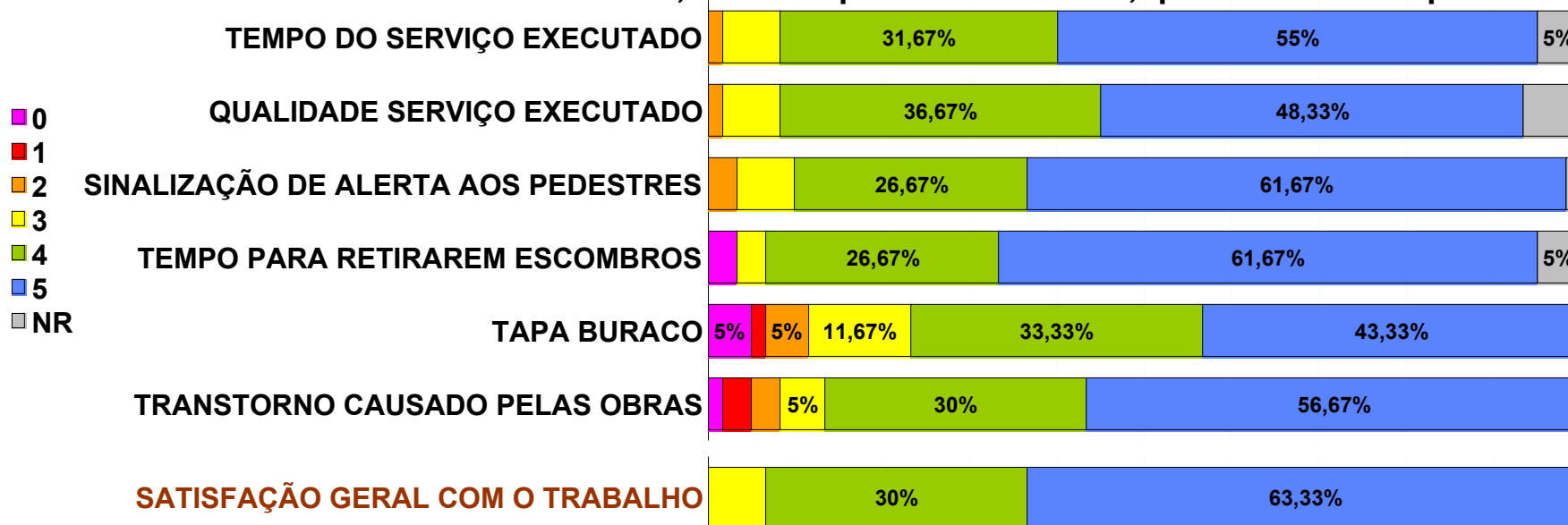
Você viu, nos últimos 6 meses, alguma obra da Sabesp nas proximidades?



Base de Respondentes = 194

Obras em Vias Públicas

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é péssimo e 5 ótimo, que nota você dá para:



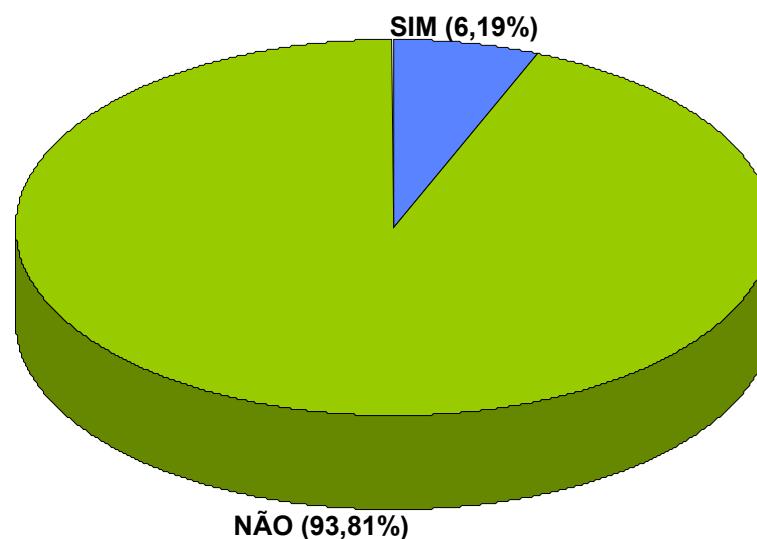
COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES

	0	1	2	3	4	5	NR	Total
TEMPO DO SERVIÇO EXECUTADO	0,00%	0,00%	1,67%	6,67%	31,67%	55,00%	5,00%	100,00%
QUALIDADE SERVIÇO EXECUTADO	0,00%	0,00%	1,67%	6,67%	36,67%	48,33%	6,67%	100,00%
SINALIZAÇÃO DE ALERTA AOS PEDESTRES	0,00%	0,00%	3,33%	6,67%	26,67%	61,67%	1,67%	100,00%
TEMPO PARA RETIRAREM ESCOMBROS	3,33%	0,00%	0,00%	3,33%	26,67%	61,67%	5,00%	100,00%
TAPA BURACO	5,00%	1,67%	5,00%	11,67%	33,33%	43,33%	0,00%	100,00%
TRANSTORNO CAUSADO PELAS OBRAS	1,67%	3,33%	3,33%	5,00%	30,00%	56,67%	0,00%	100,00%
SATISFAÇÃO GERAL COM O TRABALHO	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	30,00%	63,33%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 60

Atendimento nas Agências

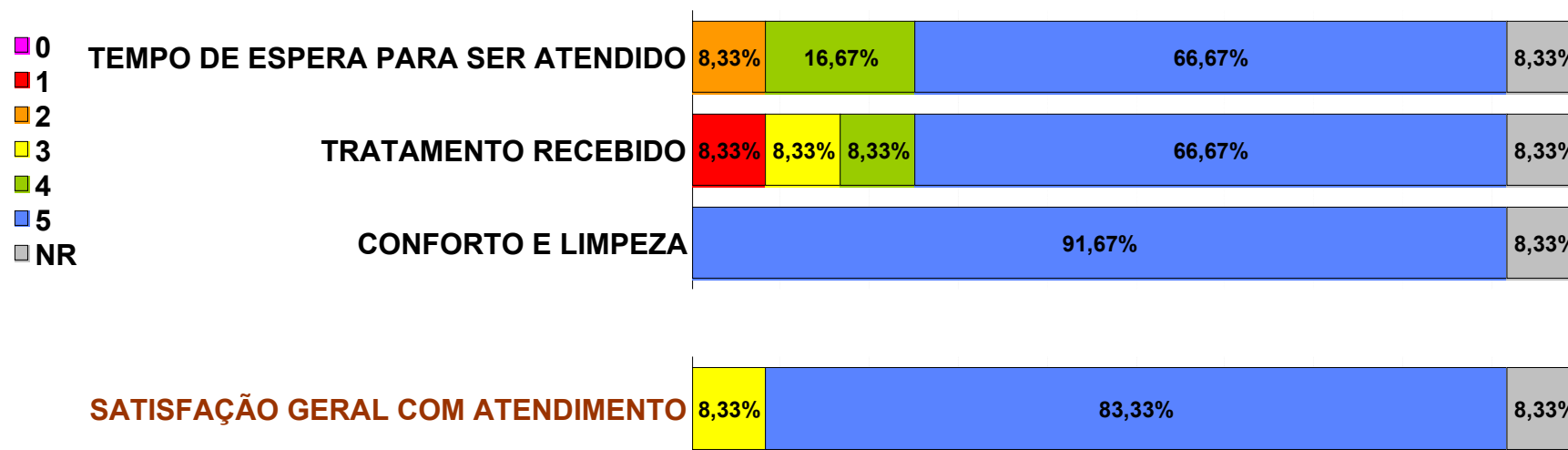
Nos últimos 6 meses, você procurou pessoalmente a Sabesp para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



Base de Respondentes = 194

Atendimento nas Agências

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota você dá para:

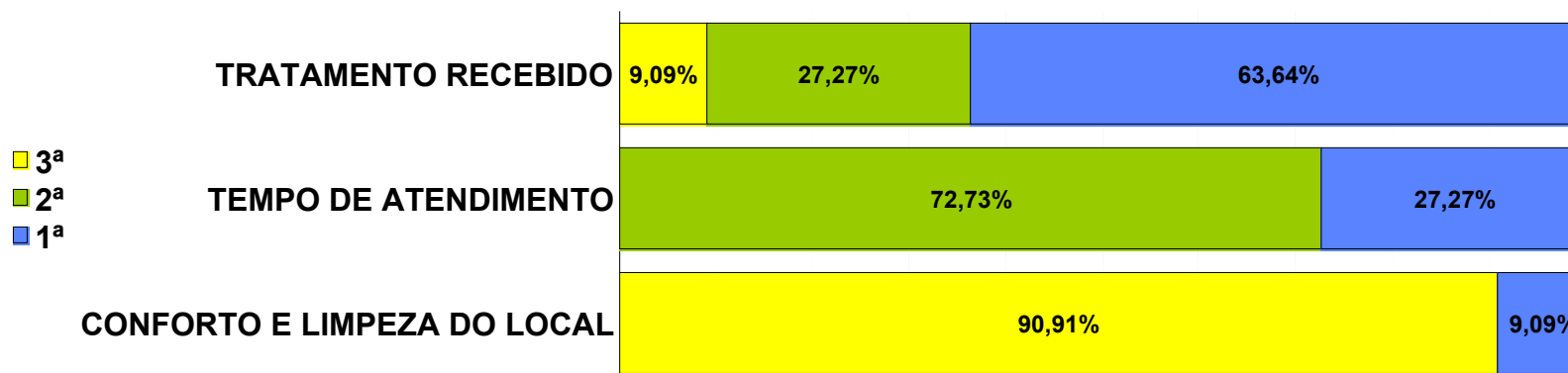


COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	16,67%	66,67%	8,33%	100,00%
TRATAMENTO RECEBIDO	0,00%	8,33%	0,00%	8,33%	8,33%	66,67%	8,33%	100,00%
CONFORTO E LIMPEZA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	91,67%	8,33%	100,00%
SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTO	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	83,33%	8,33%	100,00%

Base de Respondentes = 12

Atendimento nas Agências

Pensando no atendimento recebido, peço que você classifique em ordem de importância (o que é mais importante em ordem de preferência).

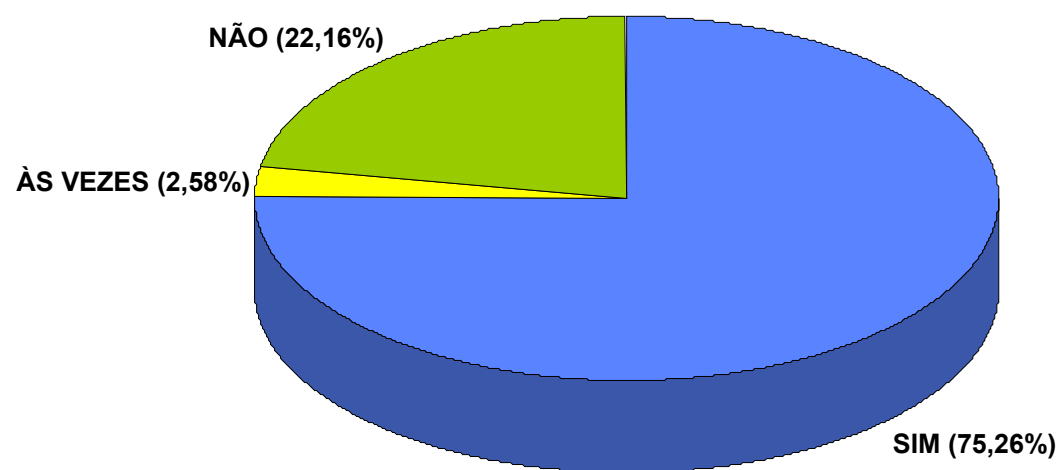


COMPARATIVO DAS IMPORTÂNCIAS			
	TRATAMENTO RECEBIDO	TEMPO DE ATENDIMENTO	CONFORTO E LIMPEZA DO LOCAL
1ª	63,64%	27,27%	9,09%
2ª	27,27%	72,73%	0,00%
3ª	9,09%	0,00%	90,91%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Base de Respondentes = 12, Pessoas que não responderam = 3

A Conta

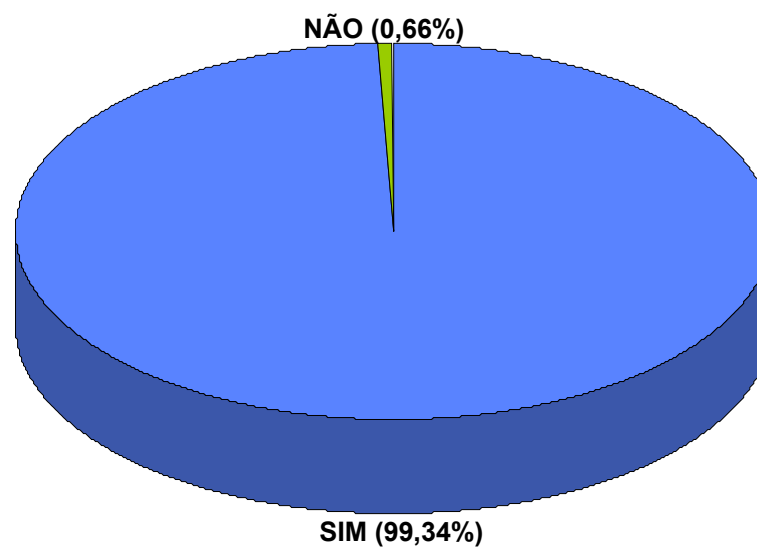
Você tem o costume de ver a conta de água de sua casa/condomínio?



Base de Respondentes = 194

A Conta

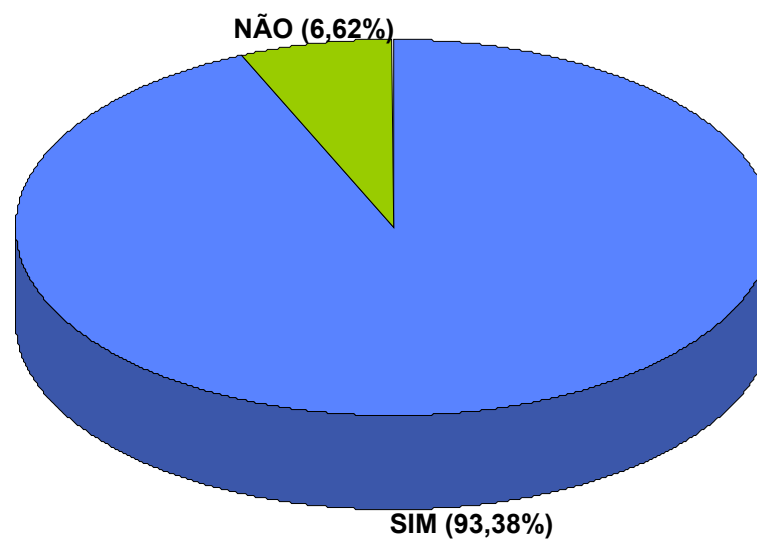
Você recebe pontualmente a conta de água em sua casa/condomínio?



Base de Respondentes = 151

A Conta

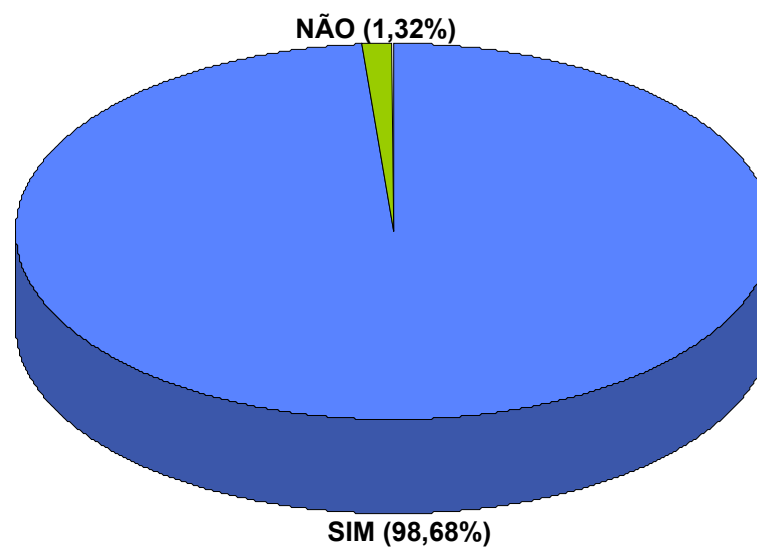
As informações contidas na conta são claras?



Base de Respondentes = 151

A Conta

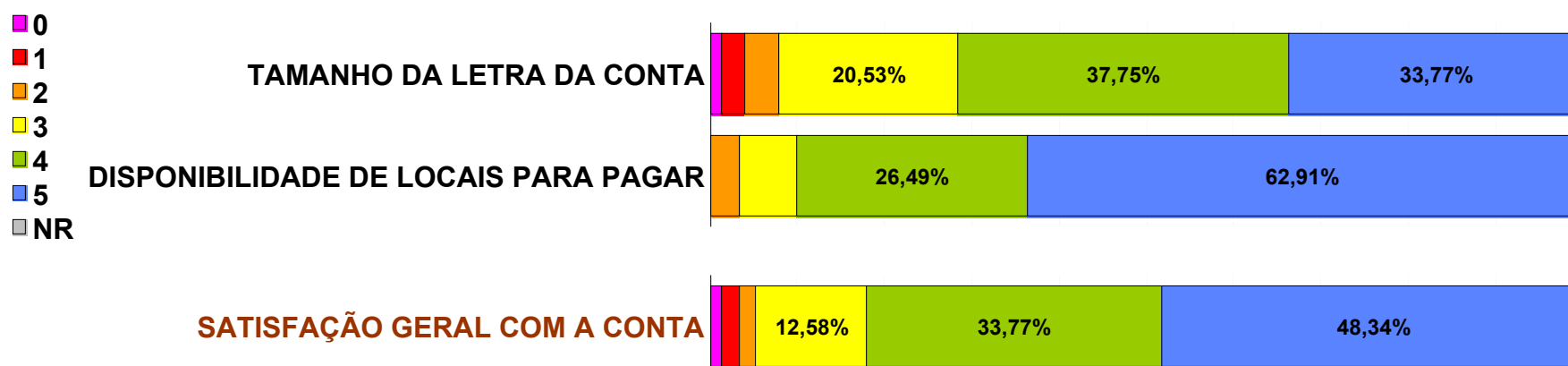
A conta vem sem erros de leitura, de cadastro?



Base de Respondentes = 151

A Conta

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota você dá para:



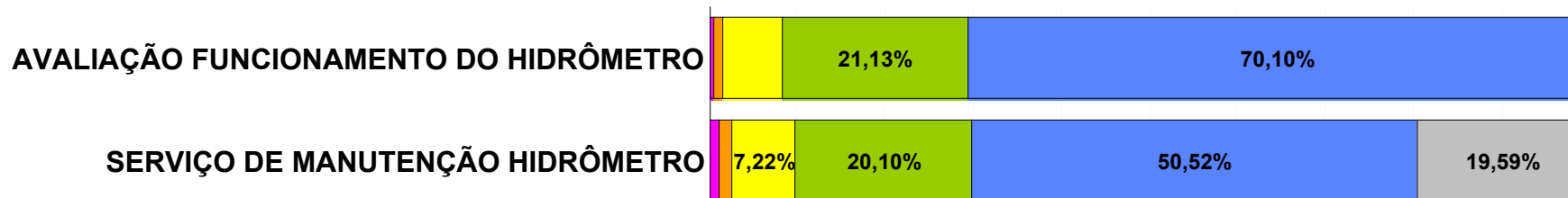
COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
TAMANHO DA LETRA DA CONTA	1,32%	2,65%	3,97%	20,53%	37,75%	33,77%	0,00%	100,00%
DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAR	0,00%	0,00%	3,31%	6,62%	26,49%	62,91%	0,66%	100,00%
SATISFAÇÃO GERAL COM A CONTA	1,32%	1,99%	1,99%	12,58%	33,77%	48,34%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 151

Leitura do Hidrômetro

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é péssimo e 5 ótimo, que nota você dá para:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- NR



COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES

	0	1	2	3	4	5	NR	Total
AVALIAÇÃO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO	0,52%	0,00%	1,03%	6,70%	21,13%	70,10%	0,52%	100,00%
SERVIÇO DE MANUTENÇÃO HIDRÔMETRO	1,03%	0,00%	1,55%	7,22%	20,10%	50,52%	19,59%	100,00%

Base de Respondentes = 194

Por que avaliou como 0 ou 1, o funcionamento do hidrômetro de sua casa/condomínio?

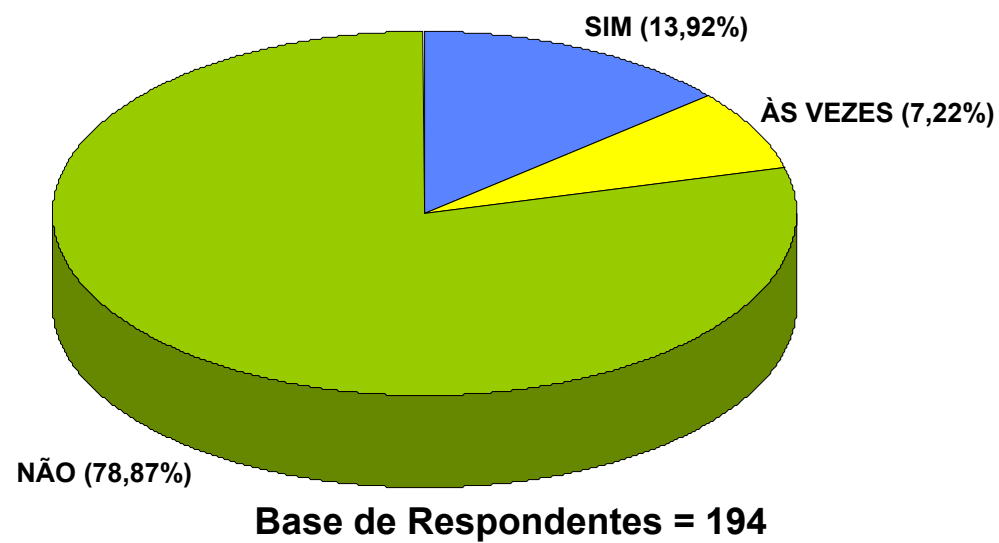
POR QUE 0 OU 1

GIRA SEM PARAR	1	100,00%
----------------	---	---------

Base de Respondentes = 1

Leitura do Hidrômetro

Você acompanha o trabalho do funcionário da Sabesp que realiza a medição do hidrômetro?

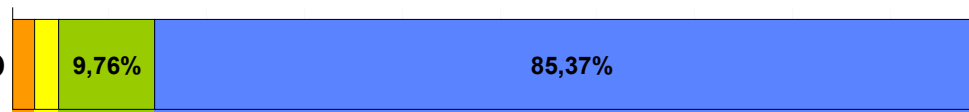


Leitura do Hidrômetro

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é péssimo e 5 ótimo, que nota você dá para o trabalho deste funcionário:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- NR

AVALIAÇÃO TRABALHO FUNCIONÁRIO MEDIÇÃO



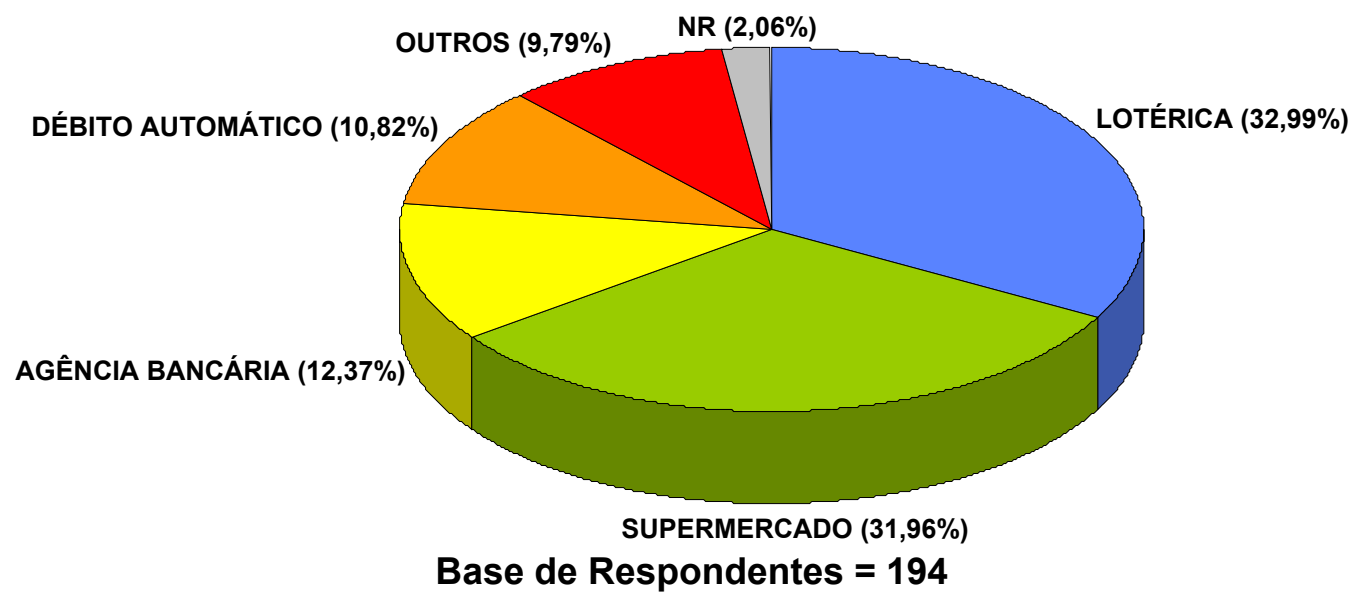
COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES

	0	1	2	3	4	5	NR	Total
AVALIAÇÃO TRABALHO FUNCIONÁRIO MEDIÇÃO	0,00%	0,00%	2,44%	2,44%	9,76%	85,37%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 41

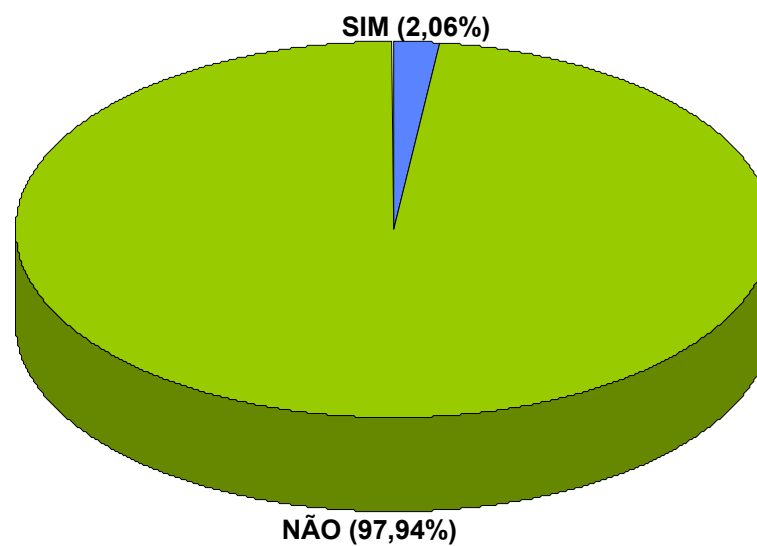
Pagamento da Conta

Onde você paga a sua conta de água com mais frequência?



Pagamento da Conta

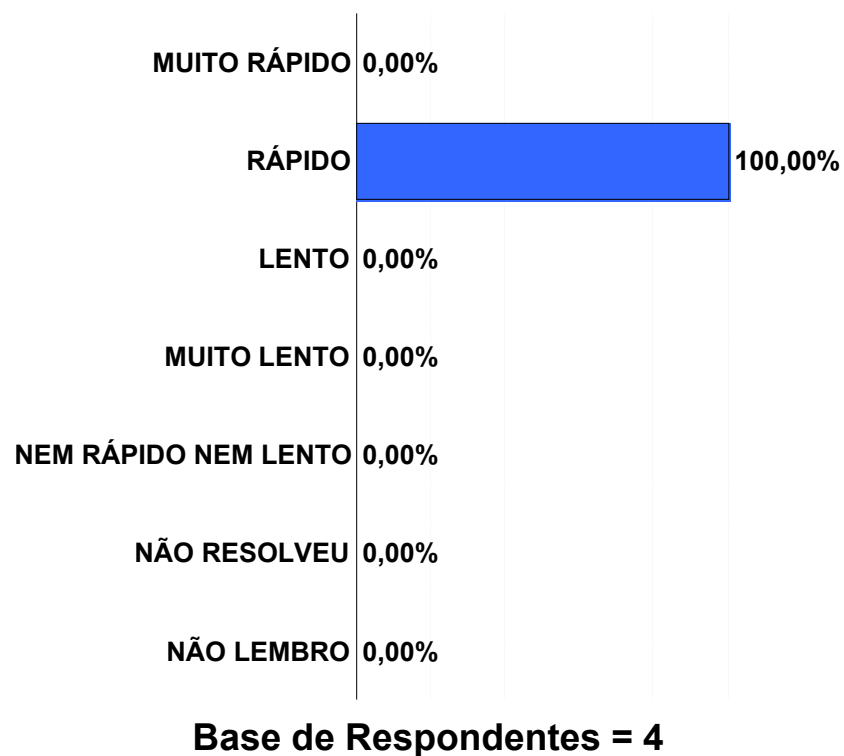
Você já ficou sem água por falta de pagamento da conta?



Base de Respondentes = 194

Pagamento da Conta

Na sua opinião, o tempo que levou para voltar o fornecimento da água após o pagamento da conta foi:



Serviço de Esgotamento Sanitário

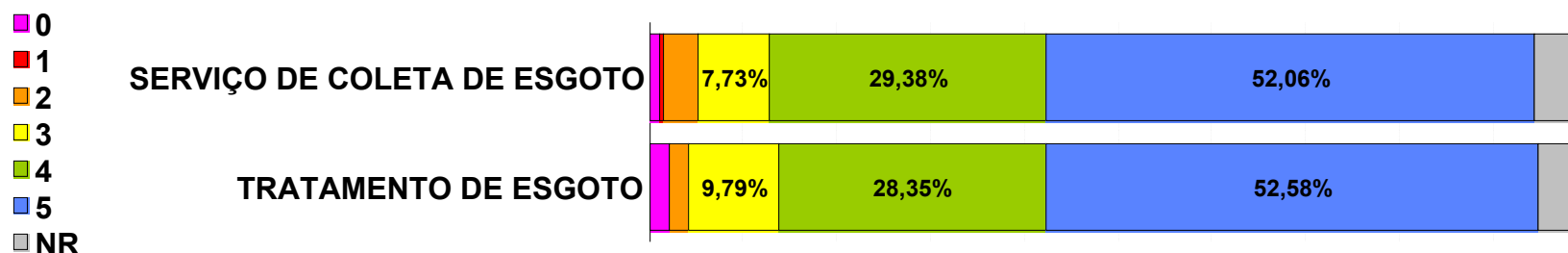
Na sua casa/condomínio a coleta de esgoto é realizada através de:

COLETA DE ESGOTO É REALIZADA ATRAVÉS		
REDE COLETORA DE ESGOTO	194	100,00%
OUTROS	0	0,00%

Base de Respondentes = 194

Serviço de Esgotamento Sanitário

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota você dá para:

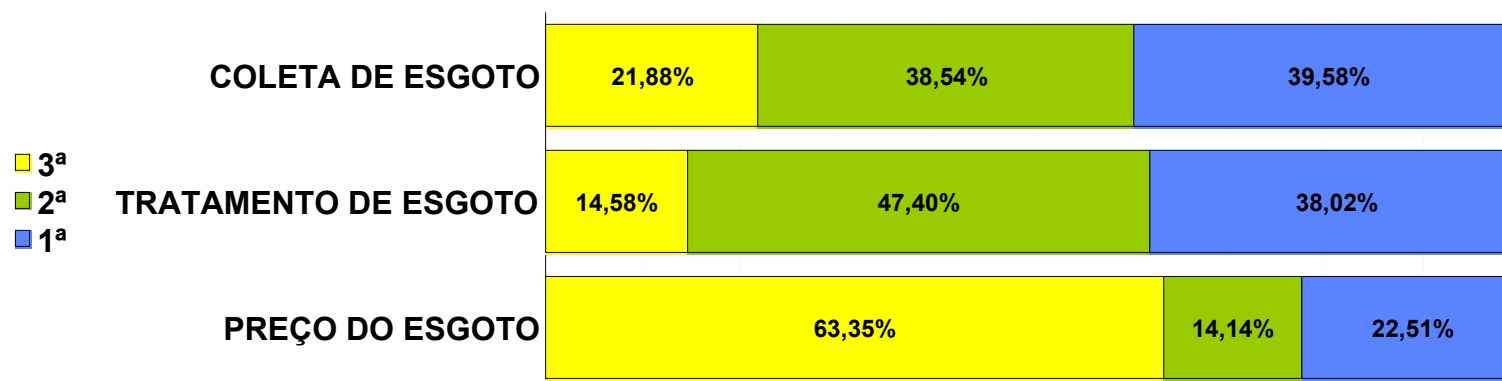


COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO	1,03%	0,52%	3,61%	7,73%	29,38%	52,06%	5,67%	100,00%
TRATAMENTO DE ESGOTO	2,06%	0,00%	2,06%	9,79%	28,35%	52,58%	5,15%	100,00%

Base de Respondentes = 194

Serviço de Esgotamento Sanitário

Pensando no serviço de esgoto peço que você classifique em ordem de importância (o que é mais importante em ordem de preferência).

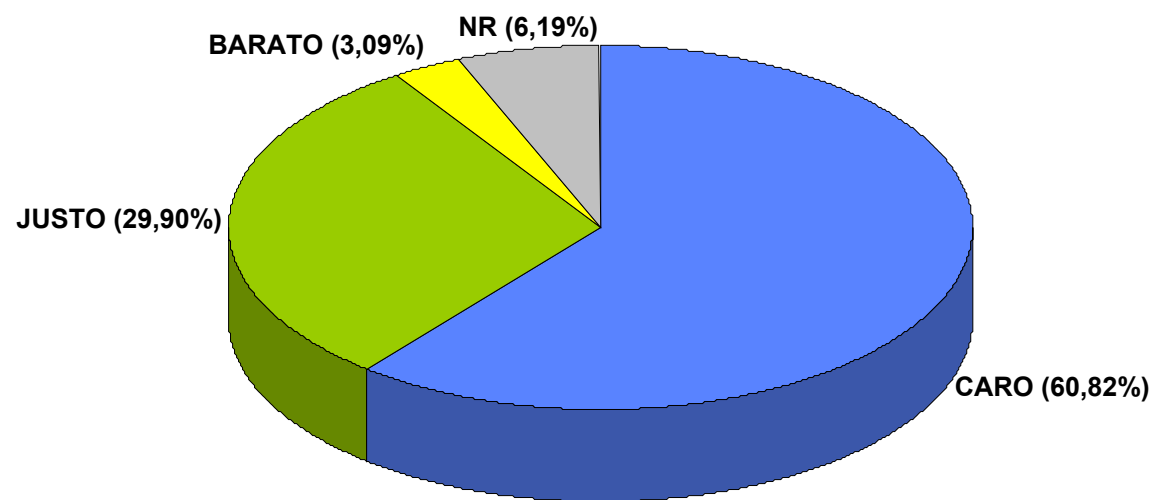


COMPARATIVO DAS IMPORTÂNCIAS			
	COLETA DE ESGOTO	TRATAMENTO DE ESGOTO	PREÇO DO ESGOTO
1ª	39,58%	38,02%	22,51%
2ª	38,54%	47,40%	14,14%
3ª	21,88%	14,58%	63,35%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Base de Respondentes = 194, Pessoas que não responderam = 7

Serviço de Esgotamento Sanitário

Considerando a qualidade do serviço de esgoto em sua casa/condomínio, você avalia o preço como:



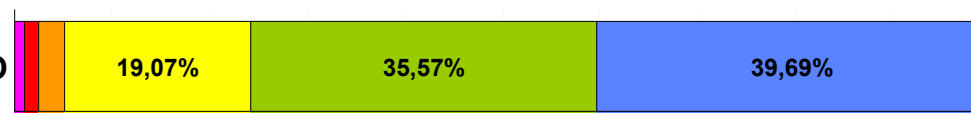
Base de Respondentes = 194

Serviço de Esgotamento Sanitário

De modo geral, qual nota você dá para o serviço de esgoto:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- NR

AVALIAÇÃO GERAL SERVIÇO DE ESGOTO



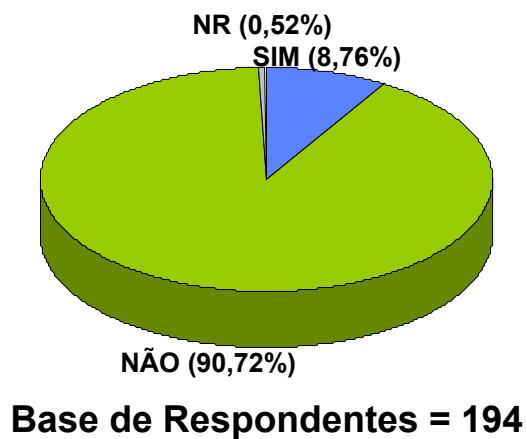
COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES

	0	1	2	3	4	5	NR	Total
AVALIAÇÃO GERAL SERVIÇO DE ESGOTO	1,03%	1,55%	2,58%	19,07%	35,57%	39,69%	0,52%	100,00%

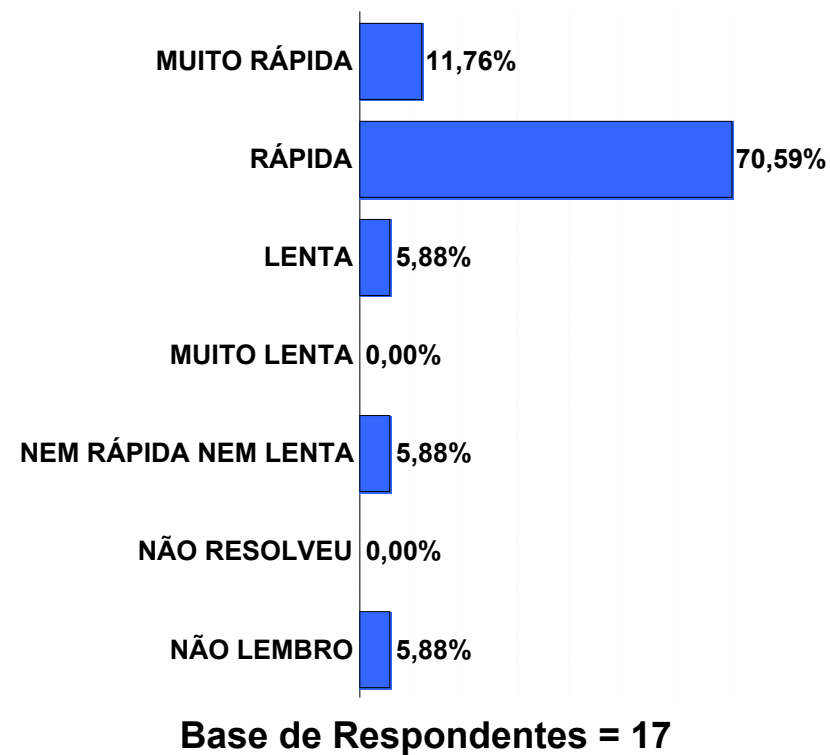
Base de Respondentes = 194

Serviço de Esgotamento Sanitário

Nos últimos 6 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto nas proximidades?

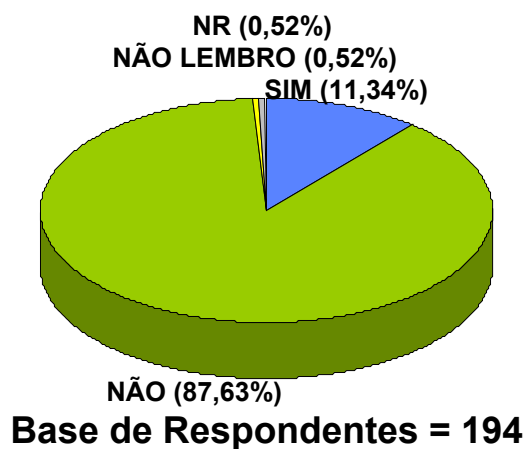


A Sabesp resolveu o problema?



Serviço de Esgotamento Sanitário

Nos últimos 6 meses, ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades?



A Sabesp resolveu o problema?

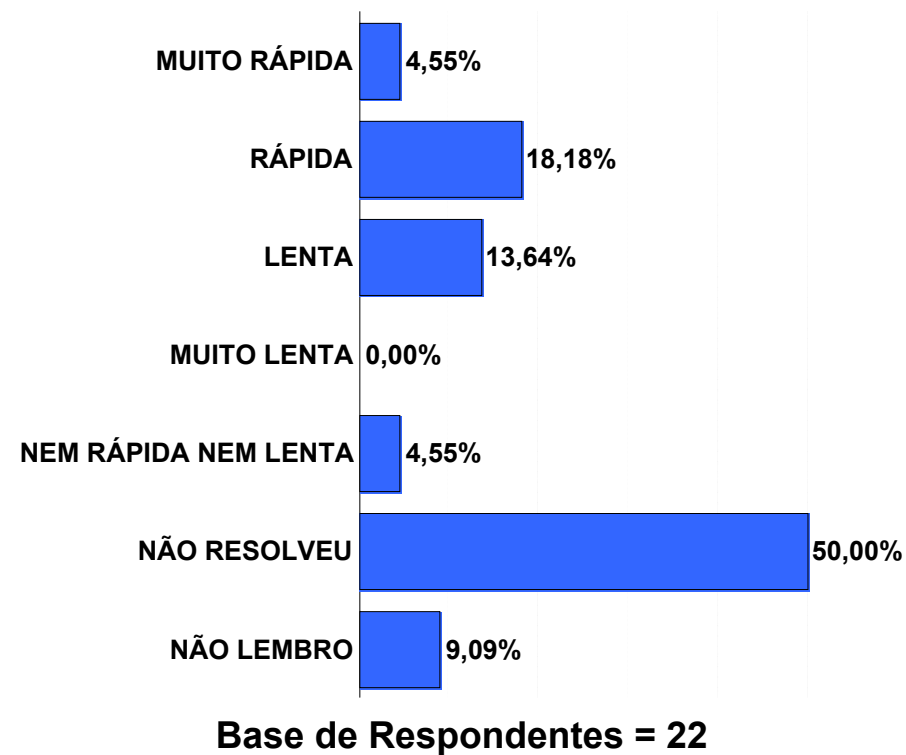


Imagem da Sabesp

Pensando na imagem da Sabesp e nos contatos que você já teve com ela, você diria que a conhece:

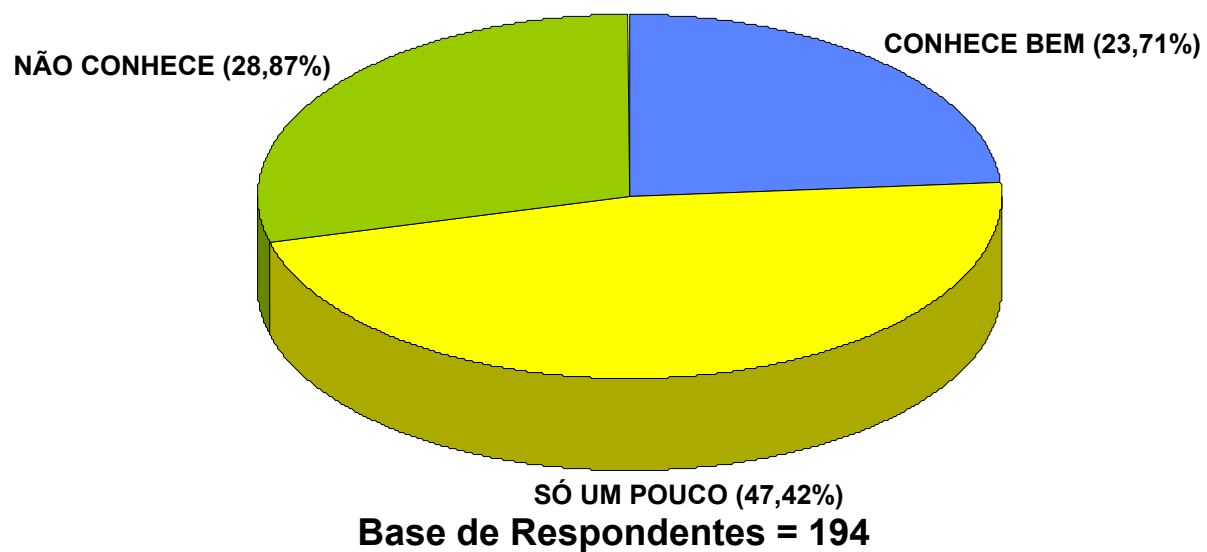
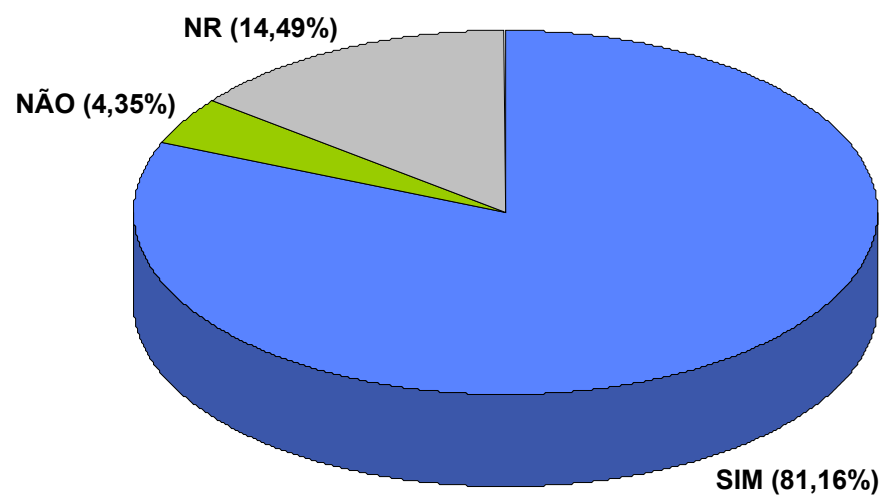


Imagem da Sabesp

**Pensando na imagem da Sabesp, você diria que ela:
Se preocupa com o meio ambiente?**



Base de Respondentes = 138

Imagem da Sabesp

Faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada?

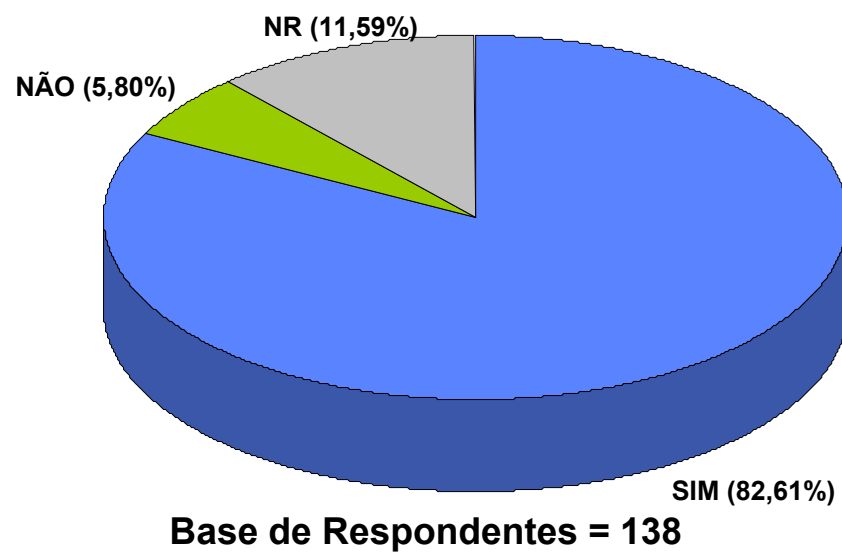
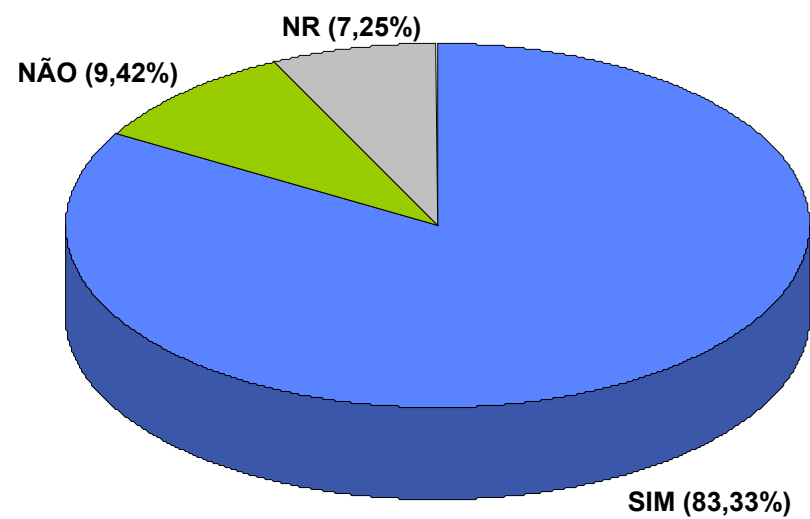


Imagem da Sabesp

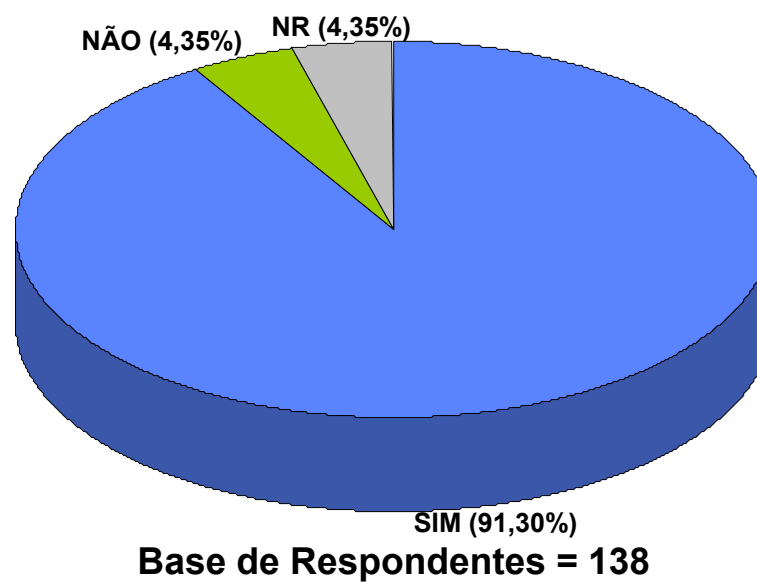
Promove campanhas para economizar água?



Base de Respondentes = 138

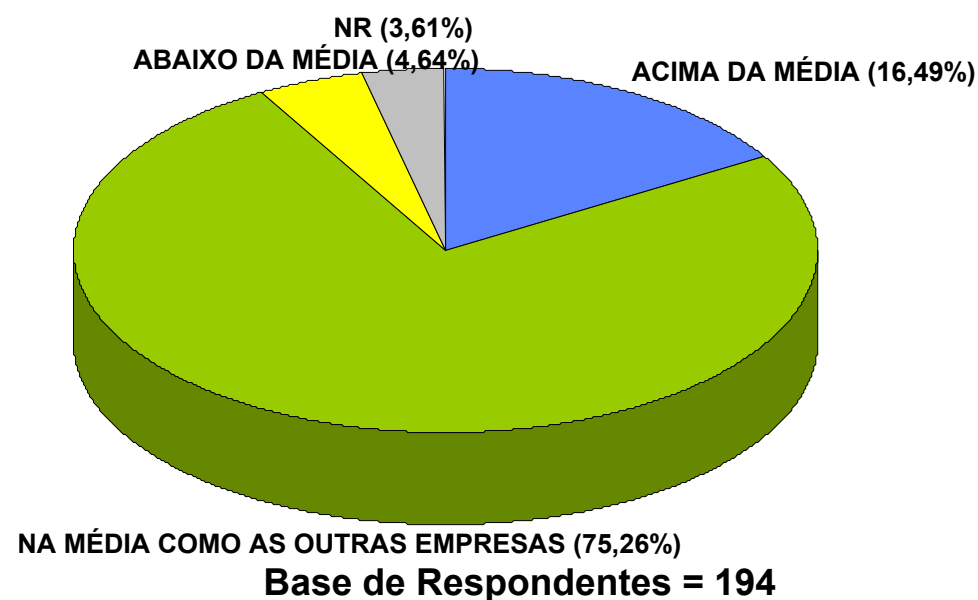
Imagem da Sabesp

Tem um bom relacionamento com seus usuários?



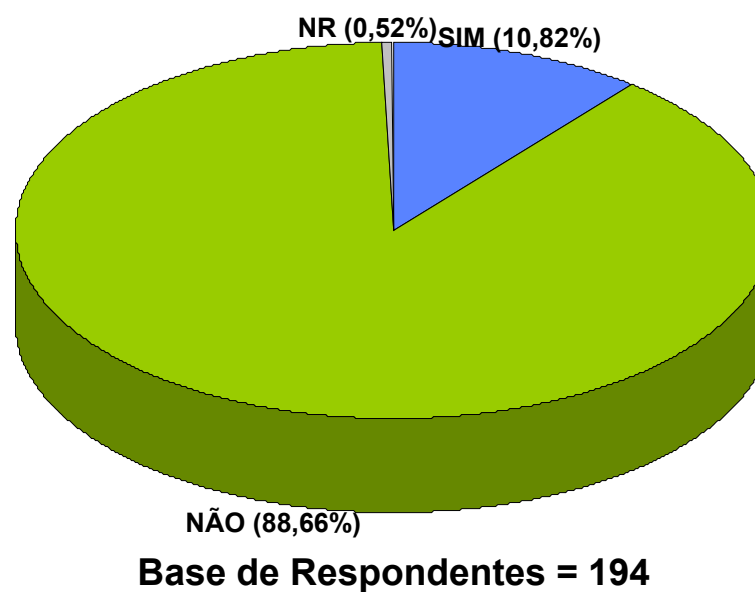
Outros Serviços Públicos

Em comparação com os serviços prestados por outras empresas, como por exemplo de energia elétrica, de gás canalizado e de telefone, você diria que a Sabesp está:



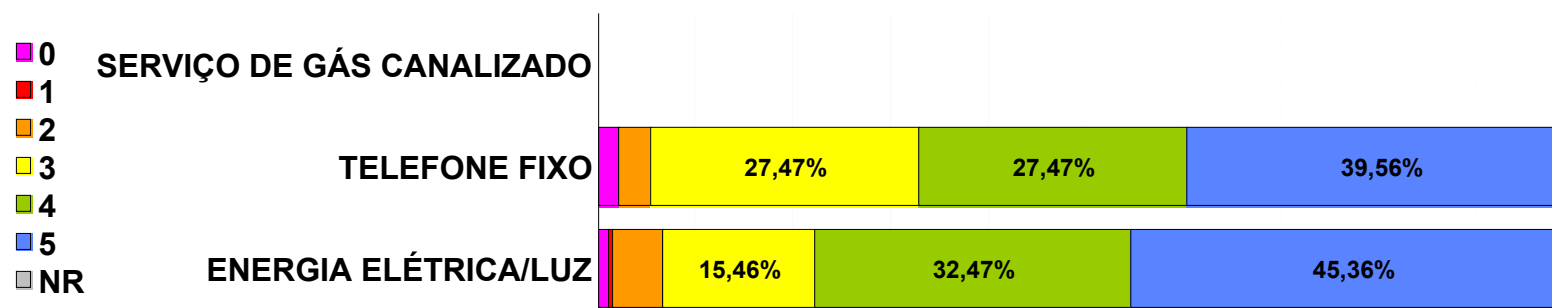
Outros Serviços Públicos

Considerando o preço atual e a qualidade dos serviços de água e esgoto prestado pela Sabesp você estaria disposto a pagar mais para ter um serviço melhor:



Outros Serviços Públicos

Em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota você dá para:



COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
SERVIÇO DE GÁS CANALIZADO								100,00%
TELEFONE FIXO	2,20%	0,00%	3,30%	27,47%	27,47%	39,56%	0,00%	100,00%
ENERGIA ELÉTRICA/LUZ	1,03%	0,52%	5,15%	15,46%	32,47%	45,36%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 194

***Respostas dadas apenas pelos entrevistados que possuem os serviços:**
Gás Canalizado = 0; Energia Elétrica = 194; Telefone Fixo = 91;

Avaliação Geral da Sabesp

Considerando esta mesma escala de 0 a 5, levando em conta todos os aspectos que falamos, que nota você dá para o serviço prestado pela Sabesp:

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- NR

NOTA GERAL SERVIÇO SABESP

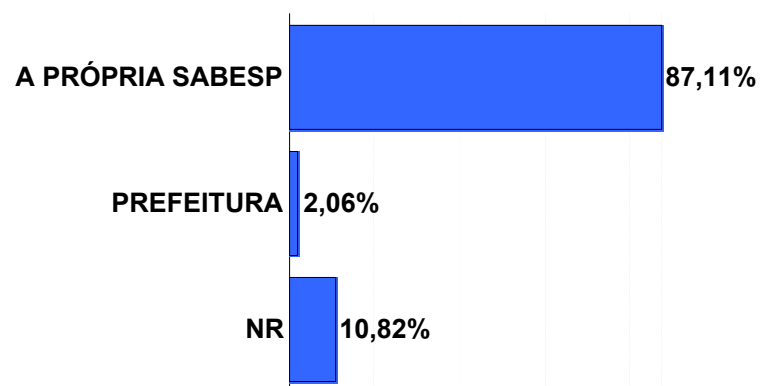


COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES								
	0	1	2	3	4	5	NR	Total
NOTA GERAL SERVIÇO SABESP	0,00%	0,00%	0,52%	11,34%	36,60%	51,55%	0,00%	100,00%

Base de Respondentes = 194

Atendimento ao Usuário

Se você precisasse fazer uma reclamação contra a Sabesp ou tirar alguma dúvida sobre o serviço prestado por ela, quem você procuraria?

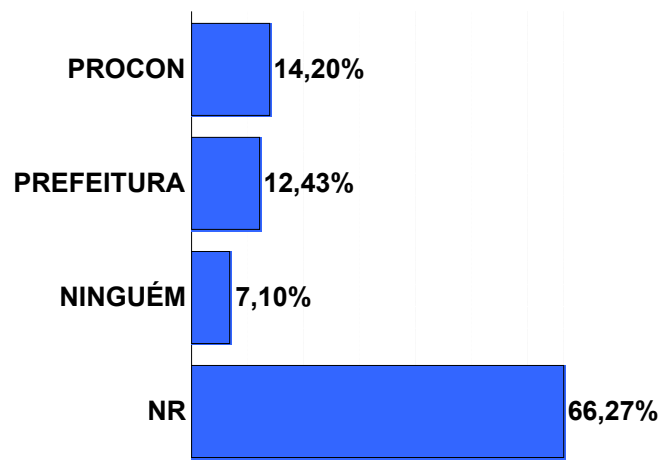


Base de Respondentes = 194

***Não houve citação para: PROCON, ARSESP, ÓRGÃO AMBIENTAL, BOMBEIRO / POLÍCIA, GOVERNO DO ESTADO, INTERNET.**

Atendimento ao Usuário

E se a SABESP não resolver, quem você procuraria?



Base de Respondentes = 169

***Não houve citação para: ARSEP, ÓRGÃO AMBIENTAL, BOMBEIRO / POLÍCIA, GOVERNO DO ESTADO, INTERNET.**

Perfil dos Entrevistados

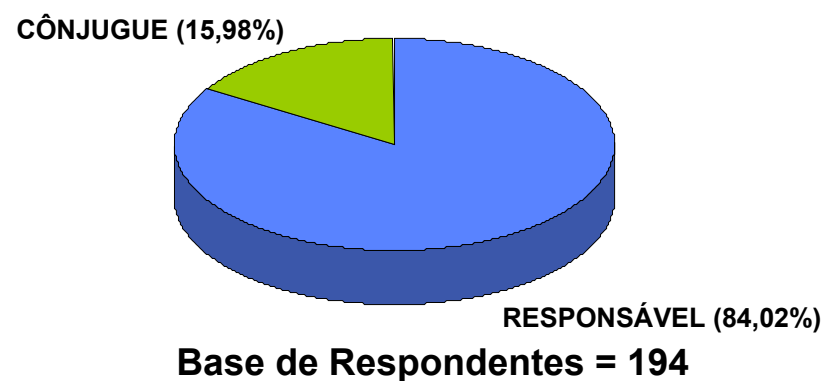
TIPO CLIENTE - CASA

TIPO CLIENTE		
CLIENTE ÁGUA	0	0,00%
CLIENTE ÁGUA + ESGOTO	194	100,00%

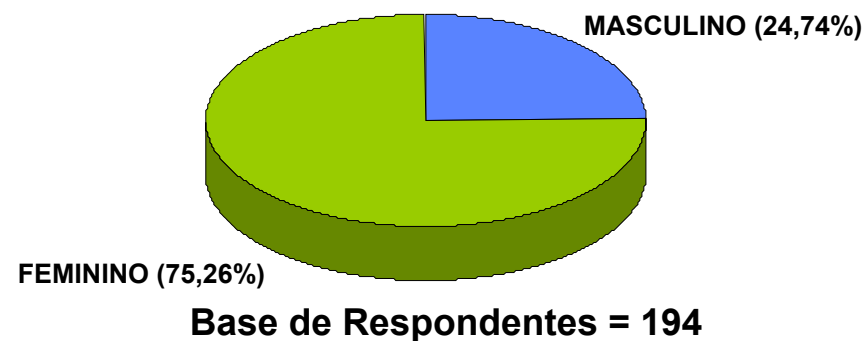
Base de Respondentes = 194

Perfil dos Entrevistados

Você ou seu marido/esposa é o responsável pelo domicílio?

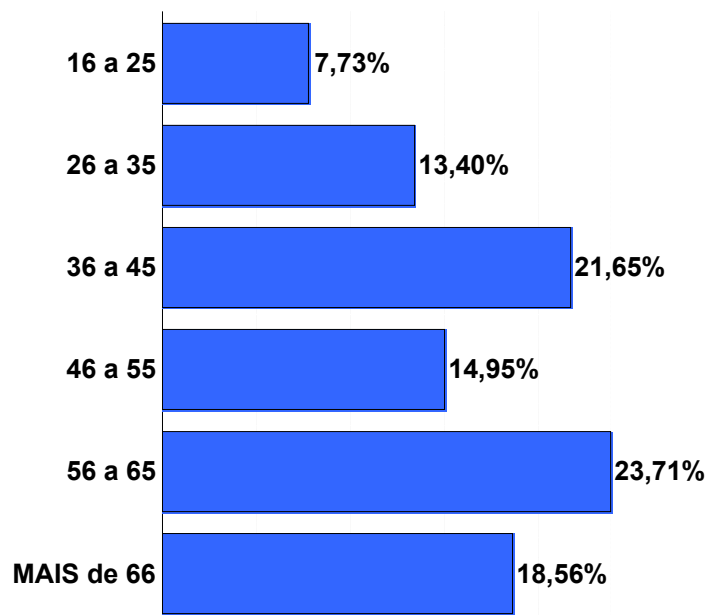


Distribuição dos entrevistados por Sexo:



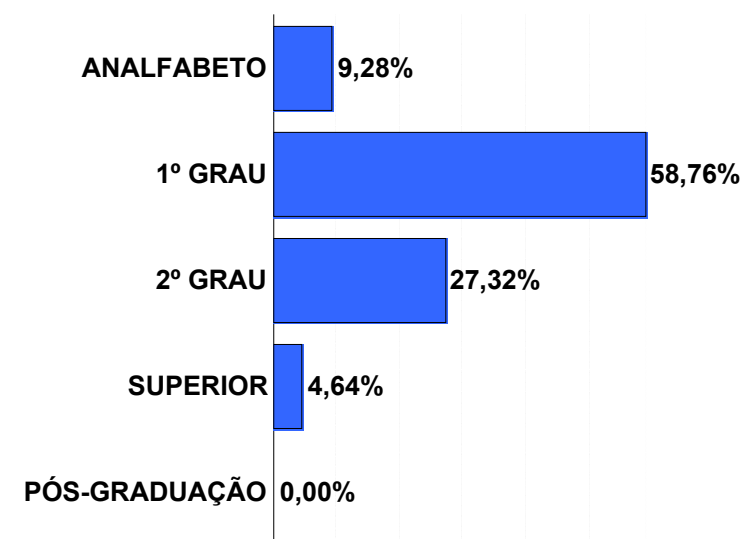
Perfil dos Entrevistados

Distribuição dos entrevistados por Idade:



Base de Respondentes = 194

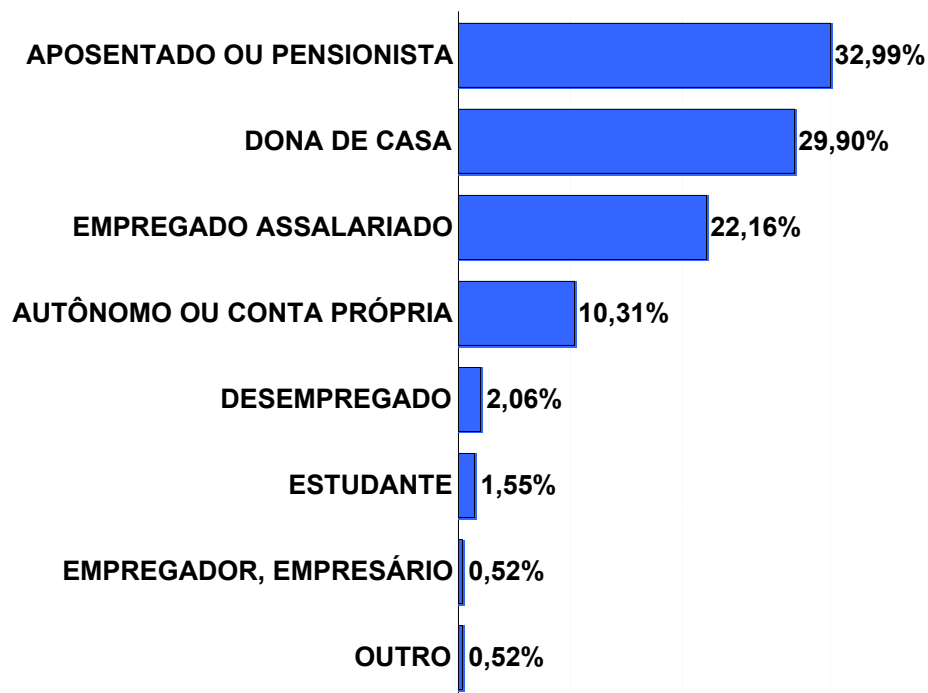
Distribuição dos entrevistados por Escolaridade:



Base de Respondentes = 194

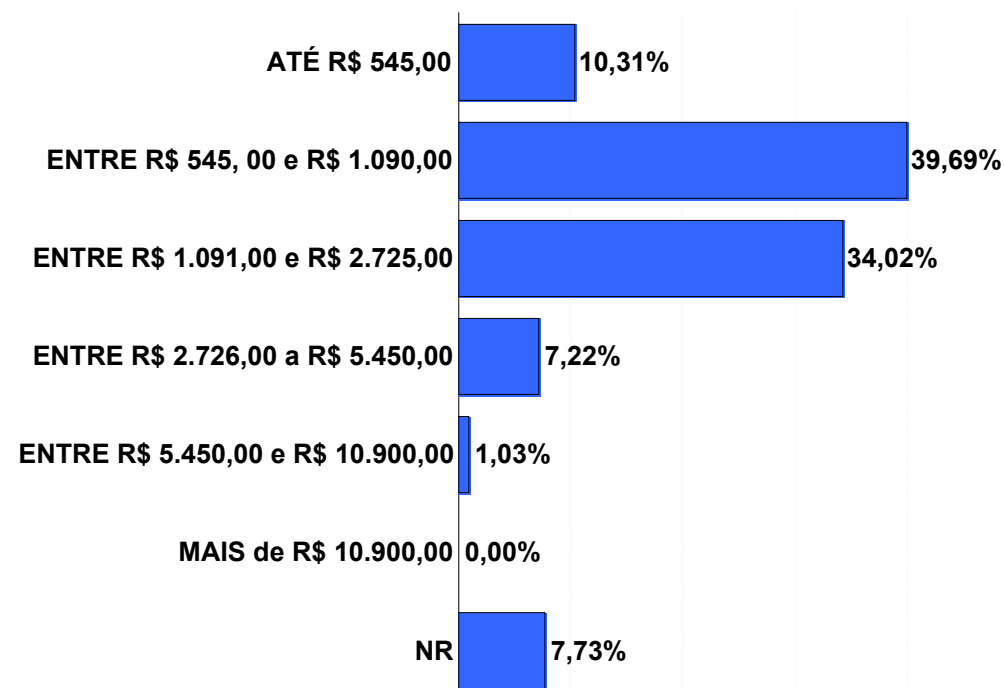
Perfil dos Entrevistados

Atualmente, qual é a sua ocupação:



Base de Respondentes = 194

Você poderia me dizer aproximadamente qual a renda mensal da sua família:



Base de Respondentes = 194

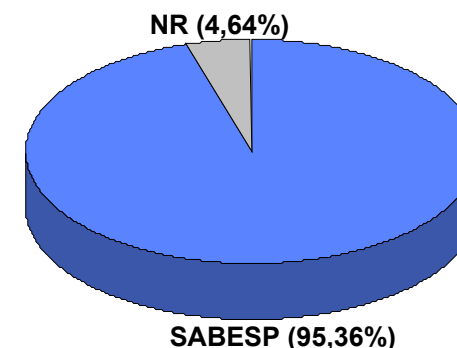
Perfil do Domicílio - "Prédio/Condomínio e Casa"

A água utilizada na sua casa - prédio/condomínio para atividades normais do dia a dia como lavar roupa, cozinhar e tomar banho é ligada à rede geral de distribuição ou é ligada a algum poço?

ÁGUA UTILIZADA NA CASA		
REDE GERAL DE DISTRIBUIÇÃO	194	100,00%
REDE GERAL DE DISTRIBUIÇÃO E POÇO	0	0,00%
SOMENTE POÇO E NASCENTE	0	0,00%

Base de Respondentes = 194

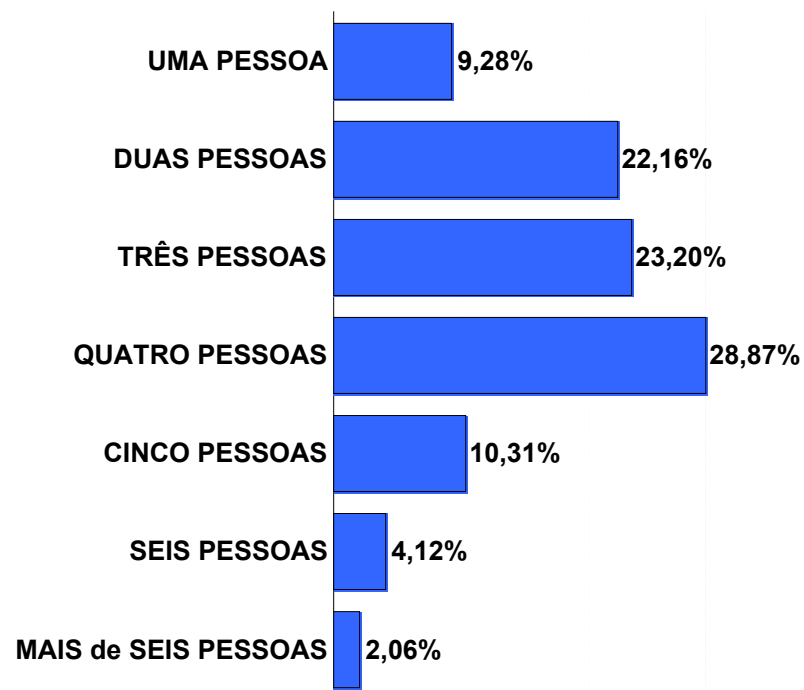
Qual o nome da empresa responsável pelo abastecimento de água no Município?



Base de Respondentes = 194

Perfil dos Domicílios - "Casa"

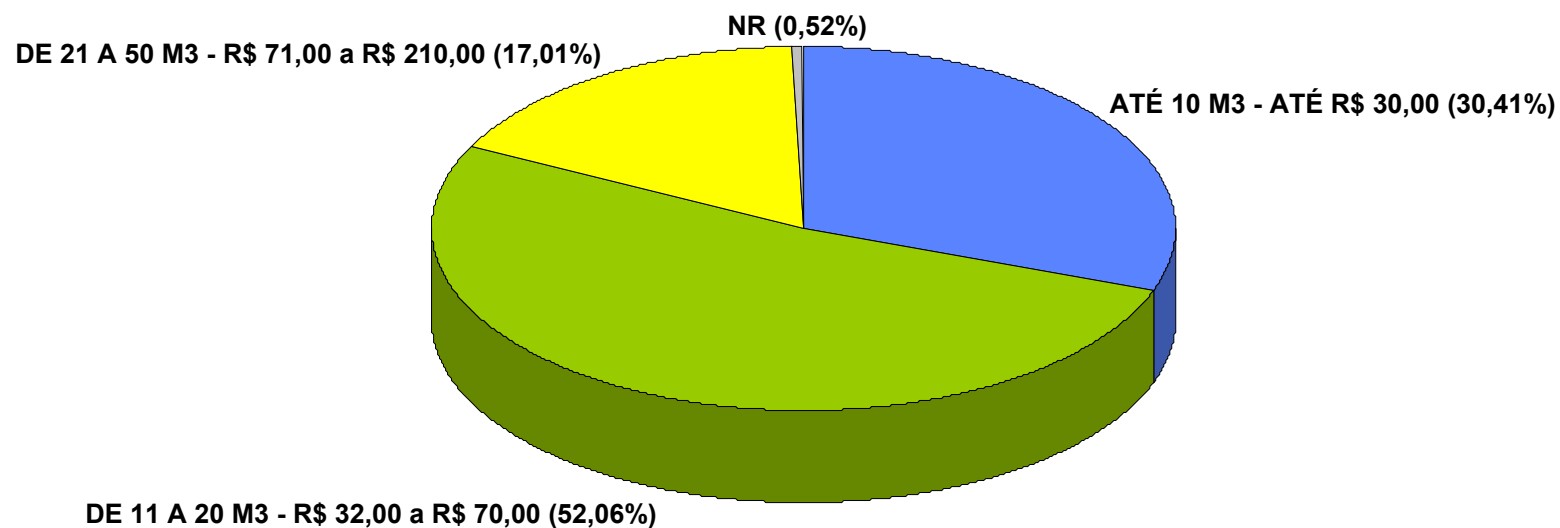
Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo você e as crianças, inclusive bebês?



Base de Respondentes = 194

Perfil dos Domicílios - "Casa"

Você poderia dizer qual o valor aproximado da conta de água?
CLIENTE ÁGUA + ESGOTO - CASA



Base de Respondentes = 194

***Não houve citação para: ACIMA DE 50 M3 - MAIS DE R\$ 210,00.**