

1

Serviços de água

BRK Ambiental
Município de Santa Gertrudes

24.818 habitantes

0,6% 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
BRK Ambiental	6,5	6,5	6,3	6,7

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

Cheiro	Gosto	Transparência
74,9%	68,5%	77,9%

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
BRK Ambiental	100,0	82,9	14,6	1,7

(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
BRK Ambiental	100,0	0,0	12,8

Na última falta de água ocorrida, **a operadora não avisou com antecedência.**

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

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

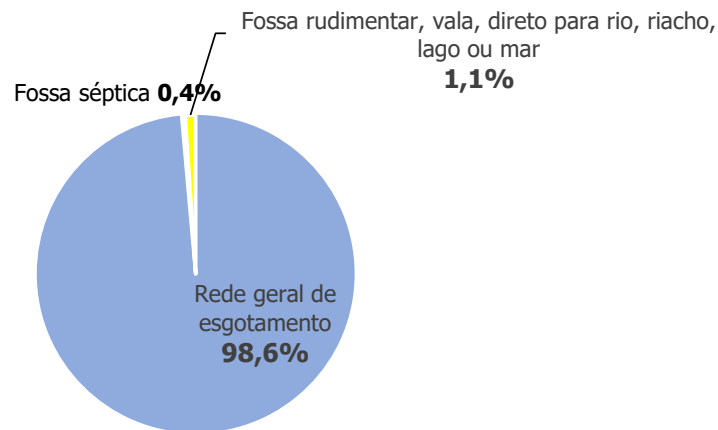
	Problemas						
	Falta de água	Vazamentos	Corte de água	Medição incorreta	Cobrança incorreta	Pressão da água	Outros
BRK Ambiental	8,1	17,0	0,0	6,8	6,8	12,4	59,2

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
BRK Ambiental	100,0	93,0	6,0	0,9

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
BRK Ambiental	4,1	75,8	7,2	0,0	11,1	20,2

3 Atendimento ao usuário

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

Proporção de usuários que contatou a BRK Ambiental, por meio de contato

Total

14,6%

Por telefone

5,5%

Internet

0,0%

Pessoalmente

8,7%

Não sabe
como foi feito

0,6%

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

BRK Ambiental 6,2

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

BRK Ambiental 66,9

4 Avaliação BRK Ambiental

Em média, os usuários atribuíram **a nota 7,5 para a BRK Ambiental**, num intervalo de zero a 10.

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

24,7% dos usuários observaram obras da BRK Ambiental nas proximidades da residência nos últimos seis meses.

Nota de satisfação com os serviços realizados, entre os usuários que observaram obras da BRK Ambiental (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
BRK Ambiental	<u>7,2</u>	<u>7,7</u>	<u>7,6</u>	<u>7,2</u>	<u>6,3</u>

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

Tempo de execução

84,2%

Sinalização de alerta

87,3%

Retirada de entulho

76,7%

Reposição de asfalto

60,8%

Conta mensal dos serviços de água e esgoto

38,6% 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

78,0%

Cálculo valor de esgoto

74,0%

Indicação do consumo

91,8%

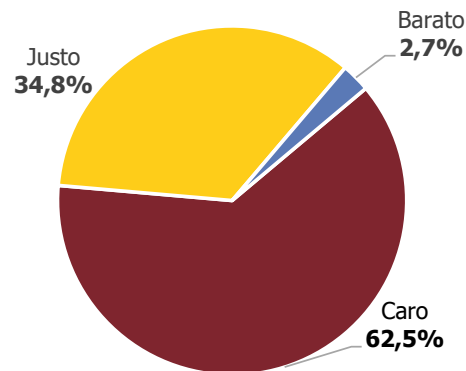
Canais de atendimento

88,8%

Avisos ao cliente

82,3%

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



81,4% da população pesquisada declarou um nome para a operadora responsável pelo abastecimento de água no seu município. Desses, **92,9% disse corretamente BRK Ambiental.**

5

Conhecimento da Arsesp

16,6% dos usuários conhecem ou já ouviram falar da Arsesp. Desses, **1,0% 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

100,0%

Pedir informação

0,0%

Outra razão

0,0%

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

BRK Ambiental -

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

BRK Ambiental -