

1 Serviços de água

1,2% dos domicílios com abastecimento de água da rede pública com ligação da rua, também possui poço próprio.

Hortolândia
UN Capivari/Jundiá (11 - RJ)
Itatiba
218.934 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
Hortolândia	6,6	6,7	6,4	6,7
Unidade de negócio	6,8	6,9	6,7	6,9
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	Gosto	Transparência
75,7%	70,9%	75,8%

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
Hortolândia	100,0	80,3	17,9	0,6
Unidade de negócio	100,0	76,2	20,6	1,7
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
Hortolândia	100,0	6,8	73,0
Unidade de negócio	100,0	5,3	72,3
Total da pesquisa	100,0	3,5	74,0

16,3% 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 (%)

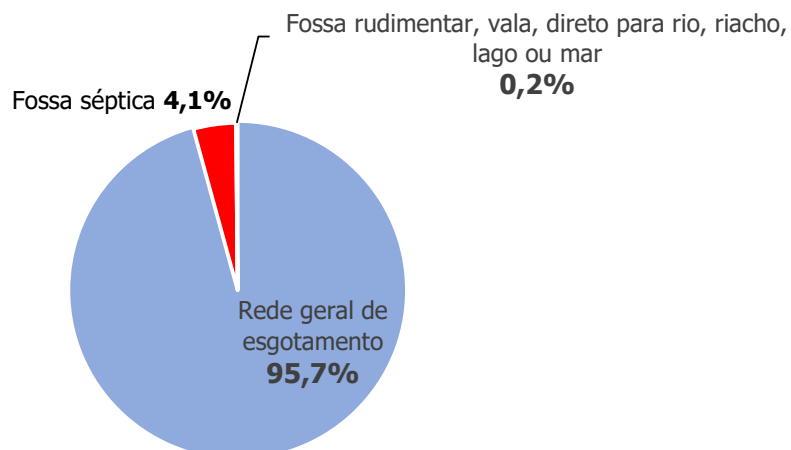
	Problemas						
	Falta de água	Vazamentos	Corte de água	Medição incorreta	Cobrança incorreta	Pressão da água	Outros
Hortolândia	81,2	12,2	0,0	1,3	0,0	1,3	7,0
Unidade de negócio	85,4	8,1	0,5	1,1	1,4	3,8	8,0
Total da pesquisa	90,8	5,0	0,7	1,1	1,8	3,6	6,4

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
Hortolândia	100,0	88,4	9,2	2,3
Unidade de negócio	100,0	87,5	8,8	3,7
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
Hortolândia	31,8	66,4	20,7	1,4	1,4	6,6
Unidade de negócio	40,4	58,7	20,9	6,1	3,9	16,6
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	Por telefone	Internet	Pessoalmente	Não sabe como foi feito
11,2%	7,4%	0,6%	4,7%	0,0%

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

Hortolândia	<u>6,5</u>
Unidade de negócio	<u>6,9</u>
Total da pesquisa	<u>6,7</u>

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

Hortolândia	<u>75,0</u>
Unidade de negócio	<u>79,1</u>
Total da pesquisa	<u>74,0</u>

4 Avaliação Sabesp

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

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

15,9% 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
Hortolândia	<u>6,6</u>	<u>7,2</u>	<u>7,0</u>	<u>7,0</u>	<u>5,4</u>
Unidade de negócio	<u>6,1</u>	<u>6,7</u>	<u>6,3</u>	<u>6,5</u>	<u>4,8</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

80,1%

Sinalização de alerta

78,0%

Retirada de entulho

74,3%

Reposição de asfalto

46,2%

Conta mensal dos serviços de água e esgoto

52,8% 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

86,5%

Cálculo valor de esgoto

86,5%

Indicação do consumo

88,4%

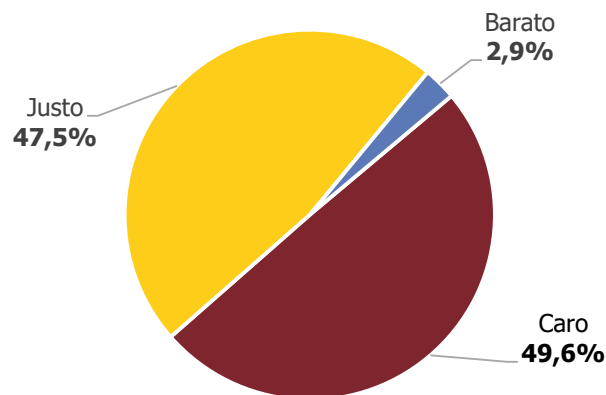
Canais de atendimento

92,2%

Avisos ao cliente

94,5%

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



94,8% da população pesquisada declarou um nome para a operadora responsável pelo abastecimento de água no seu município. Desses, **98,3% disse o nome corretamente.**

5

Conhecimento da Arsesp

8,8% dos usuários conhecem ou já ouviram falar da Arsesp. Desses, **4,8% 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

40,4%

Pedir informação

0,0%

Outra razão

59,6%

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

Hortolândia	5,5
Unidade de negócio	6,5
Total da pesquisa	6,5

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

Hortolândia	59,6
Unidade de negócio	78,0
Total da pesquisa	71,3