

**1** Serviços de água

**1,3% dos domicílios** com abastecimento de água da rede pública com ligação da rua, também possui poço próprio.

**Lavrinhas**  
UN Vale do Paraíba (04 - RV)  
São José dos Campos  
**6.995** 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 |
|--------------------|-------|--------|-------|---------------|
| Lavrinhas          | 7,4   | 7,4    | 7,3   | 7,5           |
| Unidade de negócio | 7,2   | 7,2    | 7,1   | 7,2           |
| 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 |
| <b>89,9%</b> | <b>85,9%</b> | <b>91,4%</b>  |

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 |
| Lavrinhas          | 100,0     | 41,2   | 54,0 | 3,0          |
| Unidade de negócio | 100,0     | 64,9   | 30,2 | 3,0          |
| 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 |
| Lavrinhas          | 100,0          | 2,6        | 79,0            |
| Unidade de negócio | 100,0          | 4,5        | 74,5            |
| Total da pesquisa  | 100,0          | 3,5        | 74,0            |

**6,9% 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 (%)

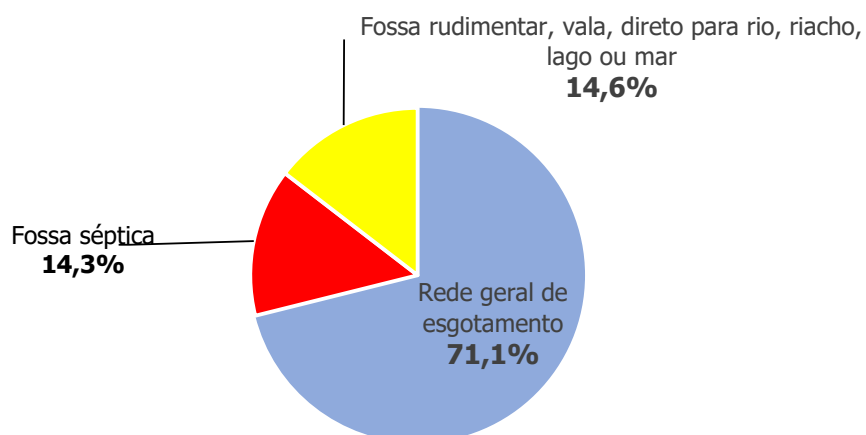
|                    | Problemas     |            |               |                   |                    |                 |        |
|--------------------|---------------|------------|---------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------|
|                    | Falta de água | Vazamentos | Corte de água | Medição incorreta | Cobrança incorreta | Pressão da água | Outros |
| Lavrinhas          | 97,0          | 0,8        | 0,9           | 0,0               | 0,4                | 2,5             | 4,2    |
| Unidade de negócio | 90,2          | 5,1        | 0,4           | 1,1               | 1,4                | 2,4             | 9,3    |
| 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 |
| Lavrinhas          | 100,0     | 84,3   | 13,0 | 2,7          |
| Unidade de negócio | 100,0     | 87,6   | 9,0  | 3,4          |
| Total da pesquisa  | 100,0     | 86,0   | 9,2  | 4,8          |

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

|                    | Problemas                      |            |                   |                     |                            |        |
|--------------------|--------------------------------|------------|-------------------|---------------------|----------------------------|--------|
|                    | Vazamentos/<br>extravazamentos | Mau cheiro | Retorno do esgoto | Esgoto a céu aberto | Lançamento na rede pluvial | Outros |
| Lavrinhas          | 36,6                           | 50,1       | 16,4              | 12,2                | 8,9                        | 23,9   |
| Unidade de negócio | 40,9                           | 51,5       | 17,0              | 4,3                 | 2,4                        | 20,5   |
| 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 contactou a Sabesp, por meio de contato

|              |              |             |              |                         |
|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------------------|
| Total        | Por telefone | Internet    | Pessoalmente | Não sabe como foi feito |
| <b>20,3%</b> | <b>13,9%</b> | <b>1,1%</b> | <b>8,0%</b>  | <b>0,3%</b>             |

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

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Lavrinhas          | <u>6,2</u> |
| Unidade de negócio | <u>6,6</u> |
| Total da pesquisa  | <u>6,7</u> |

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

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| Lavrinhas          | <u>68,5</u> |
| Unidade de negócio | <u>75,0</u> |
| Total da pesquisa  | <u>74,0</u> |

### 4 Avaliação Sabesp

Em média, os usuários atribuíram **a nota 7,3 para a Sabesp**, num intervalo de zero a 10.

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

**36,1% 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 |
|--------------------|------------|-------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| Lavrinhas          | <u>5,1</u> | <u>5,7</u>        | <u>5,5</u>            | <u>5,1</u>          | <u>3,9</u>           |
| Unidade de negócio | <u>6,4</u> | <u>6,8</u>        | <u>6,9</u>            | <u>6,7</u>          | <u>5,5</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

**49,1%**

Sinalização de alerta

**55,2%**

Retirada de entulho

**50,0%**

Reposição de asfalto

**28,6%**

Conta mensal dos serviços de água e esgoto

**35,2% 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

**77,4%**

Cálculo valor de esgoto

**71,6%**

Indicação do consumo

**89,2%**

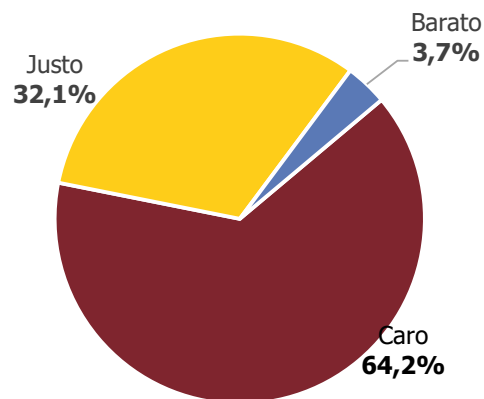
Canais de atendimento

**89,3%**

Avisos ao cliente

**84,4%**

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



**96,7% da população pesquisada** declarou um nome para a operadora responsável pelo abastecimento de água no seu município. Desses, **99,7% disse o nome corretamente.**

5

## Conhecimento da Arsesp

**12,1% dos usuários** conhecem ou já ouviram falar da Arsesp. Desses, **2,5% 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)

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| Lavrinhas             | <u>10,0</u> |
| Unidade de<br>negócio | <u>6,7</u>  |
| Total da<br>pesquisa  | <u>6,5</u>  |

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

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| Lavrinhas             | <u>100,0</u> |
| Unidade de<br>negócio | <u>78,3</u>  |
| Total da<br>pesquisa  | <u>71,3</u>  |