AGERSA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO:
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS E TITULARES DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO ESTADO DA BAHIA

Relatórios da Pesquisa
DADOS GLOBAIS

foco
OPINIÃO E MERCADO

Outubro de 2018

DADOS GLOBAIS

Realização

Rua Júlio Moura, 176 – Centro – 88.020-150 Florianópolis SC - 48 3024.4090 – foco@focoopiniao.com.br

Equipe Técnica Institucional

CINTHIA FRAGA, Diretora Administrativa Financeira
CLEISIMARA SALVADOR, Diretora de Projetos
EDIMARTA S. PALADINI, JULIANA R. KICKHÖFEL, KARIN CANEPARO,
REJANE ROECKER, Analistas Técnicas de Projetos
ÉLVIO J. BORNHAUSEN, Gerente de Análise
KAROLINE COELHO LEITE, Assessora Comercial
KELLI PIERINI, Assessora de Comunicação e Marketing
LUANA SOARES, RAQUEL ROZIMERE DA CUNHA DE MELLO, ULISSES KAHL, Coordenadoras de Projetos
MASANAO OHIRA, Estatístico

Ficha Catalográfica

A737p AGERSA –Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia

Pesquisa de Satisfação: Percepção dos usuários e titulares dos serviços de água e esgoto do Estado da Bahia: Relatório da Pesquisa na Região do Agreste Baiano – Nº 01 – Outubro 2018 / produção final de conteúdo: Foco Opinião e Mercado – Florianópolis: Foco Opinião e Mercado, 2018.

75 p. : il.

Série Nº 12: Pesquisa de Satisfação: Percepção dos usuários e titulares dos serviços de água e esgoto do Estado da Bahia; Módulo Nº 01 – Região Agreste Baiano, Outubro 2018.

1. Fornecimento de Água e Saneamento. 2. Pesquisa de Satisfação dos Clientes. I. Foco Opinião e Mercado. II. Salvador, Cleisimara. III. Bornhausen, Élvio J. IV Kahl, Ulisses. V. Título.

CDU: 556

Esta publicação (*) faz parte da série **Pesquisa de Satisfação: percepção dos usuários e titulares dos serviços de água e esgoto do estado da Bahia,** no âmbito do contrato nº 002/2018, firmado entre a **Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia** – e a empresa **Foco Opinião e Mercado.**

(*) publicação interna da ***Foco Opinião e Mercado***

SUMÁRIO

Lista de Gráficos 5
Lista de Tabelas 6
1 APRESENTAÇÃO 7
2 OBJETIVOS DA PESQUISA 7
2.1 Objetivo geral 7
2.2 Objetivos específicos 7
3 METODOLOGIA DA PESQUISA 8
3.1 Universo da Pesquisa e público alvo 8
3.2 Tipo da Pesquisa 9
3.3 Instrumento de coleta de dados 9
3.4 Amostra da pesquisa 9
RESULTADOS DA PESQUISA 13
1 PESQUISAS REALIZADAS 14
1.1 Distribuição das pesquisas por territórios de identidade 14
1.2 Qualificação do consumidor 15
2 AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMBASA 16
2.1 Nível de satisfação GERAL 16
3 QUALIDADE DA ÁGUA 20
3.1 Qualidade da água, por território de indentidade 21
4 FORNECIMENTO / ABASTECIMENTO 25
4.1 Interrupção no abastecimento de água, nos últimos seis meses 25
4.1.1 Aviso institucional (EMBASA) sobre a interrupção 25
4.1.2 Ocorrência de Interrupções no abastecimento de água 26
4.1.3 Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água 26
4.1.4 Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água 26
4.1.5 interrupção no abastecimento de água – síntese 26
4.2 Interrupção no abastecimento de água, por território de identidade 27
4.3 Grau de satisfação em relação à falta de água programada 31
4.4 Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por território de identidade 32
4.5 Avaliação do fornecimento / abastecimento de água 36
4.6 Avaliação GERAL DO SERVIÇO DE abastecimento de água, por território de identidade 37
5 ATENDIMENTO TELEFÔNICO E PELA INTERNET 41
5.1 Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos seis meses 41
5.2 Formas de utilização dos canais de atendimento 41
5.3 Motivação para a busca do atendimento 42
5.4 Assuntos a serem tratados neste contato 42
5.5 Nível de resolutibilidade dos canais de atendimento 43
5.6 Avaliação do atendimento telefônico e pela internet 44
5.7 Necessidade de técnico no local 45
5.7.1 Comparecimento do técnico no local 45
5.8 Avaliação do serviço do técnico no local da chamada 46
6 ATENDIMENTO NA AGÊNCIA 47
6.1 Nível de utilização das agências de atendimento da EMBASA, nos últimos seis meses 47
6.2 Motivação para procurar a EMBASA 47
6.3 Assuntos a serem tratados neste contato 48
6.4 Nível de resolutibilidade do atendimento 48
6.5 Avaliação do atendimento na agência 50
7 MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA 51
7.1 Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro 52
7.2 Razões para a avaliação do hidrômetro 52
8 CUSTO DA ÁGUA CONSUMIDA 53
8.1 Valor da água consumida 53
8.2 Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água 54
8.3 Pagamento da conta 55
8.4 Pontualidade no pagamento da conta (últimos dois anos) 55
8.5 Ocorrência de interrupção no fornecimento de água, por falta de pagamento da conta 56
8.6 Tempo de religação do fornecimento de água, após quitação de pagamento em atraso 56

9 TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS 57
9.1 Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas 57
9.2 Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA 57
10 ESGOTO 59
10.1 Destino do esgoto das residências 59
10.2 Avaliação do serviço de esgoto prestado pela EMBASA 60
10.3 Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos seis meses 61
10.4 Busca de atendimento pela EMBASA 61
10.5 Solução do problema 62
10.6 Tempo para solução do problema 62
11 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMBASA 63
11.1 Nível de satisfação GERAL 63
11.2 Imagem da prestadora de serviços 64
12 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR OUTRAS EMPRESAS 65
13 AVALIAÇÃO DA AGERSA 66
13.1 Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a embasa 66
13.2 Nível de conhecimento da AGERSA 66
13.3 Grau de conhecimento da AGERSA 67
13.4 Função da AGERSA 67
13.5 Ocorrência de contato com a AGERSA para reclamações ou orientações 68
13.5.1 Motivação para o contato com a AGERSA 69
13.6 Avaliação do atendimento prestado pela AGERSA 70
14 PERFIL DO ENTREVISTADO 71
14.1 Sexo 71
14.2 Faixa Etária 71
14.3 Escolaridade 72
14.4 Renda mensal familiar 72
14.5 Sobre o domicílio 73
14.5.1 Faixas de consumo 73
14.5.2 Número de pessoas que moram na residência 73
14.5.3 Domicilio com caixa d'água ou cisterna 74

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição das pesquisas por cidade ..... **Erro! Indicador não definido.**
Gráfico 2: Distribuição das pesquisas por qualificação do consumidor 15
Gráfico 3: Qualidade da água fornecida, por aspectos 20
Gráfico 4: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água nos últimos seis meses 25
Gráfico 5: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos 31
Gráfico 6: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água 36
Gráfico 7: Nível de utilização destes canais de atendimento, nos últimos seis meses 41
Gráfico 8: Formas de utilização dos canais de atendimento 41
Gráfico 9: Nível de resolutibilidade dos canais de atendimento 43
Gráfico 10: Avaliação do atendimento telefônico e pela internet, por aspectos 44
Gráfico 11: Necessidade de técnico no local 45
Gráfico 12: Comparecimento do técnico no local 45
Gráfico 13: Avaliação do serviço do técnico no local da chamada, por aspectos 46
Gráfico 14: Nível de utilização das agências de atendimento da EMBASA, nos últimos seis meses 47
Gráfico 15: Nível de resolutibilidade do atendimento na agência 49
Gráfico 16: Avaliação do atendimento na agência, por aspectos 50
Gráfico 17: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos 51
Gráfico 18: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro 52
Gráfico 19: Valor da água consumida 53
Gráfico 20: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos 54
Gráfico 21: Locais preferenciais para o pagamento da conta de água 55
Gráfico 22: Ocorrência de atraso no pagamento da conta de água, nos últimos dois anos 55
Gráfico 23: Ocorrência de interrupção no fornecimento de água, por falta de pagamento da conta 56
Gráfico 24: Tempo de religação do fornecimento de água, após quitação de pagamento em atraso 56
Gráfico 25: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas 57
Gráfico 26: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos 58
Gráfico 27: Destino do esgoto das residências 59
Gráfico 28: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos 60
Gráfico 29: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos seis meses 61
Gráfico 30: Busca de atendimento pela EMBASA 61
Gráfico 31: Nível de solução do problema 62
Gráfico 32: Tempo para solução do problema 62
Gráfico 33: Satisfação geral com os serviços prestados pela Embasa 63
Gráfico 34: Imagem da prestadora de serviços 64
Gráfico 35: Avaliação dos serviços prestados por outras empresas 65
Gráfico 36: Nível de conhecimento da AGERSA 66
Gráfico 37: Grau de conhecimento da AGERSA 67
Gráfico 38: Função da AGERSA 68
Gráfico 39: Função da AGERSA 68
Gráfico 40: Sexo 71
Gráfico 41: Faixa etária 71
Gráfico 42: Escolaridade 72
Gráfico 44: Renda mensal familiar 72
Gráfico 45: Faixa de consumo – clientes ÁGUA 73
Gráfico 46: Número de pessoas que moram na residência 73
Gráfico 47: Domicilio com caixa d'água ou cisterna 74

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Territórios de identidade 8
Tabela 2: Distribuição da amostra nos municípios, por território de identidade 10
Tabela 3: Pesquisas realizadas 14
Tabela 4: Distribuição das pesquisas por cidade 14
Tabela 5: Distribuição das pesquisas por qualificação do consumidor 15
Tabela 6: Qualidade da água fornecida, por aspectos 20
Tabela 7: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água nos últimos seis meses 25
Tabela 8: Ocorrência de aviso institucional (EMBASA) antecipado sobre a interrupção 25
Tabela 9: Ocorrência de interrupções no abastecimento de água 26
Tabela 10: Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água 26
Tabela 11: Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água 26
Tabela 12: interrupção no abastecimento de água – síntese 26
Tabela 13: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos 31
Tabela 14: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água 36
Tabela 15: Nível de utilização destes canais de atendimento, nos últimos seis meses 41
Tabela 16: Motivação para a busca do atendimento 42
Tabela 17: Assuntos a serem tratados 42
Tabela 18: Nível de resolutibilidade dos canais de atendimento 43
Tabela 19: Avaliação do atendimento telefônico e pela internet, por aspectos 44
Tabela 20: Necessidade de técnico no local 45
Tabela 21: Comparecimento do técnico no local 45
Tabela 22: Avaliação do serviço do técnico no local da chamada, por aspectos 46
Tabela 23: Nível de utilização das agências de atendimento da EMBASA, nos últimos seis meses 47
Tabela 24: Motivação para a busca do atendimento 47
Tabela 25: Assuntos a serem tratados 48
Tabela 26: Nível de resolutibilidade do atendimento na agência 48
Tabela 27: Avaliação do atendimento telefônico e pela internet, por aspectos 50
Tabela 28: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos 51
Tabela 29: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro 52
Tabela 30: Problemas encontrados no funcionamento do hidrômetro 52
Tabela 31: Valor da água consumida 53
Tabela 32: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos 54
Tabela 33: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos 57
Tabela 34: Destino do esgoto das residências 59
Tabela 35: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos 60
Tabela 36: Avaliação dos serviços prestados pela EMBASA 63
Tabela 37: Avaliação dos serviços prestados por outras empresas 65
Tabela 38: Percepção da AGERSA associada à EMBASA e/ou seus serviços 66
Tabela 39: Função da AGERSA 67
Tabela 40: Ocorrência de contato com a AGERSA para reclamações ou orientações 68
Tabela 41: Motivação para a busca do contato 69
Tabela 42: Avaliação do atendimento prestado pela AGERSA, por aspectos 70

1 APRESENTAÇÃO

Neste módulo, estão apresentados os resultados da pesquisa no TI **Agreste Baiano**, que compreende as cidades de **Acajutiba, Entre Rios, Inhambupe, Itapicuru e Jandaíra**, no âmbito da **Pesquisa de Satisfação: percepção dos usuários e titulares dos serviços de água e esgoto do estado da Bahia,** conforme contrato Nº 002/2018, firmado entre a **Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia** e a empresa **Foco Opinião e Mercado Ltda**.

Os resultados desta pesquisa serão apresentados da seguinte maneira:

- 27 relatórios específicos dos distintos TIs (territórios de identidade);
- 6 relatórios das cidades com amostra maior que 100 pesquisas;
- 1 relatório geral.

2 OBJETIVOS DA PESQUISA

2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar a satisfação dos usuários residenciais e dos dirigentes titulares dos serviços de água e esgoto do Estado da Bahia.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Avaliar, a partir da percepção dos usuários, o grau de satisfação com a concessionária responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Bahia;
- Identificar a satisfação dos usuários com a qualidade da água e seus atributos;
- Levantar a percepção sobre a regularidade no fornecimento, ações de manutenção e satisfação com serviço de fornecimento;
- Levantar a satisfação dos usuários com os procedimentos de leitura do consumo, medição e cobrança;
- Identificar o nível de conhecimento e utilização dos canais de atendimento da concessionária, bem como a satisfação com os mesmos;
- Identificar a satisfação dos usuários com os serviços de esgoto e gerar indicadores comparáveis por região, entre os serviços de saneamento básico;
- Identificar o nível de conhecimento da AGERSA – Agência Reguladora bem como de sua função;
- Levantar o nível de contato com a instituição AGERSA e satisfação com sua atuação;
- Classificar por ordem (ranking) os resultados obtidos entre os municípios e Territórios de Identidade (TI) pesquisados;
- Gerar um indicador único da satisfação do usuário que indique a percepção global no setor;
- Possibilitar o início de análise de série histórica, com a mesma metodologia.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa será realizada conforme metodologia apresentada a seguir:

3.1 UNIVERSO DA PESQUISA E PÚBLICO ALVO

O universo da pesquisa é formado por todos os clientes da concessionária EMBASA, localizados em cidades atendidas em serviços de distribuição de água e esgoto da companhia no estado da BAHIA. O público-alvo é formado por dois tipos de clientes, segmentados da seguinte forma:

- **Residencial:** O entrevistado poderá ser qualquer pessoa pertencente/moradora da unidade, maior de 18 anos, usuária do serviço a ponto de ter informações para opinar sobre sua qualidade, preferencialmente o responsável pelo domicílio ou seu cônjuge.
- **Setor público:** Dirigentes titulares dos municípios a serem pesquisados, ou a seu critério, um representante autorizado.

Além desta categoria, os clientes estão segmentados a partir da sua localização, considerando os territórios de identidade ao qual pertencem, quais sejam:

Tabela 1: Territórios de identidade

Nº / TI	Território de Identidade
Nº / 1	Agreste Baiano - Lit. Norte
Nº / 2	Bacia do Jacuípe
Nº / 3	Bacia do Paramirim
Nº / 4	Bacia do Rio Corrente
Nº / 5	Bacia do Rio Grande
Nº / 6	Baixo Sul
Nº / 7	Chapada Diamantina
Nº / 8	Costa do Descobrimento
Nº / 9	Extremo Sul
Nº / 10	Irecê
Nº / 11	Itaparica
Nº / 12	Litoral Sul
Nº / 13	Médio Rio de Contas
Nº / 14	Médio Sudoeste da Bahia
Nº / 15	Metropolitana de Salvador
Nº / 16	Piemonte da Diamantina
Nº / 17	Piemonte do Paraguaçu
Nº / 18	Piemonte Norte do Itapicuru
Nº / 19	Portal do Sertão
Nº / 20	Recôncavo
Nº / 21	Semi-árido Nordeste II
Nº / 22	Sertão do São Francisco
Nº / 23	Sertão Produtivo
Nº / 24	Sisal
Nº / 25	Vale do Jiquiriçá
Nº / 26	Vitória da Conquista
Nº / 27	Velho Chico

Fonte: AGERSA/2018

3.2 TIPO DA PESQUISA

A pesquisa é do tipo quantitativa, realizada através de entrevistas individuais, presenciais, com o público alvo da pesquisa. A coleta de dados foi realizada através de equipamentos eletrônicos do tipo tablet ou smartphone, que registra além dos dados da pesquisa, as coordenadas de GPS em todos os pontos onde há cobertura de telefonia móvel.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de pesquisa é o questionário estruturado, composto por perguntas abertas e fechadas, disponibilizado pelo AGERSA e reestruturado pela Foco Opinião e Mercado, apresentado no anexo 1 deste documento.

3.4 AMOSTRA DA PESQUISA

A amostra da pesquisa foi pré-definida pela AGERSA, totalizando 5.607 questionários aos usuários dos serviços de água e esgoto distribuídos em 126 municípios estado da Bahia, sendo 119 municípios localizados no interior do Estado e 07 municípios da Região Metropolitana de Salvador. Em cada município, foi pesquisado um mínimo de 10 domicílios mais o dirigente titular, conforme público alvo definido.

A pesquisa foi aplicada aos usuários conectados à rede de distribuição de água e também à rede coletora de esgoto (água + esgoto), da seguinte forma:

- Região Metropolitana (RMS):
  - ÁGUA: aqueles usuários cujos domicílios estão conectados apenas à rede de distribuição de água;
  - ÁGUA + ESGOTO: aqueles usuários cujos domicílios estão conectados à rede de distribuição de água e também à rede coletora de esgoto.
- Interior do Estado
  - ÁGUA: aqueles usuários cujos domicílios estão conectados à rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto.

A tabela a seguir apresenta a amostra planejada para a pesquisa.

Tabela 2: Distribuição da amostra nos municípios, por território de identidade

Nº / TI	Item	Código do Município	Território de Identidade	Município a ser pesquisado	Ligações de Água (SCI, Dez/2014)	Municípios na amostra original	Categoria	Amostra	Total Território
Nº / 1	14	2917904	Agreste Baiano - Lit. Norte	Jandaíra	1.740		2.De 1501-5000	29	149
	1	2900306		Acajutiba	5.033	X	3.De 5001-10000	27	
	13	2916500		Itapicuru	5.711		3.De 5001-10000	27	
	20	2913705		Inhambupe	7.898	X	3.De 5001-10000	27	
	10	2901503		Entre Rios	11.704	X	4.De 10001 a 50000	39	
Nº / 5	5	2908408	Bacia do Rio Grande	Catolândia	881	X	1.Até 1500	19	157
	13	2909307		São Desidério	2.816		2.De 1501-5000	19	
	9	2908804		Luís Eduardo Magalhães	20.980	X	4.De 10001 a 50000	37	
	3	2908200		Barreiras	46.791	X	4.De 10001 a 50000	82	
Nº / 2	3	2906506	Bacia do Jacuípe	Gavião	1.326	X	1.Até 1500	15	120
	2	2906857		Capela do Alto Alegre	3.922		2.De 1501-5000	26	
	1	2902609		Baixa Grande	4.808	X	2.De 1501-5000	31	
	9	2926301		Riachão do Jacuípe	11.196	X	4.De 10001 a 50000	23	
	4	2914000		Ipirá	16.099	X	4.De 10001 a 50000	25	
Nº / 3	6	2919801	Bacia do Paramirim	Macaúbas	718	X	1.Até 1500	10	34
	8	2926905		Rio do Pires	2.062		2.De 1501-5000	12	
	7	2923605		Paramirim	7.104	X	3.De 5001-10000	12	
Nº / 4	1	2930709	Bacia do Rio Corrente	Brejolândia	972		1.Até 1500	15	26
	8	2930437		Santana	6.356	X	3.De 5001-10000	11	
Nº / 6	9	2932309	Baixo Sul	Nilo Peçanha	1.370	X	1.Até 1500	11	90
	11	2932457		Presid.Tancredo Neves	4.621	X	2.De 1501-5000	32	
	7	2932101		Ituberá	6.460		3.De 5001-10000	20	
	5	2931905		Gandu	8.297	X	3.De 5001-10000	27	
Nº / 7	7	2931509	Chapada Diamantina	Ibitiara	1.164	X	1.Até 1500	16	104
	8	2931526		Iramaia	2.356		2.De 1501-5000	25	
	12	2931905		Lençóis	3.231	X	2.De 1501-5000	25	
	23	2932903		Utinga	5.189	X	3.De 5001-10000	12	
	14	2932101		Morro do Chapéu	8.111	X	3.De 5001-10000	12	
	21	2932705		Seabra	8.135	X	3.De 5001-10000	14	
Nº / 8	3	2904568	Costa do Descobrimento	Itagimirim	2.158	X	2.De 1501-5000	16	169
	5	2904587		Santa Cruz Cabrália	7.091		3.De 5001-10000	37	
	6	2904365		Eunápolis	32.528		4.De 10001 a 50000	58	
	4	2904256		Porto Seguro	33.719	X	4.De 10001 a 50000	58	
Nº / 9	6	2930501	Extremo Sul	Jucuruçu	1.091	X	1.Até 1500	12	207
	1	2929602		Alcobaça	5.998		3.De 5001-10000	33	
	9	2930758		Mucuri	8.208		3.De 5001-10000	36	
	10	2930774		Nova Viçosa	11.637		4.De 10001 a 50000	20	
	4	2930154		Itamaraju	19.037	X	4.De 10001 a 50000	34	
	12	2930907		Teixeira de Freitas	41.483	X	4.De 10001 a 50000	72	
Nº / 10	7	2928802	Irecê	Gentio do Ouro	1.301	X	1.Até 1500	12	192
	2	2928000		Barra do Mendes	3.950	X	2.De 1501-5000	26	
	9	2928950		Ibititá	6.632		3.De 5001-10000	32	
	13	2929206		João Dourado	7.303	X	3.De 5001-10000	36	
	15	2929305		Lapão	9.251	X	3.De 5001-10000	41	
	11	2929008		Irecê	25.688	X	4.De 10001 a 50000	45	
Nº / 11	2	2923050	Itaparica	Chorrochó	2.160		2.De 1501-5000	13	71
	6	2923357		Paulo Afonso	33.191	X	4.De 10001 a 50000	58	
Nº / 12	19	2925402	Litoral Sul	Maraú	1.188	X	1.Até 1500	20	247
	3	2923803		Aurelino Leal	4.150	X	2.De 1501-5000	48	
	25	2925907		Una	5.621		3.De 5001-10000	31	
	8	2924207		Coaraci	7.133	X	3.De 5001-10000	40	
	7	2924108		Canavieiras	10.376	X	4.De 10001 a 50000	20	
	10	2924504		Ilhéus	51.273	X	4.De 10001 a 50000	88	

Nº / TI	Item	Código do Município	Território de Identidade	Município a ser pesquisado	Ligações de Água (SCI, Dez/2014)	Municípios na amostra original	Categoria	Amostra	Total Território
Nº / 13	1	2906824	Médio Rio de Contas	Aiquara	993	X	1.Até 1500	18	195
	10	2907301		Itagibá	2.689		2.De 1501-5000	30	
	16	2907806		Ubatã	7.214	X	3.De 5001-10000	22	
	8	2907103		Ipiaú	16.776	X	4.De 10001 a 50000	30	
	12	2907509		Jequié	54.485	X	4.De 10001 a 50000	95	
Nº / 14	2	2903568	Médio Sudoeste da Bahia	Firmino Alves	1.446	X	1.Até 1500	12	62
	12	2903167		Potiguará	3.227	X	2.De 1501-5000	20	
	5	2903458		Itambé	6.158	X	3.De 5001-10000	30	
Nº / 15	6	2926509	Metropolitana de Salvador	Madre de Deus	7.503	X	3.De 5001-10000	47	1630
	7	2926843		Mata de São João	14.201		4.De 10001 a 50000	44	
	3	2926202		Dias d'Ávila	22.467		4.De 10001 a 50000	68	
	13	2926806		Vera Cruz	26.575	X	4.De 10001 a 50000	100	
	5	2926400		Lauro de Freitas	57.418		4.De 10001 a 50000	120	
	1	2926004		Camaçari	82.475	X	4.De 10001 a 50000	170	
	11	2926657		Salvador	621.781	X	Mas de 50.000	1081	
Nº / 16	1	2911253	Piemonte da Diamantina	Caém	628	X	1.Até 1500	12	114
	10	2911857		Várzea Nova	4.026		2.De 1501-5000	13	
	8	2911709		Serrolândia	5.960		3.De 5001-10000	24	
	2	2911303		Capim Grosso	12.872	X	4.De 10001 a 50000	23	
	3	2911402		Jacobina	24.376	X	4.De 10001 a 50000	42	
Nº / 17	5	2910701	Piemonte do Paraguaçu	Lajedinho	1.094	X	1.Até 1500	13	148
	4	2910602		Itatim	4.978		2.De 1501-5000	30	
	9	2910800		Piritiba	6.687		3.De 5001-10000	30	
	11	2910909		Ruy Barbosa	8.980	X	3.De 5001-10000	37	
	3	2900504		Itaberaba	21.914	X	4.De 10001 a 50000	38	
Nº / 18	3	2909703	Piemonte Norte do Itapicuru	Caldeirão Grande	2.942	X	2.De 1501-5000	24	110
	8	2910107		Ponto Novo	5.655		3.De 5001-10000	38	
	9	2910206		Senhor do Bonfim	27.222	X	4.De 10001 a 50000	48	
Nº / 19	4	2912301	Portal do Sertão	Antônio Cardoso	1.712	X	2.De 1501-5000	20	459
	7	2912608		Coração de Maria	3.887		2.De 1501-5000	31	
	6	2912509		Conceição do Jacuípe	6.862		3.De 5001-10000	31	
	2	2912103		Amélia Rodrigues	8.030	X	3.De 5001-10000	32	
	13	2913200		Santo Estêvão	15.341	X	4.De 10001 a 50000	27	
	8	2912707		Feira de Santana	181.247	X	Mas de 50.000	318	
Nº / 20	6	2914109	Recôncavo	Dom Macedo Costa	795	X	1.Até 1500	15	268
	7	2914208		Governador Mangabeira	3.450		2.De 1501-5000	24	
	16	2915205		Salinas da Margarida	6.593	X	3.De 5001-10000	37	
	2	2913705		Cachoeira	8.679		3.De 5001-10000	50	
	8	2914307		Maragogipe	10.118	X	4.De 10001 a 50000	38	
	13	2914901		Santo Amaro	19.274	X	4.De 10001 a 50000	44	
	12	2914653		Santo Antonio de Jesus	32.767	X	4.De 10001 a 50000	60	
Nº / 21	15	2916807	Semi-árido Nordeste II	Ribeira do Amparo	650	X	1.Até 1500	20	155
	17	2916906		Santa Brígida	3.217	X	2.De 1501-5000	49	
	10	2916302		Jeremoabo	7.449	X	3.De 5001-10000	36	
	8	2916104		Euclides da Cunha	15.208	X	4.De 10001 a 50000	50	
Nº / 22	2	2920205	Sertão do São Francisco	Canudos	3.410		2.De 1501-5000	12	27
	10	2920908		Uauá	5.578	X	3.De 5001-10000	15	
Nº / 23	5	2919009	Sertão Produtivo	Contendas do Sincorá	1.112	X	1.Até 1500	20	170
	14	2919603		Palmas de Monte Alto	3.347		2.De 1501-5000	26	
	2	2918753		Caculé	5.730	X	3.De 5001-10000	26	
	3	2918803		Caetité	10.498	X	4.De 10001 a 50000	38	
	7	2919108		Guanambi	25.132	X	4.De 10001 a 50000	60	
Nº / 24	7	2917607	Sisal	Ichu	1.770	X	2.De 1501-5000	16	247
	2	2917300		Barrocas	3.996		2.De 1501-5000	20	
	8	2917706		Itiúba	5.441	X	3.De 5001-10000	40	
	12	2918100		Quijingue	5.620	X	3.De 5001-10000	40	

Nº / TI	Item	Código do Município	Território de Identidade	Município a ser pesquisado	Ligações de Água (SCI, Dez/2014)	Municípios na amostra original	Categoria	Amostra	Total Território
	14	2918308		Santaluz	9.987	X	3.De 5001-10000	48	
	6	2917508		Conceição do Coité	20.411		4.De 10001 a 50000	36	
	16	2918407		Serrinha	26.732	X	4.De 10001 a 50000	47	
Nº / 25	10	2921807	Vale do Jiquiriçá	Lafaiete Coutinho	1.050	X	1.Até 1500	20	133
	20	2922607		Ubaíra	3.735	X	2.De 1501-5000	24	
	14	2922102		Milagres	4.124		2.De 1501-5000	28	
	13	2922052		Maracás	6.957	X	3.De 5001-10000	15	
	1	2921054		Amargosa	11.202	X	4.De 10001 a 50000	22	
	8	2921609		Jaguaquara	15.071	X	4.De 10001 a 50000	24	
Nº / 27	11	2902302	Velho Chico	Muquém de São Francisco	854	X	1.Até 1500	15	30
	6	2902054		Ibotirama	8.044	X	3.De 5001-10000	15	
Nº / 26	16	2900900	Vitória da Conquista	Mirante	927	X	1.Até 1500	22	293
	9	2900207		Condeúba	3.083	X	2.De 1501-5000	34	
	7	2923001		Cândido Sales	5.759	X	3.De 5001-10000	20	
	3	2922755		Barra do Choça	8.849	X	3.De 5001-10000	22	
	20	2901205		Poções	14.329	X	4.De 10001 a 50000	25	
	24	2901403		Vitória da Conquista	96.537	X	4.De 10001 a 50000	170	
Total									**5.607**

Fonte: AGERSA/2018

RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados desta pesquisa serão analisados através dos seguintes aspectos:

- Distribuição das pesquisas realizadas, por cidade e por tipo de consumidor;
- Qualidade da água recebida;
- Fornecimento / abastecimento;
- Atendimento telefônico e pela internet;
- Atendimento na agência;
- Mensuração do consumo de água
- Custo da água consumida;
- Trabalho em vias públicas;
- Esgoto;
- Avaliação dos serviços prestados pela EMBASA;
- Avaliação dos serviços prestados por outras empresas;
- Avaliação da AGERSA;
- Perfil dos entrevistados.

1 PESQUISAS REALIZADAS

A distribuição das pesquisas realizadas no Agreste Baiano está indicada nos itens a seguir:

Tabela 3: Pesquisas realizadas

Amostra	Pesquisas realizadas	% sobre a amostra
5607	5607	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

1.1 DISTRIBUIÇÃO DAS PESQUISAS POR TERRITÓRIOS DE IDENTIDADE

Tabela 4: Distribuição das pesquisas por cidade

Territórios de Identidade	Ocorrências	%
Agreste Baiano - Lit. Norte	149	2,7
Bacia do Jacuípe	120	2,1
Bacia do Paramirim	34	0,6
Bacia do Rio Corrente	26	0,5
Bacia do Rio Grande	157	2,8
Baixo Sul	90	1,6
Chapada Diamantina	104	1,9
Costa do Descobrimento	169	3,0
Extremo Sul	207	3,7
Irecê	192	3,4
Itaparica	71	1,3
Litoral Sul	247	4,4
Médio Rio de Contas	195	3,5
Médio Sudoeste da Bahia	62	1,1
Metropolitana de Salvador	1630	29,1
Piemonte da Diamantina	114	2,0
Piemonte do Paraguaçu	148	2,6
Piemonte Norte do Itapicuru	110	2,0
Portal do Sertão	459	8,2
Recôncavo	268	4,8
Semi-árido do Nordeste II	155	2,8
Sertão do São Francisco	27	0,5
Sertão Produtivo	170	3,0
Sisal	247	4,4
Vale do Jiquiriçá	133	2,4
Velho Chico	30	0,5
Vitória da Conquista	293	5,2
Total	**5607**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

1.2 QUALIFICAÇÃO DO CONSUMIDOR

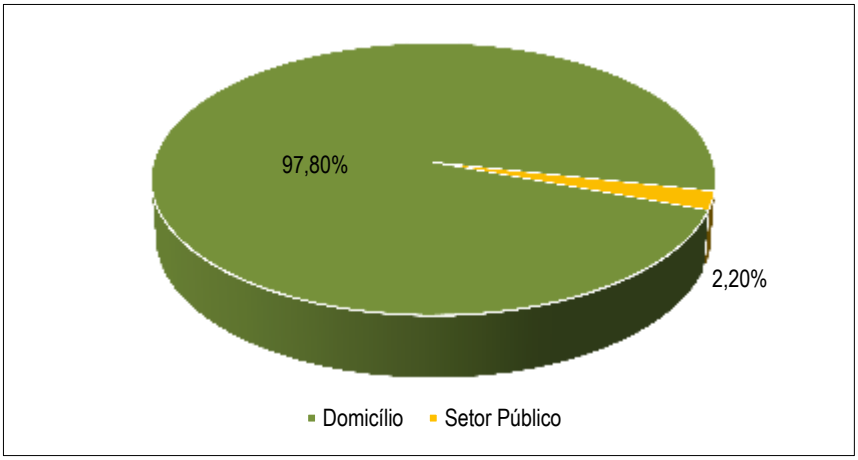
Os consumidores – clientes da concessionária EMBASA – que responderam à pesquisa em pauta estão classificados em **clientes residenciais** e **setor público**.

Tabela 5: Distribuição das pesquisas por qualificação do consumidor

Opções	Ocorrências	%
Domicílio	126	2,2%
Setor Público	5481	97,8%
Total	5607	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 1: Distribuição das pesquisas por qualificação do consumidor



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2 AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMBASA

2.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL

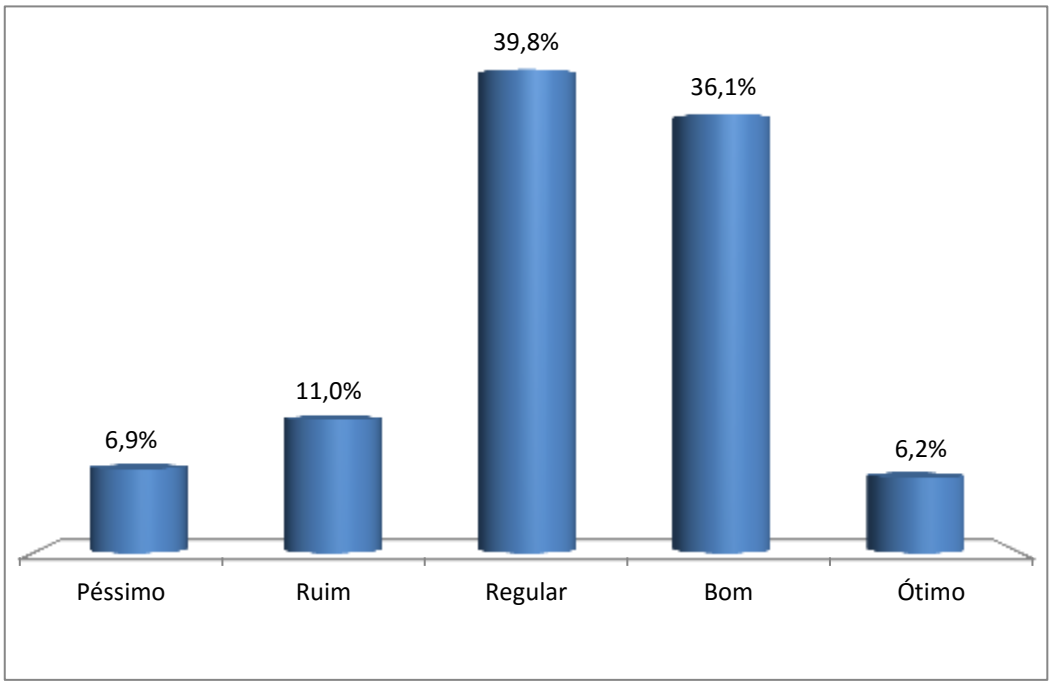
Sobre o serviço prestado pela EMBASA, levando em conta todos os aspectos considerados na pesquisa, os respondentes atribuíram a seguinte avaliação, numa escala de 1 a 5:

Tabela 6: Avaliação dos serviços prestados pela EMBASA

Opções	Ocorrências	%
Informaram avaliação	5607	100,0%
Não sabe / não lembra	0	0,0%
Total	**5007**	**100,0%**
AVALIAÇÃO	**3,24**	

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 2: Satisfação geral com os serviços prestados pela Embasa



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Região		Média	Avaliaram
Agreste Baiano - Lit. Norte	Acajutiba	2,37	27
	Entre Rios	2,77	39
	Inhambupe	3,00	27
	Itapicuru	2,89	27
	Jandaíra	2,48	29
	Total	2,70	149
Bacia do Jacuípe	Baixa Grande	2,87	31
	Capela Do Alto Alegre	3,46	26
	Gavião	3,87	15
	Ipira	3,48	25
	Riachão Do Jacuípe	3,35	23
	Total	3,34	120
Bacia do Paramirim	Macaúbas	2,80	10
	Paramirim BA	3,25	12
	Rio Do Pires	2,33	12
	Total	2,79	34
Bacia do Rio Corrente	Brejolandia	2,33	15
	Santana	3,09	11
	Total	2,65	26
Bacia do Rio Grande	Barreiras	3,39	82
	Catolândia	2,58	19
	Luís Eduardo Magalhães	3,62	37
	São Desiderio	2,95	19
	Total	3,29	157
Baixo Sul	Gandu	2,67	27
	Ituberá	3,25	20
	Nilo Peçanha	1,55	11
	Presidente Tancredo Neves	2,84	32
	Total	2,72	90
Chapada Diamantina	Ibitiara	2,81	16
	Iramaia	2,76	25
	Lençóis	2,44	25
	Morro Do Chapéu	2,92	12
	Seabra	2,86	14
	Utinga	2,92	12
	Total	2,74	104
Costa do Descobrimento	Eunápolis	3,28	58
	Itagimirim	2,94	16
	Porto Seguro	3,29	58
	Santa Cruz Cabrália	3,27	37
	Total	3,25	169
Extremo Sul	Alcobaça	3,00	33
	Itamaraju	2,47	34
	Jucuruçu	3,33	12
	Mucuri	3,75	36
	Nova Viçosa	3,50	20
	Teixeira De Freitas	2,18	72
	Total	2,83	207
Irecê	Barra Do Mendes	3,12	26
	Gentio do Ouro	3,42	12
	Ibititá	3,59	32

	Irecê	3,11	45
	Joao Dourado	3,03	36
	Lapão	3,07	41
	Total	3,19	192
Itaparica	Chorrocho	3,69	13
	Paulo Afonso	3,78	58
	Total	3,76	71
Litoral Sul	Aurelino Leal	3,52	48
	Canasvieiras	3,85	20
	Coaraci	2,60	40
	Ilhéus	3,11	88
	Maraú	3,45	20
	Una	3,16	31
	Total	3,20	247
Médio Rio de Contas	Aiquara	2,78	18
	Ipiaú	2,17	30
	Itagibá	3,53	30
	Jequié	3,88	95
	Ubatan	3,00	22
	Total	3,36	195
Médio Sudoeste da Bahia	Firmino Alves	3,08	12
	Itambé	3,90	30
	Potiguará	3,75	20
	Total	3,69	62
Metropolitana de Salvador	Camaçari	3,22	170
	Dias D'Vila	3,74	68
	Lauro De Freitas	3,45	120
	Madre de Deus	3,23	47
	Mata De São João	3,80	44
	Salvador	3,27	1081
	Vera Cruz	3,39	100
	Total	3,31	1630
Piemonte da Diamantina	Caém	3,75	12
	Capim Grosso	3,70	23
	Jacobina	2,33	42
	Serrolândia	3,54	24
	Várzea Nova	2,23	13
	Total	3,00	114
Piemonte do Paraguaçu	Itaberaba	2,66	38
	Itatim	2,80	30
	Lagedinho	3,62	13
	Piritiba	2,90	30
	Rui Barbosa	2,84	37
	Total	2,86	148
Piemonte Norte do Itapicuru	Cadeirão Grande	3,79	24
	Ponto Novo	3,76	38
	Senhor do Bonfim	3,25	48
	Total	3,55	110
Portal do Sertão	Amélia Rodrigues	3,00	32
	Antônio Cardoso	3,50	20
	Conceição Do Jacuípe	2,42	31
	Coração de Maria	2,94	31

	Feira De Santana	3,63	318
	Santo Estevão	3,44	27
	Total	3,44	459
Recôncavo	Cachoeira	3,16	50
	Dom Macedo Costa	3,80	15
	Governador Mangabeira	3,88	24
	Maragojipe	3,61	38
	Salinas Da Margarida	3,38	37
	Santo Amaro	4,11	44
	Santo Antonio De Jesus	3,53	60
	Total	3,59	268
Semi-árido do Nordeste II	Euclides da Cunha	2,06	50
	Jeremoabo	3,64	36
	Ribeira do Amparo	2,70	20
	Santa Brígida	3,33	49
	Total	2,91	155
Sertão do São Francisco	Canudos	3,67	12
	Uaua	2,87	15
	Total	3,22	27
Sertão Produtivo	Caculé	4,08	26
	Caetité	3,84	38
	Contendas do Sincorá	2,35	20
	Guanambi	3,42	60
	Palmas De Monte Alto	3,58	26
	Total	3,51	170
Sisal	Barrocas	2,70	20
	Conceição Do Coité	2,89	36
	Ichú	3,19	16
	Itiúba	3,05	40
	Quijingue	2,43	40
	Santa Luz	3,25	48
	Serrinha	2,55	47
	Total	2,85	247
Vale do Jiquiriçá	Amargosa	3,45	22
	Jaguaquara	3,75	24
	Lafayette Coutinho	3,90	20
	Maracás	3,20	15
	Milagres	3,57	28
	Ubaira	3,67	24
	Total	3,61	133
Velho Chico	Ibotirama	3,53	15
	Muquém De São Francisco	2,60	15
	Total	3,07	30
Vitória da Conquista	Barra Do Choca	3,27	22
	Cândido Sales	3,00	20
	Condeúba	3,68	34
	Mirante	2,82	22
	Poções	3,64	25
	Vitória Da Conquista	3,12	170
	Total	3,21	293
Bahia	**Total**	**3,24**	**5067**

3 QUALIDADE DA ÁGUA

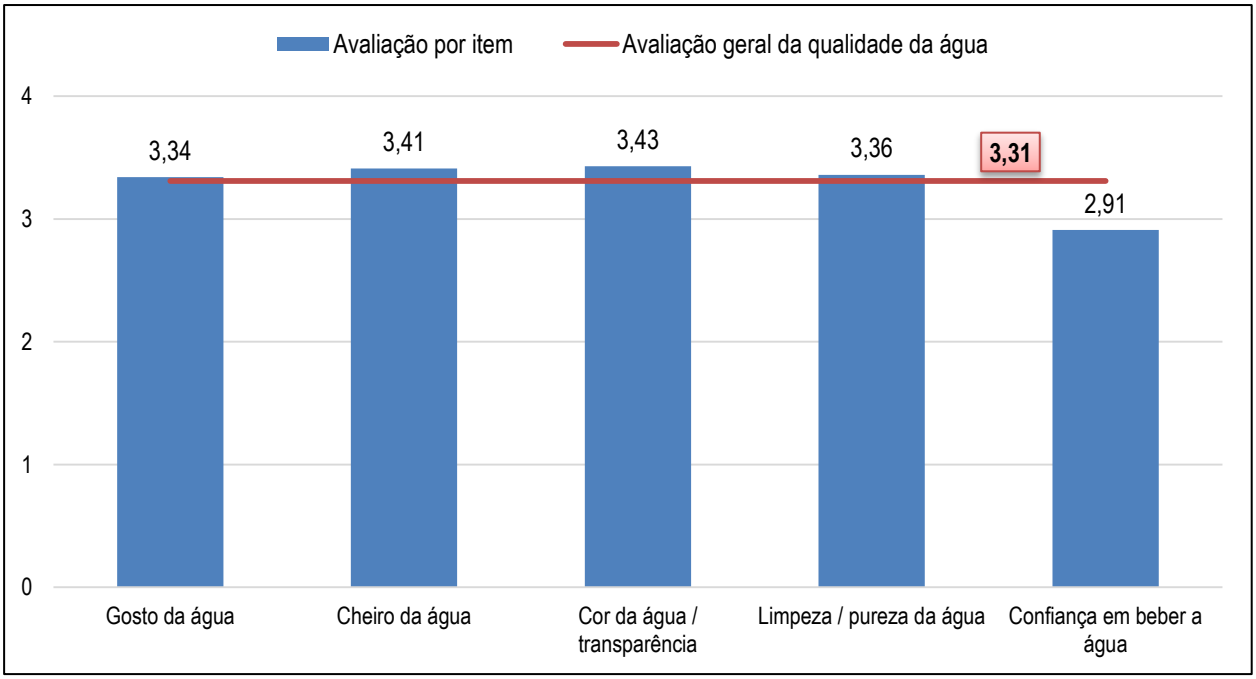
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a qualidade da água que chega em seu domicílio, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 7: Qualidade da água fornecida, por aspectos

Qualidade da água	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Gosto da água	525	590	1532	2389	571	5607	**3,34**
	9,4	10,5	27,3	42,6	10,2		
Cheiro da água	407	567	1540	2515	578	5607	**3,41**
	7,3	10,1	27,5	44,9	10,3	100,0	
Cor da água / transparência	405	616	1435	2488	663	5607	**3,43**
	7,2	11,0	25,6	44,4	11,8	100,0	
Limpeza / pureza da água	431	622	1576	2447	531	5607	**3,36**
	7,7	11,1	28,1	43,6	9,5	100,0	
Confiança em beber a água	1066	951	1421	1745	424	5607	**2,91**
	19,0	17,0	25,3	31,1	7,6	100,0	
Qualidade da água que recebe em casa	486	565	1768	2312	476	5607	**3,31**
	8,7	10,1	31,5	41,2	8,5	100,0	

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 3: Qualidade da água fornecida, por aspectos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.1 QUALIDADE DA ÁGUA, POR TERRITÓRIO DE INDENTIDADE

Tabela 8: Qualidade da água fornecida, por território de identidade

Região	Município	Gosto	Cheiro	Cor, transparência	Limpeza, pureza	Confiança em beber	Qualidade geral
Agreste Baiano - Lit. Norte	Acajutiba	3,22	3,19	2,96	3,00	2,70	2,93
	Entre Rios	2,62	2,85	2,67	2,74	2,64	2,82
	Inhambupe	3,59	3,59	3,63	3,37	3,22	3,15
	Itapicuru	2,37	2,93	2,07	2,67	2,00	2,26
	Jandaíra	3,14	3,28	3,34	3,17	2,52	2,76
	Total	**2,96**	**3,14**	**2,92**	**2,97**	**2,62**	**2,79**
Bacia do Jacuípe	Baixa Grande	3,42	3,42	3,61	3,68	3,00	3,48
	Capela Do Alto Alegre	2,96	3,27	3,54	3,38	2,50	3,12
	Gavião	3,40	3,47	3,93	3,93	3,13	3,73
	Ipira	3,44	3,40	3,60	3,64	3,04	3,44
	Riachão Do Jacuípe	3,09	3,22	3,52	3,52	2,35	3,30
	Total	**3,26**	**3,35**	**3,62**	**3,61**	**2,79**	**3,39**
Bacia do Paramirim	Macaúbas	1,60	2,60	2,60	1,80	1,30	1,90
	Paramirim BA	2,83	3,33	3,17	2,67	2,67	2,67
	Rio Do Pires	2,83	2,58	2,83	3,00	2,25	2,83
	Total	**2,47**	**2,85**	**2,88**	**2,53**	**2,12**	**2,50**
Bacia do Rio Corrente	Brejolandia	2,93	3,33	3,33	2,67	2,60	2,73
	Santana	3,09	3,64	3,45	3,36	3,09	3,18
	Total	3,00	3,46	3,38	2,96	2,81	2,92
Bacia do Rio Grande	Barreiras	3,65	3,62	3,52	3,66	3,33	3,62
	Catolândia	3,05	3,16	3,11	3,32	2,68	3,11
	Luís Eduardo Magalhães	3,62	3,59	3,62	3,59	3,43	3,54
	São Desiderio	3,37	3,37	3,32	3,47	3,00	3,37
	Total	3,54	3,53	3,47	3,58	3,24	3,51
Baixo Sul	Gandu	2,52	2,44	2,67	2,52	2,22	2,41
	Ituberá	3,05	3,10	3,20	3,15	3,20	3,15
	Nilo Peçanha	2,45	2,36	2,36	2,36	2,36	2,45
	Presidente Tancredo Neves	2,97	3,00	3,09	3,06	3,03	3,03
	Total	2,79	2,78	2,90	2,83	2,74	2,80
Chapada Diamantina	Ibitiara	3,06	3,69	3,88	3,56	2,31	3,00
	Iramaia	3,00	3,16	2,60	2,32	2,32	2,52
	Lençóis	2,76	3,36	2,64	2,60	2,00	2,16
	Morro Do Chapéu	3,17	3,17	2,83	2,92	2,58	2,92
	Seabra	3,14	3,43	3,71	3,64	3,36	3,43
	Utinga	3,33	3,00	3,25	3,25	2,33	3,17
	Total	3,03	3,31	3,06	2,93	2,41	2,75
Costa do Descobrimento	Eunápolis	2,93	2,98	3,31	3,16	2,88	3,24
	Itagimirim	2,13	2,06	2,13	2,25	1,56	1,88
	Porto Seguro	3,10	3,31	3,34	3,38	2,50	3,02
	Santa Cruz Cabrália	3,49	3,49	3,62	3,46	2,76	3,41
	Total	3,04	3,12	3,28	3,21	2,60	3,07
Extremo Sul	Alcobaça	2,39	2,64	3,21	2,94	2,00	2,79
	Itamaraju	2,68	2,79	2,82	2,82	2,50	2,74
	Jucuruçu	2,17	2,67	3,25	2,50	2,08	2,33
	Mucuri	2,36	2,44	2,86	2,50	2,31	2,50
	Nova Viçosa	1,60	1,80	2,35	2,20	1,15	1,70
	Teixeira De Freitas	2,51	2,86	2,86	2,60	2,19	2,53
	Total	2,39	2,63	2,88	2,63	2,13	2,51

Região	Município	Gosto	Cheiro	Cor, transparência	Limpeza, pureza	Confiança em beber	Qualidade geral
Irecê	Barra Do Mendes	3,23	2,81	2,58	2,96	3,00	3,04
	Gentio do Ouro	3,17	3,08	2,50	2,75	2,25	3,08
	Ibititá	3,31	3,16	3,22	3,38	3,28	3,34
	Irecê	3,44	3,11	3,29	3,47	3,18	3,36
	Joao Dourado	3,56	3,39	3,42	3,47	3,36	3,39
	Lapão	2,85	2,83	3,15	3,20	2,98	3,05
	Total	3,27	3,07	3,13	3,28	3,10	3,23
Itaparica	Chorrocho	3,62	3,77	3,38	3,46	3,69	3,85
	Paulo Afonso	4,00	3,88	3,97	3,95	3,69	3,93
	Total	3,93	3,86	3,86	3,86	3,69	3,92
Litoral Sul	Aurelino Leal	3,38	3,44	3,38	3,27	3,15	3,29
	Canasvieiras	2,95	3,15	2,95	3,05	2,90	3,00
	Coaraci	1,63	1,70	1,70	1,65	1,53	1,58
	Ilhéus	2,91	2,94	2,93	2,85	2,39	3,05
	Maraú	4,25	4,25	4,20	4,20	4,00	4,00
	Una	2,87	3,29	3,48	2,97	2,42	3,19
	Total	2,90	3,00	2,99	2,88	2,57	2,95
Médio Rio de Contas	Aiquara	2,56	2,56	2,56	2,56	2,61	2,61
	Ipiaú	3,60	3,53	3,53	3,53	3,47	3,50
	Itagibá	3,67	3,67	3,67	3,60	3,67	3,63
	Jequié	4,21	4,11	4,38	4,38	4,24	4,31
	Ubatan	2,41	2,41	2,64	2,64	2,50	2,59
	Total	3,68	3,62	3,77	3,76	3,69	3,73
Médio Sudoeste da Bahia	Firmino Alves	1,67	1,50	1,58	1,58	1,00	1,00
	Itambé	3,53	3,67	3,47	3,33	2,90	3,47
	Potiguará	2,55	2,55	2,65	2,30	1,90	1,75
	Total	2,85	2,89	2,84	2,66	2,21	2,44
Metropolitana de Salvador	Camaçari	3,78	3,67	3,68	3,59	3,23	3,61
	Dias D'Vila	4,28	4,19	4,24	4,16	3,90	4,18
	Lauro De Freitas	3,55	3,63	3,61	3,43	2,79	3,47
	Madre de Deus	2,91	3,13	3,13	3,00	2,38	3,21
	Mata De São João	4,32	3,95	4,05	3,98	4,05	4,02
	Salvador	3,52	3,61	3,65	3,53	2,73	3,50
	Vera Cruz	3,40	3,42	3,17	3,22	2,71	3,26
	Total	3,58	3,63	3,64	3,54	2,86	3,53
Piemonte da Diamantina	Caém	3,50	3,42	4,50	4,00	3,83	4,00
	Capim Grosso	2,83	2,96	3,30	3,43	2,78	3,22
	Jacobina	2,21	2,29	2,19	2,26	1,48	2,26
	Serrolândia	4,00	3,83	3,79	3,83	3,67	3,88
	Várzea Nova	2,77	2,69	2,08	2,15	2,46	2,54
	Total	2,91	2,91	2,98	3,00	2,56	3,01
Piemonte do Paraguaçu	Itaberaba	3,16	2,82	2,84	2,95	2,66	3,05
	Itatim	2,73	2,93	2,97	2,83	2,20	2,67
	Lagedinho	2,54	3,00	3,00	3,31	2,00	3,00
	Piritiba	2,87	2,97	3,40	3,37	2,70	3,23
	Rui Barbosa	2,81	2,76	2,78	2,81	2,49	2,84
	Total	2,87	2,87	2,98	3,01	2,47	2,95
Piemonte Norte do Itapicuru	Cadeirão Grande	3,54	3,67	3,75	3,67	3,25	3,63
	Ponto Novo	3,55	3,45	3,71	3,79	3,37	3,55
	Senhor do Bonfim	3,31	3,33	3,65	3,46	3,10	3,33

Região	Município	Gosto	Cheiro	Cor, transparência	Limpeza, pureza	Confiança em beber	Qualidade geral
	Total	3,45	3,45	3,69	3,62	3,23	3,47
Portal do Sertão	Amélia Rodrigues	3,72	3,84	3,84	3,78	3,78	3,84
	Antônio Cardoso	4,00	4,00	3,75	3,70	3,70	3,75
	Conceição Do Jacuípe	3,71	3,81	3,74	3,68	3,61	3,58
	Coração de Maria	3,39	3,32	3,16	3,13	3,19	3,23
	Feira De Santana	3,81	3,80	3,83	3,73	3,43	3,69
	Santo Estevão	3,70	3,93	3,67	3,67	3,41	3,59
	Total	3,77	3,79	3,77	3,68	3,46	3,66
Recôncavo	Cachoeira	3,14	3,46	3,54	3,18	2,96	3,26
	Dom Macedo Costa	3,53	3,60	3,60	3,80	3,53	3,80
	Governador Mangabeira	2,92	3,17	3,71	3,79	3,54	3,58
	Maragojipe	3,82	3,87	3,63	3,63	3,32	3,71
	Salinas Da Margarida	3,16	3,19	3,05	3,14	2,97	3,05
	Santo Amaro						
	Santo Antonio De Jesus	2,95	3,02	2,67	2,72	2,92	3,15
	Total	3,18	3,35	3,33	3,31	3,10	3,34
Semi-árido do Nordeste II	Euclides da Cunha	1,94	2,36	2,16	2,06	1,66	1,94
	Jeremoabo	3,69	3,81	3,75	3,81	3,78	3,81
	Ribeira do Amparo	3,55	3,90	3,85	3,35	3,05	3,15
	Santa Brígida	3,63	3,98	3,88	3,88	3,90	3,90
	Total	3,09	3,41	3,29	3,21	3,04	3,15
Sertão do São Francisco	Canudos	3,92	3,92	4,00	4,00	3,92	3,92
	Uaua	3,33	3,40	3,80	3,80	3,33	3,60
	Total	3,59	3,63	3,89	3,89	3,59	3,74
Sertão Produtivo	Caculé	4,08	3,77	3,81	4,04	4,04	3,96
	Caetité	3,66	3,74	3,87	3,76	3,61	3,74
	Contendas do Sincorá	3,15	3,25	3,55	2,95	2,60	2,85
	Guanambi	3,72	3,90	3,90	3,58	3,38	3,67
	Palmas De Monte Alto	3,46	3,50	3,58	3,96	2,88	3,62
	Total	3,65	3,71	3,79	3,68	3,36	3,62
Sisal	Barrocas	2,60	2,70	2,80	2,70	2,65	2,95
	Conceição Do Coité	3,56	3,67	3,94	3,83	3,28	3,58
	Ichú	3,56	3,69	3,88	3,63	3,31	3,56
	Itiúba	2,80	3,30	3,80	3,78	2,45	2,93
	Quijingue	3,63	3,63	3,50	3,25	2,55	2,93
	Santa Luz	3,06	3,75	3,92	3,98	3,02	3,35
	Serrinha	2,85	3,19	2,91	3,09	2,77	2,87
	Total	3,14	3,45	3,55	3,51	2,83	3,14
Vale do Jiquiriçá	Amargosa	3,41	3,64	3,27	3,09	2,41	3,27
	Jaguaquara	3,67	3,75	3,54	3,38	2,96	3,04
	Lafayette Coutinho	2,30	2,30	1,45	1,30	1,15	1,35
	Maracás	1,80	1,80	1,80	1,53	1,33	1,40
	Milagres	3,18	3,21	3,21	3,21	3,00	3,21
	Ubaira	3,42	3,58	3,79	3,79	3,54	3,71
	Total	3,06	3,15	2,96	2,85	2,53	2,80
Velho Chico	Ibotirama	3,07	3,47	3,27	3,00	2,87	3,20
	Muquém De São Francisco	3,53	3,40	3,67	3,40	3,33	3,47
	Total	3,30	3,43	3,47	3,20	3,10	3,33
Vitória da Conquista	Barra Do Choca	3,14	3,23	3,36	2,95	2,09	2,95
	Cândido Sales	3,00	3,00	3,25	2,60	2,35	2,95

Região	Município	Gosto	Cheiro	Cor, transparência	Limpeza, pureza	Confiança em beber	Qualidade geral
	Condeúba	3,50	3,47	3,29	3,38	2,97	3,35
	Mirante	3,00	2,82	2,45	3,00	2,59	2,82
	Poções	3,24	3,36	3,44	3,48	2,92	3,28
	Vitória Da Conquista	3,80	3,74	3,47	3,56	3,19	3,60
	Total	3,55	3,52	3,35	3,38	2,96	3,39
Bahia	**Total**	**3,34**	**3,41**	**3,43**	**3,36**	**2,91**	**3,31**

4 FORNECIMENTO / ABASTECIMENTO

4.1 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, NOS ÚLTIMOS SEIS MESES

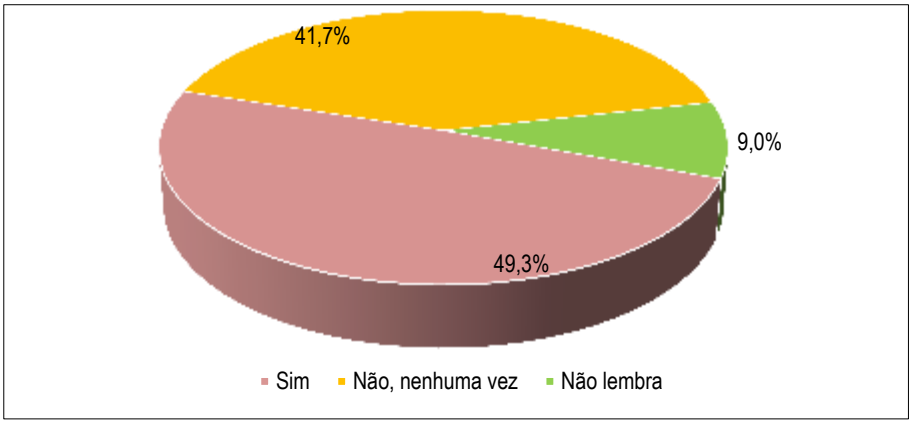
Ao serem questionados se houve interrupção do abastecimento de água nas suas casas, por qualquer outro motivo que não por atraso no pagamento, os respondentes se manifestaram conforme indicado a seguir:

Tabela 9: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água nos últimos seis meses

Cidades	Ocorrências	%
Sim	2762	49,3%
Não, nenhuma vez	2339	41,7%
Não lembra	506	9,0%
Total	5607	100%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 4: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água nos últimos seis meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.1.1 AVISO INSTITUCIONAL (EMBASA) SOBRE A INTERRUPÇÃO

Os que informaram ter havido interrupção no abastecimento de água nos últimos seis meses, se posicionaram relativamente à ocorrência de aviso institucional antecipado, pela EMBASA, da interrupção, conforme apresentado a seguir:

Tabela 10: Ocorrência de aviso institucional (EMBASA) antecipado sobre a interrupção

Cidades	Ocorrências	%	% geral
Sim	638	23,1%	11,4%
Não, nenhuma vez	1974	71,4%	35,2%
Não lembra	150	5,5%	2,7%
Total	**2762**	**100%**	**49,3%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.1.2 OCORRÊNCIA DE INTERRUPÇÕES NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Tabela 11: Ocorrência de interrupções no abastecimento de água

Número de vezes que faltou água na residência, nos últimos seis meses	
Média	15,39 vezes

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.1.3 TEMPO DE DURAÇÃO DA INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Tabela 12: Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água

Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	
Média	57,90 horas

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.1.4 DURAÇÃO TOLERÁVEL PARA A INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Tabela 13: Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água

Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	
Média	23,71 horas

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.1.5 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA – SÍNTESE

Tabela 14: interrupção no abastecimento de água – síntese

Ocorrência de interrupção no abastecimento de água nos últimos seis meses	**49,3%**
Ocorrência de aviso institucional (EMBASA) antecipado sobre a interrupção	**11,4%**
Número de vezes que faltou água na residência, nos últimos seis meses	**15,39 vezes**
Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	**57,90 horas**
Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	**23,71 horas**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.2 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, POR TERRITÓRIO DE IDENTIDADE

Tabela 15: Qualidade da água fornecida, por território de identidade

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Média de vezes em que faltou água	Tempo de paralisação	Tempo tolerado de paralisação
Agreste Baiano - Lit. Norte	Acajutiba	92,6%	16,0%	22,95	57,28	13,60
	Entre Rios	56,4%	4,5%	4,00	51,27	32,73
	Inhambupe	85,2%	13,0%	8,91	44,13	7,91
	Itapicuru	92,6%	0,0%	2,33	61,44	27,92
	Jandaíra	75,9%	18,2%	18,05	70,59	17,36
	Total	**78,5%**	**10,3%**	**14,79**	**56,96**	**19,85**
Bacia do Jacuípe	Baixa Grande	64,5%	10,0%	88,93	278,27	82,80
	Capela Do Alto Alegre	92,3%	4,2%	55,71	57,60	42,00
	Gavião	73,3%	9,1%	46,00	26,70	26,18
	Ipira	60,0%	33,3%	40,83	45,33	43,71
	Riachão Do Jacuípe	39,1%	55,6%	5,00	21,56	6,89
	Total	65,8%	17,7%	61,47	98,33	46,49
Bacia do Paramirim	Macaúbas	50,0%	20,0%	3,00	38,40	24,00
	Paramirim	16,7%	0,0%	26,50	24,00	12,00
	Rio Do Pires	75,0%	11,1%	24,22	116,56	20,22
	Total	47,1%	12,5%	20,00	80,56	20,38
Bacia do Rio Corrente	Brejolandia	73,3%	0,0%	42,91	74,09	16,64
	Santana	27,3%	0,0%	3,67	10,00	2,67
	Total	53,8%	0,0%	34,50	60,36	13,64
Bacia do Rio Grande	Barreiras	52,4%	11,6%	2,92	15,93	7,51
	Catolândia	100,0%	15,8%	1,67	22,16	3,53
	Luís Eduardo Magalhães	64,9%	8,3%	4,08	24,21	17,00
	São Desiderio	94,7%	38,9%	1,00	53,44	6,83
	Total	66,2%	16,3%	3,24	25,47	8,86
Baixo Sul	Gandu	70,4%	0,0%	10,00	13,21	23,58
	Ituberá	60,0%	0,0%	14,08	34,25	24,00
	Nilo Peçanha	81,8%	11,1%	2,67	49,00	29,33
	Pres. Tancredo Neves	53,1%	23,5%	6,06	35,71	25,41
	Total	63,3%	8,8%	8,47	30,00	25,12
Chapada Diamantina	Ibitiara	87,5%	0,0%	34,75	123,43	51,93
	Iramaia	64,0%	6,3%	6,79	83,81	21,94
	Lençóis	48,0%	41,7%	48,30	12,58	8,25
	Morro Do Chapéu	0,0%	-	-	-	-
	Seabra	78,6%	18,2%	55,75	308,73	43,64
	Utinga	8,3%	0,0%	1,00	30,00	1,00
	Total	51,9%	14,8%	32,04	123,07	30,70
Costa do Descobrimento	Eunápolis	36,2%	28,6%	3,00	18,48	14,81
	Itagimirim	6,3%	0,0%	2,00	48,00	24,00
	Porto Seguro	13,8%	25,0%	11,33	19,88	9,63
	Santa Cruz Cabrália	43,2%	0,0%	3,00	37,06	11,38
	Total	27,2%	17,4%	3,92	25,83	12,91
Extremo Sul	Alcobaça	30,3%	0,0%	26,50	97,70	12,60
	Itamaraju	35,3%	41,7%	4,33	20,67	31,33
	Jucuruçu	8,3%	0,0%	-	48,00	1,00
	Mucuri	2,8%	0,0%	2,00	1,00	1,00
	Nova Viçosa	95,0%	0,0%	12,43	39,16	22,74
	Teixeira De Freitas	59,7%	14,0%	3,75	41,63	20,19

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Média de vezes em que faltou água	Tempo de paralisação	Tempo tolerado de paralisação
	Total	41,5%	12,8%	8,27	44,28	20,99
Irecê	Barra Do Mendes	23,1%	83,3%	-	28,80	28,00
	Gentio do Ouro	58,3%	57,1%	1,50	41,14	27,43
	Ibititá	15,6%	80,0%	2,33	28,80	29,40
	Irecê	86,7%	51,3%	5,38	65,85	28,92
	Joao Dourado	58,3%	71,4%	7,33	71,10	41,71
	Lapão	26,8%	27,3%	5,64	37,09	26,36
	Total	46,4%	57,3%	5,84	57,33	31,47
Itaparica	Chorrocho	23,1%	0,0%	13,67	48,00	11,33
	Paulo Afonso	19,0%	0,0%	4,45	32,55	18,09
	Total	19,7%	0,0%	6,43	35,86	16,64
Litoral Sul	Aurelino Leal	16,7%	25,0%	8,83	30,00	24,00
	Canasvieiras	15,0%	33,3%	3,33	32,00	24,00
	Coaraci	2,5%	100,0%	1,00	48,00	24,00
	Ilhéus	6,8%	83,3%	1,50	16,33	12,67
	Maraú	5,0%	100,0%	14,00	48,00	24,00
	Una	16,1%	0,0%	3,00	48,00	19,40
	Total	9,7%	41,7%	5,29	32,08	20,21
Médio Rio de Contas	Aiquara	0,0%	-	-	-	-
	Ipiaú	16,7%	20,0%	3,60	28,80	24,00
	Itagibá	33,3%	60,0%	7,30	40,00	24,00
	Jequié	8,4%	100,0%	1,33	18,25	18,25
	Ubatan	27,3%	50,0%	4,50	24,00	24,00
	Total	14,9%	62,1%	5,08	28,76	22,41
Médio Sudoeste da Bahia	Firmino Alves	91,7%	18,2%	11,36	48,00	26,18
	Itambé	40,0%	0,0%	100,00	27,58	14,33
	Potiguará	5,0%	100,0%	3,00	48,00	24,00
	Total	38,7%	12,5%	17,54	37,79	20,17
Metropolitana de Salvador	Camaçari	28,8%	18,4%	3,10	3,57	1,67
	Dias D'Vila	57,4%	5,1%	19,85	21,66	13,46
	Lauro De Freitas	60,0%	20,8%	7,43	44,92	14,39
	Madre de Deus	87,2%	9,8%	36,21	65,36	33,95
	Mata De São João	13,6%	33,3%	11,50	54,33	14,00
	Salvador	63,4%	33,6%	8,24	34,12	16,18
	Vera Cruz	73,0%	16,4%	18,39	52,39	26,86
	Total	59,2%	28,4%	10,69	35,67	16,71
Piemonte da Diamantina	Caém	50,0%	16,7%	3,00	60,00	25,00
	Capim Grosso	34,8%	37,5%	7,20	36,00	39,00
	Jacobina	69,0%	0,0%	31,48	91,03	24,93
	Serrolândia	79,2%	21,1%	67,25	56,47	42,95
	Várzea Nova	69,2%	22,2%	10,67	3,50	1,56
	Total	62,3%	14,1%	30,65	62,88	28,38
Piemonte do Paraguaçu	Itaberaba	81,6%	38,7%	6,17	60,00	27,10
	Itatim	86,7%	3,8%	18,00	20,50	9,23
	Lagedinho	53,8%	42,9%	11,33	333,14	48,00
	Piritiba	23,3%	42,9%	15,43	66,86	27,86
	Rui Barbosa	81,1%	16,7%	9,50	318,20	63,87
	Total	68,2%	23,8%	10,03	146,79	34,92
Piemonte Norte do Itapicuru	Cadeirão Grande	62,5%	0,0%	37,00	35,20	33,60
	Ponto Novo	81,6%	22,6%	31,24	34,76	29,42

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Média de vezes em que faltou água	Tempo de paralisação	Tempo tolerado de paralisação
	Senhor do Bonfim	83,3%	12,5%	39,20	54,05	36,77
	Total	78,2%	14,0%	36,08	43,65	33,53
Portal do Sertão	Amélia Rodrigues	0,0%	-	-	-	-
	Antônio Cardoso	90,0%	0,0%	-	49,83	21,78
	Conceição Do Jacuípe	93,5%	10,3%	-	128,28	24,83
	Coração de Maria	3,2%	0,0%	-	24,00	1,00
	Feira De Santana	33,3%	36,8%	7,14	26,67	10,58
	Santo Estevão	40,7%	9,1%	6,00	38,18	11,64
	Total	35,9%	26,1%	7,08	47,81	14,32
Recôncavo	Cachoeira	18,0%	22,2%	4,67	32,56	21,44
	Dom Macedo Costa	80,0%	16,7%	11,25	2,42	1,17
	Governador Mangabeira	37,5%	11,1%	11,56	1,89	1,22
	Maragojipe	36,8%	64,3%	2,93	1,21	1,14
	Salinas Da Margarida	59,5%	9,1%	37,14	1,44	,95
	Santo Amaro	29,5%	15,4%	-	-	-
	Santo Antonio De Jesus	10,0%	16,7%	7,17	9,00	5,50
	Total	31,7%	22,4%	16,42	5,59	3,54
Semi-árido do Nordeste II	Euclides da Cunha	66,0%	3,0%	6,11	83,03	42,91
	Jeremoabo	30,6%	0,0%	17,00	48,36	15,73
	Ribeira do Amparo	85,0%	11,8%	16,38	38,82	6,82
	Santa Brígida	49,0%	16,7%	63,33	109,21	21,00
	Total	54,8%	8,2%	34,61	77,09	25,99
Sertão do São Francisco	Canudos	33,3%	25,0%	6,50	53,50	12,00
	Uaua	93,3%	0,0%	49,00	95,43	21,43
	Total	66,7%	5,6%	40,50	86,11	19,33
Sertão Produtivo	Caculé	61,5%	18,8%	9,50	51,00	40,50
	Caetité	84,2%	96,9%	7,00	29,84	30,28
	Contendas do Sincorá	60,0%	16,7%	5,08	34,33	11,67
	Guanambi	78,3%	2,1%	-	42,89	41,87
	Palmas De Monte Alto	34,6%	22,2%	2,17	88,00	26,33
	Total	68,2%	33,6%	4,86	43,03	34,16
Sisal	Barrocas	65,0%	30,8%	4,91	185,54	48,00
	Conceição Do Coité	55,6%	0,0%	27,63	361,40	102,90
	Ichú	31,3%	0,0%	1,50	580,80	167,20
	Itiúba	30,0%	0,0%	7,08	448,33	269,33
	Quijingue	70,0%	3,6%	59,54	9,11	1,11
	Santa Luz	35,4%	11,8%	6,50	485,41	118,47
	Serrinha	40,4%	5,3%	3,25	347,26	72,47
	Total	46,2%	7,0%	24,21	289,73	89,23
Vale do Jiquiriçá	Amargosa	36,4%	0,0%	6,00	38,25	30,00
	Jaguaquara	62,5%	20,0%	4,87	48,00	25,60
	Lafayette Coutinho	35,0%	0,0%	1,33	48,00	27,43
	Maracás	100,0%	0,0%	8,47	52,80	24,00
	Milagres	89,3%	8,0%	8,72	8,32	3,36
	Ubaira	25,0%	50,0%	8,67	3,67	1,17
	Total	57,1%	10,5%	7,06	31,37	16,67
Velho Chico	Ibotirama	33,3%	60,0%	4,20	21,00	3,60
	Muquém De São Francisco	73,3%	45,5%	24,50	56,09	6,00
	Total	53,3%	50,0%	17,73	45,13	5,25
Vitória da	Barra Do Choca	36,4%	37,5%	2,00	38,75	21,00

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Média de vezes em que faltou água	Tempo de paralisação	Tempo tolerado de paralisação
Conquista	Cândido Sales	95,0%	0,0%	15,20	44,83	18,84
	Condeúba	5,9%	0,0%	2,00	36,00	24,00
	Mirante	40,9%	11,1%	-	119,67	37,33
	Poções	0,0%	-	-	-	-
	Vitória Da Conquista	42,9%	30,1%	14,76	25,25	24,03
	Total	37,9%	23,4%	12,59	37,35	24,00
Bahia	**Total**	**49,3%**	**23,1%**	**15,39 vezes**	**57,90h**	**23,71h**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.3 GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À FALTA DE ÁGUA PROGRAMADA

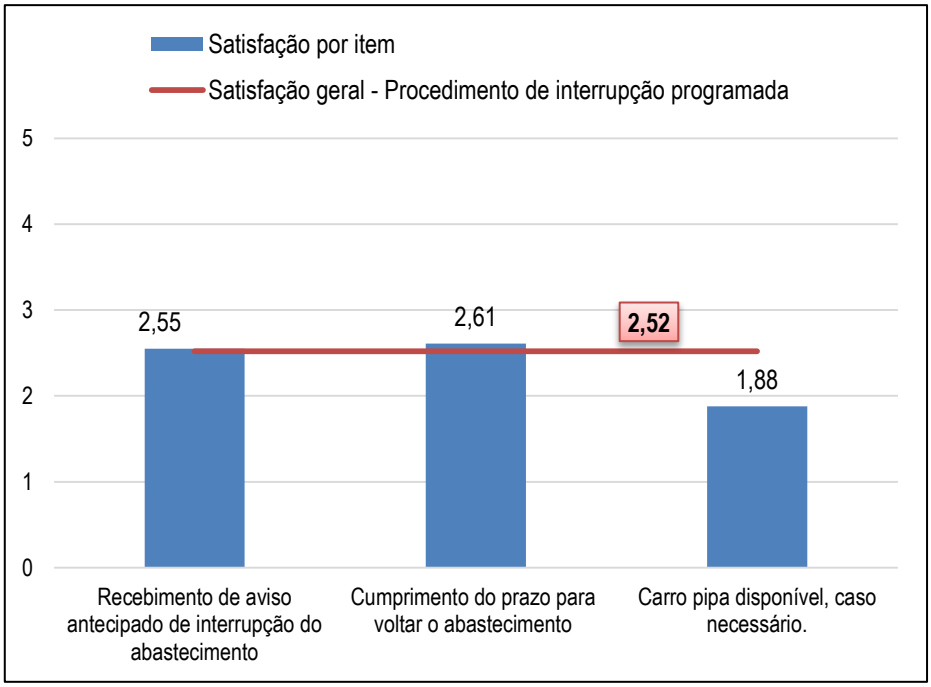
Os respondentes da pesquisa foram convidados a manifestarem o seu grau de satisfação em relação a alguns aspectos relacionados à falta de água programada – isto é, aquela interrupção de água que a própria empresa faz para realizar algum serviço de manutenção ou de emergência – ao que se manifestaram conforme indicado a seguir:

Tabela 16: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	785	528	676	521	188	2698	**2,55**
	29,1	19,6	25,1	19,3	7,0		
Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	629	619	822	531	140	2741	**2,61**
	22,9	22,6	30,0	19,4	5,1		
Carro pipa disponível, caso necessário.	1314	622	380	208	72	2596	**1,88**
	50,6	24,0	14,6	8,0	2,8		
Satisfação geral com o procedimento de interrupção programada	647	667	864	482	84	2744	**2,52**
	23,6	24,3	31,5	17,6	3,1		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 5: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.4 GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À FALTA DE ÁGUA PROGRAMADA, POR TERRITÓRIO DE IDENTIDADE

Tabela 17: Qualidade da água fornecida, por território de identidade

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	Carro pipa disponível, caso necessário.	Satisfação geral com o procedimento de interrupção programada
Agreste Baiano - Lit. Norte	Acajutiba	92,6%	16,0%	1,64	1,92	1,71	**1,92**
	Entre Rios	56,4%	4,5%	2,14	2,86	2,00	**2,73**
	Inhambupe	85,2%	13,0%	2,29	2,09	2,40	**1,91**
	Itapicuru	92,6%	0,0%	1,24	2,72	1,00	**2,12**
	Jandaíra	75,9%	18,2%	1,62	1,82	1,53	**1,90**
	Total	**78,5%**	**10,3%**	1,69	2,28	1,57	**2,11**
Bacia do Jacuípe	Baixa Grande	64,5%	10,0%	2,10	1,95	1,75	**1,95**
	Capela Do Alto Alegre	92,3%	4,2%	1,63	1,63	1,63	**1,63**
	Gavião	73,3%	9,1%	2,64	2,45	2,36	**2,45**
	Ipira	60,0%	33,3%	2,33	2,33	1,93	**2,27**
	Riachão Do Jacuípe	39,1%	55,6%	3,00	3,22	1,50	**3,11**
	Total	65,8%	17,7%	2,17	2,14	1,83	**2,11**
Bacia do Paramirim	Macaúbas	50,0%	20,0%	2,00	1,80	3,60	**2,40**
	Paramirim	16,7%	0,0%	1,00	2,50	1,00	**1,50**
	Rio Do Pires	75,0%	11,1%	1,44	1,78	1,56	**1,44**
	Total	47,1%	12,5%	1,56	1,88	2,13	**1,75**
Bacia do Rio Corrente	Brejolandia	73,3%	0,0%	1,00	1,55	1,36	**1,27**
	Santana	27,3%	0,0%	2,00	3,00	1,67	**2,67**
	Total	53,8%	0,0%	1,21	1,86	1,43	**1,57**
Bacia do Rio Grande	Barreiras	52,4%	11,6%	2,29	2,37	1,49	**2,60**
	Catolândia	100,0%	15,8%	1,74	1,74	1,47	**2,11**
	Luís Eduardo Magalhães	64,9%	8,3%	1,79	2,00	1,00	**2,13**
	São Desiderio	94,7%	38,9%	2,17	2,33	1,44	**2,28**
	Total	66,2%	16,3%	2,05	2,16	1,37	**2,34**
Baixo Sul	Gandu	70,4%	0,0%	2,37	2,37	1,11	**1,89**
	Ituberá	60,0%	0,0%	2,83	2,58	1,75	**2,64**
	Nilo Peçanha	81,8%	11,1%	2,11	2,00	1,00	**2,22**
	Pres. Tancredo Neves	53,1%	23,5%	2,76	2,81	2,06	**2,76**
	Total	63,3%	8,8%	2,54	2,48	1,52	**2,36**
Chapada Diamantina	Ibitiara	87,5%	0,0%	1,71	2,36	1,33	**2,43**
	Iramaia	64,0%	6,3%	1,69	1,81	1,40	**1,75**
	Lençóis	48,0%	41,7%	1,83	2,17	2,00	**2,17**
	Morro Do Chapéu	0,0%	-	-	-	-	-
	Seabra	78,6%	18,2%	3,09	3,27	3,36	**3,27**
	Utinga	8,3%	0,0%	3,00	-	3,00	**3,00**
	Total	51,9%	14,8%	2,04	2,34	2,23	**2,35**
Costa do Descobrimento	Eunápolis	36,2%	28,6%	2,81	3,00	1,60	**3,00**
	Itagimirim	6,3%	0,0%	1,00	1,00	1,00	**1,00**
	Porto Seguro	13,8%	25,0%	2,50	2,50	1,00	**2,00**
	Santa Cruz Cabrália	43,2%	0,0%	1,38	1,60	1,31	**1,81**
	Total	27,2%	17,4%	2,19	2,39	1,41	**2,40**
Extremo Sul	Alcobaça	30,3%	0,0%	2,30	2,30	1,00	**2,30**
	Itamaraju	35,3%	41,7%	2,17	2,42	1,67	**2,50**
	Jucuruçu	8,3%	0,0%	4,00	4,00	1,00	**4,00**
	Mucuri	2,8%	0,0%	4,00	4,00	1,00	**4,00**

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	Carro pipa disponível, caso necessário.	Satisfação geral com o procedimento de interrupção programada
	Nova Viçosa	95,0%	0,0%	1,16	1,32	1,00	**1,16**
	Teixeira De Freitas	59,7%	14,0%	2,09	2,19	1,44	**2,05**
	Total	41,5%	12,8%	1,97	2,08	1,31	**1,99**
Irecê	Barra Do Mendes	23,1%	83,3%	3,50	3,00	3,00	**3,17**
	Gentio do Ouro	58,3%	57,1%	3,14	2,57	2,71	**3,33**
	Ibititá	15,6%	80,0%	4,20	4,00	3,40	**3,80**
	Irecê	86,7%	51,3%	2,72	2,92	1,72	**2,49**
	Joao Dourado	58,3%	71,4%	2,81	2,86	1,29	**2,71**
	Lapão	26,8%	27,3%	3,36	2,82	1,82	**2,73**
	Total	46,4%	57,3%	2,99	2,93	1,89	**2,75**
Itaparica	Chorrocho	23,1%	0,0%	2,00	2,00	1,00	**2,00**
	Paulo Afonso	19,0%	0,0%	1,64	2,00	1,27	**2,18**
	Total	19,7%	0,0%	1,71	2,00	1,21	**2,14**
Litoral Sul	Aurelino Leal	16,7%	25,0%	3,00	2,86	2,13	**2,75**
	Canasvieiras	15,0%	33,3%	3,67	3,67	3,67	**3,67**
	Coaraci	2,5%	100,0%	3,00	3,00	3,00	**3,00**
	Ilhéus	6,8%	83,3%	3,67	3,67	2,33	**2,67**
	Maraú	5,0%	100,0%	3,00	3,00	3,00	**3,00**
	Una	16,1%	0,0%	1,80	2,60	1,00	**1,40**
	Total	9,7%	41,7%	3,00	3,13	2,21	**2,58**
Médio Rio de Contas	Aiquara	0,0%	-	-	-	-	-
	Ipiaú	16,7%	20,0%	3,40	3,40	2,40	**3,20**
	Itagibá	33,3%	60,0%	3,60	3,40	2,50	**3,30**
	Jequié	8,4%	100,0%	5,00	4,75	2,00	**4,38**
	Ubatan	27,3%	50,0%	2,67	2,83	2,00	**3,00**
	Total	14,9%	62,1%	3,76	3,66	2,24	**3,54**
Médio Sudoeste da Bahia	Firmino Alves	91,7%	18,2%	1,91	1,64	1,36	**1,27**
	Itambé	40,0%	0,0%	2,25	2,75	2,17	**2,33**
	Potiguará	5,0%	100,0%	3,00	3,00	1,00	**3,00**
	Total	38,7%	12,5%	2,13	2,25	1,75	**1,88**
Metropolitana de Salvador	Camaçari	28,8%	18,4%	2,18	2,38	1,71	**2,20**
	Dias D'Vila	57,4%	5,1%	2,95	3,18	2,62	**3,15**
	Lauro De Freitas	60,0%	20,8%	2,92	2,77	1,93	**2,67**
	Madre de Deus	87,2%	9,8%	2,63	2,85	2,46	**2,78**
	Mata De São João	13,6%	33,3%	1,33	1,33	1,33	**1,33**
	Salvador	63,4%	33,6%	3,07	3,00	2,05	**2,90**
	Vera Cruz	73,0%	16,4%	3,01	2,86	1,72	**2,78**
	Total	59,2%	28,4%	2,98	2,93	2,04	**2,84**
Piemonte da Diamantina	Caém	50,0%	16,7%	1,50	2,17	1,33	**2,00**
	Capim Grosso	34,8%	37,5%	3,38	3,13	2,50	**3,13**
	Jacobina	69,0%	0,0%	1,24	1,69	1,48	**1,41**
	Serrolândia	79,2%	21,1%	2,11	2,16	1,84	**2,05**
	Várzea Nova	69,2%	22,2%	1,67	1,67	1,00	**1,67**
	Total	62,3%	14,1%	1,79	2,01	1,62	**1,86**
Piemonte do Paraguaçu	Itaberaba	81,6%	38,7%	2,16	2,42	1,97	**2,61**
	Itatim	86,7%	3,8%	1,42	1,73	1,04	**1,65**
	Lagedinho	53,8%	42,9%	2,43	3,14	2,14	**2,29**
	Piritiba	23,3%	42,9%	2,43	3,00	1,57	**2,43**
	Rui Barbosa	81,1%	16,7%	1,70	2,07	1,53	**1,87**

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	Carro pipa disponível, caso necessário.	Satisfação geral com o procedimento de interrupção programada
	Total	68,2%	23,8%	1,87	2,23	1,59	**2,11**
Piemonte Norte do Itapicuru	Cadeirão Grande	62,5%	0,0%	2,33	2,27	1,80	**2,33**
	Ponto Novo	81,6%	22,6%	2,58	2,68	1,87	**2,48**
	Senhor do Bonfim	83,3%	12,5%	2,28	2,25	1,83	**2,18**
	Total	78,2%	14,0%	2,40	2,41	1,84	**2,31**
Portal do Sertão	Amélia Rodrigues	0,0%	-	-	-	-	-
	Antônio Cardoso	90,0%	0,0%	3,22	3,11	2,06	**3,00**
	Conceição Do Jacuípe	93,5%	10,3%	2,10	2,03	1,83	**1,86**
	Coração de Maria	3,2%	0,0%	1,00	2,00	1,00	**2,00**
	Feira De Santana	33,3%	36,8%	3,11	3,15	2,11	**3,08**
	Santo Estevão	40,7%	9,1%	3,18	3,09	2,30	**3,00**
	Total	35,9%	26,1%	2,94	2,94	2,06	**2,85**
Recôncavo	Cachoeira	18,0%	22,2%	2,00	2,56	1,11	**2,33**
	Dom Macedo Costa	80,0%	16,7%	2,08	1,92	1,50	**2,08**
	Governador Mangabeira	37,5%	11,1%	2,78	2,78	2,33	**3,33**
	Maragojipe	36,8%	64,3%	3,14	3,14	2,29	**3,21**
	Salinas Da Margarida	59,5%	9,1%	1,91	1,91	1,77	**1,95**
	Santo Amaro	29,5%	15,4%				
	Santo Antonio De Jesus	10,0%	16,7%	3,17	3,17	3,33	**2,67**
	Total	31,7%	22,4%	2,44	2,46	1,99	**2,51**
Semi-árido do Nordeste II	Euclides da Cunha	66,0%	3,0%	2,00	2,06	1,18	**1,78**
	Jeremoabo	30,6%	0,0%	1,73	1,82	1,09	**2,27**
	Ribeira do Amparo	85,0%	11,8%	2,88	2,33	2,17	**2,35**
	Santa Brígida	49,0%	16,7%	1,25	1,25	1,25	**1,33**
	Total	54,8%	8,2%	1,82	1,84	1,27	**1,83**
Sertão do São Francisco	Canudos	33,3%	25,0%	1,75	1,25	1,00	**1,25**
	Uaua	93,3%	0,0%	1,00	1,00	1,00	**1,00**
	Total	66,7%	5,6%	1,17	1,06	1,00	**1,06**
Sertão Produtivo	Caculé	61,5%	18,8%	3,00	3,38	2,44	**3,31**
	Caetité	84,2%	96,9%	3,16	3,29	3,29	**3,50**
	Contendas do Sincorá	60,0%	16,7%	1,42	2,00	2,25	**1,83**
	Guanambi	78,3%	2,1%	2,13	2,84	1,86	**2,38**
	Palmas De Monte Alto	34,6%	22,2%	2,11	3,00	1,22	**2,44**
	Total	68,2%	33,6%	2,46	2,96	2,46	**2,77**
Sisal	Barrocas	65,0%	30,8%	1,69	1,85	1,92	**2,15**
	Conceição Do Coité	55,6%	0,0%	1,55	1,50	1,25	**1,85**
	Ichú	31,3%	0,0%	2,40	2,40	2,40	**2,40**
	Itiúba	30,0%	0,0%	2,83	2,67	1,50	**2,58**
	Quijingue	70,0%	3,6%	2,00	2,29	2,00	**2,39**
	Santa Luz	35,4%	11,8%	2,29	2,24	1,50	**2,24**
	Serrinha	40,4%	5,3%	1,89	1,74	1,58	**1,74**
	Total	46,2%	7,0%	2,02	2,04	1,59	**2,16**
Vale do Jiquiriçá	Amargosa	36,4%	0,0%	2,25	2,38	1,13	**2,50**
	Jaguaquara	62,5%	20,0%	3,13	3,07	2,80	**2,80**
	Lafayette Coutinho	35,0%	0,0%	2,86	2,57	2,00	**2,29**
	Maracás	100,0%	0,0%	3,07	2,80	2,33	**2,27**
	Milagres	89,3%	8,0%	2,20	2,00	1,76	**2,00**
	Ubaira	25,0%	50,0%	2,50	1,80	2,17	**2,33**
	Total	57,1%	10,5%	2,64	2,45	2,07	**2,32**

Região	Município	Faltou água nos últimos seis meses	Foi informado antecipada-mente	Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	Carro pipa disponível, caso necessário.	Satisfação geral com o procedimento de interrupção programada
Velho Chico	Ibotirama	33,3%	60,0%	2,20	3,40	2,20	**3,00**
	Muquém De São Francisco	73,3%	45,5%	2,36	2,73	1,27	**2,45**
	Total	53,3%	50,0%	2,31	2,94	1,56	**2,63**
Vitória da Conquista	Barra Do Choca	36,4%	37,5%	2,38	3,13	1,63	**2,63**
	Cândido Sales	95,0%	0,0%	2,16	2,21	1,58	**1,95**
	Condeúba	5,9%	0,0%	3,00	3,00	1,00	**2,50**
	Mirante	40,9%	11,1%	1,56	1,56	1,33	**1,56**
	Poções	0,0%	-	-	-	-	-
	Vitória Da Conquista	42,9%	30,1%	3,42	3,33	2,83	**3,16**
	Total	37,9%	23,4%	2,97	2,97	2,37	**2,77**
Bahia	**Total**	**49,3%**	**23,1%**	**2,55**	**2,61**	**1,88**	**2,52**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.5 AVALIAÇÃO DO FORNECIMENTO / ABASTECIMENTO DE ÁGUA

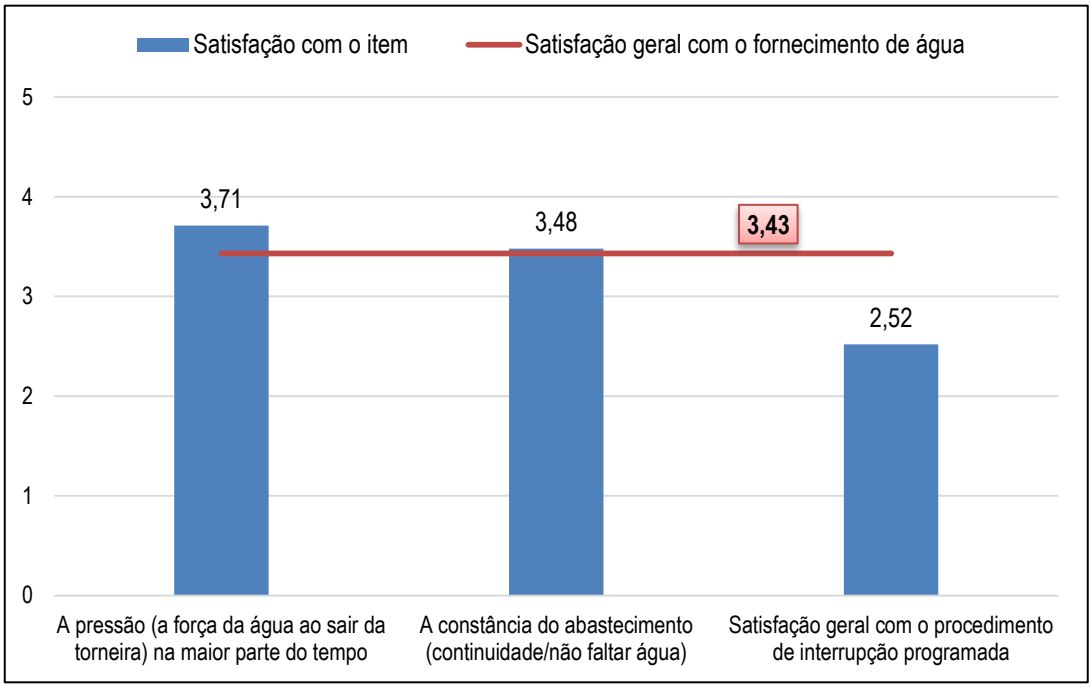
Os respondentes da pesquisa foram convidados ainda a avaliar outros aspectos relacionados ao fornecimento / abastecimento de água:

Tabela 18: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	278	381	1077	2785	1044	5565	**3,71**
	5,0	6,8	19,4	50,0	18,8		
A constância do abastecimento (continuidade/não faltar água)	380	528	1393	2548	703	5552	**3,48**
	6,8	9,5	25,1	45,9	12,7		
Avaliação do serviço de abastecimento/fornecimento de água	393	482	1593	2498	592	5558	**3,43**
	7,1	8,7	28,7	44,9	10,7		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 6: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.6 AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, POR TERRITÓRIO DE IDENTIDADE

Tabela 19: Qualidade da água fornecida, por território de identidade

Região	Município	A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	A constância do abastecimento (continuidade/não faltar água)	Avaliação do serviço de abastecimento/fornecimento de água
Agreste Baiano - Lit. Norte	Acajutiba	2,59	2,07	2,19
	Entre Rios	3,03	3,05	3,13
	Inhambupe	3,41	2,33	2,41
	Itapicuru	3,85	3,52	2,85
	Jandaíra	3,24	2,79	2,50
	Total	3,21	2,78	2,66
Bacia do Jacuípe	Baixa Grande	3,74	3,00	3,00
	Capela Do Alto Alegre	3,77	2,92	3,04
	Gavião	4,00	3,73	3,80
	Ipira	3,96	3,88	3,88
	Riachão Do Jacuípe	3,39	3,35	3,57
	Total	3,76	3,33	3,40
Bacia do Paramirim	Macaúbas	3,40	2,80	2,30
	Paramirim	2,92	3,33	3,45
	Rio Do Pires	3,33	2,42	2,50
	Total	3,21	2,85	2,76
Bacia do Rio Corrente	Brejolandia	3,00	1,47	2,00
	Santana	3,73	3,64	3,73
	Total	3,31	2,38	2,73
Bacia do Rio Grande	Barreiras	3,67	3,73	3,68
	Catolândia	4,00	3,95	4,00
	Luís Eduardo Magalhães	3,74	3,41	3,24
	São Desiderio	3,84	3,84	3,95
	Total	3,75	3,69	3,65
Baixo Sul	Gandu	3,67	2,59	2,41
	Ituberá	3,85	3,85	3,85
	Nilo Peçanha	4,00	4,00	4,00
	Pres. Tancredo Neves	3,59	3,34	3,43
	Total	3,72	3,30	3,28
Chapada Diamantina	Ibitiara	3,06	2,31	2,25
	Iramaia	3,48	2,92	2,84
	Lençóis	4,20	3,40	3,32
	Morro Do Chapéu	4,08	3,67	3,50
	Seabra	3,36	3,29	3,21
	Utinga	3,83	3,58	3,75
	Total	3,68	3,15	3,10
Costa do Descobrimento	Eunápolis	3,67	3,70	3,60
	Itagimirim	3,13	3,00	3,19
	Porto Seguro	3,68	3,62	3,59
	Santa Cruz Cabrália	2,39	3,25	3,33
	Total	3,30	3,49	3,49
Extremo Sul	Alcobaça	3,21	2,88	3,12
	Itamaraju	3,68	3,29	3,15
	Jucuruçu	3,92	3,92	3,08

Região	Município	A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	A constância do abastecimento (continuidade/não faltar água)	Avaliação do serviço de abastecimento/fornecimento de água
	Mucuri	3,47	3,47	3,57
	Nova Viçosa	3,50	2,55	2,55
	Teixeira De Freitas	3,36	2,90	2,75
	Total	3,45	3,09	3,01
Irecê	Barra Do Mendes	4,36	3,27	3,23
	Gentio do Ouro	4,42	3,25	3,42
	Ibititá	4,09	3,78	3,75
	Irecê	3,93	3,63	3,25
	Joao Dourado	3,36	3,31	3,22
	Lapão	3,80	3,50	3,61
	Total	3,91	3,49	3,41
Itaparica	Chorrocho	3,77	3,69	3,54
	Paulo Afonso	4,00	3,72	3,93
	Total	3,96	3,72	3,86
Litoral Sul	Aurelino Leal	3,79	3,70	3,72
	Canasvieiras	4,85	4,90	4,90
	Coaraci	1,98	2,05	2,03
	Ilhéus	3,98	3,83	3,36
	Maraú	5,00	5,00	4,95
	Una	3,87	4,06	3,61
	Total	3,76	3,73	3,50
Médio Rio de Contas	Aiquara	3,94	3,94	3,94
	Ipiaú	3,93	3,93	3,93
	Itagibá	3,97	3,97	3,97
	Jequié	4,65	4,55	4,64
	Ubatan	3,86	3,86	3,86
	Total	4,28	4,23	4,28
Médio Sudoeste da Bahia	Firmino Alves	3,75	3,33	3,17
	Itambé	3,87	4,07	3,76
	Potiguará	5,00	5,00	5,00
	Total	4,21	4,23	4,05
Metropolitana de Salvador	Camaçari	3,78	3,58	3,68
	Dias D'Vila	4,09	3,97	4,04
	Lauro De Freitas	3,76	3,53	3,61
	Madre de Deus	3,51	3,21	2,93
	Mata De São João	4,57	3,73	3,59
	Salvador	3,78	3,65	3,50
	Vera Cruz	3,84	3,40	3,33
	Total	3,81	3,62	3,53
Piemonte da Diamantina	Caém	4,42	3,92	3,92
	Capim Grosso	4,13	4,04	4,09
	Jacobina	3,62	3,19	2,69
	Serrolândia	4,00	3,17	3,21
	Várzea Nova	3,62	3,31	3,23
	Total	3,89	3,45	3,27
Piemonte do Paraguaçu	Itaberaba	3,68	3,26	3,24
	Itatim	3,53	1,79	2,43
	Lagedinho	4,00	3,77	3,69

Região	Município	A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	A constância do abastecimento (continuidade/não faltar água)	Avaliação do serviço de abastecimento/fornecimento de água
	Piritiba	3,87	3,63	3,63
	Rui Barbosa	3,57	2,95	2,70
	Total	3,69	3,01	3,06
Piemonte Norte do Itapicuru	Cadeirão Grande	4,08	3,63	3,54
	Ponto Novo	3,92	3,63	3,66
	Senhor do Bonfim	3,90	2,94	3,19
	Total	3,95	3,33	3,43
Portal do Sertão	Amélia Rodrigues	2,22	1,28	1,63
	Antônio Cardoso	3,55	3,45	3,30
	Conceição Do Jacuípe	1,77	1,77	1,87
	Coração de Maria	2,39	2,19	2,52
	Feira De Santana	3,90	3,87	3,81
	Santo Estevão	3,63	3,70	3,67
	Total	3,51	3,41	3,41
Recôncavo	Cachoeira	3,50	3,82	3,60
	Dom Macedo Costa	3,87	3,87	3,80
	Governador Mangabeira	3,96	3,96	4,04
	Maragojipe	3,97	3,95	4,03
	Salinas Da Margarida	3,65	3,69	3,68
	Santo Amaro			
	Santo Antonio De Jesus	4,02	2,62	3,35
	Total	3,82	3,58	3,75
Semi-árido do Nordeste II	Euclides da Cunha	2,60	2,34	2,12
	Jeremoabo	3,75	3,67	3,81
	Ribeira do Amparo	3,60	2,21	2,47
	Santa Brígida	3,57	3,14	3,24
	Total	3,30	2,89	2,92
Sertão do São Francisco	Canudos	3,83	3,75	3,92
	Uaua	3,47	3,20	3,20
	Total	3,63	3,44	3,52
Sertão Produtivo	Caculé	4,04	3,72	3,77
	Caetité	3,42	3,47	3,37
	Contendas do Sincorá	3,70	3,30	3,20
	Guanambi	3,73	3,63	3,63
	Palmas De Monte Alto	4,23	4,08	3,96
	Total	3,78	3,64	3,59
Sisal	Barrocas	2,55	2,35	2,80
	Conceição Do Coité	3,50	3,25	3,11
	Ichú	2,81	2,94	2,94
	Itiúba	3,15	3,10	3,13
	Quijingue	3,33	2,43	2,55
	Santa Luz	3,29	3,08	3,19
	Serrinha	3,06	2,98	2,87
	Total	3,17	2,91	2,96
Vale do Jiquiriçá	Amargosa	3,82	3,05	3,23
	Jaguaquara	4,63	4,54	4,38
	Lafayette Coutinho	4,00	3,50	3,30
	Maracás	2,60	2,53	2,47

Região	Município	A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	A constância do abastecimento (continuidade/não faltar água)	Avaliação do serviço de abastecimento/fornecimento de água
	Milagres	3,75	3,82	3,71
	Ubaira	3,96	4,00	3,83
	Total	3,86	3,66	3,57
Velho Chico	Ibotirama	4,33	4,00	3,73
	Muquém De São Francisco	3,80	3,27	3,20
	Total	4,07	3,63	3,47
Vitória da Conquista	Barra Do Choca	3,91	4,00	3,73
	Cândido Sales	3,55	3,05	2,85
	Condeúba	3,74	3,74	3,88
	Mirante	3,09	1,50	1,73
	Poções	3,88	3,96	3,88
	Vitória Da Conquista	3,75	3,82	3,57
	Total	3,71	3,61	3,46
Bahia	**Total**	**3,71**	**3,48**	**3,43**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

5 ATENDIMENTO TELEFÔNICO E PELA INTERNET

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento da EMBASA, seja através das ligações telefônicas ou pela internet, por ocasião da necessidade de resolver algum problema, nas solicitações de informações ou ainda para reclamar de algum serviço, ao que responderam:

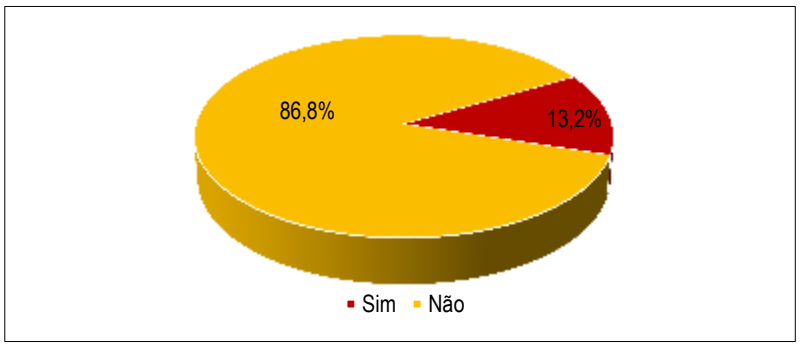
5.1 NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, NOS ÚLTIMOS SEIS MESES

Tabela 20: Nível de utilização destes canais de atendimento, nos últimos seis meses

Opções	Ocorrências	%
Sim	740	13,2
Não	4867	86,8
Total	**5607**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

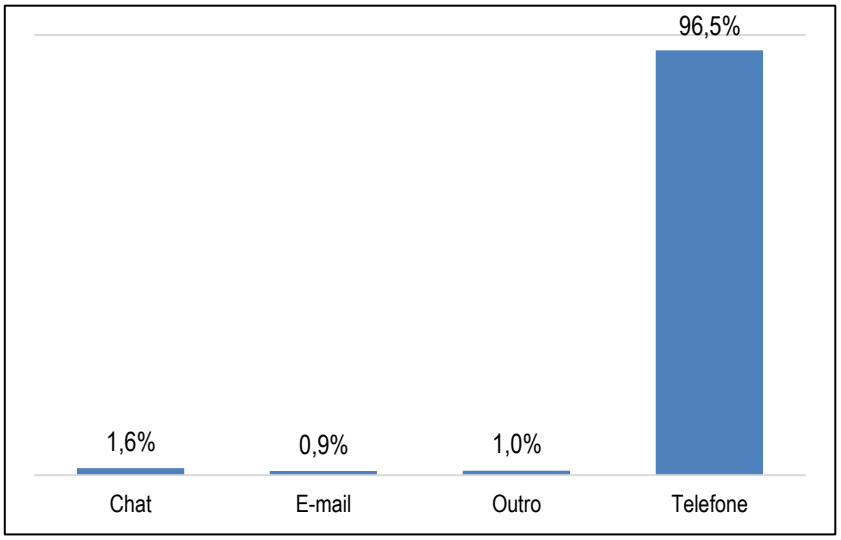
Gráfico 7: Nível de utilização destes canais de atendimento, nos últimos seis meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

5.2 FORMAS DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Gráfico 8: Formas de utilização dos canais de atendimento



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

5.3 MOTIVAÇÃO PARA A BUSCA DO ATENDIMENTO

Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram a buscar o atendimento em questão, as respostas foram as seguintes:

Tabela 21: Motivação para a busca do atendimento

Opções	Ocorrências	%
Uma consulta, pedir informação	22	3,0
Uma reclamação	656	88,6
Uma solicitação, um pedido	46	6,2
Não lembra	16	2,2

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

5.4 ASSUNTOS A SEREM TRATADOS NESTE CONTATO

Ao serem questionados sobre os assuntos a serem tratados neste contato, as respostas foram as seguintes:

Tabela 22: Assuntos a serem tratados

Opções	Ocorrências	%
Falta de água	283	38,8%
Vazamento de água	144	19,8%
Faturamento / problemas com a conta	126	17,3%
Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto	78	10,7%
Pedido de ligação	44	6,0%
Má qualidade da água	31	4,3%
Problemas com o hidrômetro	24	3,3%
Canos quebrados	27	3,7%
Não sabe/não lembra	10	1,4%
Mau cheiro do esgoto	18	2,5%
Outro	6	0,8%
Esgoto a céu aberto	9	1,2%
Falta de pressão/força da água	10	1,4%
Solicitação de carro pipa	1	0,1%
Corte indevido	1	0,1%
Fatura não entregue/endereço errado	2	0,3%
Reclamação de mau atendimento de funcionário	1	0,1%
Mudança da data da cobrança, extensão de prazo para pagamento de fatura vencida, pagamento em duplicidade,	3	0,4%
Mudança de titularidade	2	0,3%
Pedido de religação por corte	2	0,3%
Segunda via de conta	3	0,4%
Pedido de ligação de esgoto	1	0,1%
Troca de ligação/endereço	1	0,1%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

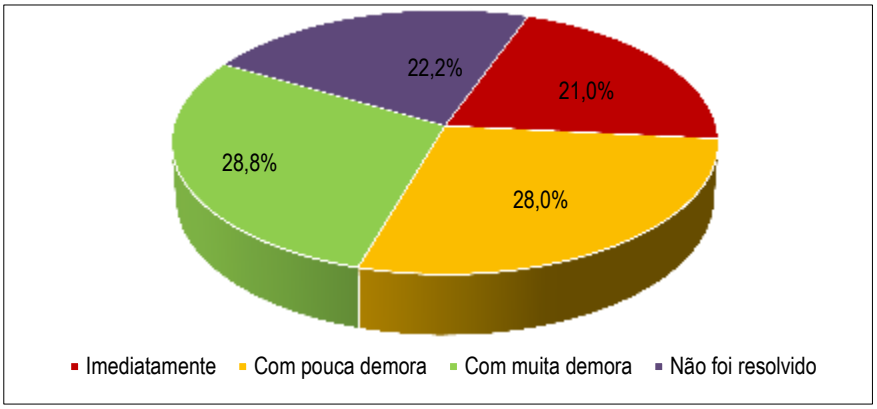
5.5 NÍVEL DE RESOLUTIBILIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Tabela 23: Nível de resolutibilidade dos canais de atendimento

Opções	Ocorrências	%
Com muita demora	213	28,8
Com pouca demora	207	28,0
Imediatamente	156	21,1
Não foi resolvido	164	22,2
Total	**740**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 9: Nível de resolutibilidade dos canais de atendimento



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

5.6 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO E PELA INTERNET

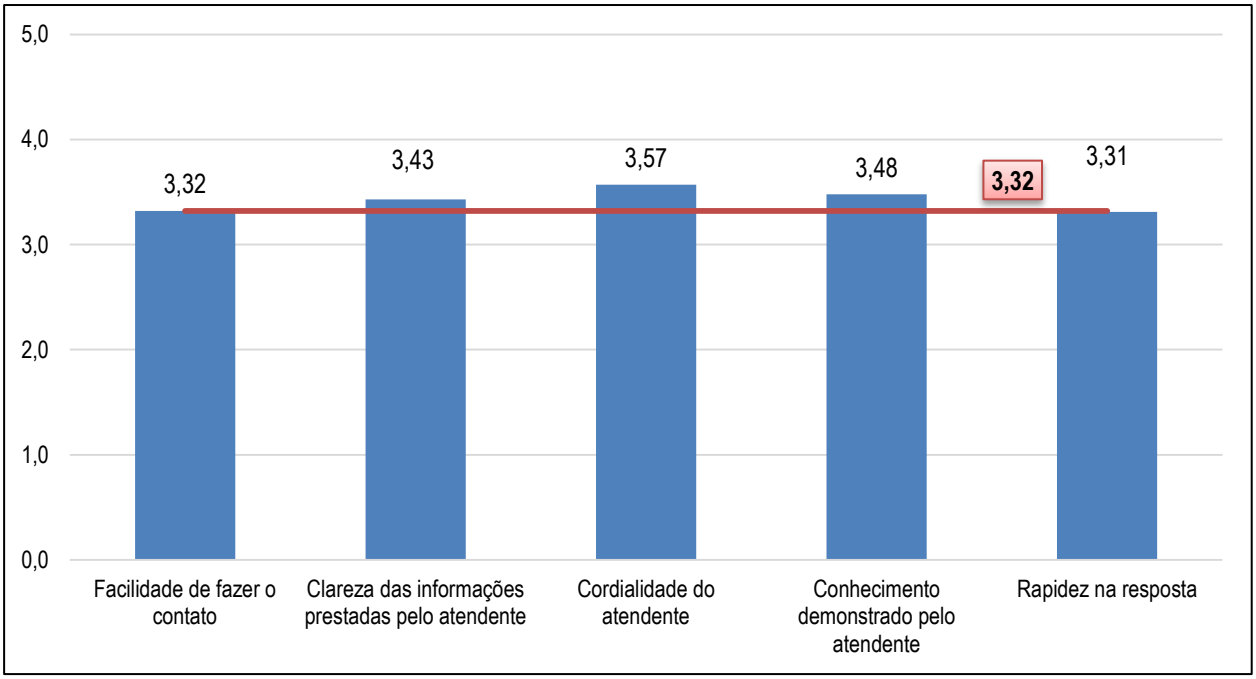
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento da EMBASA, por telefone e pela internet, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 24: Avaliação do atendimento telefônico e pela internet, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Facilidade de fazer o contato	91	80	161	306	95	733	**3,32**
	12,4	10,9	22,0	41,7	13,0		
Clareza das informações prestadas pelo atendente	64	71	178	323	94	730	**3,43**
	8,8	9,7	24,4	44,2	12,9		
Cordialidade do atendente	47	62	156	364	103	732	**3,57**
	6,4	8,5	21,3	49,7	14,1		
Conhecimento demonstrado pelo atendente	57	69	172	335	99	732	**3,48**
	7,8	9,4	23,5	45,8	13,5		
Rapidez na resposta	88	84	168	299	93	732	**3,31**
	12,0	11,5	23,0	40,8	12,7		
Satisfação geral com o atendimento recebido por telefone ou internet	93	69	166	307	92	727	**3,32**
	12,8	9,5	22,8	42,2	12,7		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 10: Avaliação do atendimento telefônico e pela internet, por aspectos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

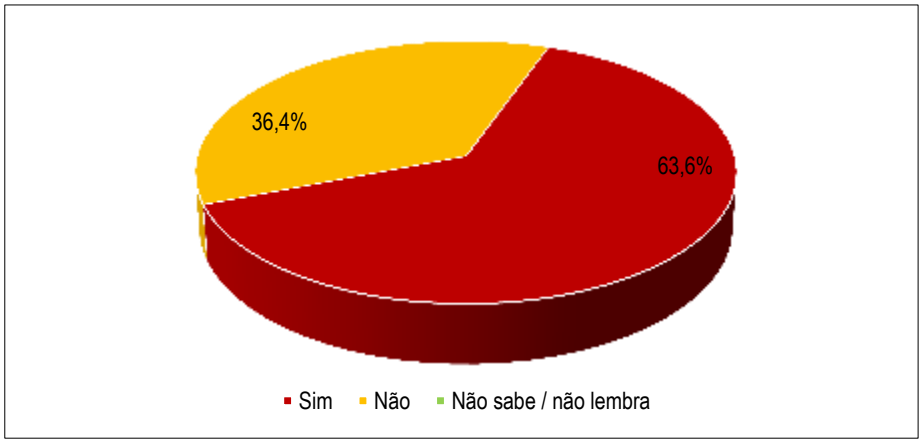
5.7 NECESSIDADE DE TÉCNICO NO LOCAL

Tabela 25: Necessidade de técnico no local

Houve necessidade de algum técnico no local, para concluir o atendimento solicitado?	Ocorrências	%
Sim	471	63,6
Não	269	36,4
Total	**740**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 11: Necessidade de técnico no local



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

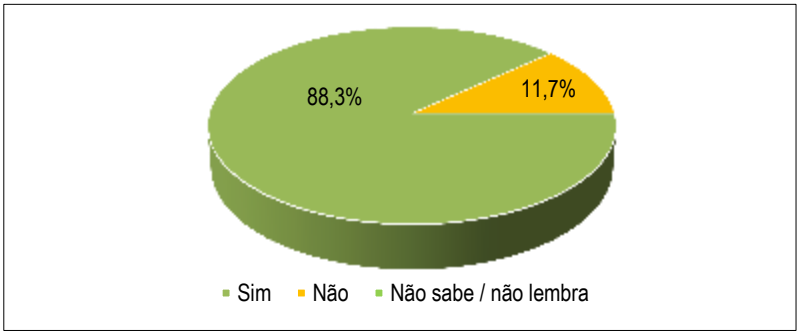
5.7.1 COMPARECIMENTO DO TÉCNICO NO LOCAL

Tabela 26: Comparecimento do técnico no local

O técnico solicitado esteve no local?	Ocorrências	%
Sim	416	88,3
Não	55	11,7
Total	**471**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 12: Comparecimento do técnico no local



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

5.8 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DO TÉCNICO NO LOCAL DA CHAMADA

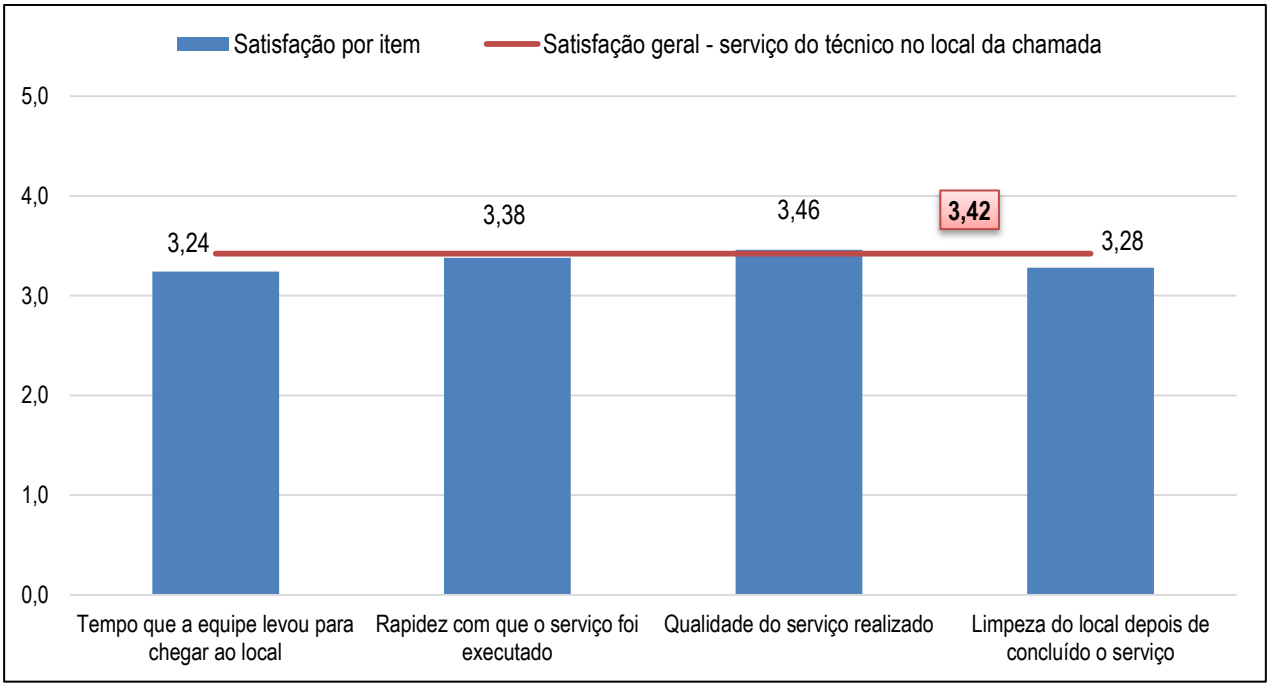
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o serviço do técnico no local da chamada, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 27: Avaliação do serviço do técnico no local da chamada, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Tempo que a equipe levou para chegar ao local	63	40	108	145	60	416	**3,24**
	15,1	9,6	26,0	34,9	14,4		
Rapidez com que o serviço foi executado	52	32	102	165	64	415	**3,38**
	12,5	7,7	24,6	39,8	15,4		
Qualidade do serviço realizado	42	31	108	162	73	416	**3,46**
	10,1	7,5	26,0	38,9	17,5		
Limpeza do local depois de concluído o serviço	61	39	92	166	56	414	**3,28**
	14,7	9,4	22,2	40,1	13,5		
Satisfação geral com o atendimento no local	44	33	104	170	62	413	**3,42**
	10,7	8,0	25,2	41,2	15,0		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 13: Avaliação do serviço do técnico no local da chamada, por aspectos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6 ATENDIMENTO NA AGÊNCIA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento da EMBASA, em suas agências de atendimento, por ocasião da necessidade de resolver algum problema, nas solicitações de informações ou ainda para reclamar de algum serviço, ao que responderam:

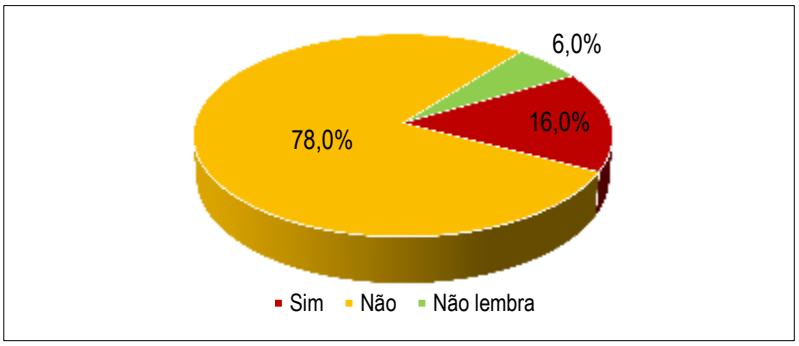
6.1 NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DA EMBASA, NOS ÚLTIMOS SEIS MESES

Tabela 28: Nível de utilização das agências de atendimento da EMBASA, nos últimos seis meses

Opções	Ocorrências	%
Sim	896	16,0
Não	4371	78,0
Não lembra	340	6,0
Total	**5607**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 14: Nível de utilização das agências de atendimento da EMBASA, nos últimos seis meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.2 MOTIVAÇÃO PARA PROCURAR A EMBASA

Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram a procurar a EMBASA, as respostas foram as seguintes:

Tabela 29: Motivação para a busca do atendimento

Opções	Ocorrências	%
Uma consulta, pedir informação	49	5,5
Uma reclamação	682	76,1
Uma solicitação, um pedido	165	18,4
Total	**896**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.3 ASSUNTOS A SEREM TRATADOS NESTE CONTATO

Ao serem questionados sobre os assuntos a serem tratados neste contato, as respostas foram as seguintes:

Tabela 30: Assuntos a serem tratados

Opções	Ocorrências	%
Faturamento / problemas com a conta	346	38,6%
Falta de água	227	25,3%
Vazamento de água	117	13,1%
Pedido de ligação	104	11,6%
Problemas com o hidrômetro	52	5,8%
Má qualidade da água	40	4,5%
Canos quebrados	30	3,3%
Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto	29	3,2%
Não sabe/não lembra	21	2,3%
Mudança de titularidade	12	1,3%
Outro	10	1,1%
Mau cheiro do esgoto	7	0,8%
Valor da água/esgoto, aumento	6	0,7%
Esgoto a céu aberto	5	0,6%
Acordo de pagamento	5	0,6%
2ª via da conta	5	0,6%
Alteração de endereço, desmembramento, denuncia	4	0,4%
Corte indevido	3	0,3%
Falta de pressão	1	0,1%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

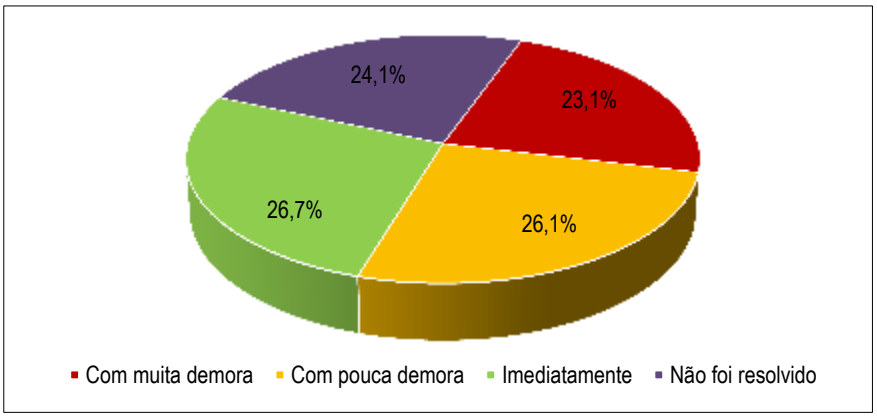
6.4 NÍVEL DE RESOLUTIBILIDADE DO ATENDIMENTO

Tabela 31: Nível de resolutibilidade do atendimento na agência

Opções	Ocorrências	%
Com muita demora	207	23,1
Com pouca demora	234	26,1
Imediatamente	239	26,7
Não foi resolvido	216	24,1
Total	**896**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 15: Nível de resolutibilidade do atendimento na agência



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.5 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO NA AGÊNCIA

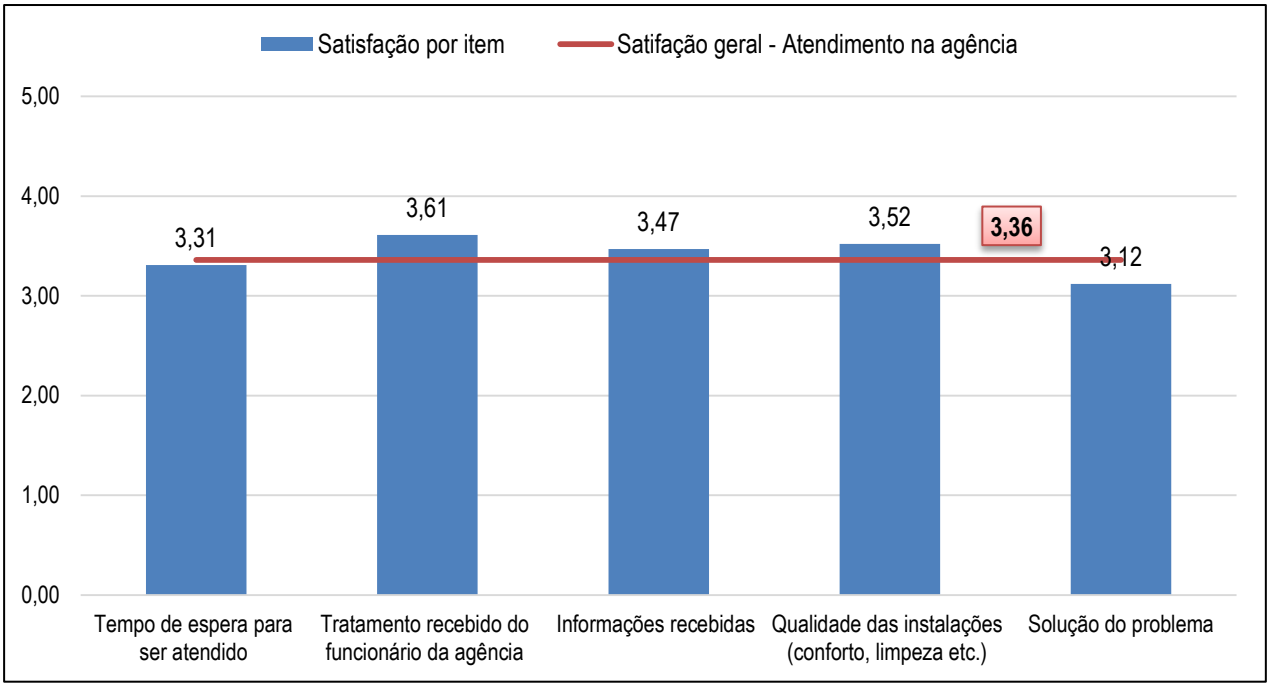
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento da EMBASA, por telefone e pela internet, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 32: Avaliação do atendimento telefônico e pela internet, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Tempo de espera para ser atendido	98	92	242	353	105	890	**3,31**
	11,0	10,3	27,2	39,7	11,8		
Tratamento recebido do funcionário da agência	65	66	163	453	143	890	**3,61**
	7,3	7,4	18,3	50,9	16,1		
Informações recebidas	66	85	215	400	118	884	**3,47**
	7,5	9,6	24,3	45,2	13,3		
Qualidade das instalações (conforto, limpeza etc.)	59	62	220	442	101	884	**3,52**
	6,7	7,0	24,9	50,0	11,4		
Solução do problema	162	109	185	314	114	884	**3,12**
	18,3	12,3	20,9	35,5	12,9		
Satisfação geral com o atendimento recebido	96	89	220	359	118	882	**3,36**
	10,9	10,1	24,9	40,7	13,4		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 16: Avaliação do atendimento na agência, por aspectos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7 MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

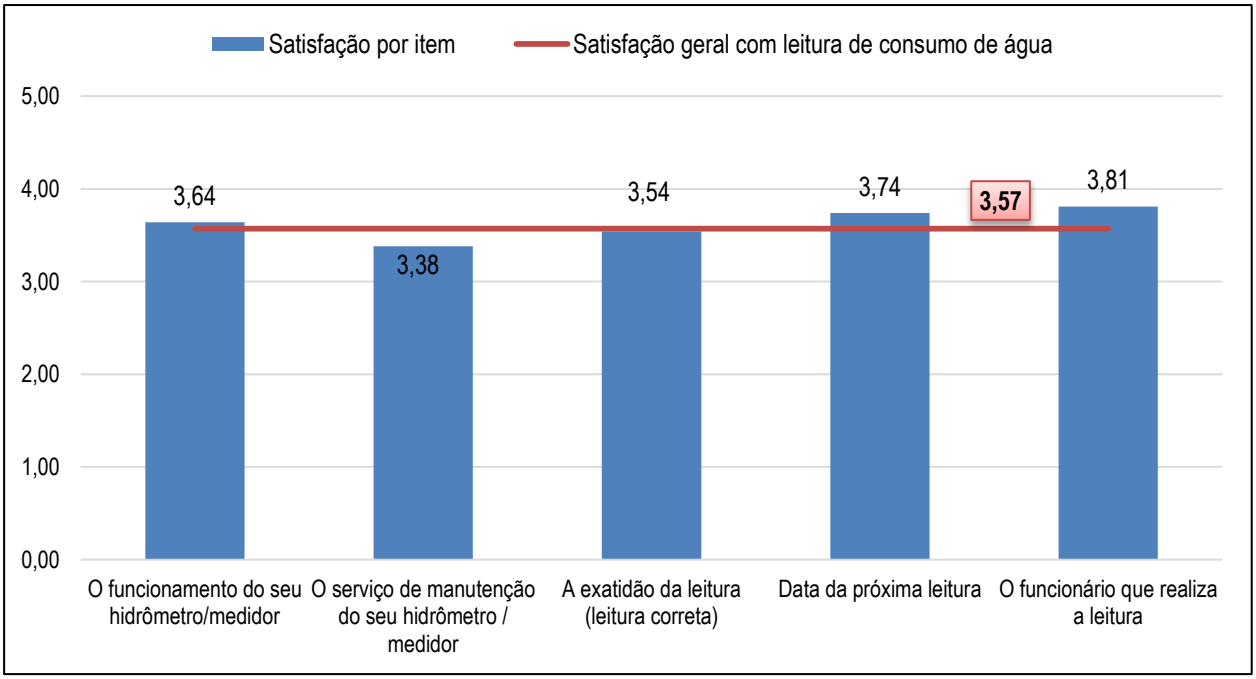
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar alguns aspectos relacionados à mensuração do consumo de água, no que se refere à leitura do hidrômetro, realizada pela EMBASA, conforme indicado a seguir:

Tabela 33: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
O funcionamento do seu hidrômetro/medidor	557	483	1329	2659	528	5556	**3,64**
	10,0	8,7	23,9	47,9	9,5		
O serviço de manutenção do seu hidrômetro / medidor	306	413	1357	2916	561	5553	**3,38**
	5,5	7,4	24,4	52,5	10,1		
A exatidão da leitura (leitura correta)	125	217	1196	3402	593	5533	**3,54**
	2,3	3,9	21,6	61,5	10,7		
Data da próxima leitura	119	186	1170	3215	844	5534	**3,74**
	2,2	3,4	21,1	58,1	15,3		
O funcionário que realiza a leitura	274	372	1367	2942	579	5534	**3,81**
	5,0	6,7	24,7	53,2	10,5		
Satisfação geral com leitura de consumo de água	557	483	1329	2659	528	5556	**3,57**
	10,0	8,7	23,9	47,9	9,5		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 17: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.1 OCORRÊNCIA DE PROBLEMAS NO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO

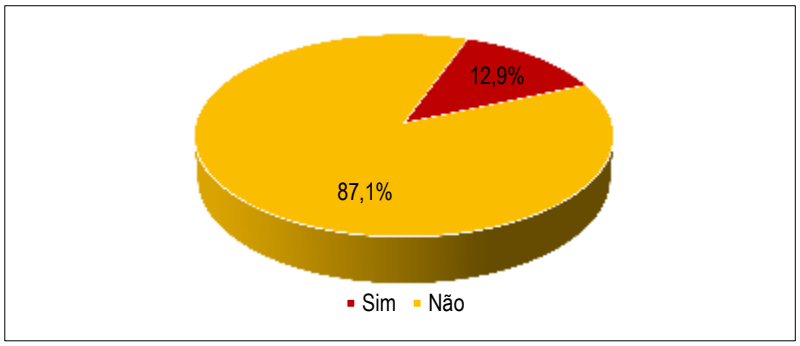
Ao serem questionados sobre a existência de algum problema no funcionamento do hidrômetro, os respondentes se posicionaram da seguinte forma:

Tabela 34: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro

Opções	Ocorrências	%
Sim	724	12,9
Não	4883	87,1
Total	**5607**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 18: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.2 RAZÕES PARA A AVALIAÇÃO DO HIDRÔMETRO

Tabela 35: Problemas encontrados no funcionamento do hidrômetro

Razões	Ocorrências	%
Gira sem parar	220	30,4%
Não é confiável	211	29,1%
Tem defeito	161	22,2%
É antigo	138	19,1%
Não está calibrado/marca qualquer coisa	108	14,9%
Vazamento	43	5,9%
Outro	13	1,8%
Não consegue visualizar a leitura	1	0,1%
Não possui medidor	1	0,1%
Passando só ar na tubulação	5	0,7%
Quebrou	2	0,3%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8 CUSTO DA ÁGUA CONSUMIDA

8.1 VALOR DA ÁGUA CONSUMIDA

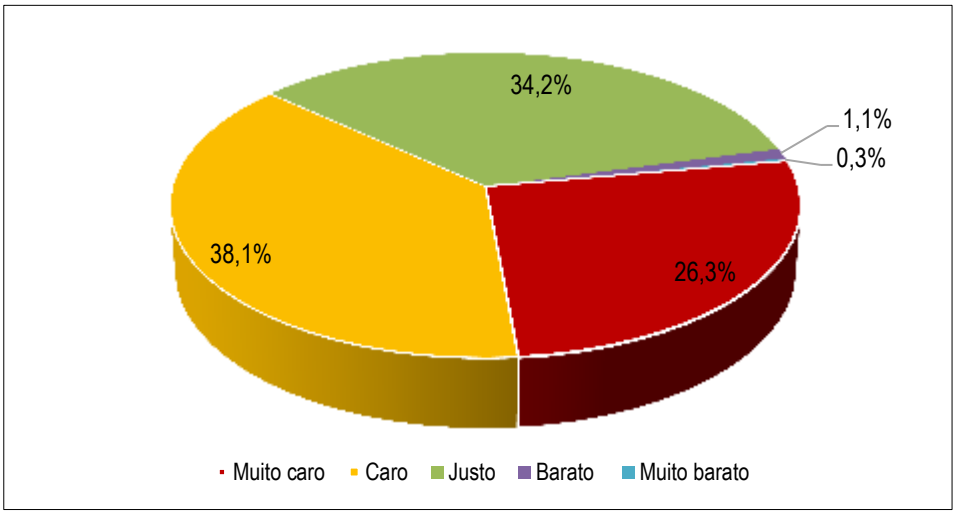
Ao serem questionados sobre sua visão sobre o preço pago pelo consumo de água, os respondentes se manifestaram da seguinte forma:

Tabela 36: Valor da água consumida

Opções	Ocorrências	%
Muito caro	1474	26,3
Caro	2134	38,1
Justo	1920	34,2
Barato	60	1,1
Muito barato	19	0,3
Total	**5607**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 19: Valor da água consumida



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.2 AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO DA FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA

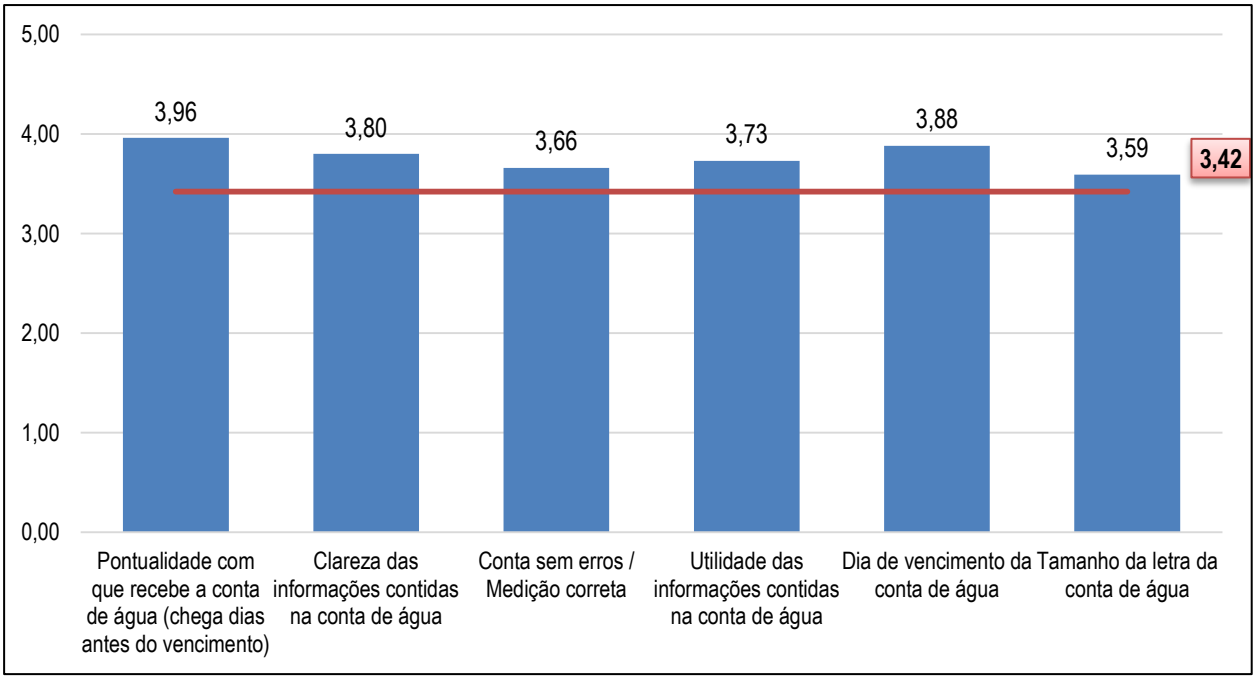
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a apresentação da fatura do consumo de água, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 37: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Pontualidade com que recebe a conta de água (chega dias antes do vencimento)	146	158	719	3297	1251	5571	**3,96**
	2,6	2,8	12,9	59,2	22,5		
Clareza das informações contidas na conta de água	129	263	1062	3221	888	5563	**3,80**
	2,3	4,7	19,1	57,9	16,0		
Conta sem erros / Medição correta	208	364	1286	2956	746	5560	**3,66**
	3,7	6,5	23,1	53,2	13,4		
Utilidade das informações contidas na conta de água	150	250	1253	3181	717	5551	**3,73**
	2,7	4,5	22,6	57,3	12,9		
Dia de vencimento da conta de água	135	197	789	3532	911	5564	**3,88**
	2,4	3,5	14,2	63,5	16,4		
Tamanho da letra da conta de água	335	497	959	3039	712	5542	**3,59**
	6,0	9,0	17,3	54,8	12,8		
Satisfação geral com o serviço de cobrança	146	158	719	3297	1251	5571	**3,42**
	2,6	2,8	12,9	59,2	22,5		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 20: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos

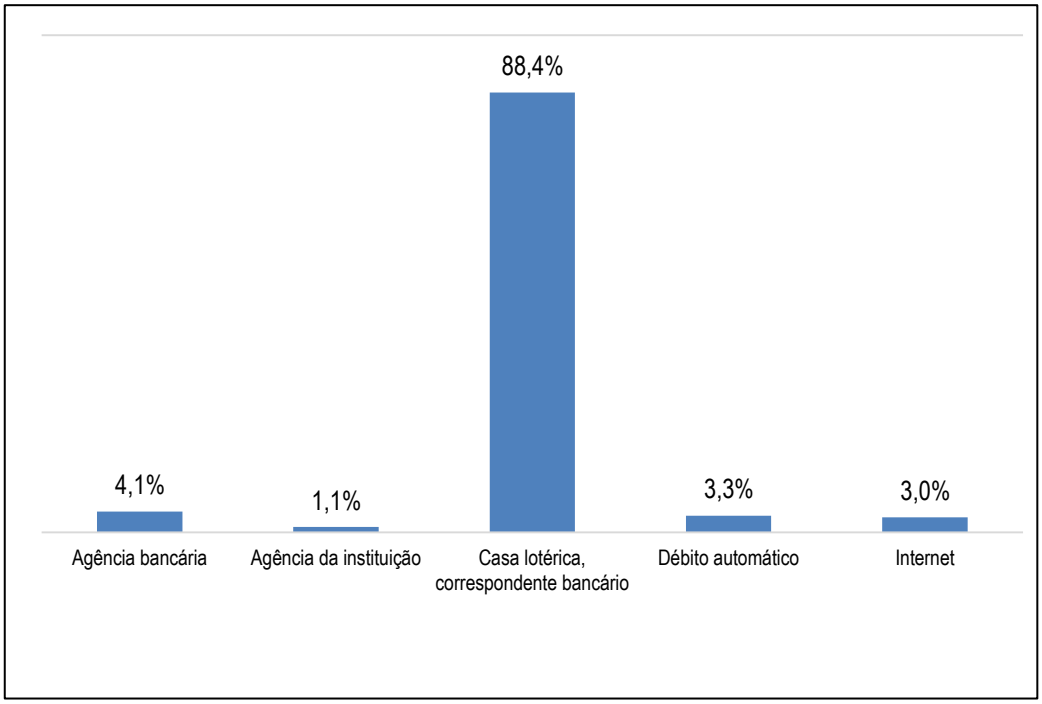


Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.3 PAGAMENTO DA CONTA

Sobre os locais preferenciais para o pagamento da conta de água, por parte dos respondentes, a pesquisa apresentou os seguintes resultados:

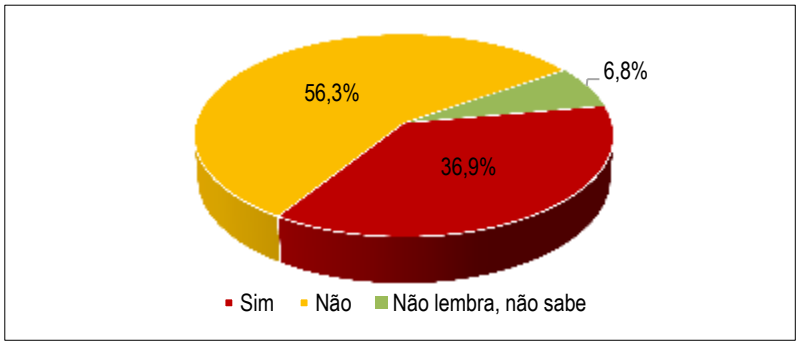
Gráfico 21: Locais preferenciais para o pagamento da conta de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.4 PONTUALIDADE NO PAGAMENTO DA CONTA (ÚLTIMOS DOIS ANOS)

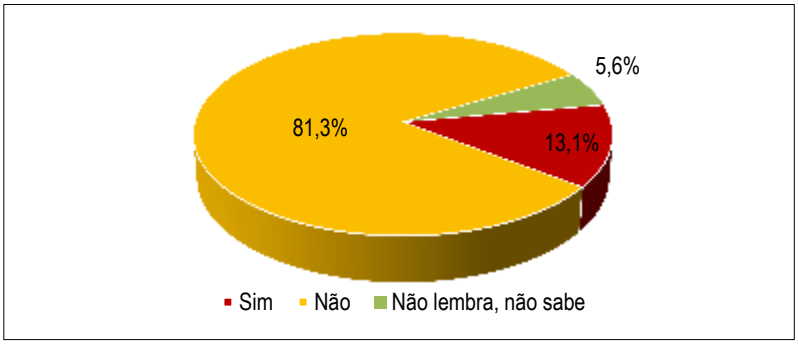
Gráfico 22: Ocorrência de atraso no pagamento da conta de água, nos últimos dois anos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.5 OCORRÊNCIA DE INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA, POR FALTA DE PAGAMENTO DA CONTA

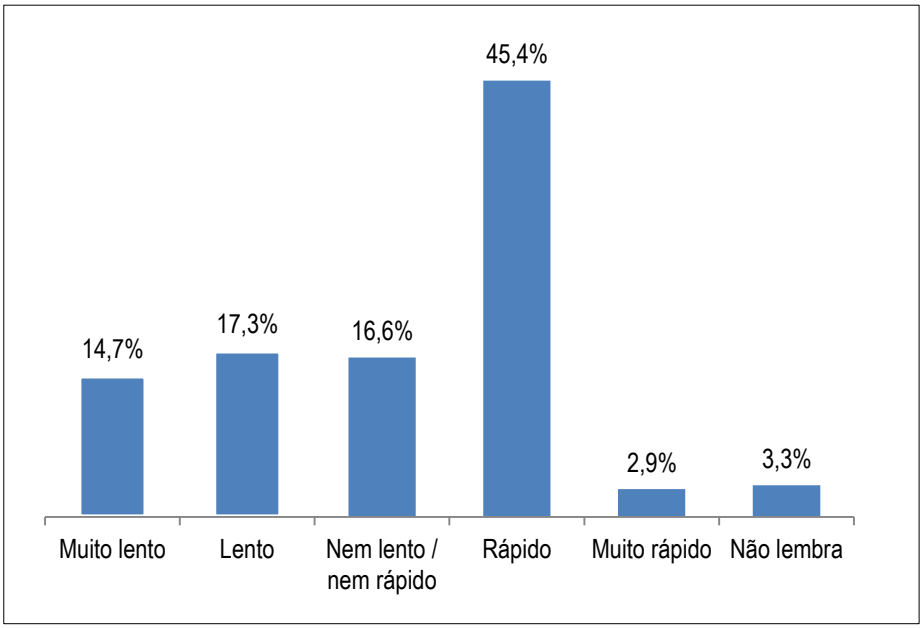
Gráfico 23: Ocorrência de interrupção no fornecimento de água, por falta de pagamento da conta



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.6 TEMPO DE RELIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, APÓS QUITAÇÃO DE PAGAMENTO EM ATRASO

Gráfico 24: Tempo de religação do fornecimento de água, após quitação de pagamento em atraso



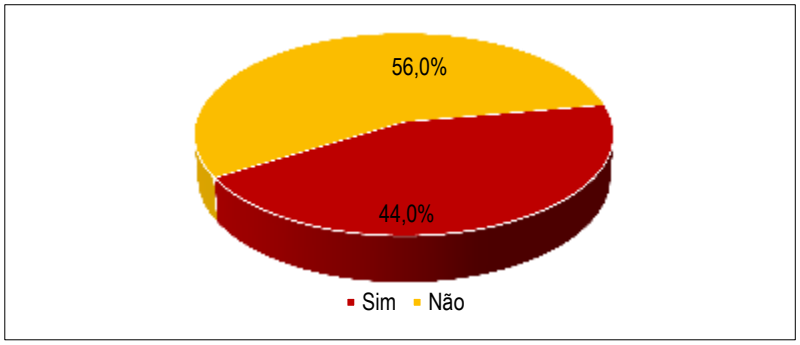
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9 TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS

Ao serem questionados sobre as obras em vias públicas, executadas pela EMBASA, os respondentes se manifestaram da seguinte forma:

9.1 PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS TRABALHANDO EM VIAS PÚBLICAS

Gráfico 25: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.2 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS, PELA EMBASA

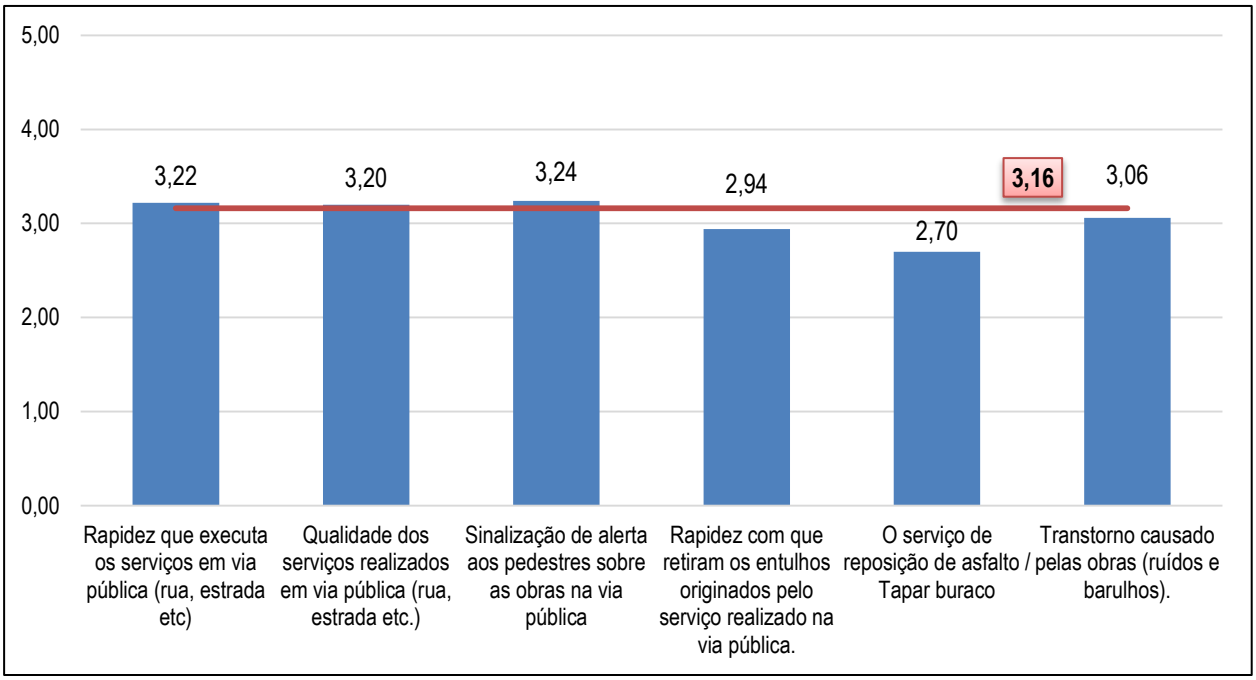
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a execução de obras em vias públicas pela EMBASA, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 38: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Rapidez que executa os serviços em via pública (rua, estrada etc)	281	276	712	985	200	2454	**3,22**
	11,5	11,2	29,0	40,1	8,1		
Qualidade dos serviços realizados em via pública (rua, estrada etc.)	285	304	678	1014	177	2458	**3,20**
	11,6	12,4	27,6	41,3	7,2		
Sinalização de alerta aos pedestres sobre as obras na via pública	281	314	595	1062	204	2456	**3,24**
	11,4	12,8	24,2	43,2	8,3		
Rapidez com que retiram os escombros/entulhos originados pelo serviço realizado na via pública	430	419	619	834	152	2454	**2,94**
	17,5	17,1	25,2	34,0	6,2		
Reposição de asfalto / Tapar buraco	593	476	571	674	133	2447	**2,70**
	24,2	19,5	23,3	27,5	5,4		
Transtorno causado pelas obras (ruídos e barulhos)	334	340	757	866	146	2443	**3,06**
	13,7	13,9	31,0	35,4	6,0		
Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas.	267	277	876	897	149	2466	**3,16**
	10,8	11,2	35,5	36,4	6,0		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 26: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10 ESGOTO

Ao serem questionados sobre o destino do esgoto de suas residências, os respondentes se manifestaram da seguinte forma:

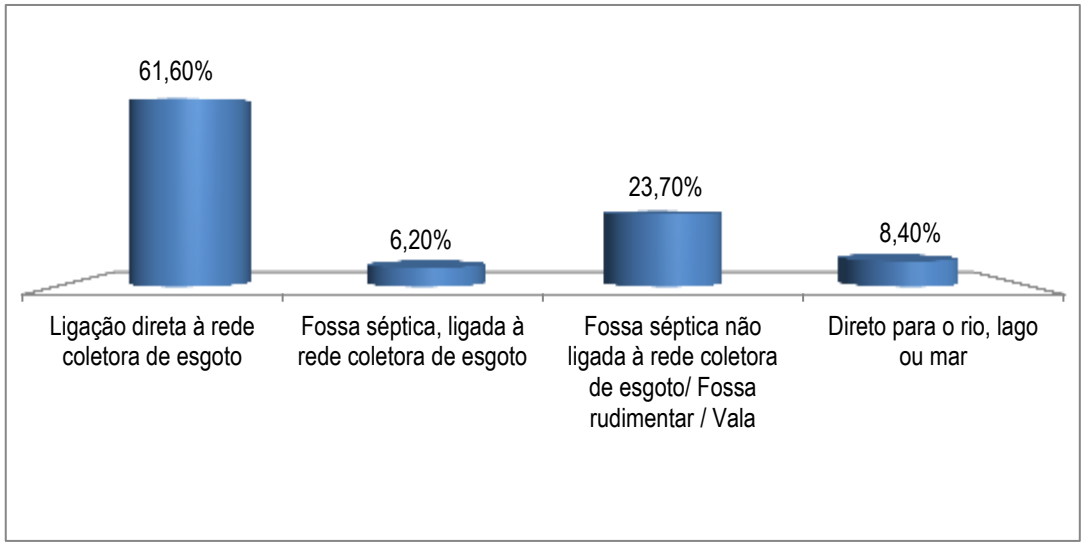
10.1 DESTINO DO ESGOTO DAS RESIDÊNCIAS

Tabela 39: Destino do esgoto das residências

Opções	Ocorrências	%
Direto para o rio, lago ou mar	473	8,4
Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto/ Fossa rudimentar / Vala	1329	23,7
Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto	350	6,2
Ligação direta à rede coletora de esgoto	3455	61,6
Total	**5607**	**100,0**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 27: Destino do esgoto das residências



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.2 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTO PRESTADO PELA EMBASA

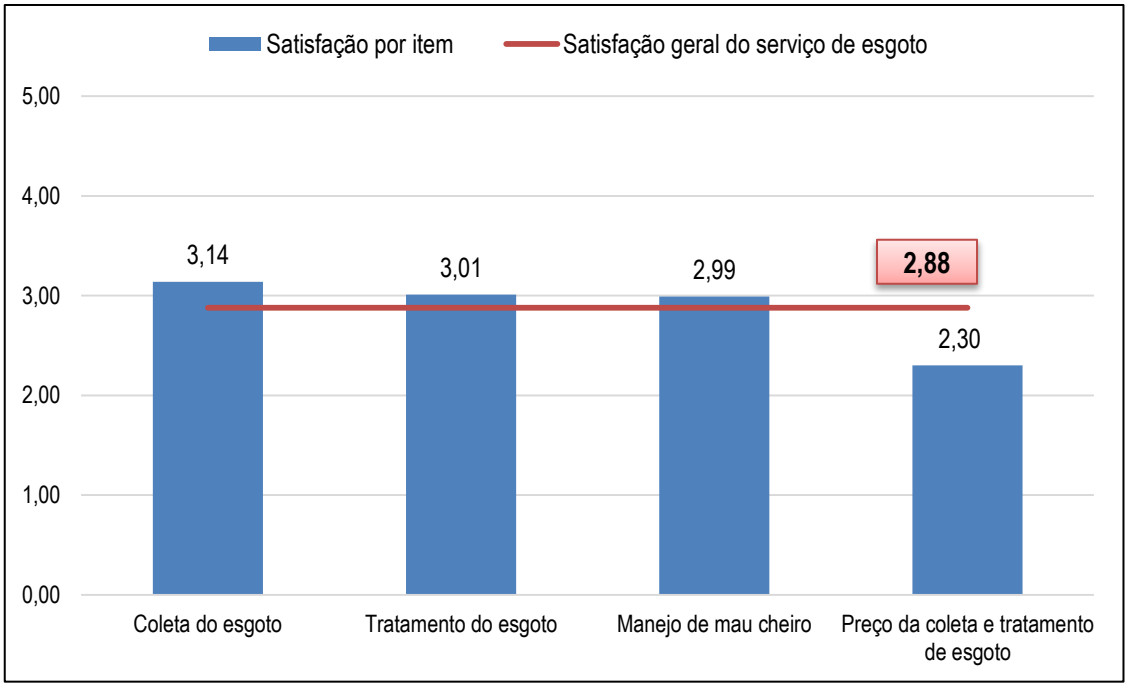
Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o serviço de esgoto prestado pela EMBASA, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 40: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Coleta do esgoto	557	381	1124	1396	319	3777	**3,14**
	14,7	10,1	29,8	37,0	8,4		
Tratamento do esgoto	676	438	1104	1260	275	3753	**3,01**
	18,0	11,7	29,4	33,6	7,3		
Manejo de mau cheiro	702	559	856	1372	278	3767	**2,99**
	18,6	14,8	22,7	36,4	7,4		
Preço do serviço de coleta e tratamento de esgoto	1437	685	823	720	107	3772	**2,30**
	38,1	18,2	21,8	19,1	2,8		
Os serviços de esgoto prestados pela Embasa, em geral	698	513	1237	1158	156	3762	**2,88**
	18,6	13,6	32,9	30,8	4,1		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 28: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela EMBASA, por aspectos

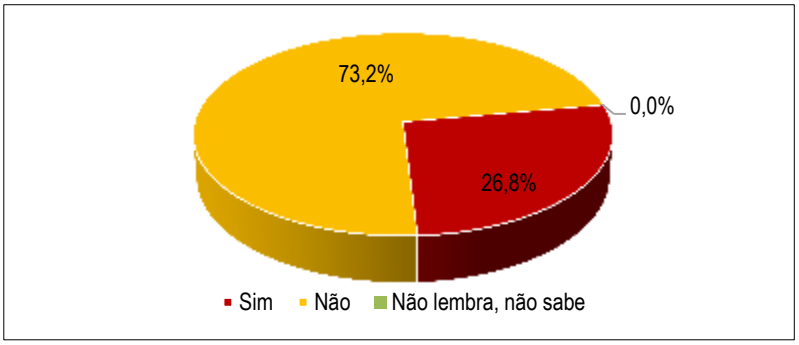


Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.3 OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO NA REDE DE ESGOTO / MAU CHEIRO, NOS ÚLTIMOS SEIS MESES

Ao serem questionados de, nos últimos seis meses, houve algum vazamento na rede de esgoto ou se foi percebida a projeção de mau cheiro em local próximo às suas residências, os respondentes se manifestaram conforme indicado a seguir:

Gráfico 29: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos seis meses

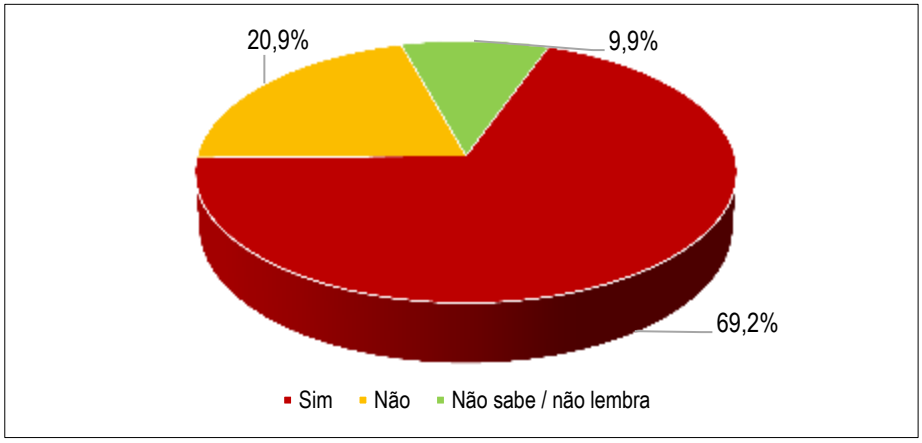


Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.4 BUSCA DE ATENDIMENTO PELA EMBASA

A EMBASA foi procurada para resolver o problema?

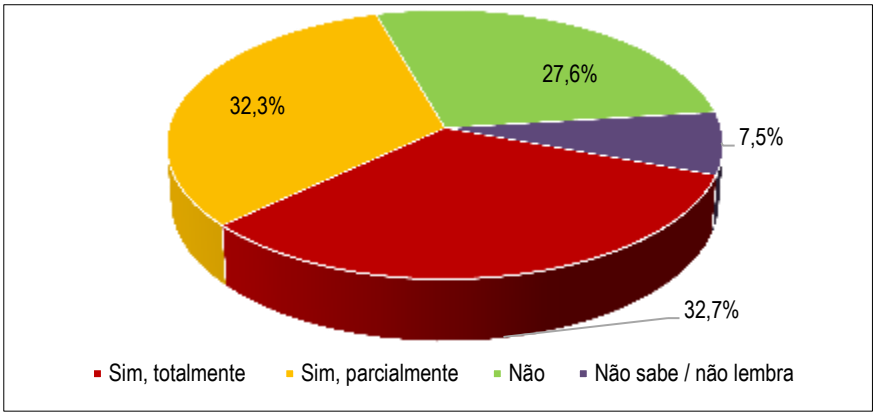
Gráfico 30: Busca de atendimento pela EMBASA



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.5 SOLUÇÃO DO PROBLEMA

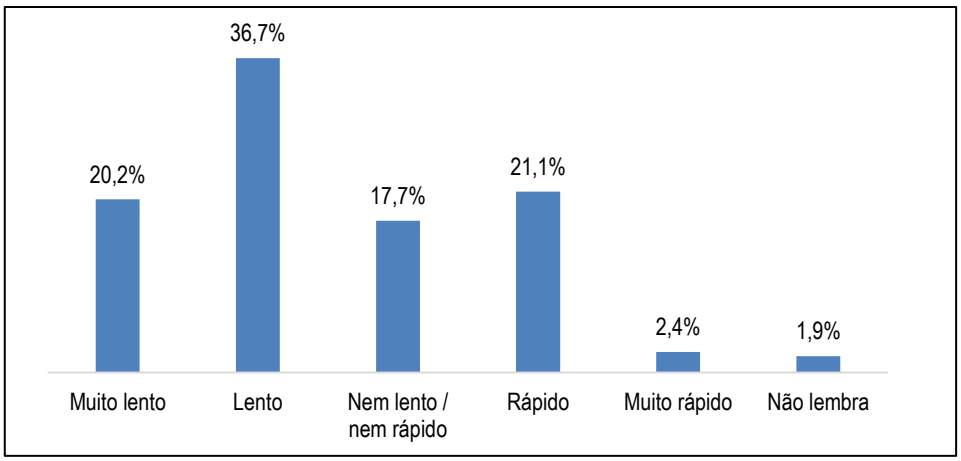
Gráfico 31: Nível de solução do problema



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.6 TEMPO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA

Gráfico 32: Tempo para solução do problema



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMBASA

11.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL

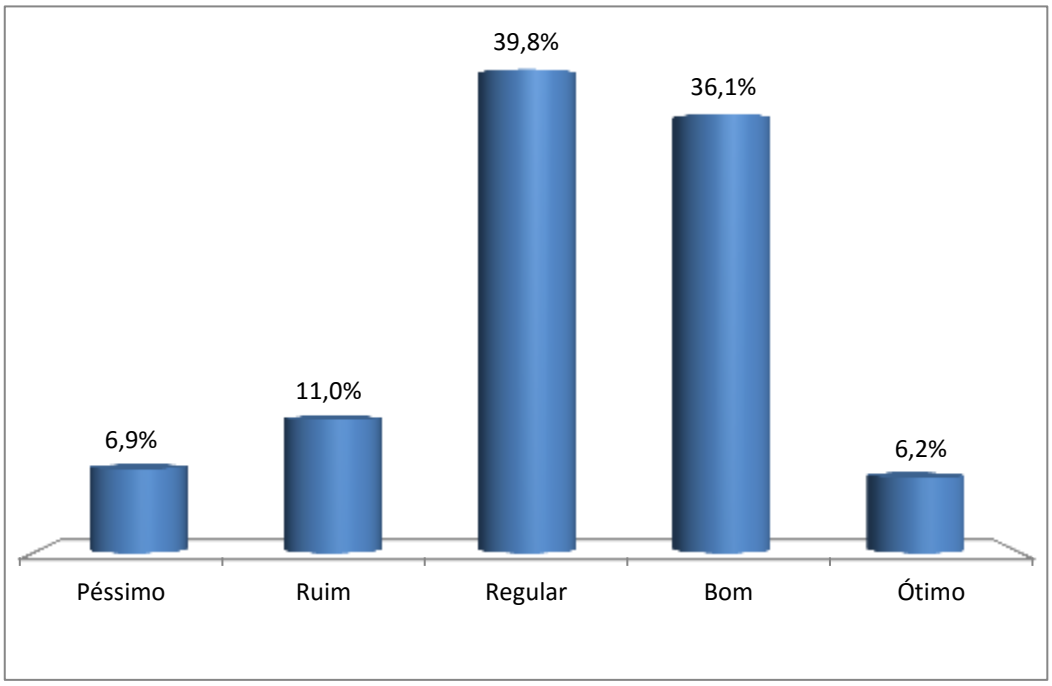
Sobre o serviço prestado pela EMBASA, levando em conta os aspectos anteriormente considerados, os respondentes atribuíram a seguinte avaliação, numa escala de 1 a 5:

Tabela 41: Avaliação dos serviços prestados pela EMBASA

Opções	Ocorrências	%
Informaram avaliação	5607	100,0%
Não sabe / não lembra	0	0,0%
Total	**5007**	**100,0%**
AVALIAÇÃO	**3,24**	

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 33: Satisfação geral com os serviços prestados pela Embasa

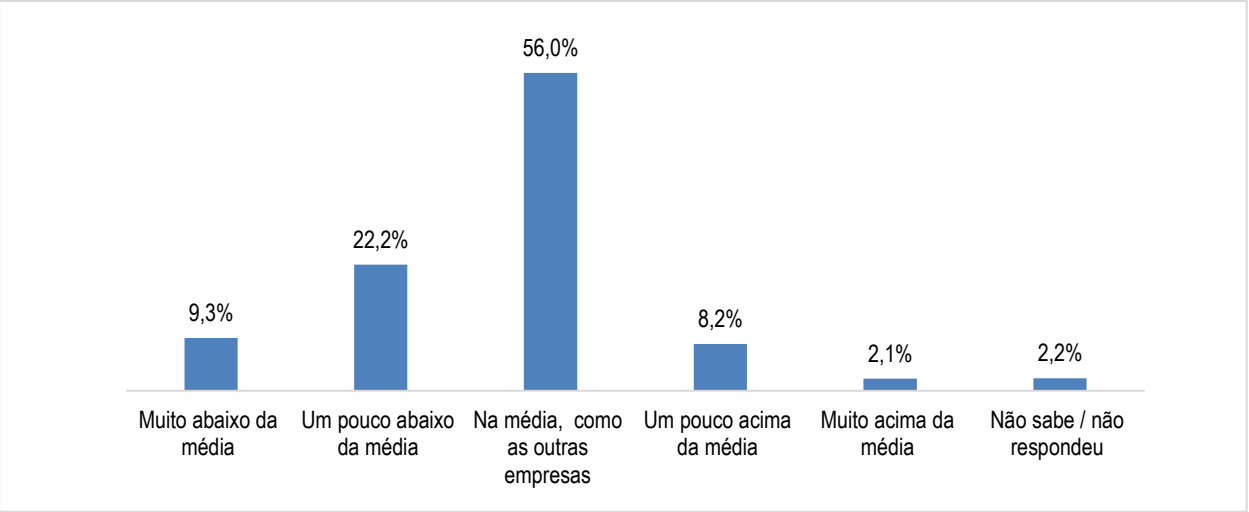


Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.2 IMAGEM DA PRESTADORA DE SERVIÇOS

Ao comparar os serviços prestados pela EMBASA com os serviços prestados por outras grandes empresas como, por exemplo, de serviços de energia elétrica, de gás canalizado e de telefone, os respondentes se manifestaram conforme indicado a seguir:

Gráfico 34: Imagem da prestadora de serviços



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR OUTRAS EMPRESAS

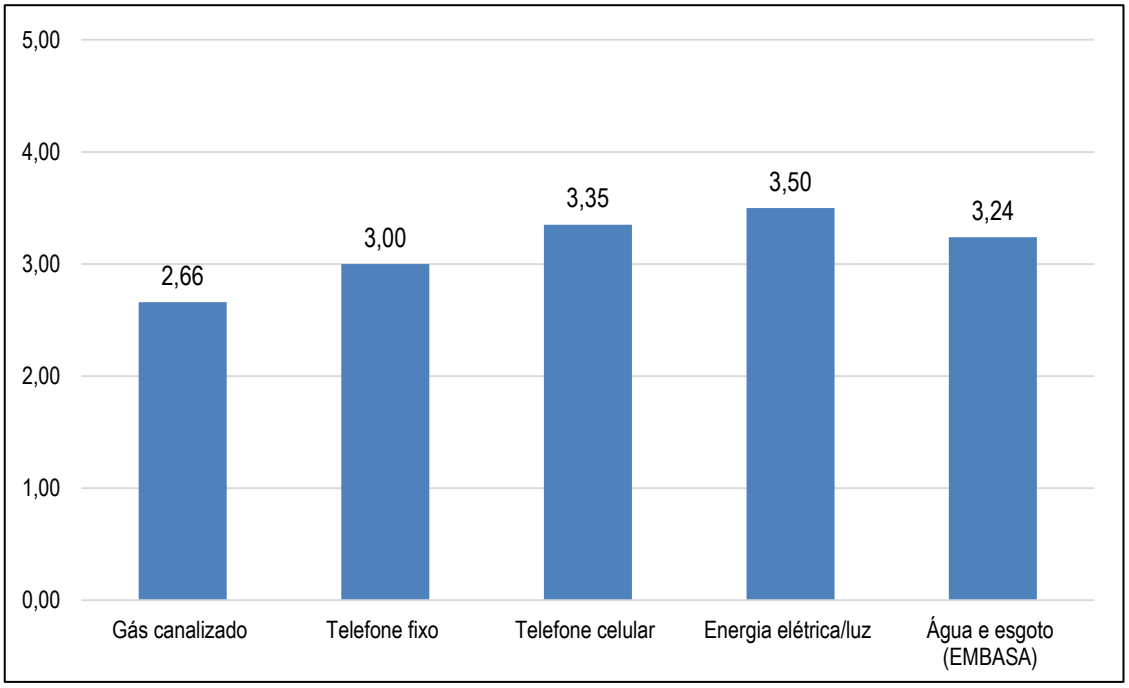
Os respondentes também foram convidados a avaliar os serviços prestados por outras empresas, ao que responderam:

Tabela 42: Avaliação dos serviços prestados por outras empresas

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Gás canalizado	1282	475	2164	999	155	5075	**2,66**
	25,3	9,4	42,6	19,7	3,1		
Telefone fixo	755	548	1992	1625	209	5129	**3,00**
	14,7	10,7	38,8	31,7	4,1		
Telefone celular	447	486	1707	2473	412	5525	**3,35**
	8,1	8,8	30,9	44,8	7,5		
Energia Elétrica	296	426	1586	2649	578	5535	**3,50**
	5,3	7,7	28,7	47,9	10,4		

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 35: Avaliação dos serviços prestados por outras empresas



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13 AVALIAÇÃO DA AGERSA

13.1 INSTITUIÇÃO A QUEM RECORREM QUANDO DE RECLAMAÇÕES SOBRE A EMBASA

Os entrevistados foram questionados sobre qual órgão procurariam para fazer alguma reclamação da EMBASA ou tirar alguma dúvida sobre o serviço prestado pela empresa, ao que responderam:

Tabela 43: Percepção da AGERSA associada à EMBASA e/ou seus serviços

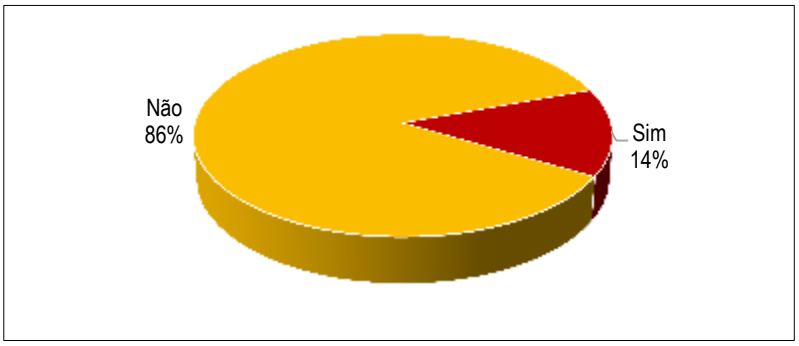
Opções	1ª opção		2ª opção		3ª opção		Total	
Agersa	260	5,1%	61	1,1%	53	0,9%	**374**	**6,7%**
Gov do Estado ou Secretaria de Governo do estado	132	2,6%	225	4,0%	151	2,7%	**508**	**9,1%**
Prefeitura	765	15,1%	443	7,9%	130	2,3%	**1886**	**33,6%**
PROCON	2010	39,7%	325	5,8%	334	6,0%	**960**	**17,1%**
Outro	500	9,9%	316	5,6%	144	2,6%	**1338**	**23,9%**
Não sabe quem procurar	2669	47,6%					**2669**	**47,6%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA AGERSA

Ao serem questionados se conhecem ou se já ouviram falar da AGERSA, os respondentes informaram:

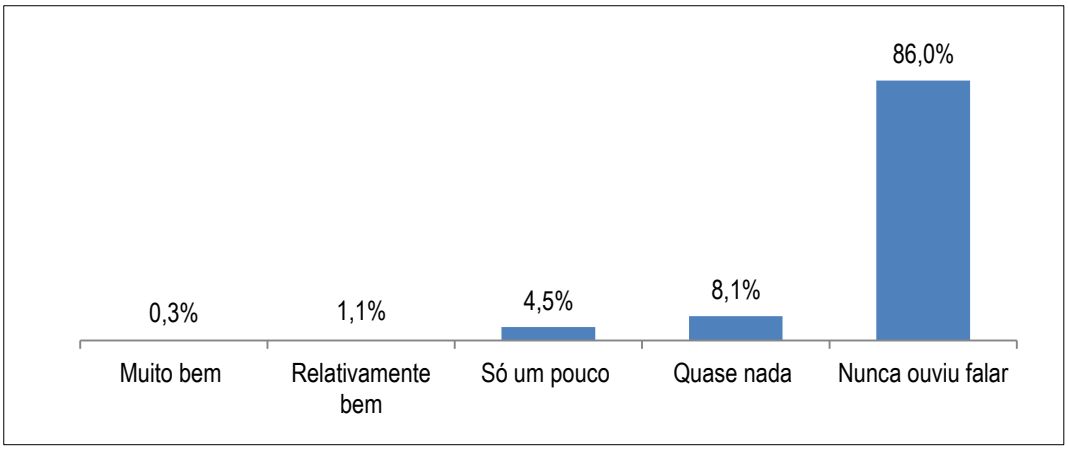
Gráfico 36: Nível de conhecimento da AGERSA



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.3 GRAU DE CONHECIMENTO DA AGERSA

Gráfico 37: Grau de conhecimento da AGERSA



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.4 FUNÇÃO DA AGERSA

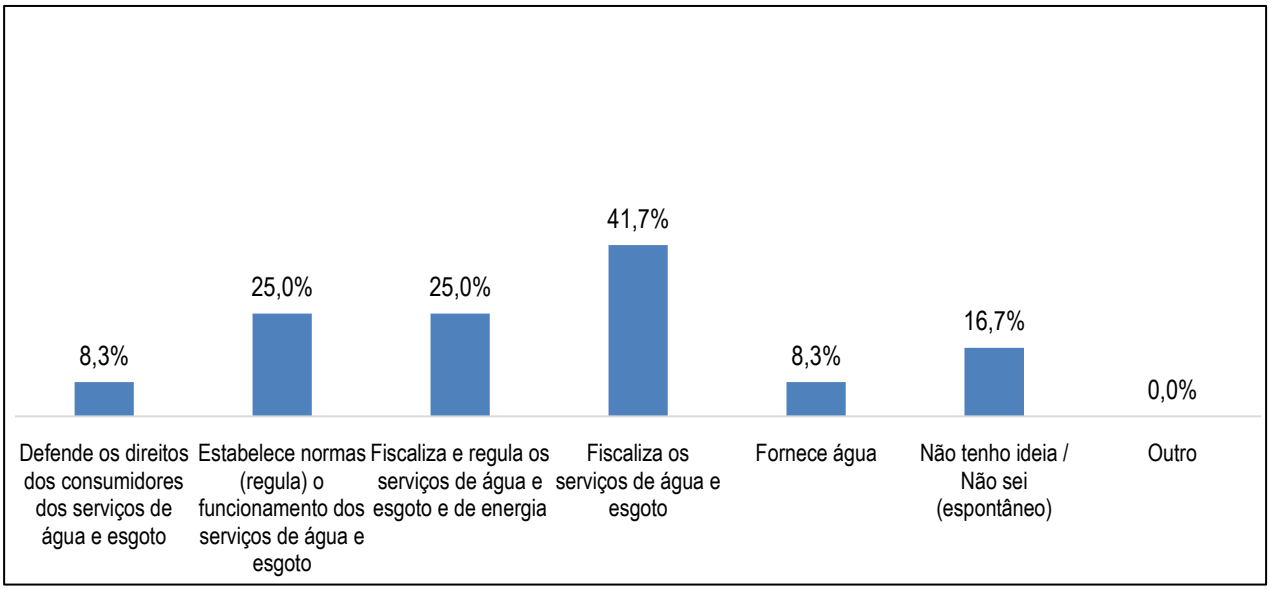
Sobre a função da AGERSA, os entrevistados foram convidados a manifestarem sua opinião, ao que responderam:

Tabela 44: Função da AGERSA

Opções	Ocorrências	%
Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto		8,3%
Estabelece normas (regula) o funcionamento dos serviços de água e esgoto		25,0%
Fiscaliza e regula os serviços de água e esgoto e de energia		25,0%
Fiscaliza os serviços de água e esgoto		41,7%
Fornece água		8,3%
Não tenho ideia / Não sei (espontâneo)		16,7%
Outro		0,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 38: Função da AGERSA



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

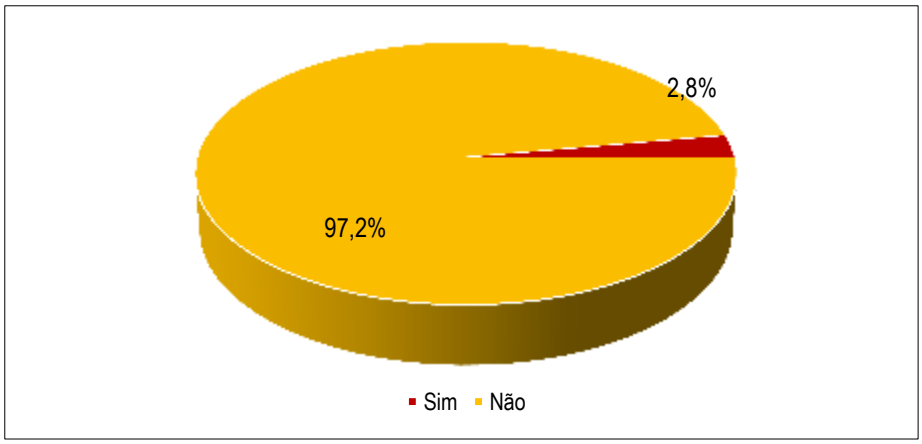
13.5 OCORRÊNCIA DE CONTATO COM A AGERSA PARA RECLAMAÇÕES OU ORIENTAÇÕES

Ao serem questionados se já procuraram a AGERSA para fazer alguma reclamação ou para pedir orientação, os respondentes informaram o seguinte:

Tabela 45: Ocorrência de contato com a AGERSA para reclamações ou orientações

Opções	Ocorrências	%
Sim	22	2,8
Não	764	97,2
Total	**786**	**100,0**

Gráfico 39: Função da AGERSA



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.5.1 MOTIVAÇÃO PARA O CONTATO COM A AGERSA

Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram a buscar o atendimento em questão, as respostas foram as seguintes:

Tabela 46: Motivação para a busca do contato

Opções	%
Reclamar da AGERSA	25,0%
Reclamar do serviço de energia elétrica	1,8%
Reclamar do serviço de gás canalizado	0,0%
Pedir informação sobre os serviços de água e esgoto	7,1%
Pedir informação sobre os serviços de energia elétrica	1,8%
Pedir informação sobre os serviços de gás canalizado	0,0%
Outro	9,1%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.6 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA AGERSA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento recebido na AGERSA, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 47: Avaliação do atendimento prestado pela AGERSA, por aspectos

Aspectos	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Avaliaram	Média de satisfação
Cortesia do atendente	0	3	4	9	6	22	**3,82**
	0	13,6	18,2	40,9	27,3		
Clareza das informações prestadas pelo atendente	0	2	6	7	7	22	**3,86**
	0	9,1	27,3	31,8	31,8		
Conhecimento demonstrado pelo atendente	0	1	5	10	6	22	**3,95**
	0	4,5	22,7	45,5	27,3		
Rapidez na resposta	2	1	6	6	6	21	**3,62**
	9,5	4,8	28,6	28,6	28,6		
Solução do problema	1	1	7	7	5	21	**3,67**
	4,8	4,8	33,3	33,3	23,8		
Capacidade da AGERSA em resolver os problemas de forma justa	0	2	7	7	6	22	**3,77**
	0	9,1	31,8	31,8	27,3		
Facilidade para entrar em contato com a AGERSA	2	2	3	11	4	22	**3,59**
	9,1	9,1	13,6	50,0	18,2		
Capacidade da AGERSA fiscalizar o fornecimento de água	0	1	5	9	6	21	**3,95**
	0	4,8	23,8	42,9	28,6		
Capacidade da AGERSA em estabelecer tarifas justas de água e esgoto	3	2	8	7	2	22	**3,14**
	13,6	9,1	36,4	31,8	9,1		
Capacidade da AGERSA divulgar seus serviços para a sociedade	2	2	5	8	5	22	**3,55**
	9,1	9,1	22,7	36,4	22,7		
Qualidade do atendimento da AGERSA	1	3	5	8	4	21	**3,52**
	4,8	14,3	23,8	38,1	19,0		

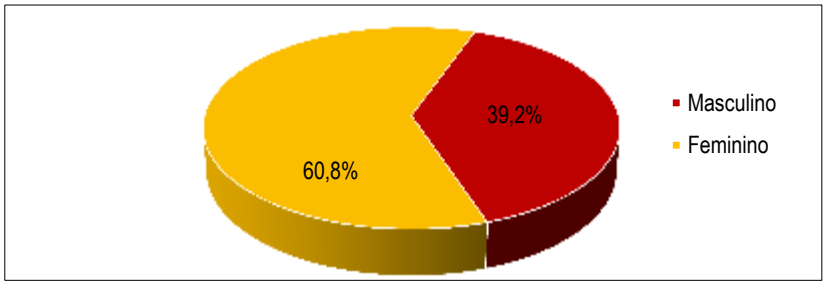
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14 PERFIL DO ENTREVISTADO

Os entrevistados apresentam o perfil indicado a seguir:

14.1 SEXO

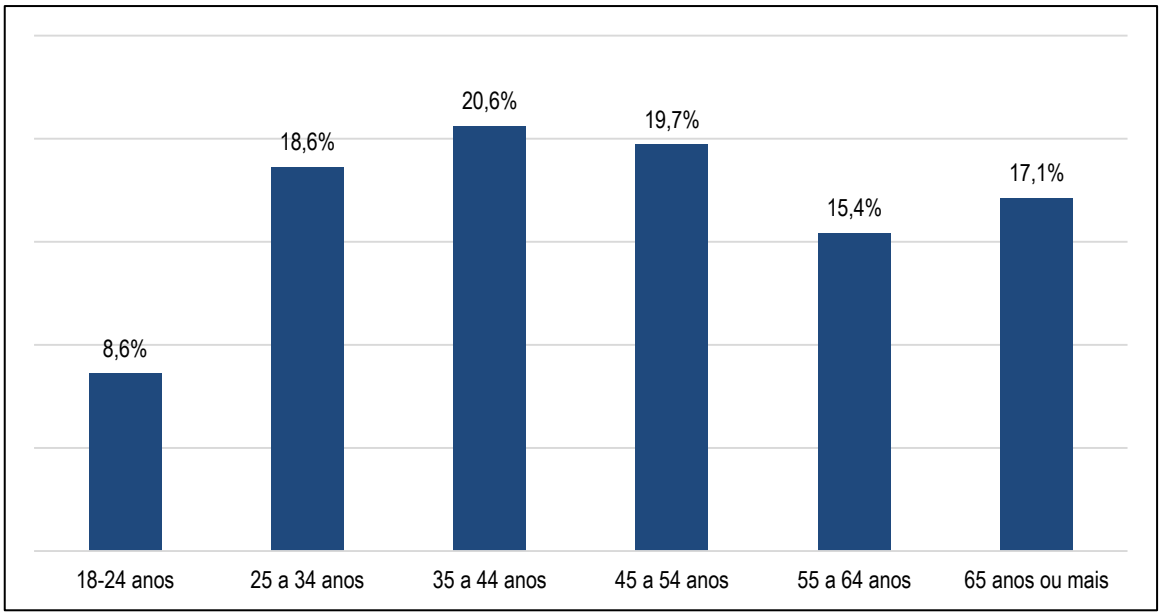
Gráfico 40: Sexo



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14.2 FAIXA ETÁRIA

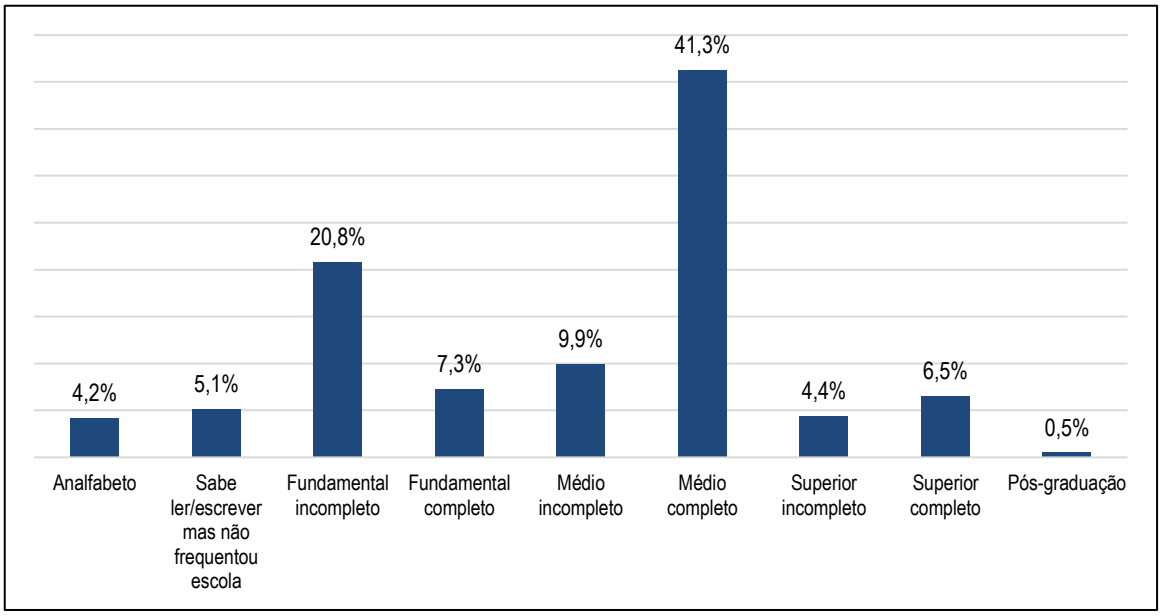
Gráfico 41: Faixa etária



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

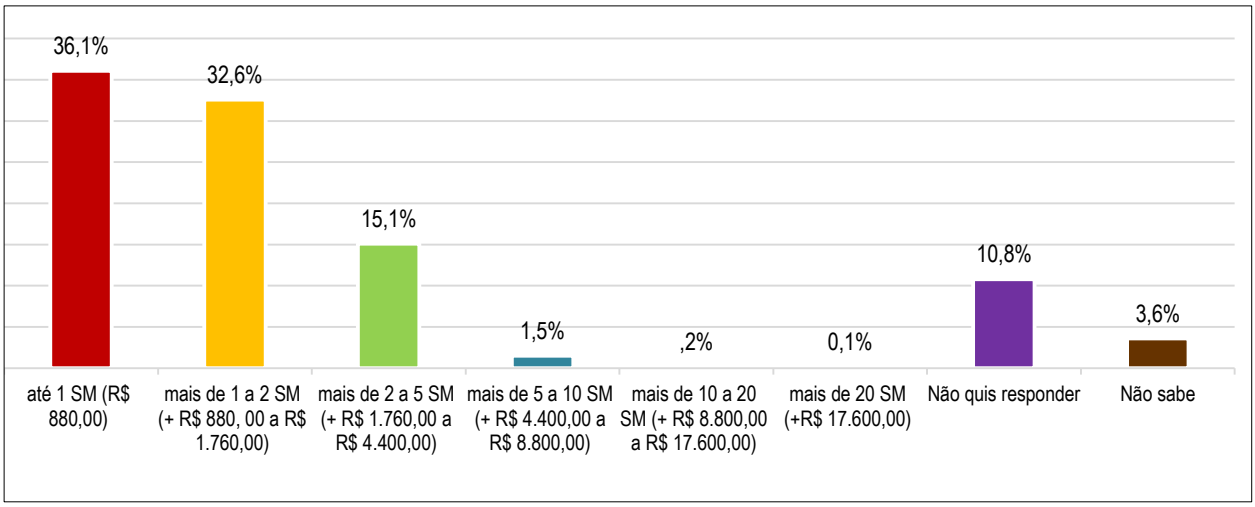
14.3 ESCOLARIDADE

Gráfico 42: Escolaridade



14.4 RENDA MENSAL FAMILIAR

Gráfico 43: Renda mensal familiar



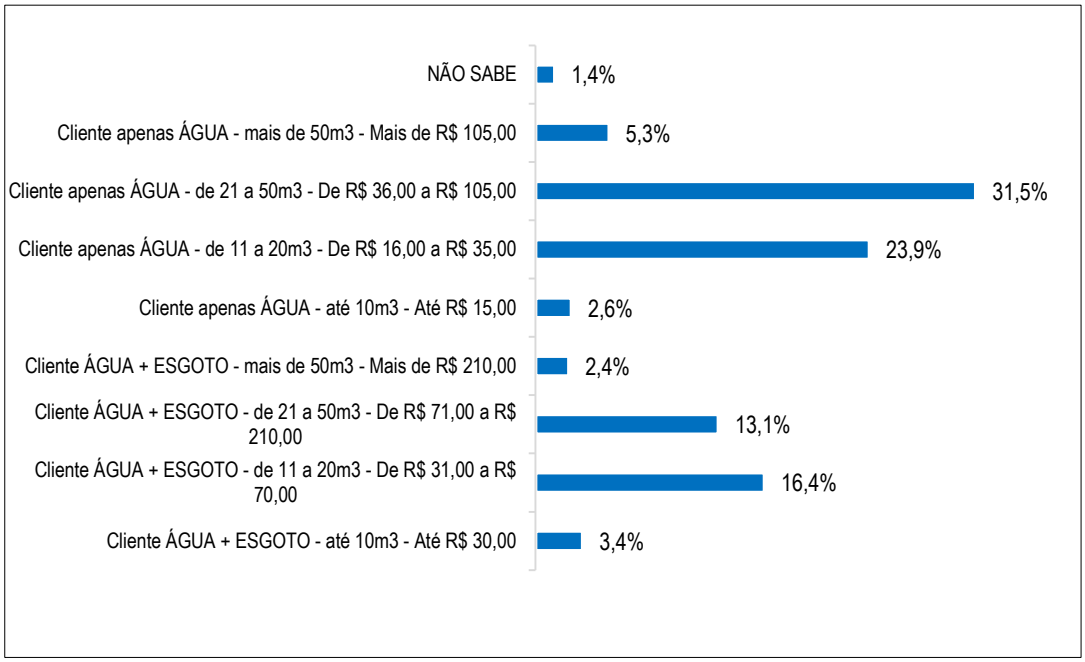
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14.5 SOBRE O DOMICÍLIO

14.5.1 FAIXAS DE CONSUMO

Sobre a faixa de consumo na residência (ou valor aproximado da conta de água), os respondentes informaram:

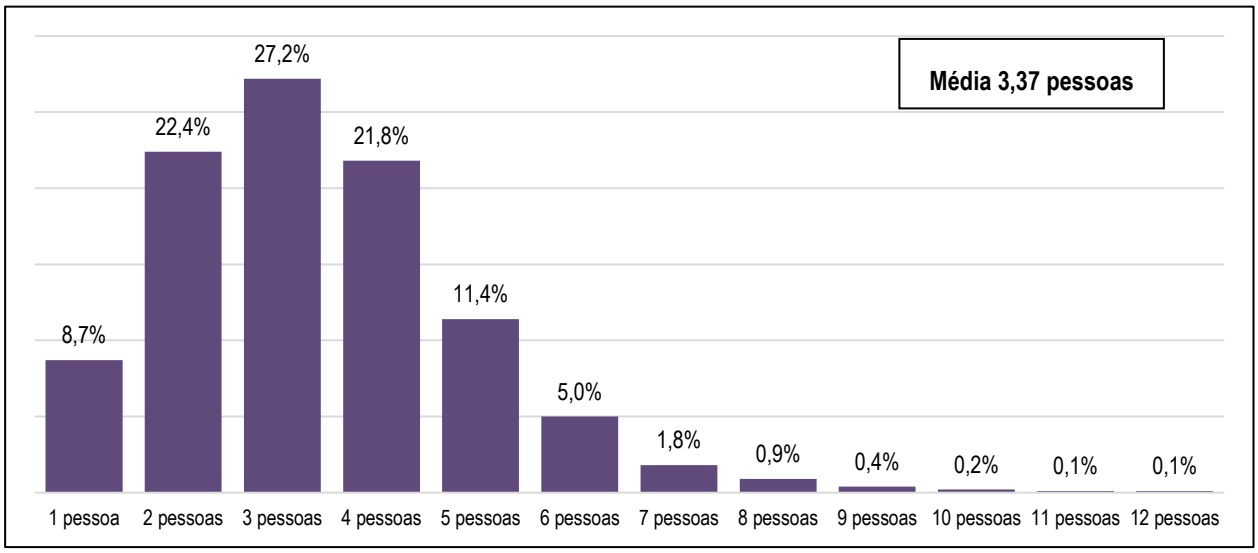
Gráfico 44: Faixa de consumo – clientes ÁGUA



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14.5.2 NÚMERO DE PESSOAS QUE MORAM NA RESIDÊNCIA

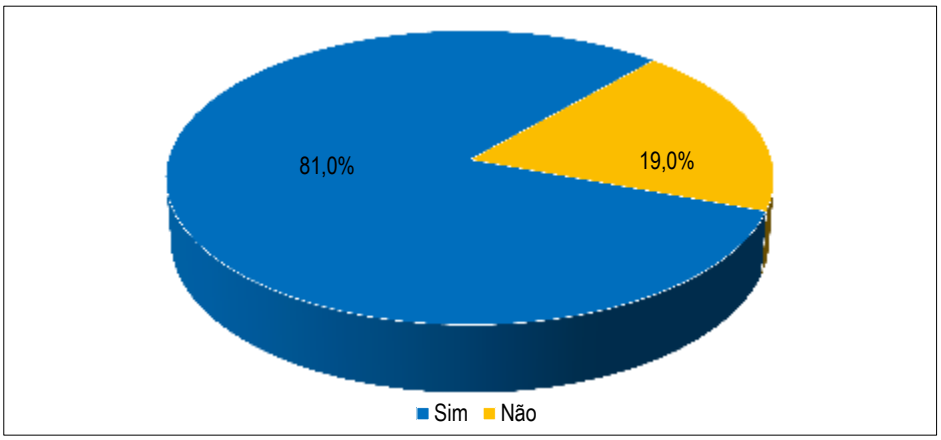
Gráfico 45: Número de pessoas que moram na residência



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14.5.3 DOMICILIO COM CAIXA D'ÁGUA OU CISTERNA

Gráfico 46: Domicilio com caixa d'água ou cisterna



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

AGERSA

foco
OPINIÃO E MERCADO