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

RESULTADOS

Maio de 2021

Objetivo geral

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

Objetivos específicos

a) Identificar a satisfação dos usuários com a qualidade da água e seus atributos;

b) Levantar a percepção sobre a regularidade no fornecimento, ações de manutenção e satisfação com serviço de fornecimento;

c) Levantar a satisfação dos usuários com os procedimentos de leitura do consumo, medição e cobrança;

d) Identificar o nível de conhecimento e utilização dos canais de atendimento da concessionária, bem como a satisfação com os mesmos;

e) Identificar a satisfação dos usuários com os serviços de esgoto e gerar indicadores comparáveis por região, entre os serviços de saneamento básico;

f) Identificar o nível de conhecimento da AGERSA – Agência Reguladora bem como de sua função;

g) Levantar o nível de contato com a instituição AGERSA e satisfação com sua atuação;

Metodologia

- **Tipo da pesquisa:** quantitativa, realizada pela técnica de *survey*, por levantamento amostral;
- **Abordagem:** presencial, domiciliar;
- **Universo e público-alvo:** clientes da AGERSA nos segmentos residencial e titulares do município;
- **Instrumento:** questionário estruturado contendo questões abertas e fechadas;
- **Amostragem:** por cotas representativas da população de clientes, considerando os territórios de identidade e cidades;
- **Período da coleta:** fevereiro a abril de 2021.

Amostra

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.

TI	Pesquisas realizadas	% sobre a amostra
Agreste Baiano	153	2,7%
Bacia do Jacuípe	121	2,1%
Bacia do Paramirim	35	0,6%
Bacia do Rio Corrente	26	0,5%
Bacia do Rio Grande	162	2,9%
Baixo Sul	94	1,7%
Chapada Diamantina	106	1,9%
Costa do Descobrimento	169	3,0%
Extremo Sul	208	3,7%
Irecê	192	3,4%
Itaparica	72	1,3%
Litoral Sul	260	4,6%
Médio Rio de Contas	197	3,5%
Médio Sudoeste da Bahia	61	1,1%

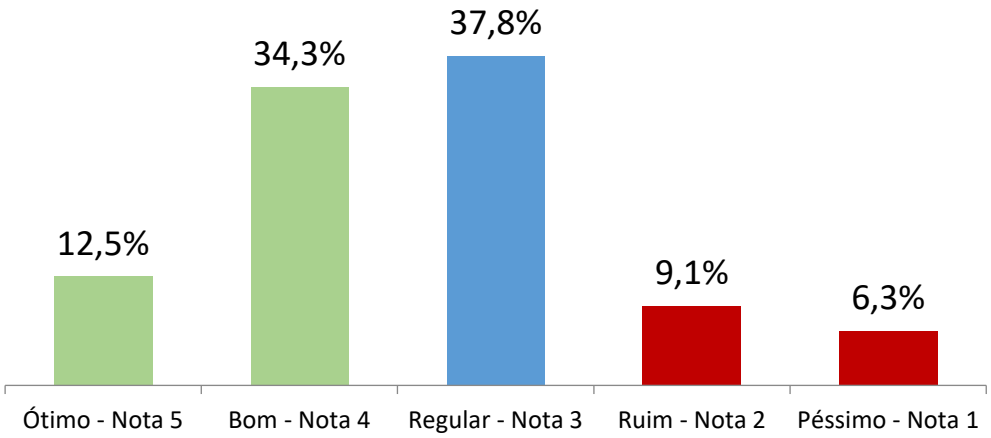
TI	Pesquisas realizadas	% sobre a amostra
Metropolitana de Salvador	1648	29,0%
Piemonte da Diamantina	120	2,1%
Piemonte do Paraguaçu	149	2,6%
Piemonte Norte do Itapicuru	110	1,9%
Portal do Sertão	462	8,1%
Recôncavo	269	4,7%
Semiárido do Nordeste II	157	2,8%
Sertão do São Francisco	28	0,5%
Sertão Produtivo	171	3,0%
Sisal	248	4,4%
Vale do Jiquiriçá	138	2,4%
Vitória da Conquista	294	5,2%
Velho Chico	30	0,5%
Total	5.680	100,0%

Resultados

1. Avaliação geral dos serviços prestados pela EMBASA
2. Qualidade da água
3. Regularidade no fornecimento
4. Canais de atendimento e informação
5. Informações comerciais: leitura, medição de consumo e cobrança
6. Serviços de manutenção
7. Serviços de esgoto
8. Imagem da instituição
9. Nível de conhecimento e satisfação com a atuação da Agersa
10. Considerações finais

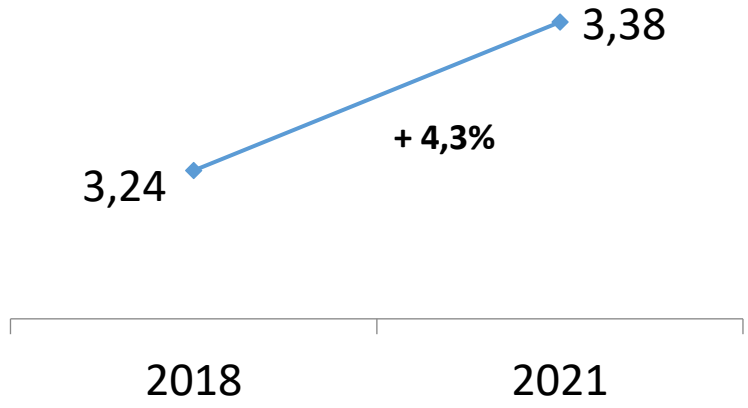
Avaliação geral da EMBASA

Avaliação geral dos serviços prestados: EMBASA



Média geral de satisfação: 3,38 (67,6%)

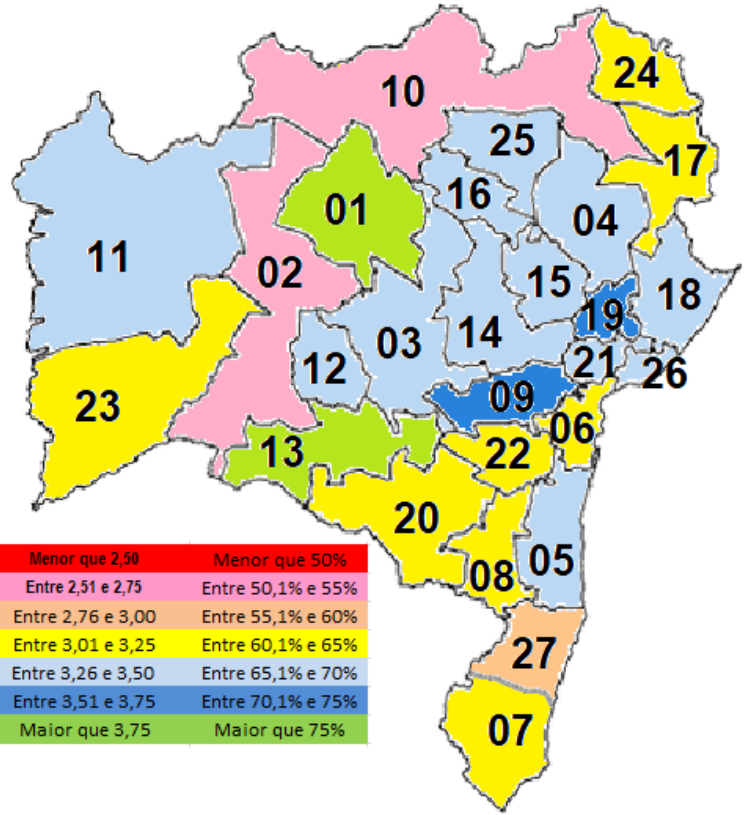
- **Aprovação mediana: 46,8%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Não aprova: 15,4%**
- **Avaliação negativa** concentra-se no conceito regular (diferente de reprovação).



Avaliação geral dos serviços prestados pela Embasa, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	2
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	8
Entre 65,1% e 70%	12
Entre 70,1% e 75%	2
Maior que 75%	2

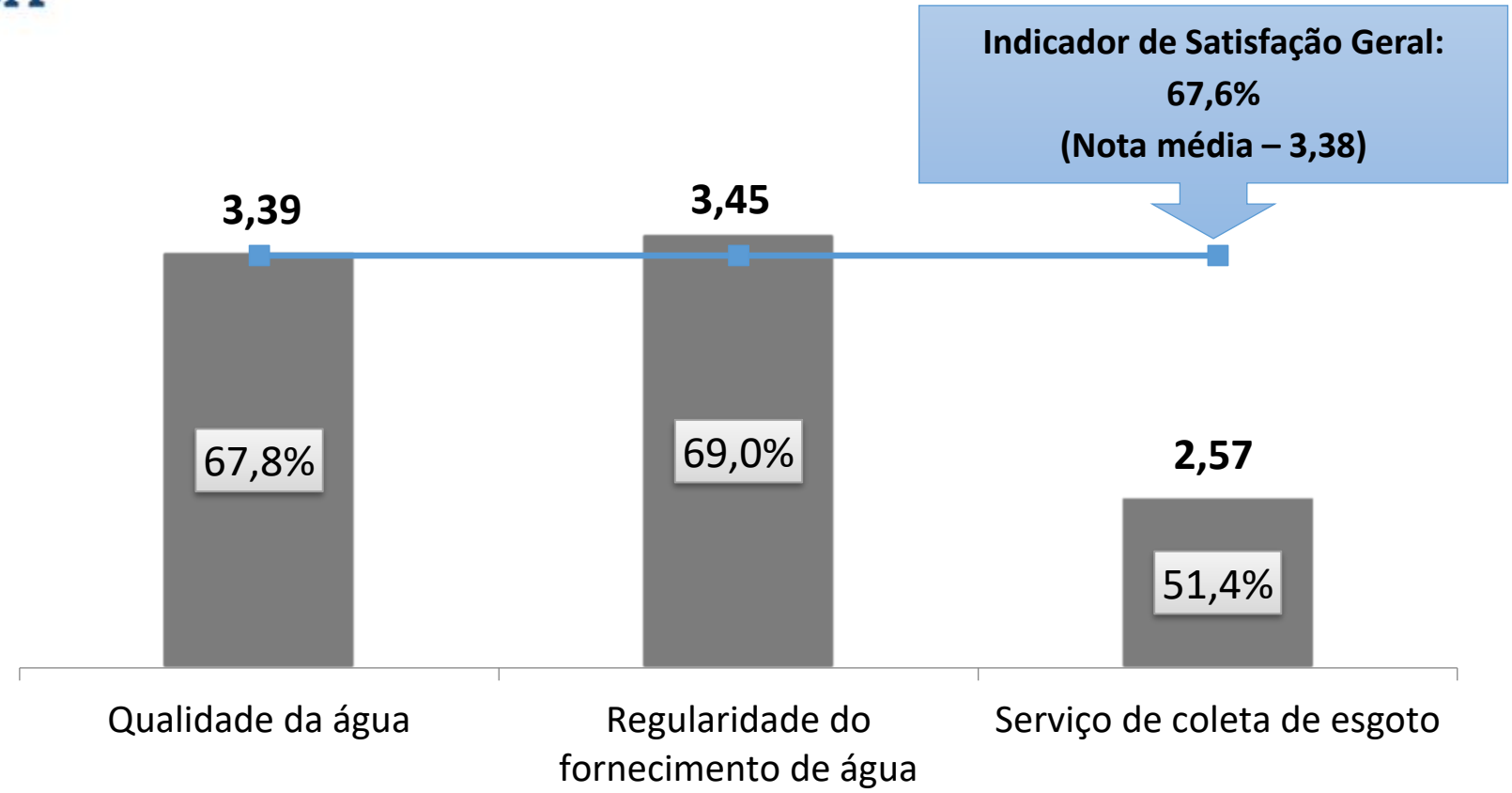
01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



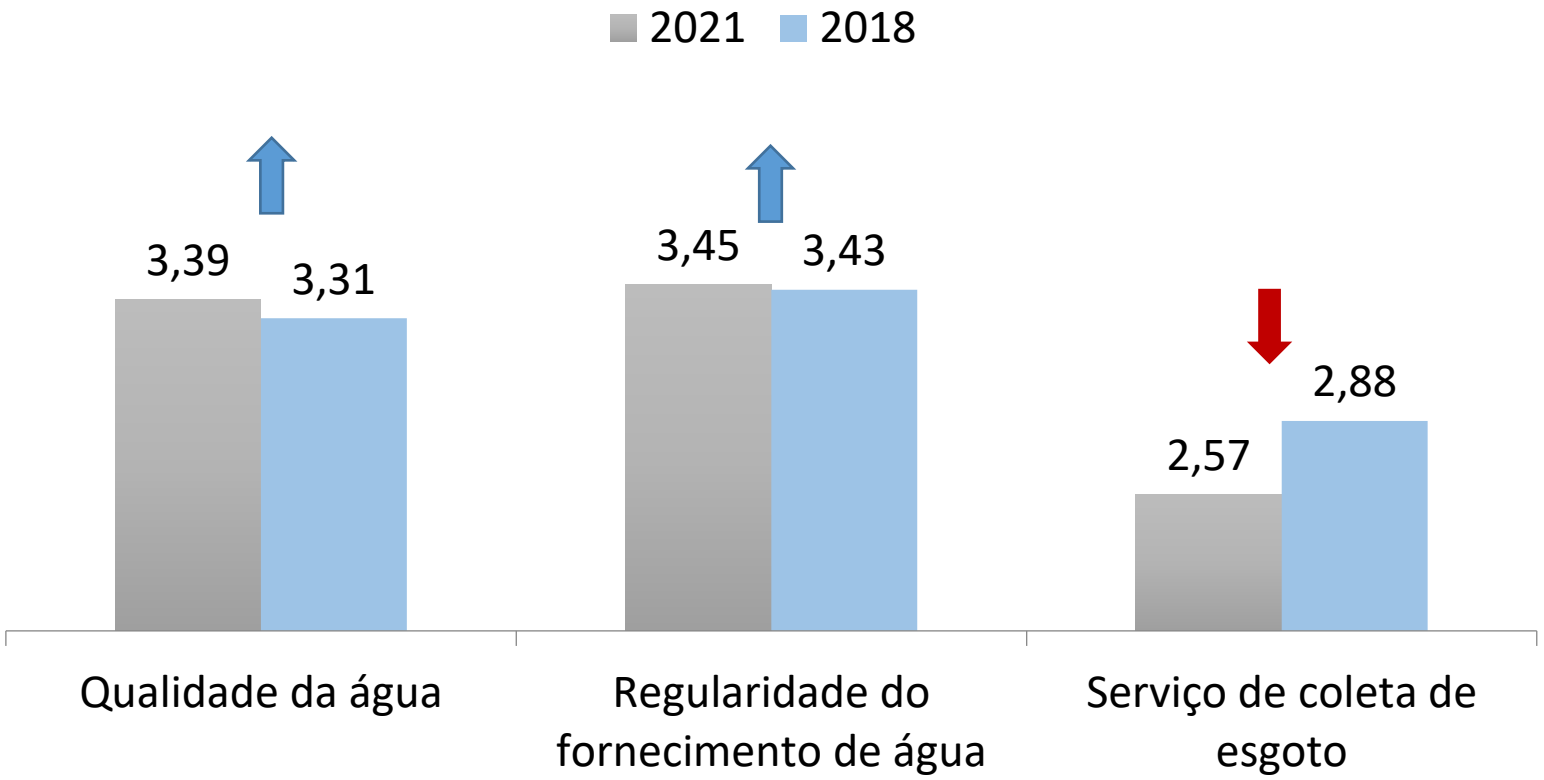
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação: 67,6%

Avaliação dos serviços prestados pela EMBASA

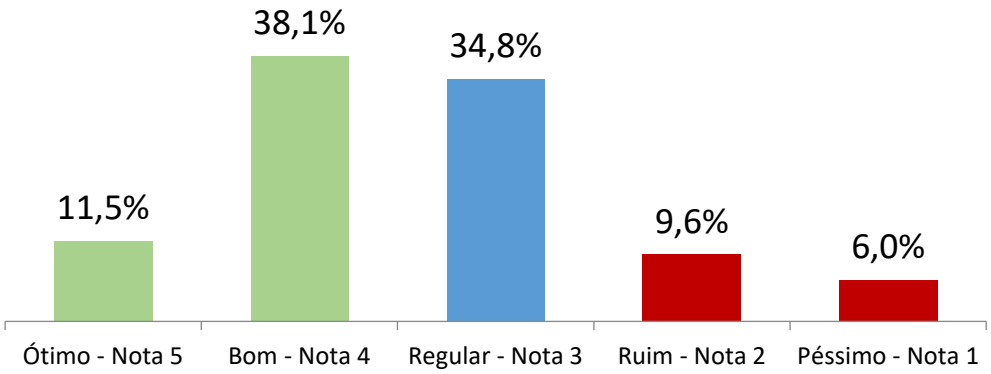


Avaliação dos serviços prestados pela EMBASA
Evolução



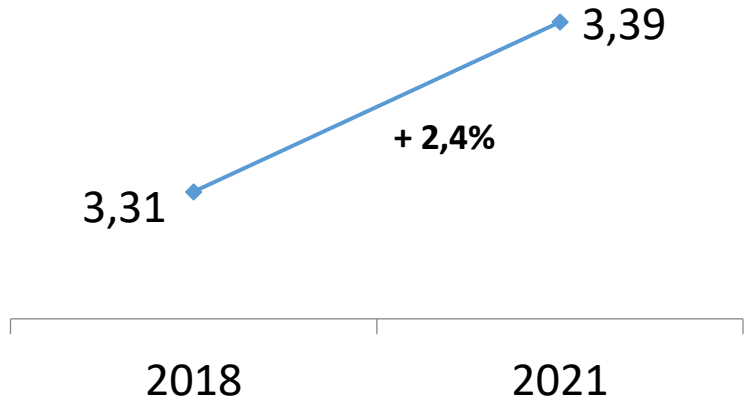
Qualidade da água da EMBASA

Avaliação geral da qualidade da água: EMBASA



Média geral de satisfação: 3,39 (67,8%)

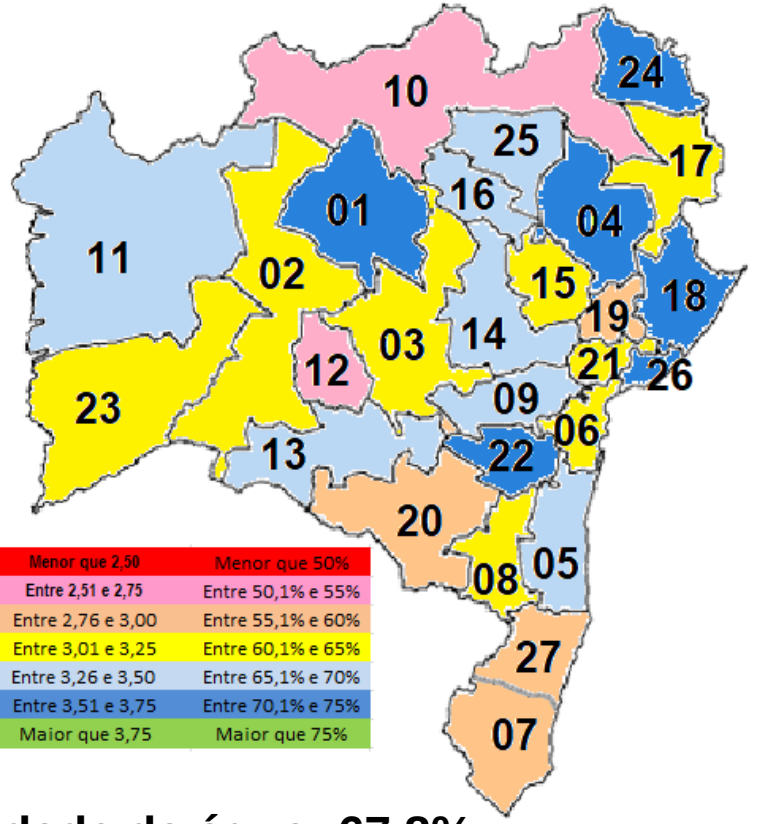
- **Aprovação mediana: 49,6%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Não aprova: 15,6%**
- **Avaliação negativa** concentra-se no conceito regular (diferente de reprovação).



Qualidade da água, por região

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	2
Entre 55,1% e 60%	4
Entre 60,1% e 65%	8
Entre 65,1% e 70%	7
Entre 70,1% e 75%	6
Maior que 75%	0

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

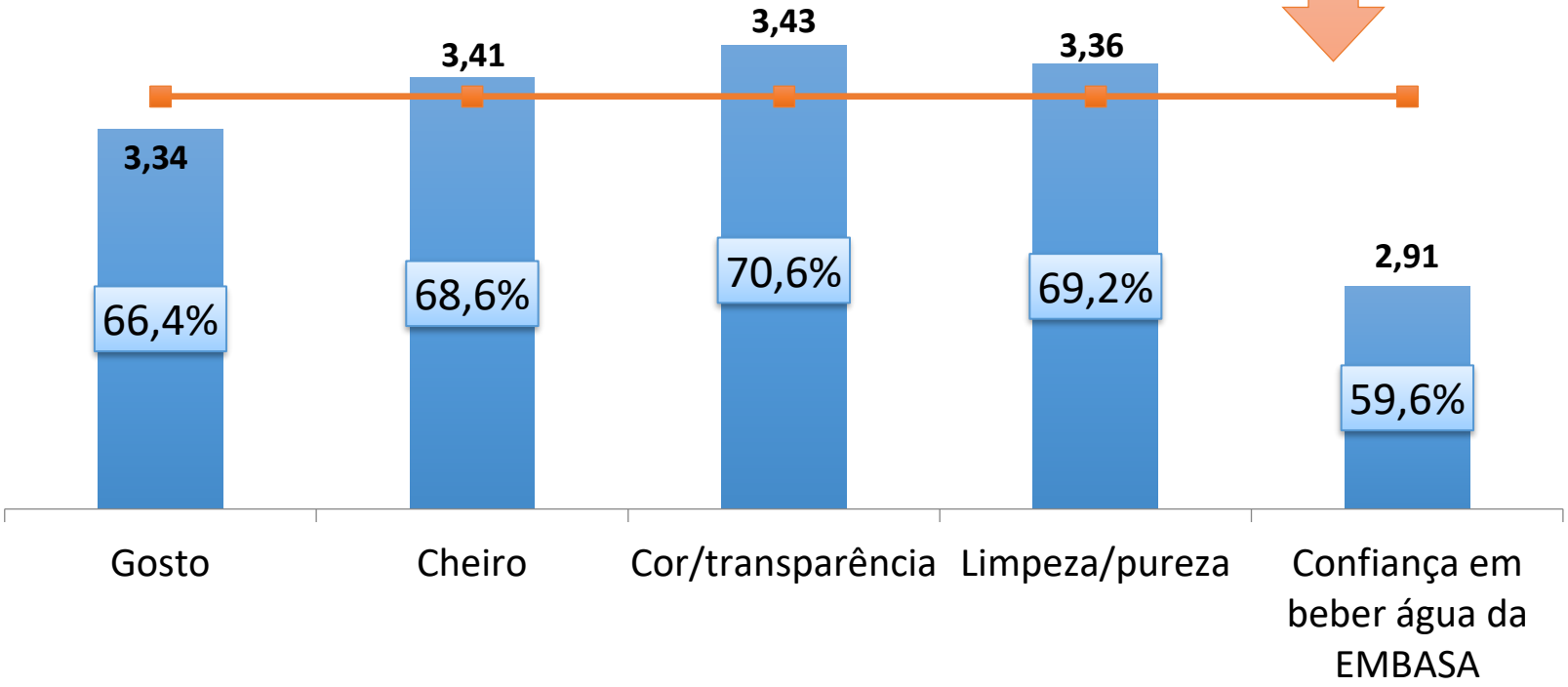


Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

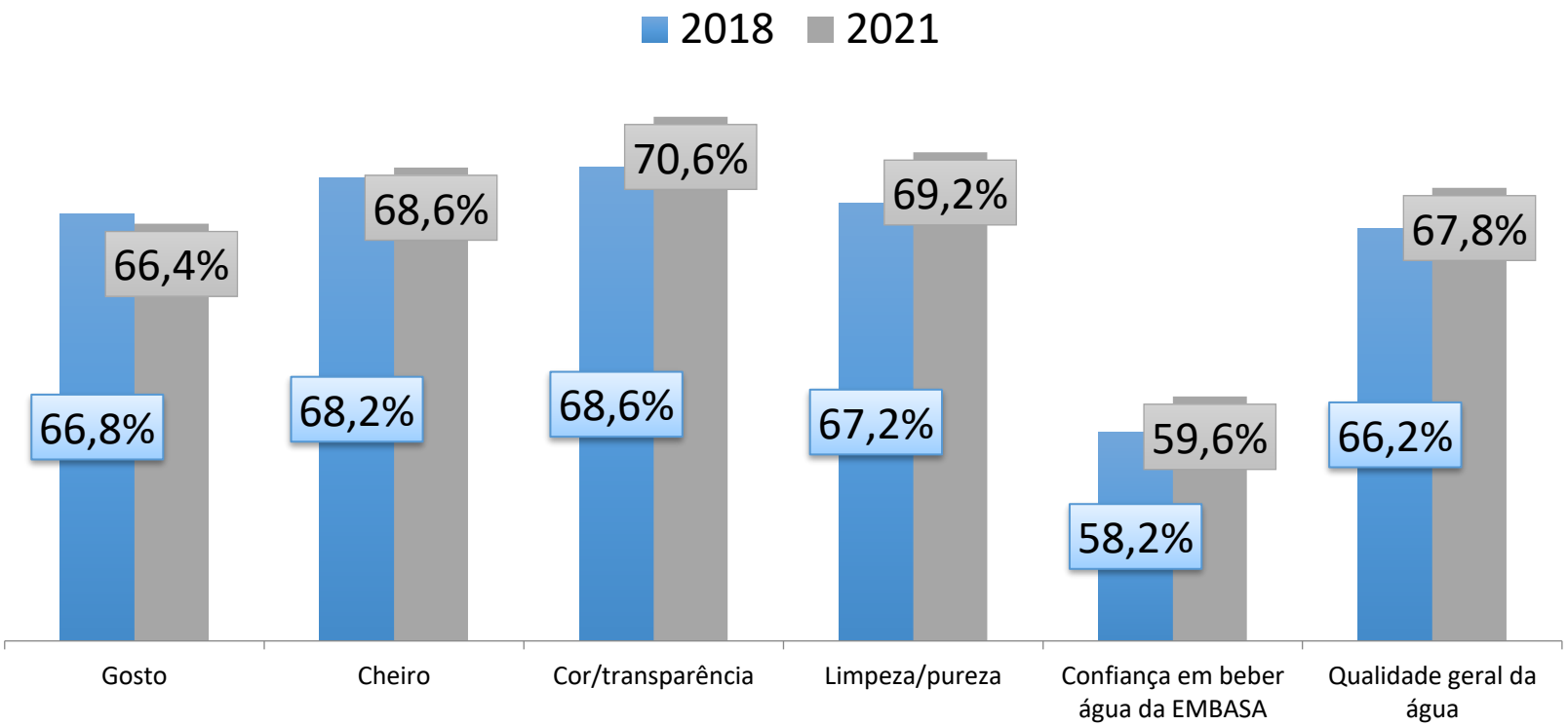
Média geral de satisfação com a qualidade da água: 67,8%

Atributos relacionados à qualidade da água

Avaliação geral da qualidade da água:
67,8% Nota média – 3,39



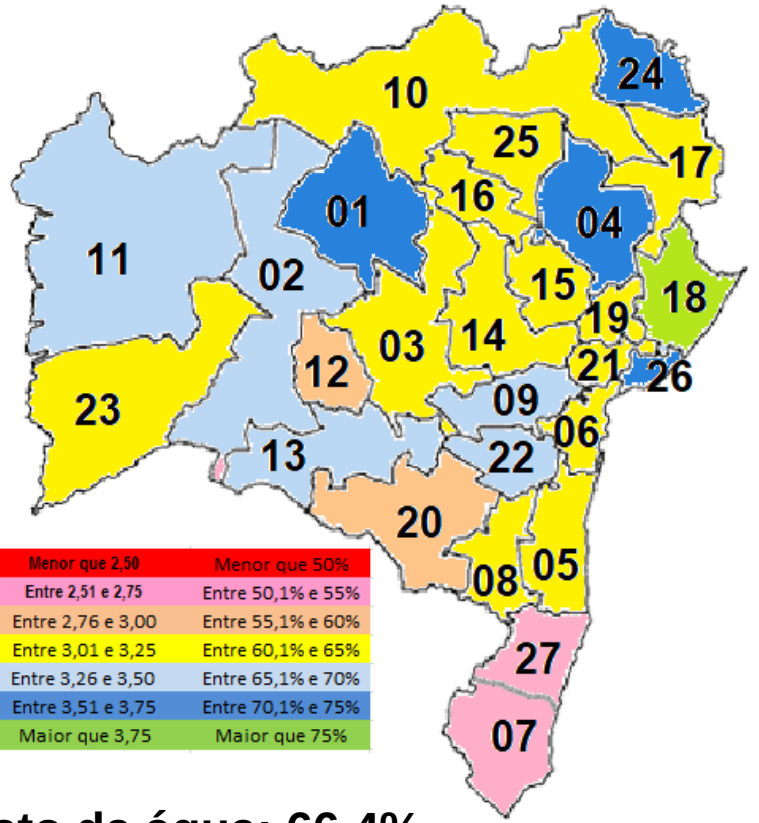
Atributos relacionados à qualidade da água



Qualidade da água, por região: GOSTO

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	2
Entre 55,1% e 60%	2
Entre 60,1% e 65%	13
Entre 65,1% e 70%	5
Entre 70,1% e 75%	4
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



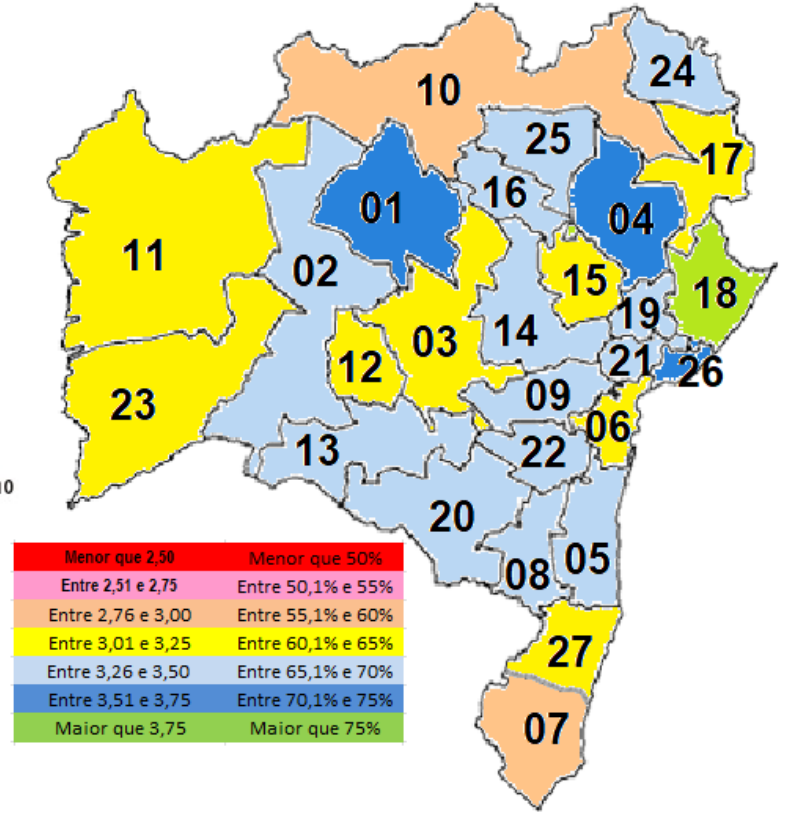
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação com o gosto da água: 66,4%

Qualidade da água, por região: CHEIRO

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	2
Entre 60,1% e 65%	7
Entre 65,1% e 70%	14
Entre 70,1% e 75%	3
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



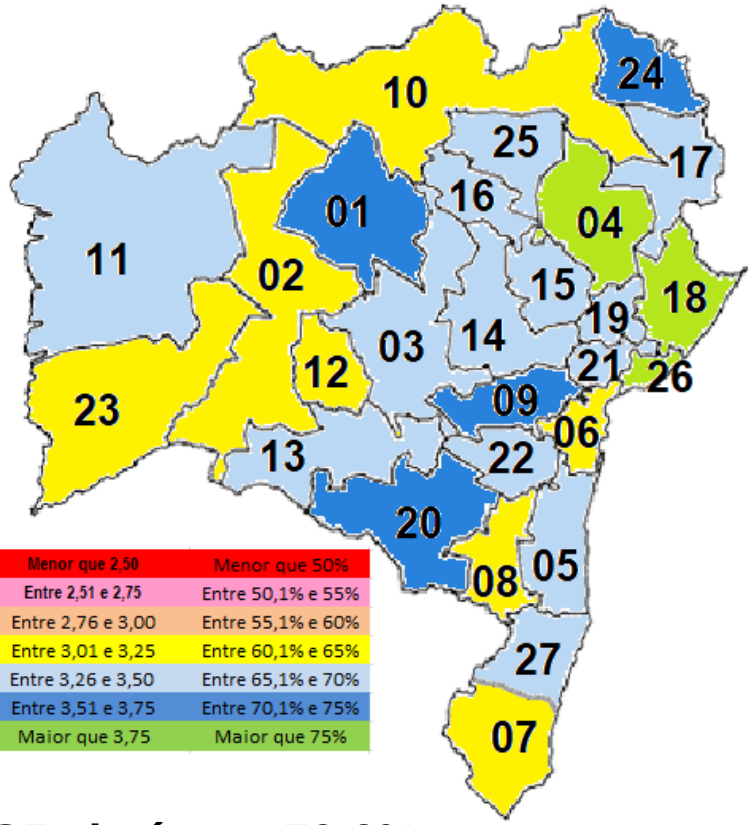
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação com o CHEIRO da água: 68,6%

Qualidade da água, por região: COR/TRANSPARÊNCIA

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	7
Entre 65,1% e 70%	13
Entre 70,1% e 75%	4
Maior que 75%	3

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

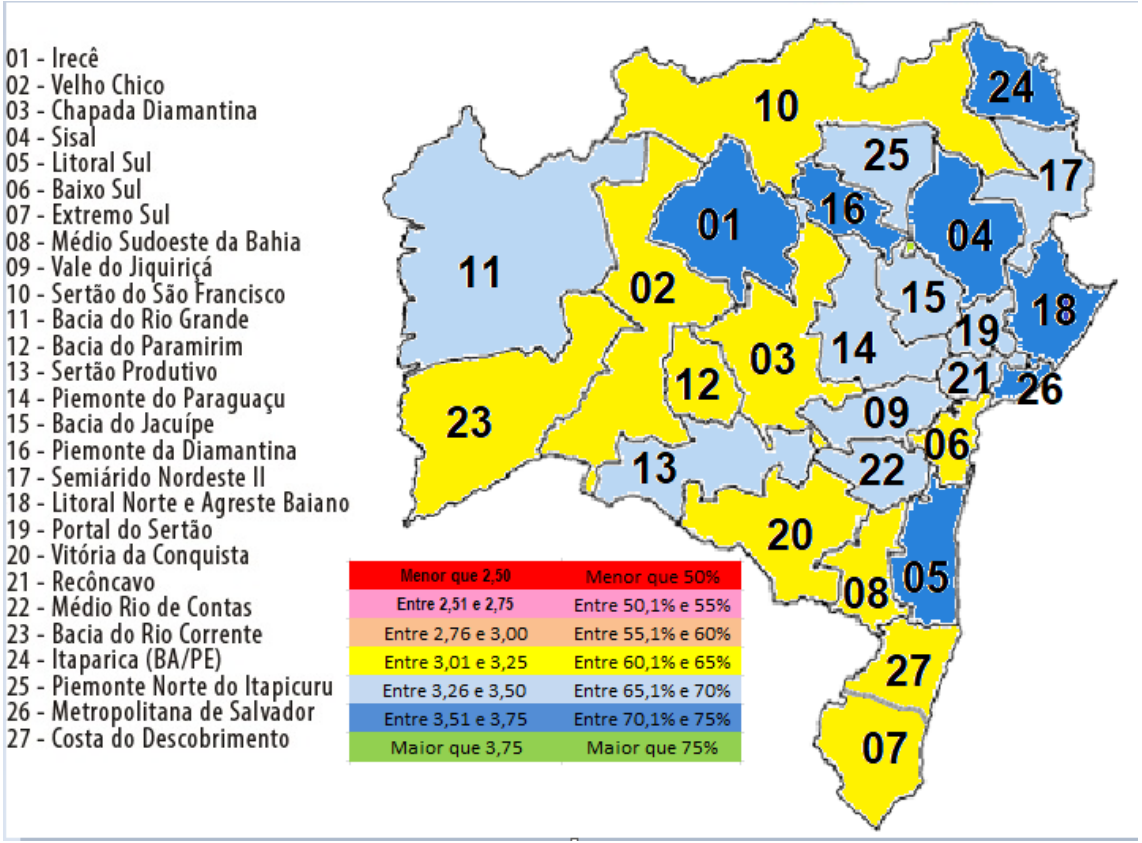


Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação com a COR da água: 70,6%

Qualidade da água, por região: LIMPEZA/PUREZA

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	10
Entre 65,1% e 70%	10
Entre 70,1% e 75%	7
Maior que 75%	0

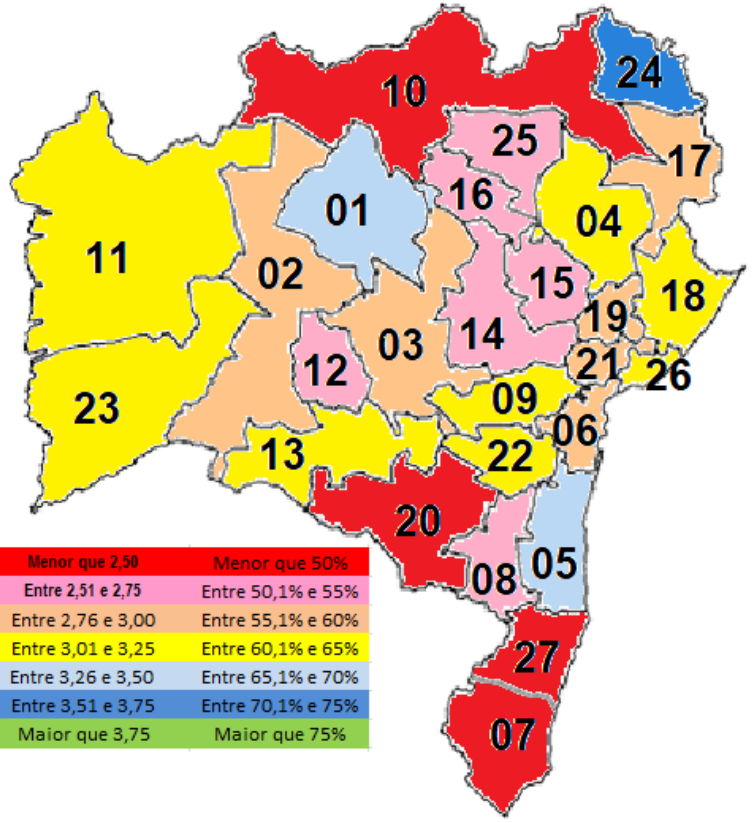


Média geral de satisfação com a PUREZA da água: 69,2%

Qualidade da água, por região: CONFIANÇA EM BEBER

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	4
Entre 50,1% e 55%	5
Entre 55,1% e 60%	6
Entre 60,1% e 65%	8
Entre 65,1% e 70%	2
Entre 70,1% e 75%	1
Maior que 75%	0

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

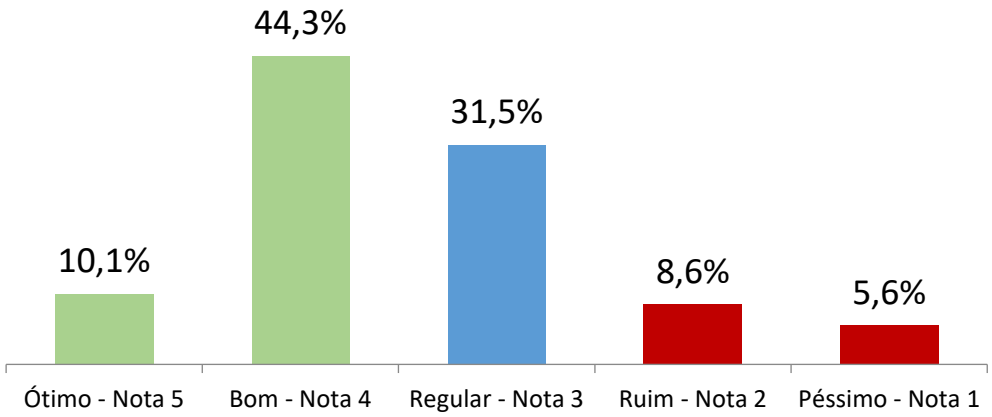


Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação com o CONFIANÇA EM BEBER da água: 59,6%

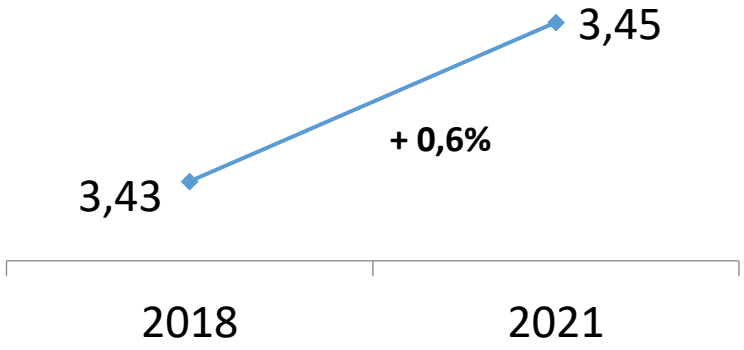
Serviços de abastecimento

Avaliação geral do FORNECIMENTO de água: EMBASA



Média geral de satisfação: 3,45 (69,0%)

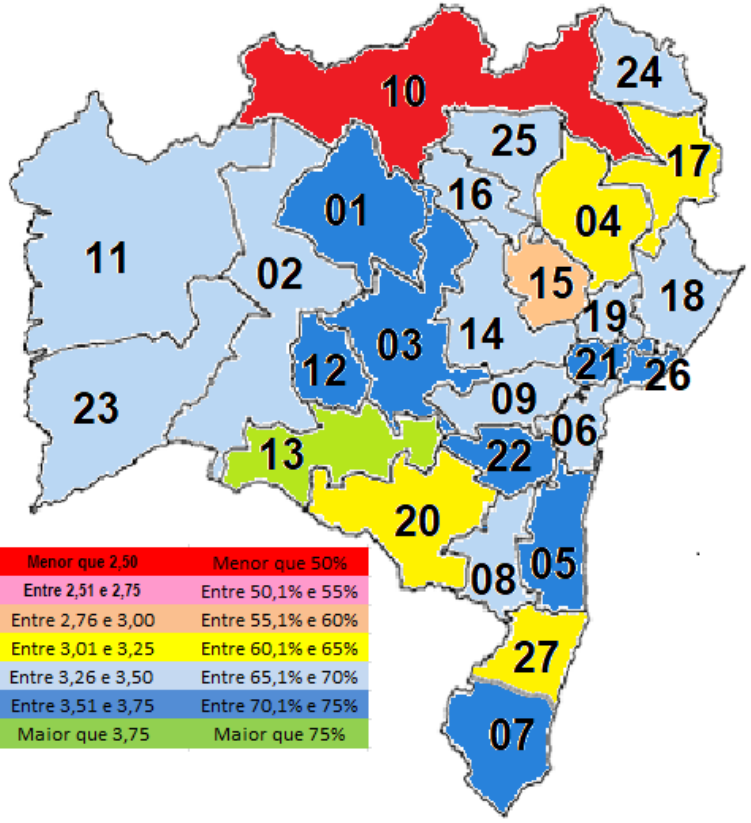
- **Aprovação mediana: 54,4%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Não aprova: 15,2%**
- **Avaliação negativa** concentra-se no conceito regular (diferente de reprovação).



Satisfação com a regularidade no fornecimento, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	1
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	4
Entre 65,1% e 70%	12
Entre 70,1% e 75%	8
Maior que 75%	1

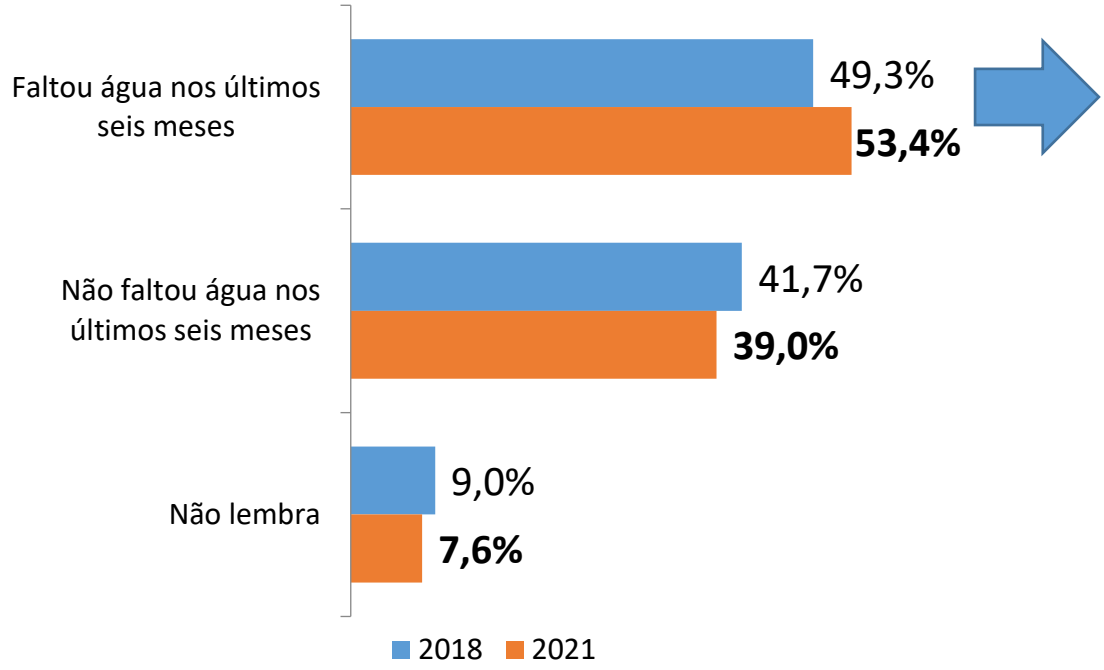
01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação com o FORNECIMENTO de água: 69,0%

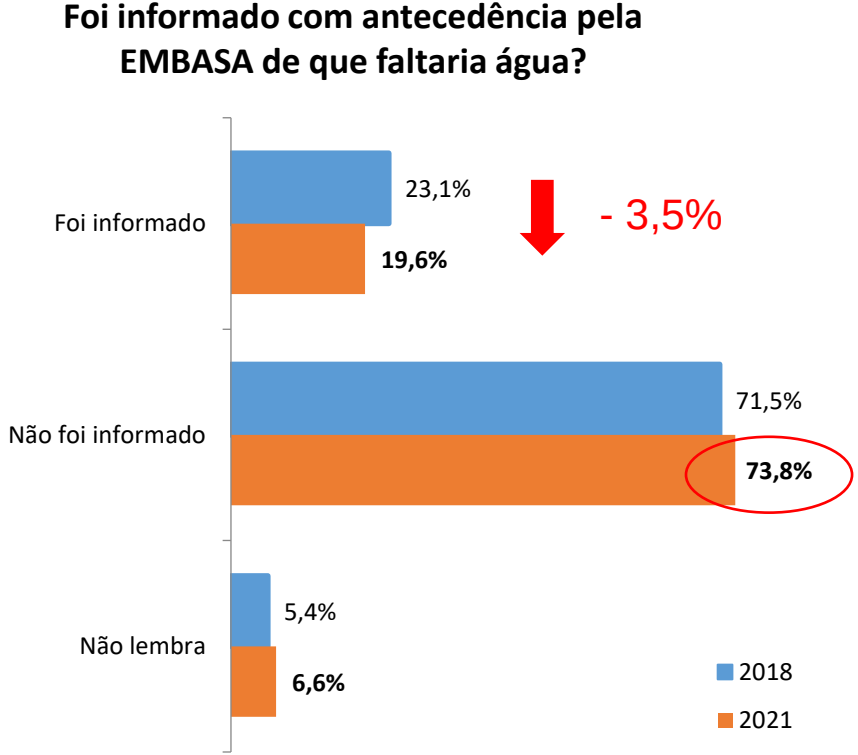
Serviços de fornecimento: panorama geral



Média geral de satisfação com a regularidade do fornecimento: 3,45 (69%)

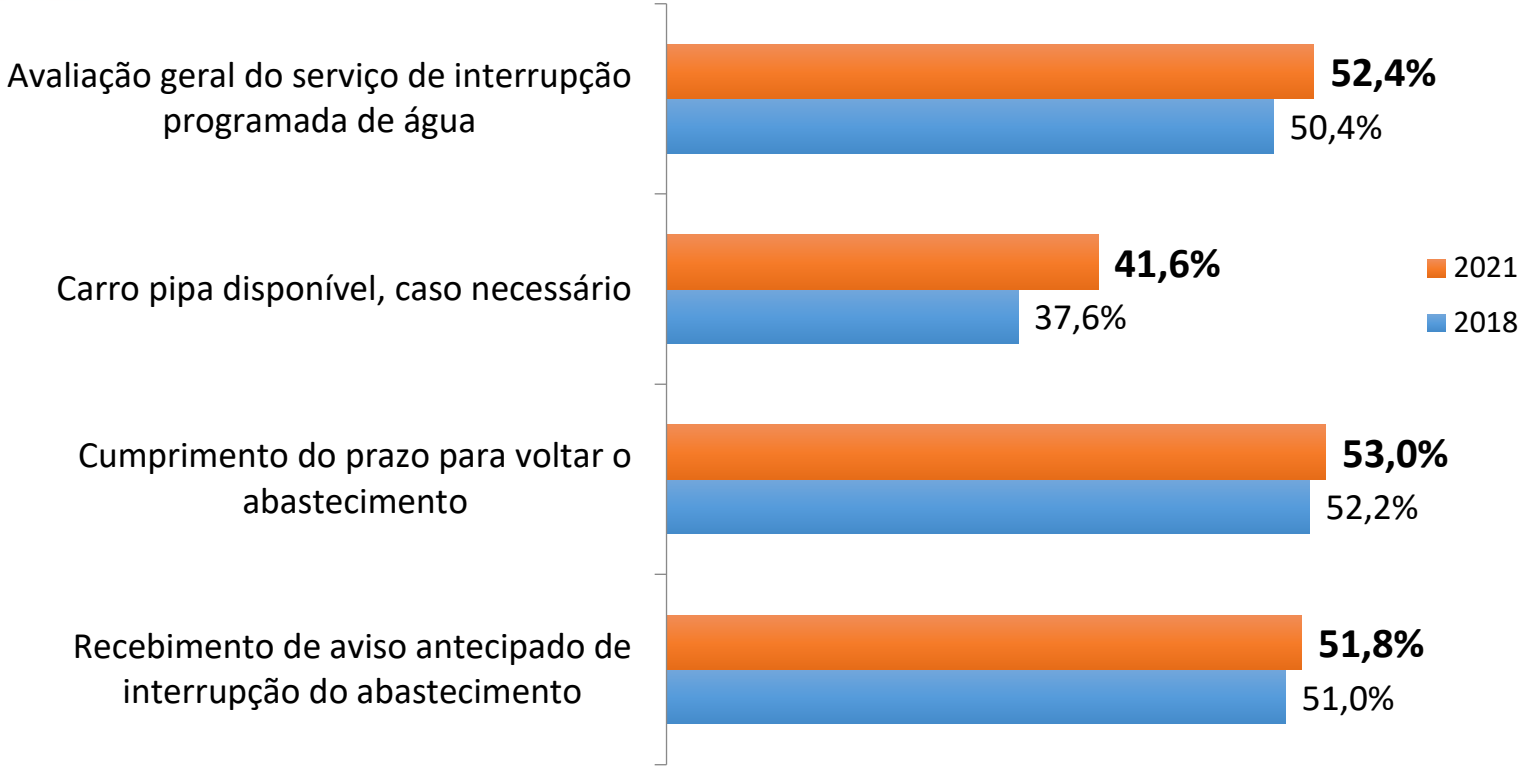
	2018	2021
Ocorrência média de desabastecimento em 6 meses	15,4 vezes	16,7 vezes
Média de tempo de desabastecimento	57h54min	53h36min
Média tolerável de desabastecimento	23h43min	25h06min
Déficit no reestabelecimento	34h11min	28h30min

Regularidade no fornecimento: Interrupções programadas



- A comunicação prévia NÃO ATINGE 73,8% dos clientes;
- A comunicação ocorre?
  - Quais canais tem sido utilizados?
  - Os canais são adequados?
  - Cadastro de clientes é confiável?
  - Uso de SMS?
- A comunicação NÃO ocorre?
  - As interrupções no fornecimento NÃO são programadas?

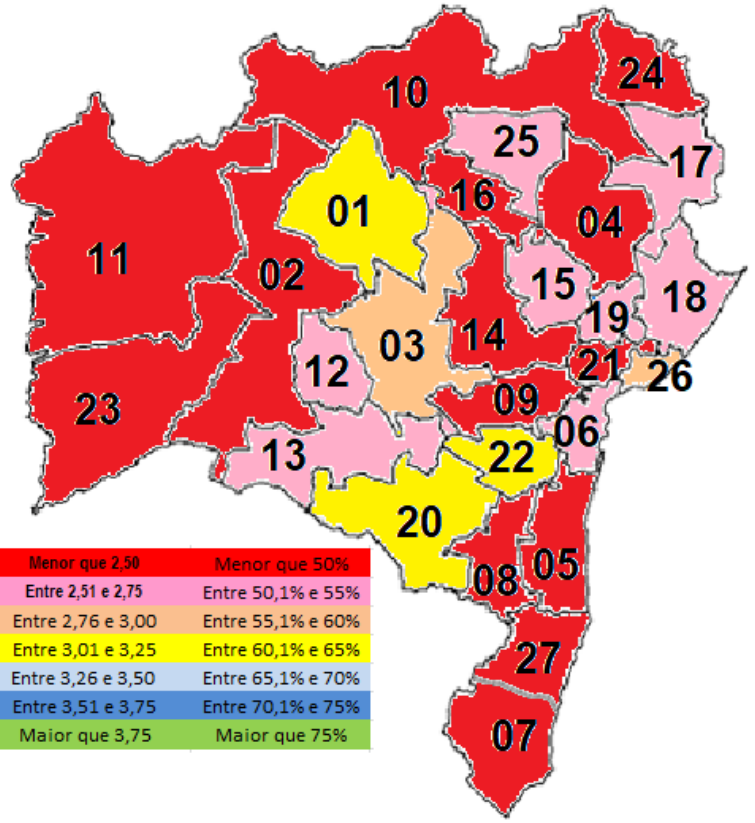
Regularidade no fornecimento: Interrupções programadas



Satisfação com as interrupções programadas, por TI

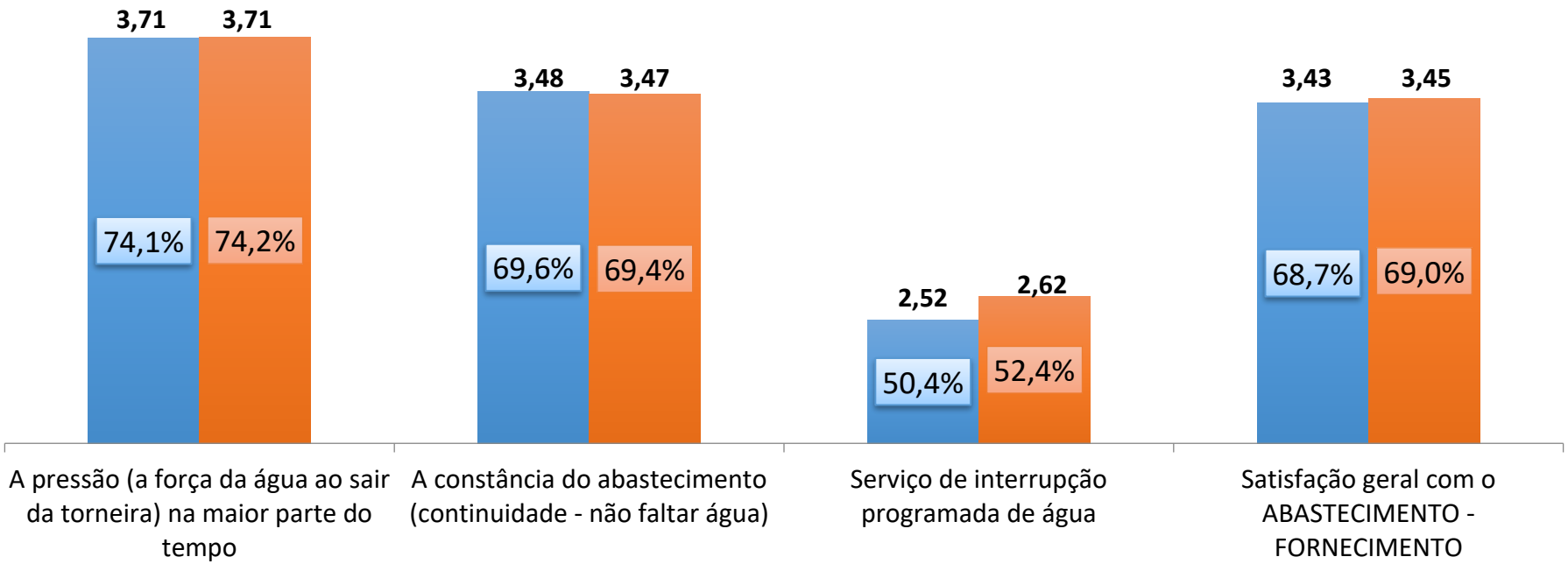
Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	14
Entre 50,1% e 55%	8
Entre 55,1% e 60%	2
Entre 60,1% e 65%	3
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	0

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



Média geral de satisfação com as interrupções programadas: 52,4%

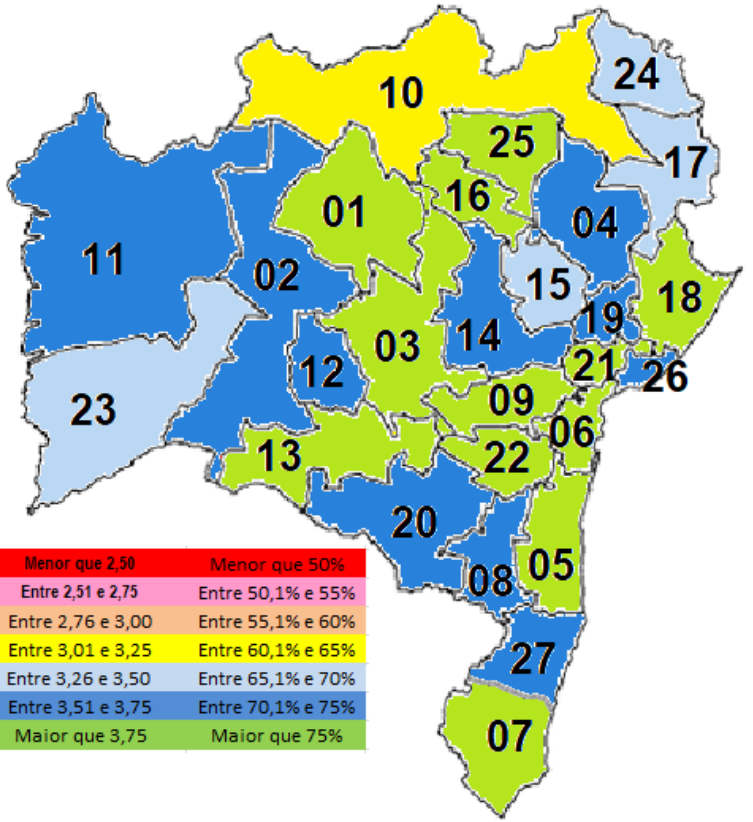
Atributos relacionados ao abastecimento de água



Satisfação com o abastecimento - PRESSÃO, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	4
Entre 70,1% e 75%	10
Maior que 75%	12

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



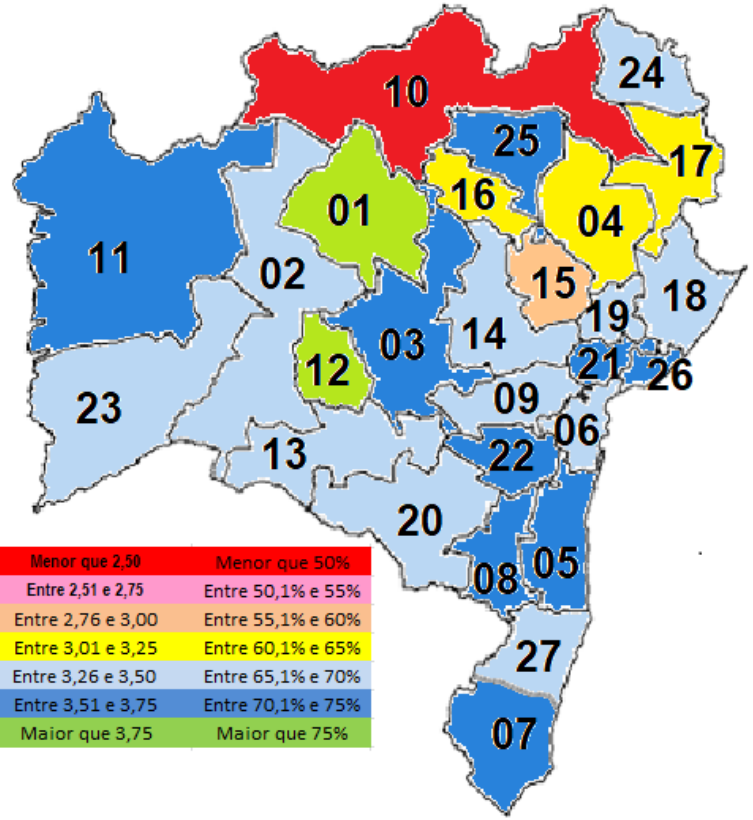
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação com a PRESSÃO DA ÁGUA: 74,2%

Satisfação com o abastecimento - CONSTÂNCIA, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	1
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	3
Entre 65,1% e 70%	11
Entre 70,1% e 75%	9
Maior que 75%	2

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

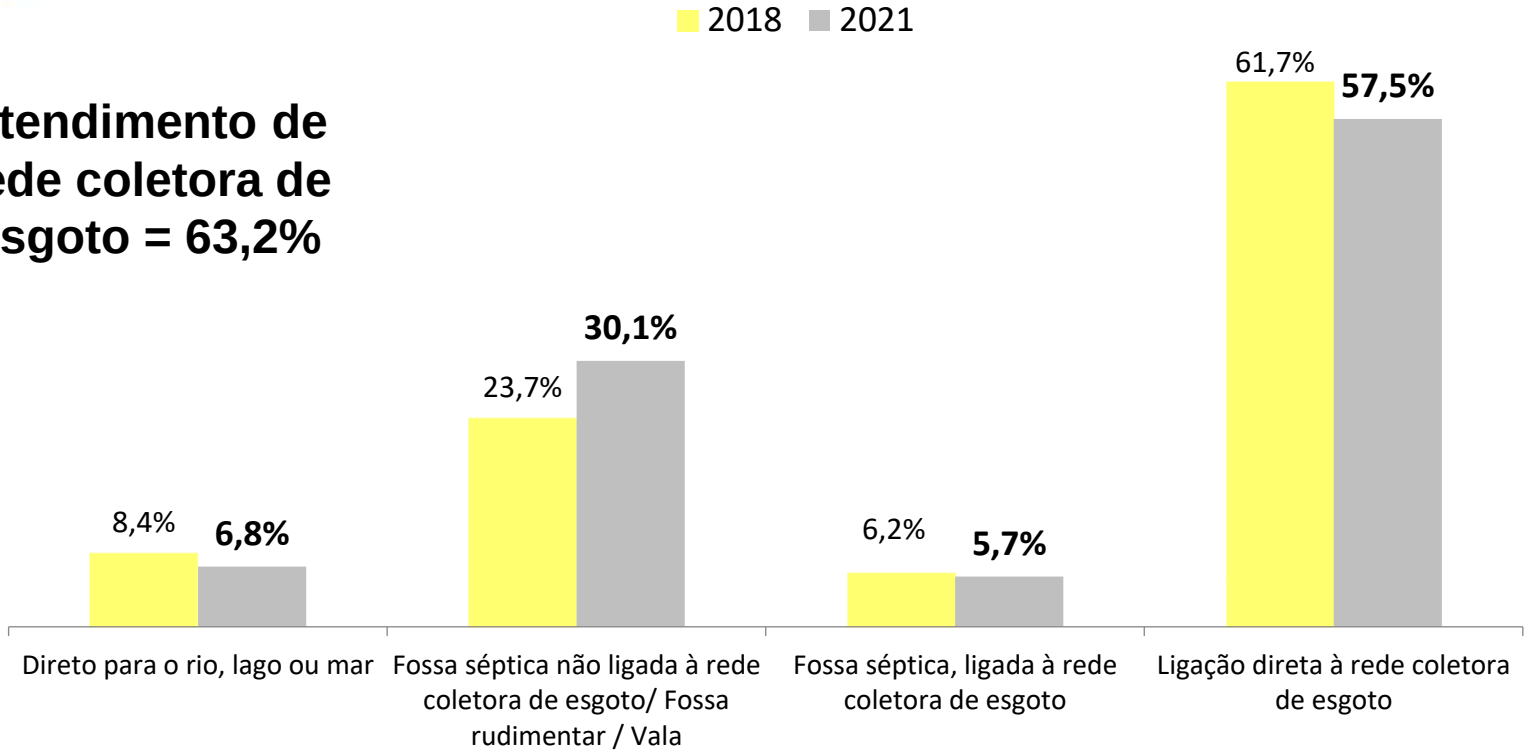


Média geral de satisfação com a CONSTÂNCIA DO FORNECIMENTO: 69,4%

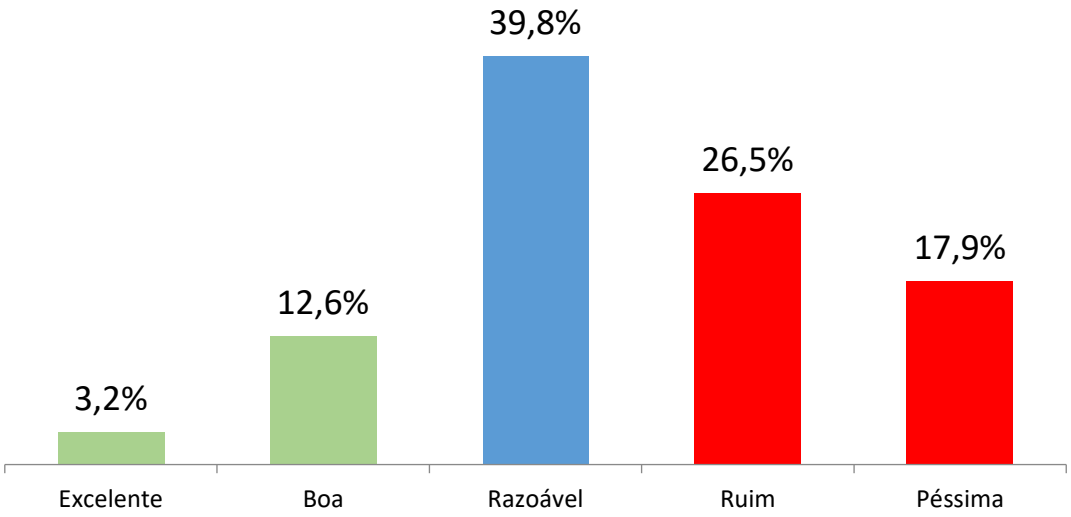
Serviços de esgoto

Destino do esgoto da residência

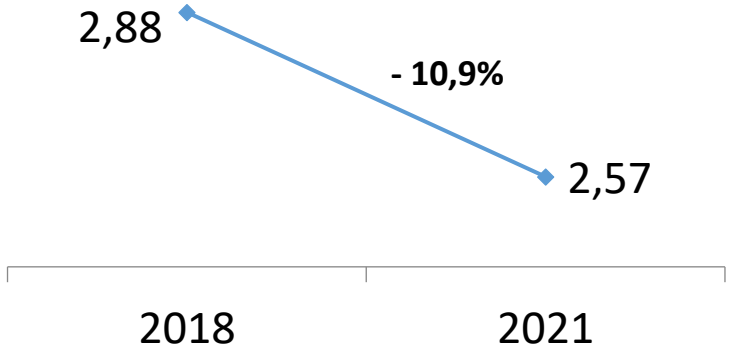
Atendimento de rede coletora de esgoto = 63,2%



Serviços de esgoto: avaliação



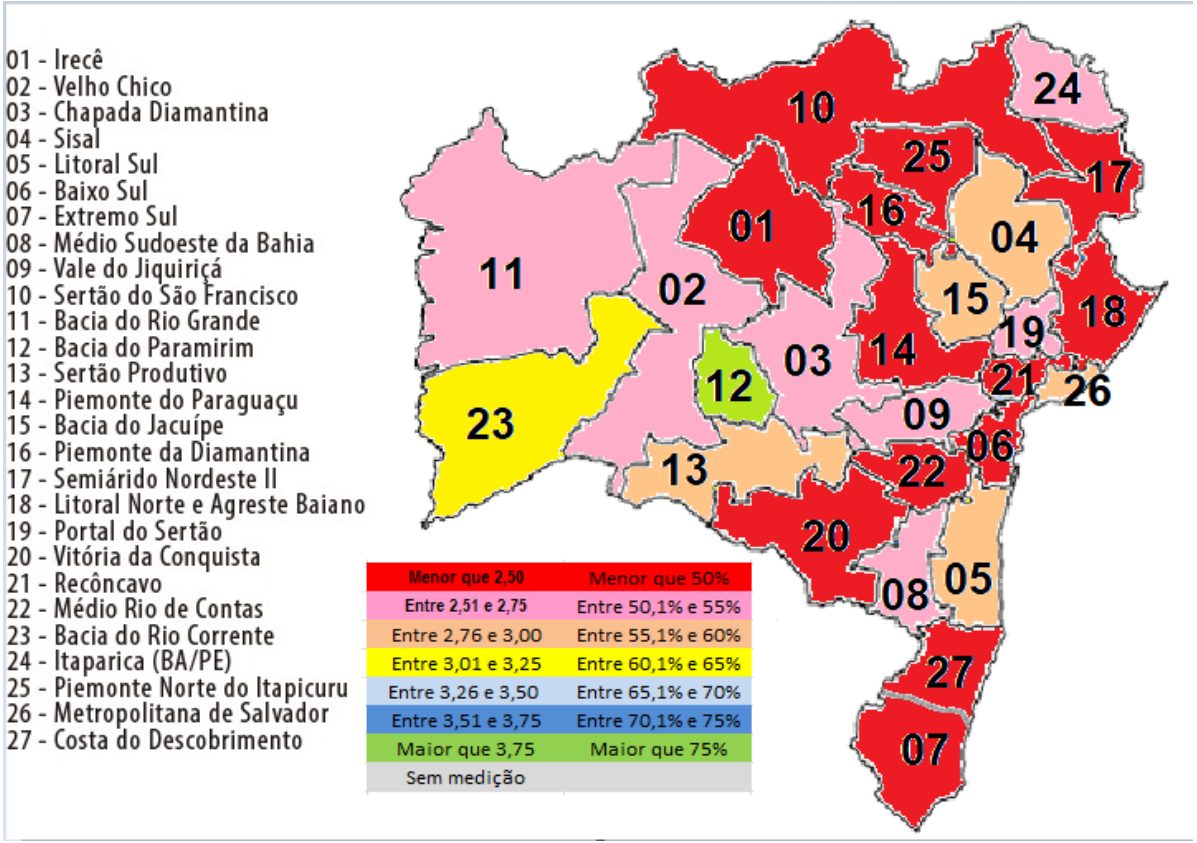
- **Aprovação baixa: 15,8%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Reprovação: 44,4%** (conceitos ruim e péssimo



Média geral de satisfação: 2,57 (51,4%)

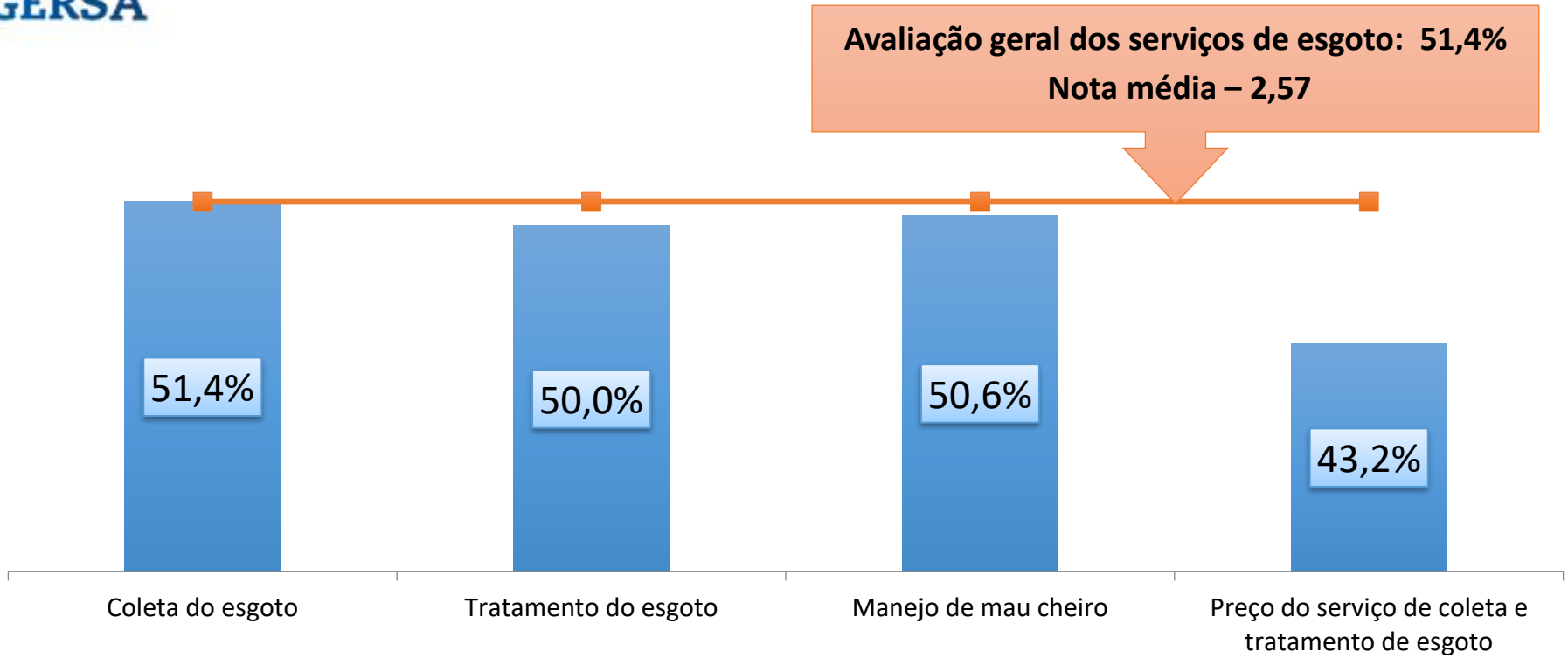
Satisfação com os serviços de esgoto, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	13
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	5
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	1

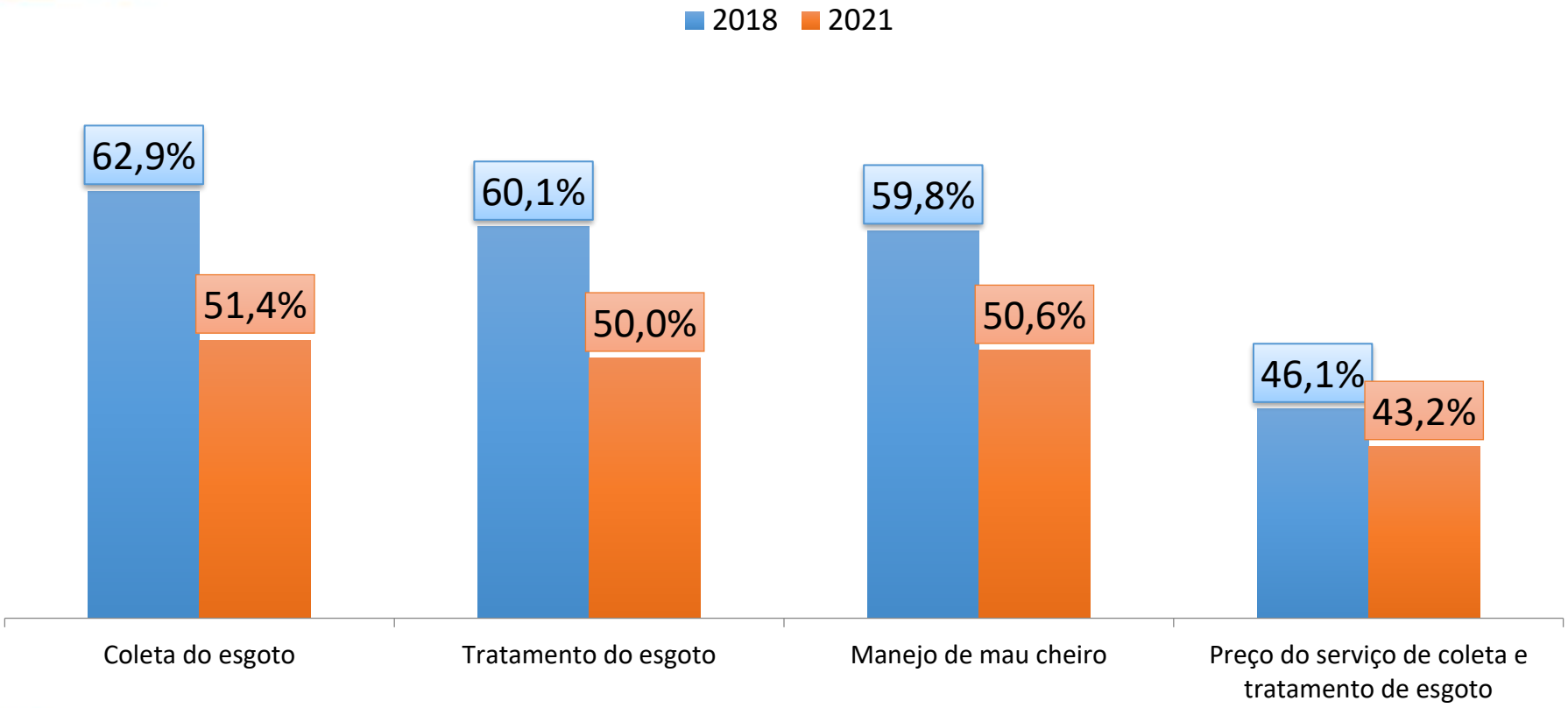


Média geral de satisfação com os serviços de esgoto: 51,4%

Atributos relacionados ao abastecimento de água



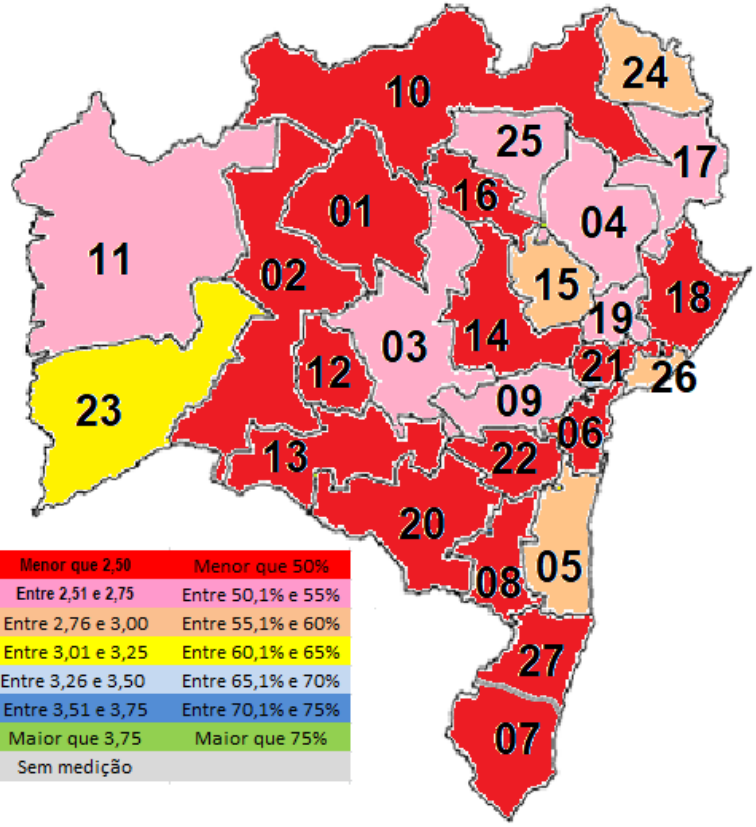
Atributos relacionados ao abastecimento de água



Satisfação com os serviços de esgoto - COLETA, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	15
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	4
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	0

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

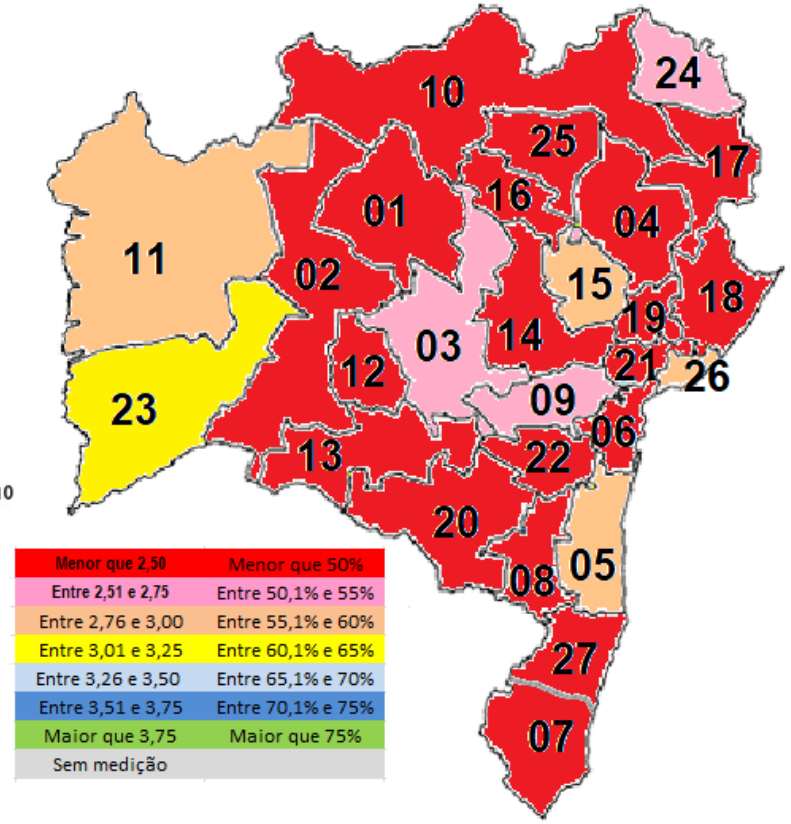


Média geral de satisfação com os serviços de esgoto – COLETA: 51,4%

Satisfação com os serviços de esgoto - TRATAMENTO, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	19
Entre 50,1% e 55%	3
Entre 55,1% e 60%	4
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	0

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



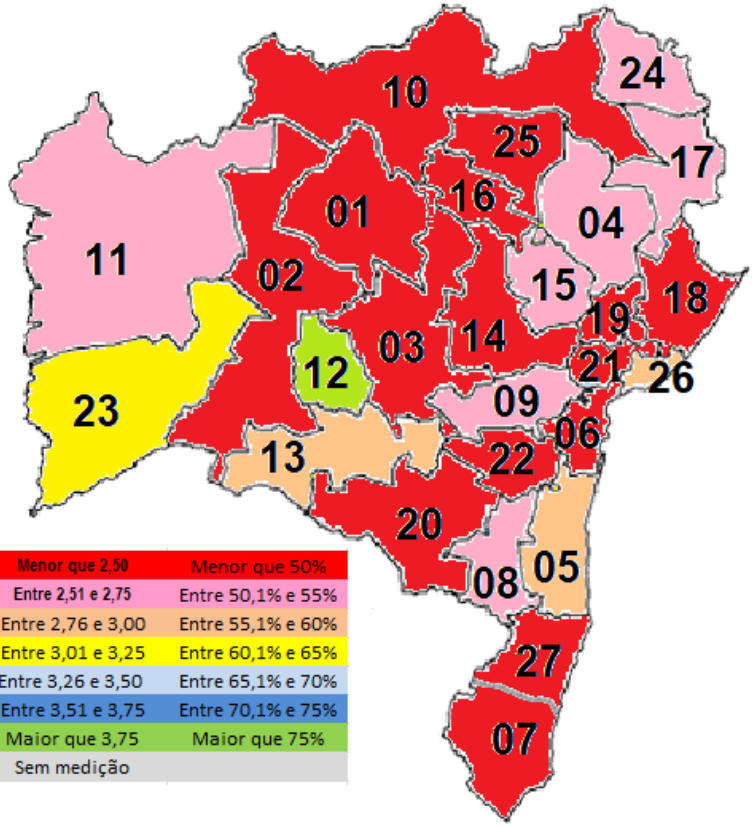
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de esgoto – TRATAMENTO: 50,0%

Satisfação com os serviços de esgoto – MANEJO DO MAU CHEIRO, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	15
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	3
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



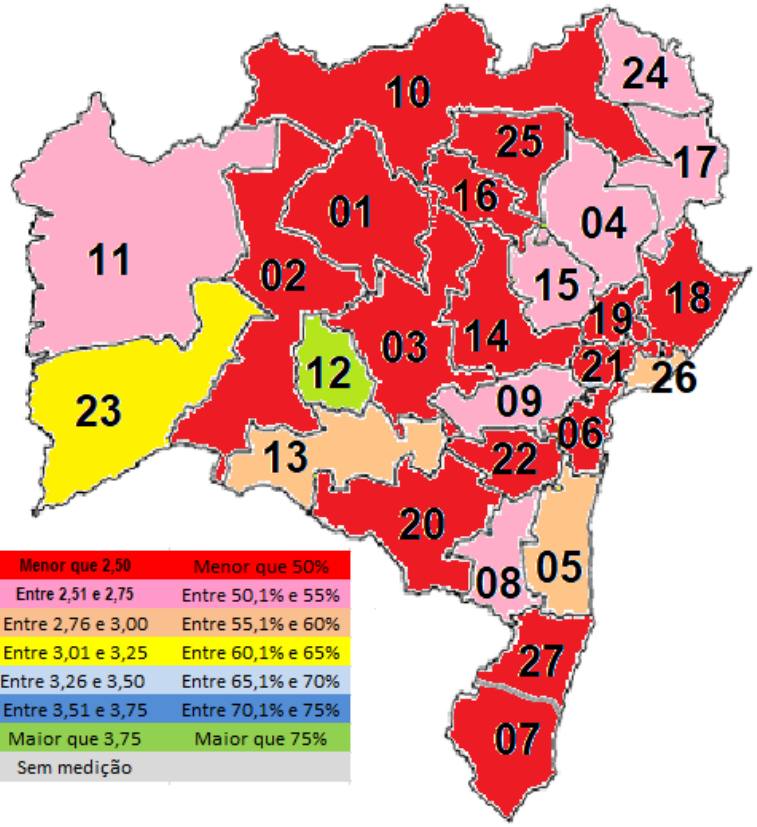
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de esgoto – MANEJO DO MAU CHEIRO: 50,6%

Satisfação com os serviços de esgoto – PREÇO, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	15
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	3
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

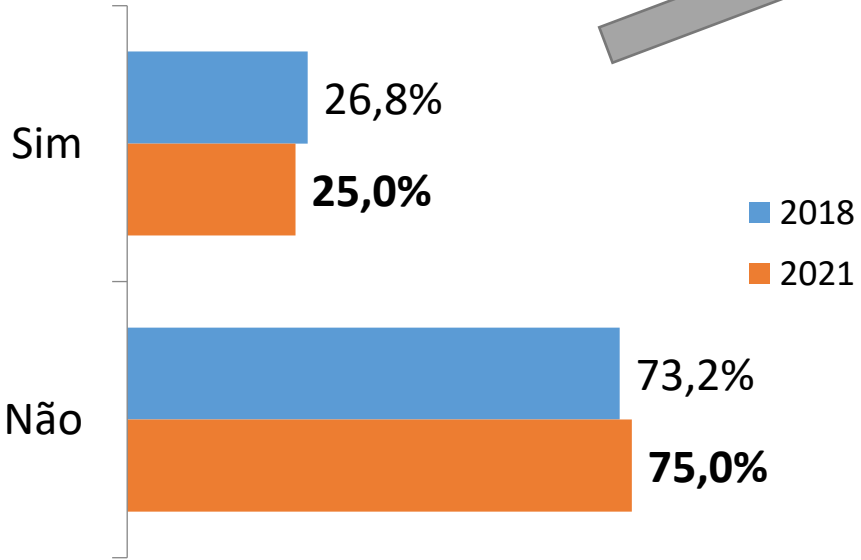


Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

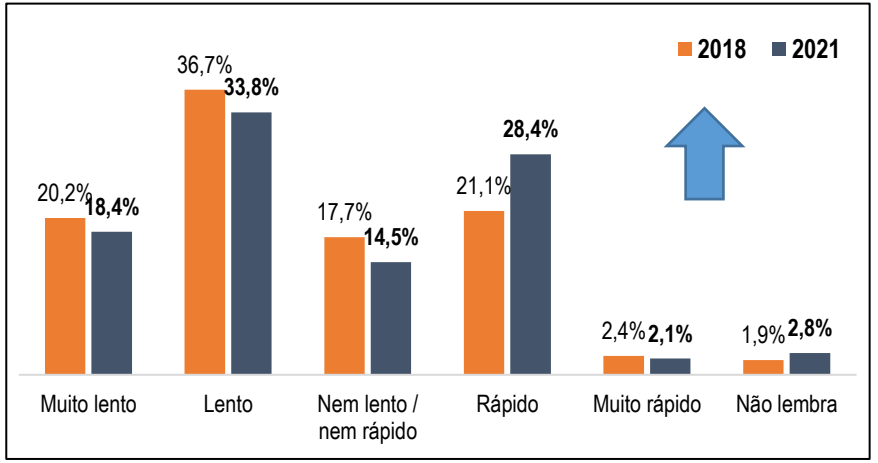
Média geral de satisfação com os serviços de esgoto – PREÇO: 43,2%

Serviços de esgoto: panorama geral

Nos últimos 6 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto ou projeção de mau cheiro em local próximo à sua casa?



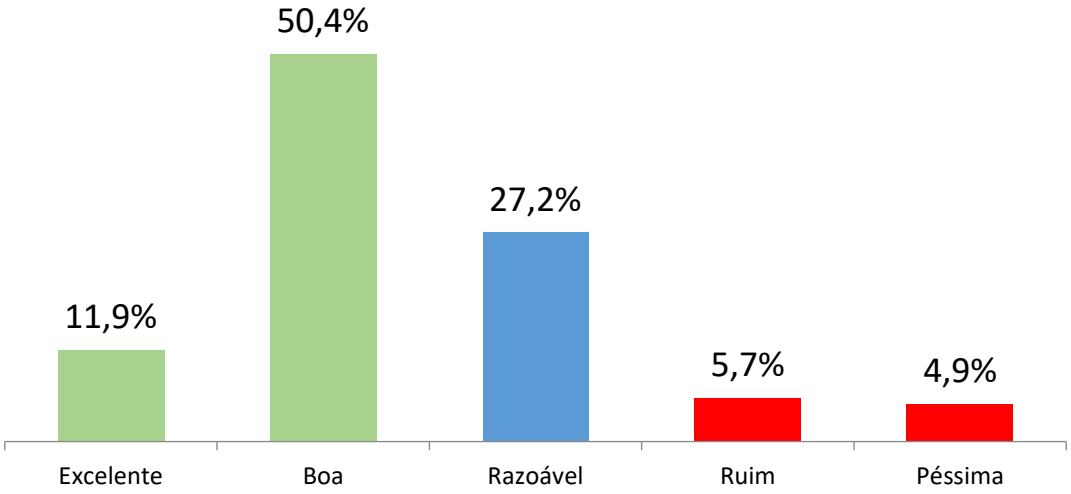
- Procurou a EMBASA para resolver o problema?
  - 2018 – 69,2 %
  - 2021 – 67,1%
- A EMBASA resolveu o problema?
  - 2018: Sim (total ou parcialmente) = 65,0%
  - 2021: Sim (total ou parcialmente) = **64,6%**
- Tempo para solucionar o problema:



INFORMAÇÕES COMERCIAIS

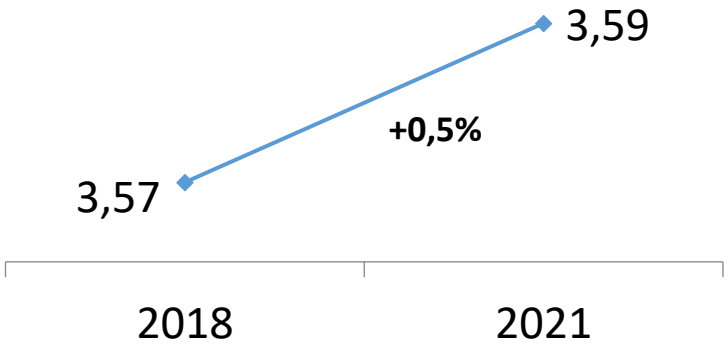
Medição, leitura e cobrança

Serviços de leitura do consumo: avaliação



- **Aprovação elevada: 62,3%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Reprovação: 10,6%** (conceitos ruim e péssimo

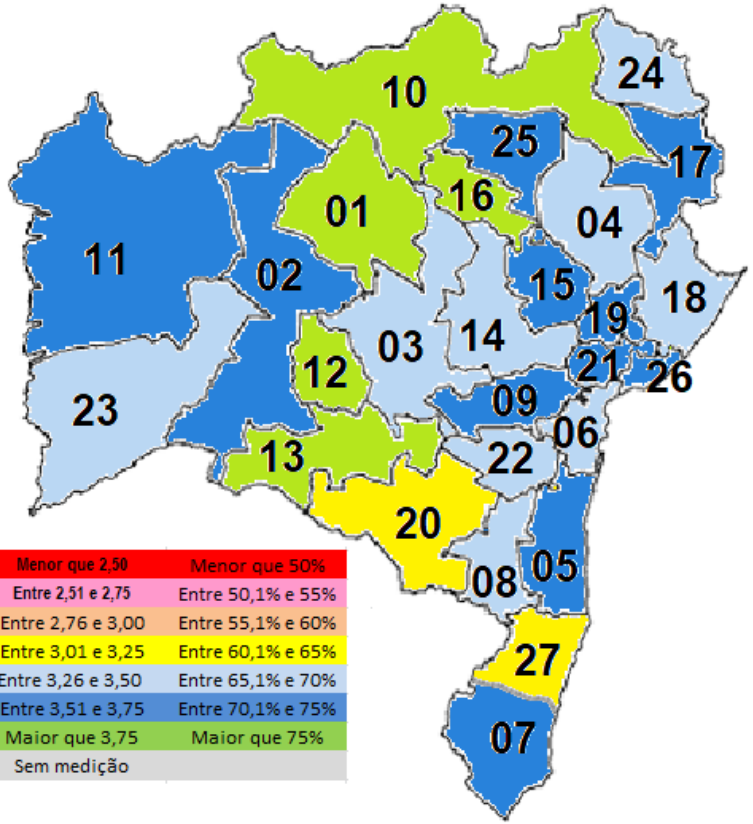
Média geral de satisfação: 3,59 (71,8%)



Satisfação com os serviços de leitura, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	2
Entre 65,1% e 70%	9
Entre 70,1% e 75%	11
Maior que 75%	5

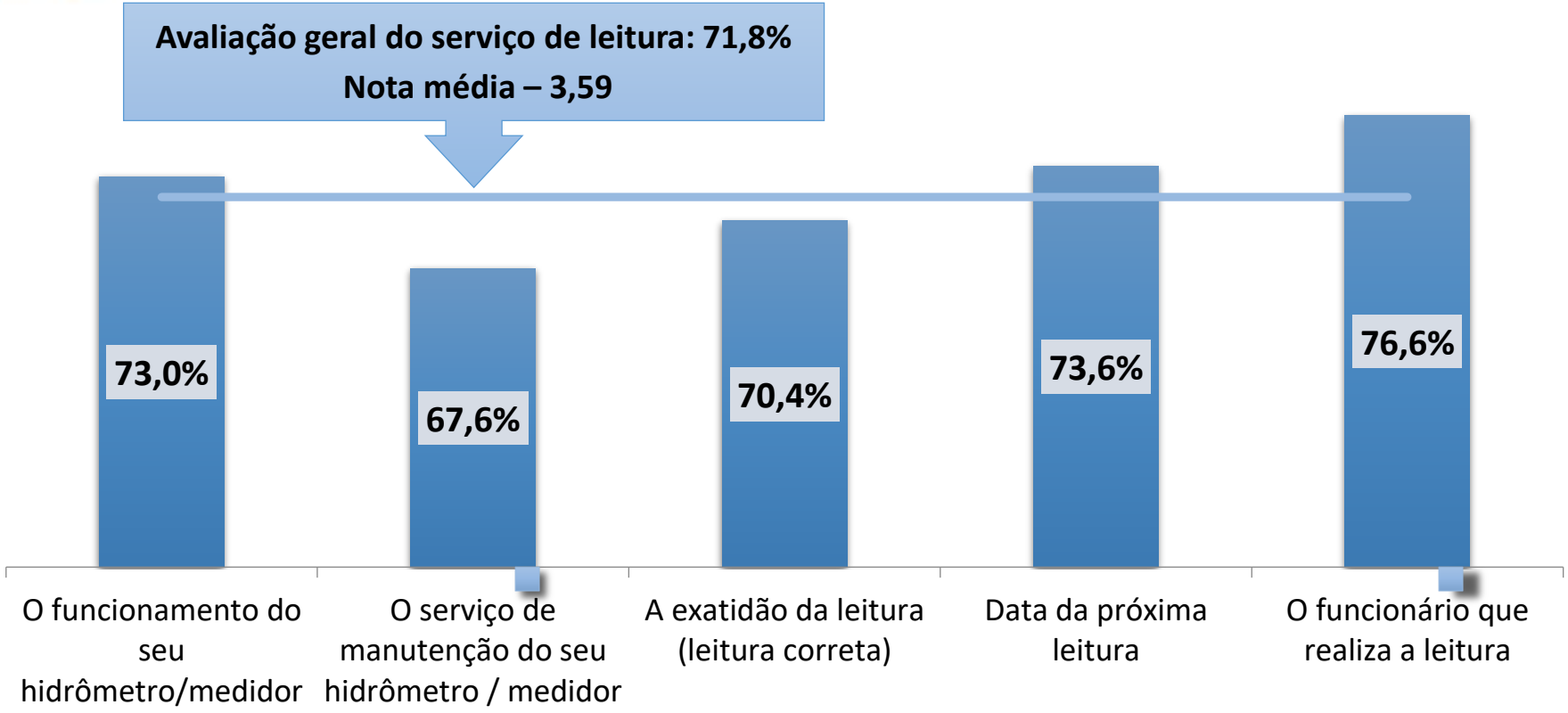
01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



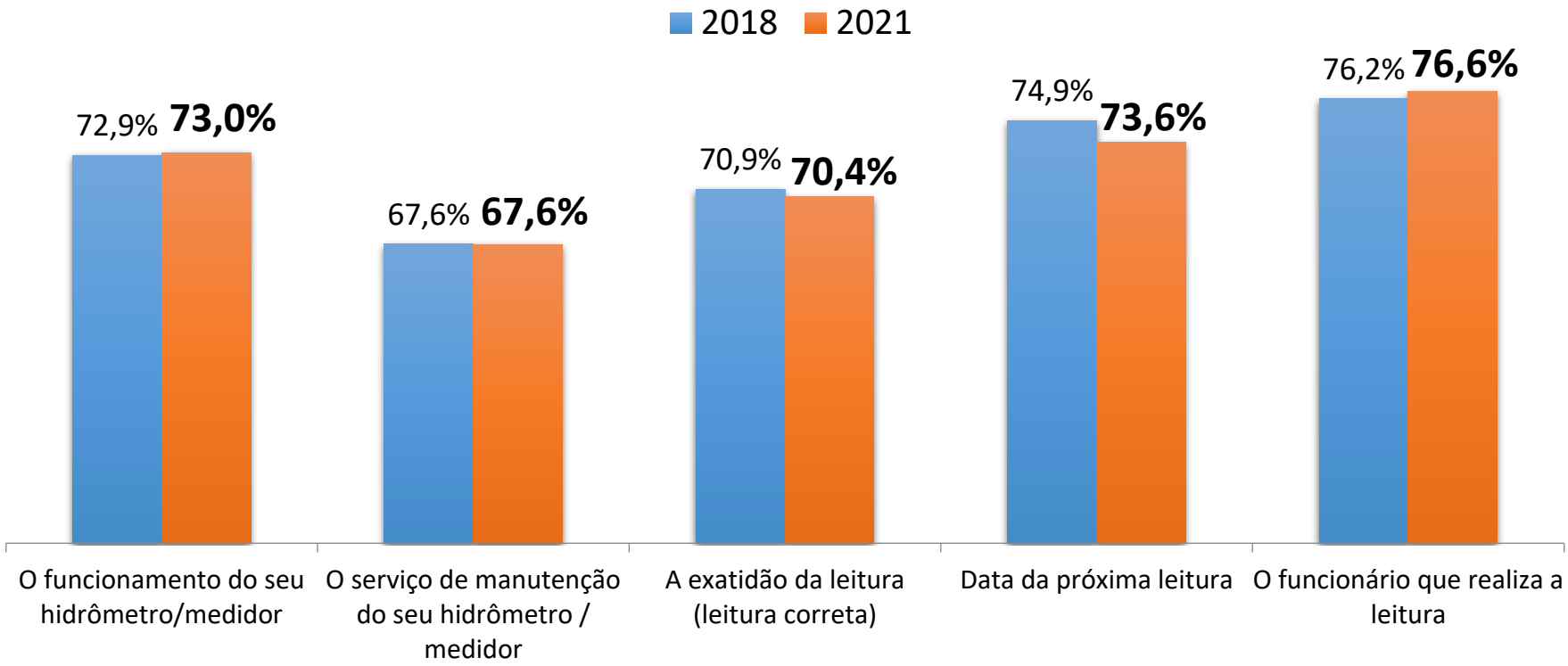
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de leitura: 71,8%

Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: medição/leitura



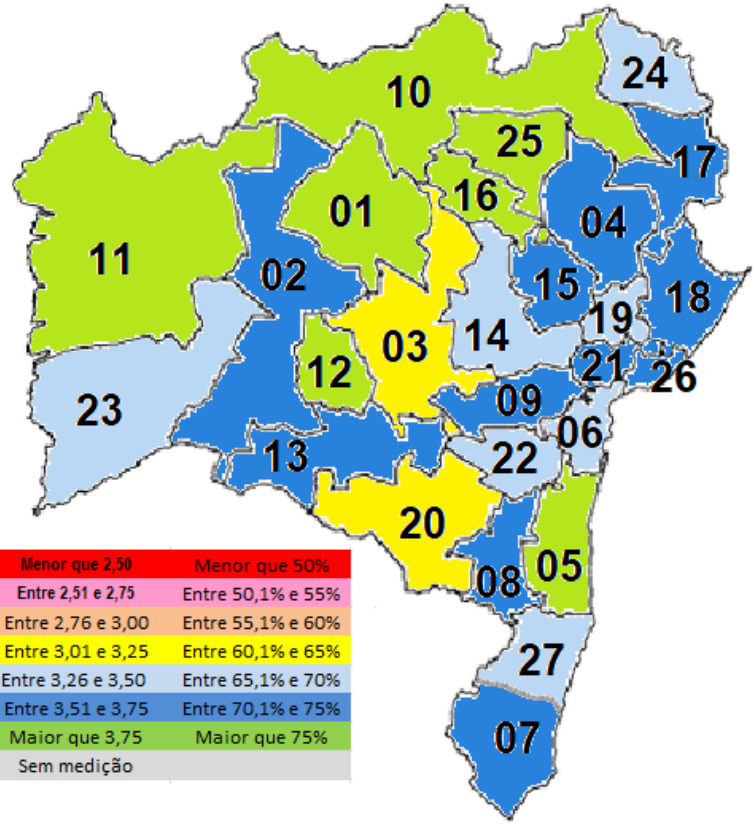
Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: medição/leitura – evolução



Satisfação com os serviços de leitura – FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	2
Entre 65,1% e 70%	7
Entre 70,1% e 75%	11
Maior que 75%	7

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



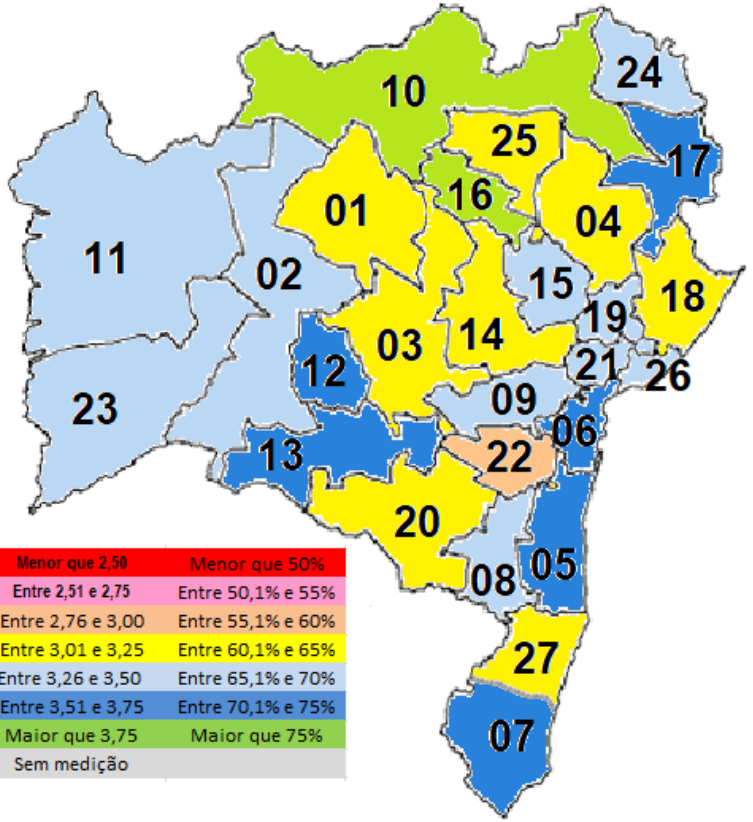
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de leitura – FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO: 73,0%

Satisfação com os serviços de leitura – MANUTENÇÃO DO HIDRÔMETRO , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	8
Entre 65,1% e 70%	10
Entre 70,1% e 75%	6
Maior que 75%	2

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



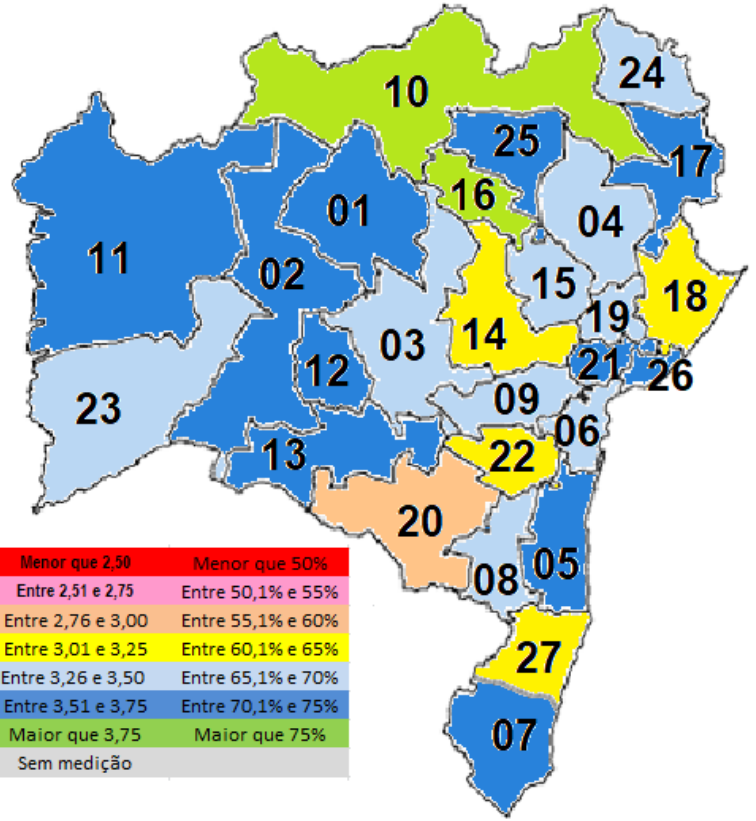
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de leitura – MANUTENÇÃO DO HIDRÔMETRO: 67,6%

Satisfação com os serviços de leitura – EXATIDÃO , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	4
Entre 65,1% e 70%	9
Entre 70,1% e 75%	11
Maior que 75%	2

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



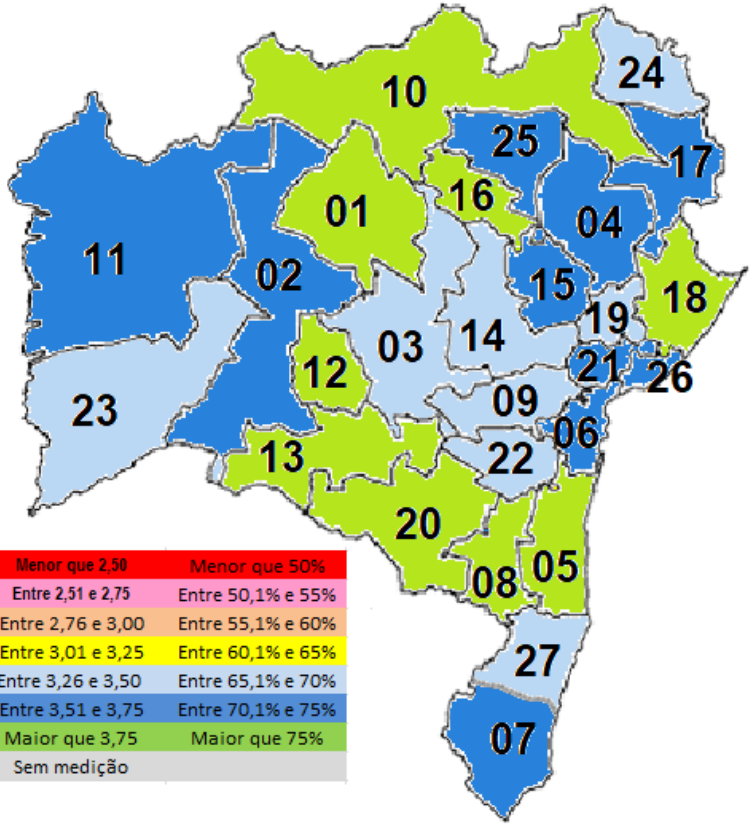
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de leitura – EXATIDÃO: 70,4%

Satisfação com os serviços de leitura – DATA DA LEITURA , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	0
Entre 65,1% e 70%	8
Entre 70,1% e 75%	10
Maior que 75%	9

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



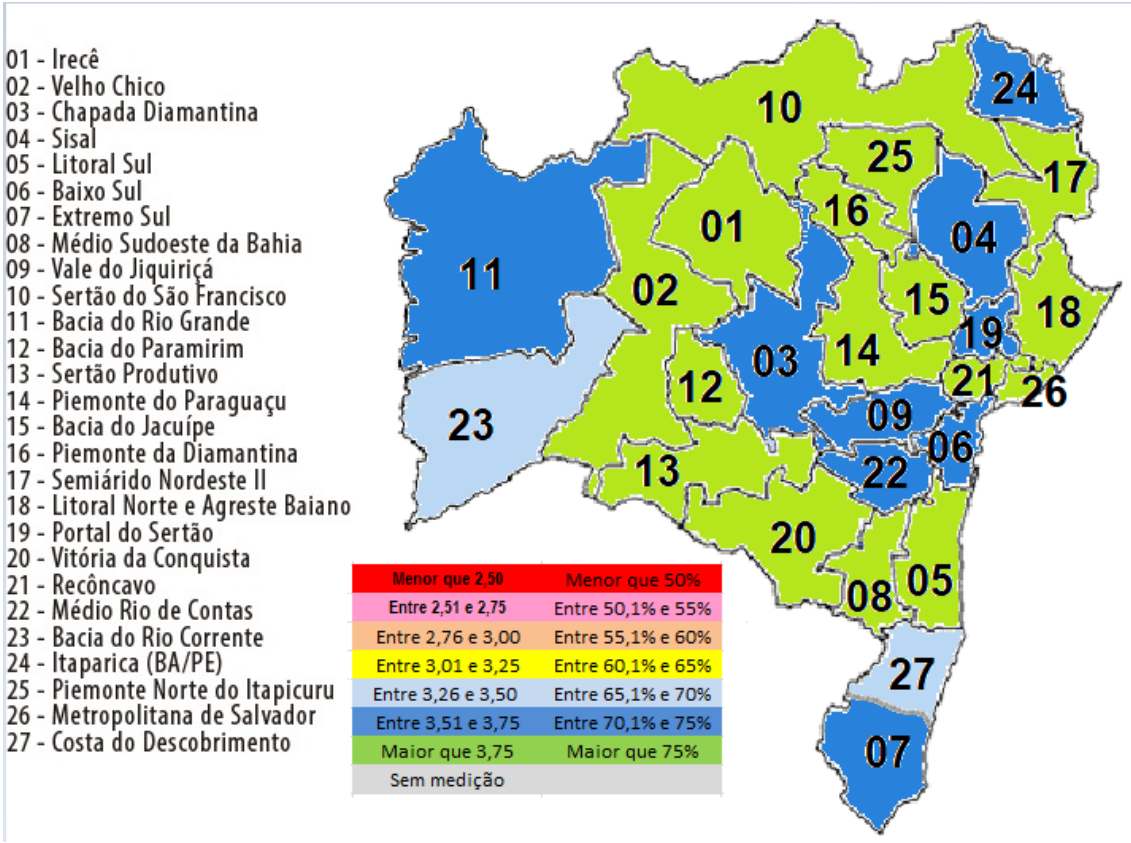
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de leitura – DATA DA LEITURA: 73,6%

Satisfação com os serviços de leitura – LEITURISTA , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	0
Entre 65,1% e 70%	2
Entre 70,1% e 75%	9
Maior que 75%	16

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

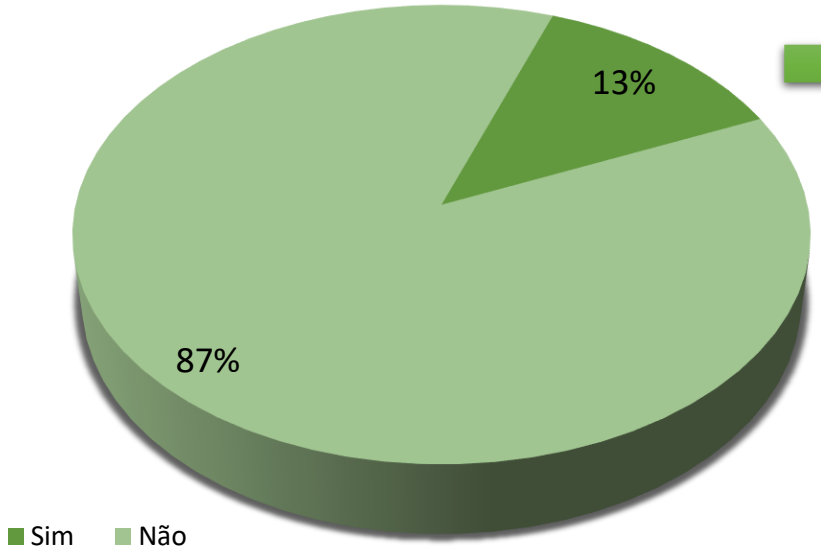


Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de leitura – LEITURISTA: 76,6%

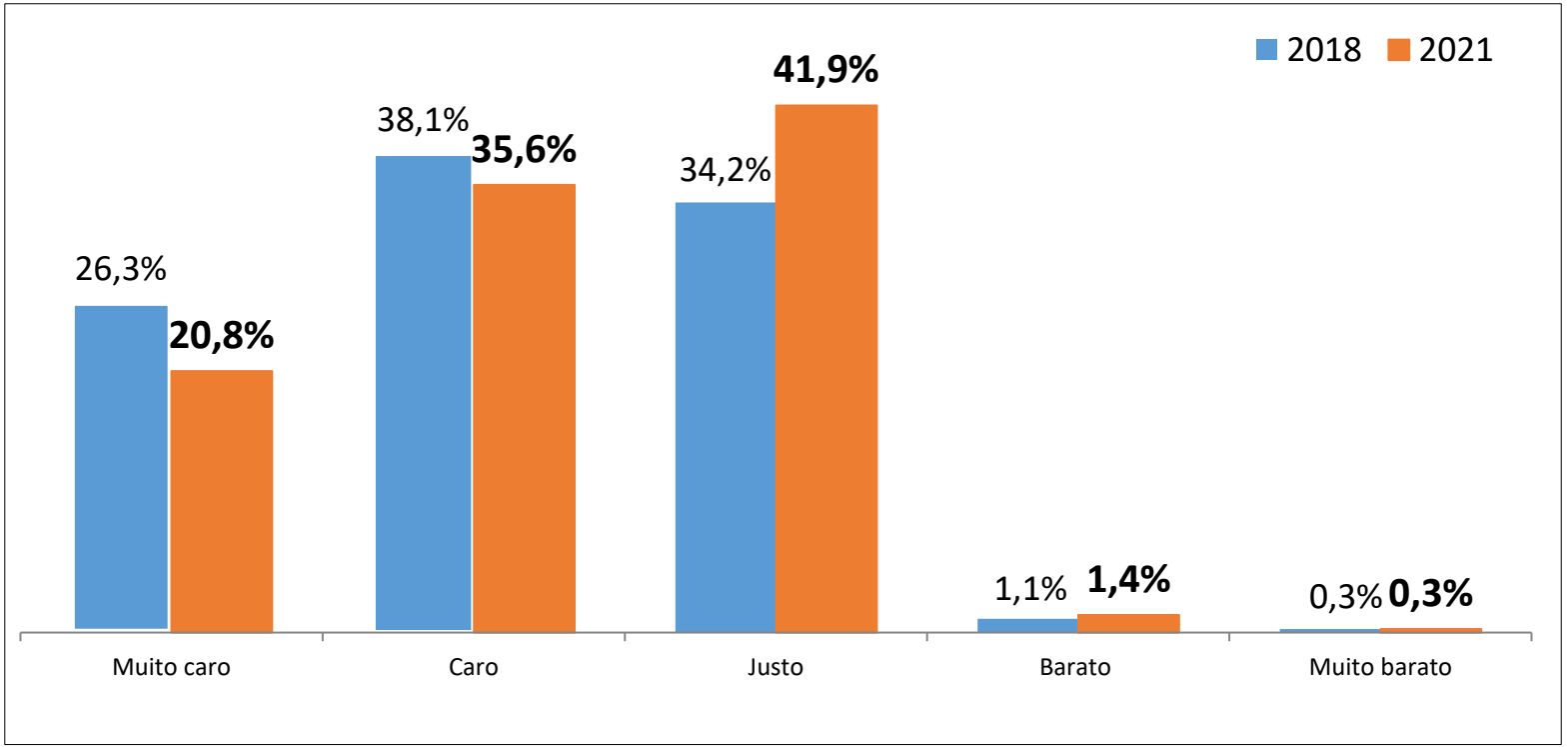
Medição de consumo e leitura: hidrômetro

O(a) Sr(a) já percebeu algum problema no funcionamento do seu hidrômetro?

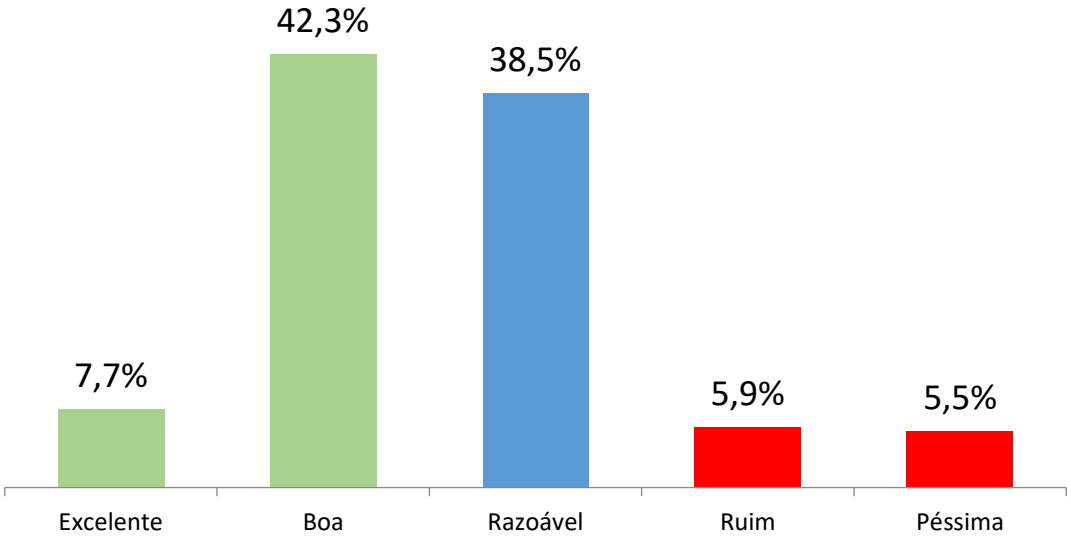


Razões	%
É antigo	11,0%
Gira sem parar	36,7%
Não é confiável	21,3%
Não está calibrado/marca qualquer coisa	14,2%
Tem defeito	23,0%
Outro	12,0%
É antigo	11,0%

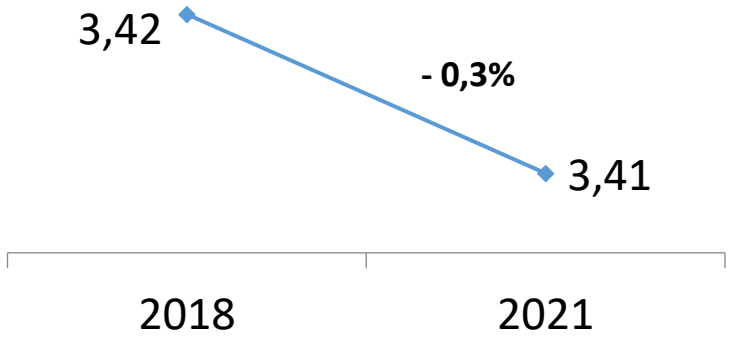
Medição de consumo e leitura: Percepção sobre o preço da água



Serviços de COBRANÇA: avaliação



- **Aprovação MEDIANA: 50,0%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Reprovação: 11,4%** (conceitos ruim e péssimo

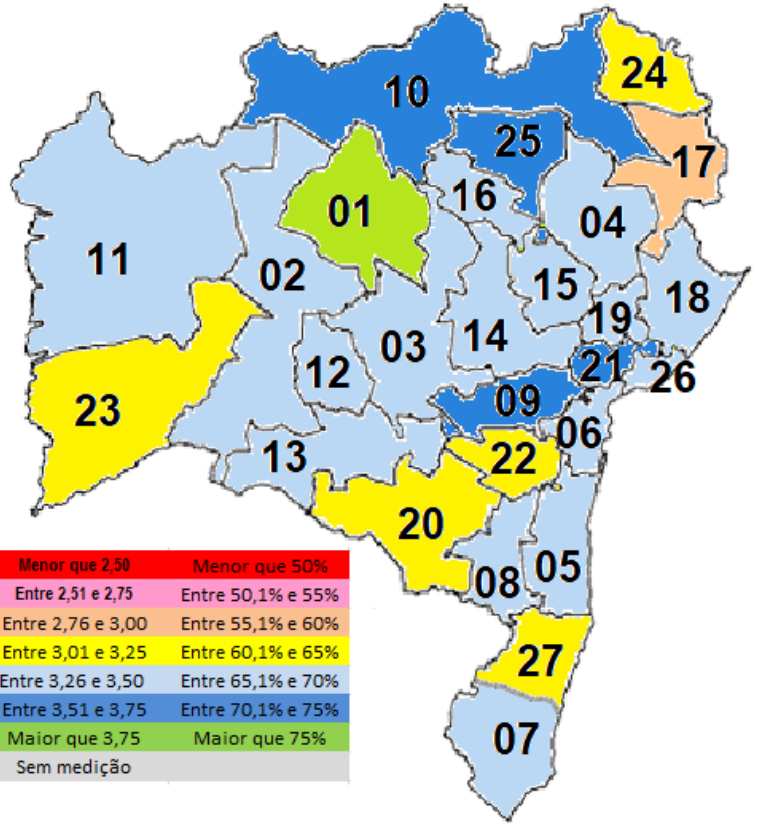


Média geral de satisfação: 3,41 (68,2%)

Satisfação com os serviços de COBRANÇA, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	4
Entre 65,1% e 70%	17
Entre 70,1% e 75%	4
Maior que 75%	1

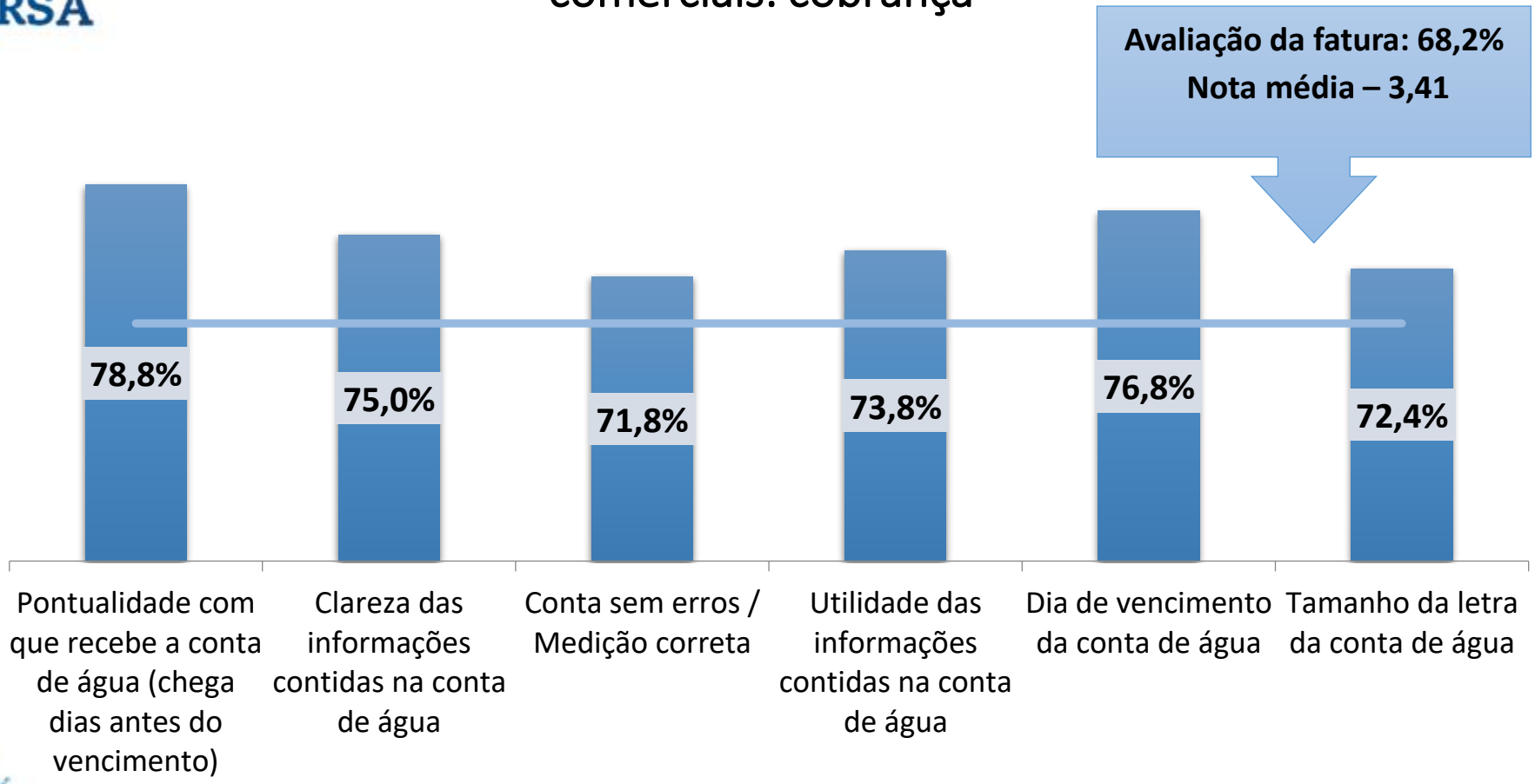
01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



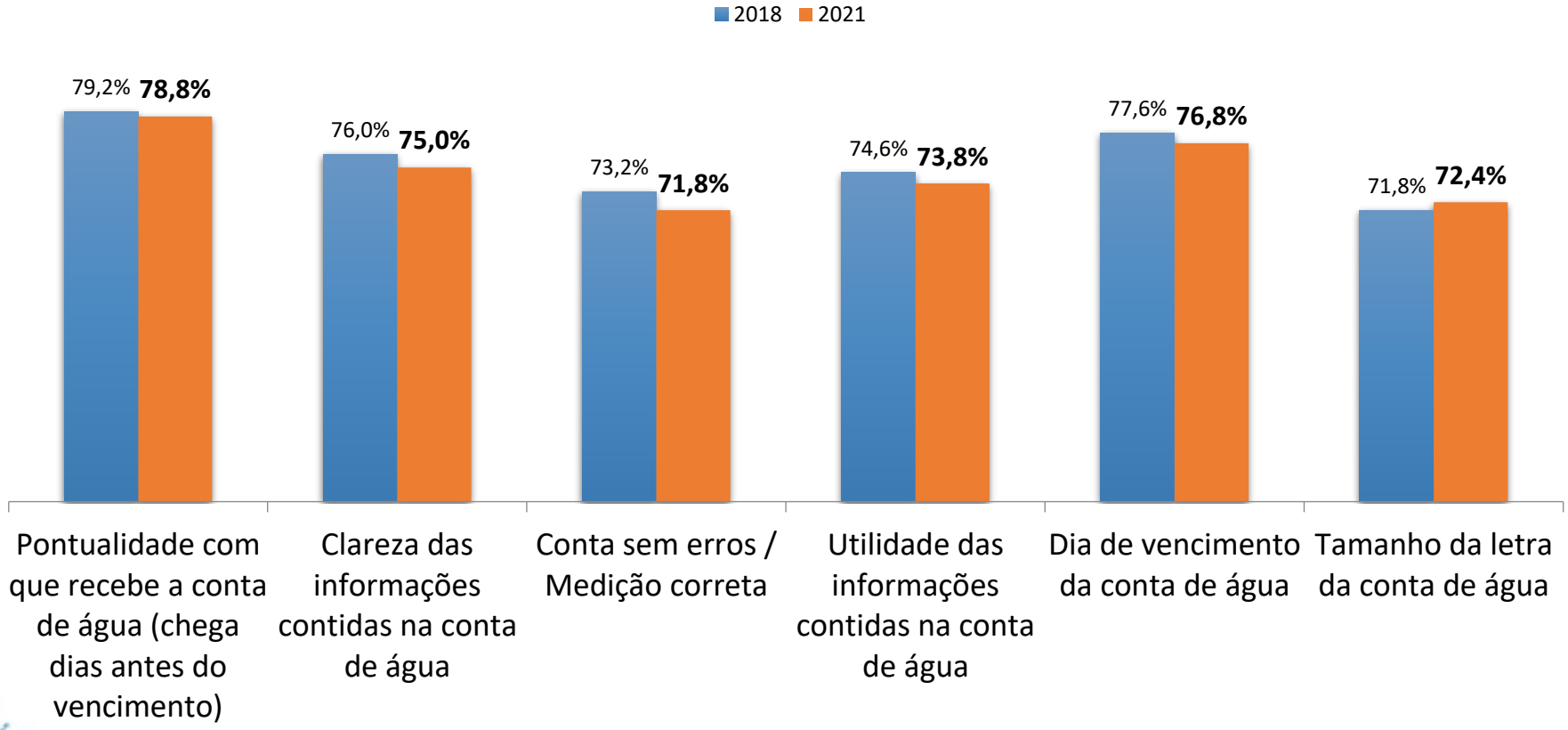
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de COBRANÇA: 68,2%

Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: cobrança



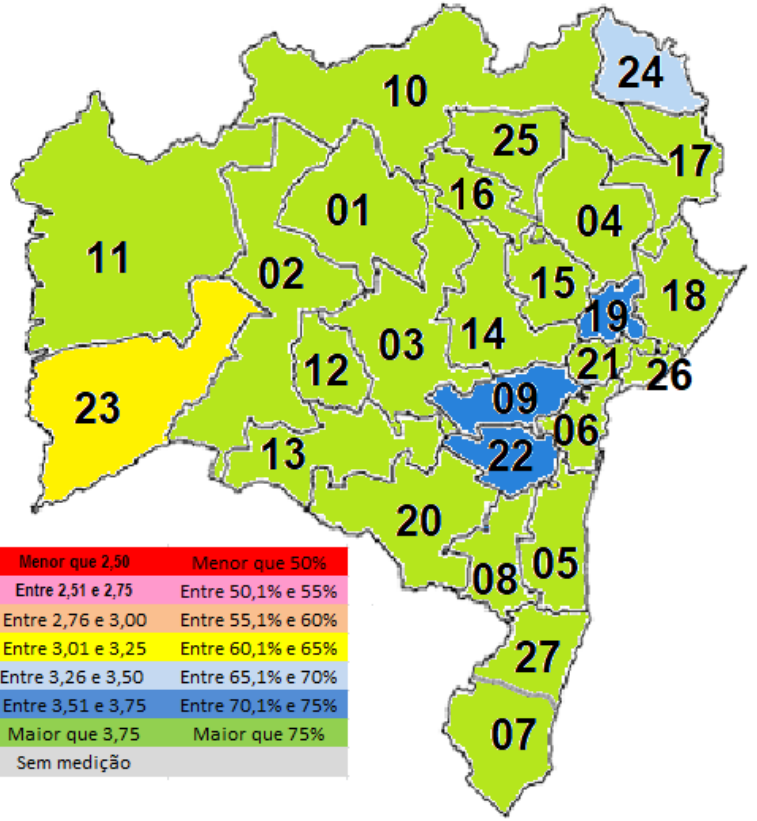
Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: cobrança



Satisfação com os serviços de cobrança – PONTUALIDADE , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	1
Entre 70,1% e 75%	3
Maior que 75%	22

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

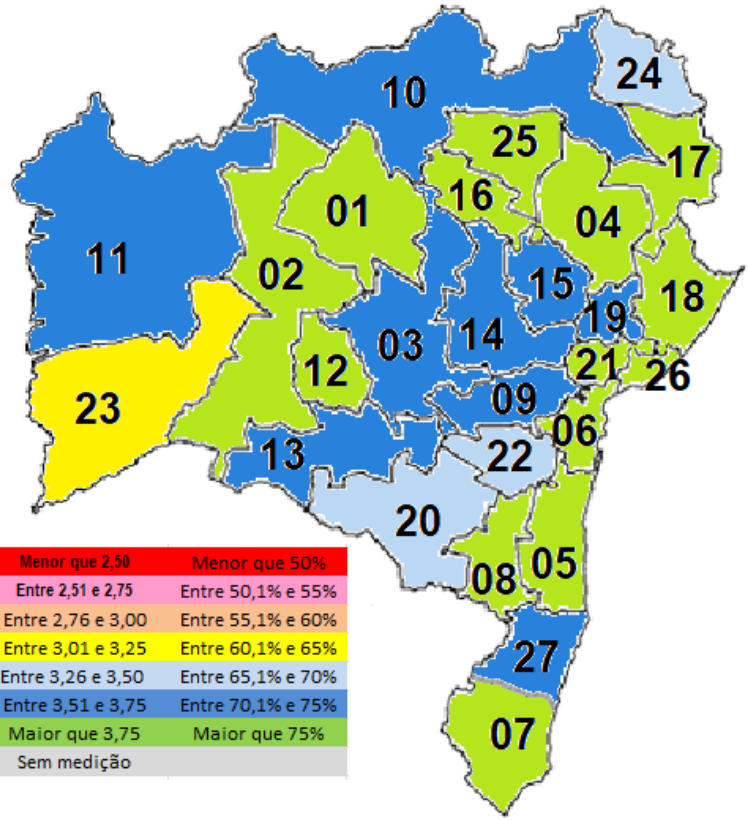


Média geral de satisfação com os serviços de cobrança – PONTUALIDADE: 78,8%

Satisfação com os serviços de cobrança – CLAREZA , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	3
Entre 70,1% e 75%	9
Maior que 75%	14

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



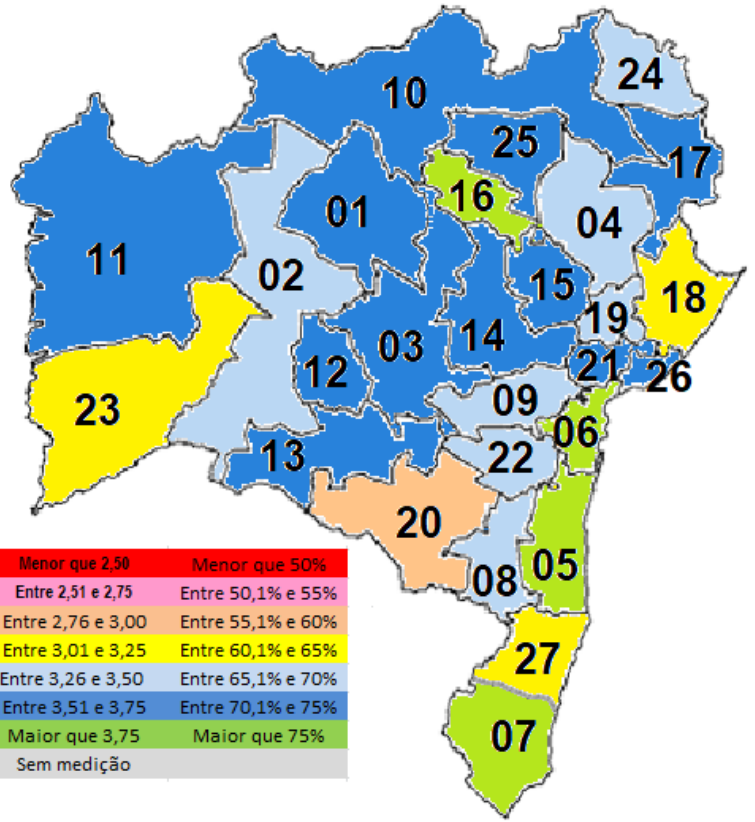
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de cobrança – CLAREZA: 75,0%

Satisfação com os serviços de cobrança – EXATIDÃO , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	3
Entre 65,1% e 70%	7
Entre 70,1% e 75%	12
Maior que 75%	4

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



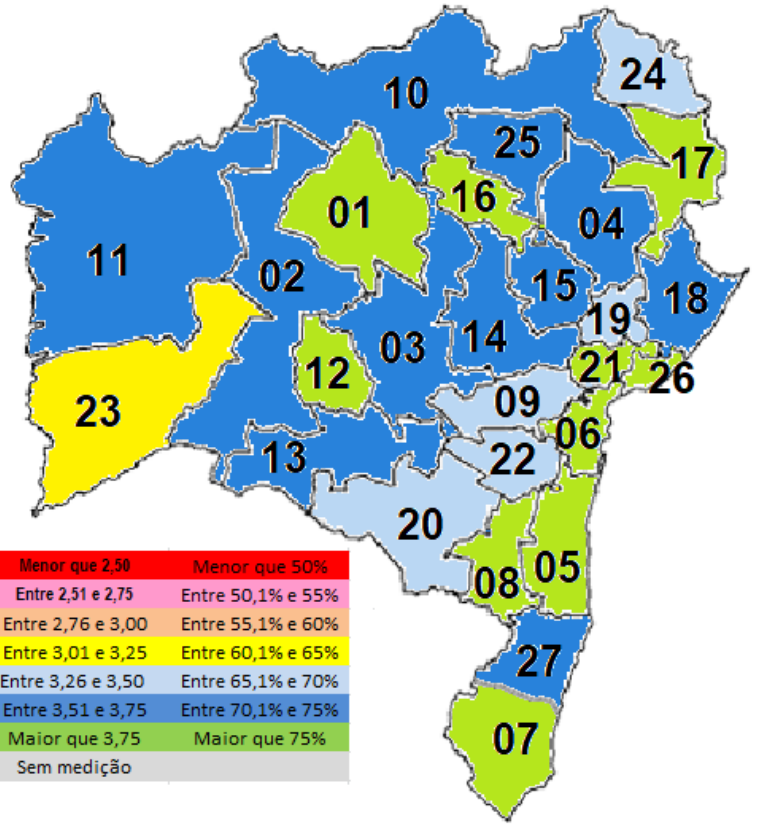
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de cobrança – EXATIDÃO: 71,8%

Satisfação com os serviços de cobrança – INFORMAÇÕES , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	5
Entre 70,1% e 75%	11
Maior que 75%	10

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



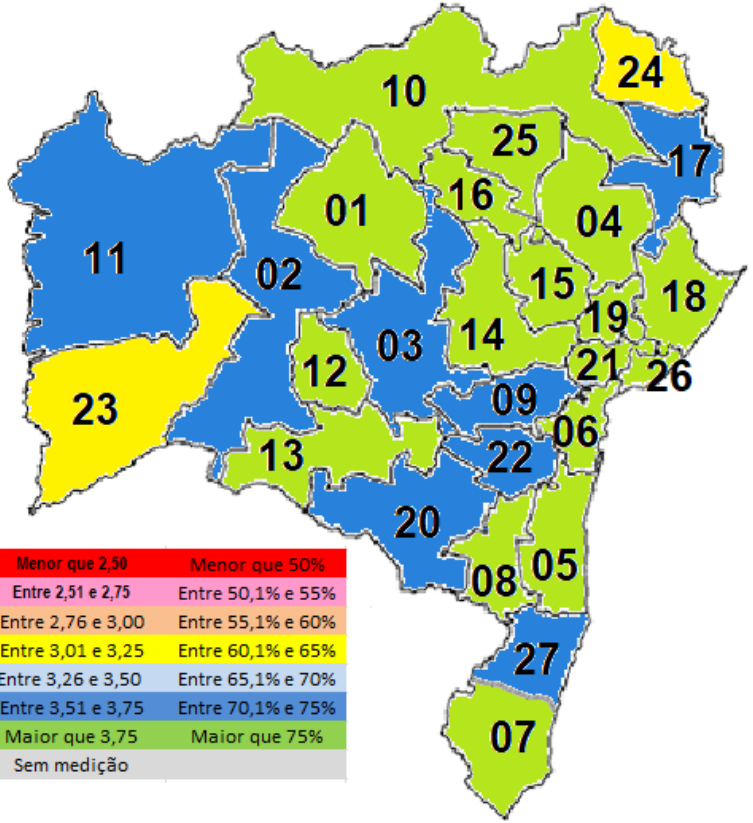
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de cobrança – INFORMAÇÕES: 73,8%

Satisfação com os serviços de cobrança – DIA DE VENCIMENTO , por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	0
Entre 60,1% e 65%	2
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	8
Maior que 75%	17

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

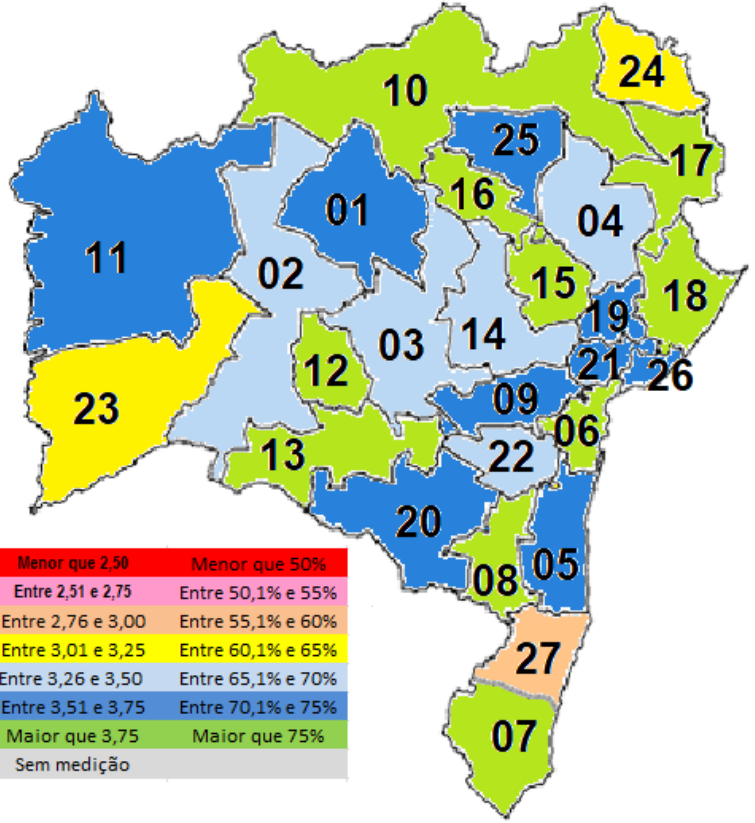


Média geral de satisfação com os serviços de cobrança – DIA DE VENCIMENTO: 76,8%

Satisfação com os serviços de cobrança – LETRA, por TI

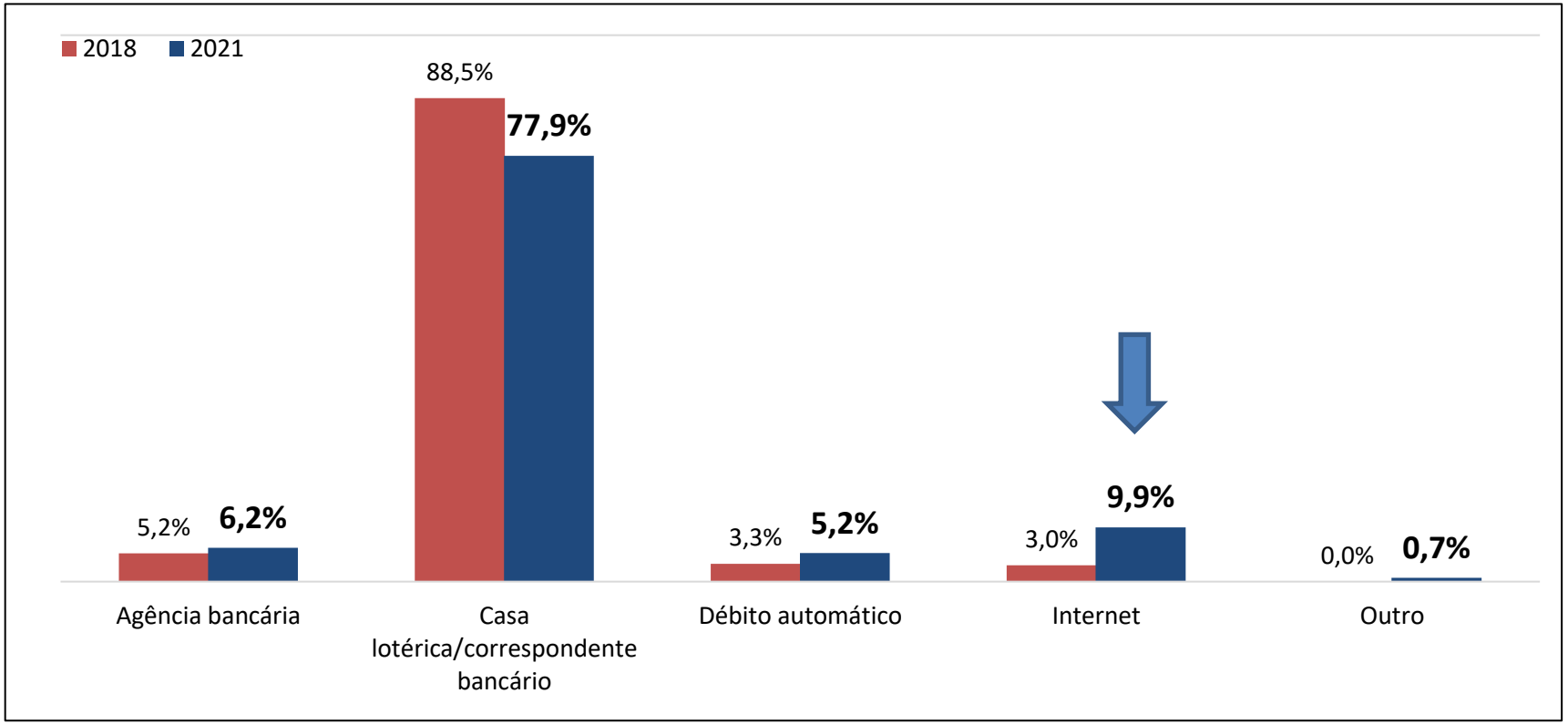
Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	0
Entre 50,1% e 55%	0
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	2
Entre 65,1% e 70%	5
Entre 70,1% e 75%	9
Maior que 75%	10

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



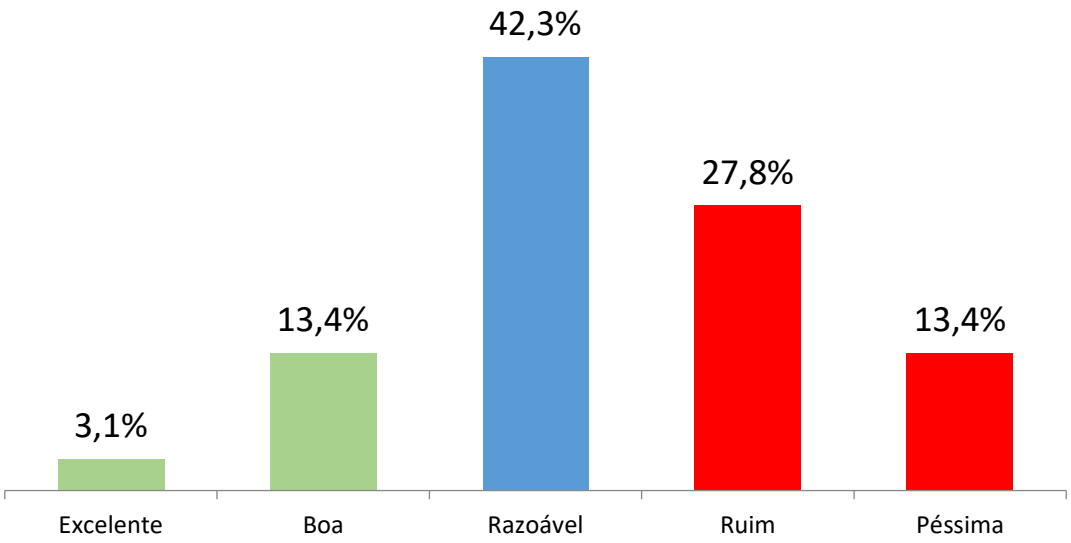
Média geral de satisfação com os serviços de cobrança – LETRA: 72,4%

Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: cobrança

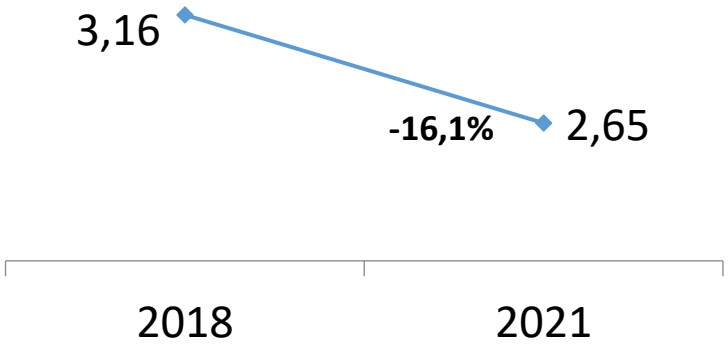


OBRAS EM VIAS PÚBLICAS

Serviços em vias públicas: avaliação



- **Aprovação baixa: 16,5%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Reprovação: 41,2%** (conceitos ruim e péssimo

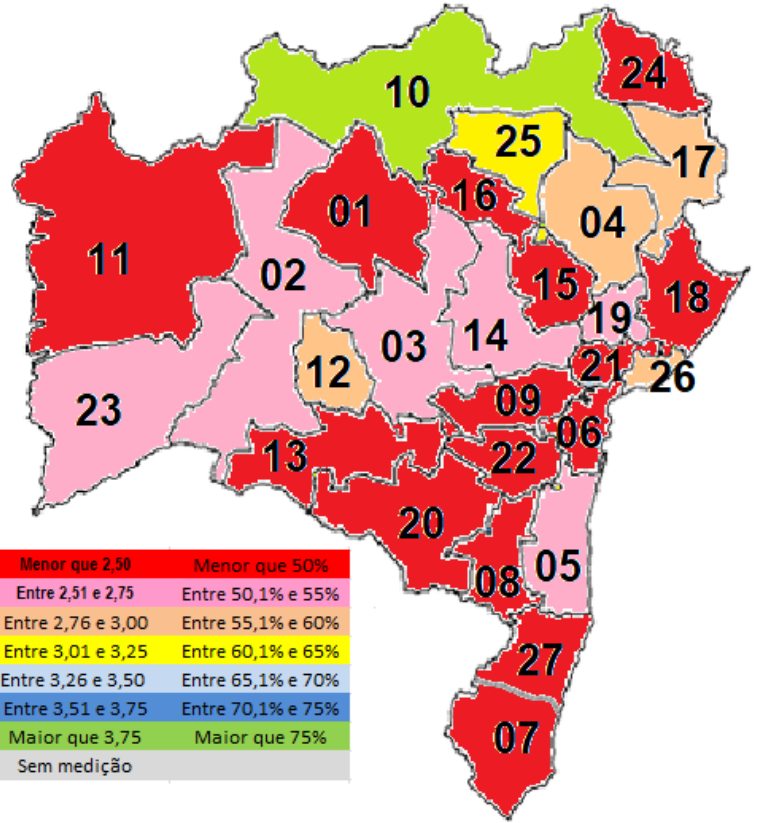


Média geral de satisfação: 2,65 (53,0%)

Satisfação com os serviços de obras em vias públicas, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	15
Entre 50,1% e 55%	6
Entre 55,1% e 60%	4
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	0

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento

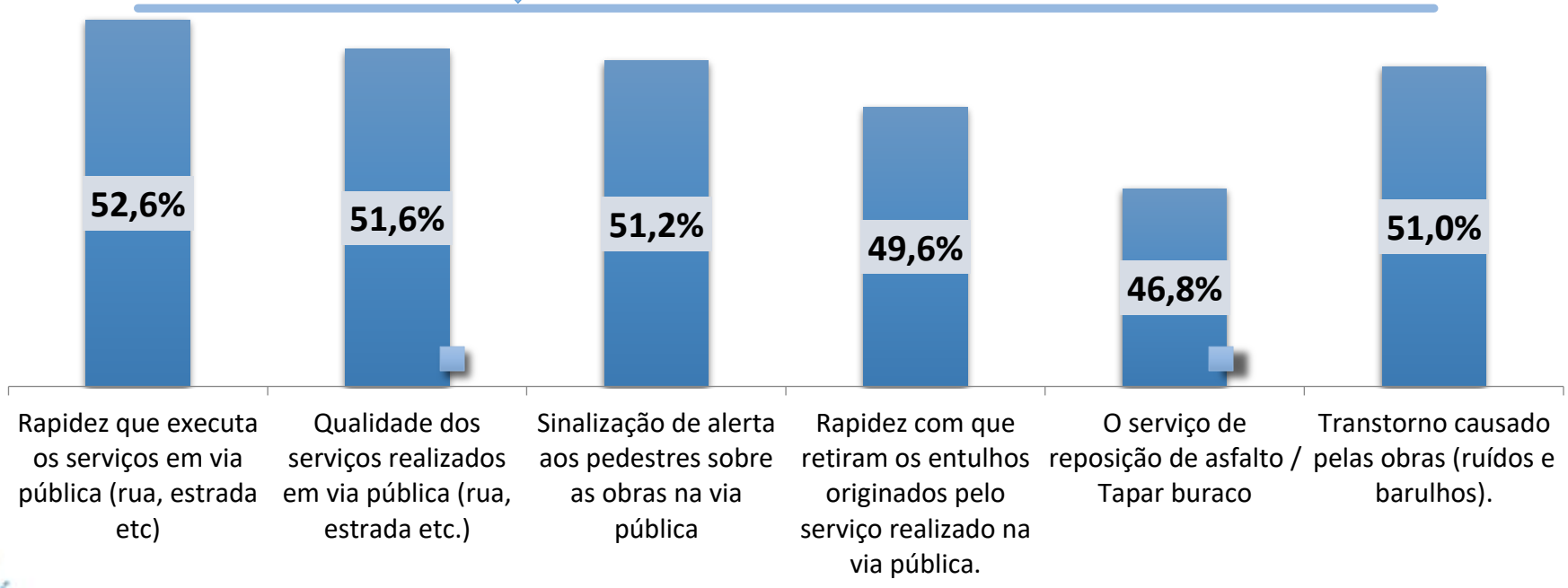


Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

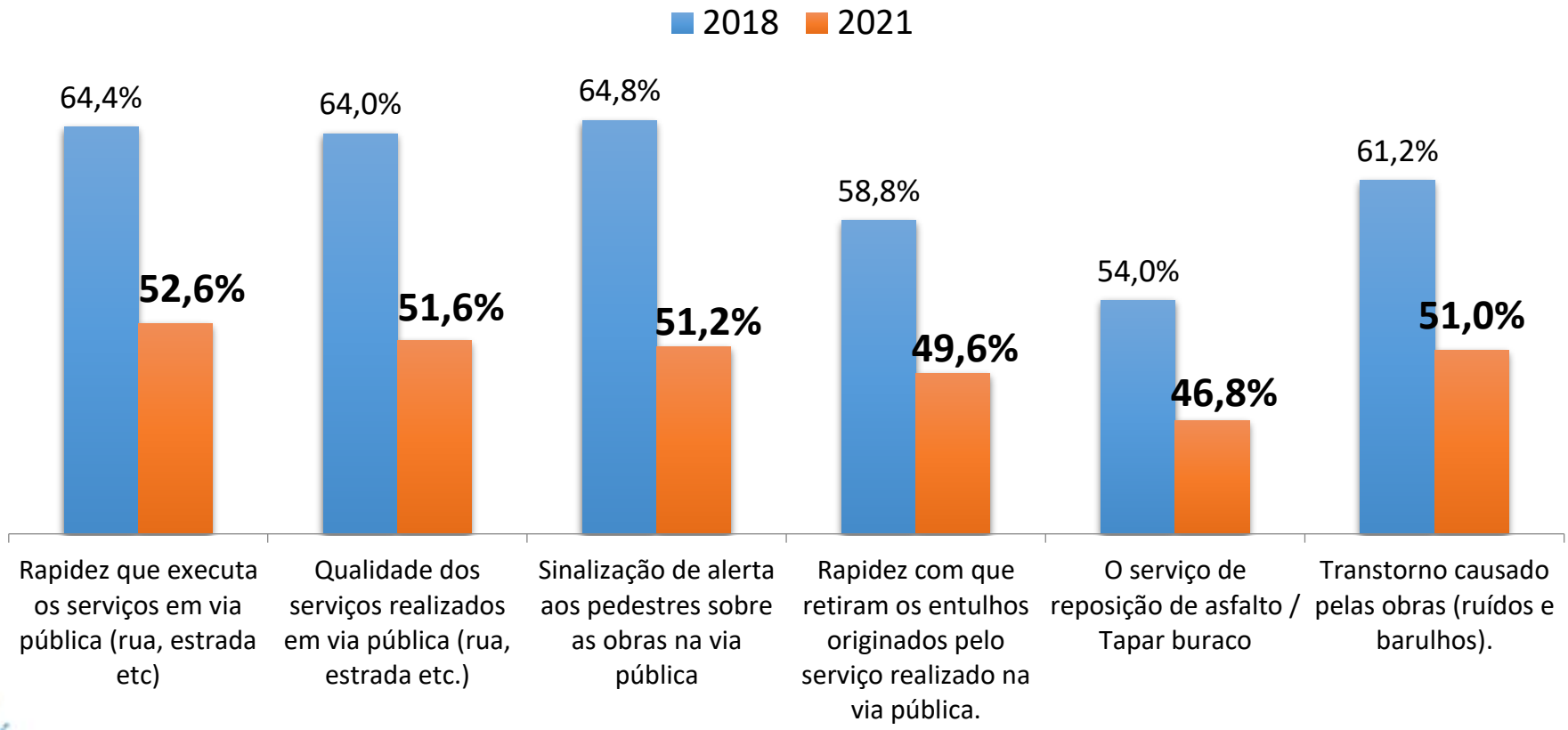
Média geral de satisfação com os serviços de obras em vias públicas: 53,0%

Satisfação com os serviços de obras em vias públicas

Avaliação geral do serviço de obras em vias públicas: 53,0%
Nota média – 2,65



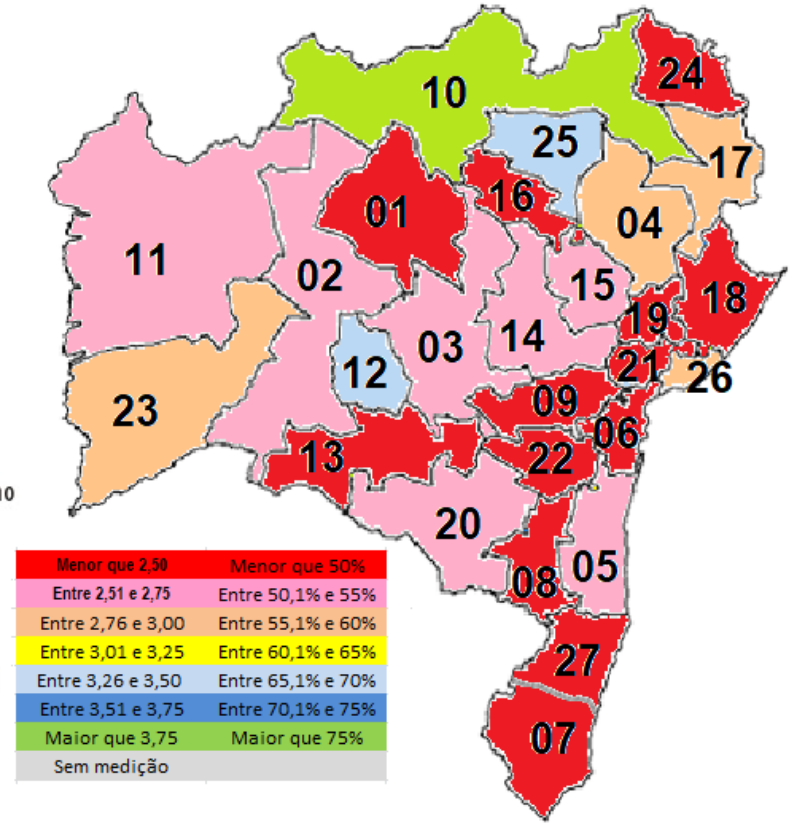
Satisfação com os serviços de obras em vias públicas



Satisfação com os serviços de obras em vias públicas - RAPIDEZ, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	13
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	4
Entre 60,1% e 65%	0
Entre 65,1% e 70%	2
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



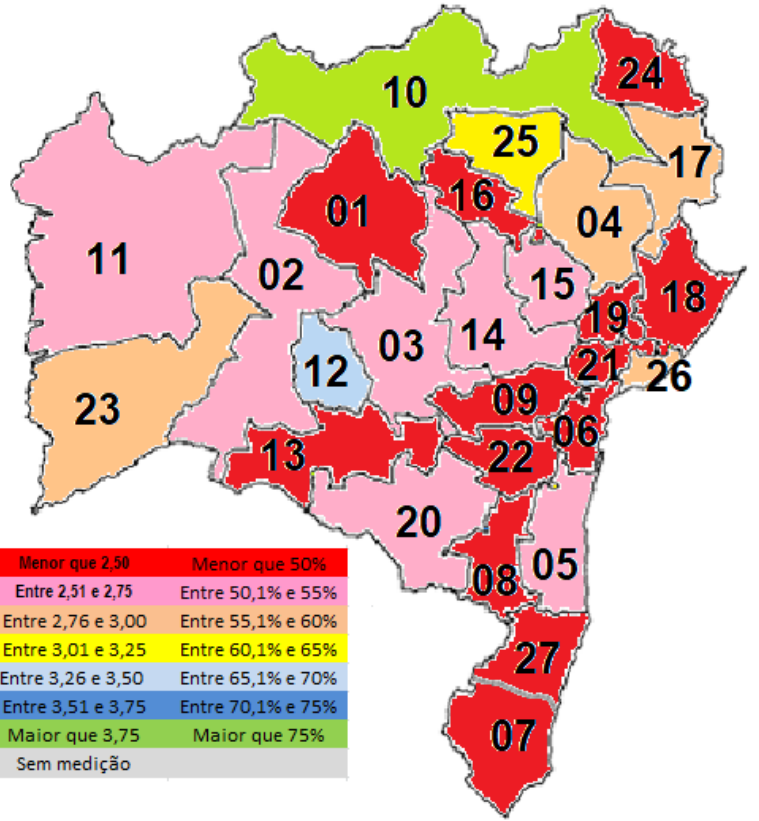
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de obras em vias públicas - RAPIDEZ: 52,6%

Satisfação com os serviços de obras em vias públicas - QUALIDADE, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	13
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	4
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	1
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



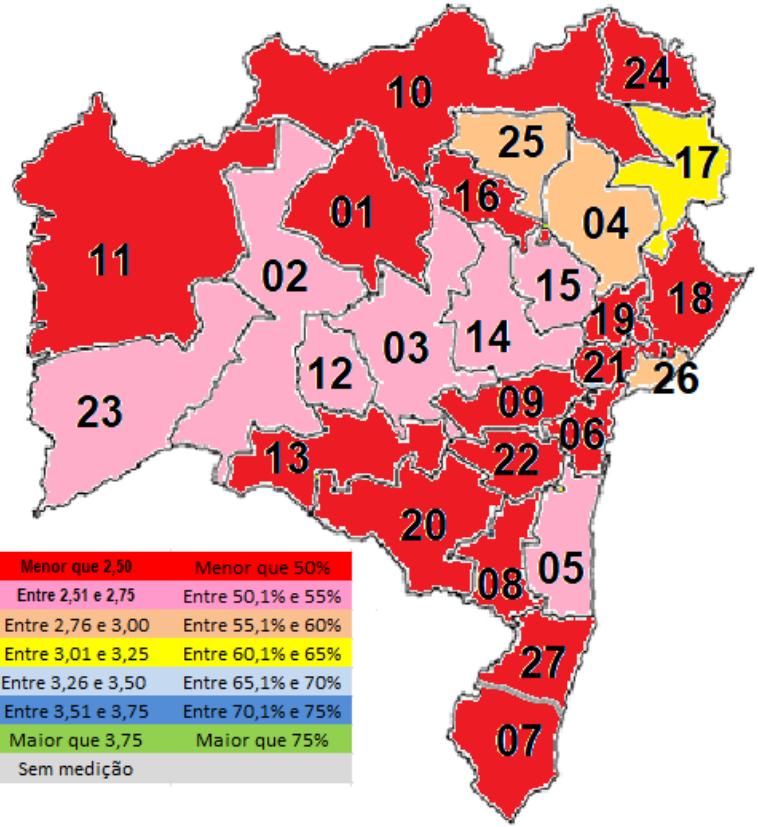
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de obras em vias públicas - QUALIDADE: 51,6%

Satisfação com os serviços de obras em vias públicas – SINALIZAÇÃO, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	16
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	3
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	0

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



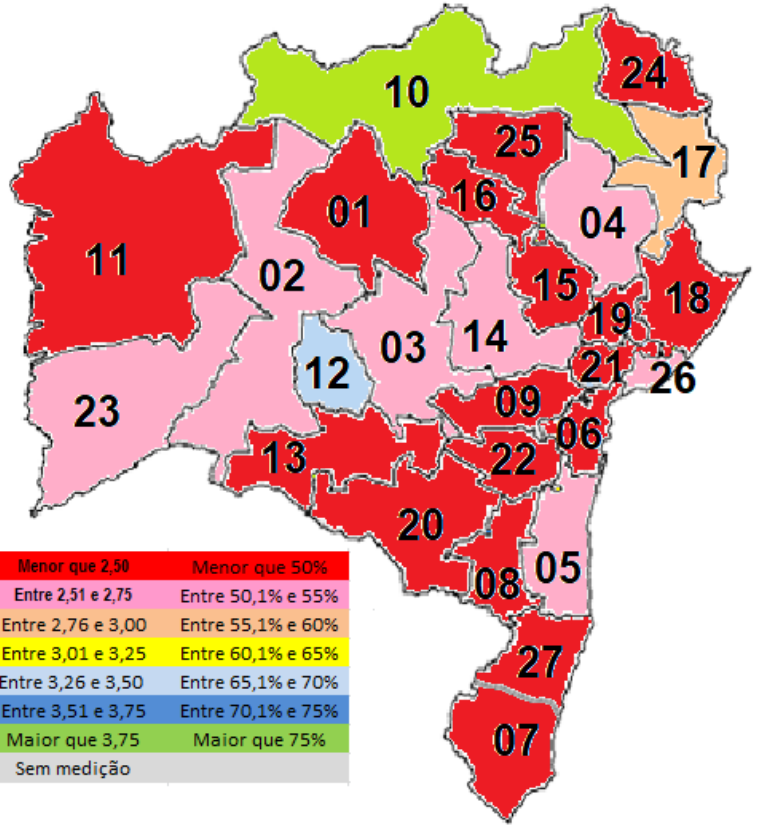
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de obras em vias públicas - SINALIZAÇÃO: 51,2%

Satisfação com os serviços de obras em vias públicas – LIMPEZA DE ENTULHOS, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	17
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	0
Entre 65,1% e 70%	1
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



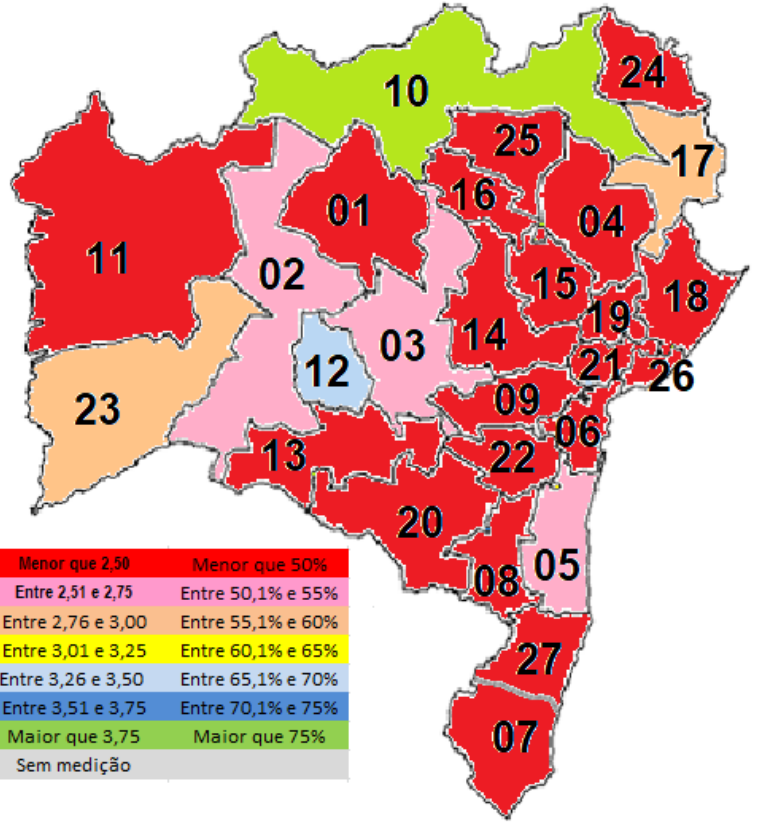
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de obras em vias públicas – LIMPEZA DE ENTULHOS: 49,6%

Satisfação com os serviços de obras em vias públicas – REPOSIÇÃO DE ASFALTO, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	21
Entre 50,1% e 55%	3
Entre 55,1% e 60%	1
Entre 60,1% e 65%	0
Entre 65,1% e 70%	1
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	1

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



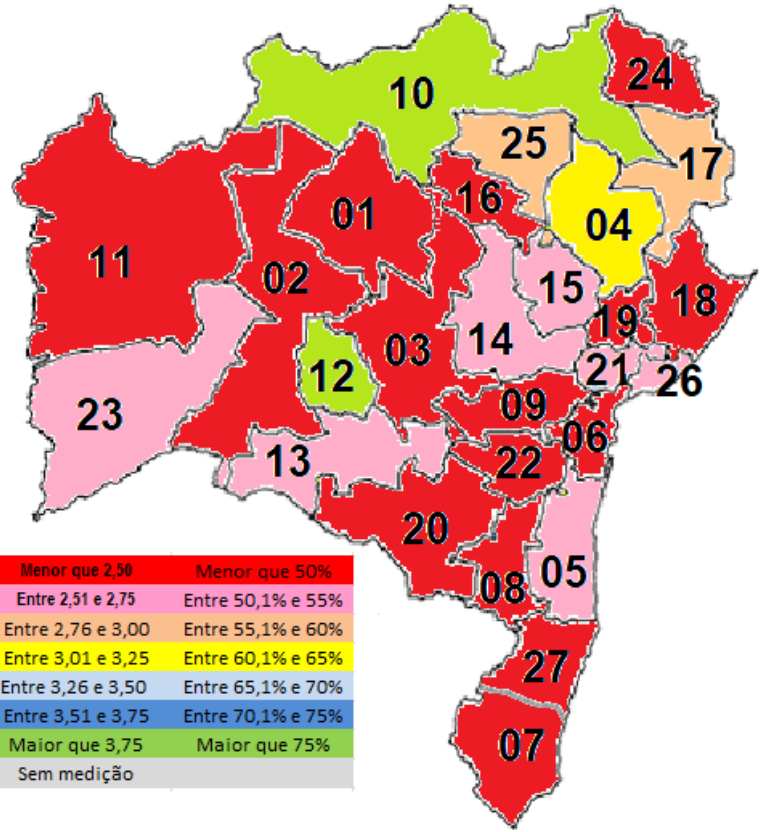
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de obras em vias públicas – REPOSIÇÃO DE ASFALTO: 46,8%

Satisfação com os serviços de obras em vias públicas – NÍVEL DE TRANSTORNO, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	15
Entre 50,1% e 55%	7
Entre 55,1% e 60%	2
Entre 60,1% e 65%	1
Entre 65,1% e 70%	0
Entre 70,1% e 75%	0
Maior que 75%	2

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com os serviços de obras em vias públicas – NÍVEL DE TRANSTORNO: 51,0%

Atendimento

Avaliação do atendimento



- Buscou atendimento telefônico ou pela internet nos últimos seis meses:
  - 2021: 17,2%
  - 2018: 13,2%

Resolveu o problema?

NÃO - 2021: 23,9%
NÃO - 2018: 22,2%



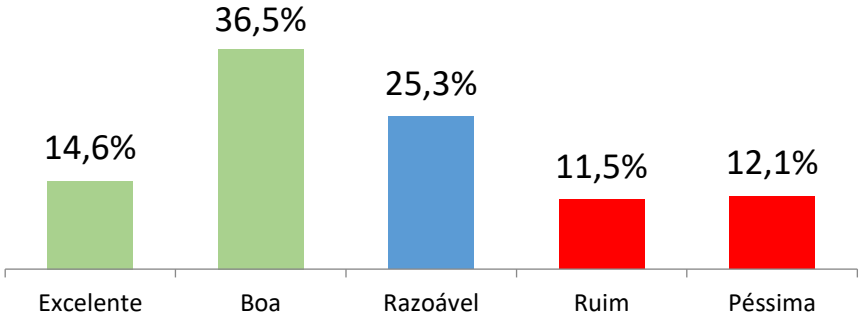
- Buscou atendimento em agência nos últimos seis meses:
  - 2018: 16,0%
  - 2021: 11,0%

NÃO - 2021: 26,7%
NÃO - 2018: 24,1%

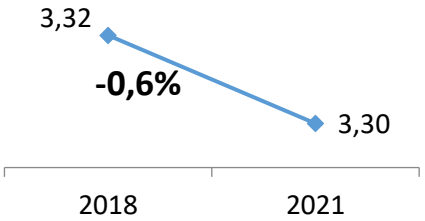
Opções	
	%
Falta de água	**30,70%**
Faturamento / problemas com a conta	**21,60%**
Vazamento de água	**13,60%**
Pedido de ligação	**8,70%**
Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto	7,20%
Não sabe/não lembra	7,20%
Outro	6,10%
Problemas com o hidrômetro	5,10%
Má qualidade da água	3,50%
Canos quebrados	3,40%
Mau cheiro do esgoto	1,90%
Esgoto a céu aberto	1,40%

Avaliação do atendimento

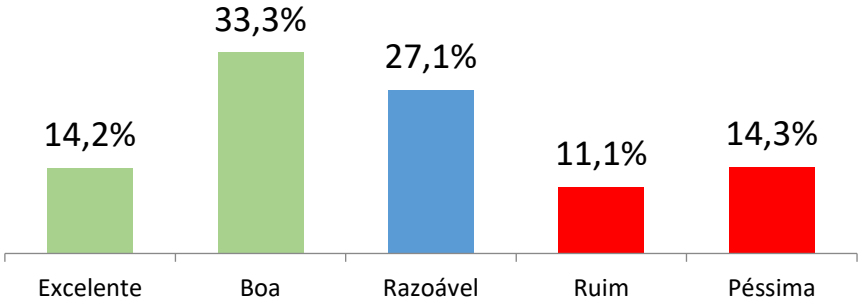




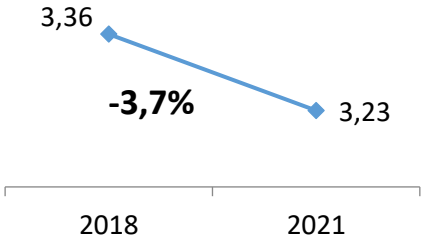
Média geral de satisfação: 3,30 (66,0%)







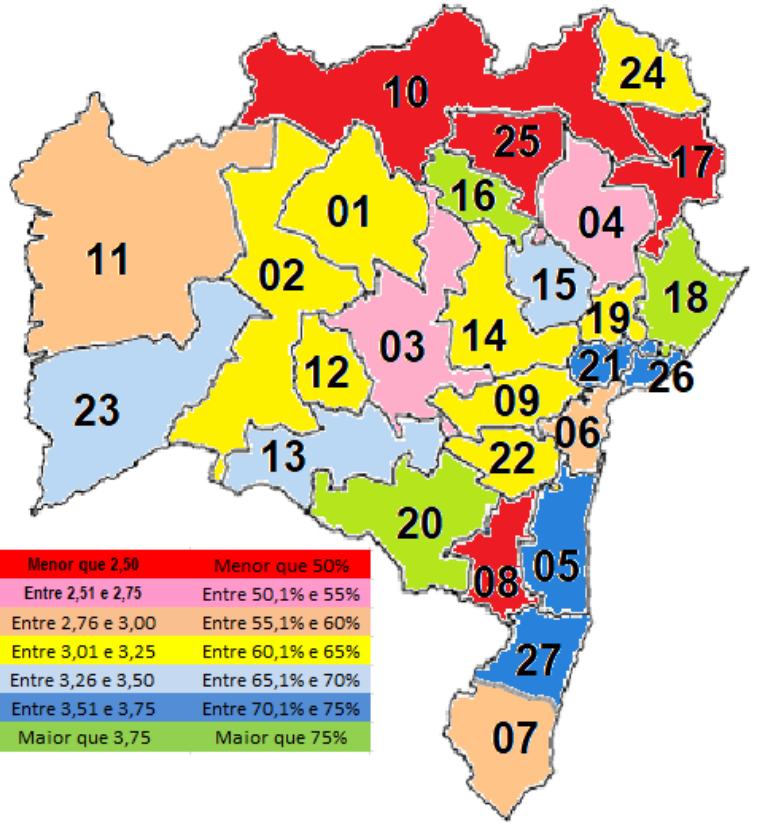
Média geral de satisfação: 3,22 (64,6%)



Satisfação com o atendimento telefônico, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	3
Entre 50,1% e 55%	2
Entre 55,1% e 60%	3
Entre 60,1% e 65%	8
Entre 65,1% e 70%	3
Entre 70,1% e 75%	3
Maior que 75%	3

01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



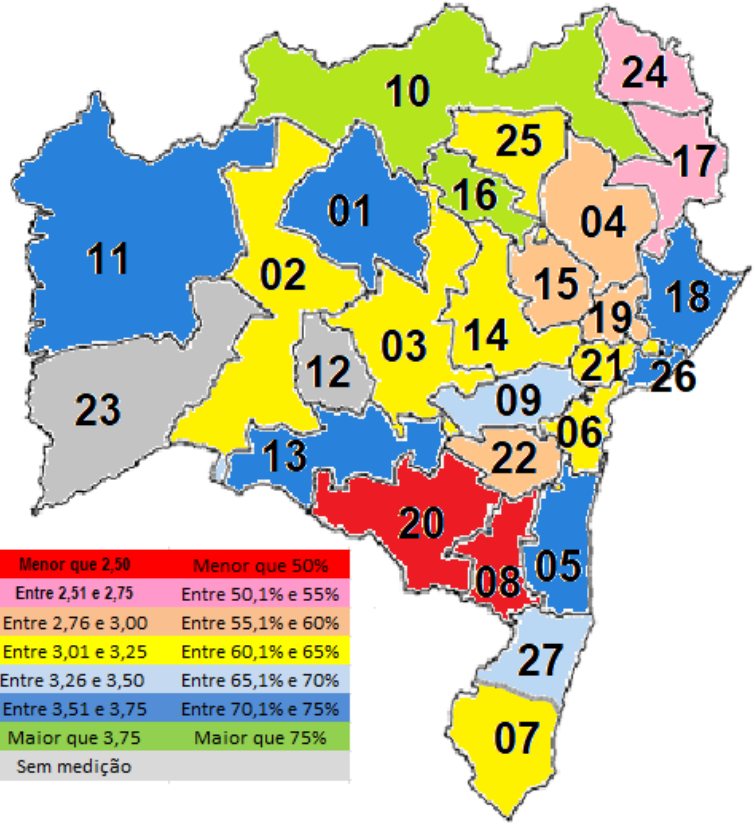
Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%

Média geral de satisfação com o atendimento telefônico: 66,0%

Satisfação com o atendimento presencial, por TI

Intervalo	Nº de TI
Menor que 50%	2
Entre 50,1% e 55%	2
Entre 55,1% e 60%	4
Entre 60,1% e 65%	7
Entre 65,1% e 70%	2
Entre 70,1% e 75%	6
Maior que 75%	2

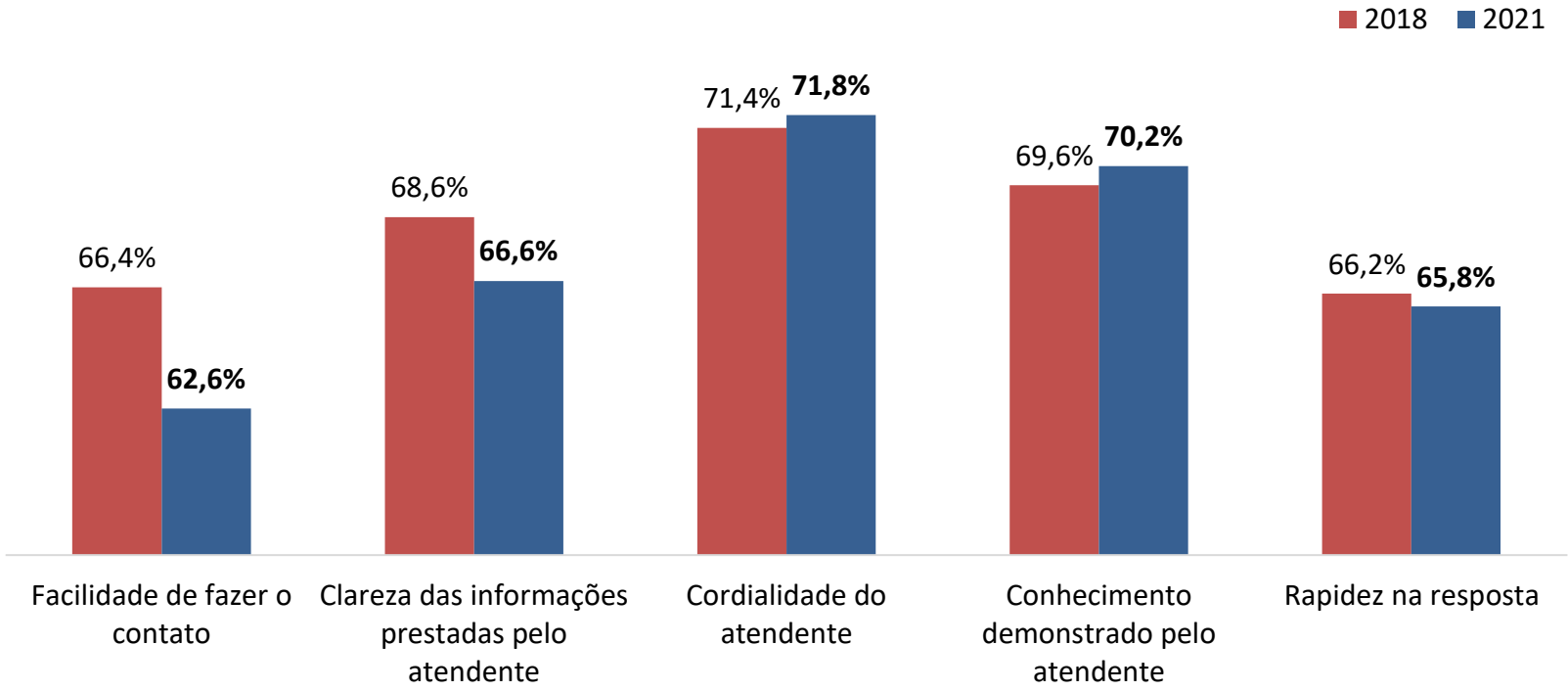
01 - Irecê
02 - Velho Chico
03 - Chapada Diamantina
04 - Sisal
05 - Litoral Sul
06 - Baixo Sul
07 - Extremo Sul
08 - Médio Sudoeste da Bahia
09 - Vale do Jiquiriçá
10 - Sertão do São Francisco
11 - Bacia do Rio Grande
12 - Bacia do Paramirim
13 - Sertão Produtivo
14 - Piemonte do Paraguaçu
15 - Bacia do Jacuípe
16 - Piemonte da Diamantina
17 - Semiárido Nordeste II
18 - Litoral Norte e Agreste Baiano
19 - Portal do Sertão
20 - Vitória da Conquista
21 - Recôncavo
22 - Médio Rio de Contas
23 - Bacia do Rio Corrente
24 - Itaparica (BA/PE)
25 - Piemonte Norte do Itapicuru
26 - Metropolitana de Salvador
27 - Costa do Descobrimento



Menor que 2,50	Menor que 50%
Entre 2,51 e 2,75	Entre 50,1% e 55%
Entre 2,76 e 3,00	Entre 55,1% e 60%
Entre 3,01 e 3,25	Entre 60,1% e 65%
Entre 3,26 e 3,50	Entre 65,1% e 70%
Entre 3,51 e 3,75	Entre 70,1% e 75%
Maior que 3,75	Maior que 75%
Sem medição	

Média geral de satisfação com o atendimento presencial: 64,6%

Satisfação com o atendimento telefônico, por atributo



Satisfação com o atendimento presencial, por atributo

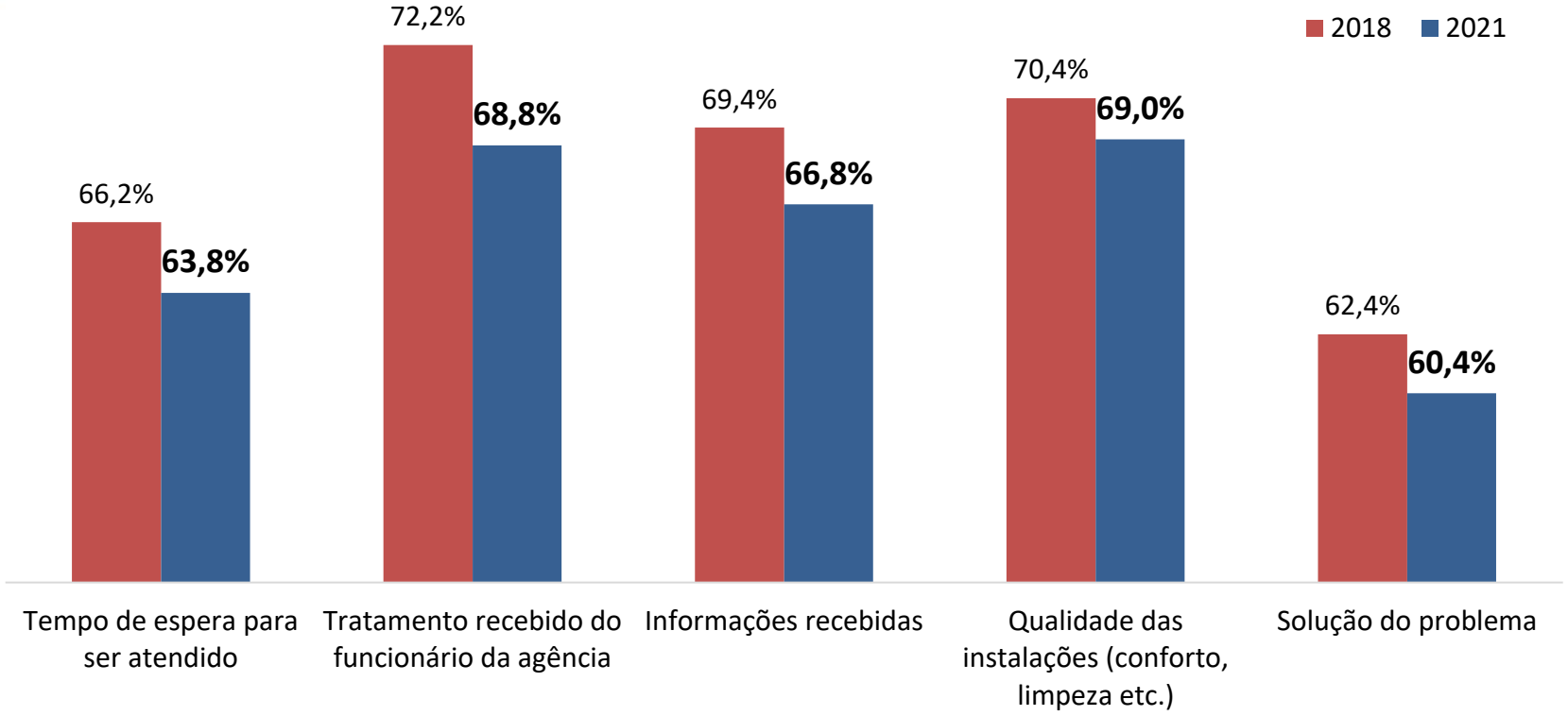


Imagem da Embasa

A EMBASA, comparada a outras prestadoras de serviço

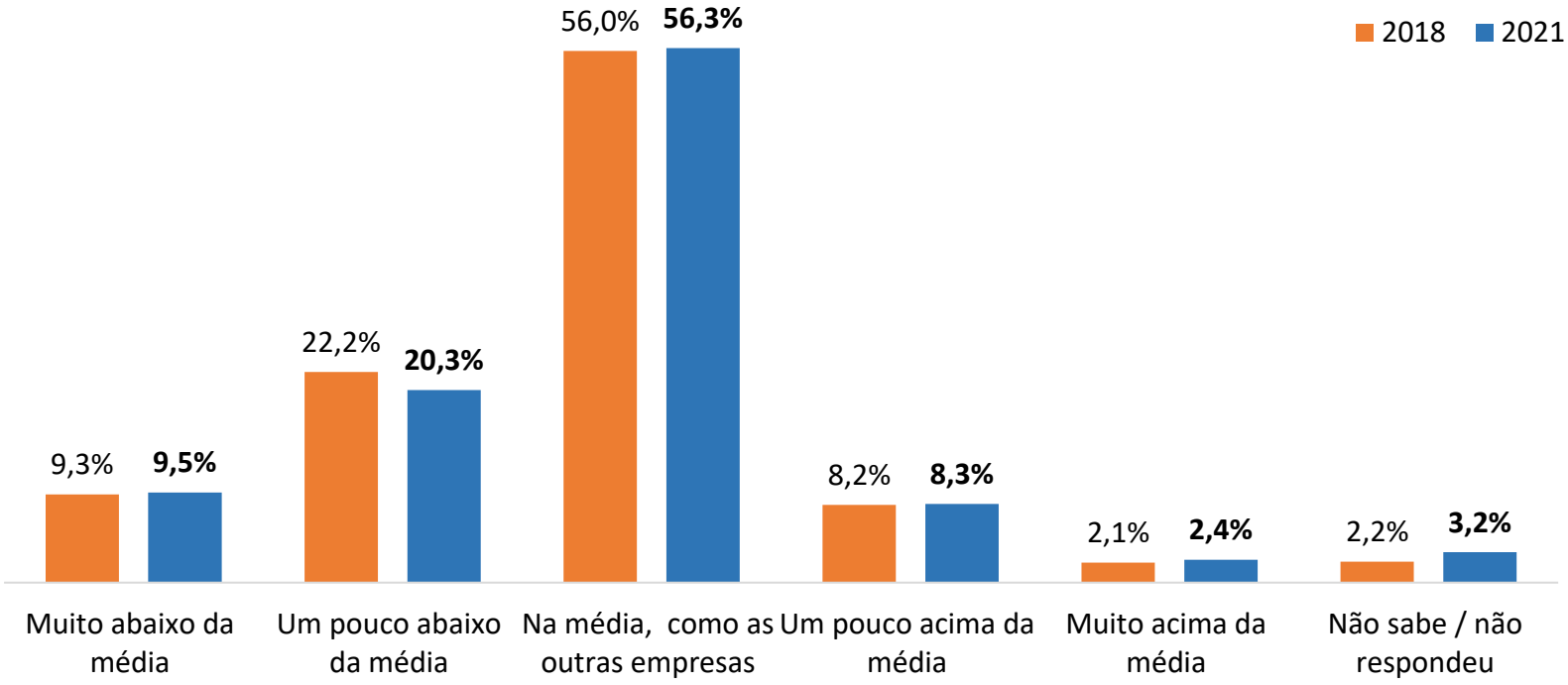
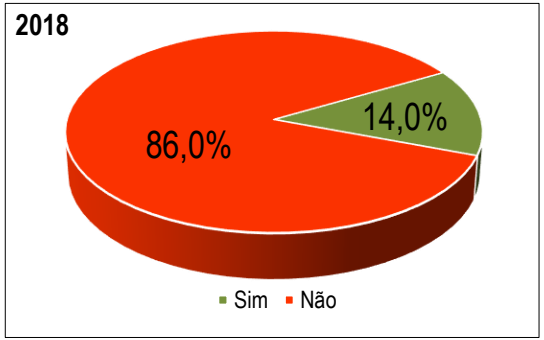
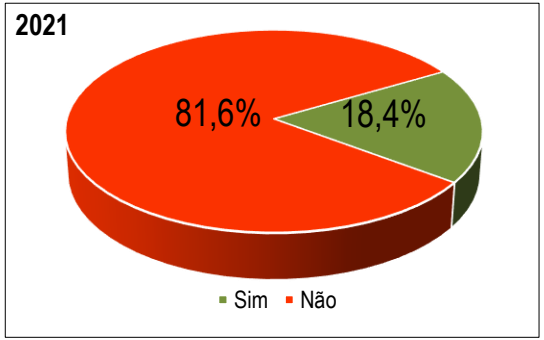


Imagem da Agersa

Agersa: nível de conhecimento

Ouviu falar?



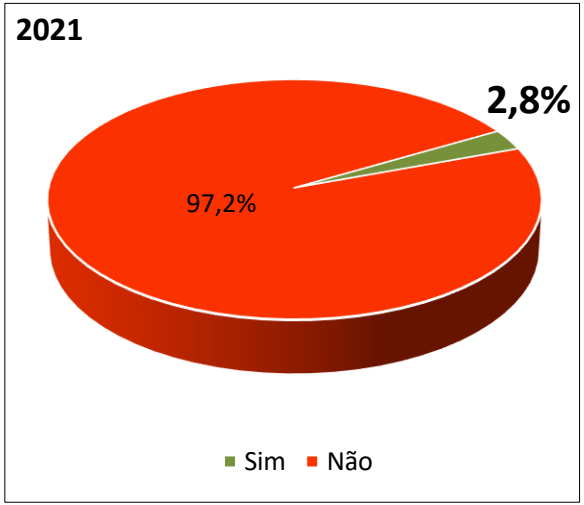


Nível de conhecimento evoluiu 4,4% em três anos.

Função da Agersa	Edição 2018	Edição 2021
Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto	8,3%	10,4%
Estabelece normas (regula) o funcionamento dos serviços de água e esgoto	25,0%	**14,3%**
Fiscaliza e regula os serviços de água e esgoto e de energia	25,0%	**27,6%**
Fiscaliza os serviços de água e esgoto	41,7%	**42,5%**
Fornece água	8,3%	2,1%
Realiza o tratamento de água	0,0%	0,0%
Outro	0,0%	0,4%

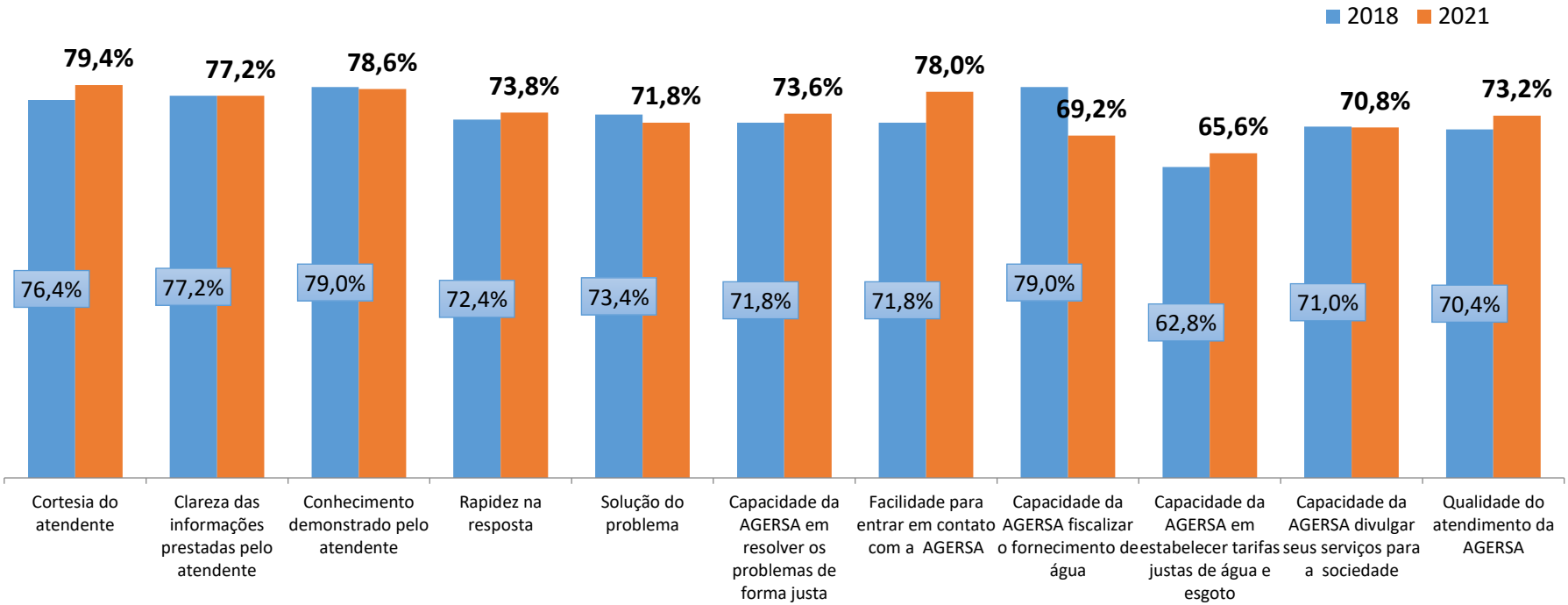
Agersa: contato

Procurou a Agersa?



Motivo do contato com a AGERSA	Edição 2021
Reclamar da EMBASA	58,6%
Reclamar do serviço de energia elétrica	10,3%
Reclamar do serviço de gás canalizado	3,4%
Pedir informação sobre os serviços de água e esgoto	27,6%
Pedir informação sobre os serviços de energia elétrica	6,9%
Pedir informação sobre os serviços de gás canalizado	0,0%
Outro	3,4%
Não lembra	0,0%

Agersa: Avaliação



Conclusões

- Avaliação geral dos serviços da EMBASA mediana alta – 67,7%

- Atividades fim bem avaliadas, à exceção de:
  - Qualidade da água: +
  - Regularidade no fornecimento: +
  - Serviços de esgoto: -

- **Qualidade da água:** foco no melhoria do gosto, que impacta na confiança em beber a água da EMBASA (dúvidas da potabilidade)

- **Abastecimento:**
  - redução do tempo de reestabelecimento do serviço, quando da falta de água
  - Ampliação do aviso no caso de interrupções programadas – mais de 70% não recebe o comunicado

Conclusões

- **Serviços de esgoto: necessidade de informação e educação sanitária da população**
  - Não sabem se o seu esgoto está ligado à rede
  - Não entendem a diferença entre esgoto cloacal e pluvial
  - Desconhecem o processo de coleta e tratamento de esgoto
  - Não conseguem perceber o custo benefício do serviço, entendendo assim a cobrança como injusta

- **Obras e vias públicas:** necessidade de celeridade na obras e melhoria na reposição do asfalto

- **Atendimento: crescente nos canais virtuais e decrescente nos canais presenciais (possivelmente influenciado pelo período pandêmico)**
  - Necessidade de ampliar a solução dos problemas. Cerca de ¼ dos usuários que busca atendimento nestes canais não consegue solucionar seus problemas

Conclusões

- **Para aumentar a satisfação do cliente:**
    - Ou melhora o serviço fim (foco na qualidade (gosto) e regularidade do fornecimento – tempo de retorno mais importante que a frequência da falta)
    - Ou atua na melhoria de serviços secundários de maior impacto na satisfação:
        - Atendimento
        - Comunicação/retorno
        - Se não dá pra melhorar, é possível explicar!!!
- Reputação – imagem – marca!
    - Comparação com as demais empresas: 56% igual!
    - Companhia não é única! Qual reputação deseja?

AGERSA: Ampliação do conhecimento – 18% conhecem a agência, 2,8% buscaram atendimento. Avaliação superior à 70% entre os atendidos – positiva.

MUITO OBRIGADO!

Realização



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