

PESQUISA DE  
**SATISFAÇÃO**  
DOS CLIENTES  
RESIDENCIAIS DE  
**ÁGUA E ESGOTAMENTO**  
**SANITÁRIO**

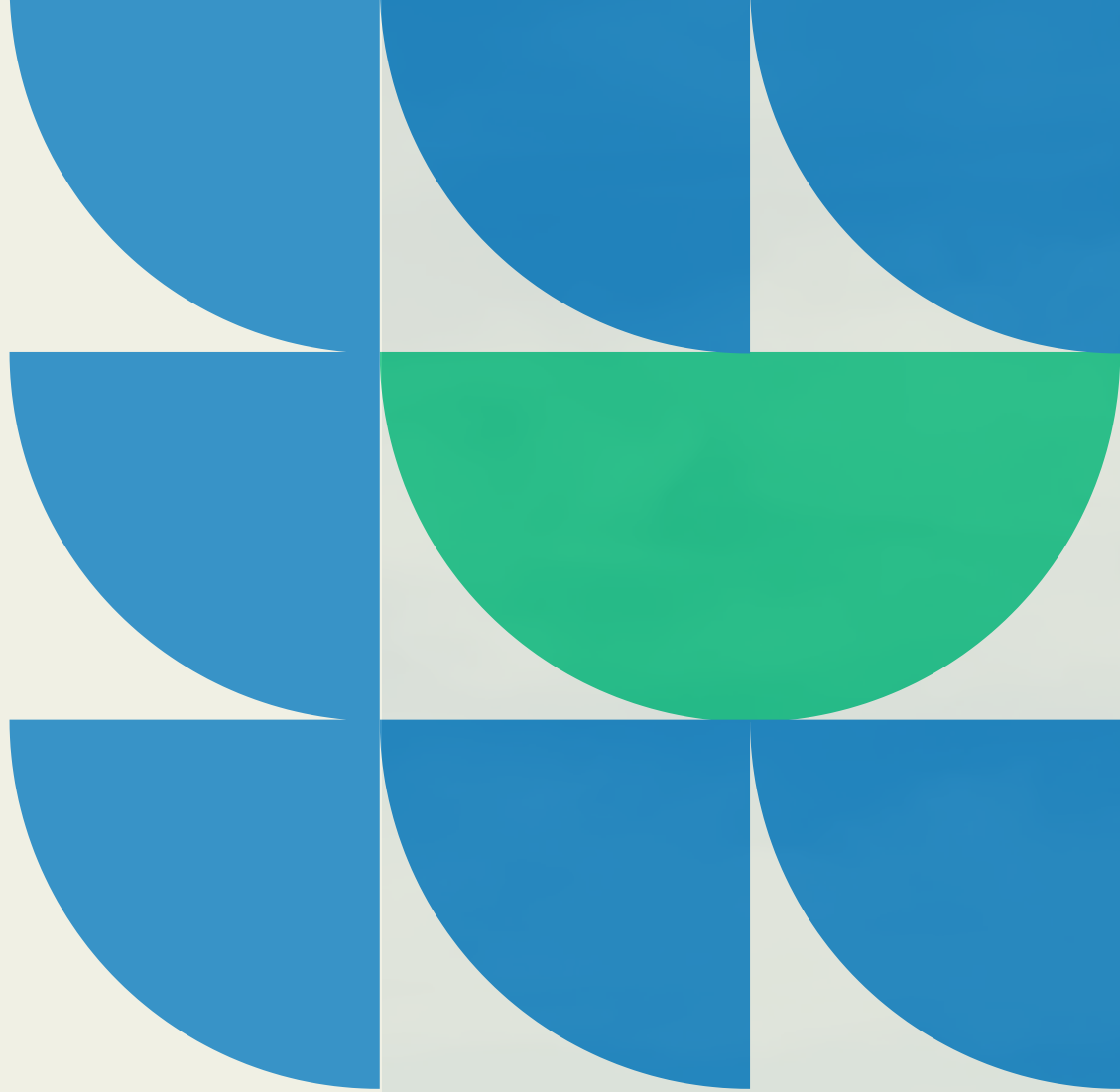
ATENDIDOS PELA  
CONCESSIONÁRIA  
ÁGUAS DE TUIUTI



ABRIL DE 2025



**ARESPCAB**  
Agência Reguladora de Serviços  
Públicos de Casa Branca



## **ARESPCAB**

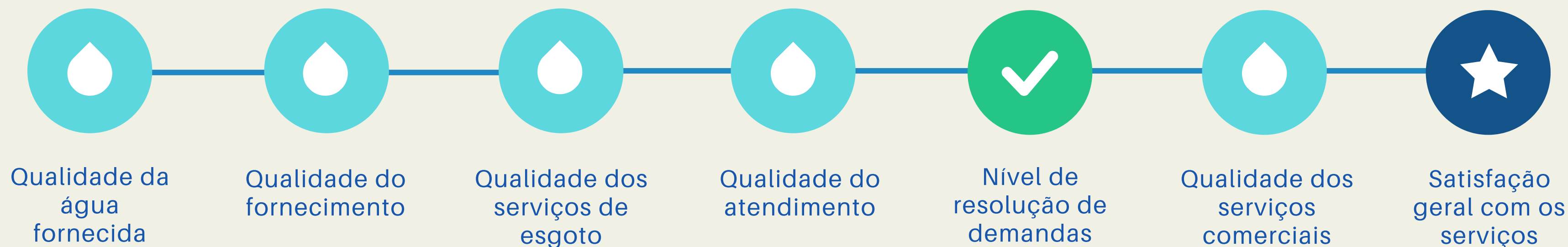
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca, criada em 2019, tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos delegados, permitidos, concedidos, autorizados ou operados diretamente pelo poder público municipal.

# A PESQUISA

Neste escopo, a pesquisa de satisfação dos usuários com os serviços prestados vem ao encontro de atender uma das atribuições ARESPCAB, especificamente da **Ouvidoria** que recebe as reclamações dos usuários, atua como mediadora nos conflitos entre concessionária e clientes e monitora a **solução das reclamações**.

A pesquisa tem por objetivo medir a **satisfação dos usuários** com os serviços prestados pela concessionária, gerar um indicador de satisfação global que espelhe percepção com a excelência do serviço prestado e indicar pontos de melhoria.

## INDICADORES



# METODOLOGIA

## TIPO DA PESQUISA

quantitativa,  
realizada pela  
técnica de survey,  
por levantamento  
amostral

## ABORDAGEM

telefônica, com  
entrevistas gravadas  
em áudio

## UNIVERSO E PÚBLICO-ALVO

clientes da  
concessionária

## INSTRUMENTO

questionário  
estruturado contendo  
questões abertas e  
fechadas

## AMOSTRA

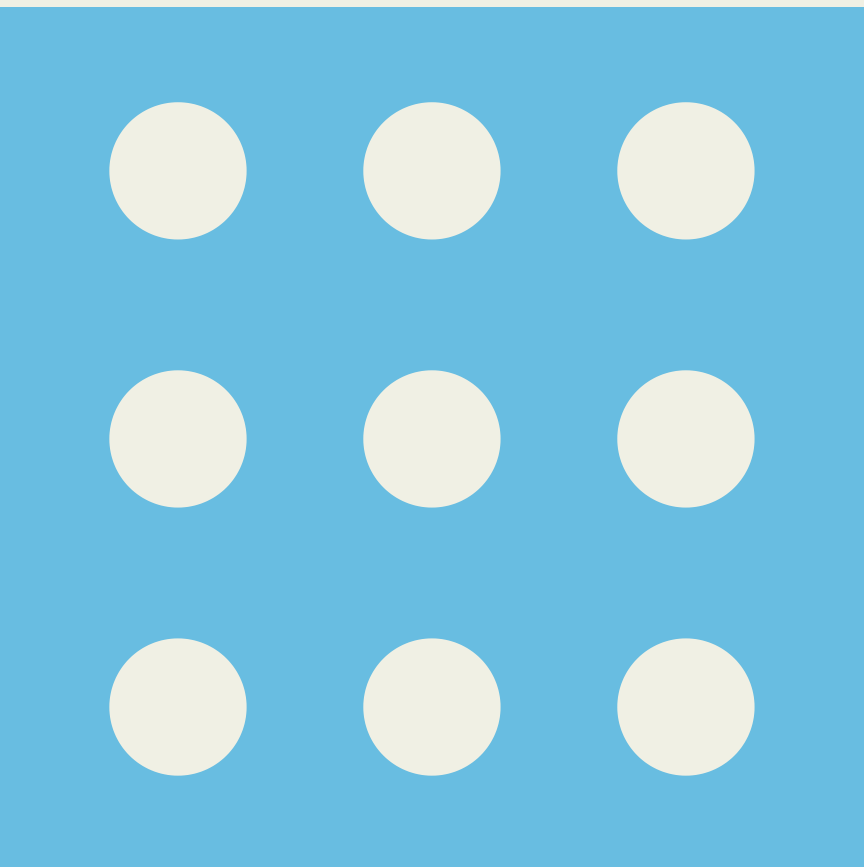
101 usuários

## AMOSTRAGEM

aleatória, com  
respondentes  
selecionados por  
sorteio da listagem  
de clientes da  
concessionária  
fornecida pela  
ARESPCAB

## PERÍODO DA COLETA

07 à 15 de abril de  
2025



# RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO  
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE TUIUTI

# QUALIDADE DA ÁGUA

A pureza da água é o atributo mais sensível do serviço, com **apenas 67,3% de satisfação**.

Tal característica afeta a percepção de potabilidade da água fornecida pela Águas de Tuiuti.

**Indicador de serviço -  
qualidade da água:  
89,1%**

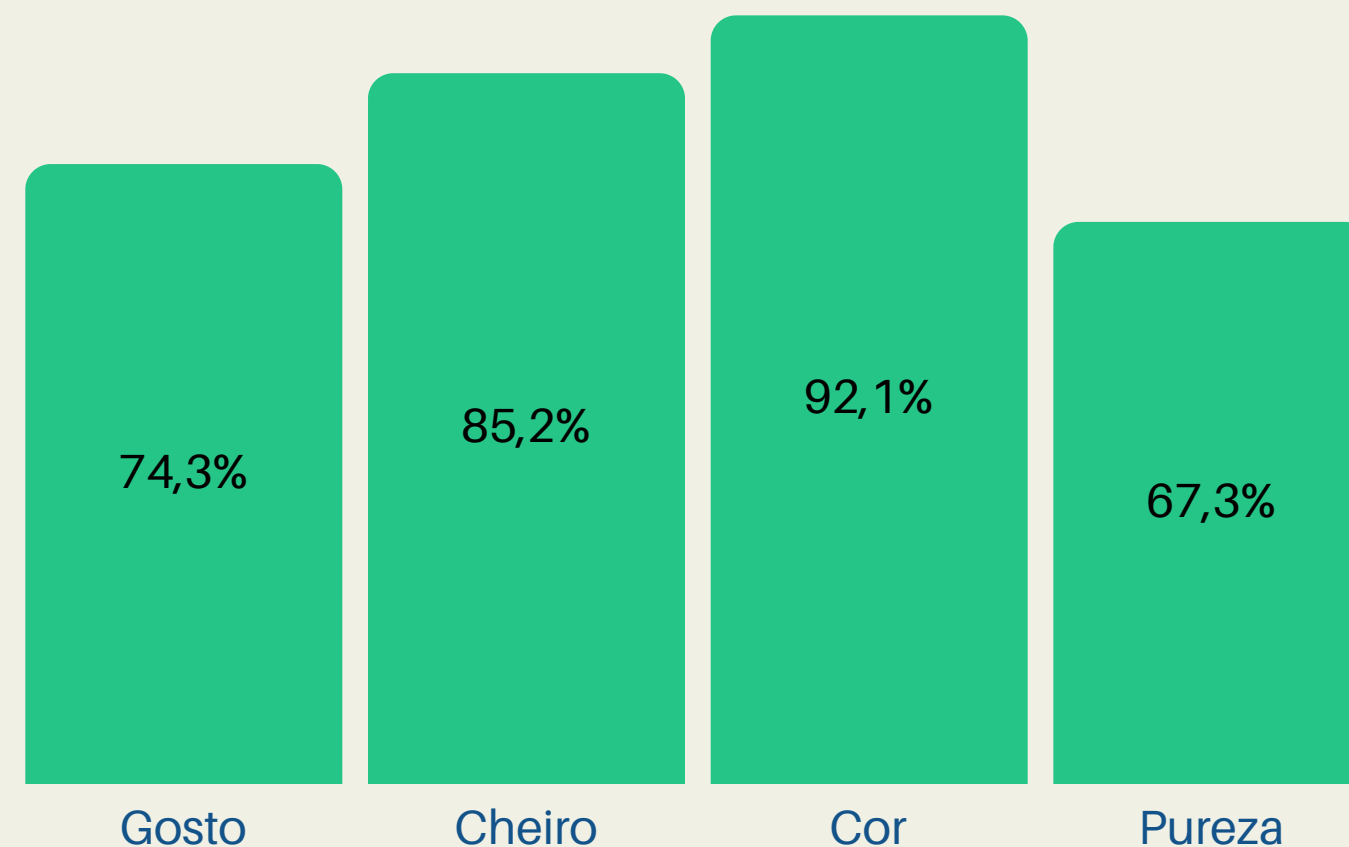
1. Vamos falar sobre a qualidade da água que você recebe em sua residência. Eu vou citar três aspectos gostaria de saber qual o seu grau de satisfação com cada um deles. Com relação a(o)\*

- a. Gosto da água?
- b. Cheiro da água?
- c. Transparência/cor da água?
- d. E de modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água fornecida pela concessionária?

2. Com que frequência a água que chega na sua casa tem impurezas, gosto, cor ou cheiro ruim?\*\*

- a. Sempre
- b. Muitas vezes
- c. Algumas vezes
- d. Poucas vezes.
- e. Nunca

Satisfação geral com a  
qualidade da água:  
89,11%



\*Indicador: Somatório das avaliações muito satisfeito e satisfeito atribuídas a cada item.

\*\* Indicador: Somatório das respostas poucas vezes e nunca para o item.

# QUALIDADE DA ÁGUA

1. Vamos falar sobre a qualidade da água que você recebe em sua residência. Eu vou citar três aspectos gostaria de saber qual o seu grau de satisfação com cada um deles. Com relação a(o)\*
- a. Gosto da água?
  - b. Cheiro da água?
  - c. Transparência/cor da água?
  - d. E de modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água fornecida pela concessionária?

|                                  | Gosto  | Cheiro | Cor    | Qualidade geral da água |
|----------------------------------|--------|--------|--------|-------------------------|
| Muito satisfeito                 | 4,95%  | 10,89% | 8,91%  | 18,81%                  |
| Satisfeito                       | 69,31% | 74,26% | 83,17% | 70,30%                  |
| Nem satisfeito, nem insatisfeito | 15,84% | 4,95%  | 2,97%  | 4,95%                   |
| Insatisfeito                     | 6,93%  | 9,90%  | 3,96%  | 3,96%                   |
| Muito insatisfeito               | 2,97%  | 0,00%  | 0,99%  | 1,98%                   |
| INDICADOR                        | 74,26% | 85,15% | 92,08% | 89,11%                  |

\*Indicador: Somatório das avaliações muito satisfeito e satisfeito atribuídas a cada item.

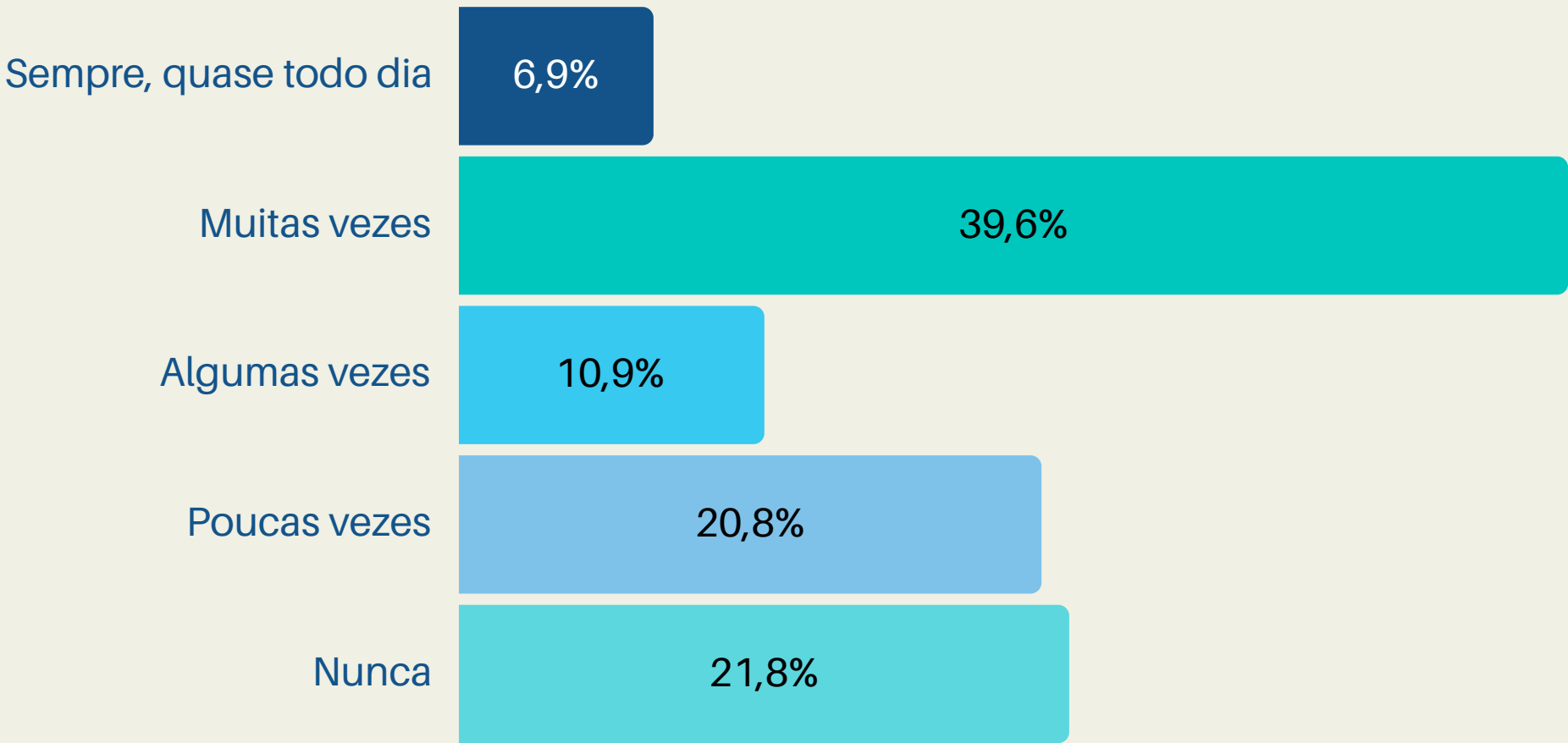
2. Com que frequência a água que chega na sua casa tem impurezas, gosto, cor ou cheiro ruim?\*
- 1. Sempre
  - 2. Muitas vezes
  - 3. Algumas vezes
  - 4. Poucas vezes.
  - 5. Nunca

|               | Ocorrência de impurezas na água |
|---------------|---------------------------------|
| Sempre        | 8,91%                           |
| Muitas vezes  | 2,97%                           |
| Algumas vezes | 20,79%                          |
| Poucas vezes  | 21,78%                          |
| Nunca         | 45,54%                          |
| INDICADOR     | 67,33%                          |

\*\*Indicador: Somatório das respostas poucas vezes e nunca para o item.

# FREQUÊNCIA DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

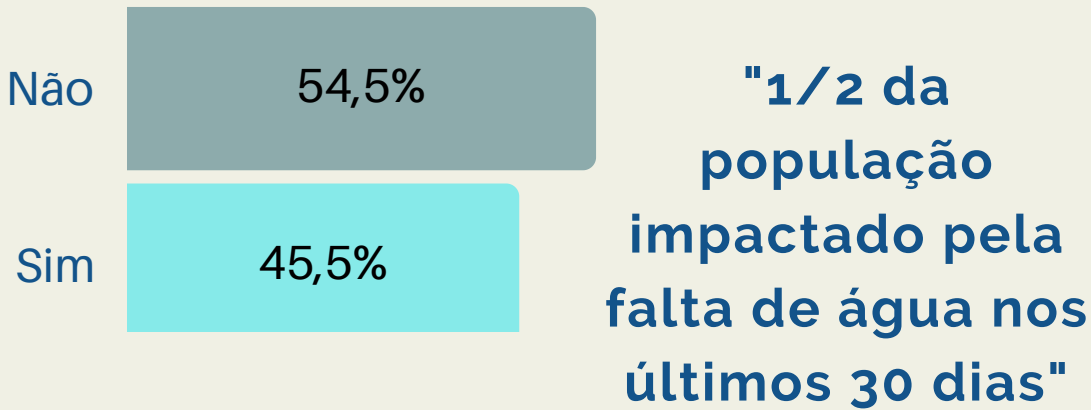
3. Nos últimos 12 meses, com que frequência faltou água na sua casa, que não motivado pela falta de pagamento?



Interrupção no abastecimento nos últimos 12 meses:  
78,22% dos usuários.

94,06% dos usuários possuem caixa de água ou reservatório e a percepção de interrupção é a mesma entre os que possuem e os que não possuem o equipamento

5. Nos últimos 30 dias, houve interrupção do abastecimento de água na sua casa por qualquer outro motivo que não tenha sido por atraso no pagamento?



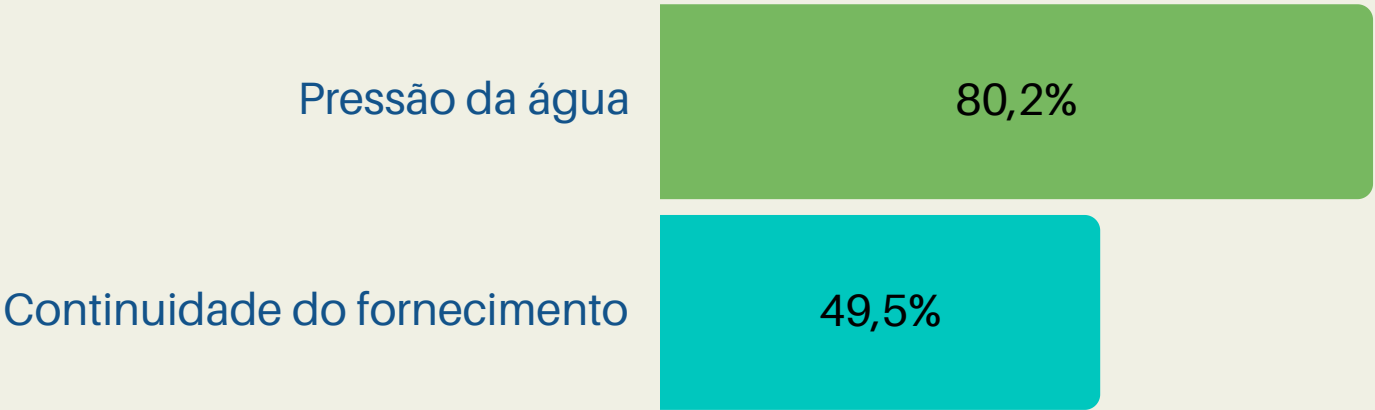
|                                              | 2025       |
|----------------------------------------------|------------|
| Média de vezes de interrupção                | 4,1 vezes  |
| Tempo médio de interrupção                   | 21,8 horas |
| Tempo tolerável de interrupção               | 4,9 horas  |
| Déficit no reestabelecimento do fornecimento | 16,9 horas |

# FORNECIMENTO DE ÁGUA

A continuidade no fornecimento da água é o menor indicador no atributo fornecimento, significativamente baixo em relação aos demais (49,5%).



4. Pensando no fornecimento de água, qual o seu grau de satisfação com relação a:  
a. Pressão da água?  
b. Continuidade do fornecimento?\*



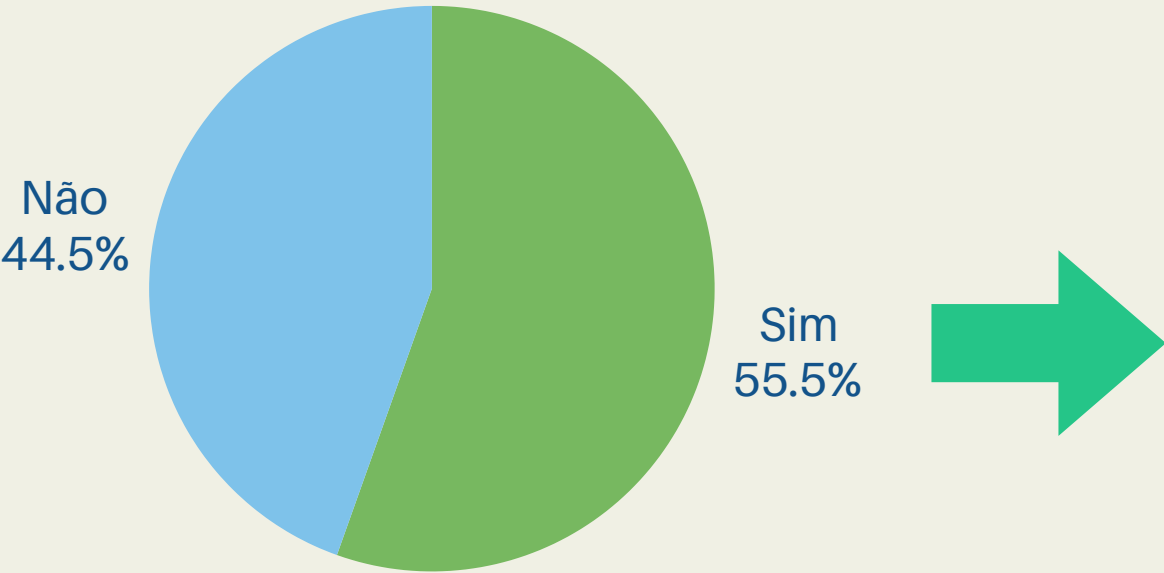
|                                  | Pressão | Continuidade do fornecimento |
|----------------------------------|---------|------------------------------|
| Muito satisfeito                 | 16,83%  | 4,95%                        |
| Satisfeito                       | 63,37%  | 44,55%                       |
| Nem satisfeito, nem insatisfeito | 0,99%   | 3,96%                        |
| Insatisfeito                     | 17,82%  | 39,60%                       |
| Muito insatisfeito               | 0,99%   | 6,93%                        |
| INDICADOR                        | 80,20%  | 49,50%                       |

\*Indicador: Somatório das avaliações muito satisfeito e satisfeito atribuídas a cada item.

\*\*Indicador: Média dos indicadores.pressão e continuidade do fornecimento.

# OCORRÊNCIA DE EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO

7. A sua residência está ligada a rede de esgoto da concessionária Águas de Tuiuti?



55,45% dos clientes estão ligados à rede de esgotamento sanitário da Águas de Tuiuti.

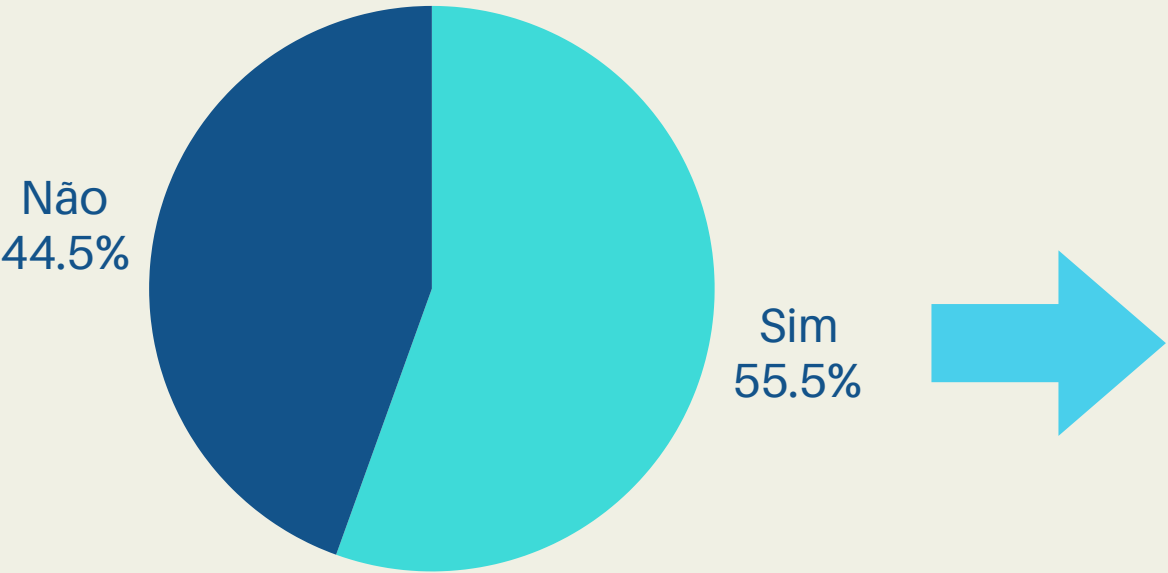
30,4% indicou a ocorrência de vazamento de esgoto nas proximidades da sua residência nos últimos 12 meses, mas sem frequência elevada.

9. E pensando nos últimos 12 meses, com que frequência você percebeu ou notou vazamento na rede de esgoto próxima da sua residência?

|               | Cliente esgoto |
|---------------|----------------|
| Sempre        | 7,14%          |
| Muitas vezes  | 10,71%         |
| Algumas vezes | 1,79%          |
| Poucas vezes  | 10,71%         |
| Nunca         | 69,64%         |
| INDICADOR:    | 80,4%          |

# OCORRÊNCIA DE MAU CHEIRO DE ESGOTO

7. A sua residência está ligada a rede de esgoto da concessionária Águas de Tuiuti?



55,45% dos clientes estão ligados à rede de esgotamento sanitário da Águas de Tuiuti.

21,4% indicou a ocorrência de mau cheiro nas proximidades da sua residência nos últimos 12 meses. Cerca de 2/3 com frequência elevada (sempre).

8. Com que frequência você sente mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua ou na vizinhança?

|               | Total  |
|---------------|--------|
| Sempre        | 14,29% |
| Muitas vezes  | 5,36%  |
| Algumas vezes | 0,00%  |
| Poucas vezes  | 1,79%  |
| Nunca         | 78,57% |
| INDICADOR     | 80,4%  |

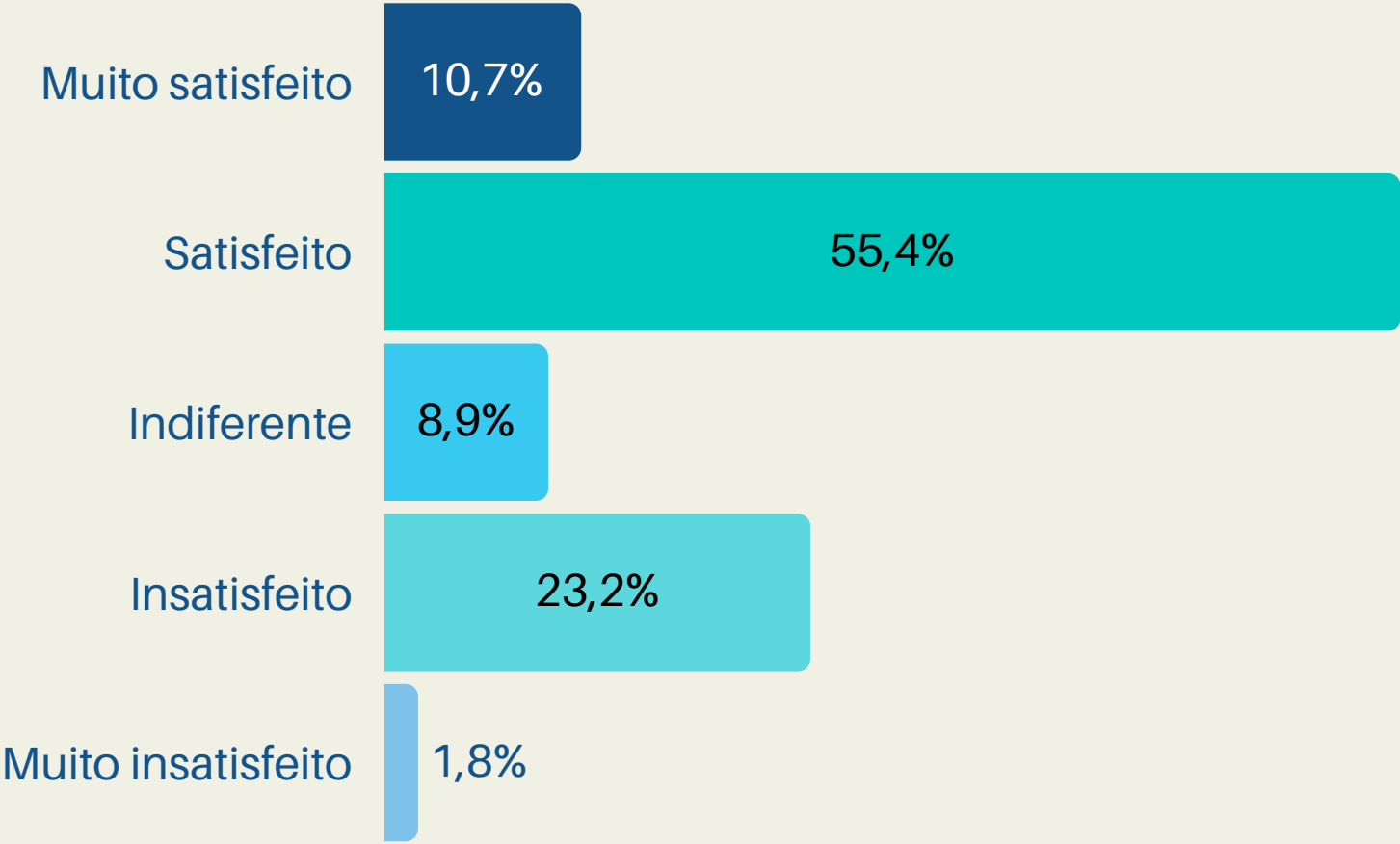
# AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE ESGOTO

A avaliação positiva dos serviços de esgoto alcança 52,56% dos usuários.

|                                  | Total  |
|----------------------------------|--------|
| Muito satisfeito                 | 10,71% |
| Satisfeito                       | 55,36% |
| Nem satisfeito, nem insatisfeito | 8,93%  |
| Insatisfeito                     | 23,21% |
| Muito insatisfeito               | 1,79%  |
| INDICADOR                        | 66,1%  |

Indicador de serviço:  
Esgoto  
66,1%

10. De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços de coleta e tratamento de esgoto prestados pela concessionária Águas de Tuiuti?



\*Indicador: Somatório das avaliações muito satisfeito e satisfeito atribuídas a cada item.

# SERVIÇOS DE ESGOTO

Indicador de serviço:  
Esgoto  
66,1%

10. De modo geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços de coleta e tratamento de esgoto prestados pela concessionária Águas de Tuiuti?\*

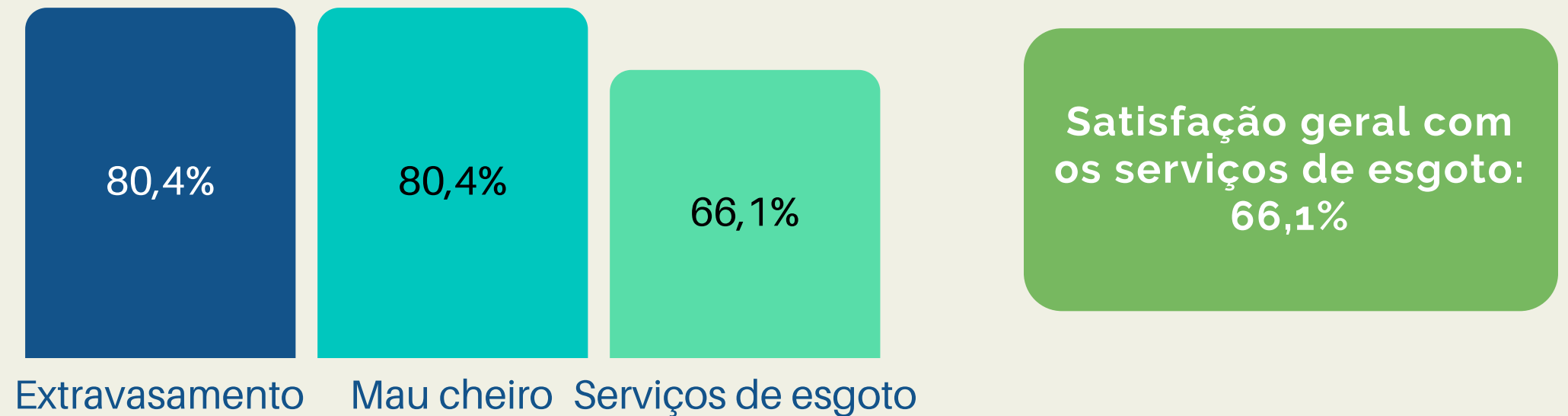
1. Muito insatisfeito 2. Insatisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito satisfeito

8. Com que frequência você sente mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua ou na vizinhança? \*\*

1. Sempre 2. Muitas vezes 3. Algumas vezes 4. Poucas vezes. 5. Nunca

9. E pensando nos últimos 12 meses, com que frequência você percebeu ou notou vazamento na rede de esgoto próxima da sua residência? \*\*

1. Sempre 2. Muitas vezes 3. Algumas vezes 4. Poucas vezes 5. Nunca



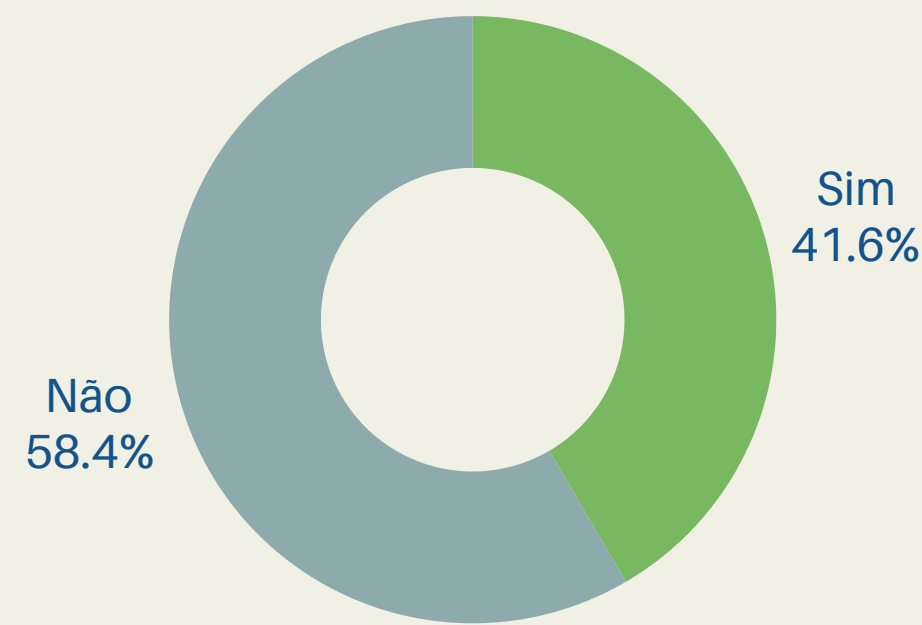
\*Indicador: Somatório das avaliações muito satisfeito e satisfeito atribuídas a cada item.

\*\*Indicador: Somatório das respostas poucas vezes e nunca para o item.

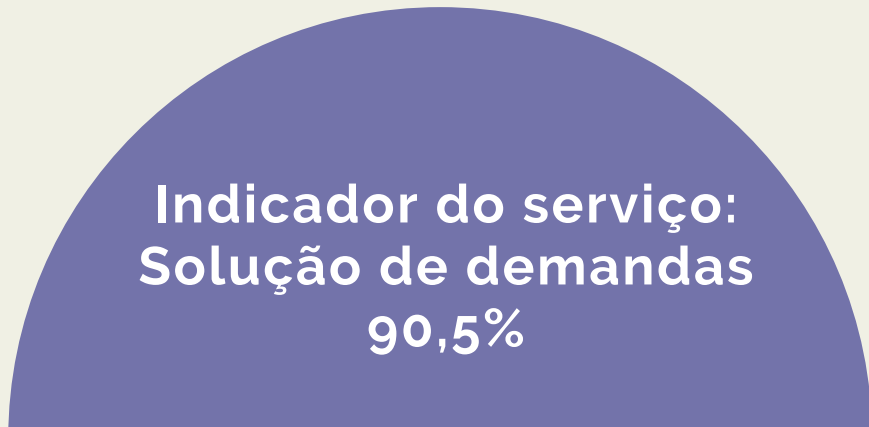


# BUSCA POR ATENDIMENTO

11. Nos últimos 12 meses, você buscou o atendimento da Concessionária para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? \*



4 em cada 10 usuários buscou atendimento nos últimos 12 meses (41,6%).



\*Indicador: Somatório das repostas "imediatamente" ou "com pouca demora" para a solução da demanda

11.a. Nas vezes que você buscou esse atendimento as suas solicitações foram atendidas:\*

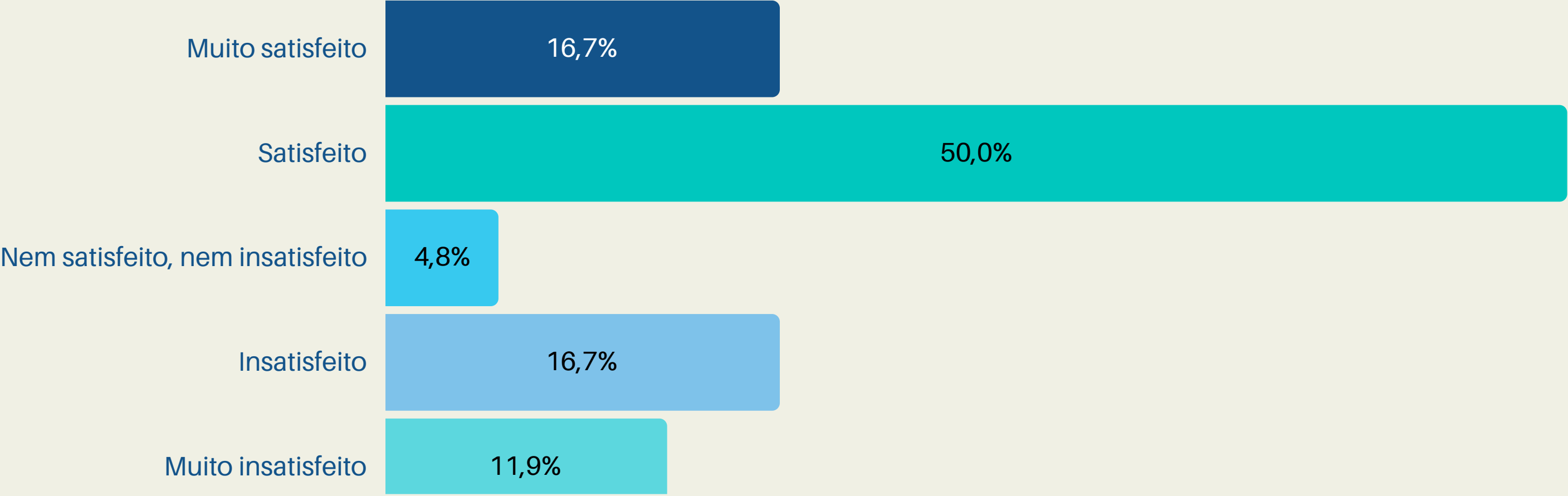
|                  |        |
|------------------|--------|
| Imediatamente    | 45,24% |
| Com pouca demora | 35,71% |
| Com muita demora | 9,52%  |
| Não foi atendida | 9,52%  |

9,52% não conseguiram resolver suas demandas.

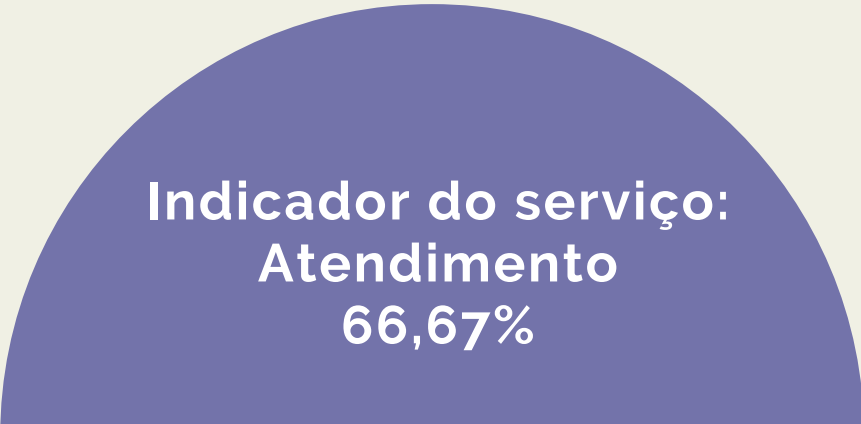
| Quais solicitações não foram atendidas? |                                              |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| Vazamentos de água e esgoto             | Revisão do valor da conta                    |
| Falta de água                           | Falta de comunicação para realização de obra |
| Qualidade da água/suja                  | Dificuldade em ligação de água               |

# ATENDIMENTO

11.b. De modo geral, qual o seu grau de satisfação com atendimento recebido da concessionária Águas de Tuiuti, nas vezes que buscou atendimento?



\*Indicador: Somatório das avaliações muito satisfeito e satisfeito atribuídas a cada item.





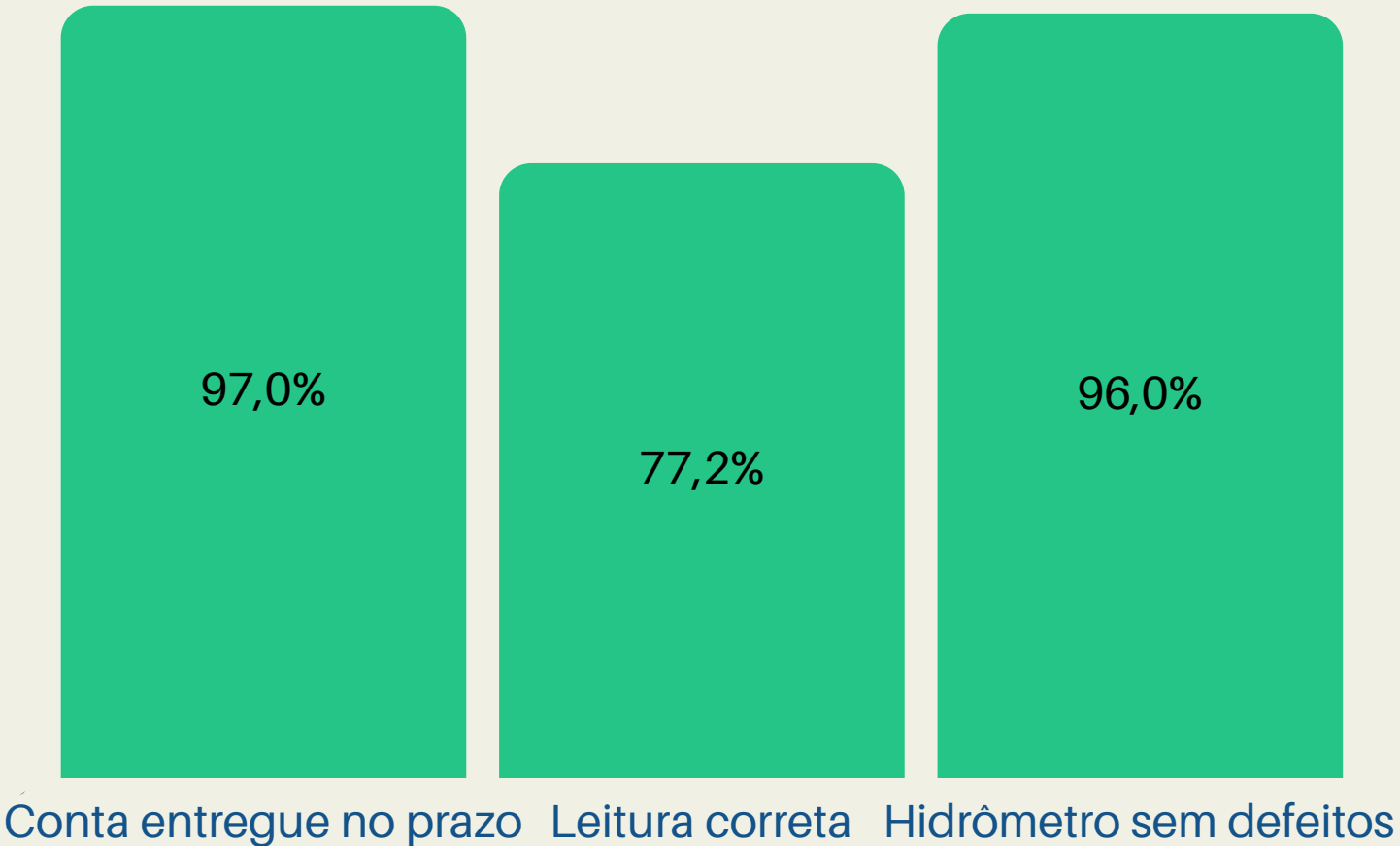
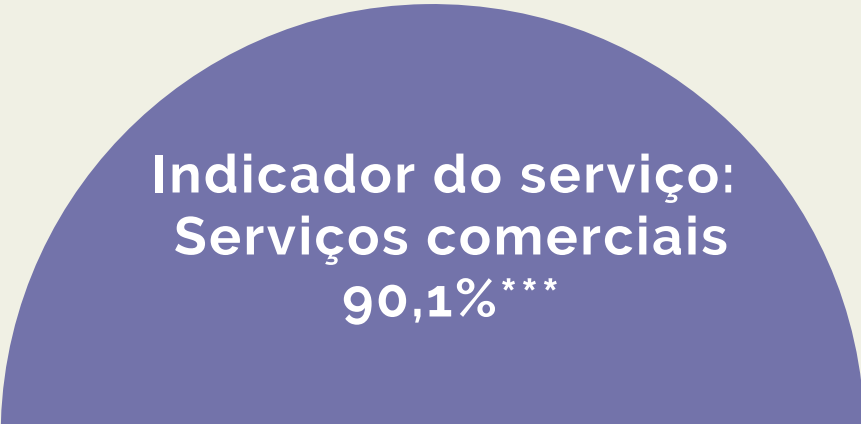
12. Com que frequência... \*
- a. A conta de água é entregue em dia, ou seja, com tempo hábil para o pagamento?\*
- 1.Sempre 2. Muitas vezes 3.Algumas vezes 4.Poucas vezes 5.Nunca 9. Não sabe responder
- b. A leitura está correta, ou seja, o valor da conta está de acordo com o consumo?\*
- 1.Sempre 2. Muitas vezes 3.Algumas vezes 4.Poucas vezes 5.Nunca 9. Não sabe responder
- c. O hidrômetro apresentou defeito?\*
- 1.Sempre 2. Muitas vezes 3.Algumas vezes 4.Poucas vezes 5.Nunca 9. Não sabe responder

# SERVIÇOS COMERCIAIS

13. E considerando a qualidade dos serviços prestados pela concessionária, você considera que o preço pago é?

1. Barato 2. Justo 3. Caro

|        |        |
|--------|--------|
| Barato | 2,97%  |
| Justo  | 54,46% |
| Caro   | 42,57% |



\*Indicador: Somatório das respostas sempre ou muitas vezes.

\*\*Indicador: Somatório das respostas poucas vezes e nunca para o item.

\*\*\*Indicador: Média dos indicadores.

# SERVIÇOS COMERCIAIS

Indicador do serviço:  
90,1%

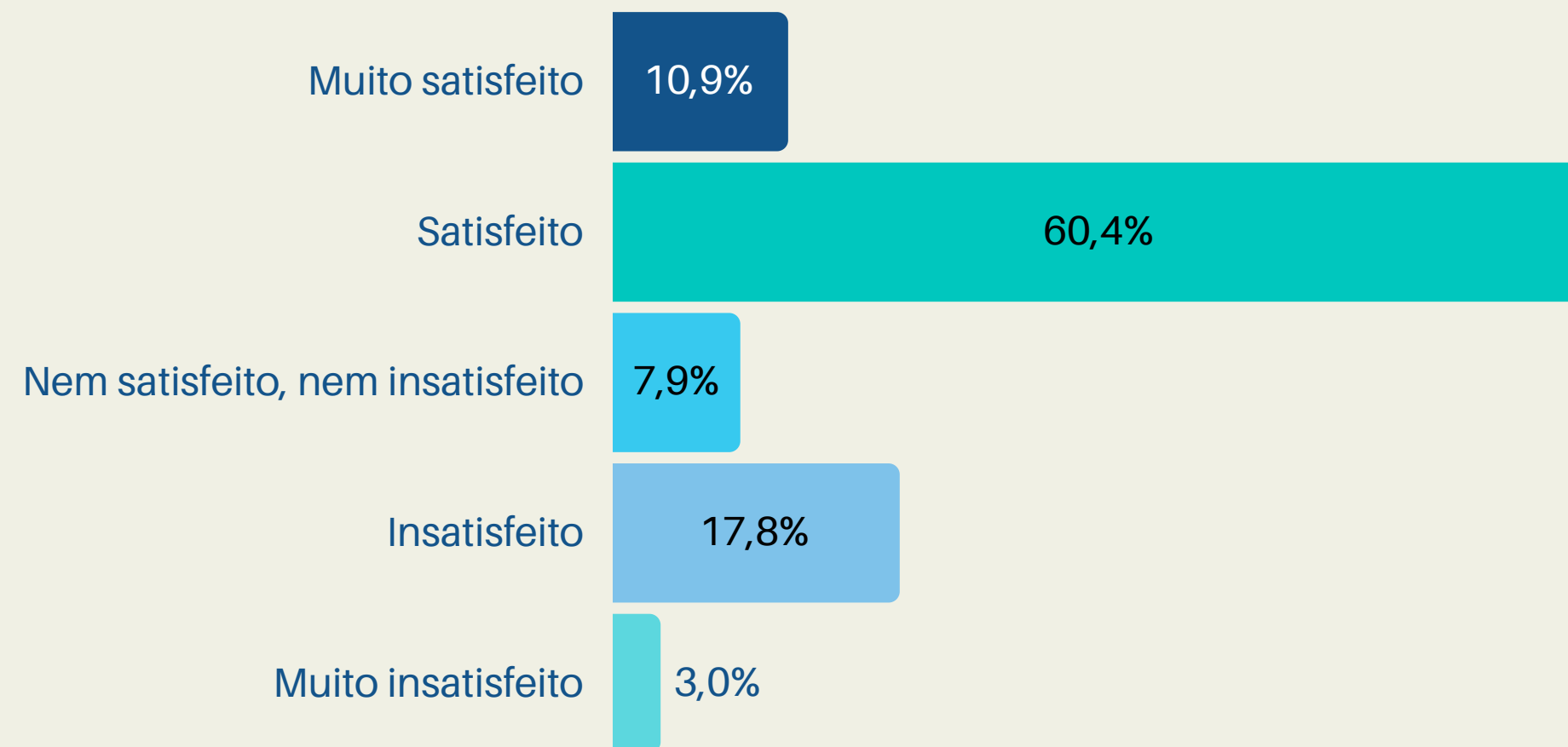
12. Com que frequência... \*
- a. A conta de água é entregue em dia, ou seja, com tempo hábil para o pagamento?\*
- 1.Sempre 2. Muitas vezes 3.Algumas vezes 4.Poucas vezes 5.Nunca 9. Não sabe responder
- b. A leitura está correta, ou seja, o valor da conta está de acordo com o consumo?\*
- 1.Sempre 2. Muitas vezes 3.Algumas vezes 4.Poucas vezes 5.Nunca 9. Não sabe responder
- c. O hidrômetro apresentou defeito?\*
- 1.Sempre 2. Muitas vezes 3.Algumas vezes 4.Poucas vezes 5.Nunca 9. Não sabe responder

|                    | Conta entregue no prazo | Leitura correta | Defeitos no hidrômetro |
|--------------------|-------------------------|-----------------|------------------------|
| Sempre             | 96,04%                  | 75,25%          | 0,99%                  |
| Muitas vezes       | 0,99%                   | 1,98%           | 0,99%                  |
| Algumas vezes      | 0,99%                   | 0,99%           | 0,00%                  |
| Poucas vezes       | 0,00%                   | 0,00%           | 10,89%                 |
| Nunca              | 0,00%                   | 0,99%           | 85,15%                 |
| Não sabe responder | 1,98%                   | 20,79%          | 1,98%                  |
| Indicador          | 97,03%                  | 77,23%          | 96,04%                 |

# SATISFAÇÃO GERAL COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA

Indicador do serviço  
Satisfação geral:  
71,3%

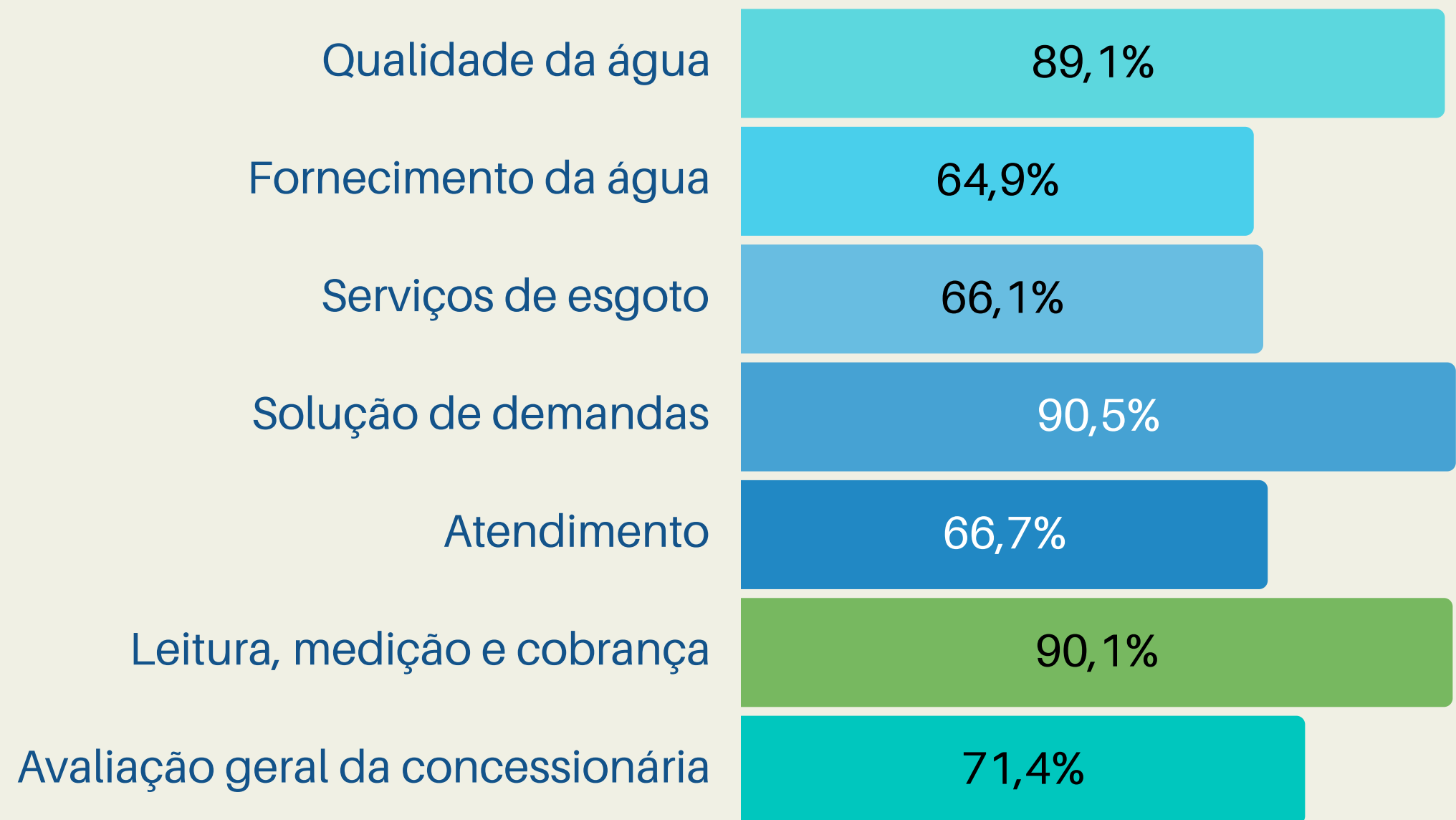
14. Levando em conta todos os serviços prestados de água e esgoto e aspectos falados até aqui, qual a sua satisfação geral com a concessionária Águas de Tuiuti?\*

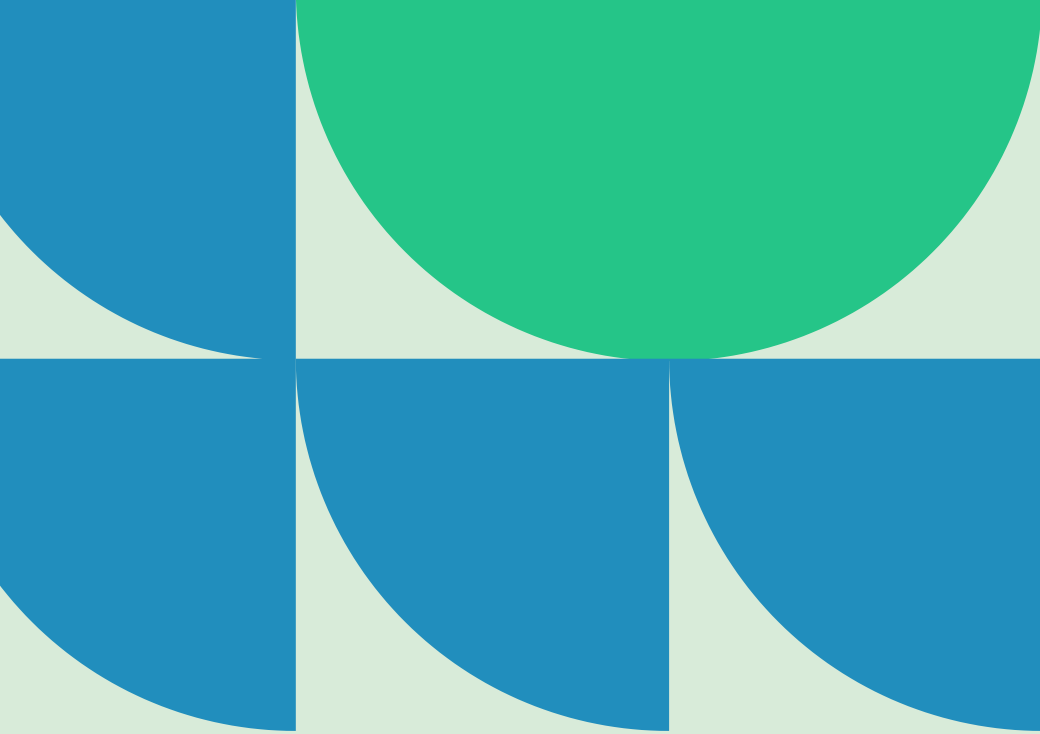


**71,3% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados pela Águas de Tuiuti.**

\*Indicador: Somatório das avaliações muito satisfeito e satisfeito atribuído ao item.

# RESUMO DOS INDICADORES





## SATISFAÇÃO GERAL

com a concessionária  
Águas de Tuiuti é **MEDIA  
ALTA (71,29%)**, com  
indicativos de melhoria:

### PONTOS DE MELHORIA:

- 💧 **Regularidade do fornecimento: 78%** dos usuários indicaram falta de água nos últimos 12 meses e mais da metade (54,5%) nos últimos 30 dias, com frequência elevada (média de 4 vezes) e tempo significativo para o reestabelecimento do serviço - 21 horas. Esta questão é o principal ponto de reclamação dos clientes da concessionária;
- 💧 A falta de rede e tratamento de esgoto é reclamada tanto por quem já está atendido pelo serviço (neste caso reclamam do pagamento sem o tratamento), quanto por aqueles ainda não atendidos (que reclamam da ausência do serviço);
- 💧 A questão do valor da tarifa associada a pedidos de revisão de valores não solucionados também impactam na satisfação tanto geral, quando com o atendimento recebido.

# DESTAQUES POSITIVOS

da concessionária

- ★ Serviços comerciais de qualidade (90% de satisfação) - fatura entregue em dia, e hidrômetro sem defeitos.
- ★ Qualidade da água elevada, considerada boa em todos os aspectos;
- ★ 9 em cada 10 demandas estão solucionadas para os clientes.
- ★ Cabe destacar que existe o impacto gerado pelo momento de implantação da rede de esgoto, que ainda não atende a todos e gera nuances de comparação entre usuários ainda não atendidos.

