



Pesquisa de Opinião Pública

Prestação dos Serviços Públicos Delegados: Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Cuiabá

Novembro de 2015

APRESENTAÇÃO

- As páginas seguintes trazem o resultado da pesquisa quantitativa realizada em 2.500 residências no município de Cuiabá, visando **Avaliar a Opinião da População em relação aos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário** prestados pela Concessionária CAB Cuiabá; conforme estabelece o Art. 19 da lei de criação da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos Delegados de Cuiabá – ARSEC - Lei Complementar nº 374, de 31 de março de 2015.

1. TIPO DE PESQUISA

A pesquisa contratada é do tipo quantitativa *survey* de opinião com entrevistas domiciliares e presenciais no município de Cuiabá e Distritos.

2. UNIVERSO CONSIDERADO

O universo considerado para retirada da amostra é composto por “Residências no município de Cuiabá e Distritos”, abastecidas pelos Sistemas Central ETA I/II; Tijucal; Porto; Ribeirão do Lipa; CoopHEMA; Parque Cuiabá; Poços; Distritos.

3. PLANO AMOSTRAL

A amostra compreende 2.500 respondentes, no período de 17/11/2015 a 30/11/2015.

METODOLOGIA

4

4. MARGEM DE ERRO

A margem de erro para a amostra é de 3%.

5. COLETA DE DADOS

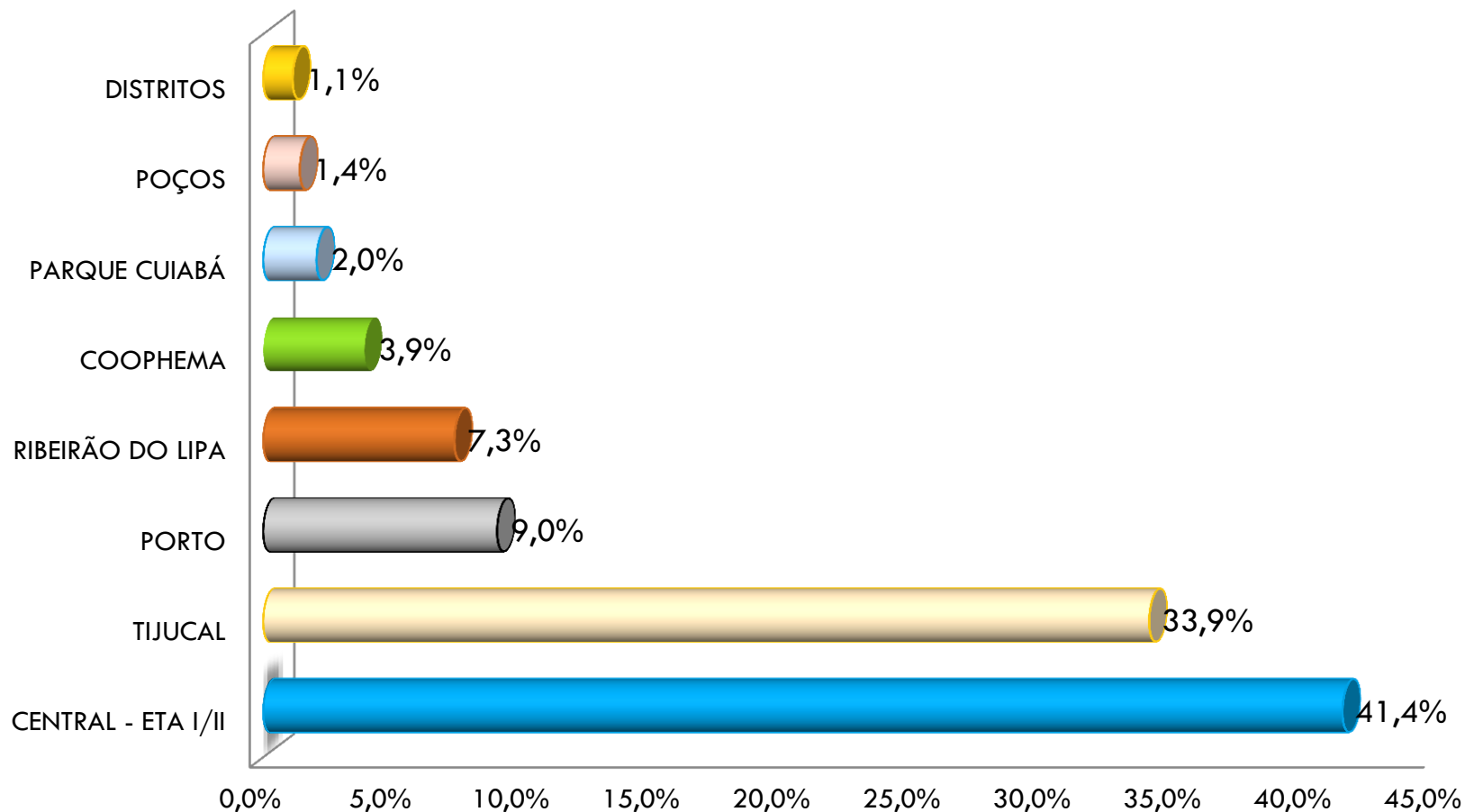
Para a coleta de dados foram utilizados questionários estruturados não disfarçados contendo questões sobre fornecimento, qualidade e valor da conta de água e/ou esgoto, assim como sobre a qualidade no atendimento da concessionária, e perfil socioeconômico do respondente.

6. CHECAGEM E CONTROLE

Os questionários foram numerados e ao término do trabalho de campo foram sorteados 15% do material para checagem e conferência e nenhum engano foi constatado.

OS SISTEMAS

AMOSTRAGEM



CENTRAL ETA I E II

7

Bairro	Qtde	%	Bairro	Qtde	%	Bairro	Qtde	%
Dom Aquino	46	5,1%	Quilombo	18	2,0%	Jd. Tropical	4	0,4%
Jd. Alvorada	38	4,2%	Baú	16	1,8%	Campo Verde	4	0,4%
Centro Norte	38	4,2%	Jd. Paulista	16	1,8%	Jd. Araçá	4	0,4%
Araés	37	4,1%	Jd. Renascer	16	1,8%	Miguel Sutil	4	0,4%
Bosque da Saúde I/II	32	3,6%	Jd. Aclimação	14	1,6%	Verdão	4	0,4%
CPA II	32	3,6%	Lixeira	14	1,6%	Barbado	3	0,3%
Santa Isabel	32	3,6%	Pedregal	13	1,4%	R. Villa do Sol	2	0,2%
Goiabeiras	29	3,2%	M. Do Ouro I/II	12	1,3%	C. R. Canachuê	1	0,1%
Poção	29	3,2%	Areão	12	1,3%	São Roque	1	0,1%
CPA I	26	2,9%	Praeiro	12	1,3%	Santa Angelina	1	0,1%
Dq. De Caxias I/II	26	2,9%	Centro América	11	1,2%	Jd. Califórnia	8	0,9%
Jd. Das Américas	23	2,6%	Jd. Independência	11	1,2%	Jd. Guanabara	7	0,8%
Novo Paraíso I/II	22	2,4%	Jd. Santa Marta	6	0,7%	Jd. Santa Marta	6	0,7%
Consil	20	2,2%	Popular	6	0,7%	Popular	6	0,7%
Bandeirantes	20	2,2%	Jd. Kennedy	6	0,7%	Jd. Kennedy	6	0,7%
Santa Rosa I/II	20	2,2%	Jd. Santa Amália	6	0,7%	Jd. Santa Amália	6	0,7%
Campo Velho	18	2,0%	R. São Carlos	6	0,7%	R. São Carlos	6	0,7%
Terra Nova	18	2,0%	Dom Bosco	4	0,4%	TOTAL	898	100%

TIJUCAL

8

Bairro	Qtde	%	Bairro	Qtde	%	Bairro	Qtde	%
CPA III	90	8,7%	Altos da Gloria	12	1,2%	Jd. Das Aroeiras	5	0,5%
Pedra 90	92	8,9%	Jd. Petrópolis	11	1,1%	R. Jamil B. Nadaf	5	0,5%
Tijucal	57	5,5%	R. Nova Canaã	11	1,1%	R. Wantuil Freitas	4	0,4%
Pq. Nova Esperança I/II	49	4,7%	Jd. Liberdade	11	1,1%	Jd. Botânico	4	0,4%
CPA IV	48	4,6%	Serra Dourada	11	1,1%	Manduri	4	0,4%
R. Dr. Fabio Leite	47	4,6%	Novo M. Grosso	10	1,0%	V. Nova do Coxipó	4	0,4%
Jd. Imperial I/II	32	3,2%	Jd. Sta. Laura	10	1,0%	Vila Rosa	4	0,4%
Altos da Serra II	31	3,0%	Jd. Umuarama I/II	10	1,0%	Jd. Eldorado	4	0,4%
Jd. Industrial I/II	29	2,8%	R. Claudio Marchetti	10	1,0%	Voluntário da Pátria	3	0,3%
Jd. 1 de Março	24	2,3%	R. Ilza Terezinha Pagot	10	1,0%	Império do Sol	3	0,3%
Três Barras	22	2,1%	João B. Pinheiro	9	0,9%	C. R. Flor do Cerrado	2	0,2%
Planalto	22	2,1%	Jd. Dos Ipês	9	0,9%	Lagoa Azul	2	0,2%
Jd. Novo Horizonte	21	2,0%	Jd. Passaredo	9	0,9%	R. Sonho Meu	2	0,2%
Osmar cabral	18	1,7%	São José I	8	0,8%	Jd. Das Flores	2	0,2%
São João Del Rey	18	1,7%	Pascoal Ramos	8	0,8%	São Sebastião	2	0,2%
Rec. Dos Pássaros	18	1,7%	R. Tapajé	8	0,8%	Três Lagoas	2	0,2%
Jd. Universitário	17	1,6%	Vista da chapada	8	0,8%			
Tancredo Neves	17	1,6%	Santa Cruz I	8	0,8%	TOTAL	1035	100%
Jd. Brasil	16	1,5%	Jd. Presidente I/II	7	0,7%			
Pq. R. Coxipó	15	1,4%	Sol Nascente	7	0,7%			
R. Coxipó	15	1,4%	R. Buritis	7	0,7%			
Jd. Fortaleza	14	1,4%	Nova Conquista	6	0,6%			
Altos do Caxipó	13	1,3%	Novo Milênio	6	0,6%			
R. Itamarati I	12	1,2%	C. R. Morada da Serra	6	0,6%			
Boa Esperança	12	1,2%	Vila Verde	5	0,5%			
R. Santa Ines	12	1,2%	C. R. Vila da Serra I	5	0,5%			

COOPHEMA

PORTO

9

Bairro	Qtde	%		Bairro	Qtde	%
São Gonçalo	15	15%		Porto	47	21%
Jd. Gramado	8	8%		Centro Sul	35	16%
Jd. N. S. Aparecida	8	8%		Novo Terceiro	30	13%
Coophema	8	8%		Coophamil	29	13%
Jd. Alencastro	8	8%		Cidade Alta	19	8%
Jd. Mossoró	8	8%		Cidade Verde	8	4%
Pq. Geórgia	7	7%		José Pinto	8	4%
Vista Alegre	6	6%		Cohab Nova	7	3%
Pq. Ohara	5	5%		Jd. Europa	7	3%
Jd. Burity	5	5%		Campos Elísios	6	3%
Chac. Dos Pinheiros	4	4%		Grande Terceiro	6	3%
São Gonçalo III	4	4%		São Mateus	6	3%
Jd. Das Plameiras	4	4%		Praeirinho	5	2%
Coxipó da Ponte	3	3%		Jd. Ubatã	5	2%
Jd. Comodoro I/II	2	2%		Beira Rio	4	2%
Lucianópolis	2	2%		R. Bela Marina	2	1%
TOTAL	97	100%		TOTAL	224	100%

PARQUE CUIABÁ

POÇOS

10

Bairro	Qtde	%
Pq. Cuiabá	33	65%
Pq. Atalaia	9	18%
Jd. Paulicéia	5	10%
Lot. Salim	4	8%
TOTAL	51	100%

Bairro	Qtde	%
R. Sta. Terezinha	18	53%
R. Altos do Parque	7	21%
R. Alice Novak	5	15%
R. Águas Claras	4	12%
TOTAL	34	100%

DISTRITO

RIBEIRÃO DO LIPA

11

Bairro	Qtde	%
Getúlio Vargas II - Pequizeiro	9	33%
N. S. da Guia	11	41%
Coxipó do Ouro	5	19%
Sucuri (Lipa)	2	7%
Aguaçu	1	4%
TOTAL	27	100%

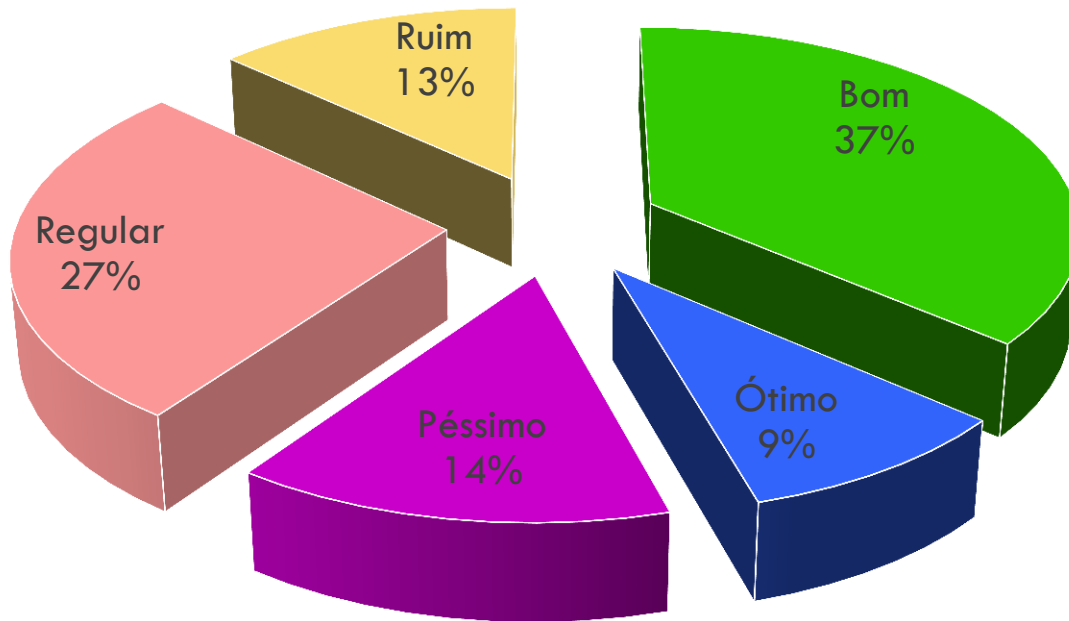
Bairro	Qtde	%
Jd. Vitória	40	22%
Jd. Florianópolis	22	12%
Paiguas	16	9%
Jd. Novo Colorado	15	8%
Rib. Da Ponte	13	7%
Despraiado	12	7%
Rib. Do Lipa	11	6%
Jd. União	9	5%
Bordas da Chapada	7	4%
Altos da Boa Vista	5	3%
Novo Tempo	5	3%
Pq. Amperco	4	2%
R. Sucuri	4	2%
Jd. Bom Clima	4	2%
Jd. Itapuã	4	2%
Pq. R. das Nações	3	2%
R. Paiguas II	3	2%
Três Poderes	2	1%
R. Milton Figueiredo	2	1%
Vila Real	2	1%
TOTAL	183	100%

RESULTADOS

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

1. A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (Análise Global)

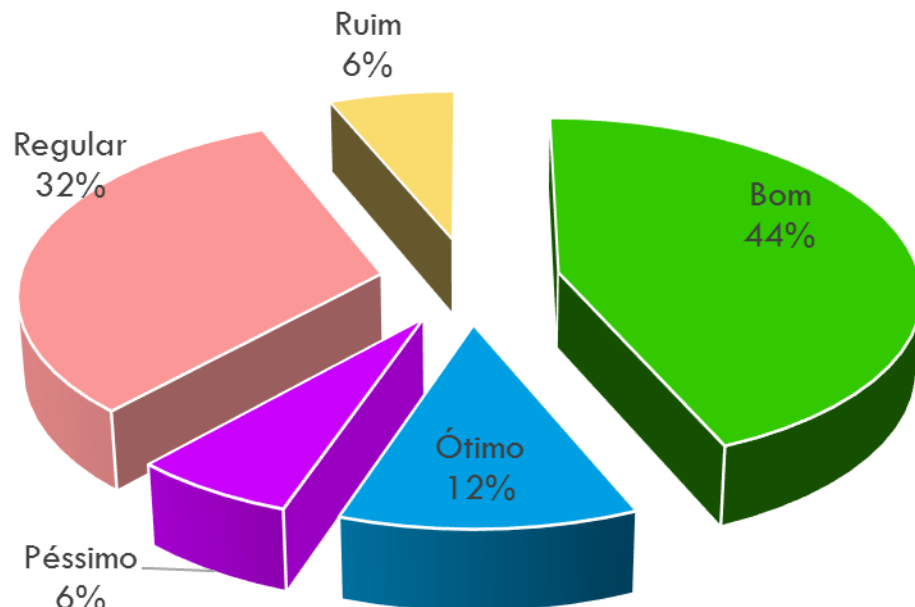
14



Aproximadamente metade da população (46%) considera a qualidade do serviço de abastecimento de água Bom ou Ótimo; enquanto que para 25% desta população o abastecimento é Regular e para os outros 25% é Péssimo ou Ruim. Em 2014 o percentual de Bom ou Ótimo era de 59%.

1.1 A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (CENTRAL - ETA I/II)

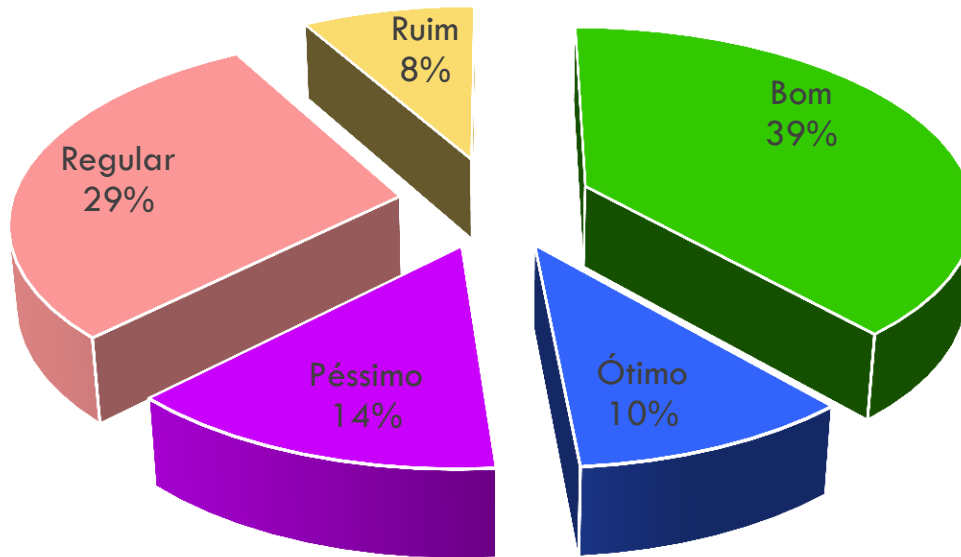
15



No Sistema Central ETA I/II apenas 12% dos moradores consideram a qualidade do serviço de abastecimento Ruim ou Péssima, frente aos 25% da média do município.

1.2 A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (COOPHEMA)

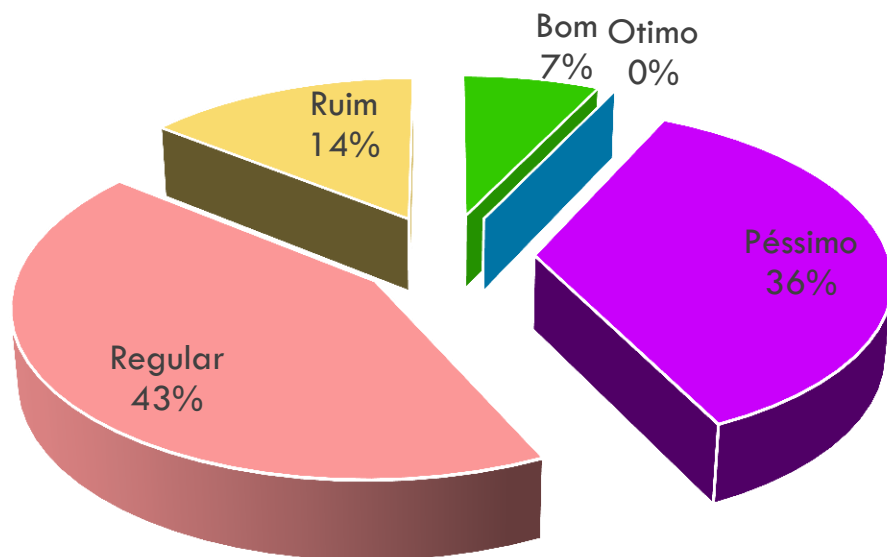
16



No Sistema CoopHEMA cerca de 4 em cada 10 moradores consideram a qualidade do serviço de abastecimento Bom ou Ótimo.

1.3 A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (DISTRITOS)

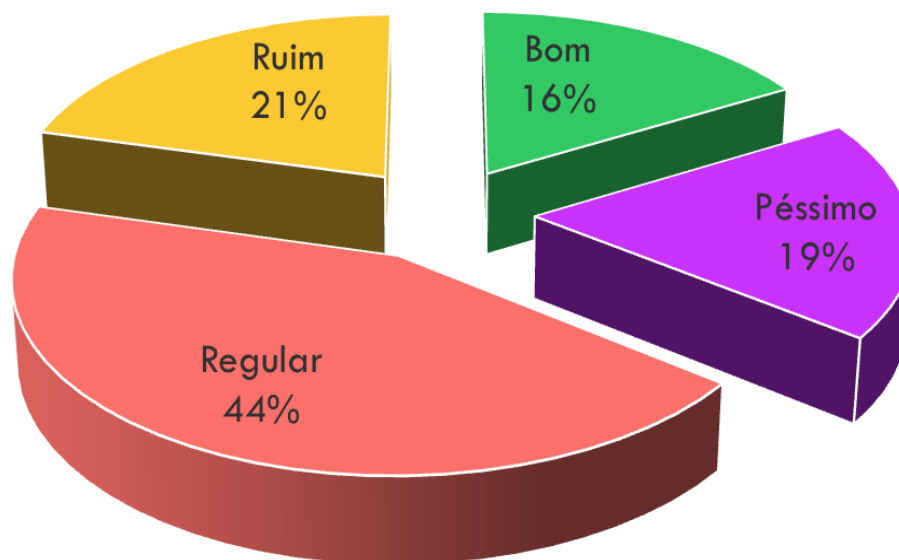
17



No Sistema Distritos metade dos moradores consideram a qualidade do serviço de abastecimento Péssimo ou Ruim, 25% acima da média do município.

1.4 A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (PARQUE CUIABÁ)

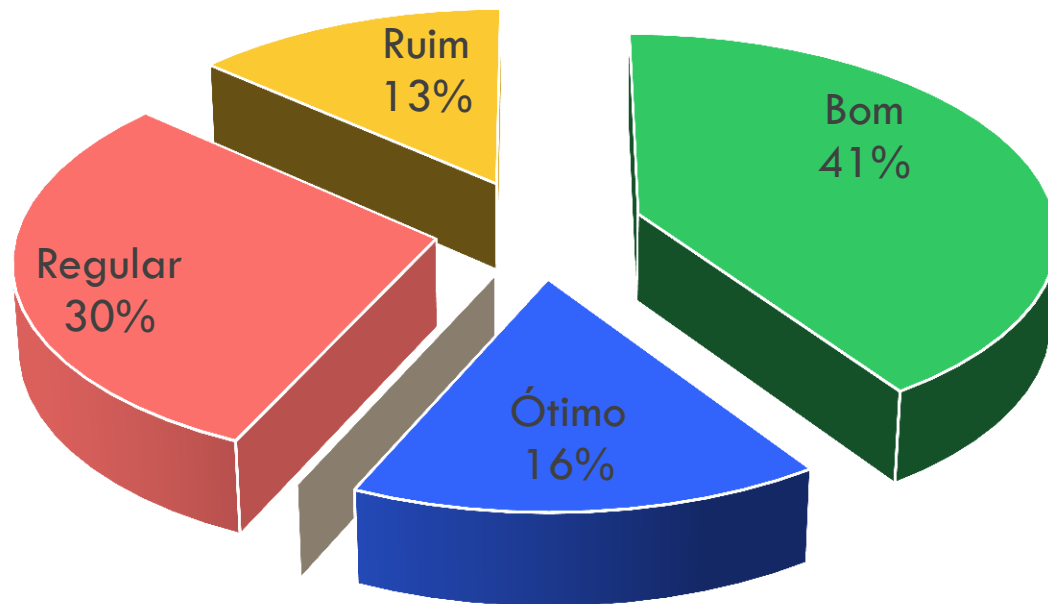
18



No Sistema Parque Cuiabá cerca de 4 em cada 10 moradores consideram a qualidade do serviço de abastecimento Ruim ou Pésimo, 15% superior à média do município.

1.5 A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (POÇOS)

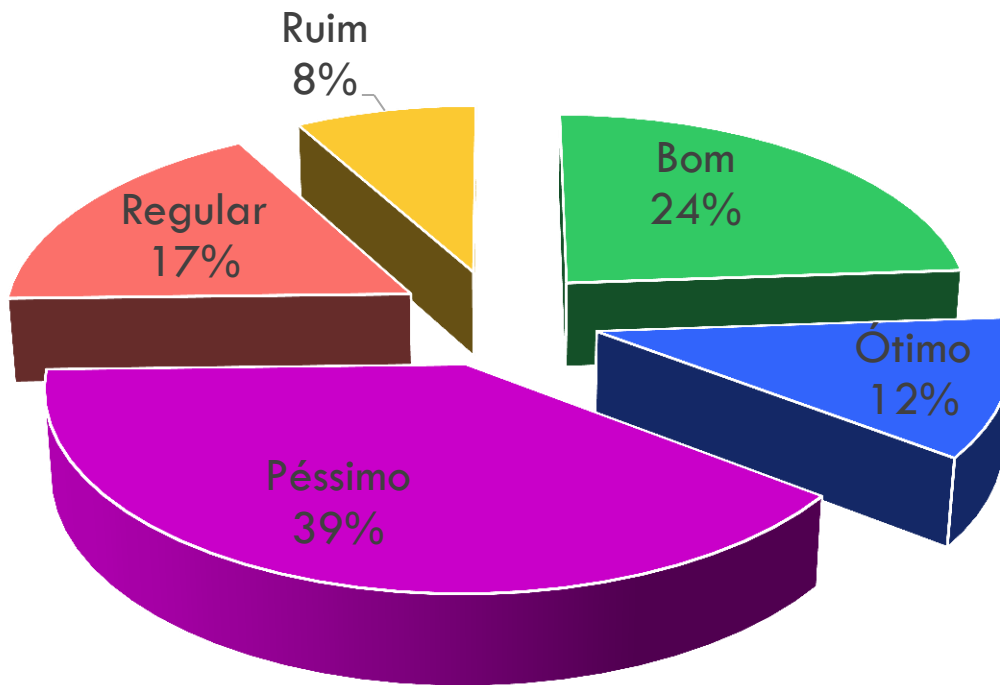
19



No Sistema Poços 57% da população consideram a qualidade do serviço de abastecimento Bom ou Ótimo, 6% acima da média do município.

1.6 A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (PORTO)

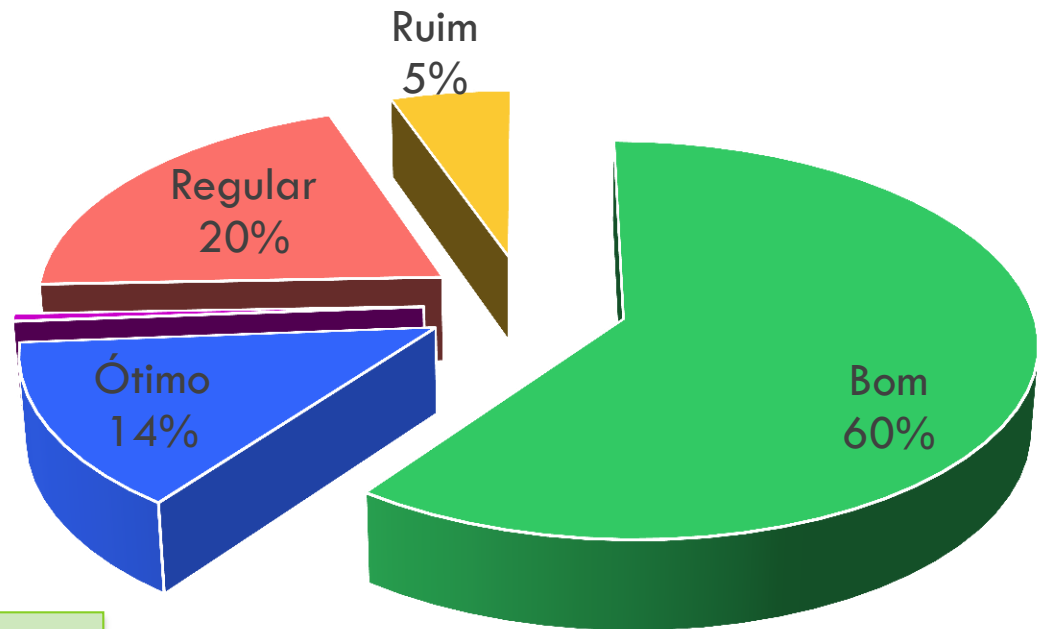
20



No Sistema Porto praticamente 50% dos moradores consideram a qualidade do serviço de abastecimento Ruim ou Péssimo.

1.7 A qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência é... (RIBEIRÃO DO LIPA)

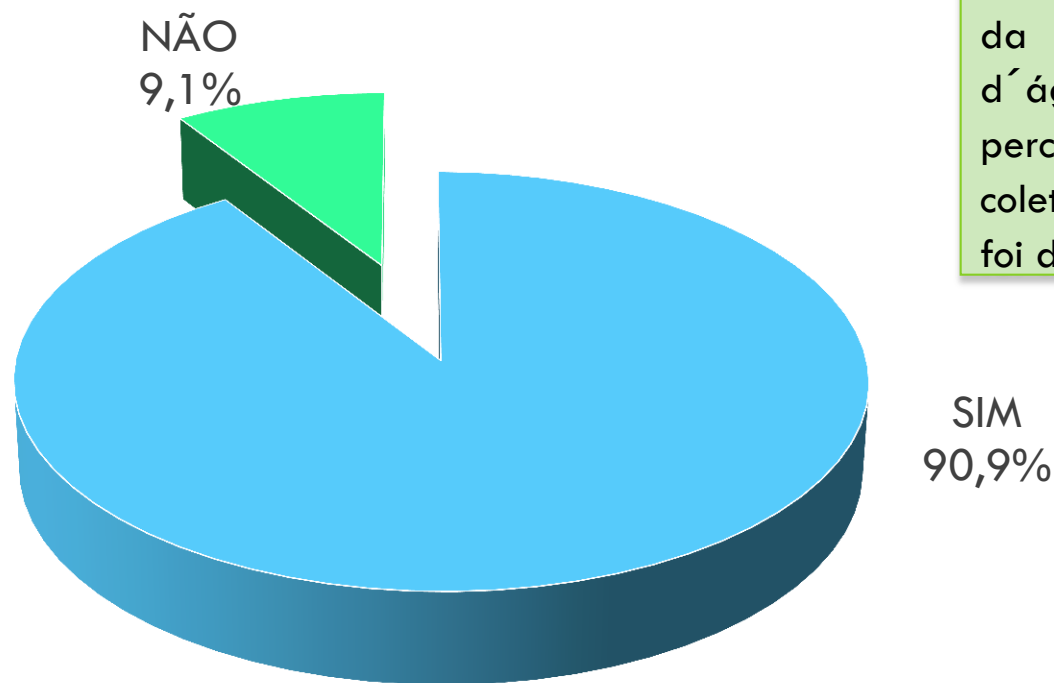
21



No Sistema Ribeirão do Lipa 75% dos moradores consideram a qualidade do serviço de abastecimento Bom ou Ótimo, 25% acima da média do município.

2. Possui caixa d' água? (Análise Global)

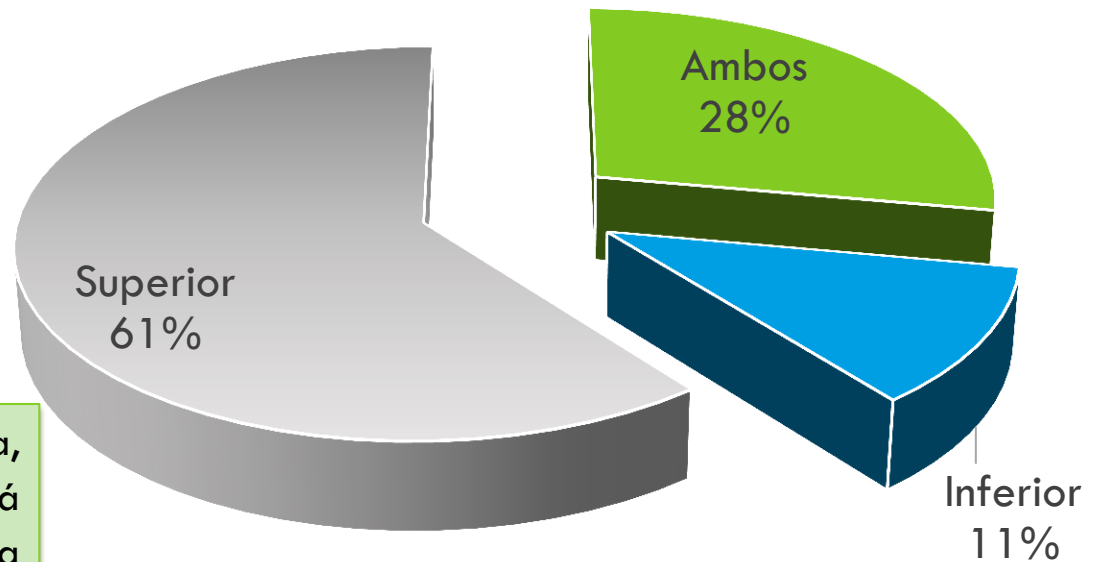
22



Um total de 9 em cada 10 moradores da cidade afirmaram possuir caixa d' água em sua residência. Esse percentual é 6% inferior aos dados coletados em 2013 e 2014, cujo índice foi de 96,5%.

03. A caixa d'água é superior ou inferior? (Análise Global)

23

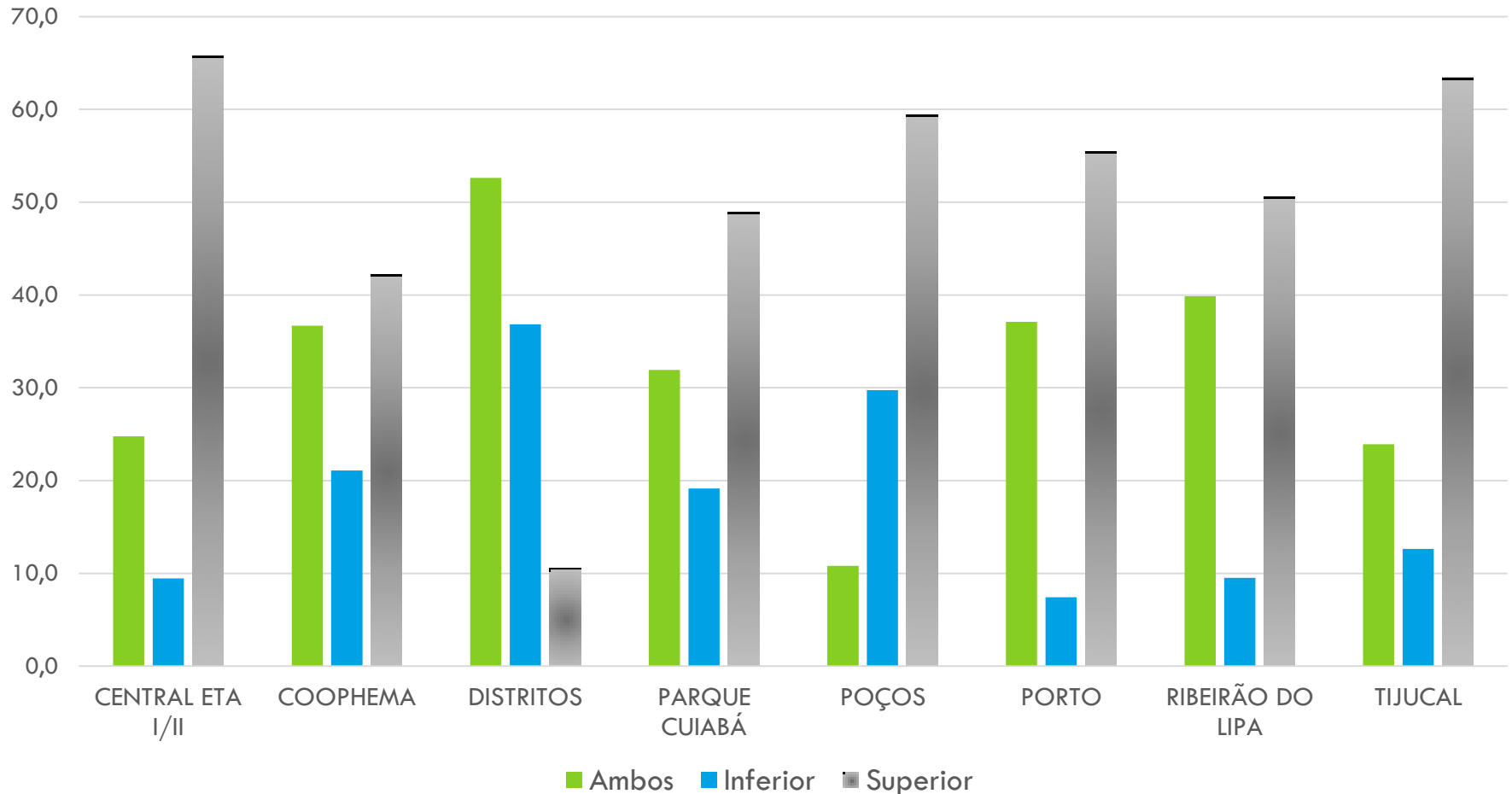


Aproximadamente 1/3, ou seja, 30% da população de Cuiabá afirmou possuir caixa d'água superior e inferior em sua residência.

O Sistema Distritos apresenta o maior percentual de caixas d'água inferiores: 36,8%.

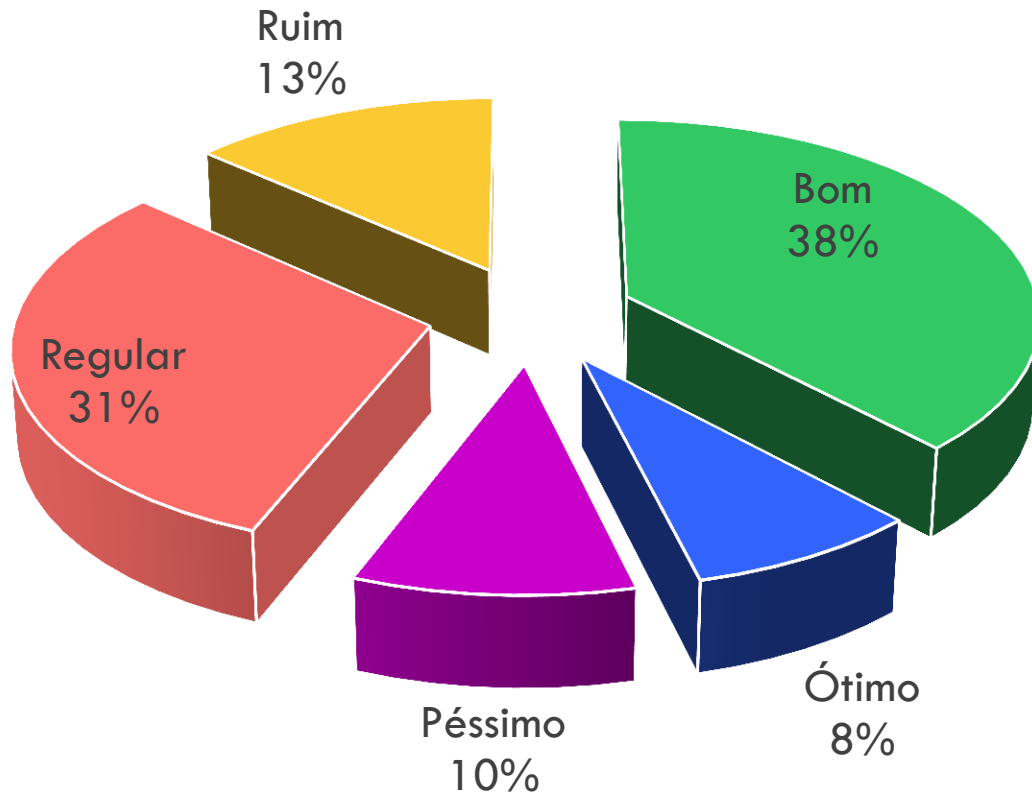
3.1 A caixa d'água é superior ou inferior? (Análise por Sistema)

24



4. A pressão da água para subir até a caixa d' água é... (Análise Global)

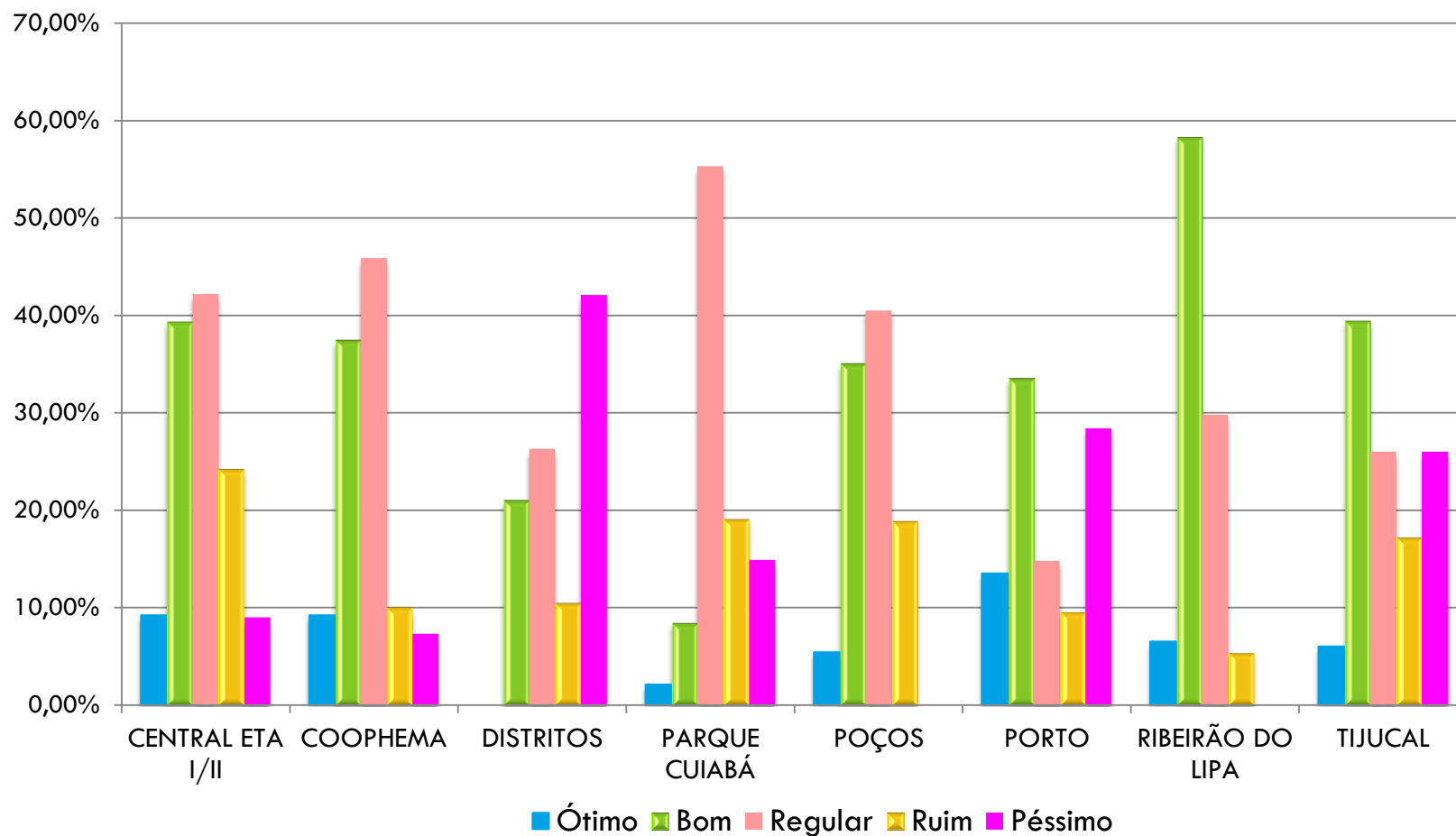
25



Para 46% dos entrevistados, a pressão da água para subir até a caixa d' água é Boa ou Ótima, 31 % consideram regular e 23% consideram a pressão ruim ou péssima.

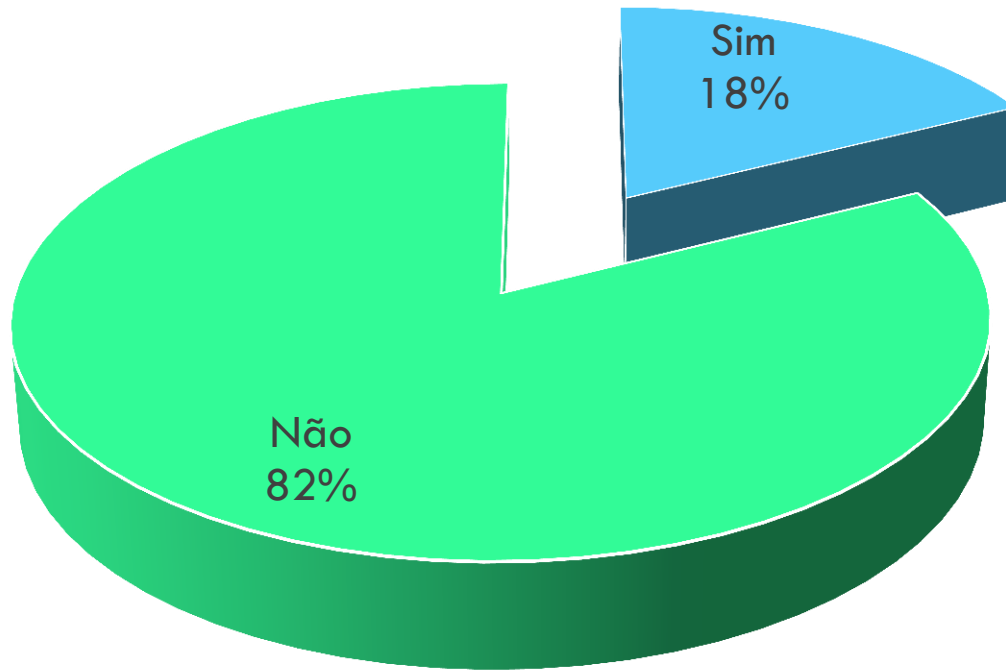
4.1 A pressão da água para subir até a caixa d' água é... (Análise por Sistema)

26



5. Utiliza bomba d'água? (Análise Global)

27

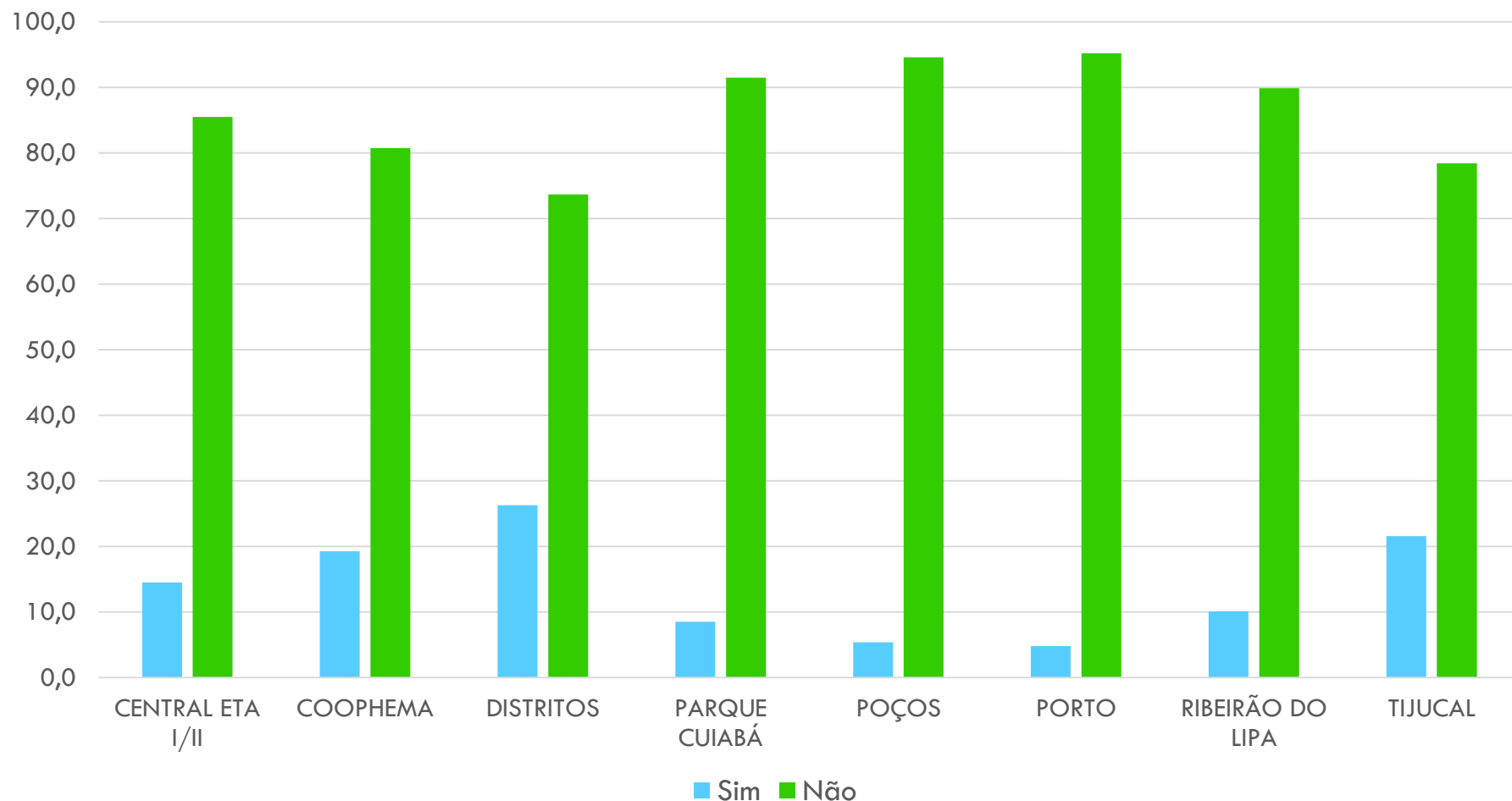


Aproximadamente 2 em cada 10 respondentes declararam utilizar bomba dá água.

Ficou evidenciado que nos Distritos esse índice é o mais elevado, de 26,3%.

5.1 Utiliza bomba d'água? (Por Sistema)

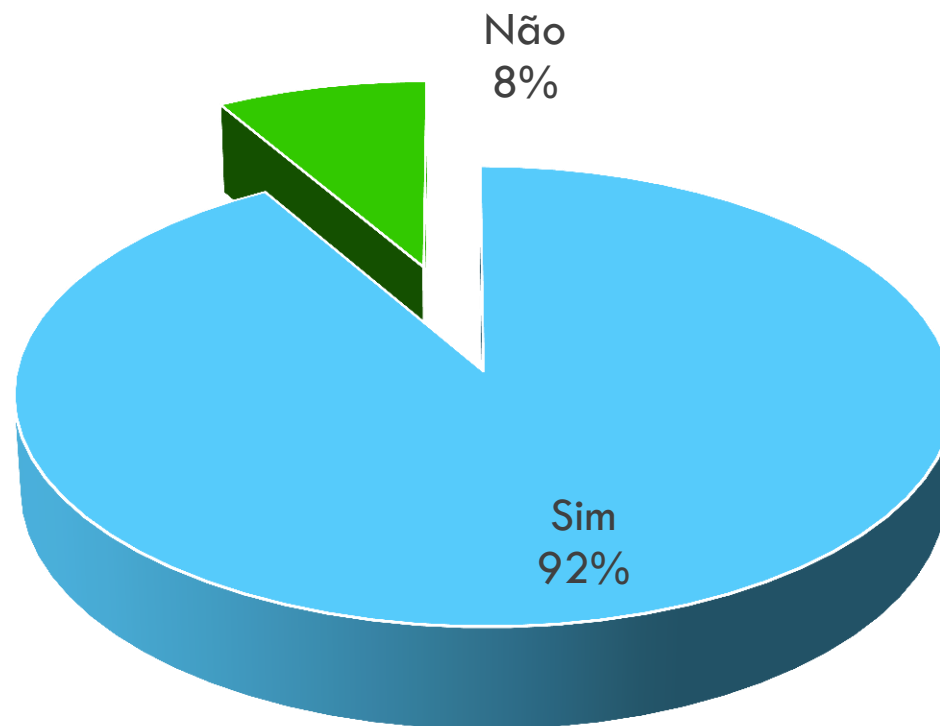
28



6. Tem hidrômetro instalado? (Global)

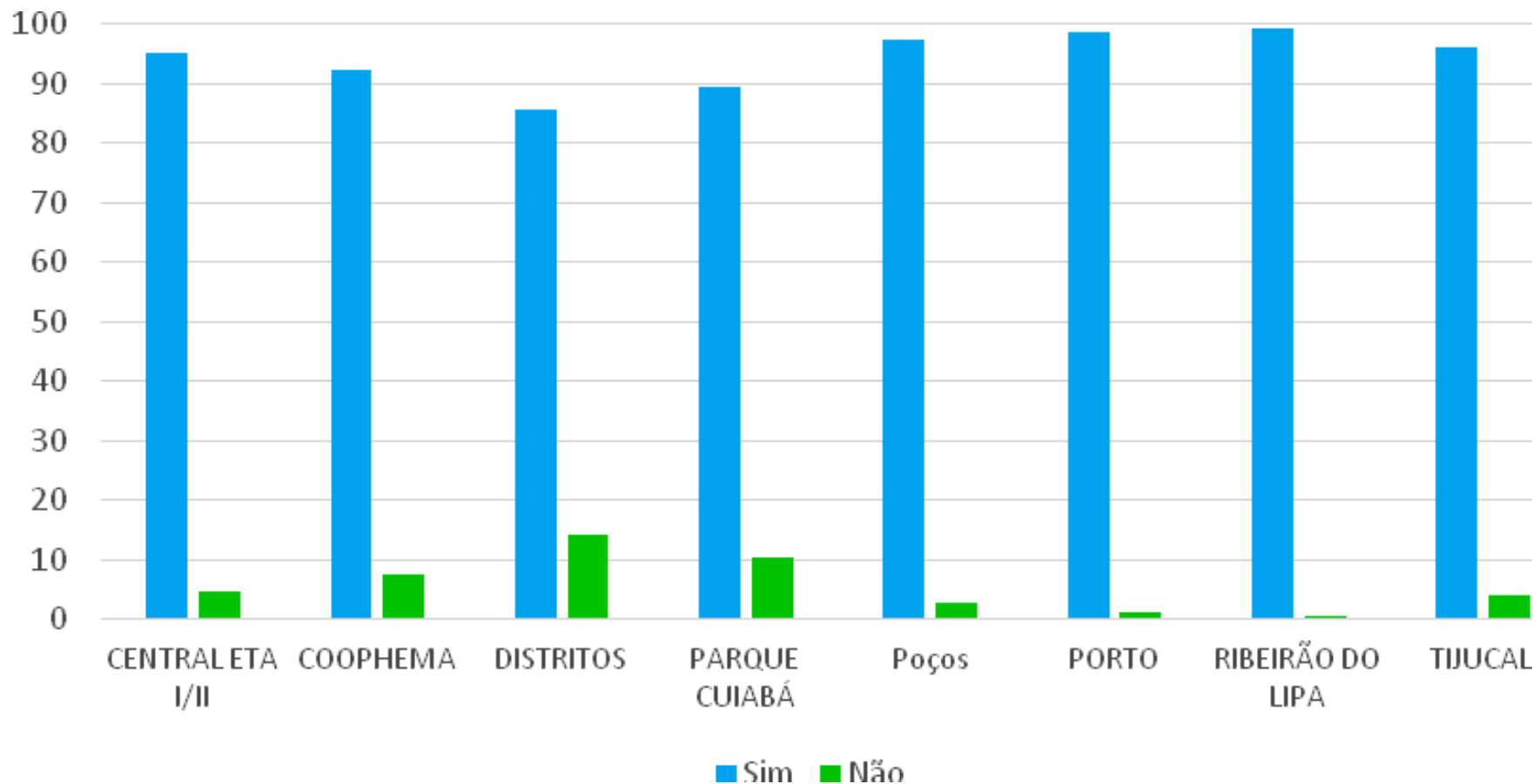
29

Um total de 92% dos domicílios da cidade possuem hidrômetro instalado. Esse percentual é 5,7% maior que os dados coletados em 2014. No Sistema Ribeirão do Lipa esse índice atinge 97%, enquanto nos Distritos é de 79%.



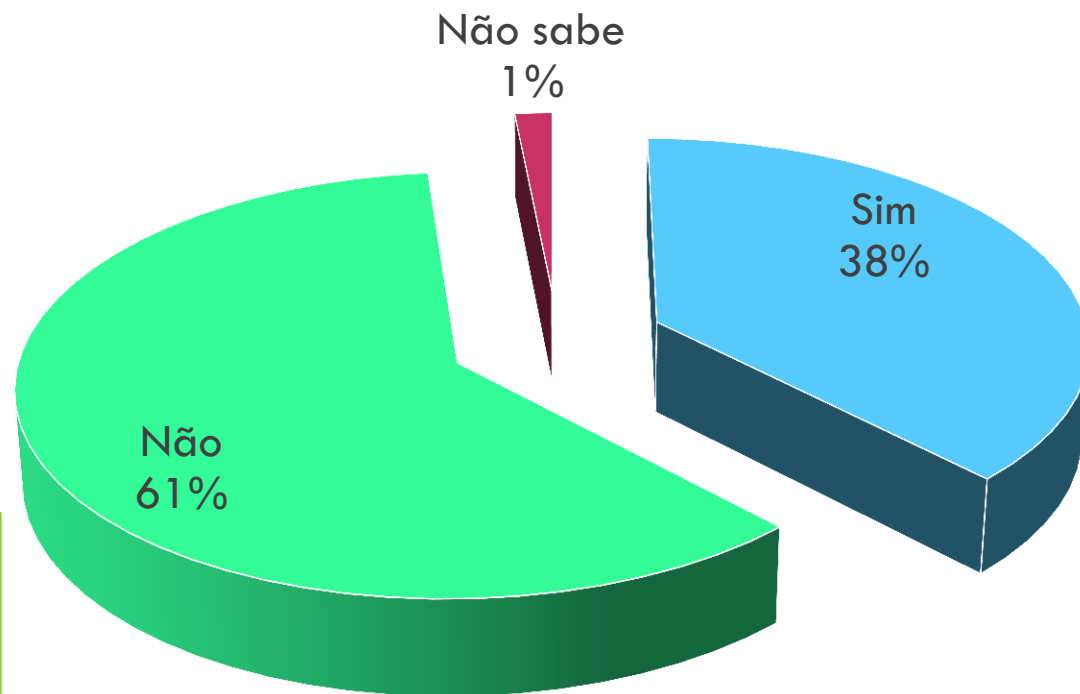
6.1.Tem hidrômetro instalado? (Por Sistema)

30



7. Já constatou passagem de ar pelo relógio? (Global)

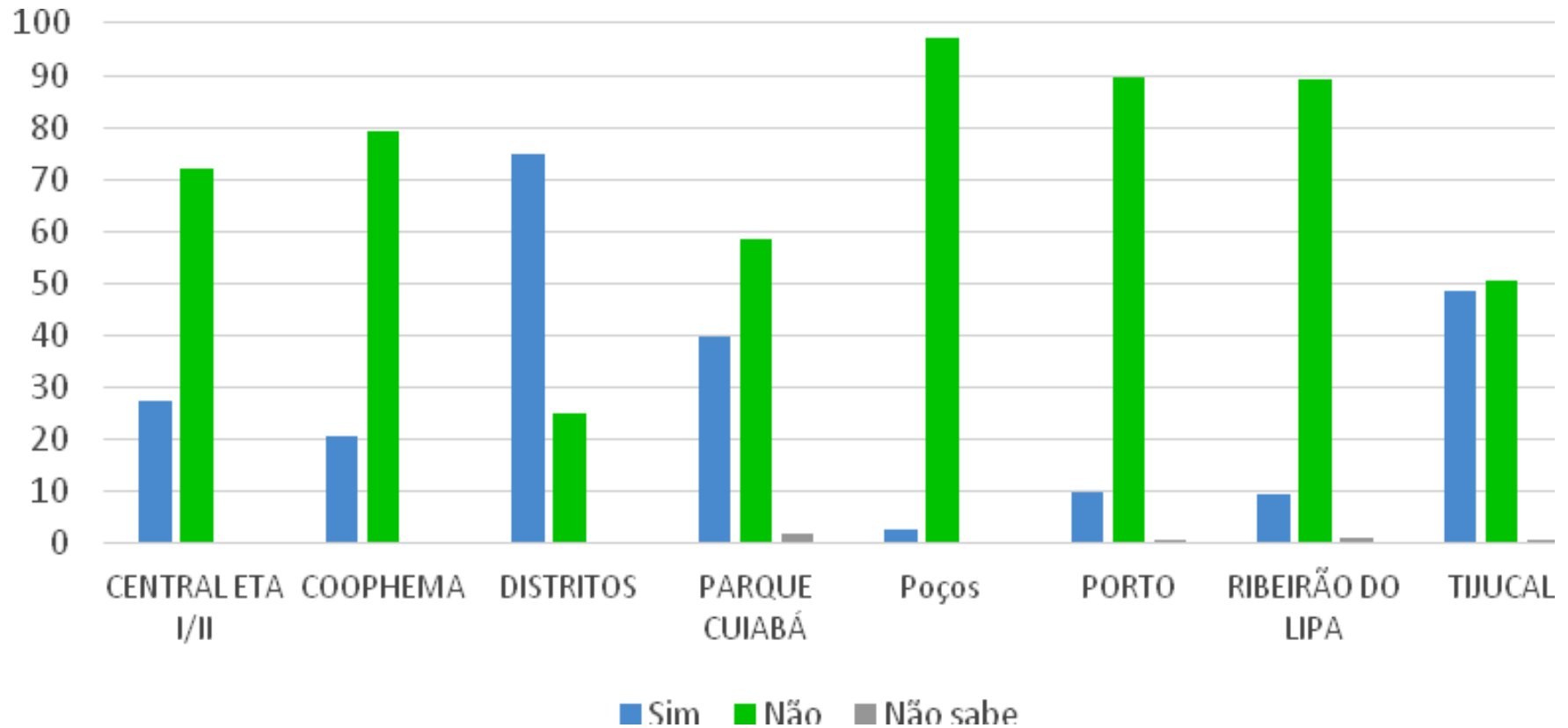
31



Cerca de 4 a cada 10 moradores disseram já terem constatado passagem de ar pelo relógio. Nos Distritos esse número se eleva para 75%, seguido por Tijucal (48%) e Porto (45%). O menor índice foi registrado em Poços (3%).

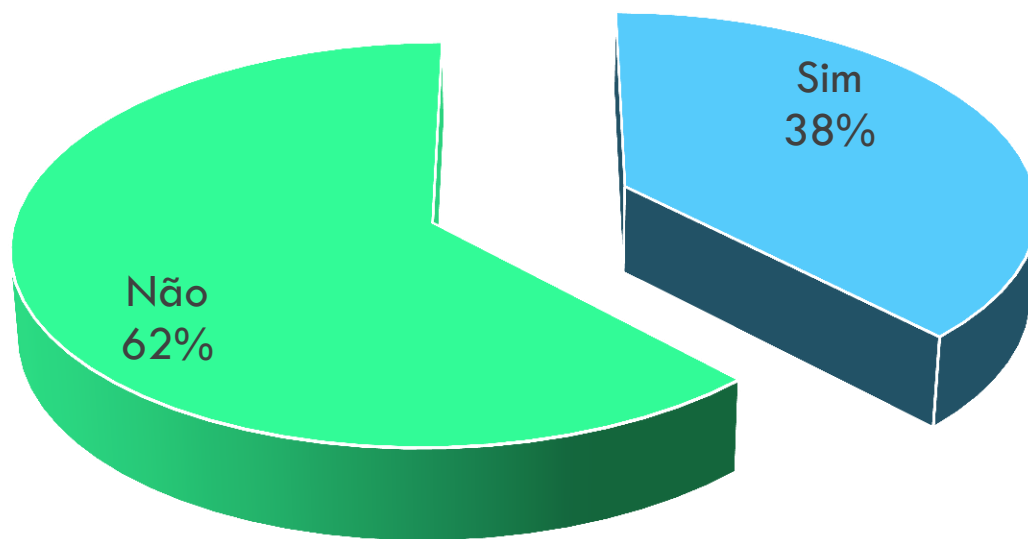
7.1 Já constatou passagem de ar pelo relógio? (Sistema)

32



8. É frequente a falta d'água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento? (Global)

33



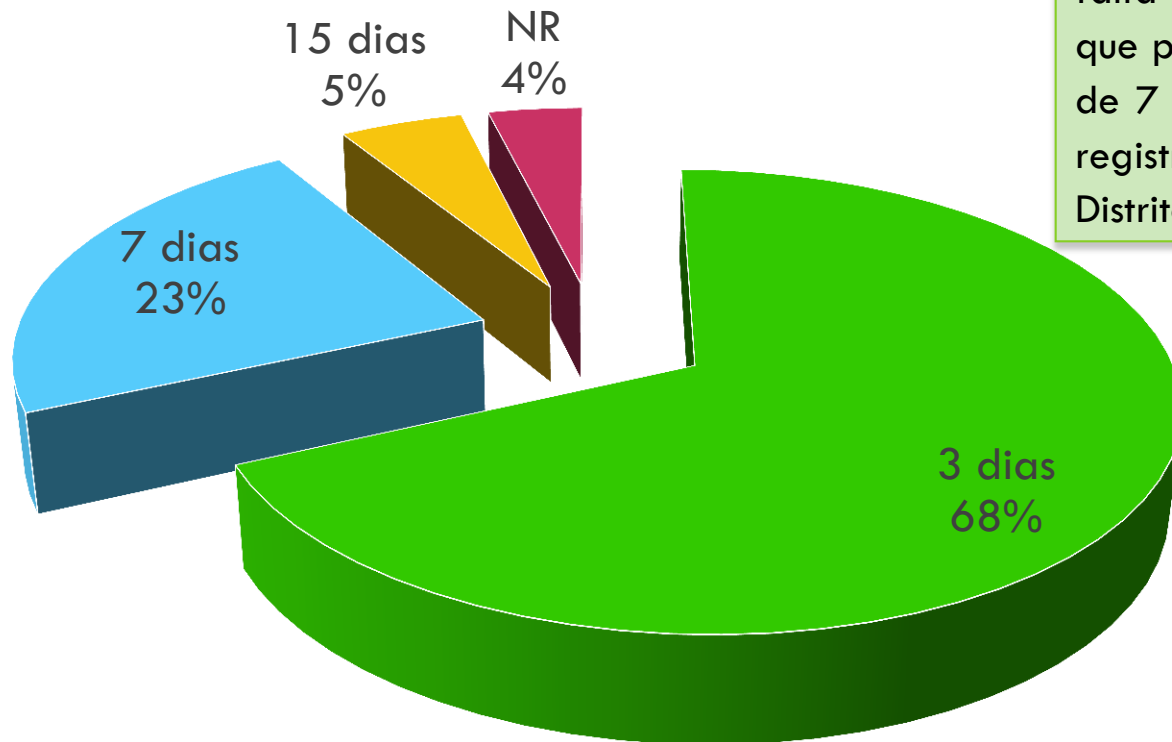
Cerca de 4 a cada 10 moradores afirmaram ser frequente a falta de água em suas residências por qualquer outro motivo que não seja o atraso no pagamento.

Esse número sofreu redução em relação a 2014; o principal motivo está atrelado ao fato da maioria dos moradores não considerarem a intermitência de 1 dia como falta d'água.

O menor índice foi registrado em Poços (5%).

9. Com qual frequência? (Global)

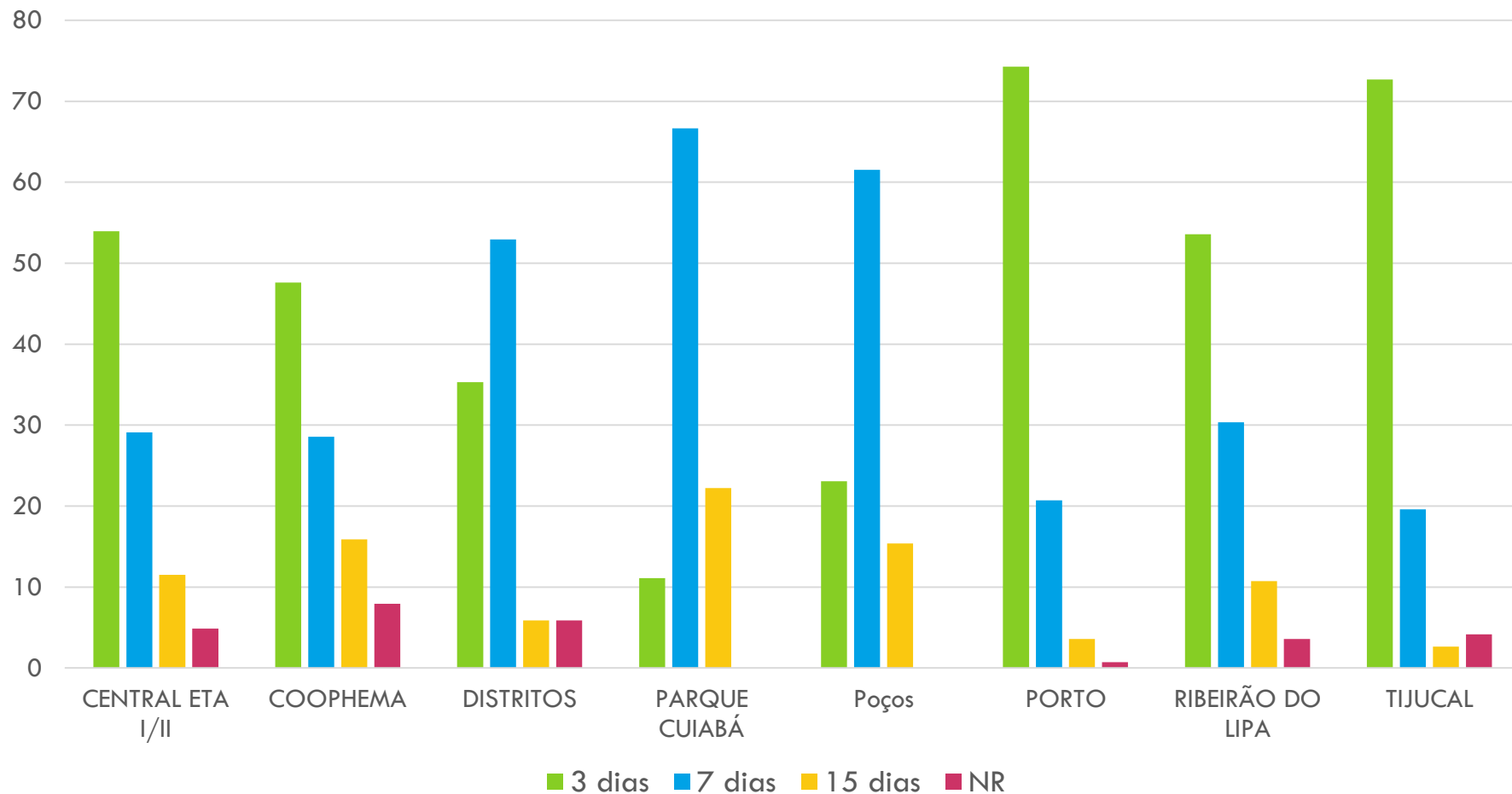
34



Daqueles que responderam positivamente à questão anterior, 68% declararam que a frequência média de falta d'água é de 3 dias, enquanto que para cerca de $\frac{1}{4}$ das residências é de 7 dias. Os maiores intervalos foram registrados no Sistema Parque Cuiabá e Distritos.

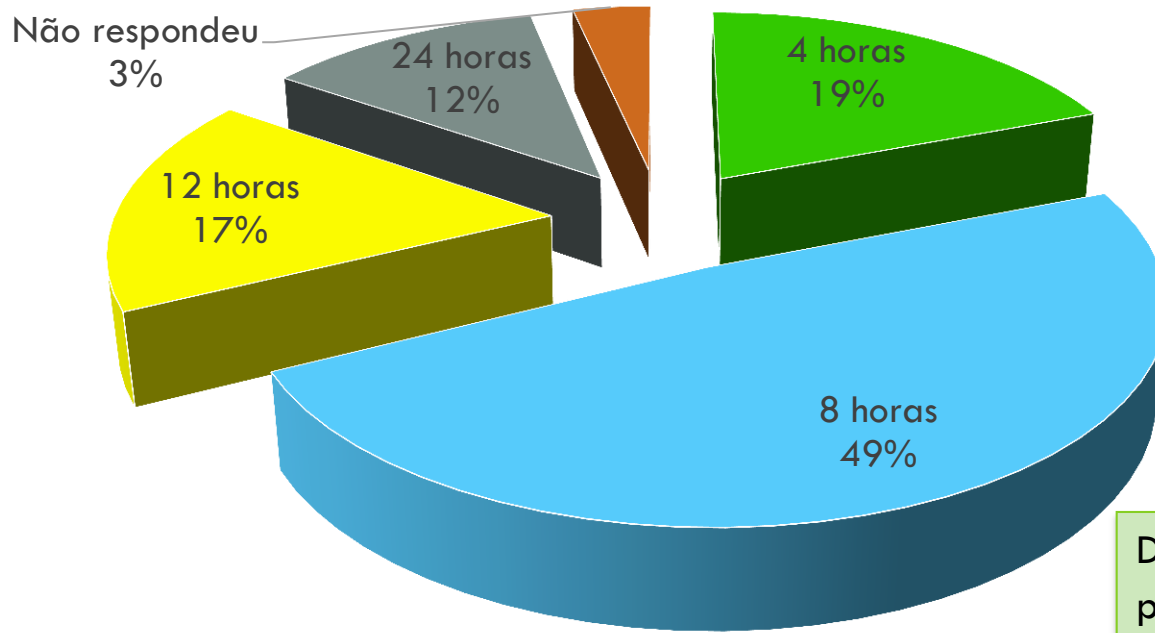
9.1 Com qual frequência? (Por Sistema)

35



10. Qual o tempo de abastecimento? (em horas) – (Global)

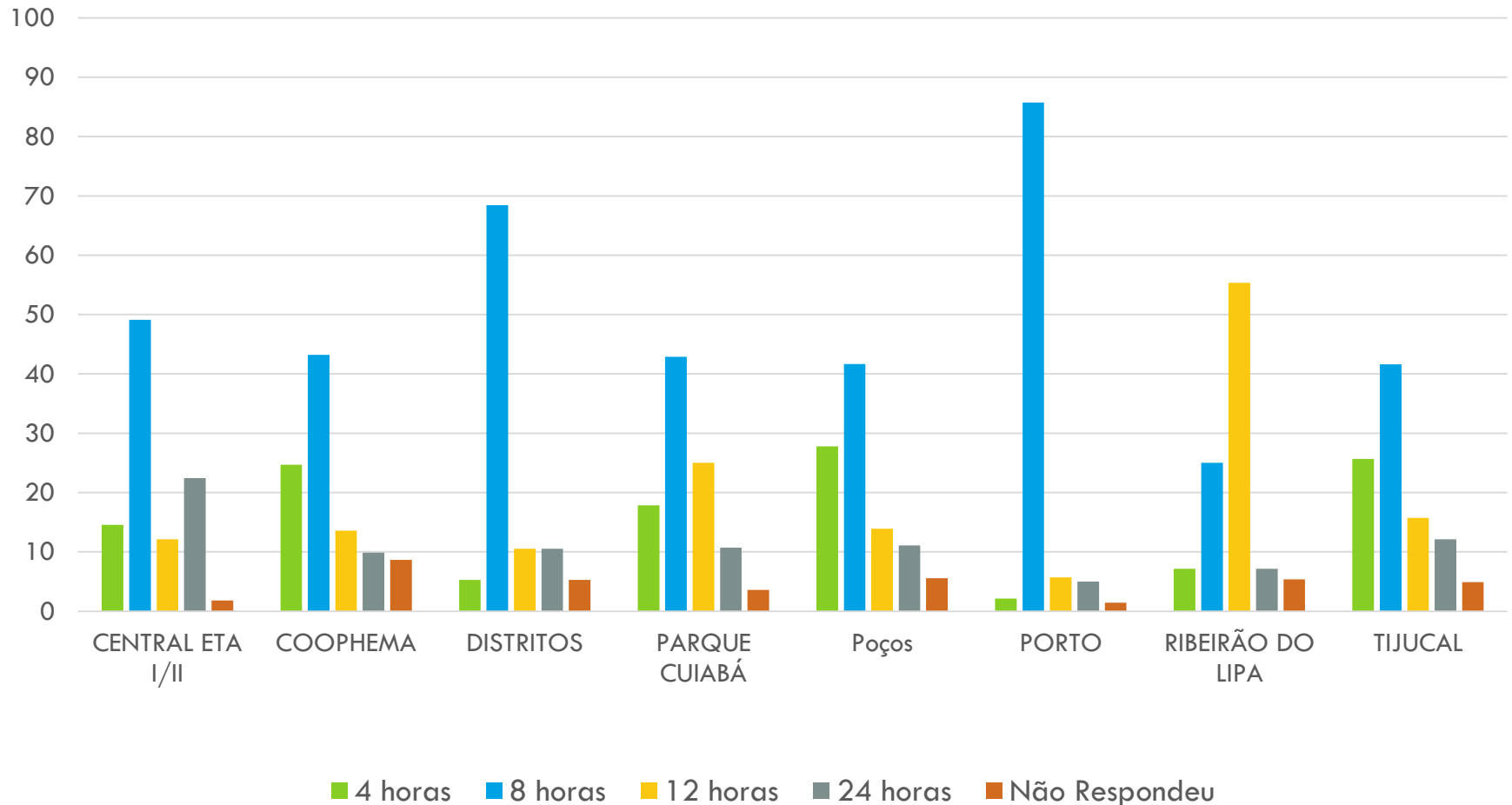
36



Daqueles que responderam positivamente à questão sobre falta d'água, 49% declararam que o tempo médio de abastecimento é de 8 horas, enquanto que para 17% das residências é de 12 horas. Os maiores intervalos foram registrados no Sistema Parque Cuiabá e Ribeirão do Lipa.

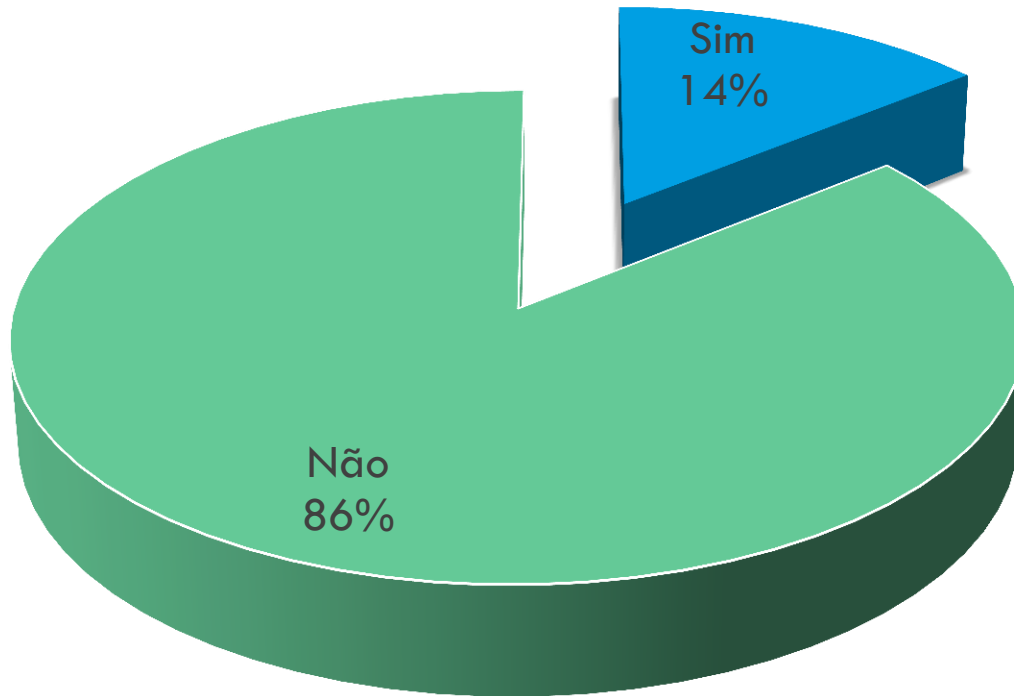
10.1 Qual o tempo de abastecimento? (horas) (Por Sistema)

37



11. Quando faltou água, a concessionária avisou o(a) senhor(a) com antecedência? (Global)

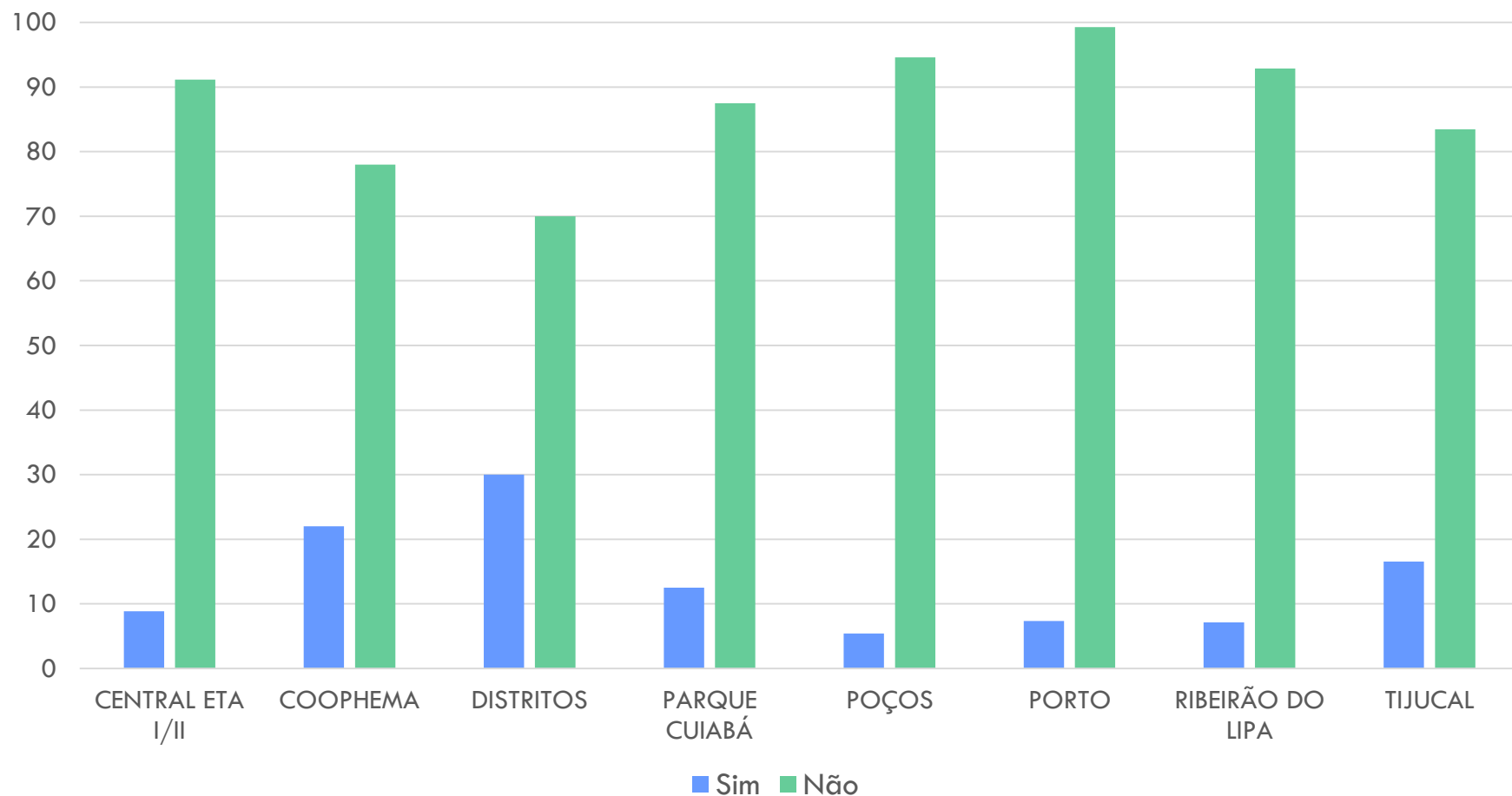
38



Um total de 86% dos respondentes declararam que quando faltou água a concessionária não os avisou com antecedência. Em 2014 esse percentual era de 68%. O menor índice compete aos Distritos (70%) e o Sistema CoopHEMA (78%).

11.1 Quando faltou água, a concessionária avisou o(a) senhor(a) com antecedência? (Por Sistema)

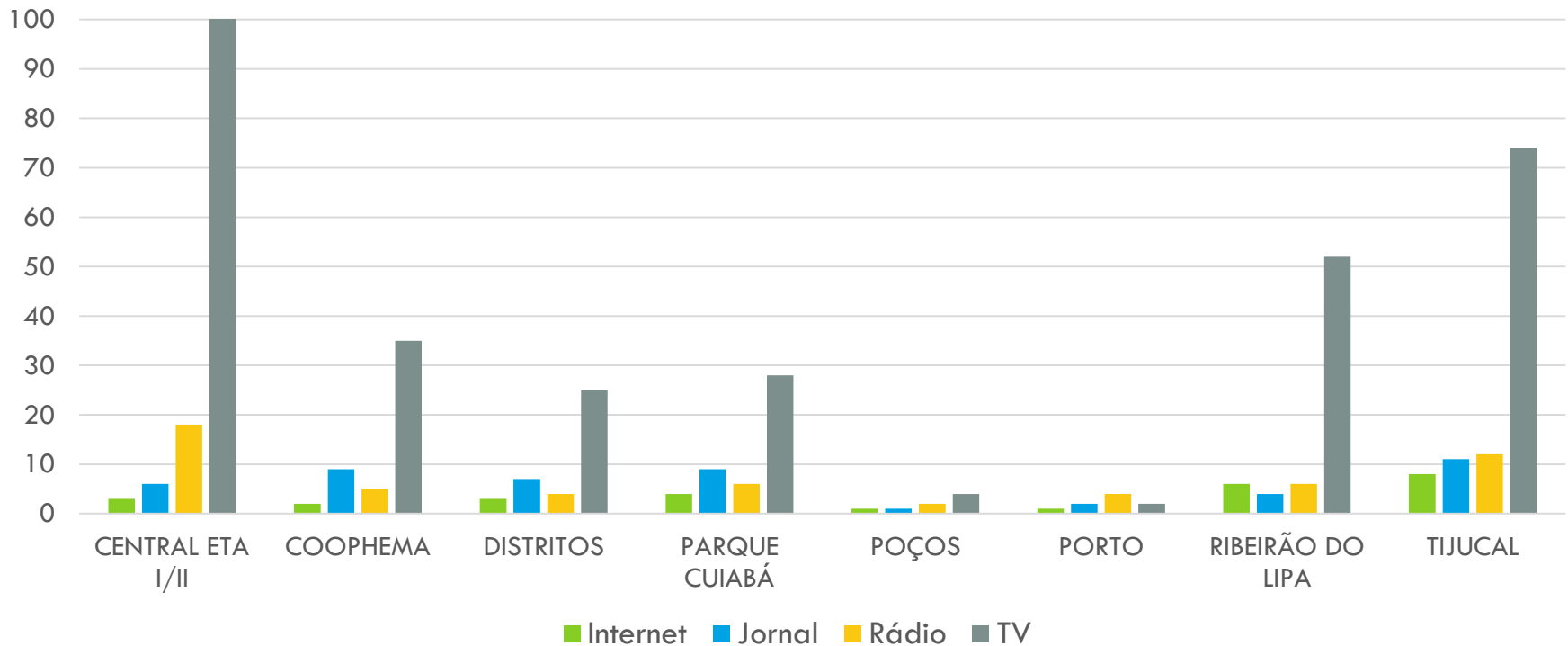
39



12. Quanto a avisos ocorridos, qual foi o meio utilizado? (Global)

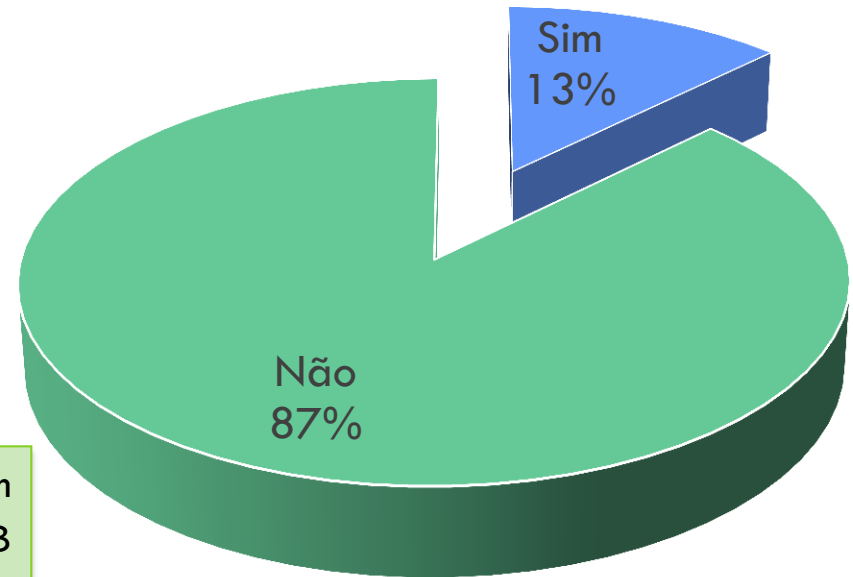
40

Entre aqueles (14%) que afirmaram que a concessionária avisa a falta de água com antecedência a TV foi o meio mais utilizado para a divulgação, seguido pelo rádio.



13. O(a) senhor(a) já precisou solicitar caminhão pipa junto a CAB Cuiabá? (Global)

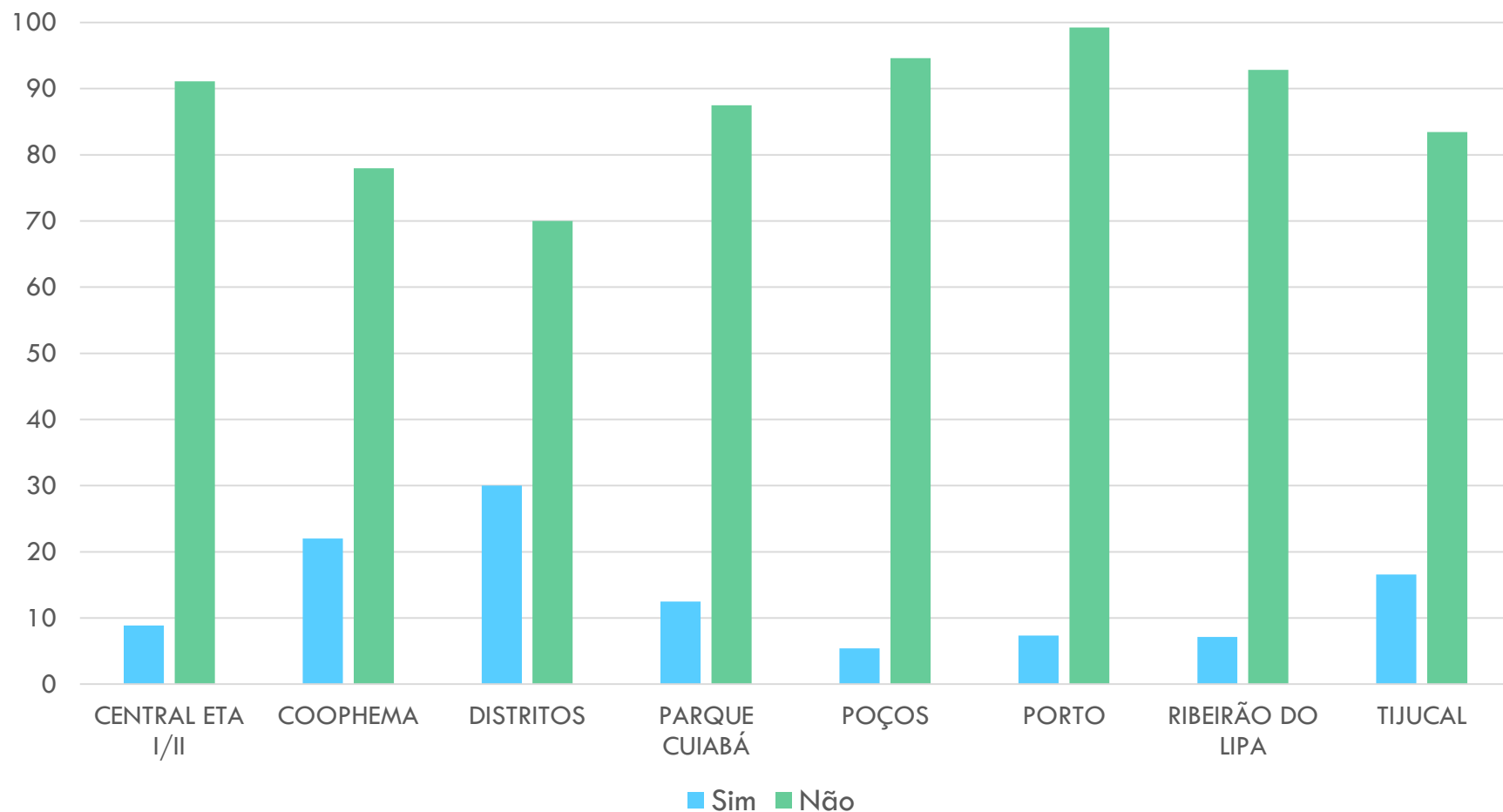
41



Cerca de 13% dos respondentes declararam ter solicitado caminhão pipa junto à CAB Cuiabá. O maior índice compete aos Distritos (30%) e o Sistema CoopHEMA (22%). Embora 87% disseram não ter solicitado, em suas declarações afirmaram que o desalento frente ao não atendimento desestimulavam novas solicitações.

13.1.O(a) senhor(a) precisou solicitar caminhão pipa junto a CAB Cuiabá? (Por Sistema)

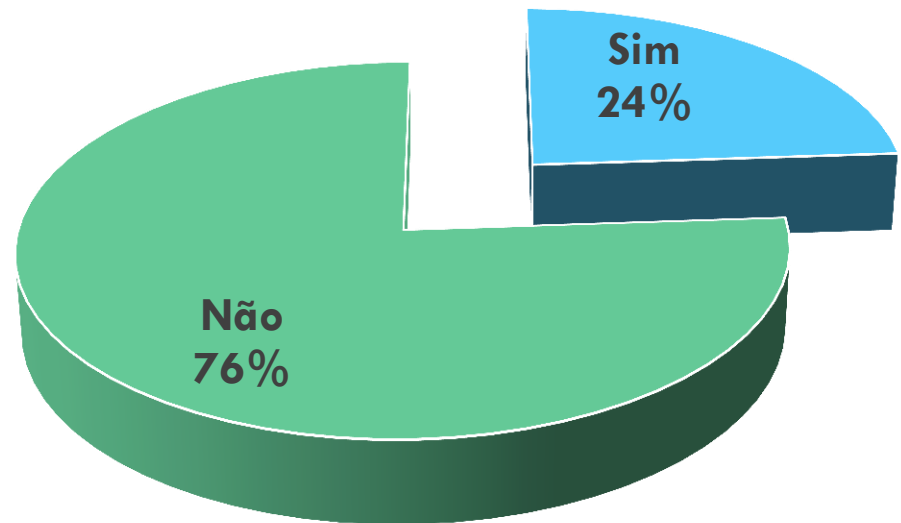
42



14. Foi atendido? (Global)

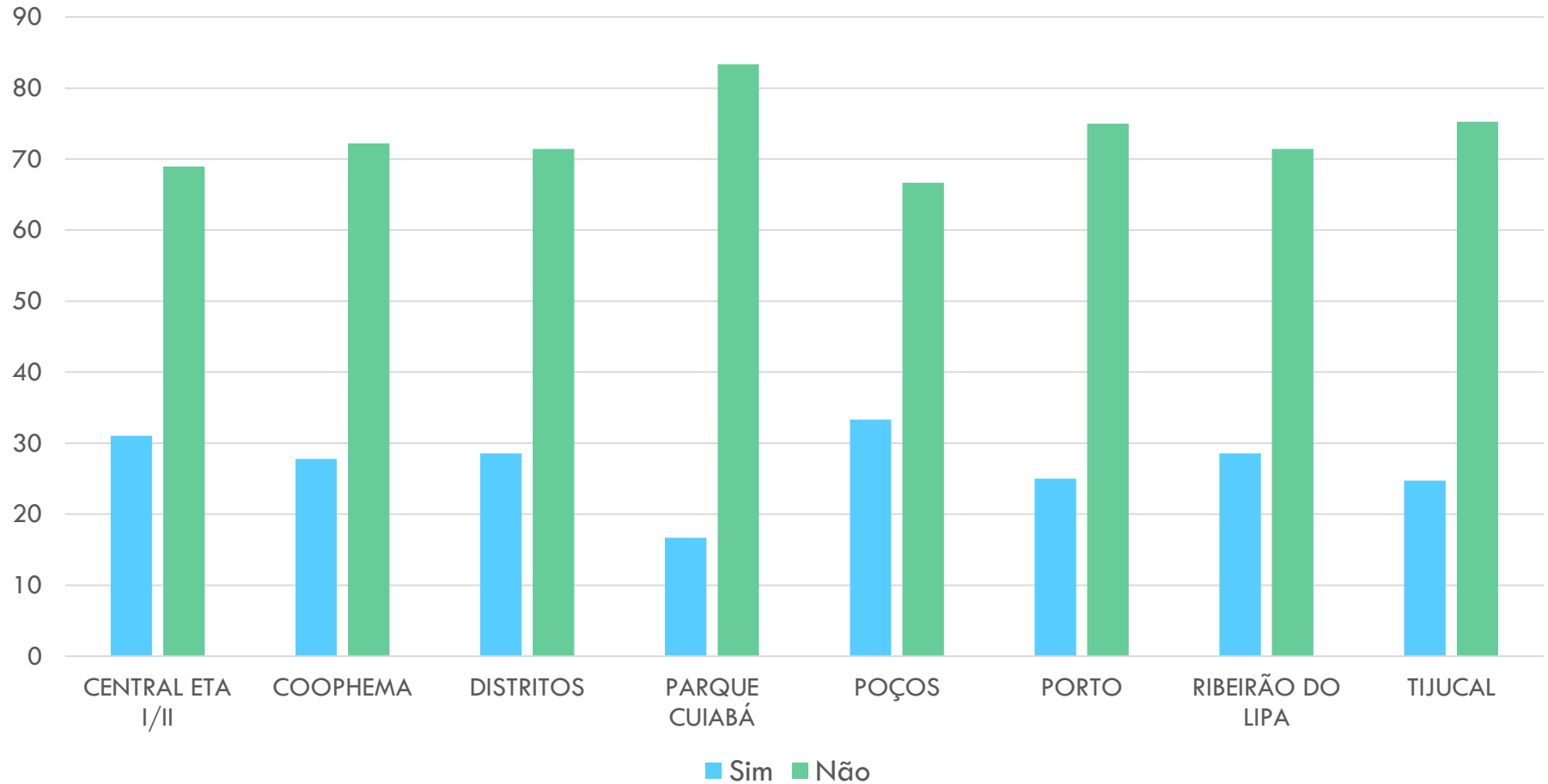
43

Entre aqueles 13% de respondentes que declararam ter solicitado caminhão pipa junto à CAB Cuiabá, 76% alegaram não terem sido atendidos em seu pleito. O maior índice de negativas é do Parque Cuiabá (83%) seguido pelo Sistema Tijucal e Porto (75%). Os números corroboram as declarações dadas pelos moradores quanto ao desalento em realizar novas solicitações.



14.1 Foi atendido? (Por Sistema)

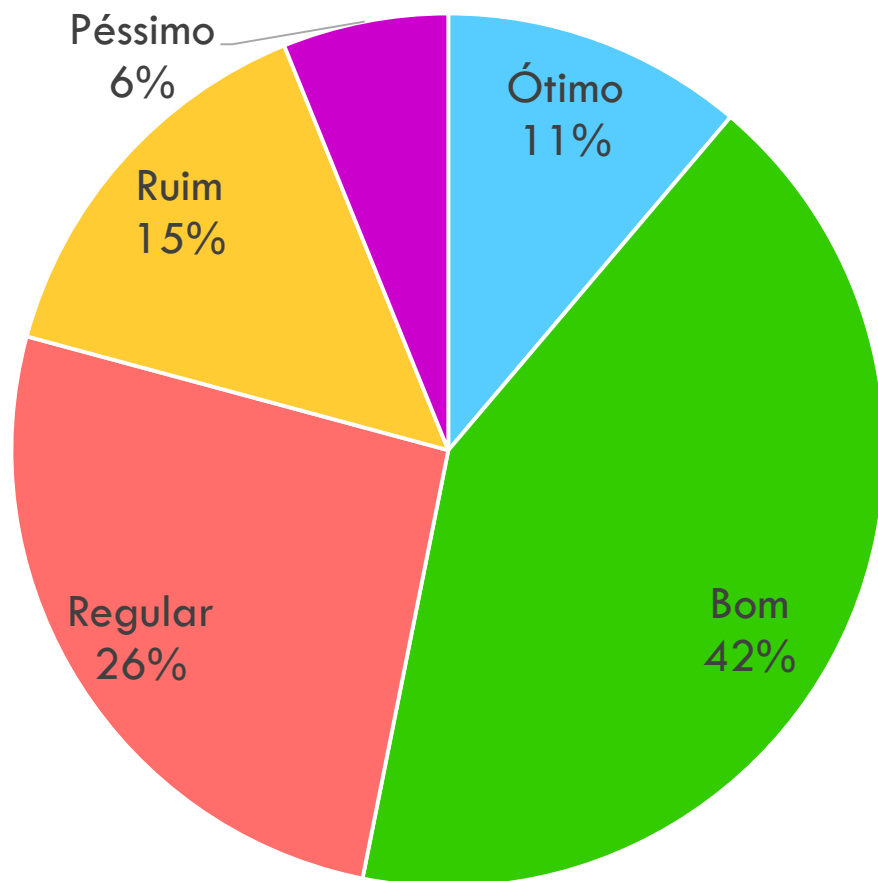
44



QUALIDADE DA ÁGUA

15. O abastecimento de água nas torneiras... (Análise Global)

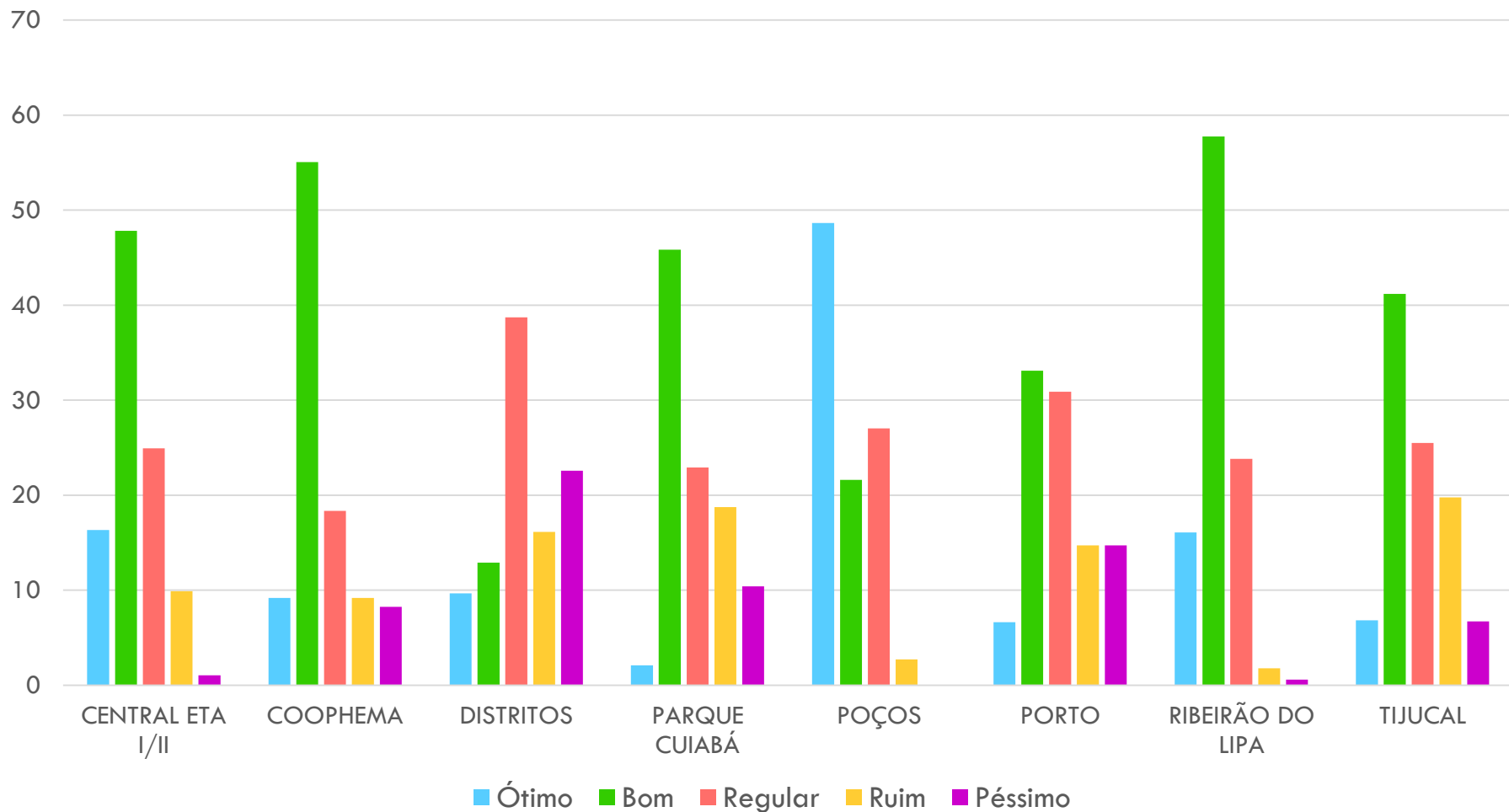
46



Mais da metade da população de Cuiabá considera o abastecimento de águas nas torneiras Bom ou Ótimo (53%). No Sistema Ribeirão do Lipa esse índice é de 74%, seguido por Poços (70%). O menor percentual é dos Distritos (22%). Houve redução de 15 pontos percentuais frente aos dados de 2014, quando a somatória de Bom e Ótimo (avaliação positiva) foi, em média, de 68%.

15.1. O abastecimento de água nas torneiras (Por Sistema)

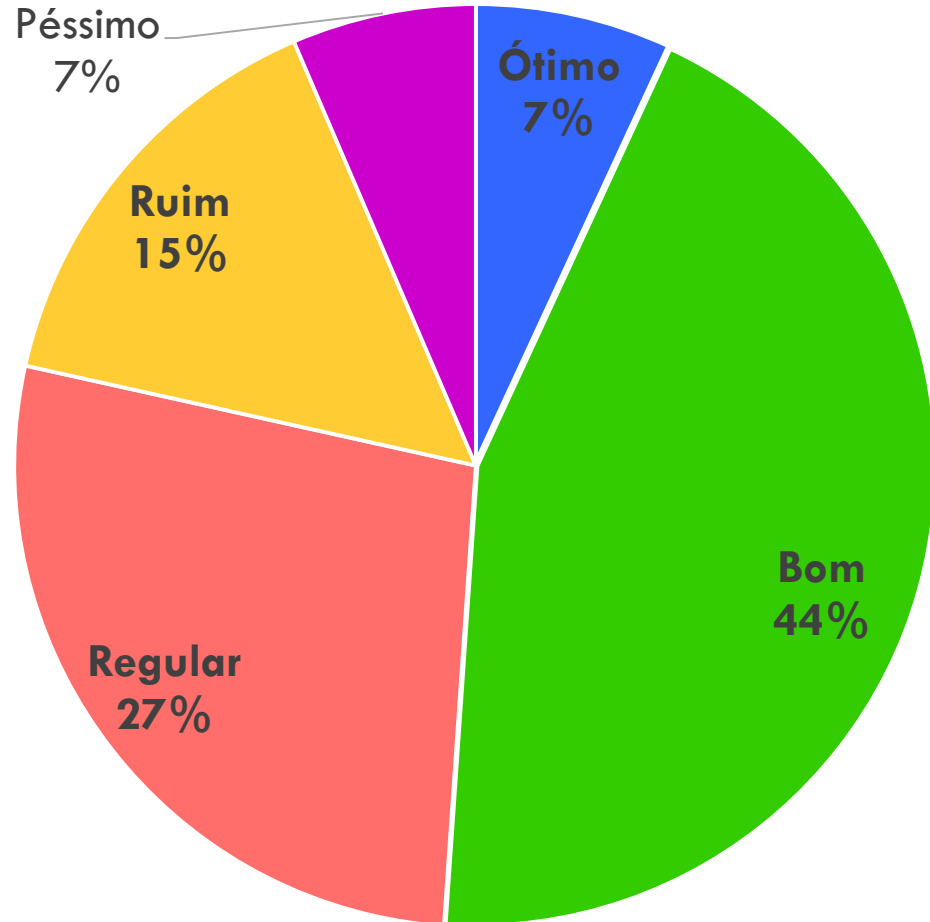
47



16. O odor (cheiro) da água que recebem (Global)

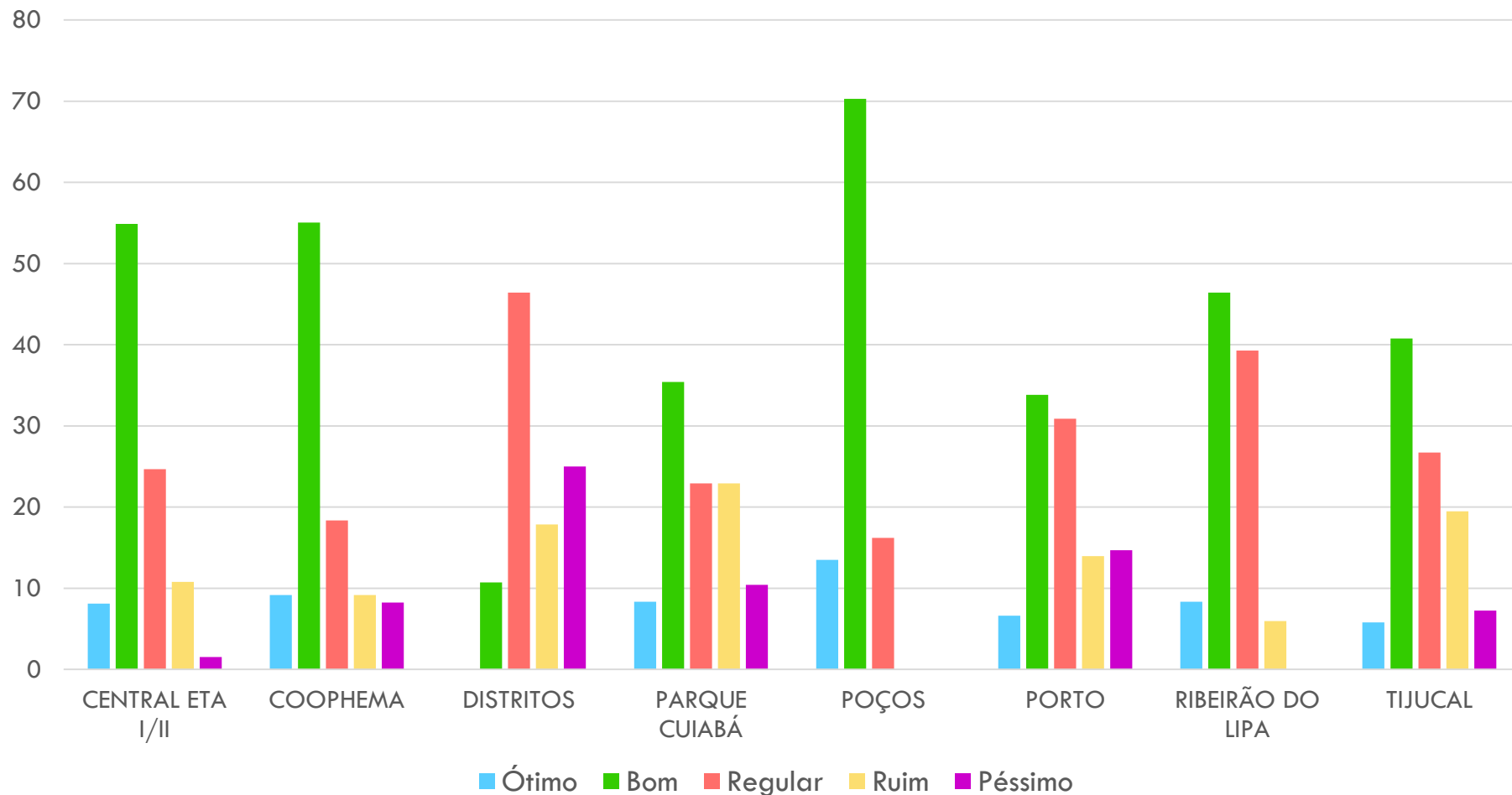
48

Para 51% dos moradores da cidade o odor da água que recebem é Bom ou Ótimo. O Sistema Poços apresenta o maior percentual (83%) enquanto Distritos o menor (11%). Comparado aos dados de 2014, houve queda, naquele ano a média foi de 72%.



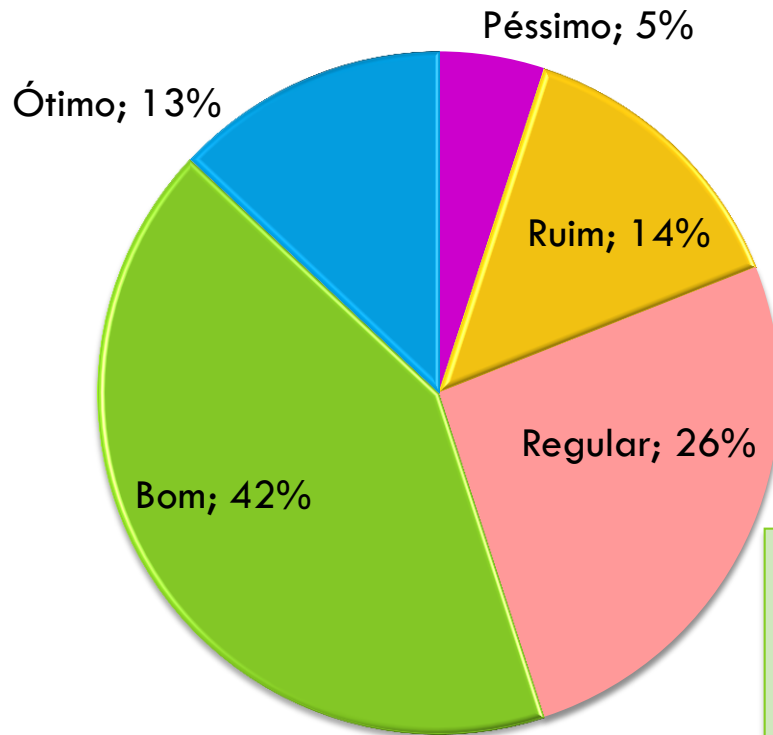
16.1. O odor (cheiro) da água que recebem (Por sistema)

49



17. A transparência (cor) da água que recebem... (Global)

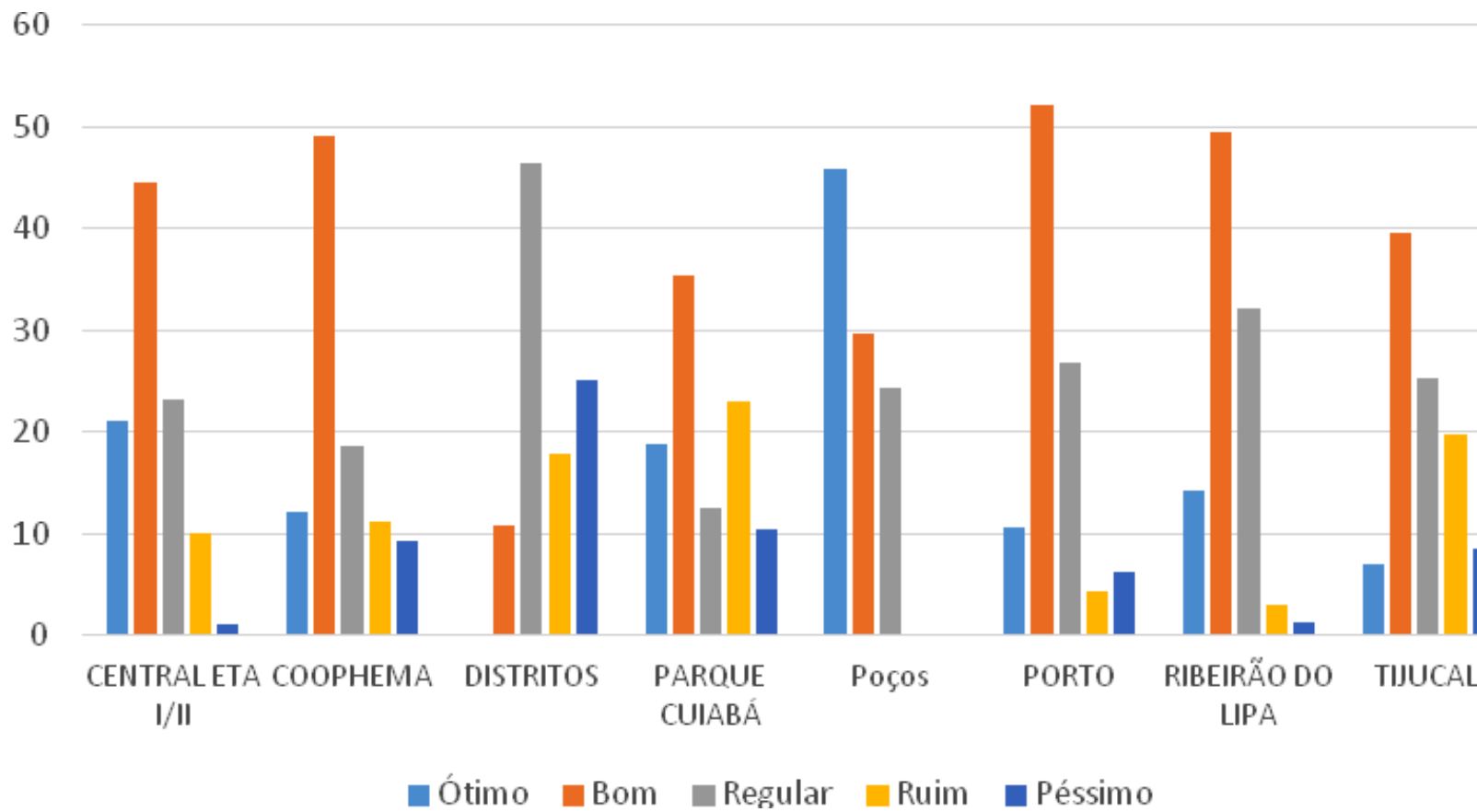
50



Para 55% dos moradores da cidade a cor da água que recebem é Boa ou Ótima. Os Sistemas Porto e CoopHEMA apresentam os melhores índices. Em relação aos anos anteriores (2013 e 2014) continua a tendência de queda na qualidade da água.

17.1. A transparência (cor) da água que recebem... (Por Sistema)

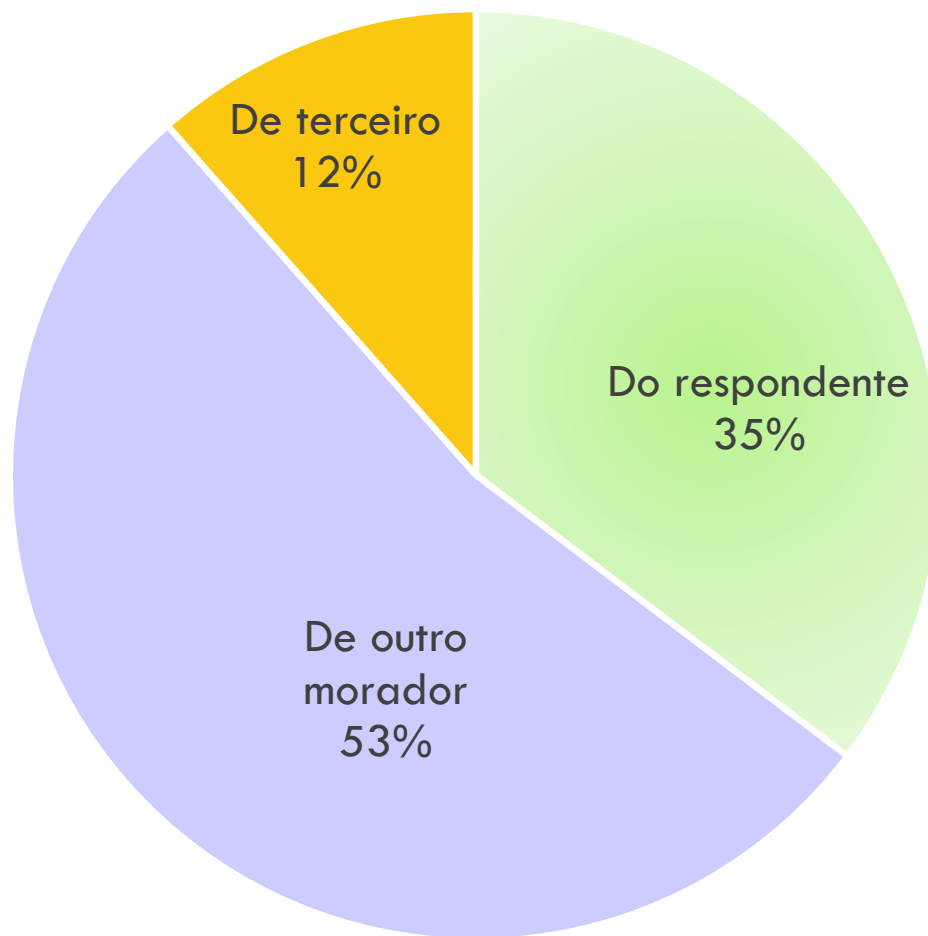
51



SOBRE A CONTA DA ÁGUA

18. A conta de água da residência está no nome do(a) senhor(a), no nome de outro morador ou em nome de algum terceiro (outra pessoa que não mora na casa)? (Global)

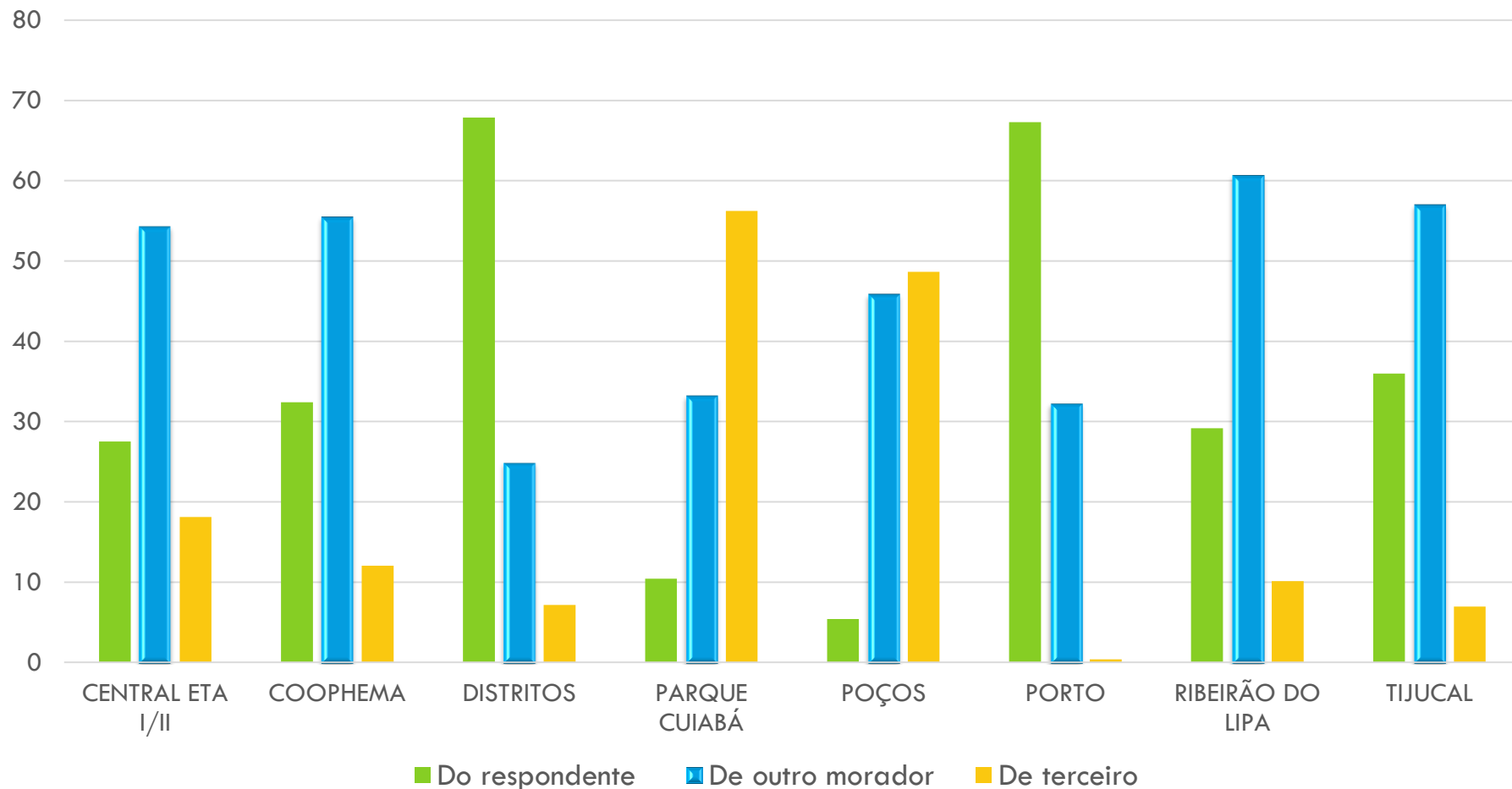
53



A conta de água está no nome de algum morador da própria residência em 88% dos casos. Apenas 12% encontra-se em nome de terceiro. Esse percentual é cerca de 19% superior aos dados coletados em 2014.

18.1 A conta de água da residência está no nome do(a) senhor(a), no nome de outro morador ou em nome de algum terceiro (outra pessoa que não mora na casa)? (Por Sistema)

54



19. O(a) senhor(a) acha que o valor cobrado na sua conta de água está correto ou acha que o valor não está correto considerando o consumo de água em sua casa? (Global)

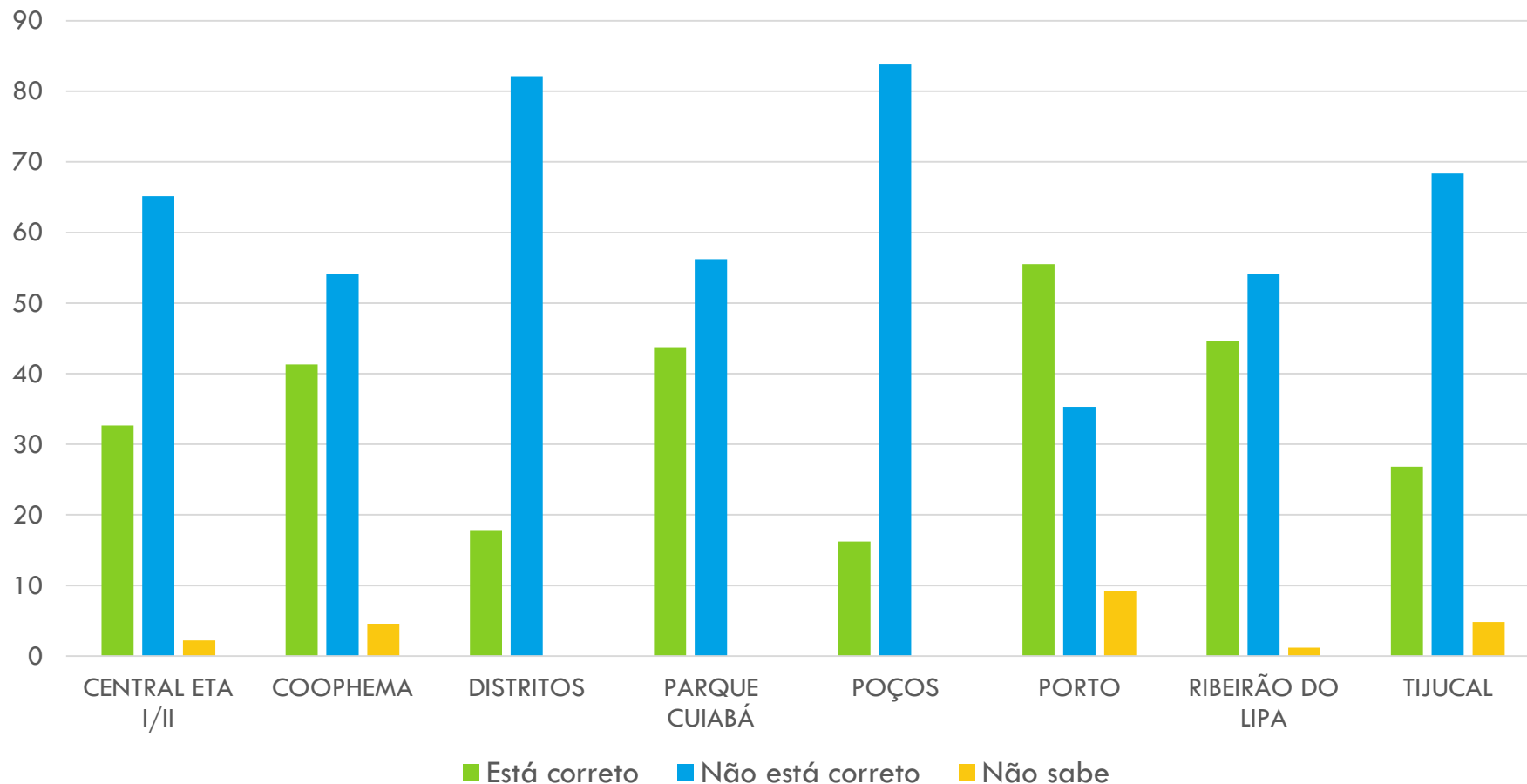
55



Um total de 63% dos respondentes acham que o valor cobrado na sua conta de água não está correto. Os maiores índices são do Sistema Poços (84%) e Distritos (82%).

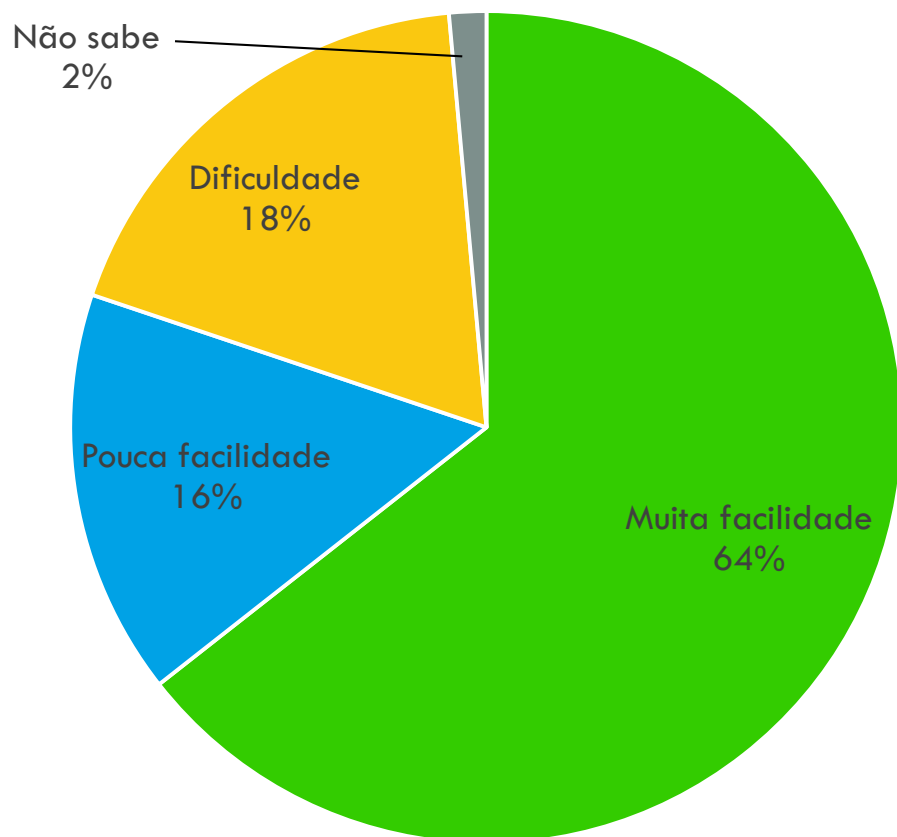
19.1. O(a) senhor(a) acha que o valor cobrado na sua conta de água está correto ou acha que o valor não está correto considerando o consumo de água em sua casa? (Por Sistema)

56



20. Quanto à sua conta de água, o(a) senhor(a) tem muita facilidade, pouca facilidade ou tem dificuldade para entender as informações disponíveis na conta? (Global)

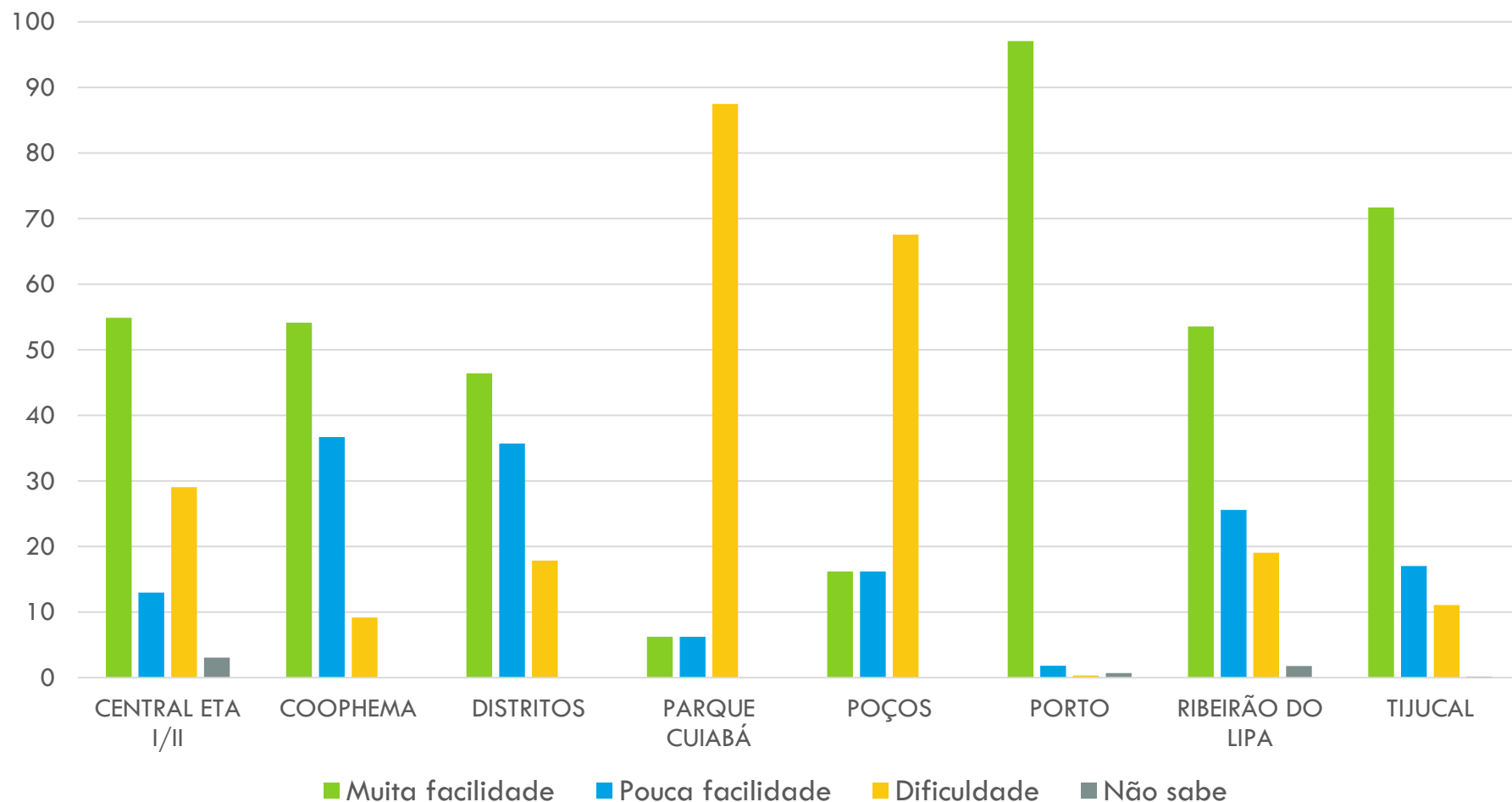
57



Cerca de 6 em cada 10 respondentes tem muita facilidade para entender as informações da conta de água. As maiores dificuldades de leitura foram encontradas nos Sistemas Parque Cuiabá e Poços. Esse percentual não se alterou em relação ao ano de 2014.

20.1. Quanto à sua conta de água, o(a) senhor(a) tem muita facilidade, pouca facilidade ou tem dificuldade para entender as informações disponíveis na conta? (Por Sistema)

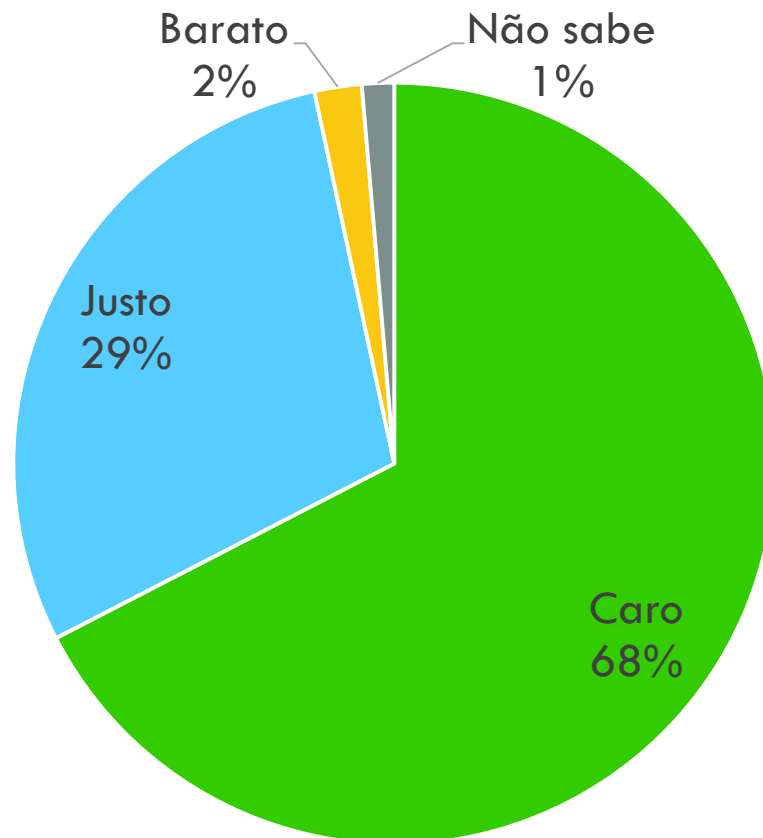
58



21. Considerando o serviço de abastecimento da água em sua casa prestado pela CAB Cuiabá, o(a) senhor(a) considera que o preço pago pelo serviço é? (Global)

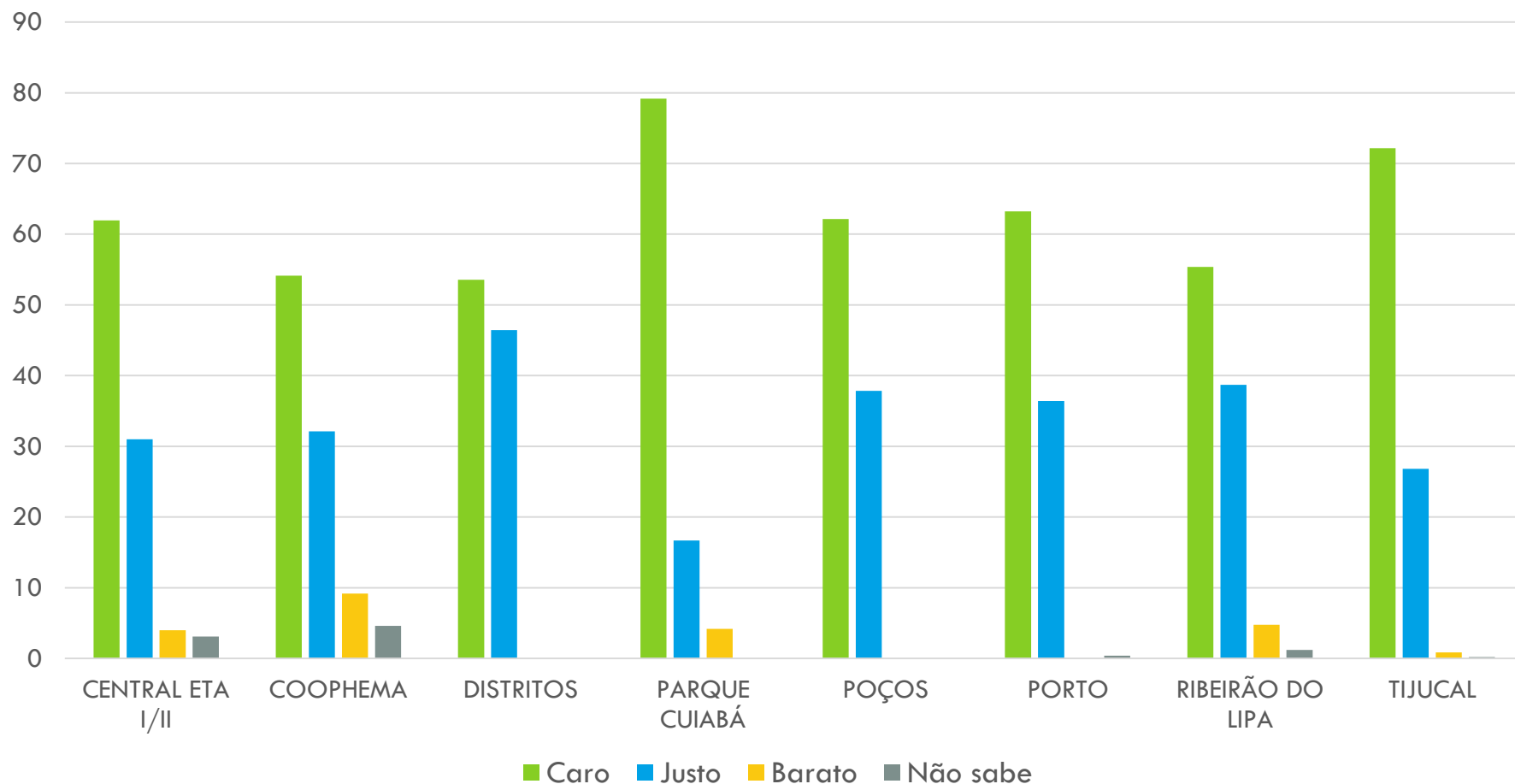
59

Aproximadamente 7 em cada 10 moradores de Cuiabá consideram o serviço de abastecimento da água em sua casa prestado pela CAB Cuiabá caro. Os Sistemas Parque Cuiabá e Tijucal apresentaram os maiores índices, 79% e 72% respectivamente.



21.1. Considerando o serviço de abastecimento da água em sua casa prestado pela CAB Cuiabá, o(a) senhor(a) considera que o preço pago pelo serviço é? (Por Sistema)

60



AVALIAÇÃO GERAL

SOBRE O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA...

Abastecimento e Atributos

62

Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água

	Abastecimento de Água			Qualidade da Água			Pressão da Água		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Avaliação Positiva	70,7%	68,7%	53,2%	53,7%	59,5%	46,5%	66,1%	69,9%	46,2%
Avaliação Regular	17,2%	21,6%	26,3%	24,4%	24,4%	27,4%	14,2%	15,3%	31,5%
Avaliação Negativa	10,7%	8,8%	21,5%	21,5%	15,4%	26,1%	18,2%	13,1%	22,3%
NS/NR	1,4%	0,9%	0,0%	0,4%	0,7%	0,0%	1,4%	1,7%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Em relação ao abastecimento de água é possível visualizar, pelos dados apresentados, uma redução na avaliação positiva de 2013 para 2015, reduzindo de 70,7% para 53,2%.

Sobre a qualidade da água, embora a avaliação negativa tenha sofrido uma redução de 2013 para 2014, em 2015 a insatisfação voltou a subir superando os 21,5% de 2013 e chegando a 26,1%.

A pressão da água, por sua vez, embora a avaliação positiva tenha melhorado em 3,8% em 2014 com relação à 2013, caiu para 46,2% em 2015.

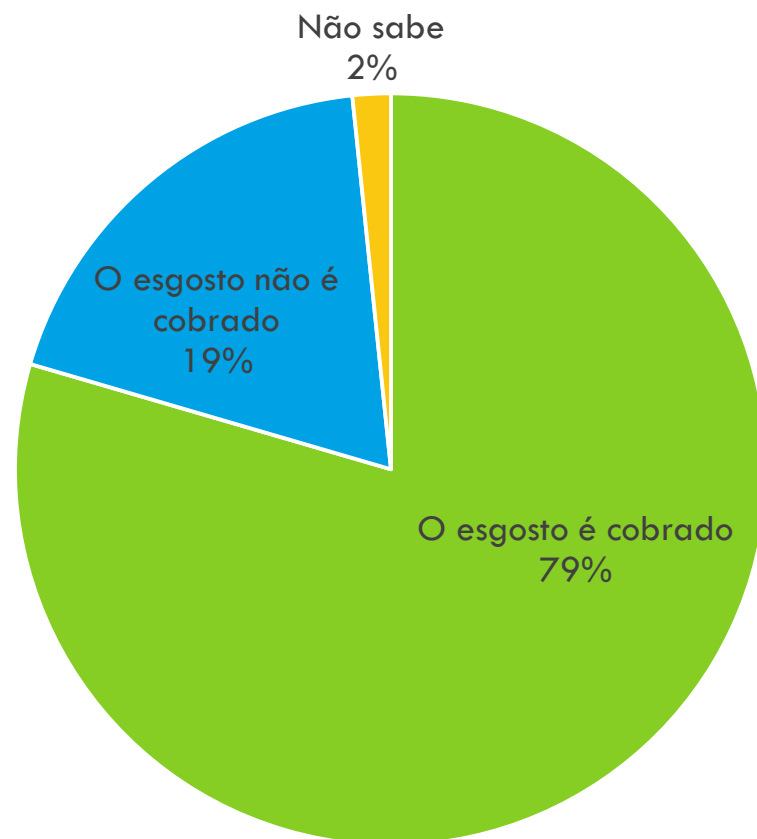
ESGOTAMENTO SANITÁRIO

COBRANÇA DO SERVIÇO DE ESGOTO

22. Na sua conta de água o(a) senhor(a) saberia me dizer se é cobrado também um valor para o serviço de coleta de esgoto? (Global)

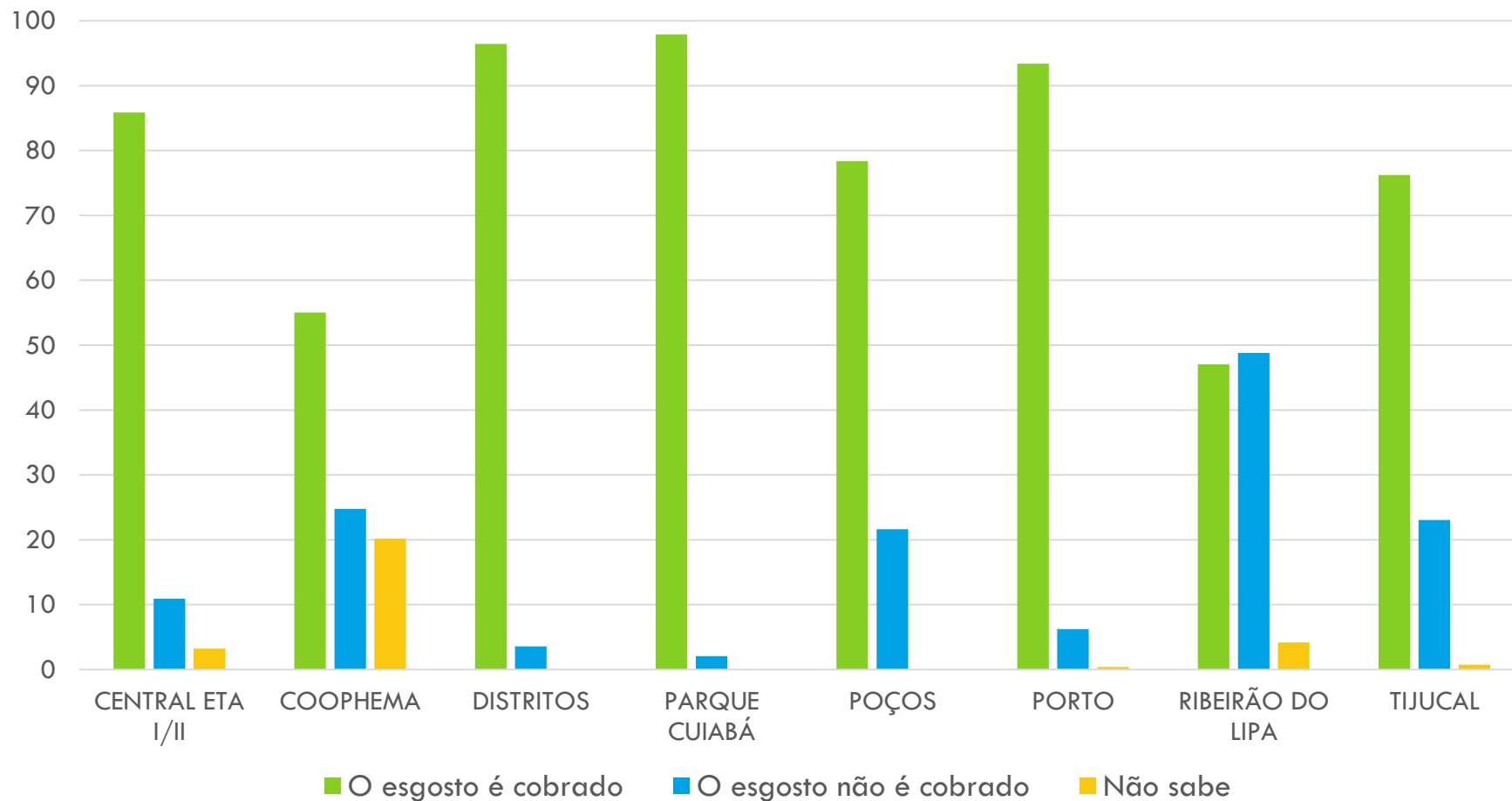
65

Aproximadamente 8 em cada 10 moradores declararam que o serviço de esgoto é cobrado na sua conta de água. Os Sistemas Ribeirão do Lipa e Tijucal apresentaram os menores percentuais.



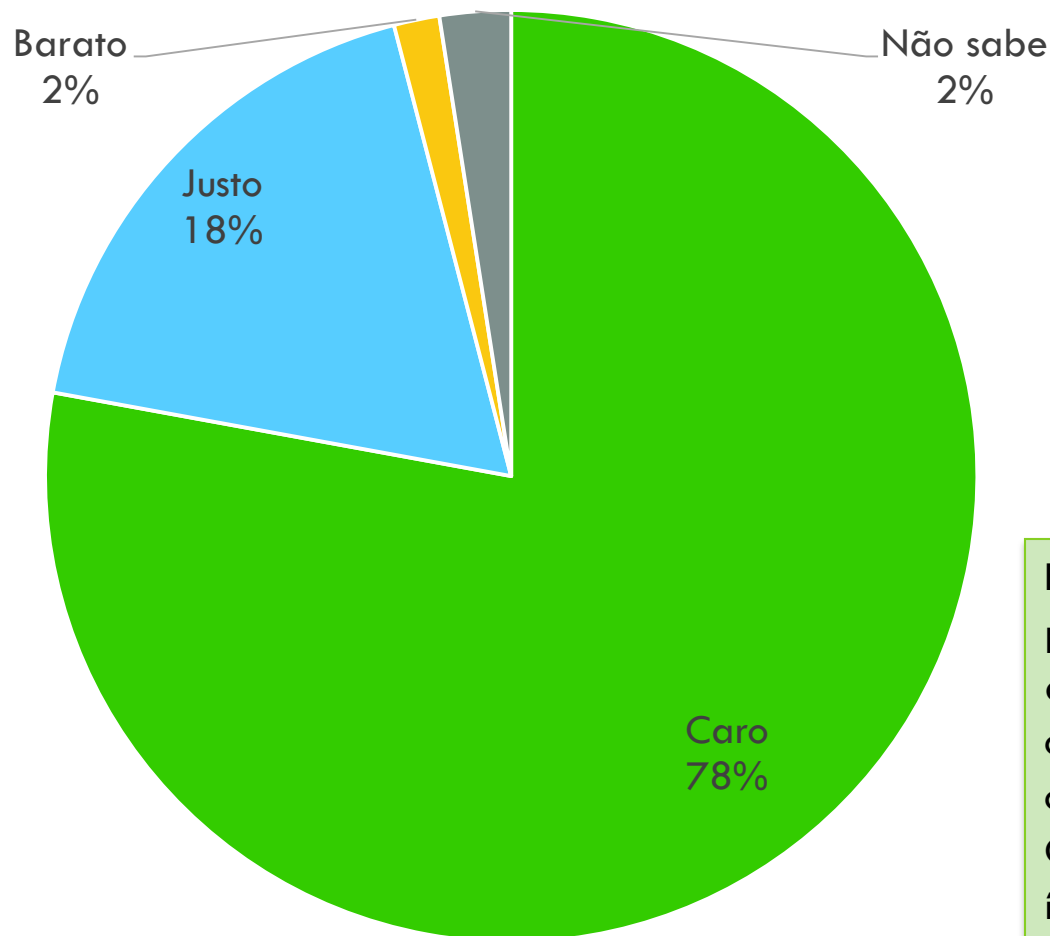
22.1. Na sua conta de água o(a) senhor(a) saberia me dizer se é cobrado também um valor para o serviço de coleta de esgoto? (Por Sistema)

66



23. Considerando a qualidade do serviço de coleta de esgoto recebido em sua casa, o(a) senhor(a) considera que o preço pago pelo serviço é? (Global)

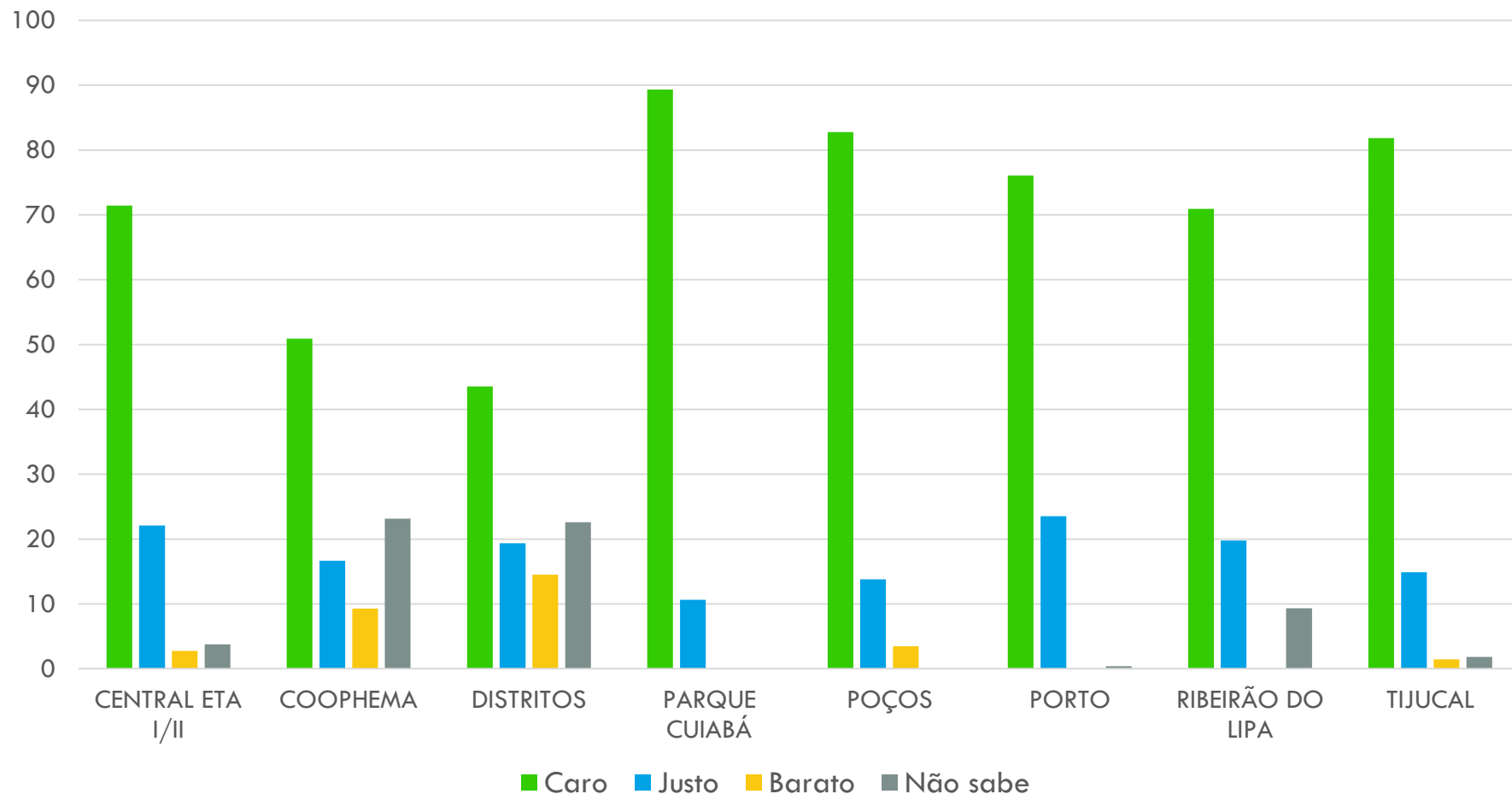
67



Entre aqueles que responderam positivamente na questão anterior, aproximadamente 8 em cada 10 moradores consideram a qualidade do serviço de coleta de esgoto caro. Os Sistemas Parque Cuiabá e Tijucal apresentaram os maiores índices.

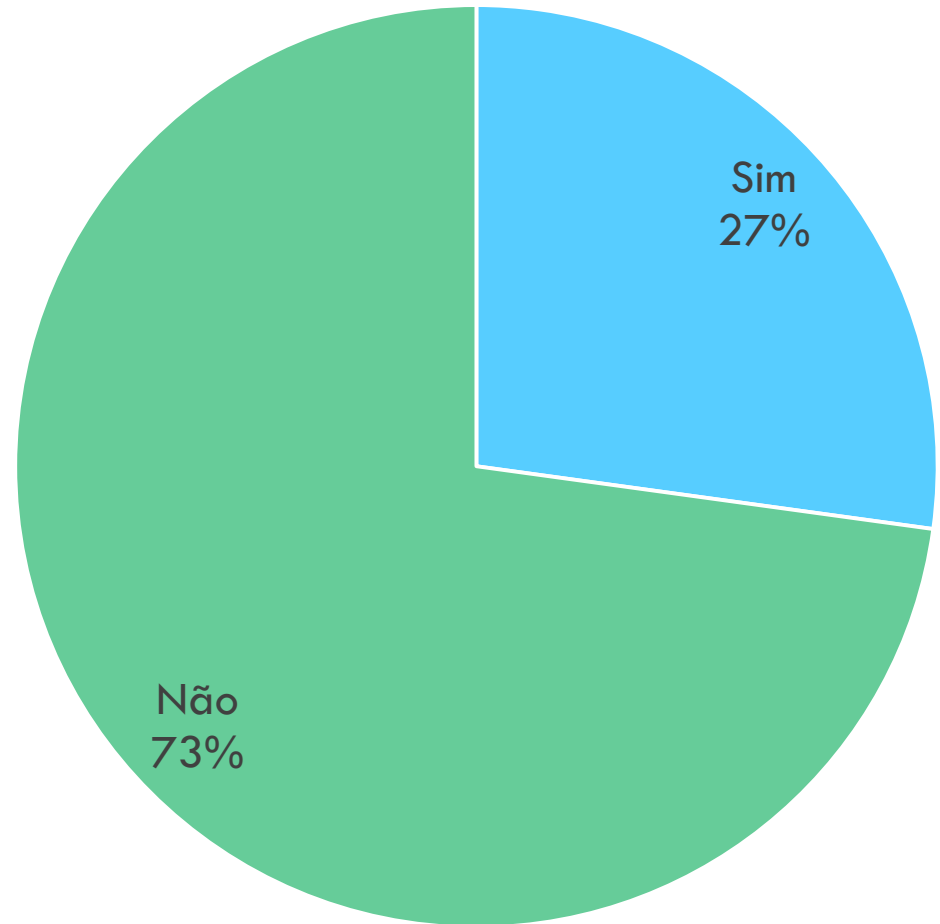
23.1. Considerando a qualidade do serviço de coleta de esgoto recebido em sua casa, o(a) senhor(a) considera que o preço pago pelo serviço é? (Por Sistema)

68



24. Costuma sentir um cheiro forte de esgoto? (Global)

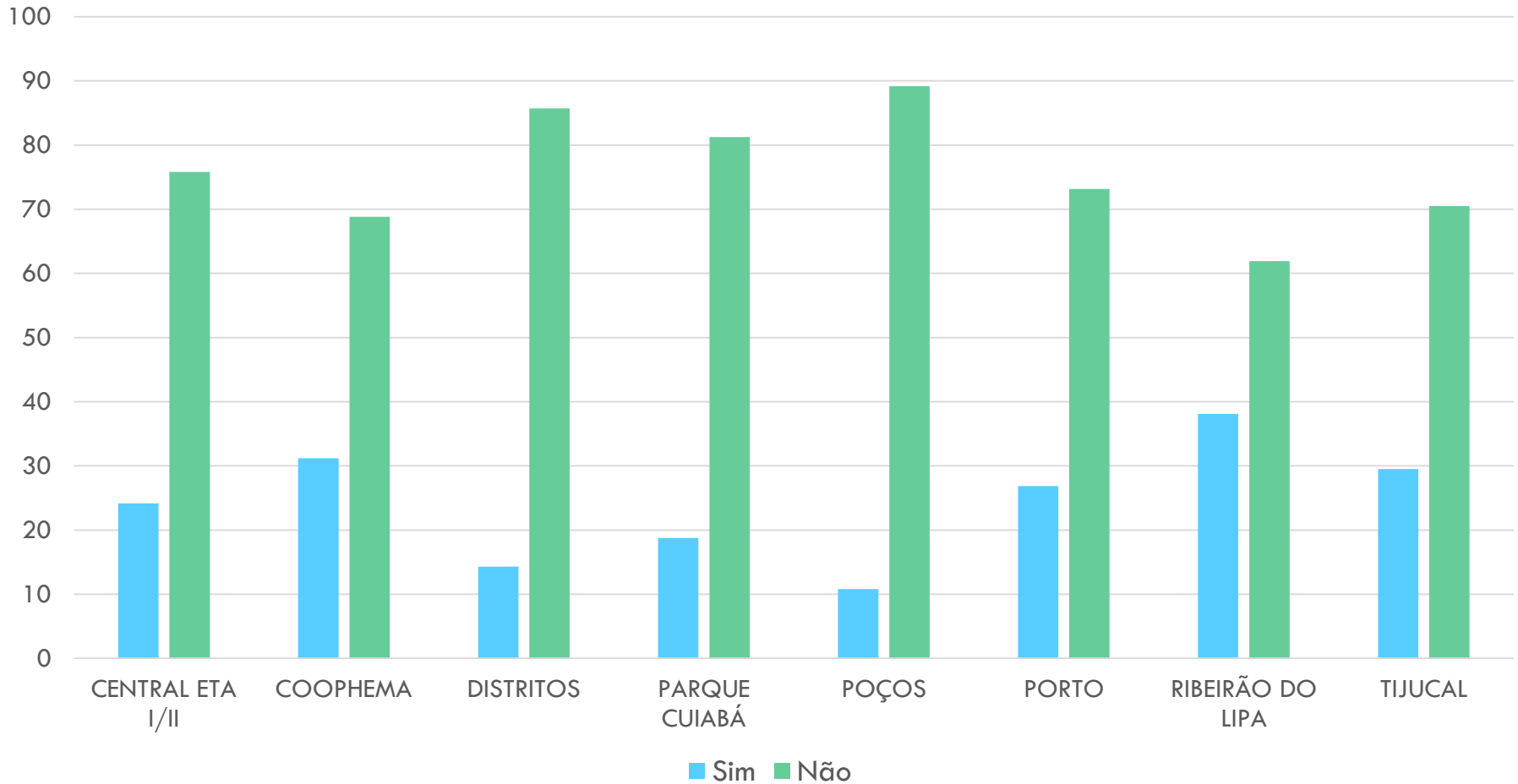
69



Cerca de 7 em cada 10 moradores não costumam sentir um cheiro forte de esgoto. Os Sistemas Poços e Distritos apresentaram os melhores índices, 89% e 86% respectivamente.

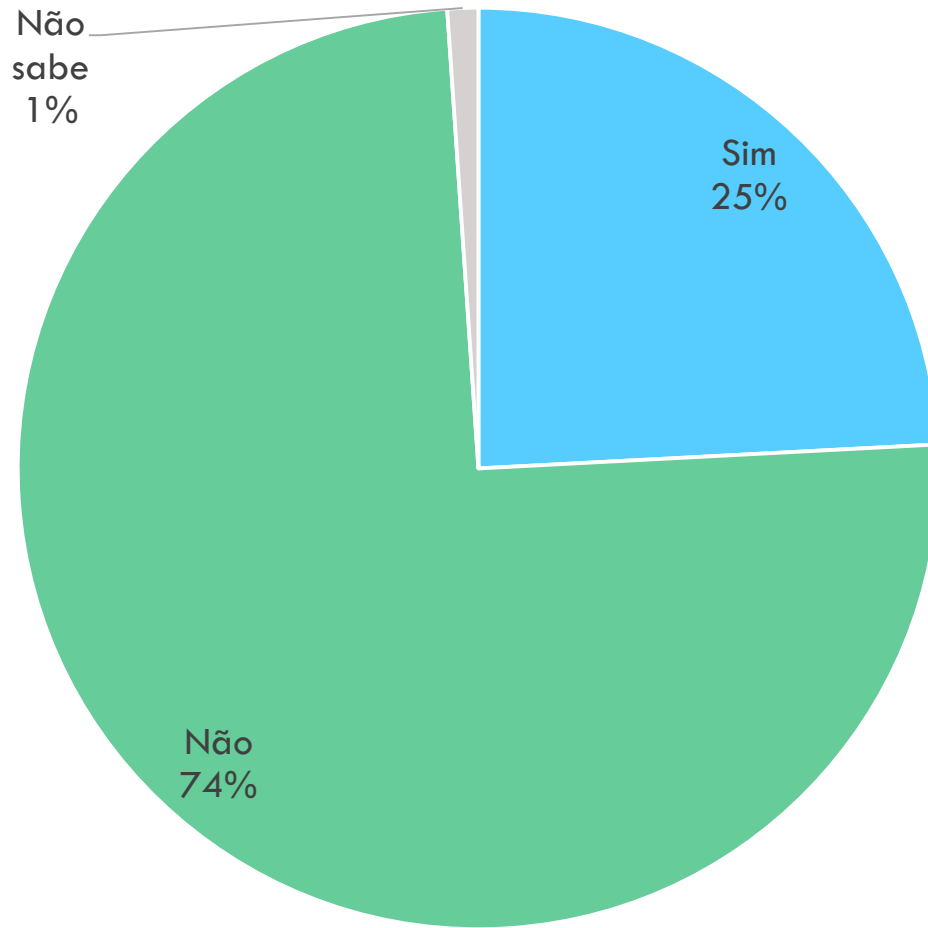
24.1. Costuma sentir um cheiro forte de esgoto? (Por Sistema)

70



25. Tem vazamentos de esgoto nas ruas? (Global)

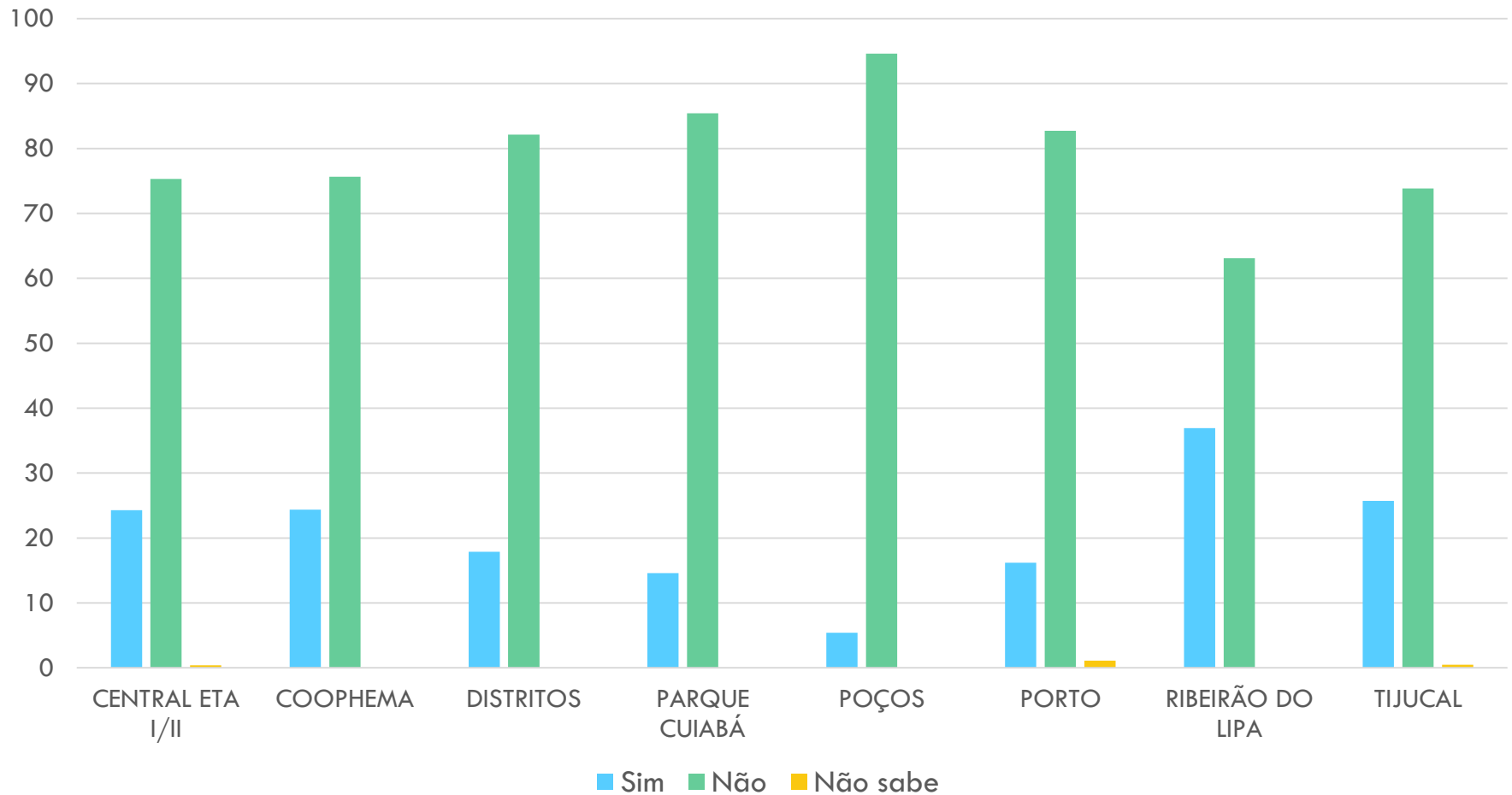
71



Cerca de $\frac{1}{4}$ dos moradores declararam ter vazamento de esgoto nas ruas. O Sistema Ribeirão do Lipa possui o maior índice (37%) enquanto Poços apresenta o menor índice (5%). Esse índice sofreu redução em relação à 2014, cujo índice era de 55%.

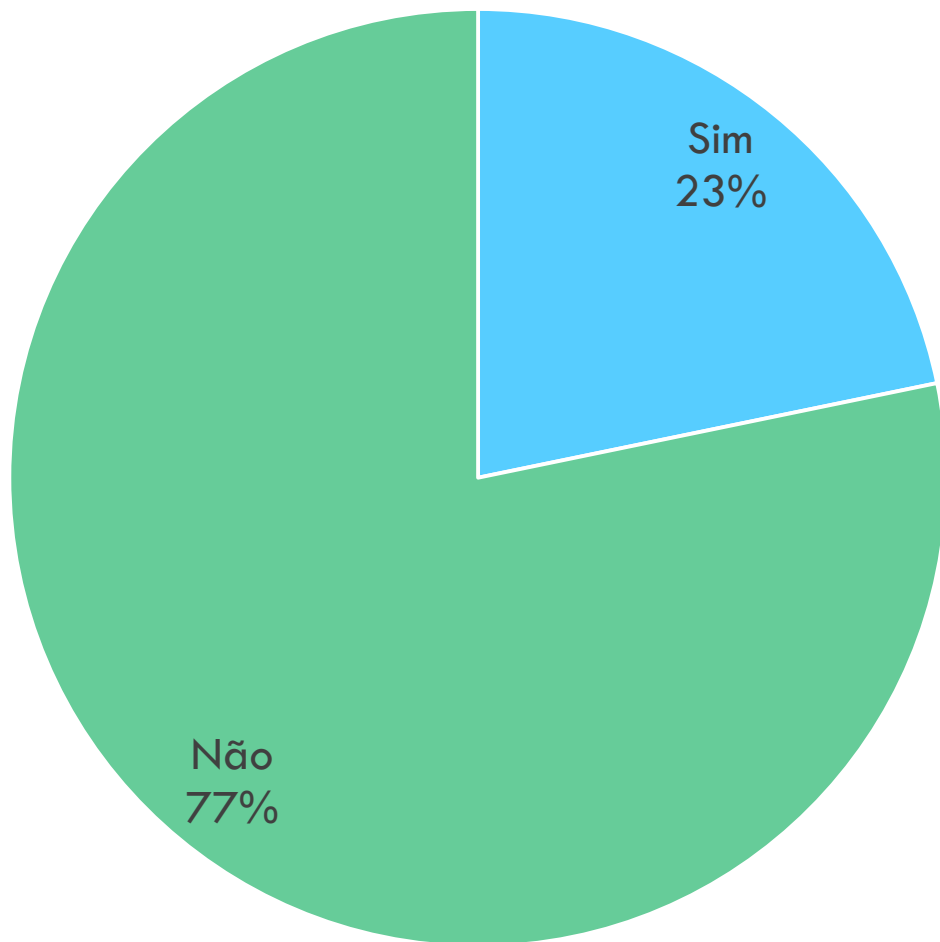
25.1. Tem vazamentos de esgoto nas ruas? (Por Sistema)

72



26. Possui locais com esgoto correndo a céu aberto? (Global)

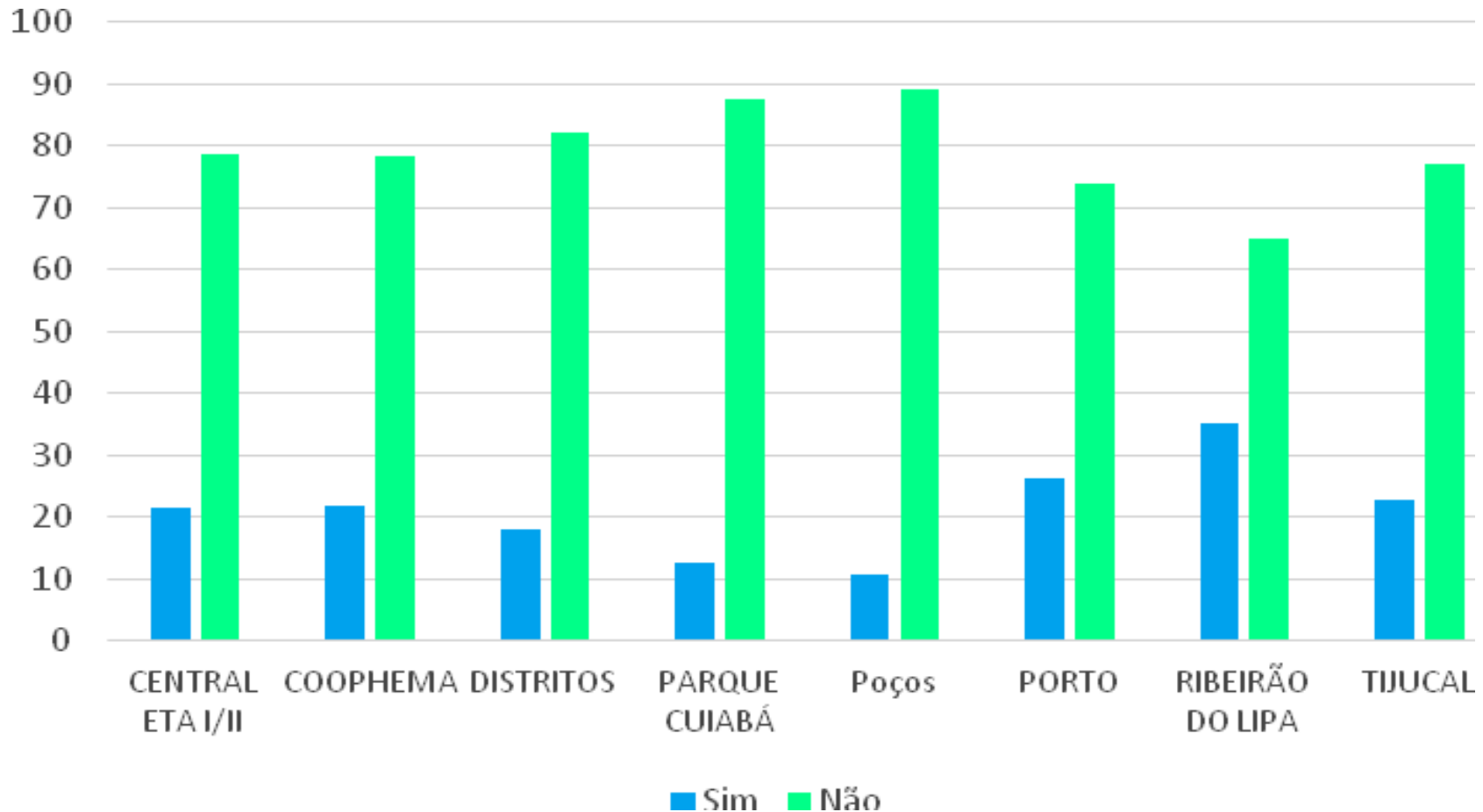
73



Um total de 77% dos respondentes afirmaram não possui locais com esgoto correndo a céu aberto no bairro que residem. Os Sistemas Ribeirão do Lipa e Porto possuem as maiores incidências. Em 2014 esse índice era de 55%.

26.1. Possui locais com esgoto correndo a céu aberto? (Por Sistema)

74

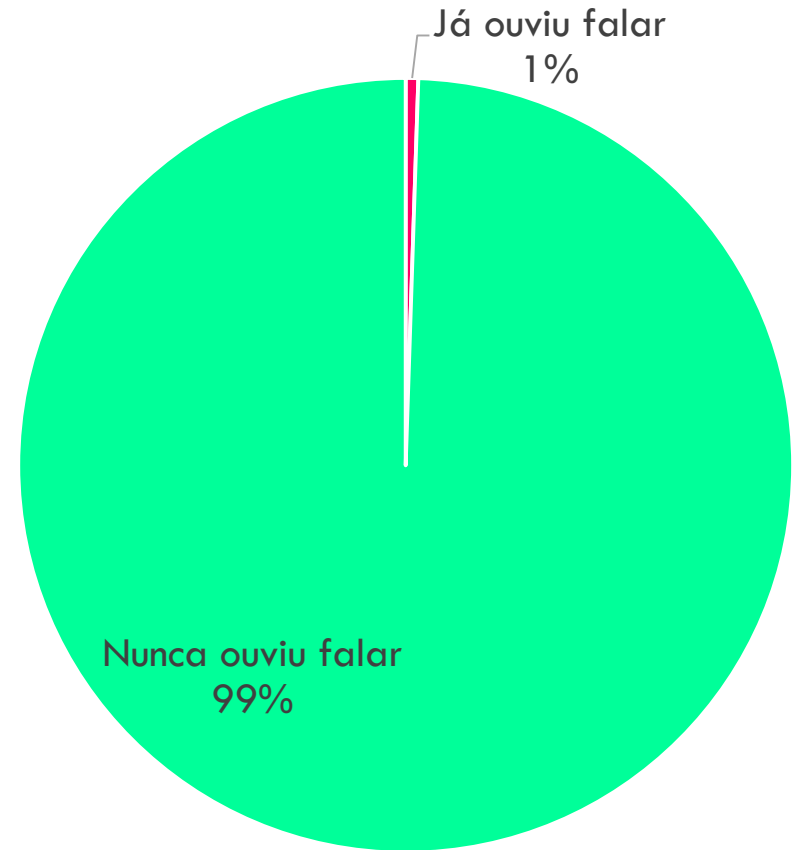


ARSEC

27. Gostaria que você me dissesse se conhece, já ouviu falar ou nunca ouviu falar da **ARSEC** – Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos Delegados de Cuiabá?

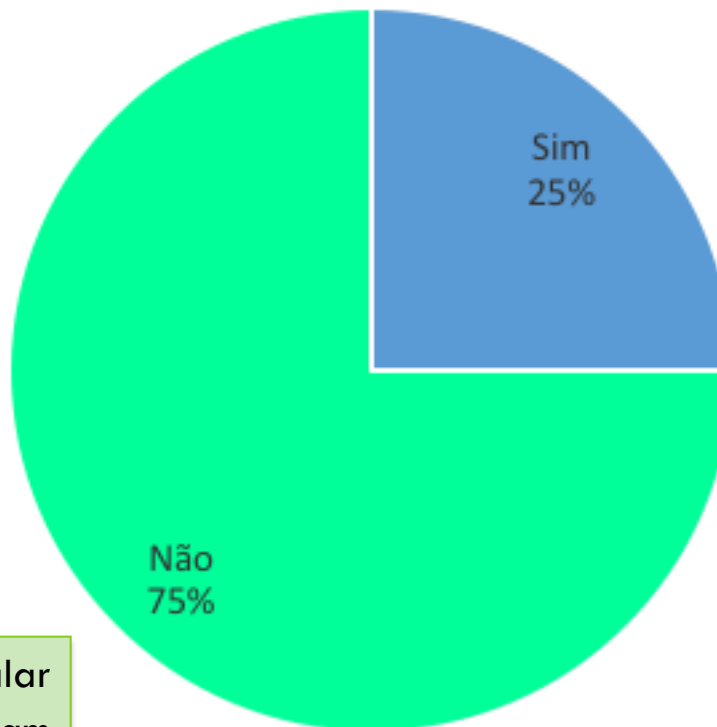
76

Apenas 1% dos moradores da cidade já ouviram falar da ARSEC.



28. O(a) senhor(a) já manteve algum contato com a ARSEC para pedir informações, fazer sugestões, tirar dúvidas ou reclamar de problemas com os serviços de abastecimento de água ou esgoto?

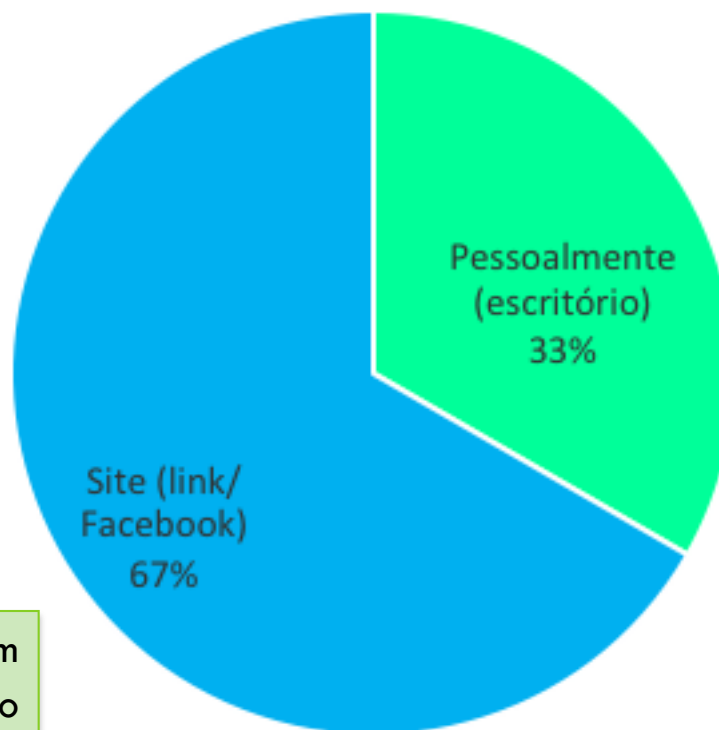
77



Entre aqueles que já ouviram falar da ARSEC, 25% já mantiveram contato com a Agência.

29. Qual foi a forma de contato que o(a) senhor(a) utilizou para contatar a ARSEC? O contato foi pessoalmente, por telefone ou por e-mail?

78



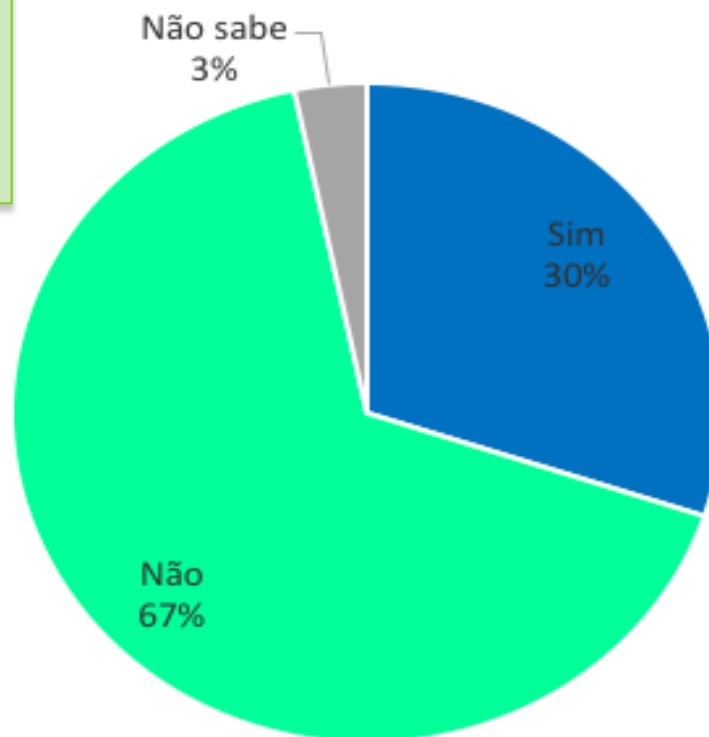
Entre os 25% que já mantiveram contato com a Agência, 1/3 o fizeram pessoalmente e 2/3 através da internet (site ou Facebook).

CAB CUIABÁ

30. O(a) senhor(a) viu, nos últimos 6 meses, alguma obra/ação da CAB Cuiabá nas proximidades de sua residência?

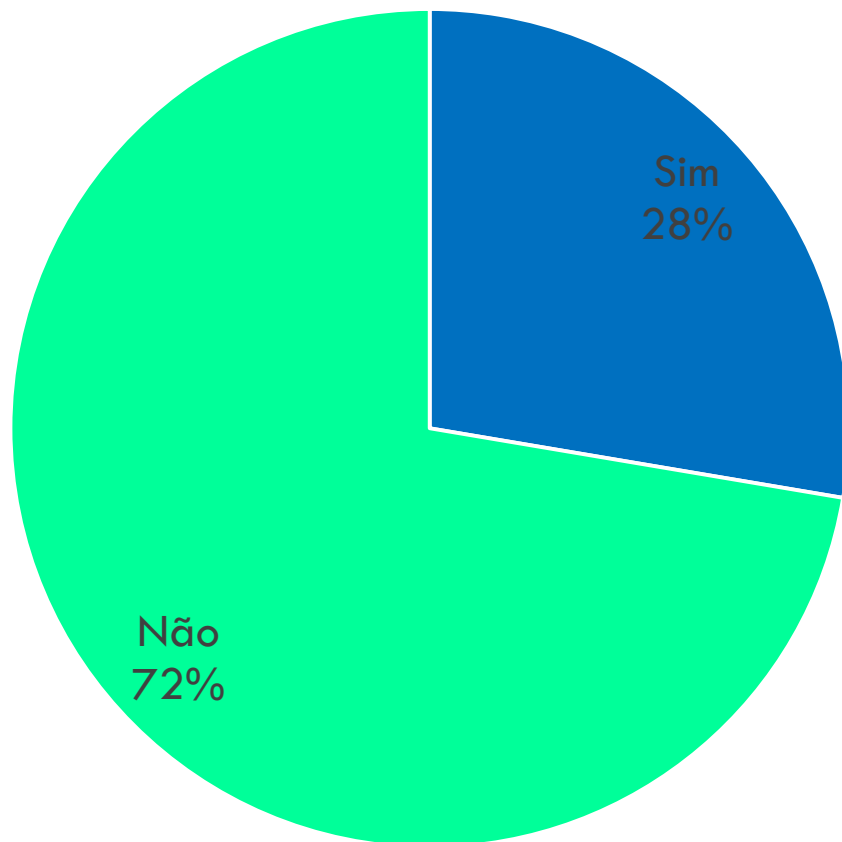
80

Cerca de 2/3 da população não viu, nos últimos 6 meses nenhuma obra/ação da CAB Cuiabá nas proximidades de sua residência.



31. Nos últimos 6 meses o(a) senhor(a) já manteve algum contato com a CAB Cuiabá para algum serviço ou providência?

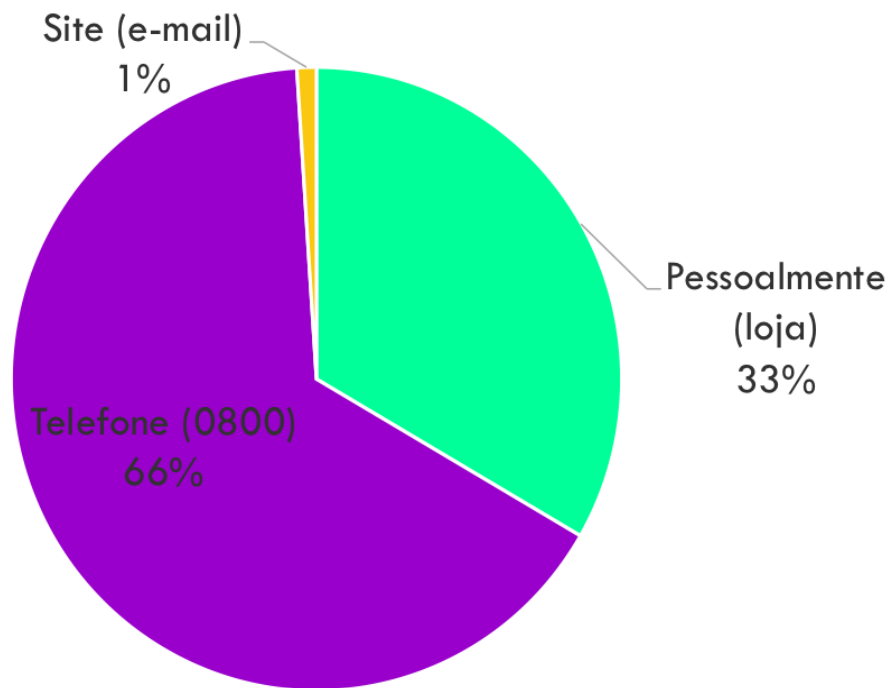
81



Cerca de 7 em cada 10 moradores declarou não manter nenhum contato com a CAB Cuiabá para solicitação de algum serviço ou providência nos últimos 6 meses. Nos relatos apresentados, os respondentes declararam que a ausência de retorno da CAB diante das solicitações já feitas anteriormente desestimula novas tentativas. Em 2014 este percentual era de 78%.

32. Qual foi a forma de contato que o(a) senhor utilizou para solicitar o serviço da CAB Cuiabá?

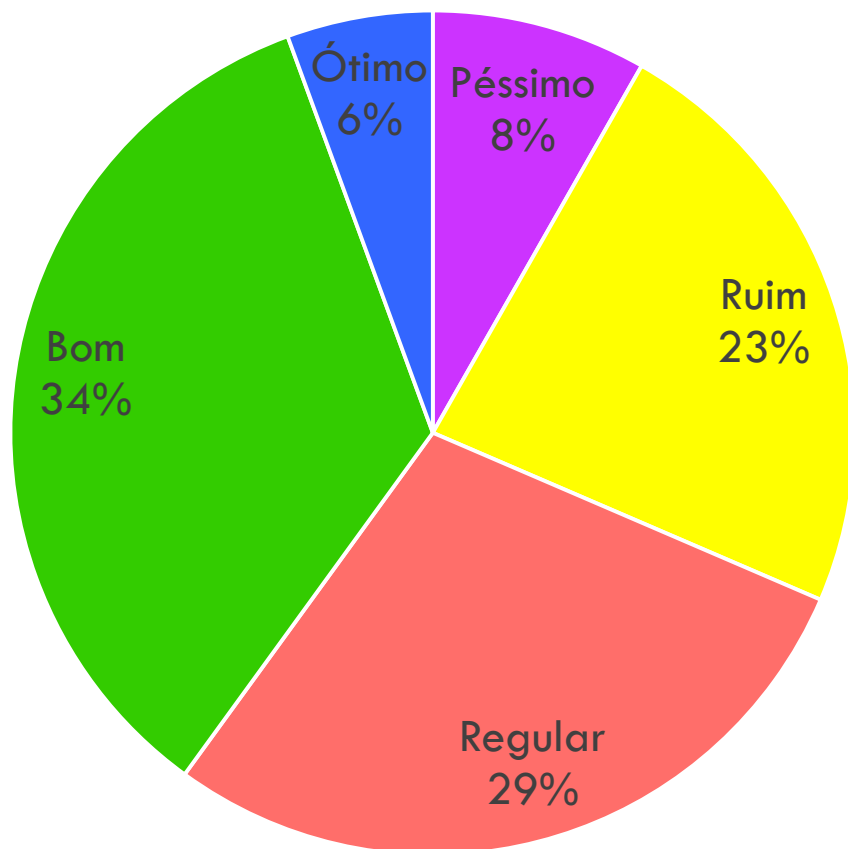
82



Para os 28% que mantiveram contato com a CAB nos últimos 6 meses, 2/3 fizeram contato por telefone (0800) e 1/3 pessoalmente (na loja).

33. De um modo geral, como o senhor avalia a CAB Cuiabá no atendimento de sua solicitação?

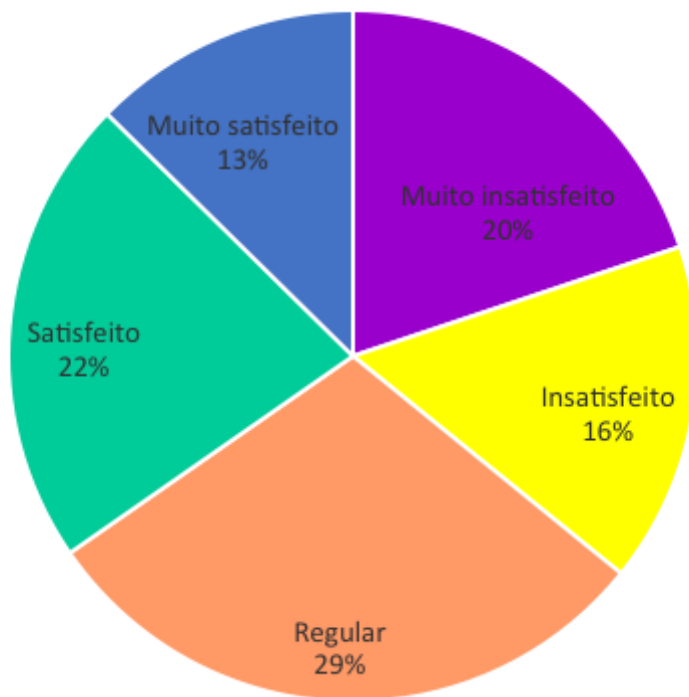
83



Para os 28% que mantiveram contato com a CAB nos últimos 6 meses: 40% avaliam o atendimento como Bom ou Ótimo, 29% consideram regular e 31% da população avalia o atendimento da CAB como Ruim ou Péssimo.

34. O quanto está satisfeito com os serviços prestados pela CAB Cuiabá?

84



Quando foi solicitado para o entrevistado dar uma nota de 0 a 5 para os Serviços Prestados para a CAB Cuiabá, a média da **Nota obtida foi de 2,51.**

Analisando os intervalos entre:

0 e 1 – Muito insatisfeito / 1 e 2 – Insatisfeito

2 e 3 – Regular / 3 e 4 – Satisfeito

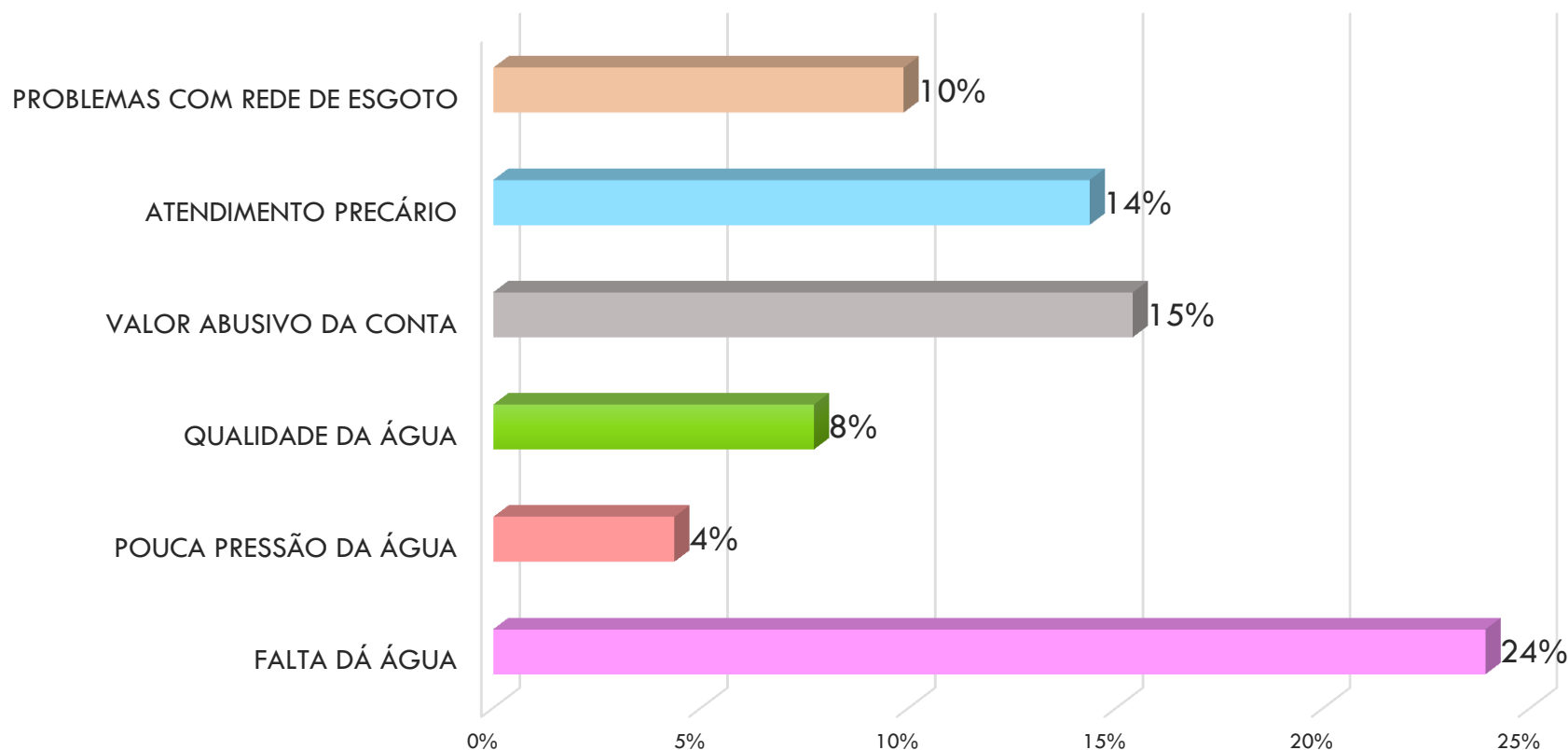
4 e 5 – Muito Satisfeito;

Foi constatado que cerca de 1/3 da população da cidade está Satisfeita ou Muito Satisfeita, 1/3 considera o serviço Regular e 1/3 está Insatisfeito ou Muito Insatisfeito com os serviços prestados pela CAB Cuiabá.

35. Porque o(a)senhor(a) atribuiu essa nota?

85

MOTIVOS DE INSATISFAÇÃO



35.1 Porque o(a)senhor(a) atribuiu essa nota?

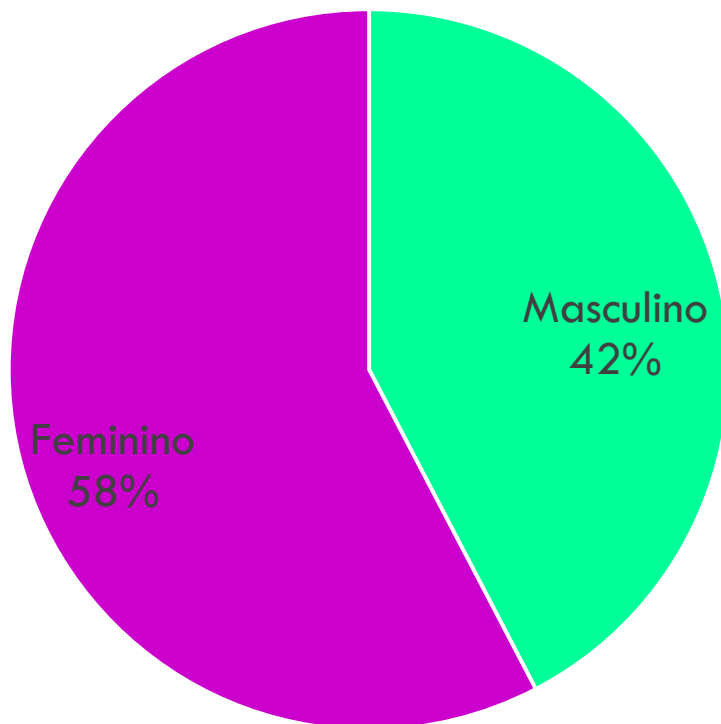
Os principais itens relacionados ao grau de insatisfação em relação aos serviços prestados pela CAB estão:

- Problemas com Rede de Esgoto (esgoto a céu aberto; mau cheiro principalmente após período de chuvas; cobrança de esgoto sem fornecimento do serviço; vazamento de esgoto);
- Qualidade da água (cheiro; cor; gosto; quando chove piora a qualidade da água; vazamento de água e esgoto);
- Falta de água (intermitência, tempo de abastecimento);
- Baixa pressão da água;
- Valor abusivo da conta (ar no hidrômetro; cobrança de esgoto sem fornecimento; conta cara);
- Atendimento precário (baixo retorno da CAB aos atendimentos feitos; atendimento ruim pelo telefone).
- Para 14% dos respondentes, o serviço da CAB é Bom, mas precisa melhorar.

PERFIL DO ENTREVISTADO

36. Sexo...

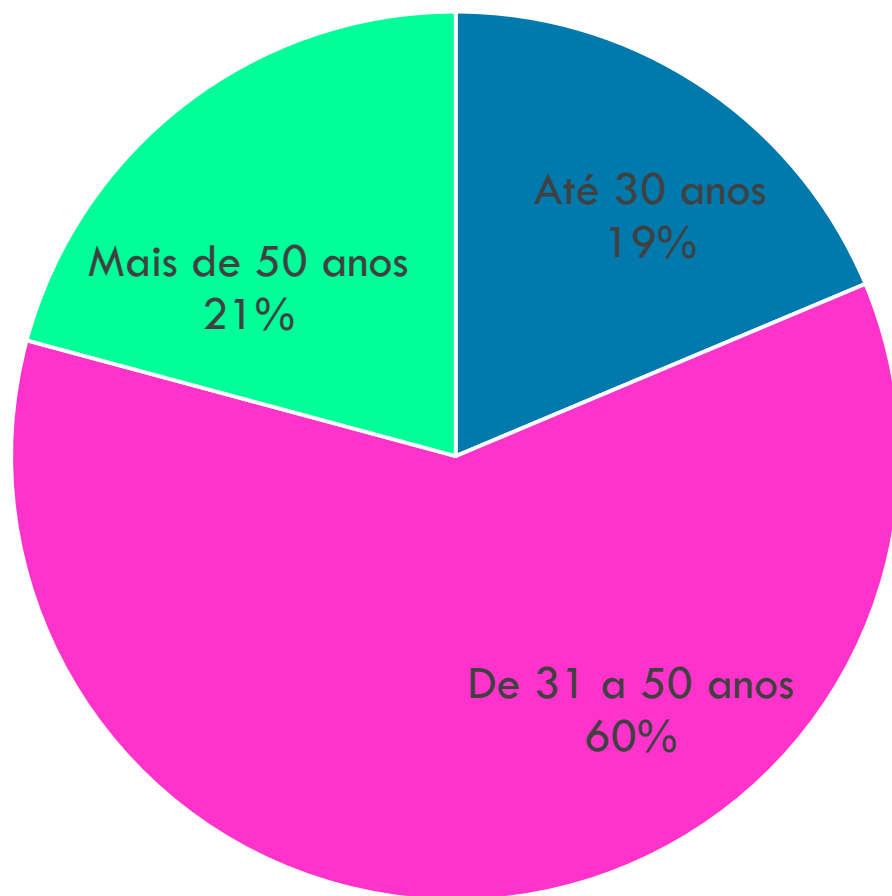
88



Do total de entrevistados, 58% eram mulheres e 42% homens.

37. Idade...

89

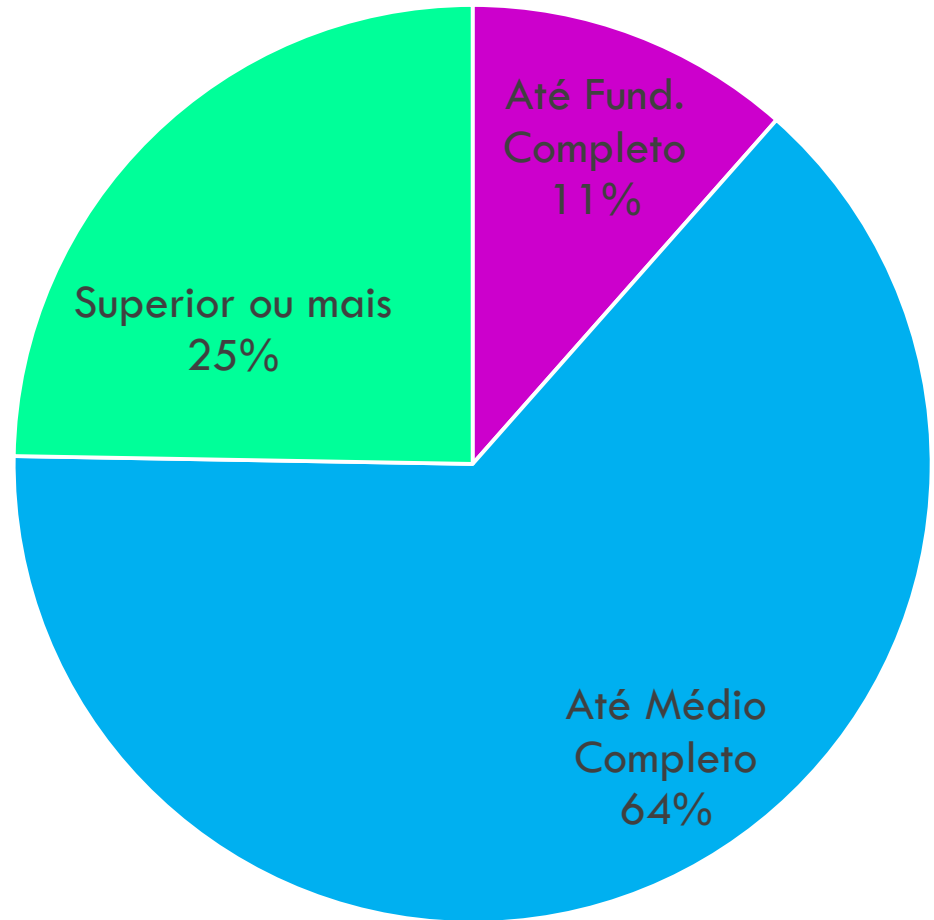


Do total de entrevistados, 60% tinham de 31 a 50 anos; 21% mais de 50 anos e 19% até 30 anos de idade.

38. Escolaridade...

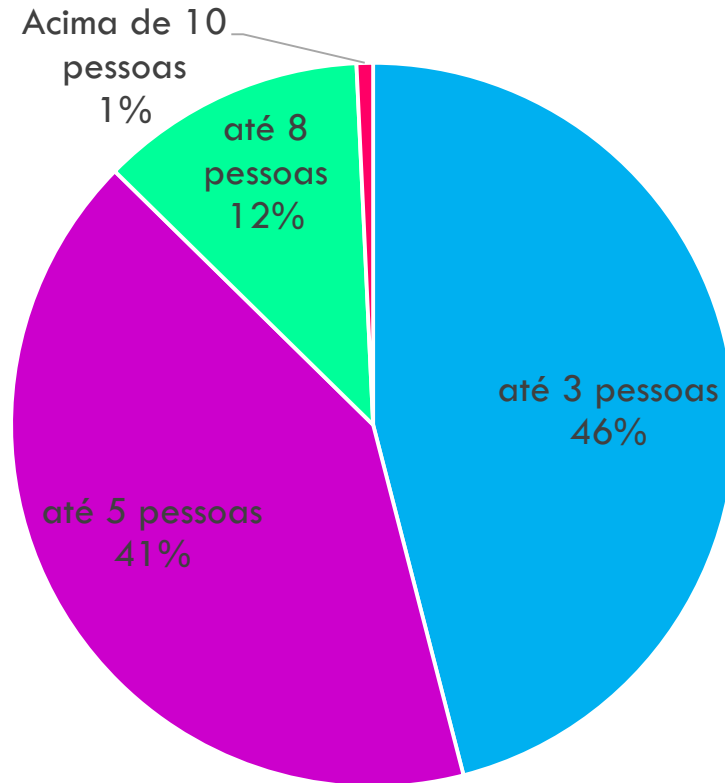
90

Do total de entrevistados, 64% tinham até o ensino médio completo; 25% superior ou mais e 11% até o ensino fundamental completo.



39. Quantas pessoas moram em sua residência, incluindo você?

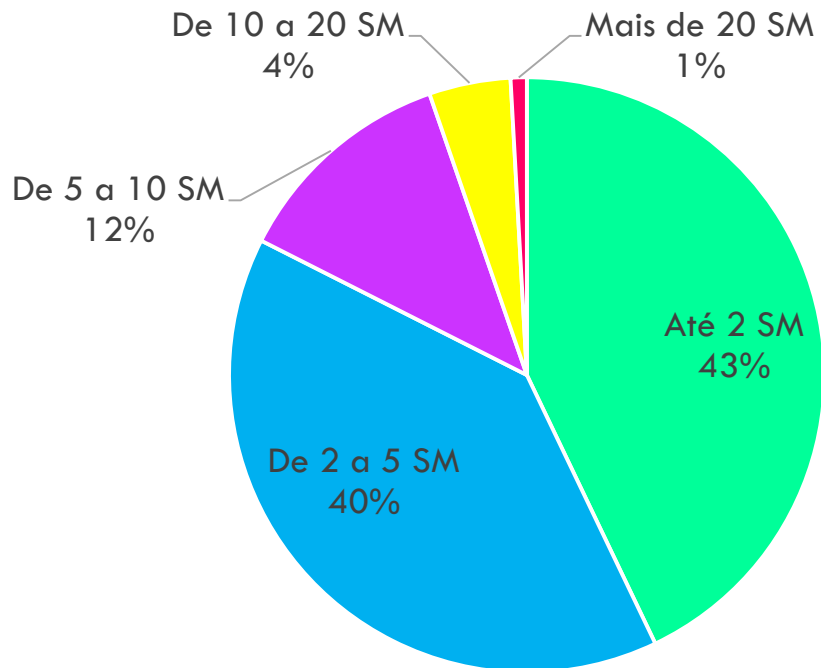
91



Do total de entrevistados, 46% residem com até 3 pessoas; 41% com até 5 pessoas, 12% com até 8 pessoas e cerca de 1% acima de 10 pessoas.

40. Qual é a renda mensal da sua família?

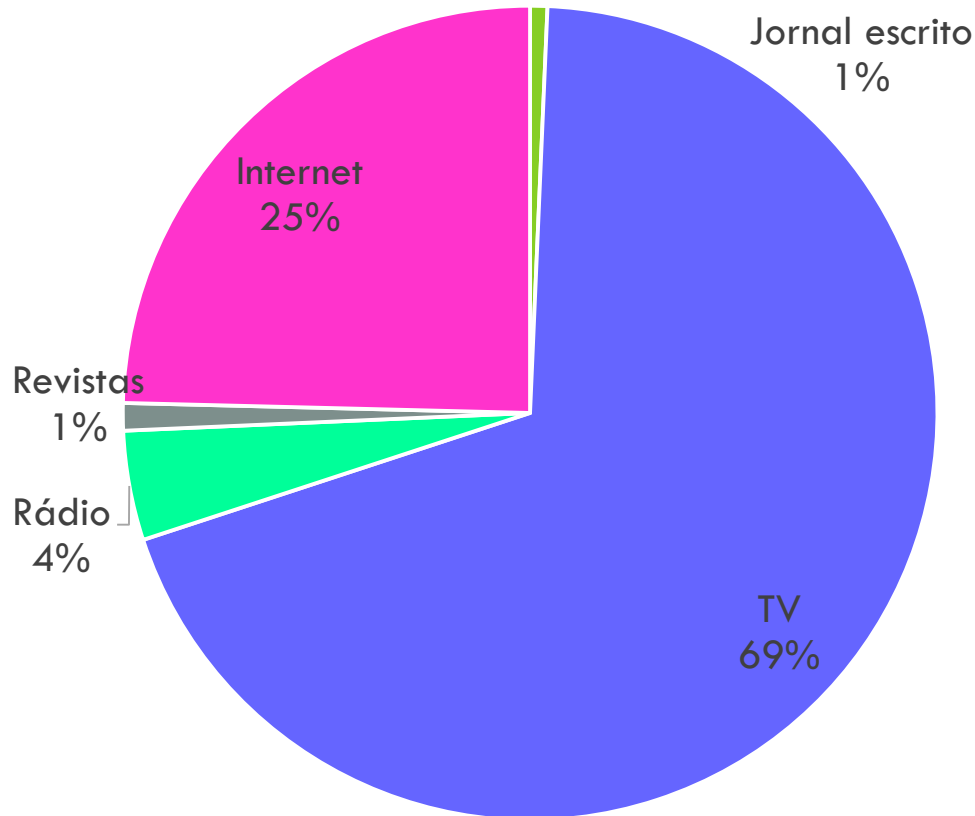
92



Do total de entrevistados, 43% recebem até 2 salários mínimos; 40% entre 2 e 5 salários mínimos, 12% entre 5 e 10 salários mínimos; 4% de 10 a 20 salários mínimos e cerca de 1% acima de 20 salários mínimos.

41. Qual o meio que você mais utiliza para se manter informado?

93



Do total de entrevistados, 69% utilizam a TV como principal meio para se manter informado; 25% a internet; 4% rádio e 1% revistas e jornal escrito.