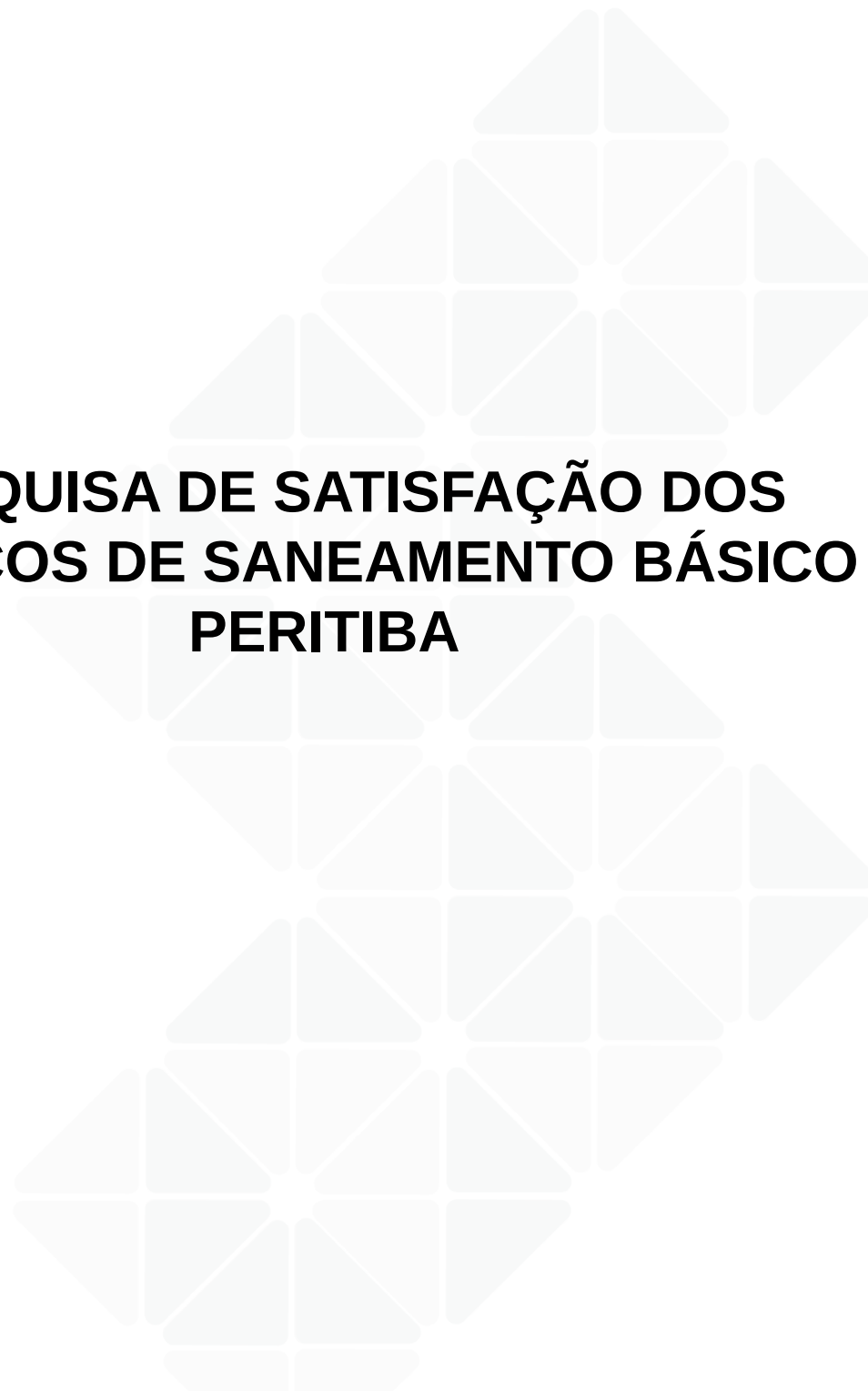




PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO PERITIBA

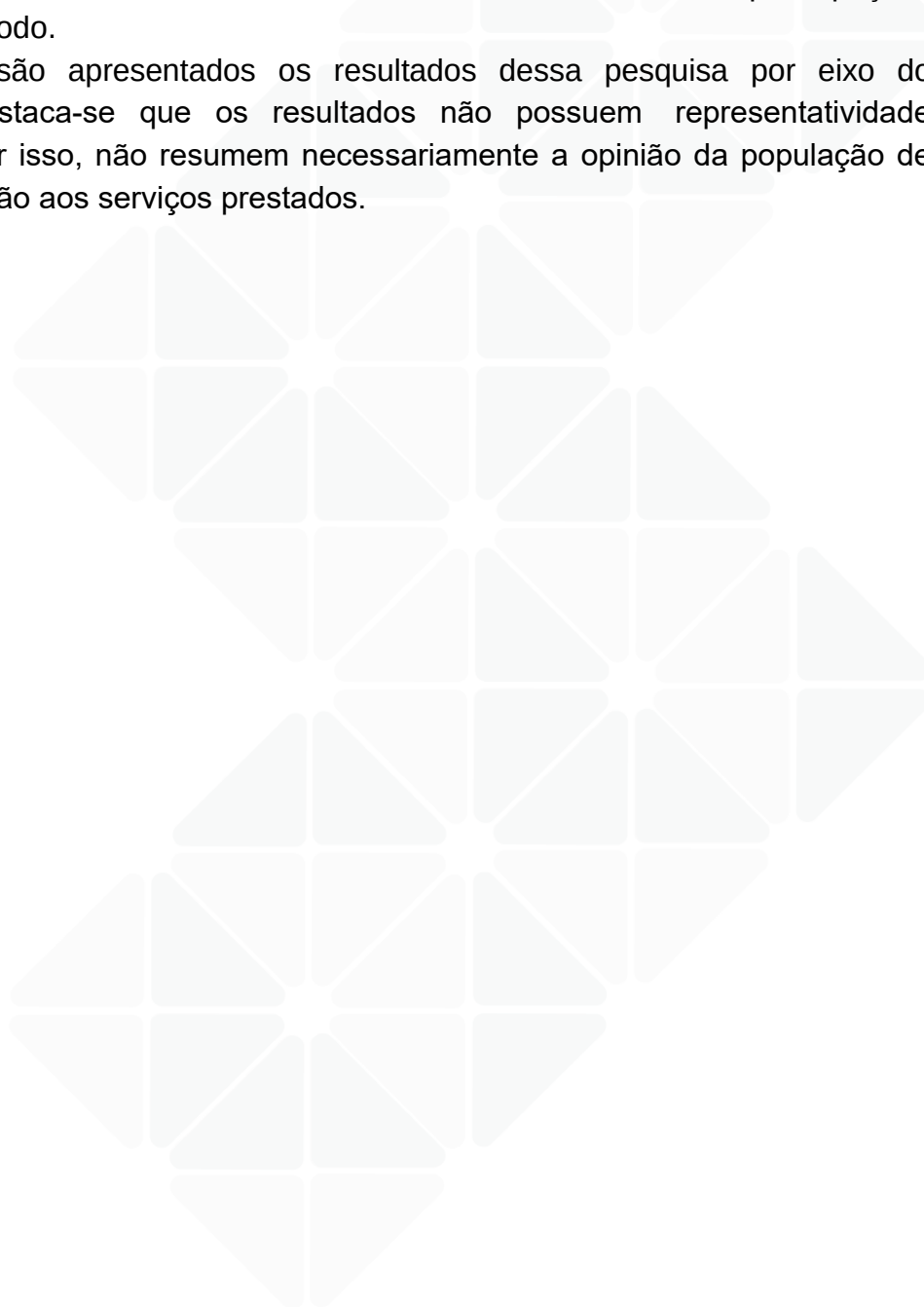
Peritiba
Junho 2021

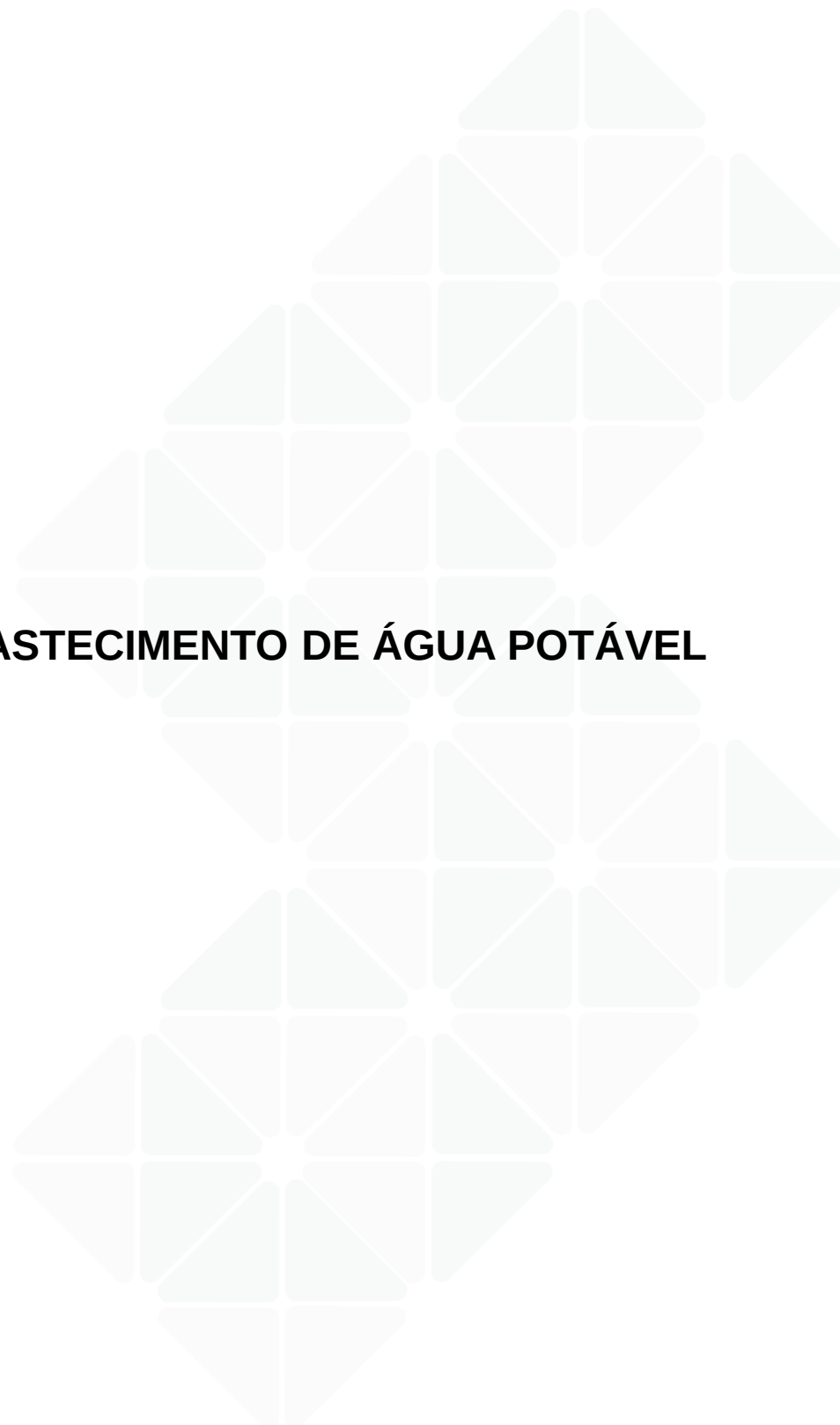


INTRODUÇÃO

Visando à participação da população na etapa de diagnóstico dos serviços de saneamento básico (abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, resíduos sólidos e drenagem urbana) do processo de revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico, foi disponibilizada uma pesquisa online para coletar informações sobre a satisfação dos munícipes sobre a prestação desses serviços no município (Anexo 01). A pesquisa foi disponibilizada no dia 26/11/2020 e ficou disponível para preenchimento até o dia 15/05/2021, tendo recebido 44 participações durante esse período.

A seguir são apresentados os resultados dessa pesquisa por eixo do saneamento. Destaca-se que os resultados não possuem representatividade estatística, e, por isso, não resumem necessariamente a opinião da população de Peritiba em relação aos serviços prestados.





ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL

ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL

A primeira pergunta do questionário de abastecimento de água buscou conhecer como se dava o abastecimento nas residências do município. Segundo o levantamento, 95,45% dos participantes informaram que suas residências eram atendidas pelo sistema de abastecimento de água (SAA) operado pela CASAN, 2,27% informaram que possuíam solução própria (poço, nascente...) e os demais 2,27% eram abastecidos por sistema comunitário gerido pela Associação de Moradores da Comunidade de Lageado Mirim.

A segunda pergunta foi direcionada às pessoas que se utilizavam do SAA operado pela CASAN, permitindo que esses elencassem seus níveis de satisfação para 4 eixos relacionados a prestação do serviço de abastecimento: atendimento as reclamações; cobranças e faturas; qualidade da água; e regularidade e continuidade no abastecimento.

Em relação ao atendimento as reclamações, 59,52% dos participantes avaliaram esse serviço como muito bom ou bom, 28,57% informou que considerava o atendimento as reclamações como regular, os outros 11,91% consideraram esse serviço como ruim ou muito ruim.

Quanto a satisfação em relação a cobranças e faturas, 78,57% dos participantes consideraram esse serviço como muito bom ou bom, 14,29% avaliaram como regular, e os outros 7,14% consideraram esse serviço como ruim ou muito ruim.

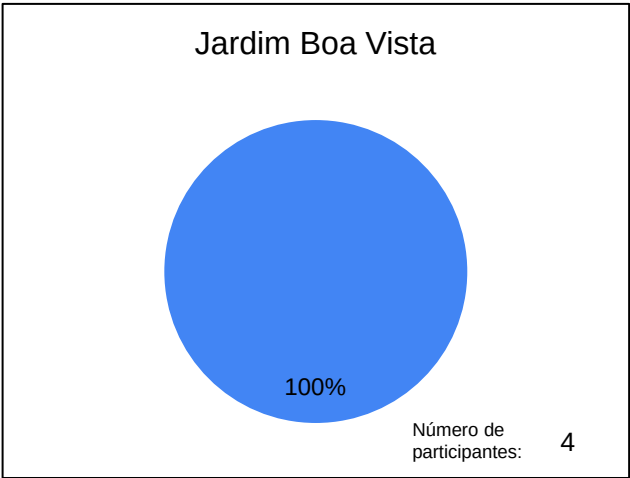
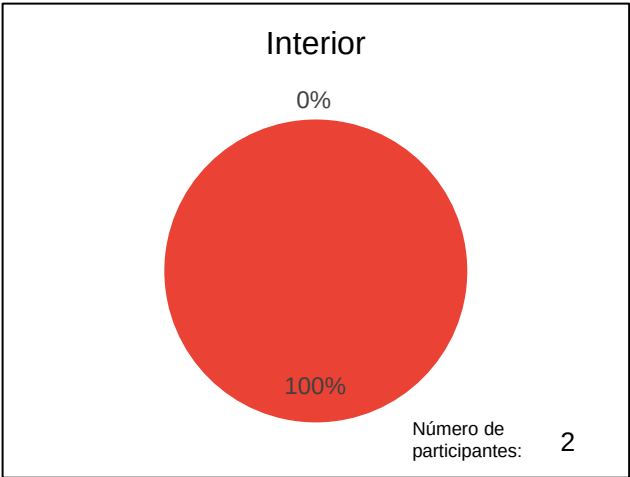
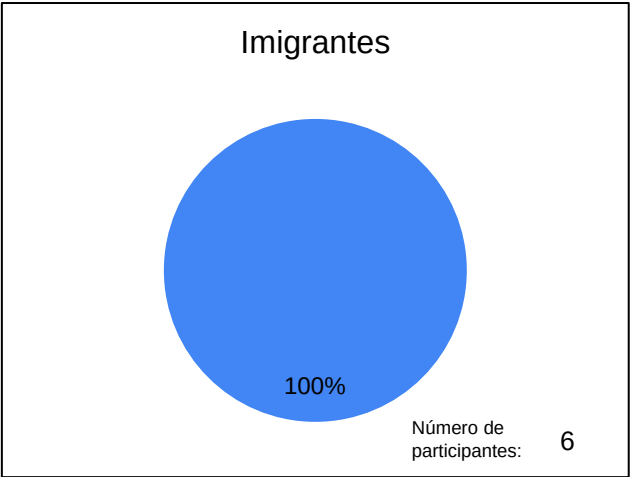
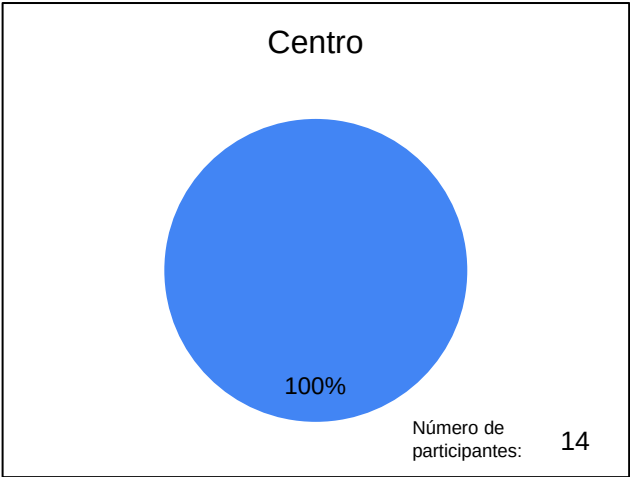
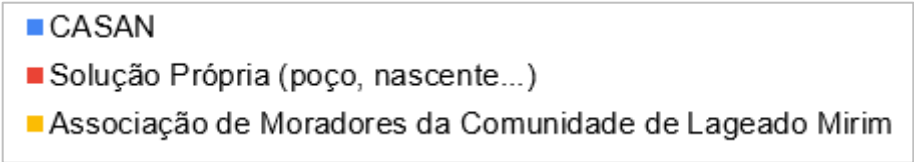
Em relação a qualidade da água fornecida, 19,05% dos participantes avaliaram esta como muito boa ou boa, 50% informou que considerava a qualidade da água como regular, os outros 30,95% classificaram a qualidade da água como ruim ou muito ruim.

Quanto a regularidade e continuidade no abastecimento, 71,43% dos participantes consideraram esse serviço como muito bom ou bom e 28,57% avaliaram como regular.

Quanto a satisfação geral em relação aos serviços de abastecimento de água prestados pela CASAN, 64,29% informaram estar satisfeitos e 35,71% informaram não estar satisfeitos com os serviços.

Os resultados da pesquisa segmentados por bairro ou localidade são apresentados na sequência.

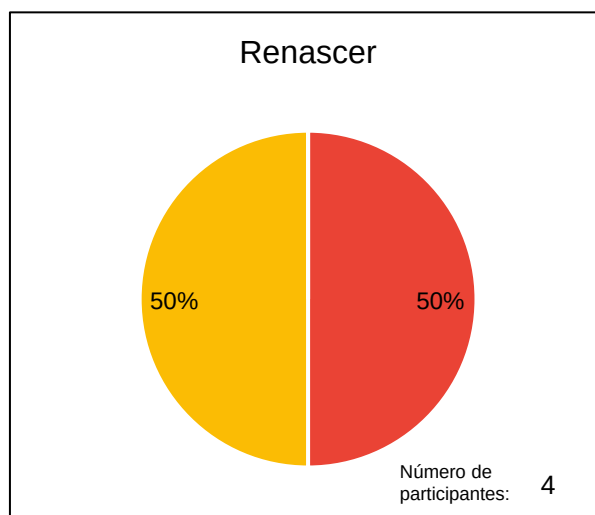
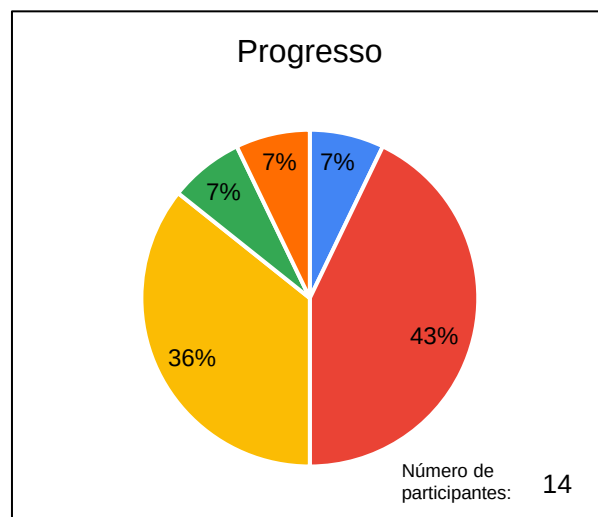
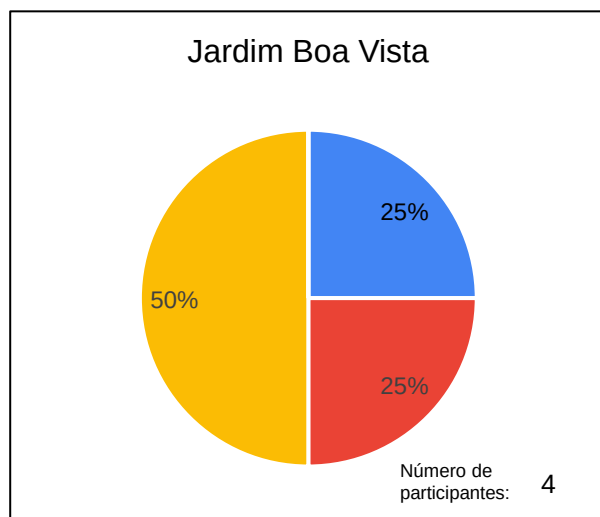
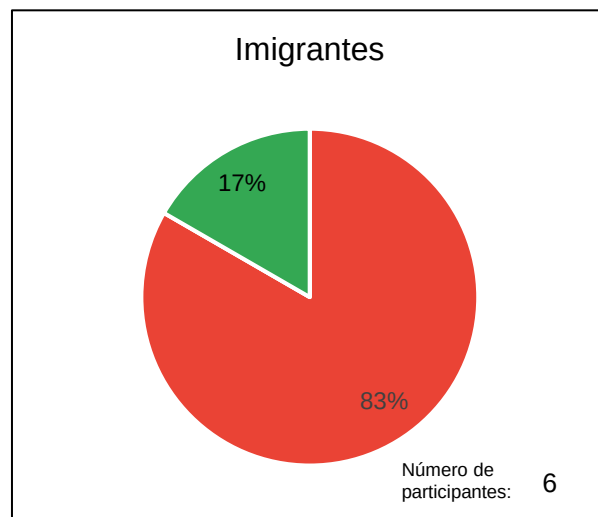
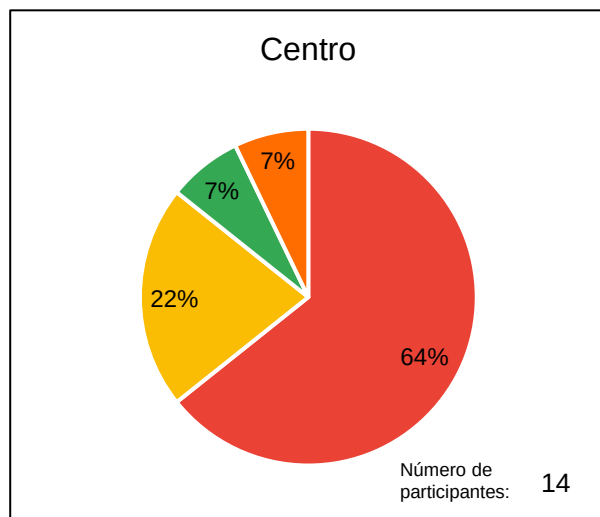
Quem presta o serviço de abastecimento de água para sua residência? (%)



SAA CASAN

Atendimento as reclamações (%)

■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim

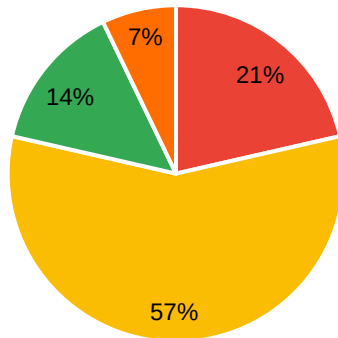


SAA CASAN

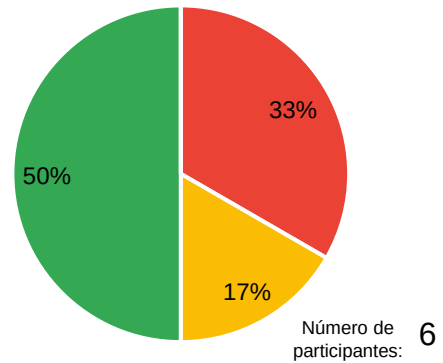
Qualidade da água (%)

■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim

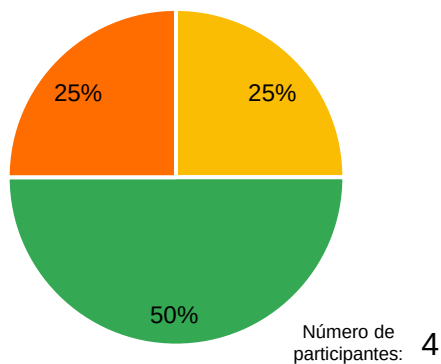
Centro



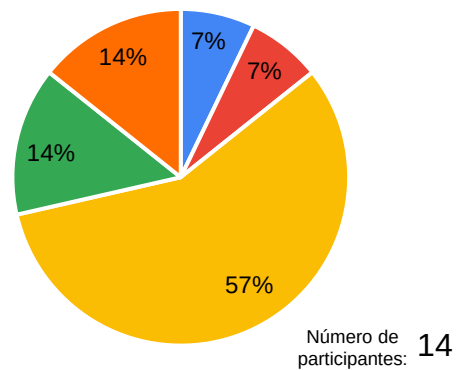
Imigrantes



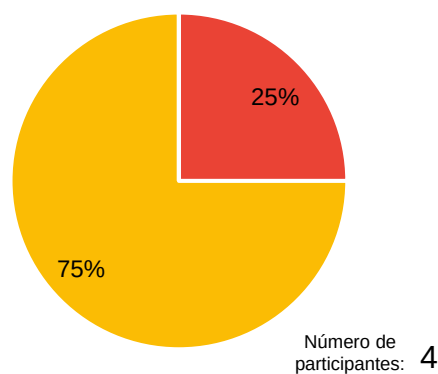
Jardim Boa Vista



Progresso



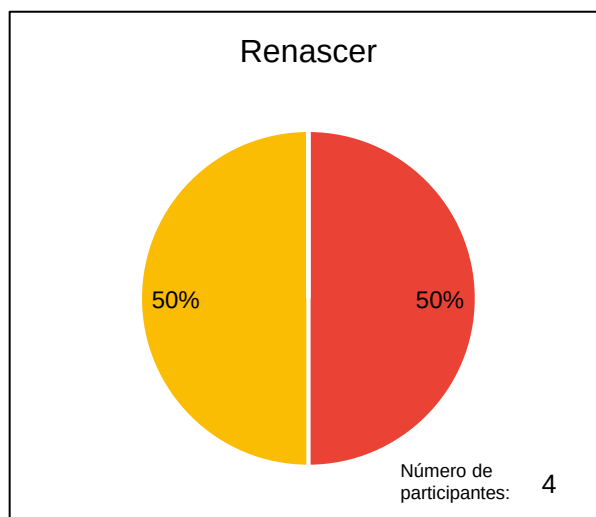
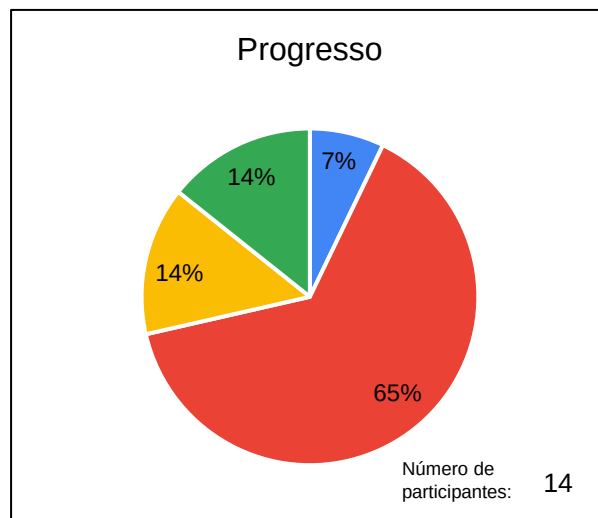
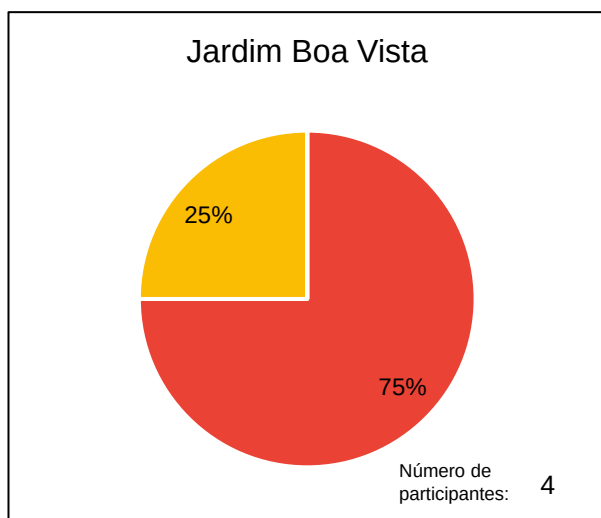
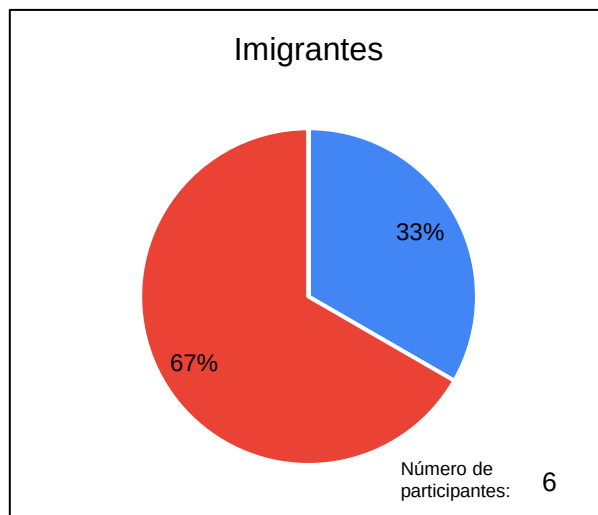
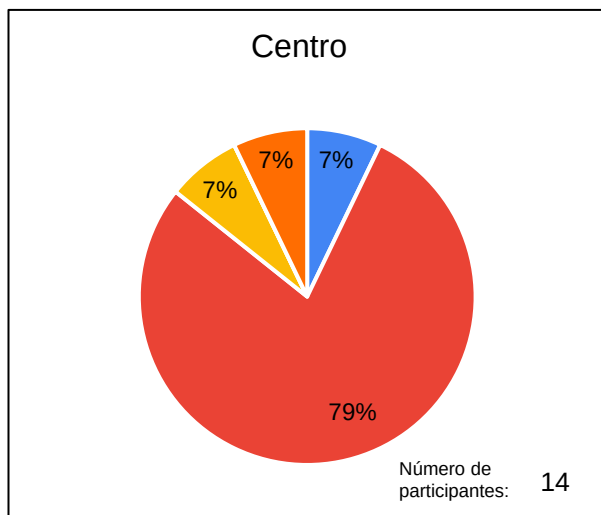
Renascer



SAA CASAN

Cobranças e faturas (%)

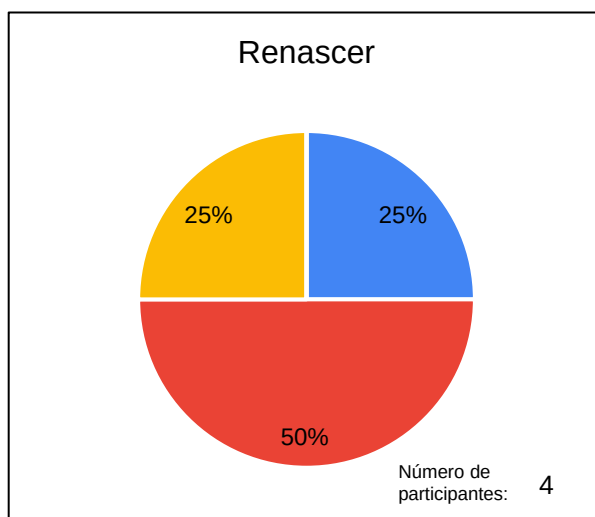
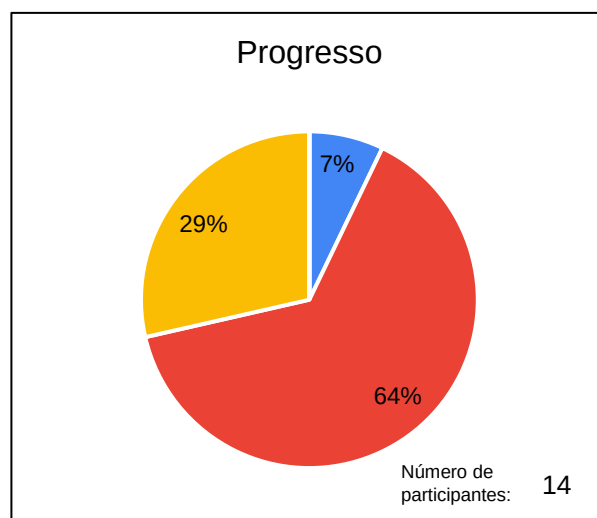
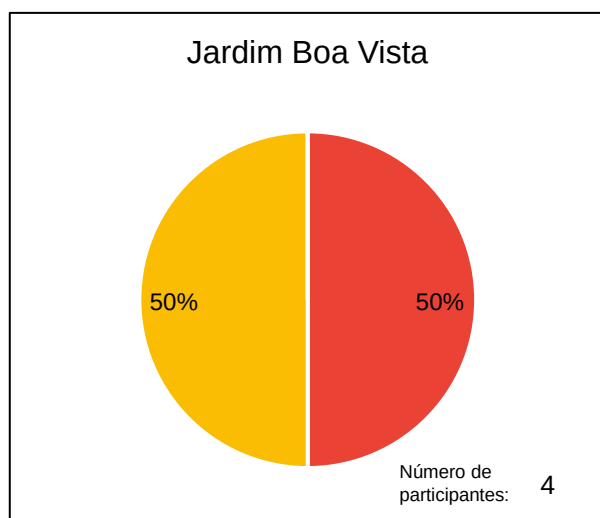
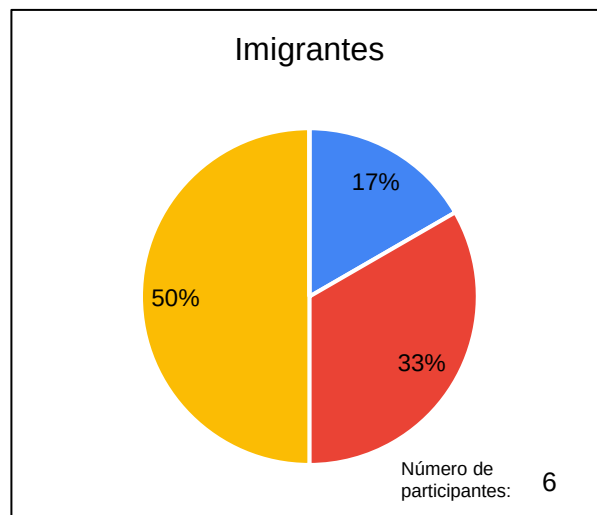
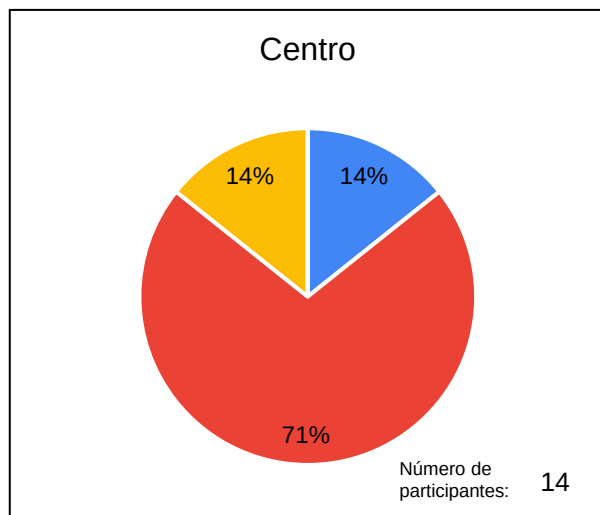
■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim



SAA CASAN

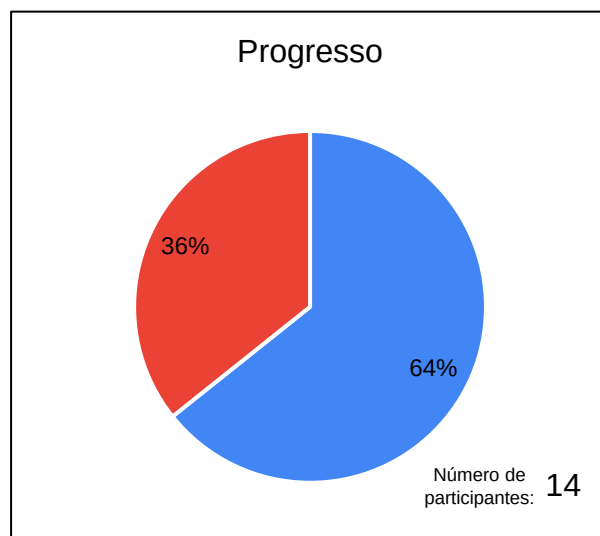
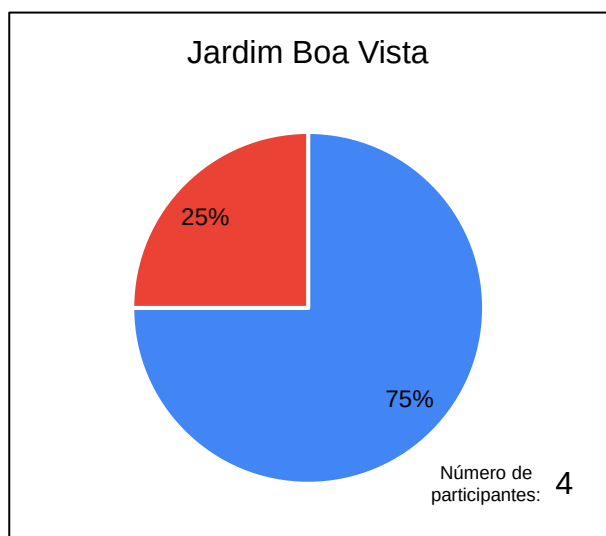
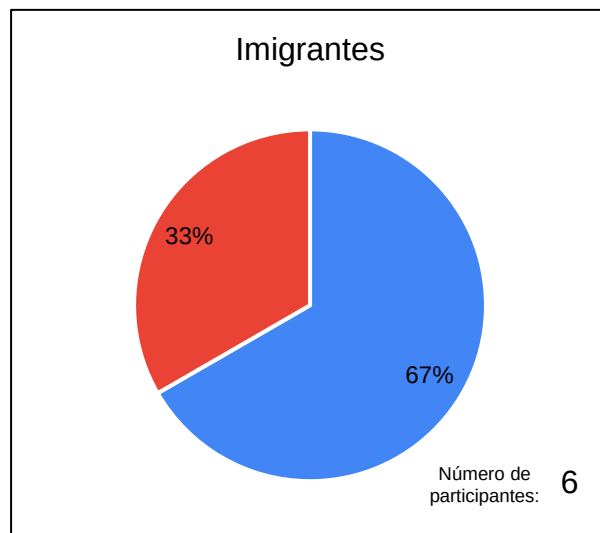
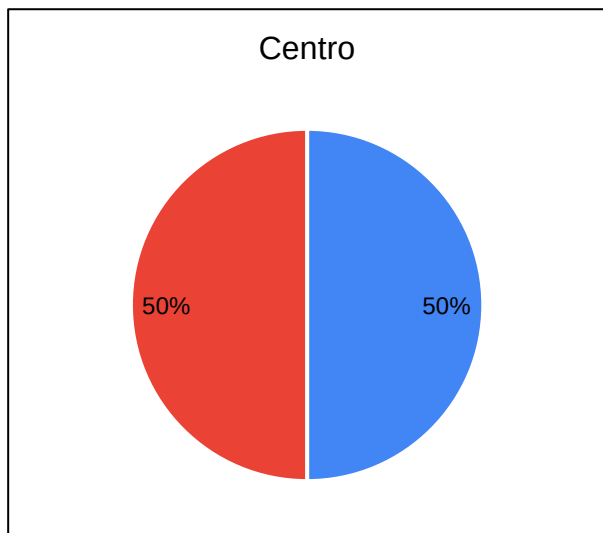
Regularidade e continuidade no abastecimento (%)

■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim



SAA CASAN

Você está satisfeito com o serviço abastecimento de água? (%)





RESÍDUOS SÓLIDOS

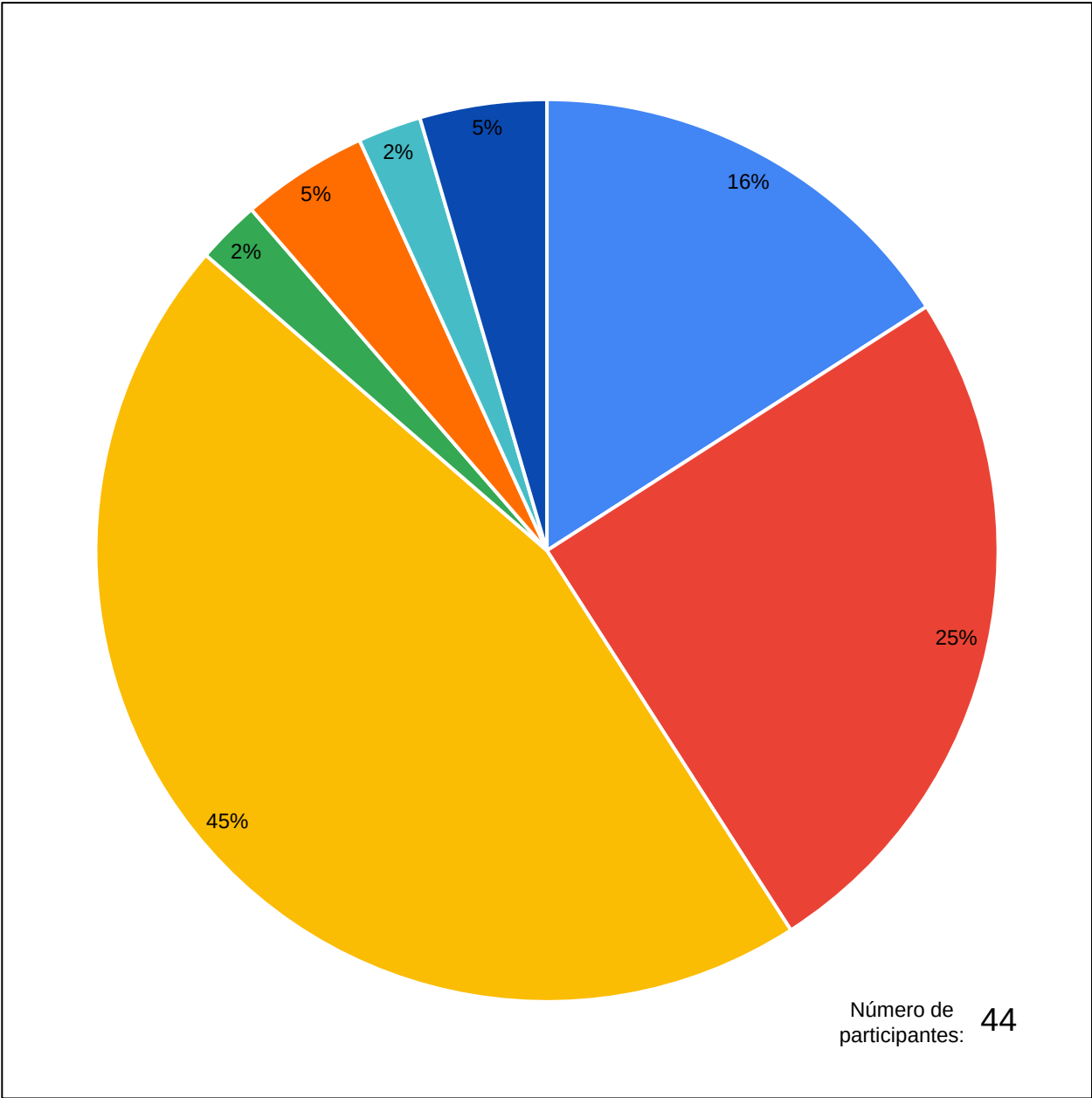
RESÍDUOS SÓLIDOS

Destinação dos resíduos sólidos

A primeira pergunta do questionário teve como objetivo verificar qual o destino dado aos resíduos sólidos pelos munícipes. As alternativas disponíveis eram: coleta pública de resíduos (CPR), os pontos de entrega voluntária (PEVs), compostagem (C), a queimas dos resíduos (QM) e o enterro de resíduos na propriedade (ER). Posto isso, os munícipes poderiam selecionar mais de uma opção.

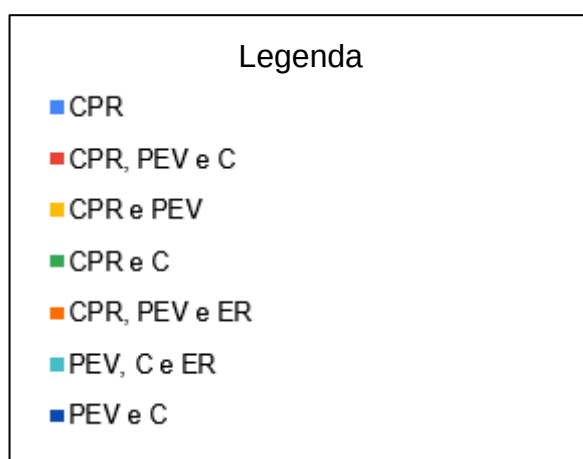
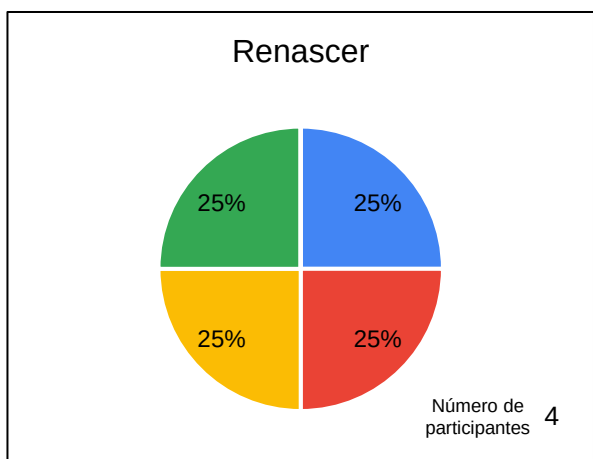
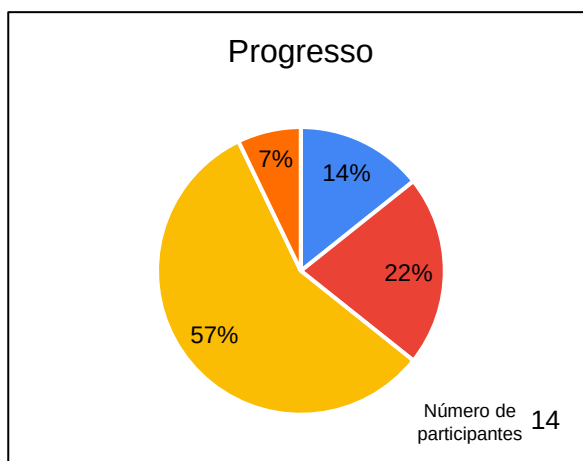
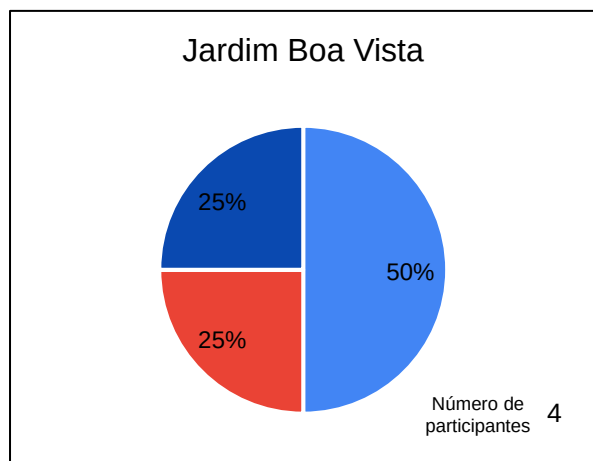
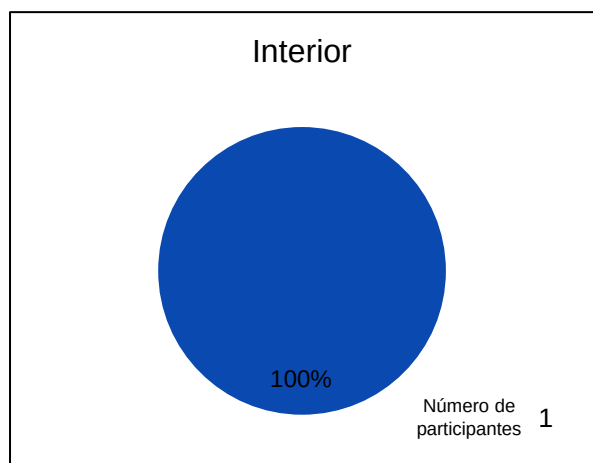
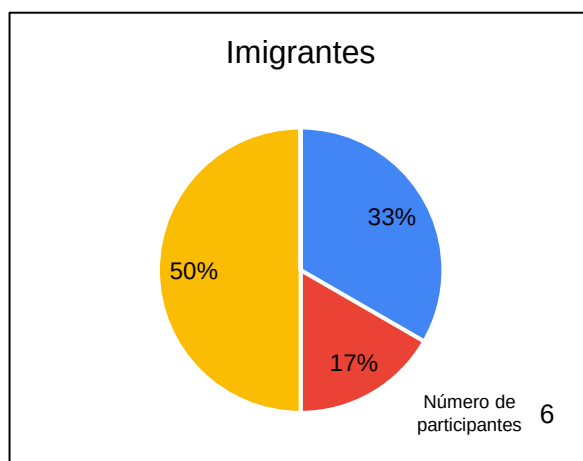
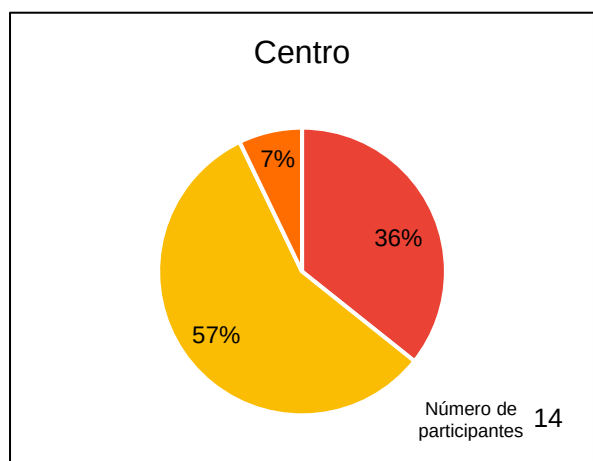
De acordo com o levantamento, 15,91% dos participantes utilizam apenas o serviço de coleta pública de resíduos (CPR); 45,45% informaram que utilizam o serviço de coleta pública (CPR) em conjunto com pontos de entrega voluntária (PEV); 2,27% indicaram o uso da coleta pública (CPR) e a prática da compostagem de resíduos orgânicos (C); 25% informaram que associam o uso dos serviços de coleta pública (CPR), dos pontos de entrega (PEV) e a prática de compostagem de resíduos orgânicos (C); 4,55% associam o uso dos serviços de coleta pública (CPR), dos pontos de entrega (PEV) e também realizam o enterro de resíduos na propriedade (ER); 4,55% realizam compostagem de resíduos orgânicos (C) junto ao uso do serviço dos pontos de entrega voluntária (PEV); e, por fim, 2,27% fazem uso dos pontos de entrega voluntária (PEV), realizam compostagem (C) e o enterro de resíduos (ER).

Qual o destino dos resíduos (lixo) produzidos no seu imóvel? (%)

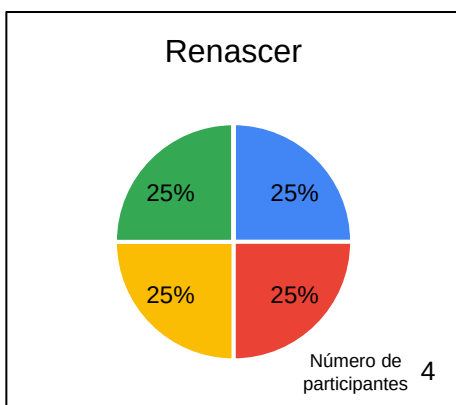
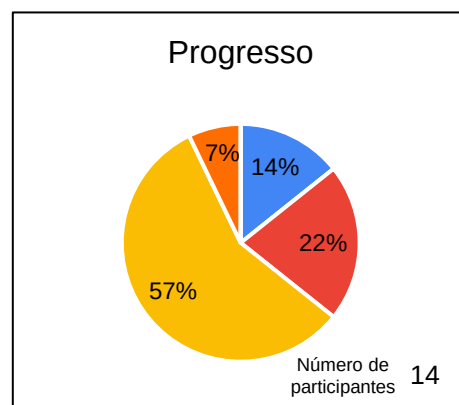
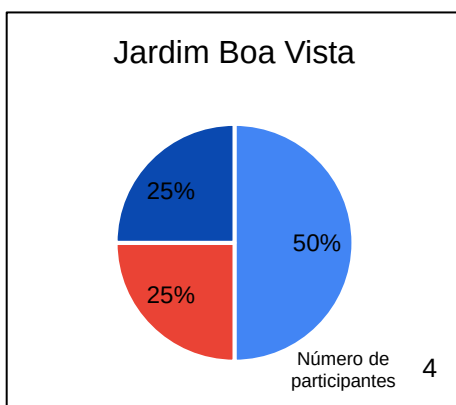
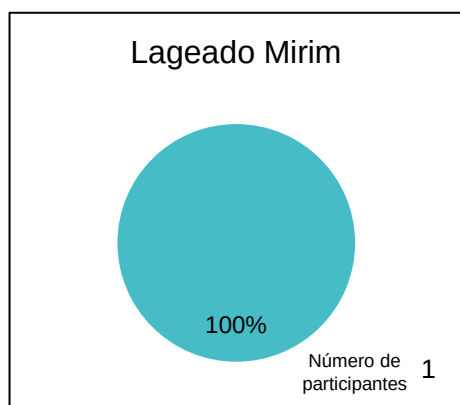
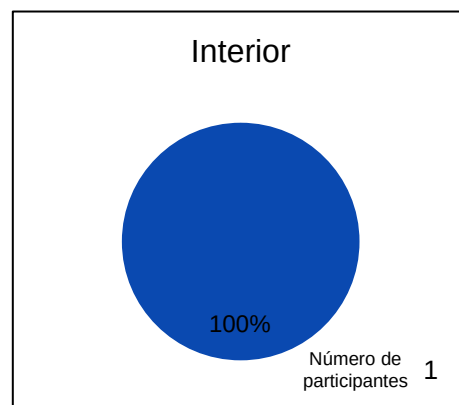
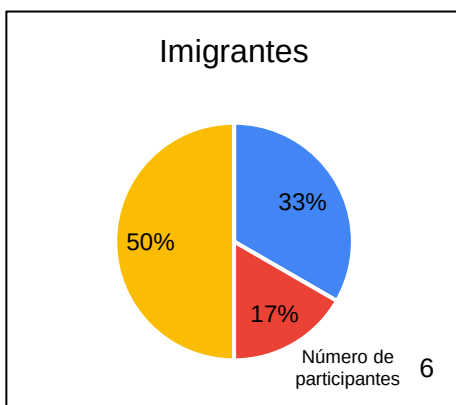
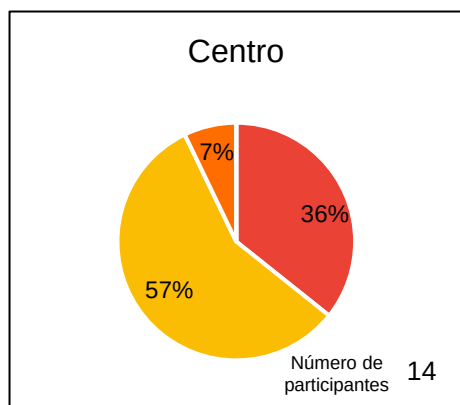


- Coleta pública de resíduos (CPR).
- Coleta pública de resíduos (CPR), ponto de entrega voluntária (PEV) e compostagem dos resíduos orgânicos (C).
- Coleta pública de resíduos (CPR) e ponto de entrega voluntária (PEV).
- Coleta pública de resíduos (CPR) e compostagem de resíduos orgânicos (C).
- Coleta pública de resíduos (CPR), ponto de entrega voluntária (PEV) e enterro de resíduos na propriedade (ER).
- Ponto de entrega voluntária (PEV), compostagem de resíduos orgânicos (C) e enterro de resíduos na propriedade (ER).
- Ponto de entrega voluntária (PEV) e compostagem de resíduos orgânicos (C).

Qual o destino dos resíduos (lixo) produzidos no seu imóvel? (%)



Qual o destino dos resíduos (lixo) produzidos no seu imóvel? (%)



- Coleta pública de resíduos (CPR).
- Coleta pública de resíduos (CPR), ponto de entrega voluntária (PEV) e compostagem dos resíduos orgânicos (C).
- Coleta pública de resíduos (CPR) e ponto de entrega voluntária (PEV).
- Coleta pública de resíduos (CPR) e compostagem de resíduos orgânicos (C).
- Coleta pública de resíduos (CPR), ponto de entrega voluntária (PEV) e enterro de resíduos na propriedade (ER).
- Ponto de entrega voluntária (PEV), compostagem de resíduos orgânicos (C) e enterro de resíduos na propriedade (ER).
- Ponto de entrega voluntária (PEV) e compostagem de resíduos orgânicos (C).

RESÍDUOS SÓLIDOS

Coleta convencional e PEV

As duas primeiras perguntas do questionário de resíduos sólidos buscaram entender o nível de satisfação dos munícipes que indicaram a utilização do coleta pública de resíduos, que no município é chamada de coleta convencional (resíduos orgânicos e rejeitos). Além de uma avaliação geral em relação a este serviço, os participantes também puderam expressar seus níveis de satisfação para 4 eixos relacionados a coleta convencional: atendimento as reclamações; cumprimento e frequência do calendário de coleta; resíduos pós coleta de lixo; e orientações de disposição do lixo para coleta.

Em relação ao atendimento as reclamações, 87,80% dos participantes avaliaram esse serviço como muito bom ou bom, 9,76% informou que considerava o atendimento como regular, os outros 2,44% consideraram esse serviço como ruim ou muito ruim.

Quanto a satisfação em relação ao cumprimento e frequência do calendário de coleta, 90,24% dos participantes consideraram esse serviço como muito bom ou bom, 7,32% avaliaram como regular, e os outros 2,44% consideraram esse serviço como ruim ou muito ruim.

Em relação a resíduos pós coleta de lixo, 82,93% dos participantes avaliaram seu nível de satisfação como muito bom ou bom, 14,63% considerou como regular, os outros 2,44% classificaram como ruim ou muito ruim.

Quanto a satisfação quanto as orientações de disposição do lixo para coleta, 73,17% dos participantes consideraram esse serviço como muito bom ou bom, 24,39% avaliaram como regular, e os outros 2,44% consideraram esse serviço como ruim ou muito ruim.

Quanto a satisfação geral em relação ao serviço de coleta convencional 97,56% informaram estar satisfeitos e 2,44% informaram não estar satisfeitos com os serviços.

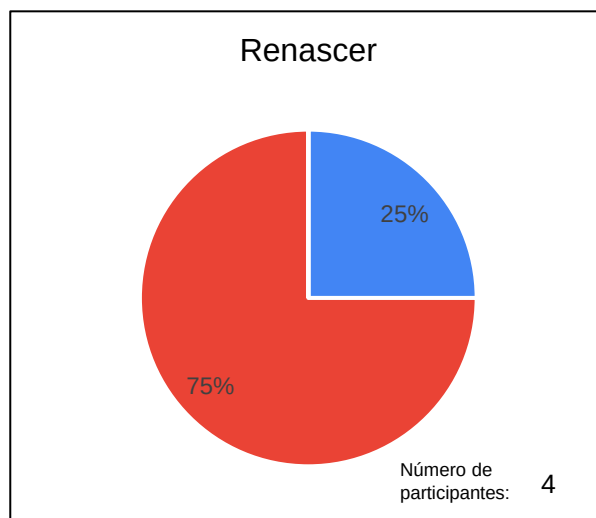
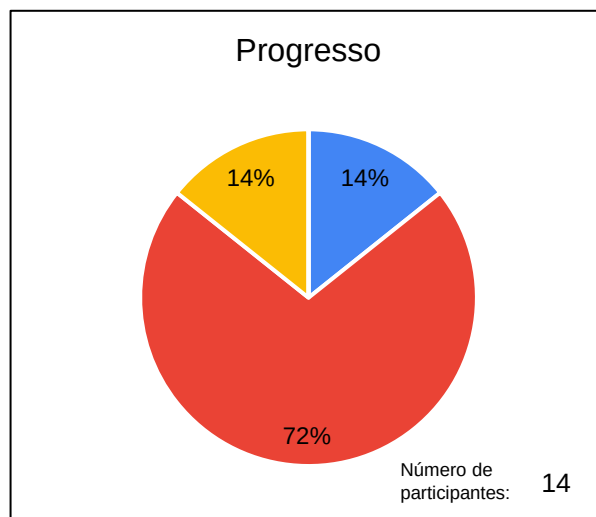
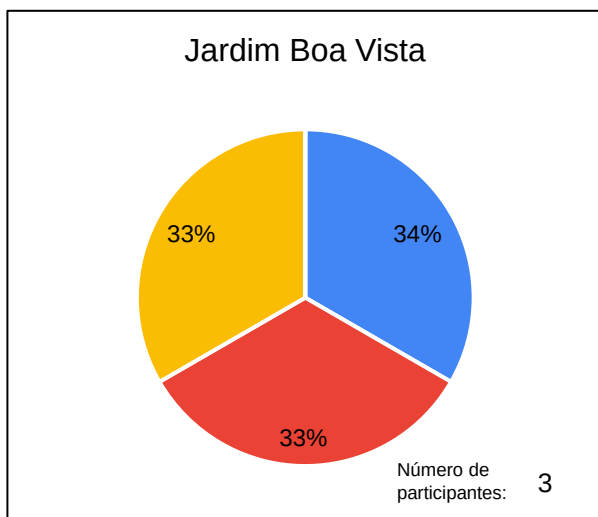
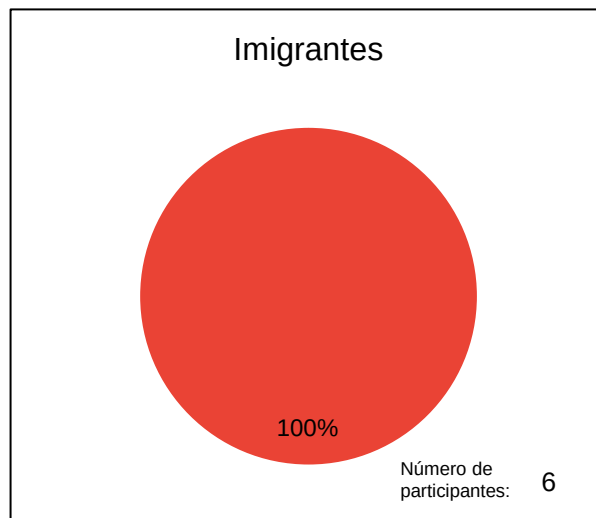
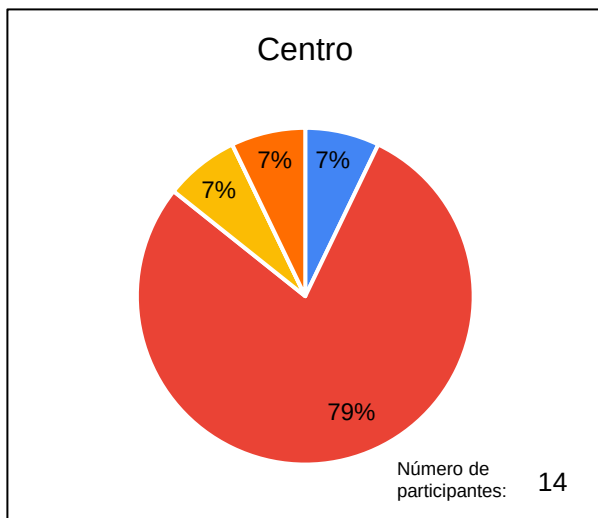
A terceira pergunta visou entender a satisfação dos munícipes quanto os locais disponibilizados (PEVs/casinhas) no seu bairro para descarte dos resíduos recicláveis (papel, plásticos, vidro e metais), sendo que 77,27% indicaram estar satisfeitos, enquanto 22,73% afirmaram não estar satisfeitos.

Os resultados da pesquisa segmentados por bairro ou localidade são apresentados na sequência.

Coleta convencional de lixo

Atendimento as reclamações (%)

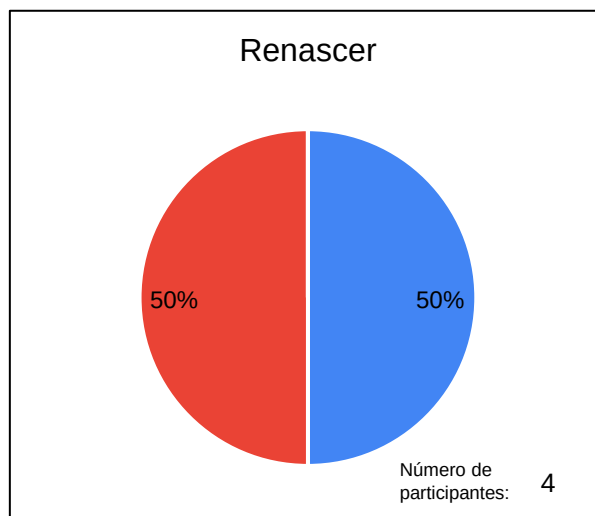
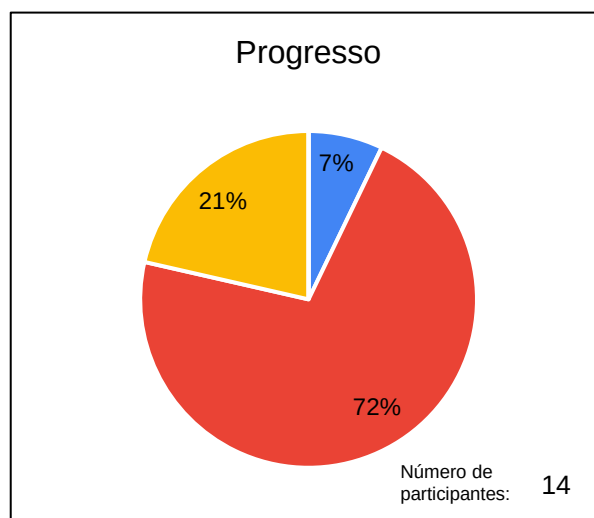
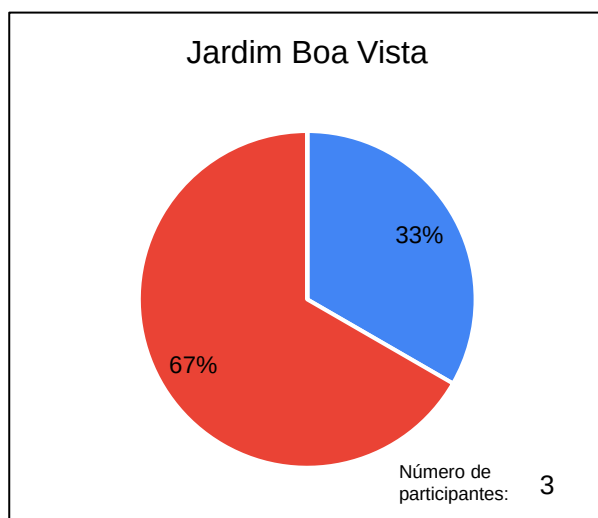
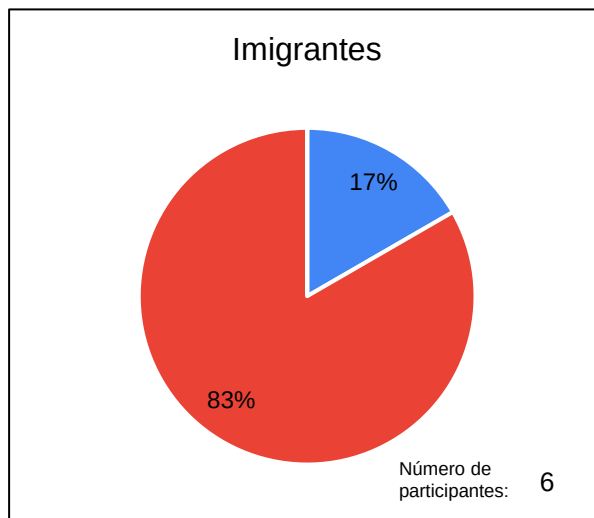
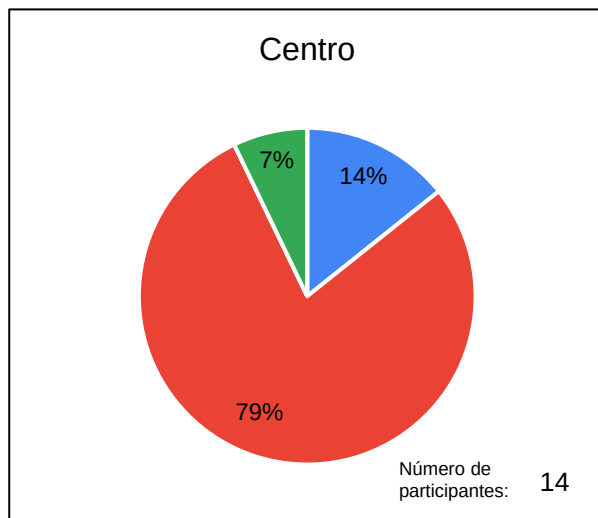
■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim



Coleta convencional de lixo

Cumprimento e frequência do calendário de coleta (%)

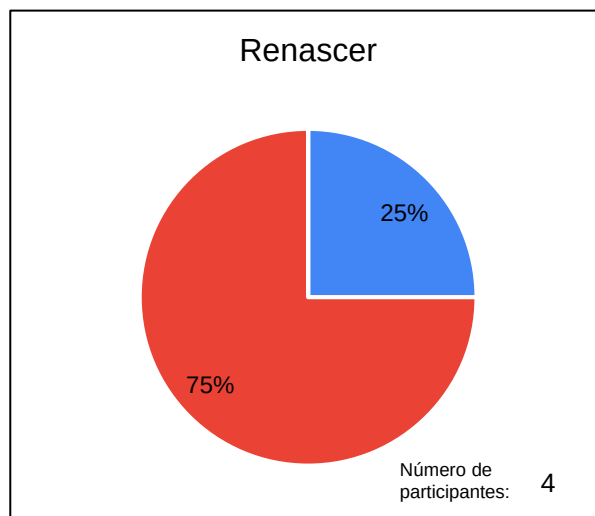
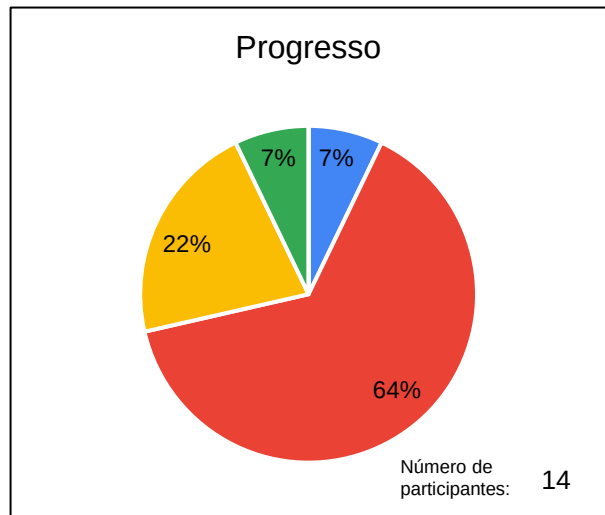
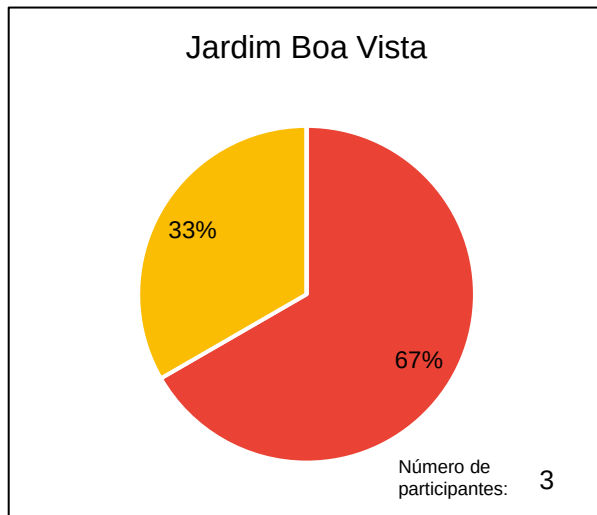
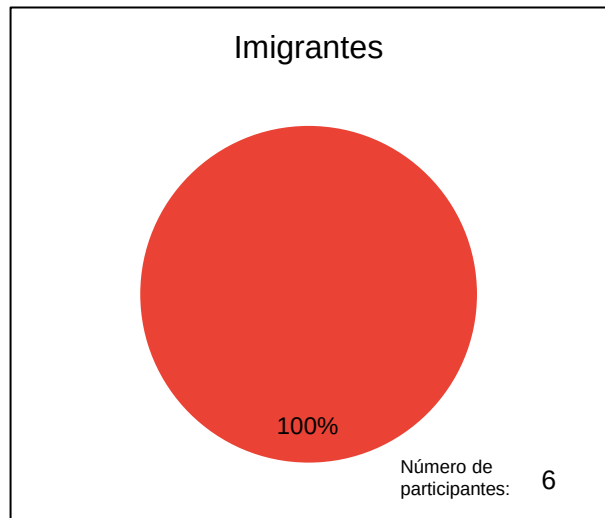
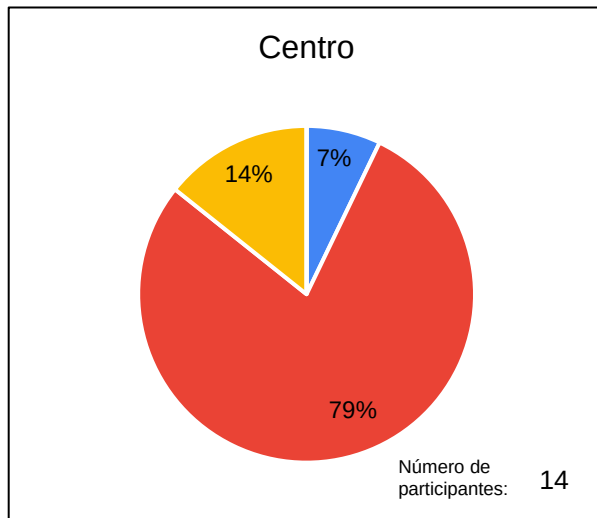
■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim



Coleta convencional de lixo

Resíduos pós coleta de lixo (%)

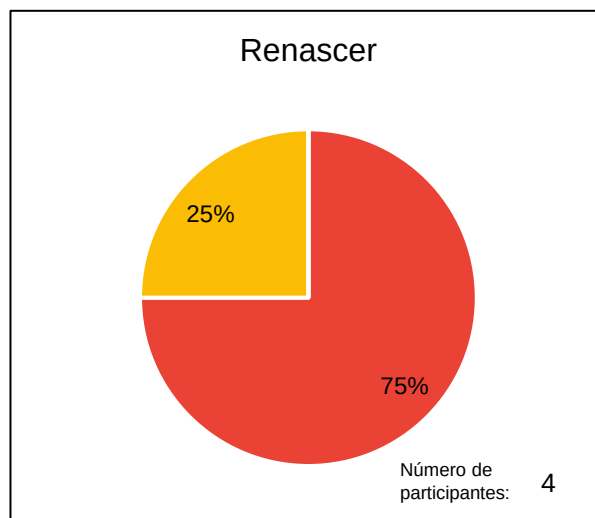
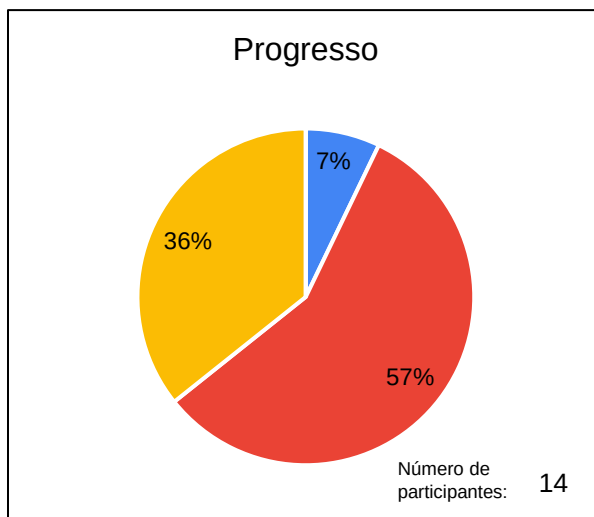
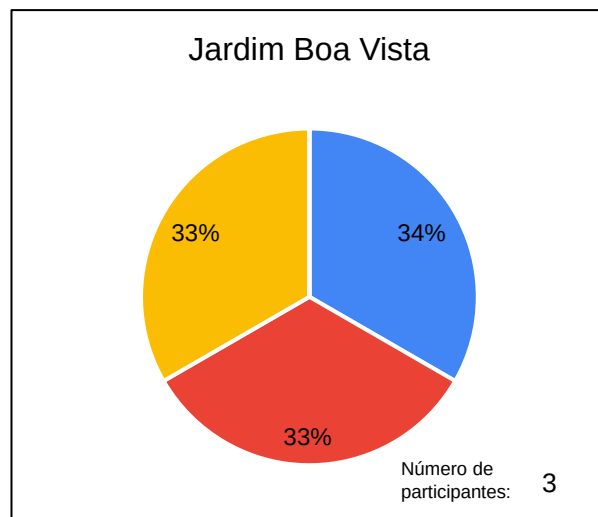
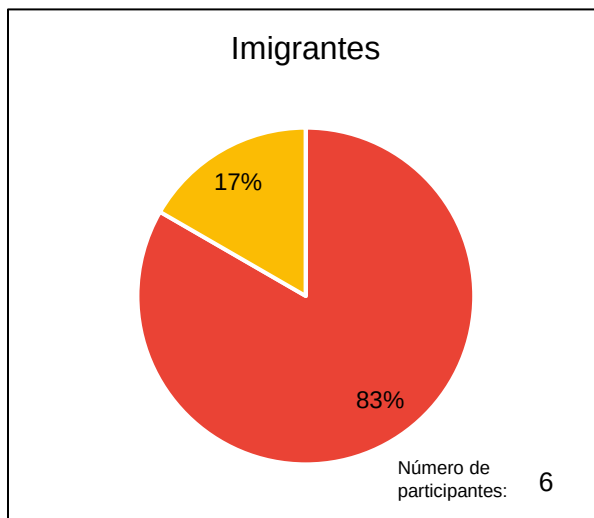
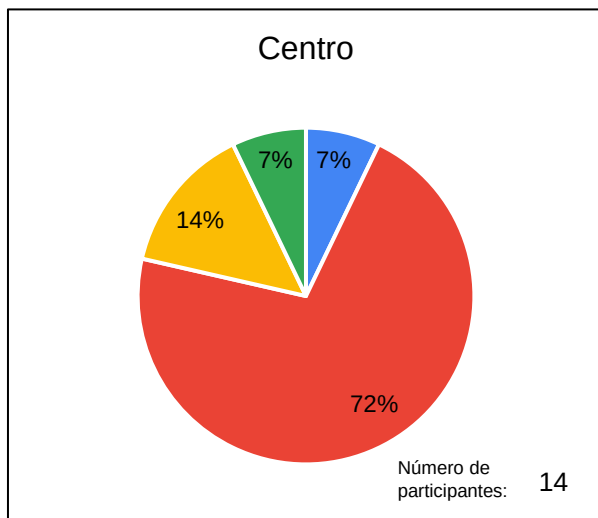
■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim



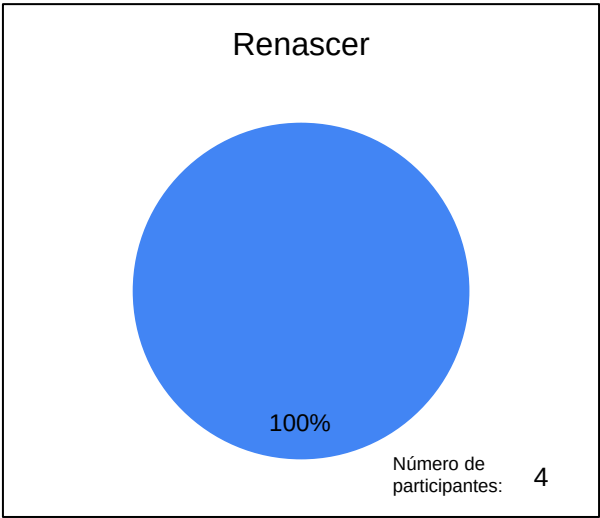
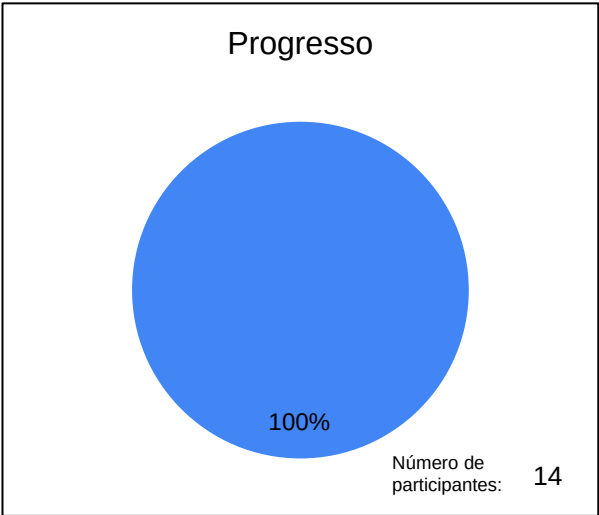
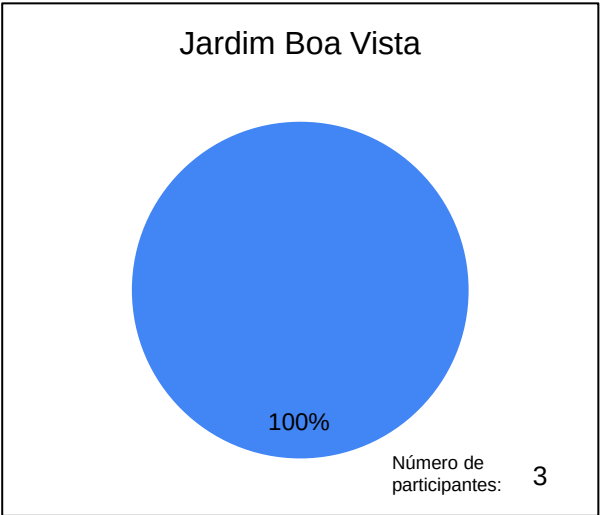
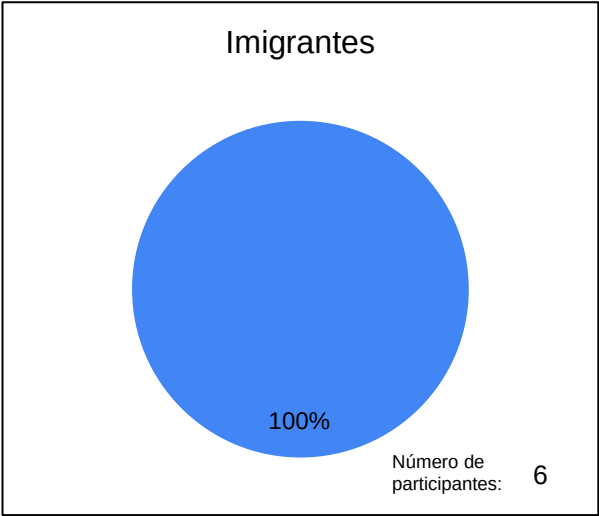
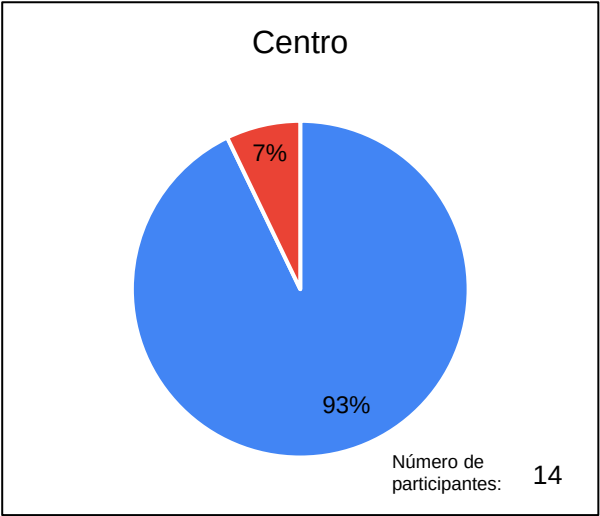
Coleta convencional de lixo

Orientações de disposição do lixo para coleta (%)

■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito Ruim

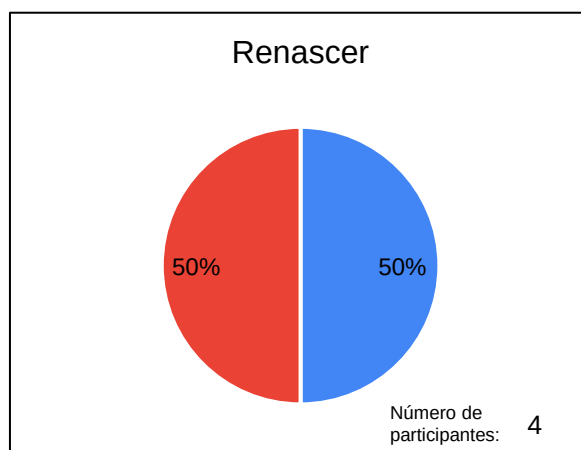
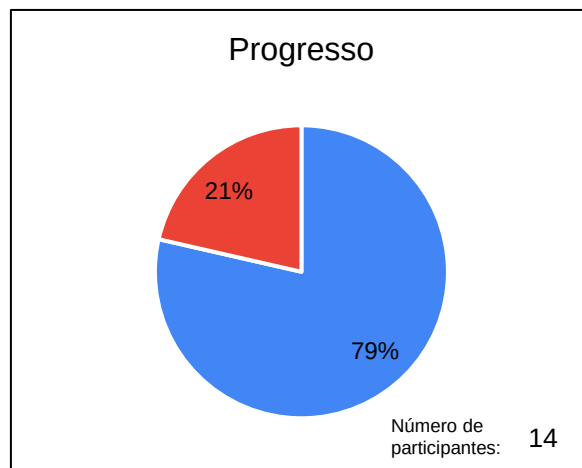
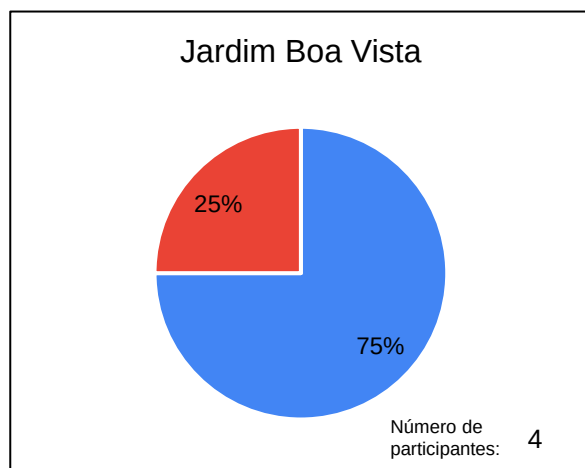
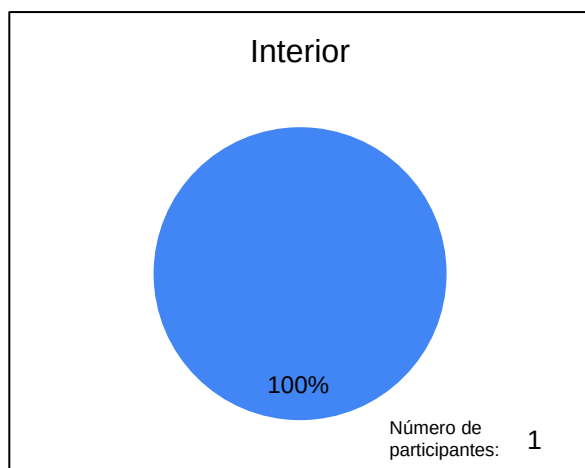
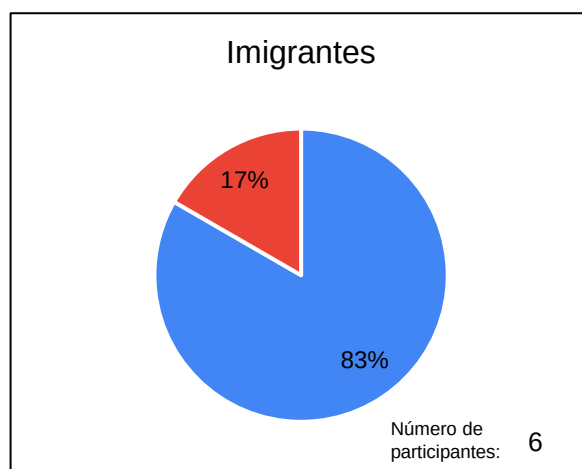
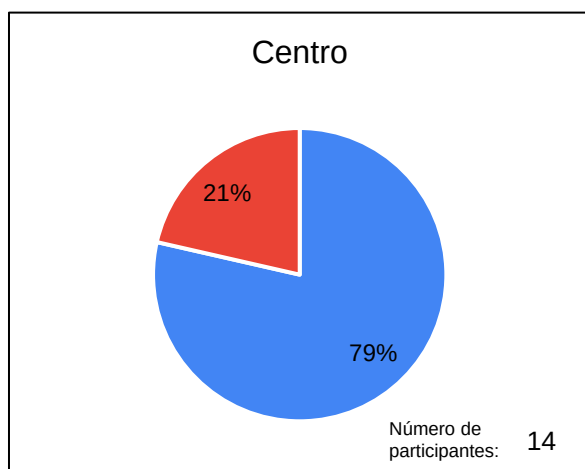


Você está satisfeito com o serviço de coleta convencional de resíduos? (%)



Você está satisfeito com os locais disponibilizados no seu bairro para descarte dos resíduos recicláveis (papel, plástico, vidro e metais)? (%)

■ Sim ■ Não





DRENAGEM URBANA

DRENAGEM URBANA

A primeira pergunta do questionário de drenagem urbana buscou identificar ruas que não contavam com sistema de drenagem urbana. Segundo o levantamento, 88,64% dos participantes informaram a existência de dispositivos de drenagem pluvial nas ruas onde se encontram suas residências, os outros 11,36% informaram a ausência destes dispositivos.

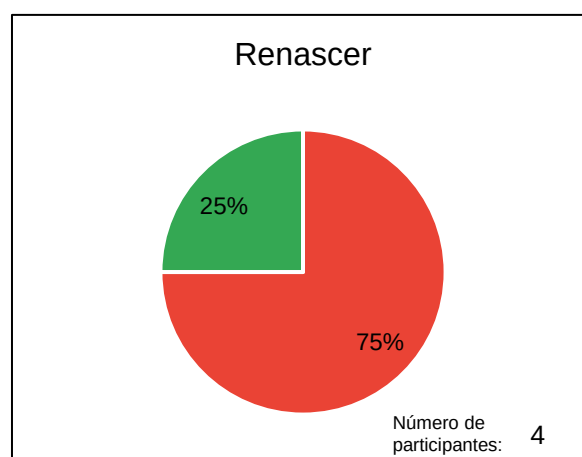
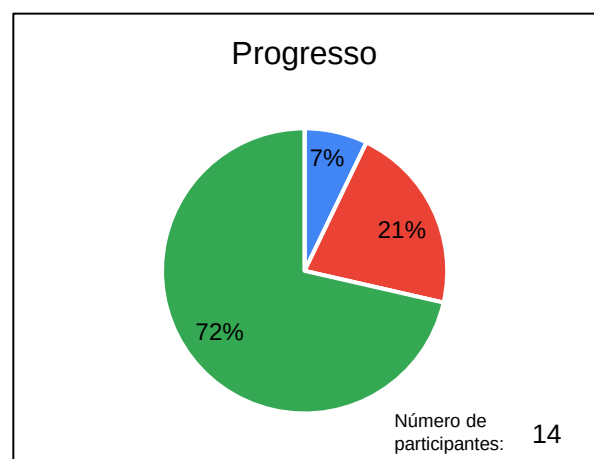
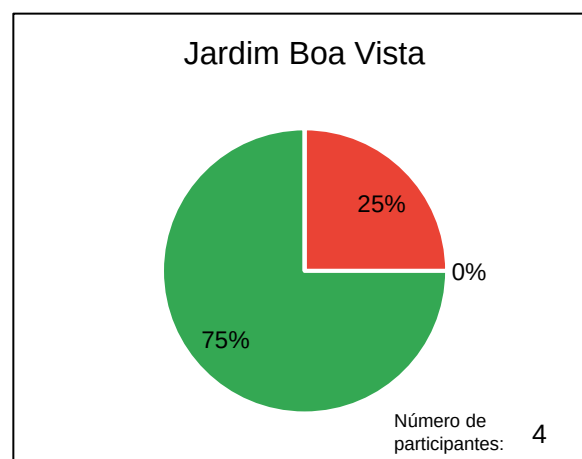
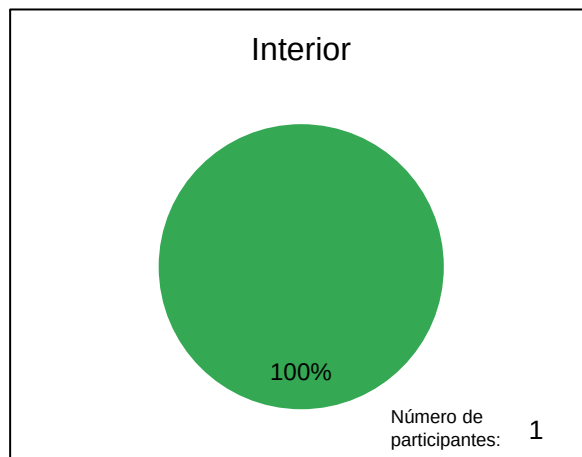
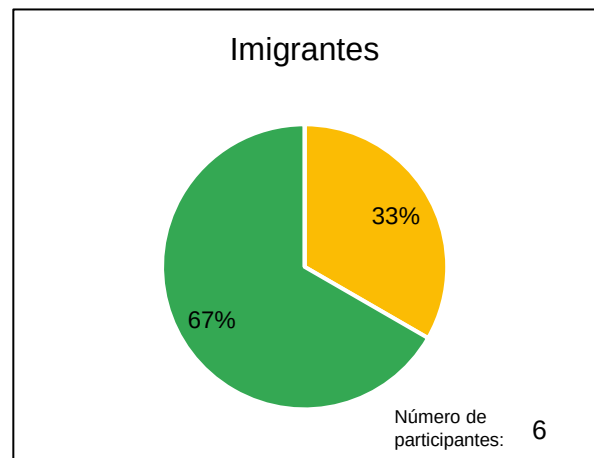
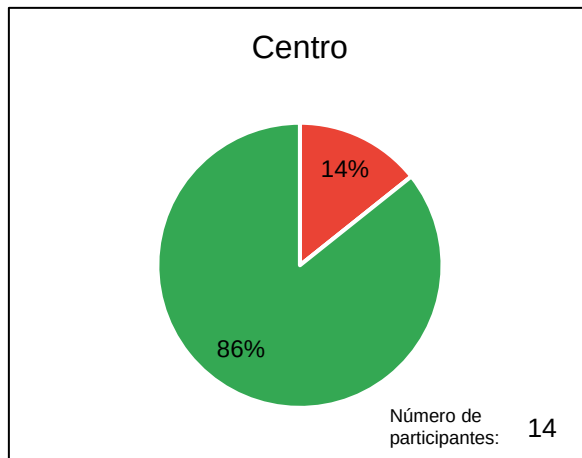
A segunda pergunta tinha como objetivo a identificação de potenciais áreas problemas onde há ocorrência de eventos de alagamentos, enchentes e/ou inundações. De acordo com as informações fornecidas, 2,27% dos participantes informaram a ocorrência de eventos de enchente ou inundação na rua onde vivem,, 20,45% relatou a existência de pontos de alagamento na via, 4,55% indicaram a existência de pontos de alagamento e de eventos de enchente ou inundação e 72,73% informaram não haver a ocorrência desses problemas em suas ruas.

Em relação ao nível de satisfação em relação aos serviços de drenagem urbana, 72,73% informaram estar satisfeitos e 27,27% relataram não estar satisfeitos com os serviços.

Os resultados da pesquisa segmentados por bairro ou localidade são apresentados na sequência.

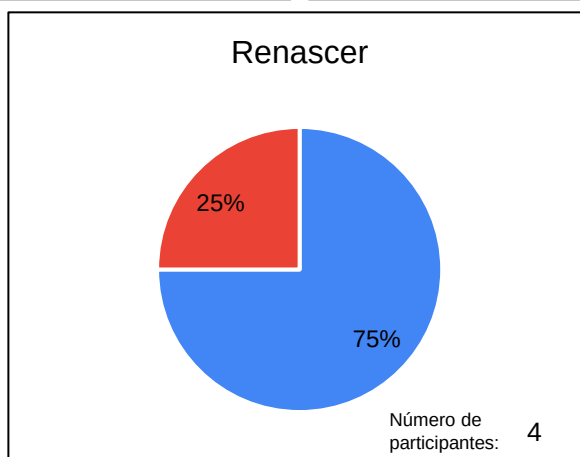
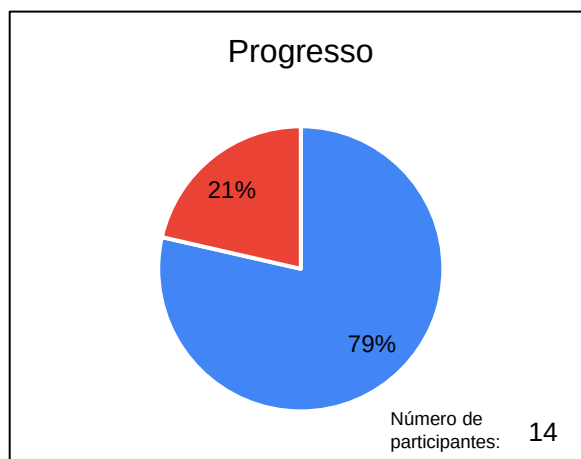
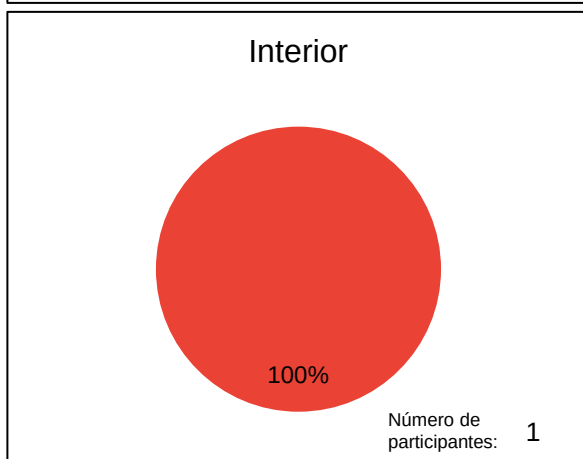
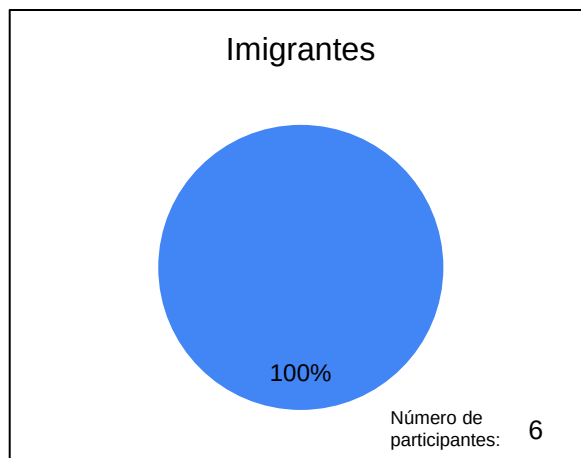
A sua rua possui pontos de alagamento ou é afetada por enchentes/inundações (elevação do nível dos cursos d'água)? (%)

- Sim, é afetada por enchentes/inundações.
- Sim, possui pontos de alagamento.
- A rua possui pontos de alagamento e é afetada por enchentes/inundações.
- Não.



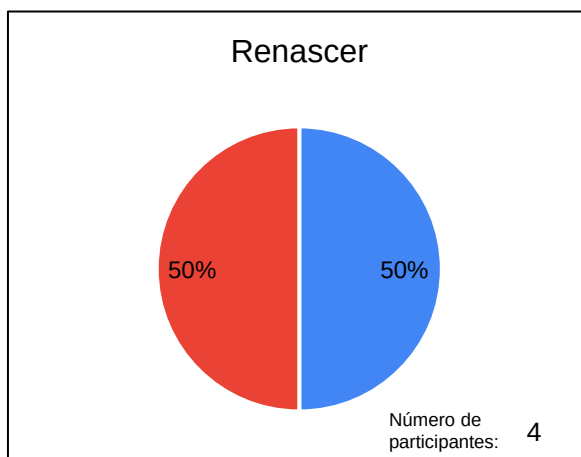
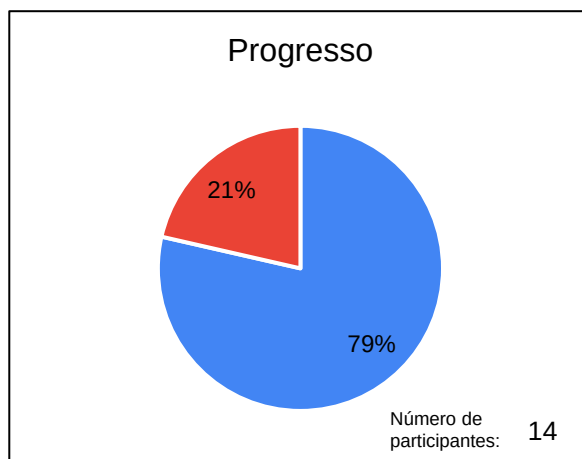
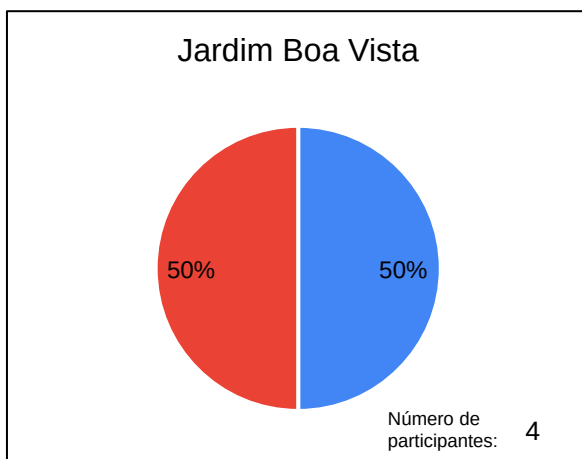
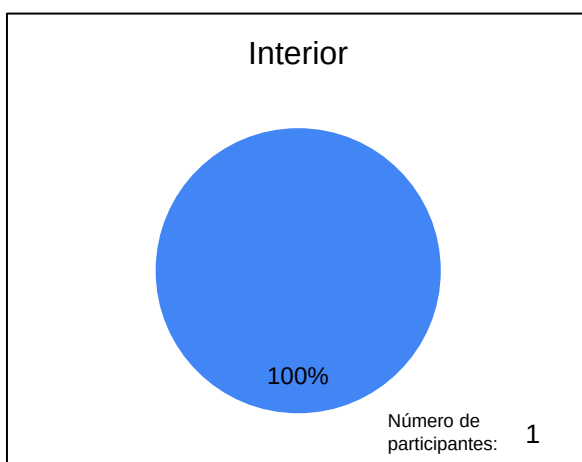
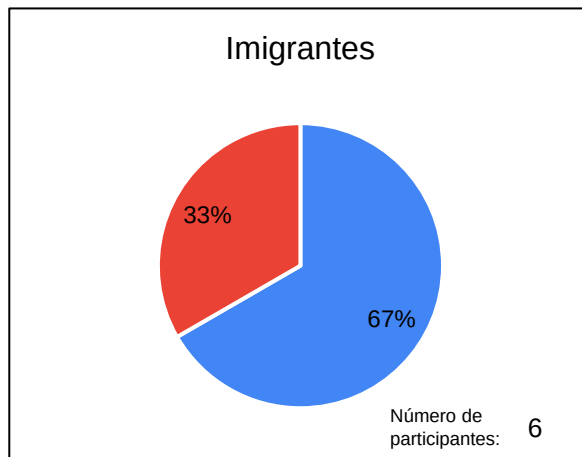
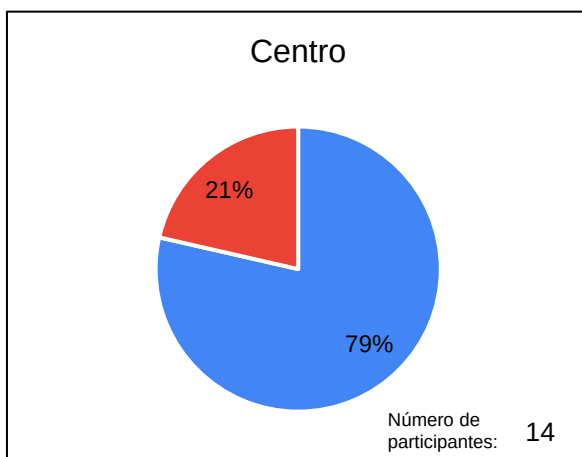
A sua rua possui sistema de drenagem (sarjeta, boca de lobo e/ou tubulação subterrânea)? (%)

■ Sim ■ Não



Você está satisfeito com os serviços de Drenagem Urbana? (%)

■ Sim ■ Não





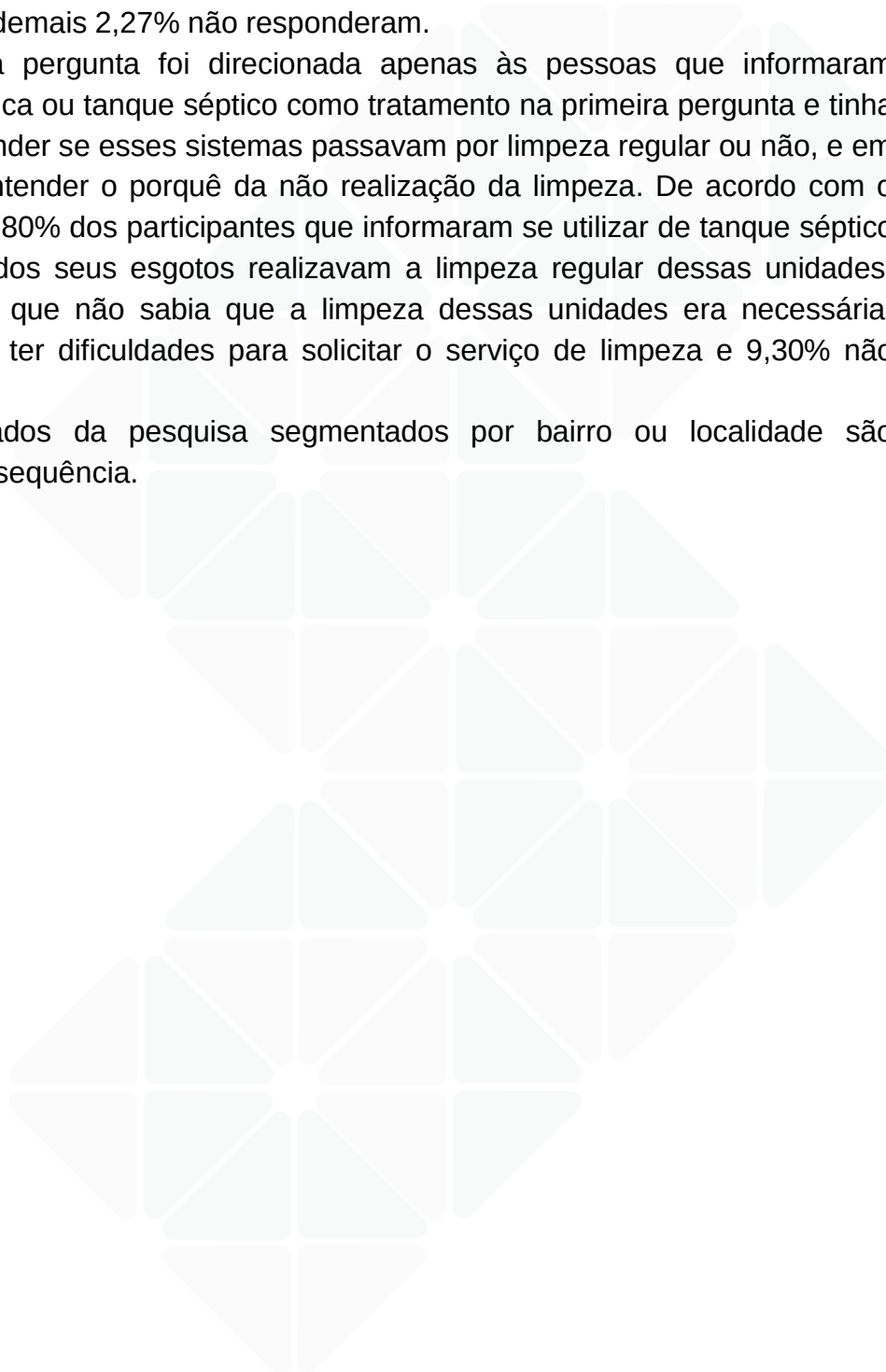
ESGOTAMENTO SANITÁRIO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A primeira pergunta do questionário de esgotamento sanitário foi para entender como era tratado o esgoto produzido em cada residência do município. Segundo o levantamento, 95,45% dos participantes informaram que em suas residências o esgoto produzido era tratado através de fossa séptica ou tanque séptico individual, 2,27% informaram que o esgoto era tratado através de uma fossa comunitária e os demais 2,27% não responderam.

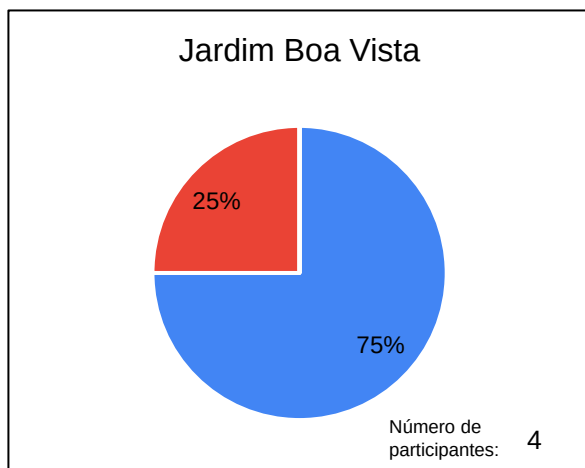
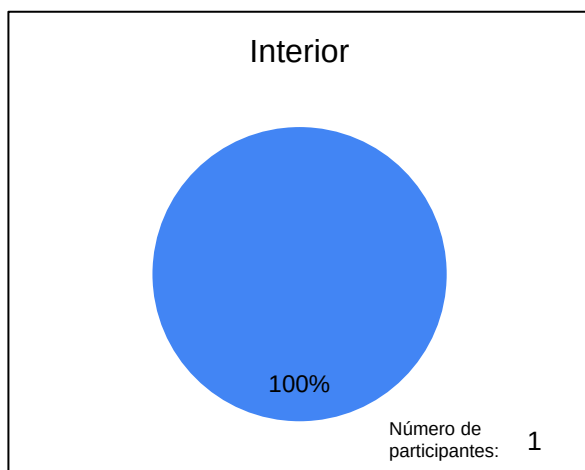
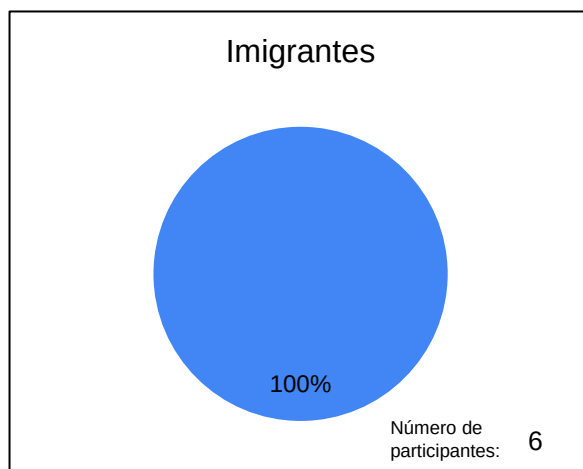
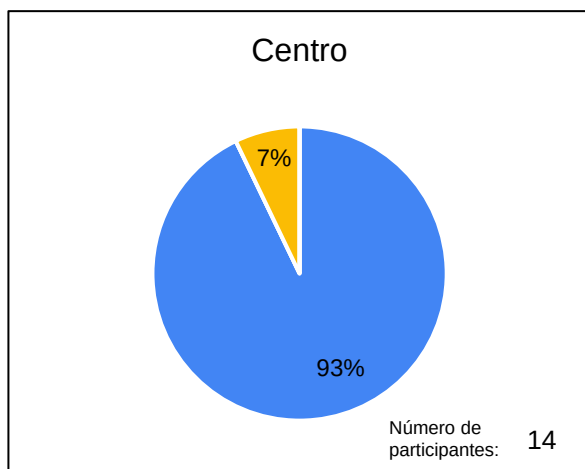
A segunda pergunta foi direcionada apenas às pessoas que informaram utilizar fossa séptica ou tanque séptico como tratamento na primeira pergunta e tinha como intuito entender se esses sistemas passavam por limpeza regular ou não, e em caso negativo, entender o porquê da não realização da limpeza. De acordo com o levantamento, 62,80% dos participantes que informaram se utilizar de tanque séptico para tratamento dos seus esgotos realizavam a limpeza regular dessas unidades, 18,60% informou que não sabia que a limpeza dessas unidades era necessária, 9,30% afirmaram ter dificuldades para solicitar o serviço de limpeza e 9,30% não responderam.

Os resultados da pesquisa segmentados por bairro ou localidade são apresentados na sequência.



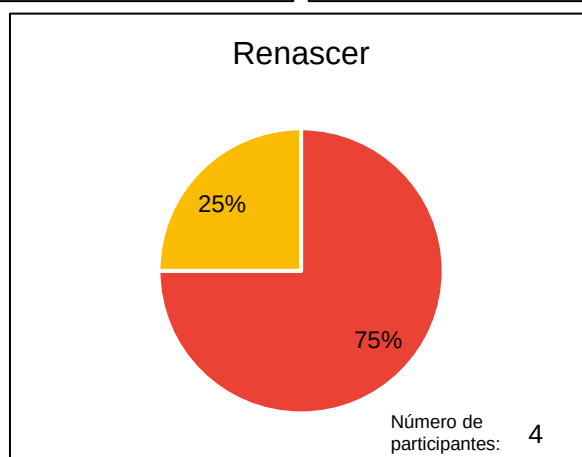
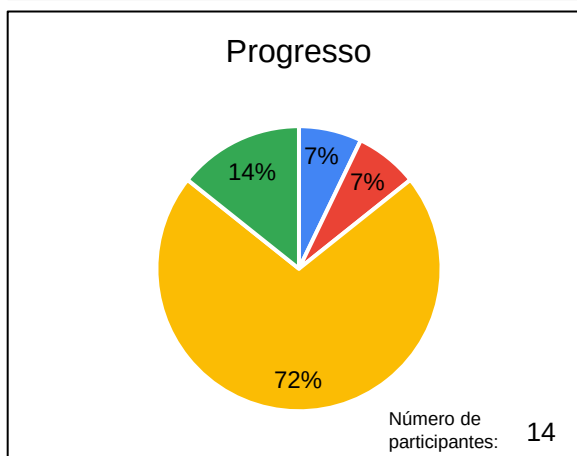
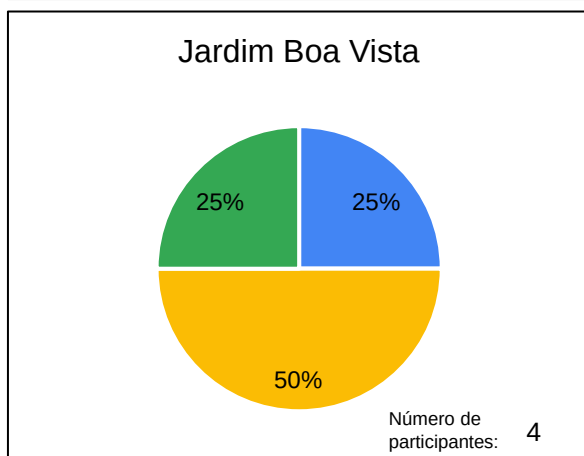
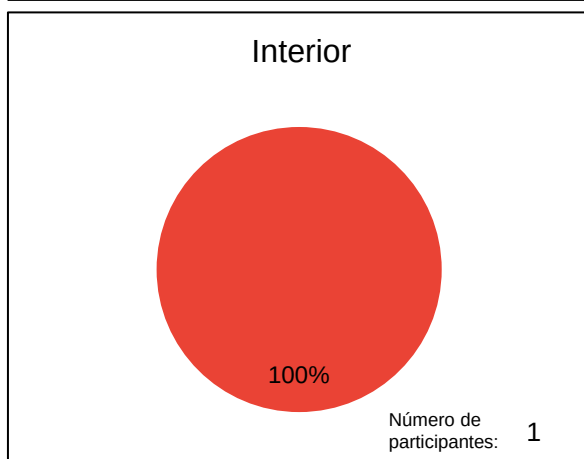
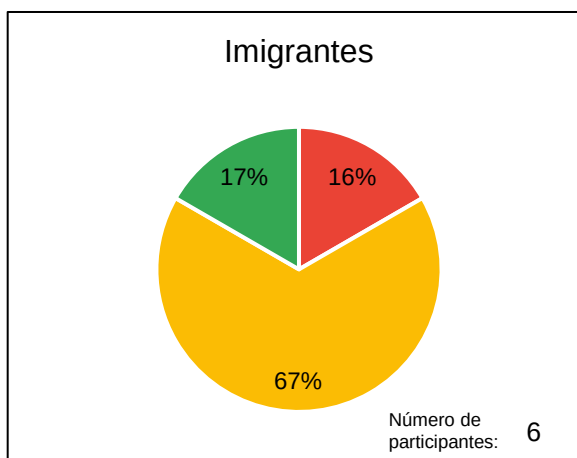
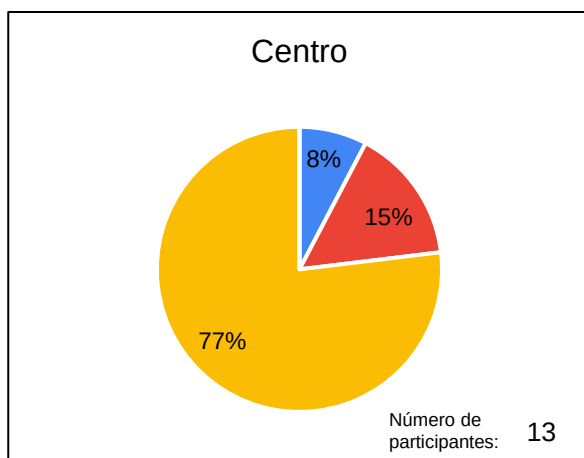
Como é tratado o esgoto sanitário produzido em sua casa? (%)

- Fossa séptica/tanque séptico.
- Fossa comunitária.
- Sem resposta



Você realiza a limpeza da sua fossa séptica regularmente?
(Apenas para quem selecionou fossa séptica na questão anterior) (%)

- Não, pois não consigo solicitar o serviço de limpeza de fossa séptica no município.
- Não, não sabia que era necessário.
- Sim.
- Sem resposta





Anexo 01 Formulário



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO - PERITIBA

*Obrigatório

Rua: *

Sua resposta

Bairro/Comunidade *

Sua resposta

ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL

Quem presta o serviço de abastecimento de água para sua residência? *

- ☐ CASAN
- ☐ Associação Água Potável Para Todos (Linha Maria Goretti, Linha Barra do São Pedro, Linha Caravaggio e Linha Gaúcha)
- ☐ Associação de Moradores da Comunidade de Lageado Mirim
- ☐ Associação da Água do Alto São Pedro e Arroio do Meio
- ☐ Outras Soluções Coletivas
- ☐ Solução Própria (poço, nascente...)
- ☐ Outro: _____

Como você avalia os serviços prestados? *

	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
Atendimento às reclamações	☐	☐	☐	☐	☐
Cobranças e Faturas	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade da água	☐	☐	☐	☐	☐
Regularidade e Continuidade no Abastecimento	☐	☐	☐	☐	☐

Você está satisfeito com o serviço abastecimento de água? *

- ☐ Sim.
- ☐ Não.

Comente o que achar necessário:

Sua resposta

RESÍDUOS SÓLIDOS (LIXO)

Qual o destino dos resíduos (lixo) produzidos no seu imóvel ? (Obs.: Pode ser selecionada mais de uma opção)

- ☐ Coleta pública de resíduos.
- ☐ Ponto de entrega voluntária (casinhas).
- ☐ Compostagem dos resíduos orgânicos (resto de alimentos).
- ☐ Enterrado na propriedade.
- ☐ Queimado na propriedade.
- ☐ Outro: _____



Coleta convencional *

	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
Atendimento às reclamações	☐	☐	☐	☐	☐
Cumprimento e frequência do calendário de coleta	☐	☐	☐	☐	☐
Resíduos coletados adequadamente (todos os resíduos são recolhidos, sem resíduos espalhados pelo solo após coleta).	☐	☐	☐	☐	☐
Orientações de disposição do lixo para coleta	☐	☐	☐	☐	☐

Você está satisfeito com o serviço de coleta convencional? *

- ☐ Sim.
- ☐ Não.

Você está satisfeito com os locais disponibilizados (casinhas) no seu bairro para descarte dos resíduos recicláveis (papel, plásticos, vidro e metais)? *

- ☐ Sim.
- ☐ Não.
- ☐ Outro:

Comente o que achar necessário:

Sua resposta

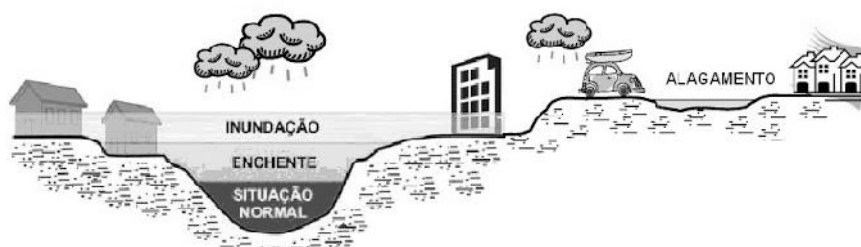


DRENAGEM URBANA

A sua rua possui sistema de drenagem (sarjeta, boca de lobo e/ou tubulação subterrânea)? *

- ☐ Sim.
- ☐ Não.

A sua rua possui pontos de alagamento ou é afetada por enchentes/inundações (elevação do nível dos cursos d'água)?



Enchente ou cheia é o aumento temporário do nível d'água no canal de drenagem devido ao aumento da vazão do rio, atingindo a cota máxima do canal, porém sem transbordamento.

Inundação é o transbordamento das águas de um curso d'água, atingindo as áreas marginais (planície de inundação ou área de várzea).

Alagamento é o acúmulo de água nas ruas e nos perímetros urbanos por problemas no sistema de drenagem urbana.

- ☐ Sim, possui pontos de alagamento.
- ☐ Sim, é afetada por enchentes/ inundações.
- ☐ Não.

Você está satisfeito com os serviços de Drenagem urbana? *

- ☐ Sim.
- ☐ Não.

Comente o que achar necessário:

Sua resposta

ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Como é tratado o esgoto sanitário produzido em sua casa?

- ☐ Fossa séptica/tanque séptico.
- ☐ Não tem tratamento, é lançado diretamente na tubulação de drenagem da rua.
- ☐ Não tem tratamento, é lançado diretamente em um curso d'água que passa próximo a minha casa.
- ☐ Outro: _____

Você realiza a limpeza da sua fossa séptica regularmente?(Apenas para quem selecionou fossa séptica na questão anterior).

- ☐ Sim.
- ☐ Não, não sabia que era necessário.
- ☐ Não, pois não consigo solicitar o serviço de limpeza de fossa séptica no município.

Comente o que achar necessário:

Sua resposta

Realização:



Enviar

Nunca envie senhas pelo Formulários Google

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

