PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES RESIDENCIAIS DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, ATENDIDOS PELA CAGECE.

Relatórios da Pesquisa

Módulo Nº 1.0
Relatório Geral

Abril de 2022

Relatório Geral da Pesquisa

Módulo 1.0

Realização

Rua Júlio Moura, 176 – Centro – 88.020-150 Florianópolis SC - 48 3024.4090 – comercial1@focoopiniao.com.br

Equipe Técnica Institucional

CINTHIA FRAGA, Diretora Administrativa Financeira
CLEISIMARA SALVADOR, Diretora de Projetos
JULIANA R. KICKHÖFEL, KARIN CANEPARO, REJANE ROECKER, Analistas Técnicas de Projetos
ÉLVIO J. BORNHAUSEN, Gerente de Análise
KAROLINE COELHO LEITE, Assessora Comercial
LUANA SOARES, Coordenadora de Projetos
MASANAO OHIRA, Estatístico

Ficha Catalográfica

C738p Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Pesquisa de Satisfação dos Clientes Residenciais de Água e Esgoto atendidos pela Cagece: Relatório de Pesquisa Nº 1.0 – Relatório Geral – Abril de 2022 / produção final de conteúdo: Foco Opinião e Mercado – Florianópolis: Foco Opinião e Mercado, 2022.

112 p. : il.

Série Nº 01_2022: Pesquisa de Satisfação dos Clientes Residenciais de Água e Esgoto atendidos pela Cagece: Relatório de Pesquisa Nº 1.0 – Relatório Geral – Abril 2022.

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

CDU: 556

Esta publicação (*) faz parte da série **Pesquisa de Satisfação de Clientes,** no âmbito do contrato Nº 177/2021, firmado entre a **Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará** e a empresa **Foco Opinião e Mercado Ltda.**
(*) *publicação interna da* ***Foco Opinião e Mercado***

CLEISIMARA SALVADOR:01500650943

Assinado de forma digital por CLEISIMARA SALVADOR:01500650943
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A1, ou=VALID, ou=AR ONLINE NORDESTE CERTIFICADORA, ou=Videoconferencia, ou=38016084000124, cn=CLEISIMARA SALVADOR:01500650943
Dados: 2022.05.17 16:14:27 -03'00'

SUMÁRIO

Lista de Gráficos 6
Lista de Tabelas 8

1 APRESENTAÇÃO 10

2 OBJETIVOS DA PESQUISA 11
2.1 Objetivo geral 11
2.2 Objetivos específicos 11

3 METODOLOGIA DA PESQUISA 12
3.1 Universo da pesquisa 12
3.2 Tipo da pesquisa 12
3.3 Amostra da pesquisa 12

4 EXECUÇÃO DA PESQUISA 19
4.1 Período de aplicação em campo 19
4.2 Perguntas filtro 19

RESULTADOS DA PESQUISA 20

5 PESQUISAS REALIZADAS 21
5.1 Distribuição das pesquisas, conforme a amostra 21

6 ABASTECIMENTO DE ÁGUA 22
6.1 Ligação residencial à rede de abastecimento da Cagece 22
6.2 Fonte alternativa de abastecimento de água na residência 23
6.3 Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário 24
6.4 Existência de fonte complementar de abastecimento de água 26
6.5 Tipo de fonte complementar de abastecimento de água 27
6.6 Tipo de fonte complementar de abastecimento de água – outro 28
6.7 Formas de Armazenamento de água 29
6.8 Outras formas de armazenamento de água 30
6.9 Limpeza da caixa d'água 31
6.10 Localização da caixa d'água 32
6.11 Pressão da água suficiente para o abastecimento da caixa d'água 33
6.12 Consumo da água da torneira 34
6.13 Avaliação da qualidade da água – gosto da água 35
6.14 Avaliação da qualidade da água – cheiro da água 36
6.15 Avaliação da qualidade da água – cor da água 37

7 AVALIAÇÃO DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO E DA QUALIDADE DA ÁGUA 38
7.1 Frequência do fornecimento de água 38
7.2 Interrupção no fornecimento de água, nos últimos 12 meses 39
7.3 Recebimento de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água 40
7.4 Formas de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água 41
7.5 Avaliação do abastecimento de água 42
7.6 Motivos para avaliação negativa 43

8 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO 44
8.1 usuários ligados à rede de esgotamento sanitário da cagece 44
8.2 Motivos para não ligação à rede de esgotamento sanitário 45
8.3 Destino do esgoto gerado na residência 46
8.4 Destino do esgoto gerado na residência - outro 47
8.5 Extravasamento na rede de esgoto, nas proximidades, nos últimos meses 48
8.6 Ocorrência de mau cheiro 49
8.7 Avaliação do serviço de esgotamento sanitário 50
8.8 Motivos para avaliação negativa 51

9 UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO 52
9.1 Iniciativa de contato recente com a Cagece (últimos 12 meses) 52
9.2 Canal de comunicação utilizado 53

9.3 Motivo para a busca de contato 54
9.4 Motivo para a busca de contato – Reclamação 55
9.5 Motivo para a busca de contato – Reclamação – Outros 56
9.6 Avaliação do atendimento – tempo de espera 57
9.7 Avaliação do atendimento – atenção e cordialidade 58
9.8 Avaliação do atendimento – resolução dos problemas 59
9.9 Avaliação geral do atendimento 60
9.10 Motivos para avaliação negativa 61

10 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS REALIZADOS PELO PRESTADOR 62
10.1 Necessidade da presença de algum funcionário da Cagece para atendimento à solicitação 62
10.2 Avaliação do atendimento dos serviços realizados pelo prestador 63
10.3 Motivos para avaliação negativa 64

11 PERCEPÇÃO E AVALIAÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS 65
11.1 Ocorrência de obras em vias públicas, nos últimos 12 meses 65
11.2 Tipo de obra identificado 66
11.3 Tipo de obra identificado – outra 67
11.4 Avaliação da execução das obras – tempo de realização do serviço 68
11.5 Avaliação da execução das obras – qualidade do serviço executado 69
11.6 Avaliação da execução das obras – benefício causado pela obra 70
11.7 Avaliação da execução das obras – transtorno causado pela obra 71

12 AVALIAÇÃO DA FATURA 72
12.1 Recebimento da fatura, com antecedência 72
12.2 Entendimento das informações contidas na fatura 73
12.3 Principal local de pagamento da fatura 74
12.4 Principal local de pagamento da fatura – outros 75
12.5 Avaliação do valor da fatura, correspondente ao abastecimento de água 76
12.6 Avaliação do valor da fatura, correspondente à coleta de esgoto 77

13 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAGECE COMPARADA A OUTROS SERVIÇOS 78
13.1 Avaliação da imagem da Cagece – preocupação com o meio ambiente 78
13.2 Avaliação da imagem da Cagece – manutenção adequada da rede 79
13.3 Avaliação da imagem da Cagece – promoção de campanhas para economizar água 80
13.4 Avaliação da imagem da Cagece – relacionamento com clientes 81
13.5 Avaliação da imagem da Cagece – contribuição para sáude e qualidade de vida 82
13.6 Análise comparativa entre serviços de primeira necessidade 83
13.7 Escolha do melhor serviço prestado no estado do Ceará 84
13.8 Melhor relação custo – benefício 85

14 NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM PRODUTOS E SERVIÇOS DA CAGECE 86
14.1 Nível de satisfação com a cagece 86
14.2 Satisfação com a Cagece 87
14.3 Nível de recomendação da Cagece 88

15 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS – ISCE 89
15.1 Metodologia de cálculo do ISCE 89
15.2 Índice de Satisfação dos Clientes Externos – ISCE 90
15.3 Ranking de Satisfação dos Clientes Externos – ISCE 91

16 PERFIL DOS ENTREVISTADOS 92
16.1 Sexo dos entrevistados 92
16.2 Faixa etária dos entrevistados 93
16.3 Grau de instrução 94
16.4 Renda mensal familiar 95
16.5 Número de pessoas que moram na residência 96
16.6 Ocorrência de ações para economia de água 97
16.7 Tipos de ações para economia de água 98

17 CRUZAMENTOS POR PERFIL SOCIOECONÔMICO 99
17.1 Gosto da água por perfil socioeconômico 99
17.2 Cheiro da água por perfil socioeconômico 100
17.3 Cor da água por perfil socioeconômico 101
17.4 Abastecimento por perfil socioeconômico 102
17.5 Serviços de esgoto por perfil socioeconômico 103

17.6 Atendimento por perfil socioeconômico 104
17.7 Satisfação com a cagece por perfil socioeconômico 105

18 ANEXO – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 106

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ligação residencial à rede de abastecimento de água 22
Gráfico 2: Fontes alternativas de abastecimento residencial 23
Gráfico 3: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário 24
Gráfico 4: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Outros 25
Gráfico 5: Existência de outra fonte de abastecimento de água 26
Gráfico 6: Tipo de fonte complementar de abastecimento de água 27
Gráfico 7: Tipo de fonte complementar de abastecimento de água - outro 28
Gráfico 8: Formas de armazenamento de água 29
Gráfico 9: Formas de armazenamento de água - Outros 30
Gráfico 10: Frequência da limpeza da caixa d'água 31
Gráfico 11: Localização da caixa d'água 32
Gráfico 12: Pressão da água suficiente para o abastecimento da caixa d'água 33
Gráfico 13: Consumo da água da torneira 34
Gráfico 14: Avaliação da qualidade da água – gosto da água 35
Gráfico 15: Avaliação da qualidade da água – cheiro da água 36
Gráfico 16: Avaliação da qualidade da água – cor da água 37
Gráfico 17: Frequência do fornecimento de água 38
Gráfico 18: Interrupção no fornecimento de água, nos últimos 12 meses 39
Gráfico 19: Recebimento de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água 40
Gráfico 20: Formas de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água 41
Gráfico 21: Avaliação do abastecimento de água 42
Gráfico 22: Usuários ligados a rede de esgotamento sanitário da Cagece 44
Gráfico 23: Motivos para não ligação à rede de esgotamento sanitário 45
Gráfico 24: Destino do esgoto gerado na residência 46
Gráfico 25: Destino do esgoto gerado na residência - outro 47
Gráfico 26: Ocorrência de extravasamento na rede de esgoto, nas proximidades, nos últimos meses 48
Gráfico 27: Ocorrência de mau cheiro, nas proximidades, nos últimos meses 49
Gráfico 28: Avaliação do serviço de esgotamento sanitário 50
Gráfico 29: Iniciativa de contato recente com a Cagece (últimos 12 meses) 52
Gráfico 30: Canal de comunicação utilizado 53
Gráfico 31: Motivo para a busca de contato 54
Gráfico 32: Tipo da reclamação 55
Gráfico 33: Avaliação do atendimento – tempo de espera para ser atendido 57
Gráfico 34: Avaliação do atendimento – atenção e cordialidade 58
Gráfico 35: Avaliação do atendimento – resolução de problemas 59
Gráfico 36: Avaliação geral do atendimento 60
Gráfico 37: Necessidade da presença de algum funcionário da Cagece para atendimento à solicitação 62
Gráfico 38: Avaliação do atendimento dos serviços realizados pelo prestador 63
Gráfico 39: Ocorrência de obras em vias públicas, nos últimos 12 meses 65
Gráfico 40: Tipo de obra identificado, nos últimos 12 meses 66
Gráfico 41: Avaliação da execução das obras – tempo de realização do serviço 68
Gráfico 42: Avaliação da execução das obras – qualidade do serviço executado 69
Gráfico 43: Avaliação da execução das obras – benefício causado pelo obra 70
Gráfico 44: Avaliação da execução das obras – transtorno trazido pelo obra 71
Gráfico 45: Recebimento da fatura, com antecedência 72
Gráfico 46: Entendimento das informações contidas na fatura 73
Gráfico 47: Principal local de pagamento da fatura 74
Gráfico 48: Principal local de pagamento da fatura – Outros 75
Gráfico 49: Avaliação do valor da fatura, correspondente ao abastecimento de água 76
Gráfico 50: Avaliação do valor da fatura, correspondente à coleta de esgoto 77
Gráfico 51: Avaliação da imagem da Cagece – preocupação com o meio ambiente 78
Gráfico 52: Avaliação da imagem da Cagece – manutenção adequada da rede 79
Gráfico 53: Avaliação da imagem da Cagece – promoção de campanhas para economizar água 80
Gráfico 54: Avaliação da imagem da Cagece – relacionamento com clientes 81
Gráfico 55: Avaliação da imagem da Cagece – contribuição para saúde e qualidade de vida 82
Gráfico 56: Nível de importância de alguns serviços para o cliente e para a sociedade 83
Gráfico 57: Escolha do melhor serviço prestado no estado do Ceará 84

Gráfico 58: Melhor relação custo – benefício dentre serviços 85
Gráfico 59: Nível de satisfação com a Cagece 86
Gráfico 60: Satisfação com a Cagece....87
Gráfico 61: Nível de recomendação da Cagece 88
Gráfico 62: Ranking de satisfação de clientes externos - ISCE....91
Gráfico 63: Sexo 92
Gráfico 64: Faixa etária....93
Gráfico 65: Grau de instrução 94
Gráfico 66: Renda mensal familiar....95
Gráfico 67: Número de pessoas que moram na residência....96
Gráfico 68: Ocorrência de ações para economia de água....97
Gráfico 69: Tipos de ações para economia de água 98

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição amostral das entrevistas por Unidade de Negócio 13
Tabela 2: Distribuição amostral das entrevistas por Setor Comercial das Unidades de Negócio da Capital 13
Tabela 3: Distribuição amostral das entrevistas por Município das Unidades de Negócio do Interior 16
Tabela 4: Distribuição das pesquisas, conforme a amostra 21
Tabela 5: Ligação residencial à rede de abastecimento de água 22
Tabela 6: Fontes alternativas de abastecimento residencial 23
Tabela 7: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário 24
Tabela 8: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Outros 25
Tabela 9: Existência de outra fonte de abastecimento de água 26
Tabela 10: Tipo de fonte complementar de abastecimento de água 27
Tabela 11: Outra fonte de abastecimento – Outros 28
Tabela 12: Formas de armazenamento de água 29
Tabela 13: Formas de armazenamento de água - Outros 30
Tabela 14: Frequência da limpeza da caixa d'água 31
Tabela 15: Localização da caixa d'água 32
Tabela 16: Pressão da água suficiente para o abastecimento da caixa d'água 33
Tabela 17: Consumo da água da torneira 34
Tabela 18: Avaliação da qualidade da água – gosto da água 35
Tabela 19: Avaliação da qualidade da água – cheiro da água 36
Tabela 20: Avaliação da qualidade da água – cor da água 37
Tabela 21: Frequência do fornecimento de água 38
Tabela 22: Interrupção no fornecimento de água, nos últimos 12 meses 39
Tabela 23: Recebimento de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água 40
Tabela 24: Formas de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água 41
Tabela 25: Avaliação do abastecimento de água 42
Tabela 26: Motivos para avaliação negativa 43
Tabela 27: Usuários ligados a rede de esgotamento sanitário da Cagece 44
Tabela 28: Motivos para não ligação à rede de esgotamento sanitário 45
Tabela 29: Destino do esgoto gerado na residência 46
Tabela 30: Destino do esgoto gerado na residência – outro 47
Tabela 31: Ocorrência de extravasamento na rede de esgoto, nas proximidades, nos últimos meses 48
Tabela 32: Ocorrência de mau cheiro, nos últimos meses 49
Tabela 33: Avaliação do serviço de esgotamento sanitário 50
Tabela 34: Motivos para avaliação negativa 51
Tabela 35: Iniciativa de contato recente com a Cagece (últimos 12 meses) 52
Tabela 36: Canal de comunicação utilizado 53
Tabela 37: Motivo para a busca de contato 54
Tabela 38: Tipo da reclamação 55
Tabela 39: Motivo para a busca de contato – reclamação – outros 56
Tabela 40: Avaliação do atendimento – tempo de espera para ser atendido 57
Tabela 41: Avaliação do atendimento – atenção e cordialidade 58
Tabela 42: Avaliação do atendimento – resolução de problemas 59
Tabela 43: Avaliação geral do atendimento 60
Tabela 44: Motivos para avaliação negativa 61
Tabela 45: Necessidade da presença de algum funcionário da Cagece para atendimento à solicitação 62
Tabela 46: Avaliação do atendimento dos serviços realizados pelo prestador 63
Tabela 47: Motivos para avaliação negativa 64
Tabela 48: Ocorrência de obras em vias públicas, nos últimos 12 meses 65
Tabela 49: Tipo de obra identificado, nos últimos 12 meses 66
Tabela 50: Tipo de obra identificado, nos últimos 12 meses – outra 67
Tabela 51: Avaliação da execução das obras – tempo de realização do serviço 68
Tabela 52: Avaliação da execução das obras – qualidade do serviço executado 69
Tabela 53: Avaliação da execução das obras – benefício causado pelo obra 70
Tabela 54: Avaliação da execução das obras – transtorno trazido pelo obra 71
Tabela 55: Recebimento da fatura, com antecedência 72
Tabela 56: Entendimento das informações contidas na fatura 73
Tabela 57: Principal local de pagamento da fatura 74

Tabela 58: Principal local de pagamento da fatura – outros 75
Tabela 59: Avaliação do valor da fatura, correspondente ao abastecimento de água 76
Tabela 60: Avaliação do valor da fatura, correspondente à coleta de esgoto 77
Tabela 61: Avaliação da imagem da Cagece – preocupação com o meio ambiente 78
Tabela 62: Avaliação da imagem da Cagece – manutenção adequada da rede 79
Tabela 63: Avaliação da imagem da Cagece – promoção de campanhas para economizar água 80
Tabela 64: Avaliação da imagem da Cagece – relacionamento com clientes 81
Tabela 65: Avaliação da imagem da Cagece – contribuição para saúde e qualidade de vida 82
Tabela 66: Nível de importância de alguns serviços para o cliente e para a sociedade 83
Tabela 67: Escolha do melhor serviço prestado no estado do Ceará 84
Tabela 68: Melhor relação custo – benefício dentre serviços 85
Tabela 69: Nível de satisfação com a Cagece 86
Tabela 70: Satisfação com a Cagece 87
Tabela 71: Nível de recomendação da Cagece 88
Tabela 72: Metodologia de cálculo do ISCE 89
Tabela 73: Índice de Satisfação dos Clientes Externos – ISCE 90
Tabela 74: Ranking de Satisfação dos Clientes Externos – ISCE 91
Tabela 75: Sexo 92
Tabela 76: Faixa etária 93
Tabela 77: Grau de instrução 94
Tabela 78: Renda mensal familiar 95
Tabela 79: Número de pessoas que moram na residência 96
Tabela 80: Ocorrência de ações para economia de água 97
Tabela 81: Tipos de ações para economia de água 98
Tabela 82: Avaliação do gosto da água por sexo 99
Tabela 83: Avaliação do gosto da água por faixa etária 99
Tabela 84: Avaliação do gosto da água por escolaridade 99
Tabela 85: Avaliação do gosto da água por renda familiar 99
Tabela 86: Avaliação do cheiro da água por sexo 100
Tabela 87: Avaliação do cheiro da água por faixa etária 100
Tabela 88: Avaliação do cheiro da água por escolaridade 100
Tabela 89: Avaliação do cheiro da água por renda familiar 100
Tabela 90: Avaliação da cor da água por sexo 101
Tabela 91: Avaliação da cor da água por faixa etária 101
Tabela 92: Avaliação da cor da água por escolaridade 101
Tabela 93: Avaliação da cor da água por renda familiar 101
Tabela 94: Avaliação do abastecimento de água por sexo 102
Tabela 95: Avaliação do abastecimento de água por faixa etária 102
Tabela 96: Avaliação do abastecimento de água por escolaridade 102
Tabela 97: Avaliação do abastecimento de água por renda familiar 102
Tabela 98: Avaliação dos serviços de esgoto por sexo 103
Tabela 99: Avaliação dos serviços de esgoto por faixa etária 103
Tabela 100: Avaliação dos serviços de esgoto por escolaridade 103
Tabela 101: Avaliação dos serviços de esgoto por renda familiar 103
Tabela 102: Avaliação do atendimento por sexo 104
Tabela 103: Avaliação do atendimento por faixa etária 104
Tabela 104: Avaliação do atendimento por escolaridade 104
Tabela 105: Avaliação do atendimento por renda familiar 104
Tabela 106: Satisfação com a Cagece por sexo 105
Tabela 107: Satisfação com a Cagece por faixa etária 105
Tabela 108: Satisfação com a Cagece por escolaridade 105
Tabela 109: Satisfação com a Cagece por renda familiar 105

1 APRESENTAÇÃO

Neste módulo, estão apresentados os resultados gerais da Pesquisa de Satisfação dos Clientes Residenciais de Água e Esgoto atendidos pela Cagece, no âmbito do contrato Nº 177/2021, firmado entre a **Cagece – Companhia de Água e Esgoto do Ceará** e a empresa **Foco Opinião e Mercado Ltda**

Os resultados da pesquisa em pauta serão apresentados em 22 relatórios, quais sejam:

- **Módulo 1 – Relatório geral;**
- Módulo 2 – Relatórios das unidades de negócio:
  - Módulo 2.1 - UN-MTL;
  - Módulo 2.2 - UN-MTN;
  - Módulo 2.3 - UN-MTO;
  - Módulo 2.4 - UN-MTS;
  - Módulo 2.5 - UN-BAC;
  - Módulo 2.6 - UN-BAJ;
  - Módulo 2.7 - UN-BBA;
  - Módulo 2.8 - UN-BBJ;
  - Módulo 2.9 - UN-BCL;
  - Módulo 2.10 - UN-BME;
  - Módulo 2.11 - UN-BSA;
  - Módulo 2.12 - UN-BSC;
  - Módulo 2.13 - UM-BSI;
- Módulo 3 – Relatórios das cidades de grande porte:
  - Módulo 3.1 – Fortaleza;
  - Modulo 3.2 – Juazeiro do Norte;
  - Módulo 3.3 – Maracanaú;
  - Módulo 3.4 – Caucaia;
- Módulo 4 – Relatórios das regiões metropolitanas:
  - Modulo 4.1 – Cariri;
  - Módulo 4.2 – Fortaleza;
- Módulo 5 – Relatórios das unidades agrupadas:
  - Modulo 5.1 – Unidades da Capital;
  - Módulo 5.2 – Unidades do Interior.

2 OBJETIVOS DA PESQUISA

2.1 OBJETIVO GERAL

Levantar o grau de satisfação dos usuários residenciais dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ofertados pela Cagece no estado no Ceará, bem como a imagem da Companhia afim de servir de insumo para que a companhia articule, de forma estratégica, um relacionamento satisfatório com seus clientes, melhorando os serviços e dimensionando os investimentos.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Levantar o perfil dos clientes residenciais;
- Levantar o perfil dos domicílios quanto ao abastecimento e armazenamento de água;
- Identificar a satisfação dos usuários com a qualidade da água e seus atributos;
- Levantar a percepção sobre a regularidade no fornecimento, interrupções programadas e satisfação com o quesito abastecimento;
- Levantar a satisfação dos usuários com os procedimentos de leitura do consumo, medição e cobrança;
- Identificar o conhecimento, utilização e a satisfação com os canais de atendimento da companhia;
- Identificar a satisfação dos usuários com os serviços de esgoto;
- Identificar a percepção e satisfação sobre os serviços e obras em vias públicas;
- Levantar o nível de conhecimento da Cagece e a quem recorrem em caso de problemas com a prestação de serviços de água e esgotamento sanitário;
- Identificar a imagem da Companhia junto ao usuário e comparativamente, com outras prestadoras de serviços semelhantes;
- Gerar um indicador de satisfação geral do usuário residência que espelhe percepção global com a excelência do serviço prestado;
- Incorporar os resultados à série histórica, indicando a evolução ao longo do tempo.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada conforme metodologia apresentada a seguir:

3.1 UNIVERSO DA PESQUISA

O universo da pesquisa é formado por todos clientes residenciais com economias ativas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, distribuídos em quatro unidades de negócio localizadas em Fortaleza e nove unidades de negócio no interior do estado.

Além disso, a participação está condicionada aos seguintes critérios:

- Morar no domicílio há mais de um ano e ser a pessoa responsável pelo domicílio, seu respectivo cônjuge ou morador com conhecimento dos hábitos de consumo e valores de pagamento de contas;
- Ter no mínimo 18 anos de idade;
- Ter sua residência conectada à rede geral de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário fazendo parte do cadastro comercial da Cagece;
- Não trabalhar com política, em empresa de propaganda e marketing ou na empresa de abastecimento de água do estado;
- O domicílio e os serviços prestados devem ser exclusivamente do tipo residencial.

3.2 TIPO DA PESQUISA

A pesquisa é do tipo quantitativa, com amostragem aleatória estratificada por representatividade de economias de água em cada unidade de negócio, realizada através de entrevistas individuais, presenciais, com o público alvo da pesquisa. A coleta de dados será realizada através de equipamentos eletrônicos do tipo tablet ou smartphone, que registra além dos dados da pesquisa, as coordenadas georreferenciadas do local da entrevista. Os dados são transferidos para servidor da Empresa Foco Opinião e Mercado em tempo real ou assim que o pesquisador estiver em local com cobertura de dados.

3.3 AMOSTRA DA PESQUISA

Para a composição da amostra foram considerados municípios do interior no mínimo, 2000 economias ativas de água. Para as unidades de negócio da capital, foram considerados setores de faturamento com, igualmente, um mínimo de 2.000 economias de água ativas. De acordo com o Termo de Referência balizador deste trabalho, deverá ser desenhado um plano amostral com nível de confiança mínimo de 95%, e um erro amostral de no máximo cinco (5) pontos percentuais para cada unidade de negócio, em um total de treze (13) unidades de negócio no estado. Considerando esta margem de erro e nível de confiança, a amostra em cada unidade de negócio foi de 385 entrevistas.

A amostragem total a ser utilizada soma, então, 5.005 (cinco mil e cinco) entrevistas, distribuídas como segue.

Tabela 1: Distribuição amostral das entrevistas por Unidade de Negócio

Região	Unidade de negócio	Número de economias ativas	Representatividade	Amostra
CAPITAL	UN-MTL	246.840	13,16%	385
CAPITAL	UN-MTN	216.185	11,53%	385
CAPITAL	UN-MTO	272.999	14,56%	385
CAPITAL	UN-MTS	296.999	15,84%	385
INTERIOR	UN-BAC	83.597	4,46%	385
INTERIOR	UN-BAJ	55.102	2,94%	385
INTERIOR	UN-BBA	60.629	3,23%	385
INTERIOR	UN-BBJ	72.012	3,84%	385
INTERIOR	UN-BCL	86.217	4,60%	385
INTERIOR	UN-BME	181.681	9,69%	385
INTERIOR	UN-BSA	172.788	9,21%	385
INTERIOR	UN-BSC	46.569	2,48%	385
INTERIOR	UN-BSI	83.942	4,48%	385
Total		**1.875.560**	**100,00%**	**5.005**

Fonte: Cagece – Quantidades de economias ativas em setembro de 2021, consulta em 05/11/2021

A amostragem foi construída considerando um erro de 5% e confiança de 95% em cada unidade de negócio, o que indicou uma amostra de 385 entrevistas em cada unidade. Este quantitativo (385) entrevistas foi distribuído de acordo com a representatividade de economias ativas em cada setor comercial ou município que compõe a unidade. Quando o setor comercial, no caso da capital, ou município, no caso do interior, indicou uma amostra inferior a 10 entrevistas, este local foi excluído da amostra e o quantitativo a ele atribuído foi redistribuído entre os demais locais daquela unidade de negócio. A amostragem final para as unidades de negócio da capital, por setor comercial é a que segue:

Tabela 2: Distribuição amostral das entrevistas por Setor Comercial das Unidades de Negócio da Capital

Unidade de Negócio	Município Comercial	Setor Comercial	Qtd Economias Ativas Água	Representatividade na unidade de negócio	Amostragem inicial	Amostragem recalculada (locais com mínimo de 10 entrevistas)
UN-MTL	FORTALEZA	46	18.107	7,3%	28	30
	FORTALEZA	68	8.237	3,3%	13	14
	FORTALEZA	69	12.675	5,1%	20	22
	FORTALEZA	70	10.455	4,2%	16	17
	FORTALEZA	71	14.072	5,7%	22	24
	FORTALEZA	1	13.991	5,7%	22	24
	FORTALEZA	2	9.433	3,8%	15	16
	FORTALEZA	3	10.345	4,2%	16	18
	FORTALEZA	4	7.277	2,9%	11	12
	FORTALEZA	5	4.548	1,8%	7	-
	FORTALEZA	6	6.484	2,6%	10	11
	FORTALEZA	7	8.158	3,3%	13	14
	FORTALEZA	8	10.317	4,2%	16	17
	FORTALEZA	9	14.232	5,8%	22	24
	FORTALEZA	10	8.750	3,5%	14	15
	FORTALEZA	14	4.610	1,9%	7	-
	FORTALEZA	15	4.917	2,0%	8	-
	FORTALEZA	16	7.394	3,0%	11	12
	FORTALEZA	17	4.267	1,7%	7	-
	FORTALEZA	22	7.470	3,0%	12	13
	FORTALEZA	23	8.274	3,4%	13	14

Unidade de Negócio	Município Comercial	Setor Comercial	Qtd Economias Ativas Água	Representatividade na unidade de negócio	Amostragem inicial	Amostragem recalculada (locais com mínimo de 10 entrevistas)
	FORTALEZA	11	21.790	8,8%	34	36
	FORTALEZA	12	19.361	7,8%	30	32
	FORTALEZA	13	11.676	4,7%	18	20
	TOTAL		**246.840**	**100,0%**	**385**	**385**
UN-MTN	CAUCAIA	76	4.669	2,2%	8	-
	CAUCAIA	2	4.469	2,1%	8	-
	CAUCAIA	4	3.267	1,5%	6	-
	CAUCAIA	5	5.483	2,5%	10	12
	CAUCAIA	6	6.135	2,8%	11	13
	CAUCAIA	7	2.041	0,9%	4	-
	CAUCAIA	11	1.503	0,7%	3	-
	CAUCAIA	12	2.077	1,0%	4	-
	CAUCAIA	13	3.436	1,6%	6	-
	CAUCAIA	15	2.651	1,2%	5	-
	CAUCAIA	1	19.784	9,2%	35	40
	FORTALEZA	18	11.439	5,3%	20	23
	FORTALEZA	19	8.102	3,7%	14	16
	FORTALEZA	20	6.362	2,9%	11	13
	FORTALEZA	21	9.461	4,4%	17	20
	FORTALEZA	35	9.791	4,5%	17	20
	FORTALEZA	36	6.579	3,0%	12	14
	FORTALEZA	37	11.016	5,1%	20	23
	FORTALEZA	38	9.969	4,6%	18	21
	FORTALEZA	39	12.613	5,8%	22	26
	FORTALEZA	40	9.360	4,3%	17	20
	FORTALEZA	41	7.797	3,6%	14	16
	FORTALEZA	42	11.927	5,5%	21	24
	FORTALEZA	43	10.595	4,9%	19	22
	FORTALEZA	44	15.593	7,2%	28	31
	FORTALEZA	45	7.474	3,5%	13	15
	FORTALEZA	80	7.759	3,6%	14	16
	FORTALEZA	54	4.833	2,2%	9	-
	TOTAL		**216.185**	**100,0%**	**386**	**385**
UN-MTO	CAUCAIA	90	2.255	0,8%	3	-
	CAUCAIA	78	2.241	0,8%	3	-
	CAUCAIA	3	22.095	8,1%	31	36
	CAUCAIA	2	5.223	1,9%	7	-
	FORTALEZA	48	14.381	5,3%	20	24
	FORTALEZA	64	5.263	1,9%	7	-
	FORTALEZA	65	22.291	8,2%	31	36
	FORTALEZA	88	13.224	4,8%	19	22
	FORTALEZA	89	5.333	2,0%	8	-
	FORTALEZA	92	11.737	4,3%	17	20
	FORTALEZA	93	5.933	2,2%	8	-
	FORTALEZA	94	5.105	1,9%	7	-
	FORTALEZA	95	5.125	1,9%	7	-
	FORTALEZA	30	12.633	4,6%	18	21
	FORTALEZA	31	10.898	4,0%	15	18
	FORTALEZA	32	11.474	4,2%	16	19
	FORTALEZA	33	16.292	6,0%	23	27
	FORTALEZA	34	10.333	3,8%	15	18
	FORTALEZA	25	14.084	5,2%	20	24

Unidade de Negócio	Município Comercial	Setor Comercial	Qtd Economias Ativas Água	Representatividade na unidade de negócio	Amostragem inicial	Amostragem recalculada (locais com mínimo de 10 entrevistas)
	FORTALEZA	26	12.953	4,7%	18	21
	FORTALEZA	27	17.694	6,5%	25	29
	FORTALEZA	28	18.226	6,7%	26	30
	FORTALEZA	29	13.873	5,1%	20	24
	MARACANAÚ	75	4.842	1,8%	7	-
	MARACANAÚ	83	9.491	3,5%	13	16
	TOTAL		**272.999**	**100,0%**	**384**	**385**
UN-MTS	FORTALEZA	61	8.875	3,0%	11	13
	FORTALEZA	62	9.265	3,1%	12	14
	FORTALEZA	63	20.899	7,0%	27	31
	FORTALEZA	49	21.095	7,1%	27	31
	FORTALEZA	50	20.243	6,8%	26	29
	FORTALEZA	51	12.688	4,3%	16	18
	FORTALEZA	52	12.956	4,4%	17	19
	FORTALEZA	53	13.416	4,5%	17	19
	FORTALEZA	60	17.998	6,1%	23	26
	FORTALEZA	66	6.043	2,0%	8	-
	FORTALEZA	55	21.844	7,4%	28	32
	FORTALEZA	56	19.774	6,7%	26	29
	FORTALEZA	58	8.351	2,8%	11	13
	FORTALEZA	59	10.089	3,4%	13	15
	FORTALEZA	85	14.759	5,0%	19	22
	ITAITINGA	96	2.333	0,8%	3	-
	MARACANAÚ	1	10.218	3,4%	13	15
	MARACANAÚ	2	3.661	1,2%	5	-
	MARACANAÚ	47	2.996	1,0%	4	-
	MARACANAÚ	57	4.986	1,7%	6	-
	MARACANAÚ	72	2.694	0,9%	4	-
	MARACANAÚ	79	6.856	2,3%	9	-
	MARACANAÚ	81	17.503	5,9%	23	26
	MARACANAÚ	82	2.041	0,7%	3	-
	MARACANAÚ	84	12.945	4,4%	18	20
	PACATUBA	87	3.933	1,3%	5	-
	PACATUBA	1	8.538	2,9%	11	13
	TOTAL		**296.999**	**100,0%**	**385**	**385**

Fonte: Elaborado pela Foco Opinião e Mercado com base nos dados da Cagece – Quantidades de economias ativas em setembro de 2021

A amostragem final para as unidades de negócio do interior, por município está apresentada na tabela 3 a seguir.

Tabela 3: Distribuição amostral das entrevistas por Município das Unidades de Negócio do Interior

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtd Economias Ativas Água	Representatividade na unidade de negócio	Amostragem inicial	Amostragem recalculada (locais com mínimo de 10 entrevistas)
UN-BAC	ACARAÚ	8.074	9,7%	37	38
	BELA CRUZ	3.393	4,1%	16	16
	CARIRÉ	2.642	3,2%	12	12
	COREAÚ	4.370	5,2%	20	21
	CRUZ	3.624	4,3%	17	17
	FORQUILHA	5.703	6,8%	26	27
	FRECHEIRINHA	4.334	5,2%	20	20
	GROAÍRAS	3.384	4,0%	16	16
	HIDROLÂNDIA	4.131	4,9%	19	20
	JIJOCA DE JERICOACOARA	5.121	6,1%	24	25
	MARCO	4.367	5,2%	20	21
	MARTINÓPOLE	2.995	3,6%	14	14
	MASSAPÊ	7.965	9,5%	37	38
	MORRINHOS	4.483	5,4%	21	21
	SANTA QUITÉRIA	9.031	10,8%	42	42
	SANTANA DO ACARAÚ	4.166	5,0%	19	20
	SOBRAL	3.800	4,5%	17	17
	URUOCA	2.014	2,4%	9	-
	TOTAL	**83.597**	**100,0%**	**386**	**385**
UN-BAJ	ACOPIARA	8.781	15,9%	62	62
	ANTONINA DO NORTE	2.346	4,3%	16	16
	ARARIPE	3.552	6,4%	25	25
	ASSARÉ	4.746	8,6%	33	33
	CAMPOS SALES	5.828	10,6%	41	41
	CARIÚS	2.298	4,2%	16	16
	CATARINA	2.521	4,6%	18	18
	ORÓS	5.869	10,7%	41	41
	PARAMBU	4.765	8,6%	33	33
	SABOEIRO	2.181	4,0%	15	15
	TAUÁ	12.215	22,2%	85	85
	TOTAL	**55.102**	**100,0%**	**385**	**385**
UN-BBA	CAPISTRANO	2.438	4,0%	15	15
	CARIDADE	3.486	5,7%	21	21
	IBICUITINGA	3.393	5,6%	22	22
	ITAPIÚNA	3.720	6,1%	24	24
	ITATIRA	2.780	4,6%	18	18
	JAGUARETAMA	3.651	6,0%	23	23
	MOMBAÇA	6.544	10,8%	42	42
	OCARA	3.242	5,3%	21	21
	PARAMOTI	2.411	4,0%	15	15
	PIQUET CARNEIRO	2.835	4,7%	18	18
	QUIXADÁ	21.089	34,8%	134	134
	SENADOR POMPEU	5.040	8,3%	32	32
	TOTAL	**60.629**	**100,0%**	**385**	**385**
UN-BBJ	ALTO SANTO	2.729	3,8%	16	16
	ARACATI	17.549	24,4%	94	93
	FORTIM	3.475	4,8%	19	19
	IRACEMA	4.141	5,8%	22	22

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtd Economias Ativas Água	Representatividade na unidade de negócio	Amostragem inicial	Amostragem recalculada (locais com mínimo de 10 entrevistas)
	JAGUARIBARA	3.029	4,2%	16	16
	JAGUARUANA	6.162	8,6%	33	33
	PALHANO	2.399	3,3%	13	13
	PEREIRO	2.842	3,9%	15	15
	QUIXERÉ	3.034	4,2%	16	16
	RUSSAS	18.305	25,4%	98	97
	TABULEIRO DO NORTE	8.347	11,6%	45	45
	TOTAL	**72.012**	**100,0%**	**387**	**385**
UN-BCL	APUIARÉS	2.426	2,8%	11	11
	IRAUÇUBA	3.428	4,0%	15	15
	ITAPIPOCA	26.870	31,2%	120	122
	ITAREMA	3.011	3,5%	13	13
	MIRAÍMA	2.524	2,9%	11	11
	PARACURU	4.106	4,8%	18	19
	PARAIPABA	4.663	5,4%	21	22
	PENTECOSTE	8.516	9,9%	38	39
	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	8.717	10,1%	39	40
	SÃO LUÍS DO CURU	2.521	2,9%	11	11
	TEJUÇUOCA	2.031	2,4%	9	-
	TRAIRI	4.589	5,3%	21	22
	TURURU	3.341	3,9%	15	15
	UMIRIM	4.139	4,8%	19	20
	URUBURETAMA	5.335	6,2%	24	25
	TOTAL	**86.217**	**100,0%**	**385**	**385**
UN-BME	ACARAPE	3.770	2,1%	8	-
	AQUIRAZ	7.007	3,9%	15	16
	ARACOIABA	6.002	3,3%	13	14
	BARREIRA	4.324	2,4%	9	-
	BATURITÉ	9.480	5,2%	20	22
	BEBERIBE	2.466	1,4%	5	-
	CASCAVEL	13.120	7,2%	28	30
	CAUCAIA	7.142	3,9%	15	16
	CHOROZINHO	4.154	2,3%	9	-
	EUSÉBIO	18.731	10,3%	40	45
	FORTALEZA	7.062	3,9%	15	17
	GUAIÚBA	4.993	2,7%	11	12
	HORIZONTE	17.806	9,8%	38	41
	ITAITINGA	16.905	9,3%	36	39
	MARANGUAPE	27.343	15,1%	58	60
	PACAJUS	14.623	8,0%	31	33
	PACATUBA	9.696	5,3%	21	23
	REDENÇÃO	7.057	3,9%	15	17
	TOTAL	**181.681**	**100,0%**	**387**	**385**
UN-BSA	ALTANEIRA	2.337	1,4%	5	-
	AURORA	5.175	3,0%	12	15
	BARBALHA	13.435	7,8%	30	33
	BARRO	4.773	2,8%	11	14
	CEDRO	5.720	3,3%	13	16
	FARIAS BRITO	2.954	1,7%	7	-
	IPAUMIRIM	2.728	1,6%	7	-
	JUAZEIRO DO NORTE	91.709	53,1%	204	221

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtd Economias Ativas Água	Representatividade na unidade de negócio	Amostragem inicial	Amostragem recalculada (locais com mínimo de 10 entrevistas)
	LAVRAS DA MANGABEIRA	6.884	4,0%	15	18
	MAURITI	5.836	3,4%	13	16
	MILAGRES	4.620	2,7%	10	13
	MISSÃO VELHA	5.011	2,9%	11	14
	NOVA OLINDA	4.142	2,4%	9	-
	PENAFORTE	2.637	1,5%	6	-
	PORTEIRAS	2.654	1,5%	6	-
	SANTANA DO CARIRI	2.113	1,2%	5	-
	VÁRZEA ALEGRE	10.060	5,8%	22	25
	TOTAL	**172.788**	**100,0%**	**386**	**385**
UN-BSC	CATUNDA	2.113	4,5%	17	17
	CRATEÚS	19.481	41,8%	161	161
	INDEPENDÊNCIA	4.585	9,8%	38	38
	MONSENHOR TABOSA	4.105	8,8%	34	34
	NOVO ORIENTE	5.766	12,4%	48	48
	PORANGA	2.990	6,4%	25	25
	QUITERIANÓPOLIS	2.658	5,7%	22	22
	TAMBORIL	4.871	10,5%	40	40
	TOTAL	**46.569**	**100,0%**	**385**	**385**
UN-BSI	BARROQUINHA	3.492	4,2%	16	17
	CARNAUBAL	5.056	6,0%	23	24
	CHAVAL	3.057	3,6%	14	15
	CROATÁ	2.022	2,4%	9	-
	GRAÇA	2.493	3,0%	11	12
	GUARACIABA DO NORTE	5.614	6,7%	26	26
	IBIAPINA	4.636	5,5%	21	22
	MUCAMBO	3.844	4,6%	18	19
	RERIUTABA	3.225	3,8%	15	16
	SÃO BENEDITO	9.159	10,9%	42	42
	TIANGUÁ	23.402	27,9%	107	109
	UBAJARA	6.483	7,7%	30	30
	VARJOTA	4.958	5,9%	23	23
	VIÇOSA DO CEARÁ	6.501	7,7%	30	30
	TOTAL	**83.942**	**100,0%**	**385**	**385**

Fonte: Elaborado pela Foco Opinião e Mercado com base nos dados da Cagece – Quantidades de economias ativas em setembro de 2021

4 EXECUÇÃO DA PESQUISA

4.1 PERÍODO DE APLICAÇÃO EM CAMPO

A presente pesquisa foi aplicada no período entre 13 de Janeiro de 2022 e 27 de fevereiro de 2022.

4.2 PERGUNTAS FILTRO

Foram consideradas apenas as pesquisas que atenderam às seguintes perguntas filtro:

1. O(a) Sr(a). é morador nesta residência há mais de um ano?

1- Sim [ ] 2- Não [ ] (AGRADECER E ABORTAR A ENTREVISTA)

2. O(a) Sr(a). acompanha mensalmente os gastos do lar "CASO TENHA" como por exemplo com: Energia Elétrica, Água e Esgoto, Gás, Telefone e etc.?

1- Sim [ ] 2- Não [ ] (AGRADECER E ABORTAR A ENTREVISTA)

3. O(a) Sr(a). trabalha na política, em empresa de propaganda e marketing ou é funcionário de empresa de abastecimento de água?

1- Sim [ ] (AGRADECER E ABORTAR A ENTREVISTA) 2- Não [ ]

RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados desta pesquisa estão apresentados através dos seguintes tópicos:

- Abastecimento de água;
- Avaliação da continuidade do serviço de abastecimento e da qualidade da água;
- Avaliação do serviço de esgotamento sanitário;
- Utilização e avaliação dos canais de atendimento;
- Avaliação de serviços realizados pelo prestador;
- Percepção e avaliação de obras em vias públicas;
- Avaliação da fatura;
- Avaliação da imagem da Cagece comparada a outros serviços;
- Nível de satisfação com produtos e serviços da Cagece;
- Perfil do cliente.

5 PESQUISAS REALIZADAS

Para cada módulo de relatório, as pesquisas realizadas terão a seguinte composição:

- Módulo 1: Relatório geral, que contemplará todas as entrevistas realizadas;
- Módulo 2: Relatórios das unidades de negócio, que contemplarão especificamente as entrevistadas realizadas na unidade de negócio correspondente;
- Módulo 3: Relatórios das cidades de grande porte, que contemplarão especificamente as entrevistadas realizadas na cidade correspondente;
- Módulo 4: Relatórios das regiões metropolitanas, que contemplarão especificamente as entrevistadas realizadas na região metropolitana correspondente;
- Módulo 5: Relatórios de unidades agrupadas (capital e interior), que contemplarão especificamente as entrevistadas realizadas no agrupamento correspondente.

5.1 DISTRIBUIÇÃO DAS PESQUISAS, CONFORME A AMOSTRA

Neste módulo, as pesquisas realizadas correspondem ao total de entrevistas: 5.005.

Tabela 4: Distribuição das pesquisas, conforme a amostra

Unidade geográfica		Amostra prevista	Pesquisas realizadas	%
Todas as cidades contempladas	-	5.005	5.005	100,0%
Total	**-**	**5.005**	**5.005**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6 ABASTECIMENTO DE ÁGUA

6.1 LIGAÇÃO RESIDENCIAL À REDE DE ABASTECIMENTO DA CAGECE

4. A sua residência é ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Sim [ ] (ir para a questão 7)
2- Não [ ]

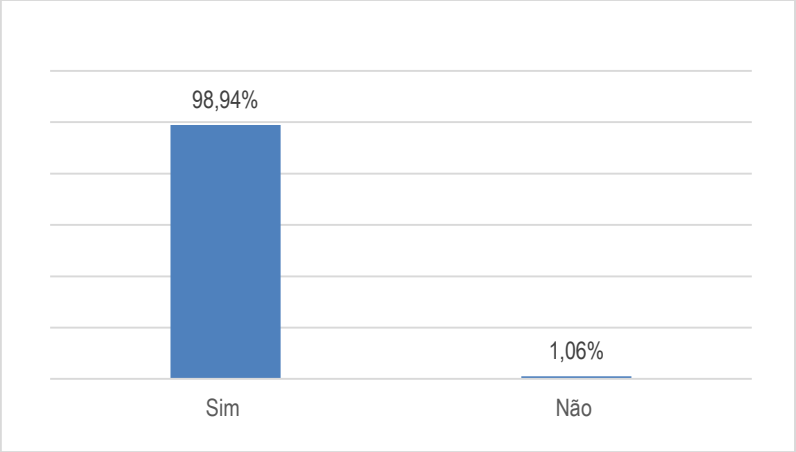
A principal fonte de abastecimento de água para os clientes da companhia é a rede de abastecimento da Cagece, em 98,94%.

Tabela 5: Ligação residencial à rede de abastecimento de água

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	4952	98,94%
Não	53	1,06%
Total	**5005**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 1: Ligação residencial à rede de abastecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.2 FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA NA RESIDÊNCIA

5. Qual a fonte de abastecimento da sua residência? (Questão de múltipla escolha apenas para "Não" da questão 4)

1- Poço [ ] (ir para a questão 6)
2- Carro-pipa (ir para a questão 6) [ ]
3- Outros [ ]

5.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 5)

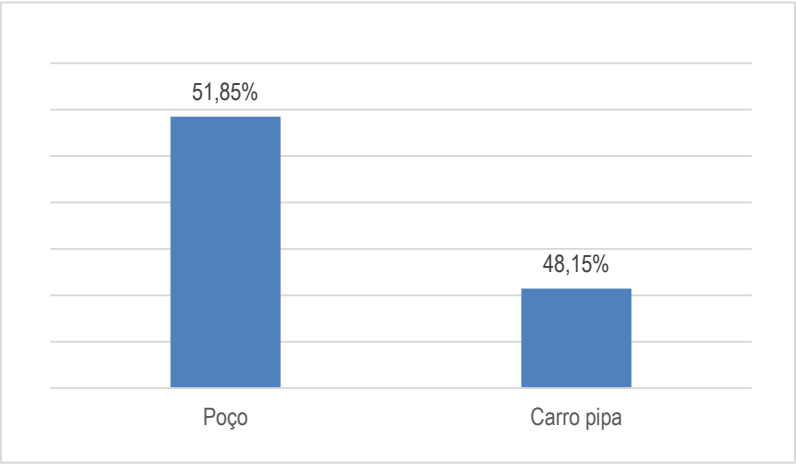
Entre os clientes da companhia, apenas 1,06% não estão ligados à rede e, neste grupo, 52,83% utilizam poço e 49,06% utilizam carro pipa para seu abastecimento.

Tabela 6: Fontes alternativas de abastecimento residencial

Opções	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Poço	28	51,85%	52,83%
Carro pipa	26	48,15%	49,06%
Outros	0	0,00%	0,0%
Total	**54**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Número de respondentes = 53.
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 2: Fontes alternativas de abastecimento residencial



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.3 MOTIVOS PARA NÃO ESTAR LIGADO À REDE DE ABASTECIMENTO DA EMPRESA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

6. Por qual motivo sua residência não está ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (*Questão de múltipla escolha apenas para "Não" da questão 4*)

1- Sem rede de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário [ ] (ir para a questão 20)
2- Preço da tarifa [ ] (ir para a questão 20)
3- Qualidade da água [ ] (ir para a questão 20)
4- Outros [ ]

6.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 6) (ir para a questão 20)

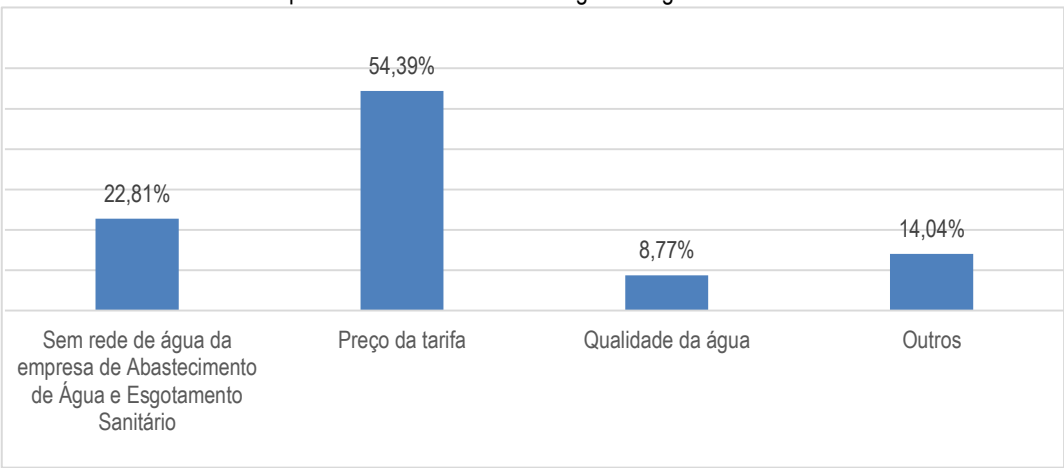
Entre os clientes da companhia no estado do Ceará, apenas 1,06% não estão ligados à rede e, neste grupo, a maior motivação da decisão de não ser cliente é o preço da tarifa (em 58,49% dos casos), seguido da falta de rede no local onde residem (24,53%).

Tabela 7: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Opções	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Sem rede de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	13	22,81%	24,53%
Preço da tarifa	31	54,39%	58,49%
Qualidade da água	5	8,77%	9,43%
Outros	8	14,04%	15,09%
Total	**57**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Número de respondentes = 53.
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 3: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

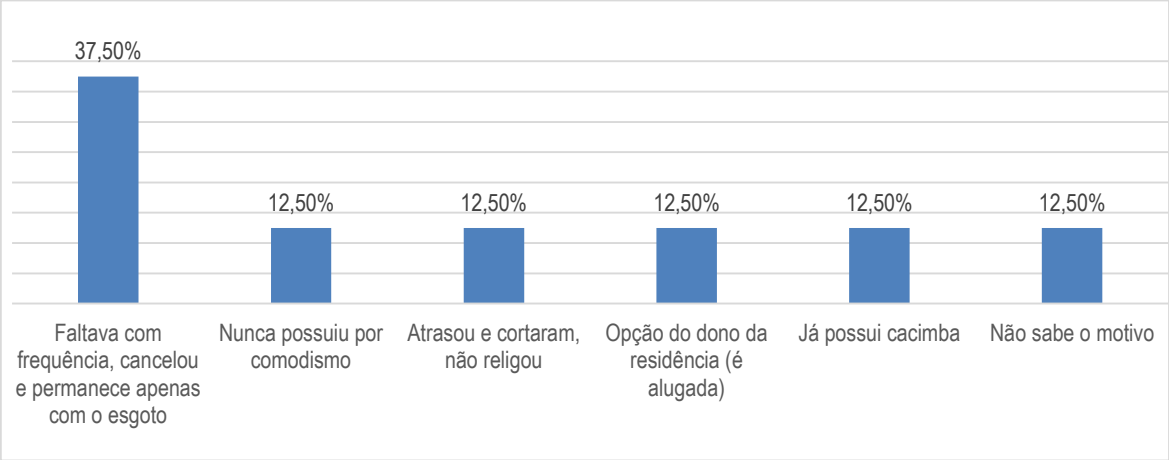
Entre os demais motivos para a opção por não ser cliente da Cagece, destaca-se a reclamação de repetidos casos de desabastecimento por parte da Companhia, o que motivou a escolha por outra fonte de abastecimento de água e a decisão de deixar de ser usuário da Cagece.

Tabela 8: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Outros

Opções	Respostas Válidas	%
Faltava com frequência, cancelou e permanece apenas com o esgoto	3	37,50%
Nunca possuiu por comodismo	1	12,50%
Atrasou e cortaram, não religou	1	12,50%
Opção do dono da residência (é alugada)	1	12,50%
Já possui cacimba	1	12,50%
Não sabe o motivo	1	12,50%
Total	**8**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 4: Motivos para não estar ligado à rede de abastecimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Outros



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.4 EXISTÊNCIA DE FONTE COMPLEMENTAR DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

7. Tem outra fonte de abastecimento? (Apenas para "Sim" da questão 4)

1- Sim [ ]
2- Não [ ] (ir para a questão 9)
0- NS/NR [ ] (ir para a questão 9)

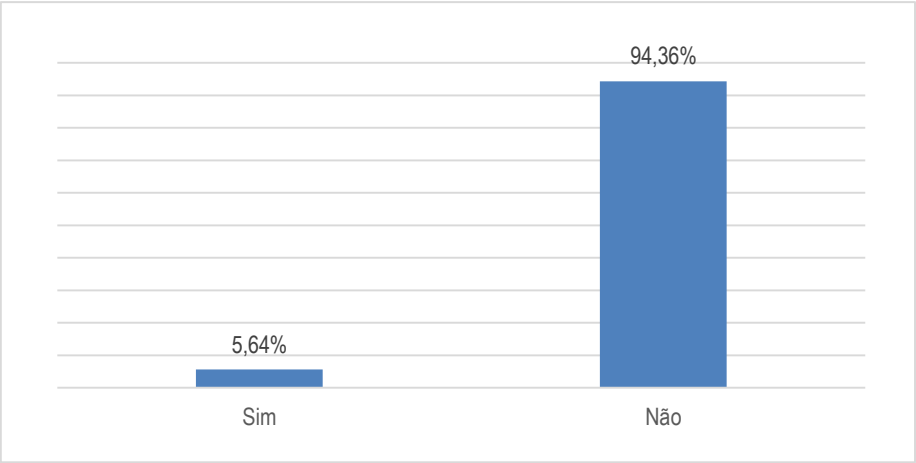
No grupo de clientes ligados à rede de água da Cagece, que corresponde a 98,94% dos entrevistados no estado do Ceará, foi questionada a existência de outra fonte de abastecimento, além da Cagece, onde 5,64% de usuários da companhia possuem uma fonte de água complementar.

Tabela 9: Existência de outra fonte de abastecimento de água

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	279	5,64%
Não	4671	94,36%
Total	**4950**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR = 2
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 5: Existência de outra fonte de abastecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.5 TIPO DE FONTE COMPLEMENTAR DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

8. Qual? (Questão de múltipla escolha apenas para "Sim" da questão 7)

1- Poço [ ](ir para a questão 9)
2- Carro-pipa [ ](ir para a questão 9)
3- Outros [ ]

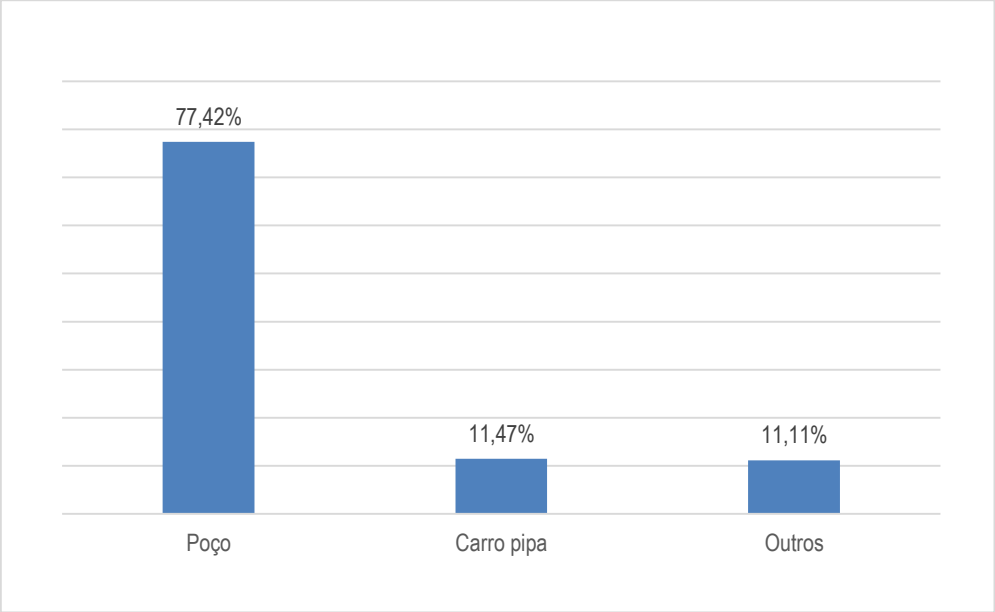
Dentre as fontes alternativas de abastecimento de água, a predominância é de poço como fonte alternativa em 77,42% dos casos.

Tabela 10: Tipo de fonte complementar de abastecimento de água

Opções	Respostas Válidas	%
Poço	216	77,42%
Carro pipa	32	11,47%
Outros	31	11,11%
Total	**279**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 6: Tipo de fonte complementar de abastecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.6 TIPO DE FONTE COMPLEMENTAR DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – OUTRO

8. Qual? (Questão de múltipla escolha apenas para "Sim" da questão 7)

1- Poço [ ](ir para a questão 9)
2- Carro-pipa [ ](ir para a questão 9)
3- Outros [ ]

8.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "outros" da questão 8)

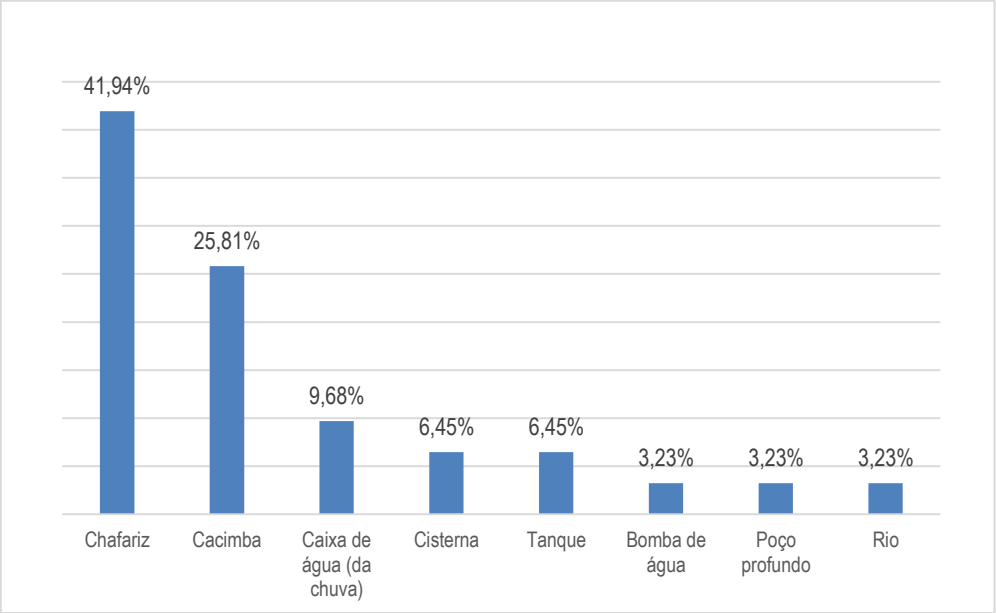
Entre as outras fontes alternativas de abastecimento citadas, destacam-se chafariz (41,94%) e cacimba (25,81%).

Tabela 11: Outra fonte de abastecimento – Outros

Opções	Respostas Válidas	%
Chafariz	13	41,94%
Cacimba	8	25,81%
Caixa de água (da chuva)	3	9,68%
Cisterna	2	6,45%
Tanque	2	6,45%
Bomba de água	1	3,23%
Poço profundo	1	3,23%
Rio	1	3,23%
Total	**31**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 7: Tipo de fonte complementar de abastecimento de água - outro



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.7 FORMAS DE ARMAZENAMENTO DE ÁGUA

9. Armazena água? (Questão de múltipla escolha)

1- Não [ ] (ir para a questão 13)
2- Sim, caixa d'água [ ] (ir para a questão 10)
3- Sim, cisterna [ ](ir para a questão 13)
4- Sim, outros [ ]

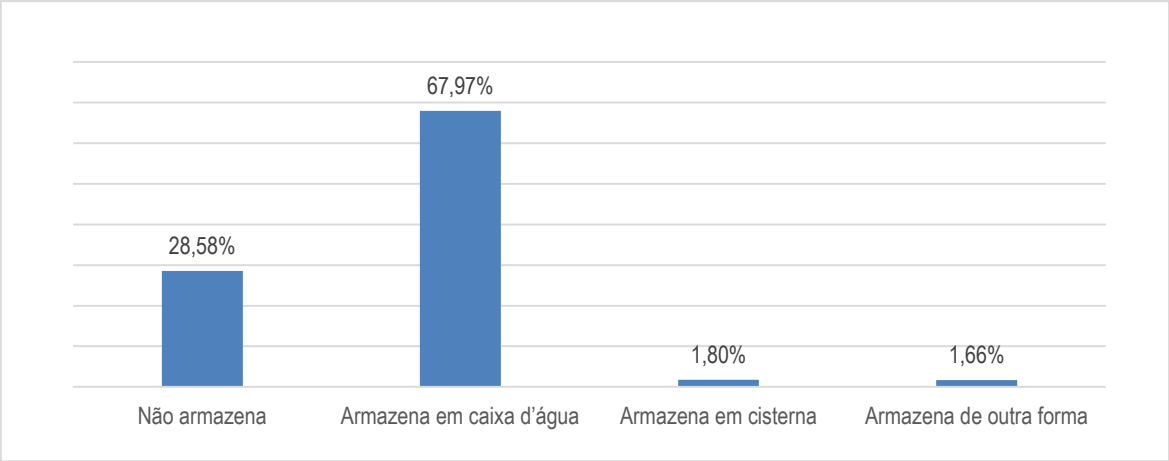
Considerando todo o estado do Ceará atendido pela Cagece, o número de residências que armazena água é de cerca de 7 em cada 10 (71,43%) – 67,97% armazenam em caixas d'água, 1,80% em cisterna e 1,66% armazenam de outra forma (tanques, baldes, tambores etc). As residências em que não ocorre armazenamento de água correspondem a 28,59%.

Tabela 12: Formas de armazenamento de água

Opções	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Não armazena	1416	28,58%	28,59%
Armazena em caixa d'água	3367	67,97%	67,99%
Armazena em cisterna	89	1,80%	1,80%
Armazena de outra forma	82	1,66%	1,66%
Total	**4954**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Número de respondentes = 4952.
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 8: Formas de armazenamento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.8 OUTRAS FORMAS DE ARMAZENAMENTO DE ÁGUA

9.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "Sim, outros" da questão 9) (ir para a questão 13, caso NÃO tenha marcado "Sim, caixa d'água" na questão 9 de múltipla escolha)

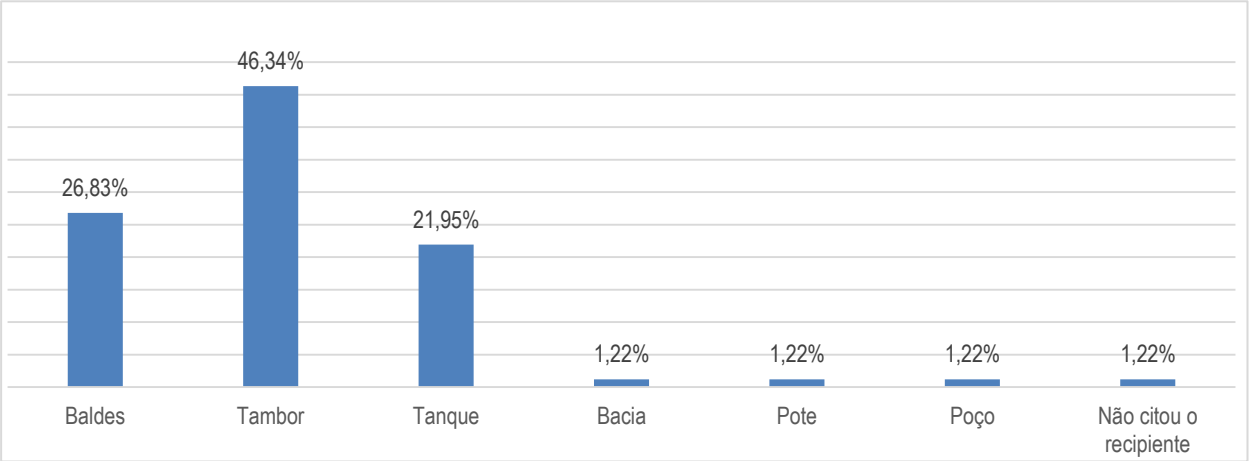
Dentre as formas alternativas de armazenamento de água, aparecem as opções de baldes, tambores e tanques com maior incidência.

Tabela 13: Formas de armazenamento de água - Outros

Opções	Respostas Válidas	%
Baldes	22	26,83%
Tambor	38	46,34%
Tanque	18	21,95%
Bacia	1	1,22%
Pote	1	1,22%
Poço	1	1,22%
Não citou o recipiente	1	1,22%
Outros	**82**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 9: Formas de armazenamento de água - Outros



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.9 LIMPEZA DA CAIXA D'ÁGUA

10. Com qual frequência faz a limpeza da sua caixa d'água? (*Apenas para "Sim, caixa d'água" da questão 9*)

1- 1 Vez a cada 3 meses [ ]
2- 1 Vez a cada 6 meses [ ]
3- 1 Vez ao ano
4- 1 Vez a cada 2 anos ou mais [ ]
5- Nunca limpou [ ]
0- NS/NR

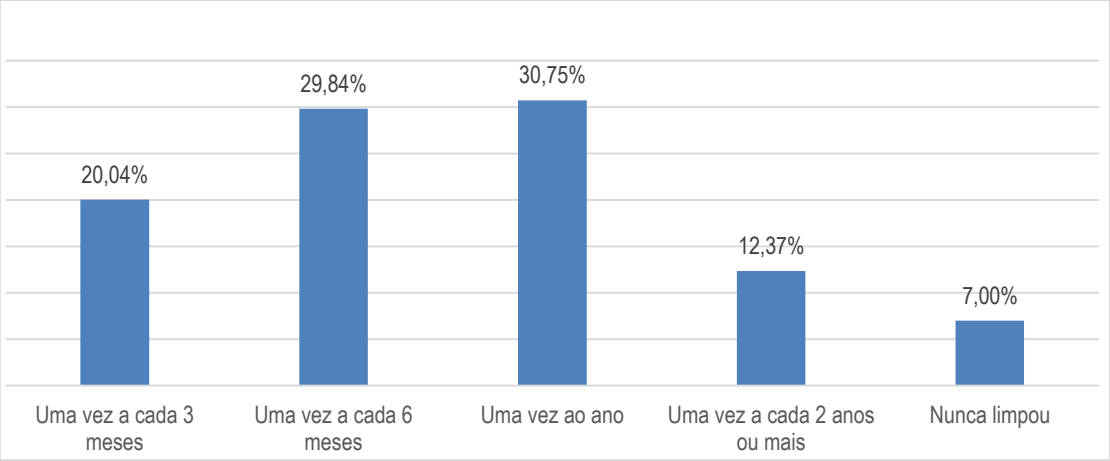
Nos casos de armazenamento de água em caixas d'água, a maioria das residências realiza a limpeza de suas caixas d'água, num total de 93,00% do conjunto dos entrevistados. A pesquisa indicou que a limpeza é feita a cada 9,73 meses, em média.

Tabela 14: Frequência da limpeza da caixa d'água

Opções	Respostas Válidas	%
Uma vez a cada 3 meses	661	20,04%
Uma vez a cada 6 meses	984	29,84%
Uma vez ao ano	1014	30,75%
Uma vez a cada 2 anos ou mais	408	12,37%
Nunca limpou	231	7,00%
Total	**3298**	**100,00%**

Total de respondentes = 3367; NS/NR = 69
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 10: Frequência da limpeza da caixa d'água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.10 LOCALIZAÇÃO DA CAIXA D'ÁGUA

11. Em qual pavimento fica a caixa d'água? (*Apenas para "Sim, caixa d'água" da questão 9*)

1- 1º Pavimento - (3 m) [ ]
2- 2º Pavimento - (6 m) [ ]
3- 3º Pavimento - (9 m) [ ]
4- Acima do 3º pavimento - (Acima de 9 m) [ ]
0- NS/NR [ ]

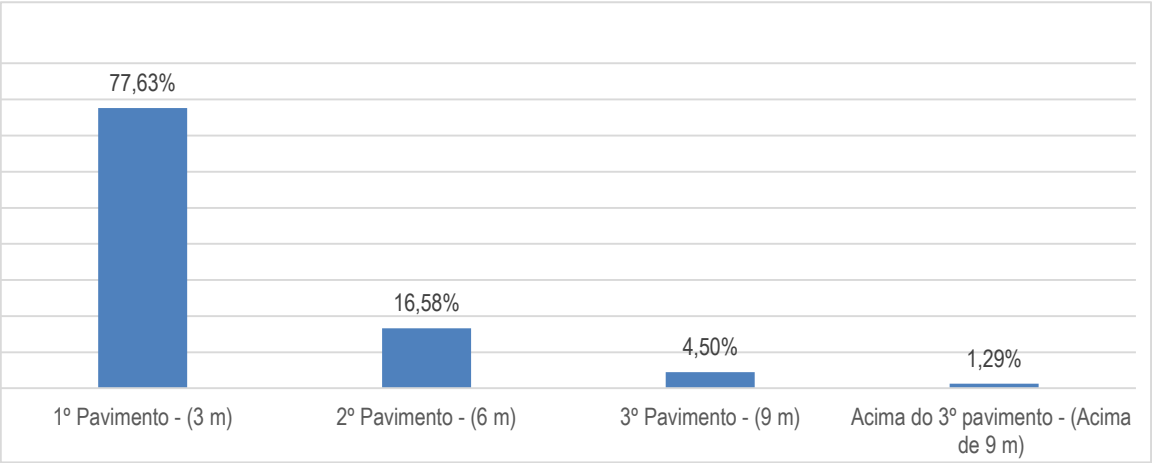
Dentre os clientes da Cagece no estado do Ceará, 77,63% das caixas d'água estão localizadas no primeiro pavimento.

Tabela 15: Localização da caixa d'água

Opções	Respostas Válidas	%
1º Pavimento - (3 m)	2585	77,63%
2º Pavimento - (6 m)	552	16,58%
3º Pavimento - (9 m)	150	4,50%
Acima do 3º pavimento - (Acima de 9 m)	43	1,29%
Total	**3330**	**100,00%**

Total de respondentes = 3367; NS/NR = 37
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 11: Localização da caixa d'água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.11 PRESSÃO DA ÁGUA SUFICIENTE PARA O ABASTECIMENTO DA CAIXA D'ÁGUA

12. A pressão que chega é suficiente para abastecer a caixa d'água? (*Apenas para "Sim, caixa d'água" da questão 9*)

1- Sim [ ]
2- Não [ ]
0- NS/NR [ ]

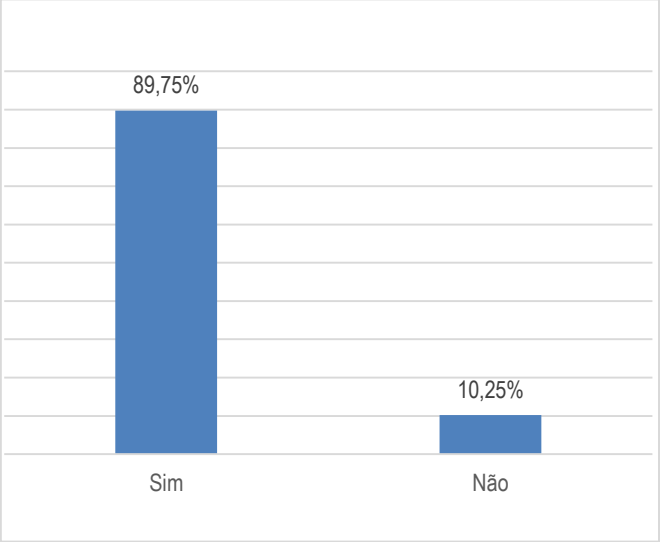
A maioria das instalações apresentam pressão suficiente para o abastecimento das caixas d'água, correspondendo a 89,75% entre os clientes da Cagece no estado do Ceará.

Tabela 16: Pressão da água suficiente para o abastecimento da caixa d'água

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	2995	89,75%
Não	342	10,25%
Total	**3337**	**100,00%**

Total de respondentes = 3367; NS/NR = 30
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 12: Pressão da água suficiente para o abastecimento da caixa d'água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.12 CONSUMO DA ÁGUA DA TORNEIRA

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?

1- Sim [ ]
2- Não (eu fervo, utilizo filtro/purificador, é ozonizado) [ ]
3- Não bebo a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário [ ]
0- NS/NR [ ]

Entre o total de clientes da Cagece no estado do Ceará, 77,53% deles não consome a água da companhia. Apenas 11,27% dos respondentes afirmou tomar água diretamente da torneira.

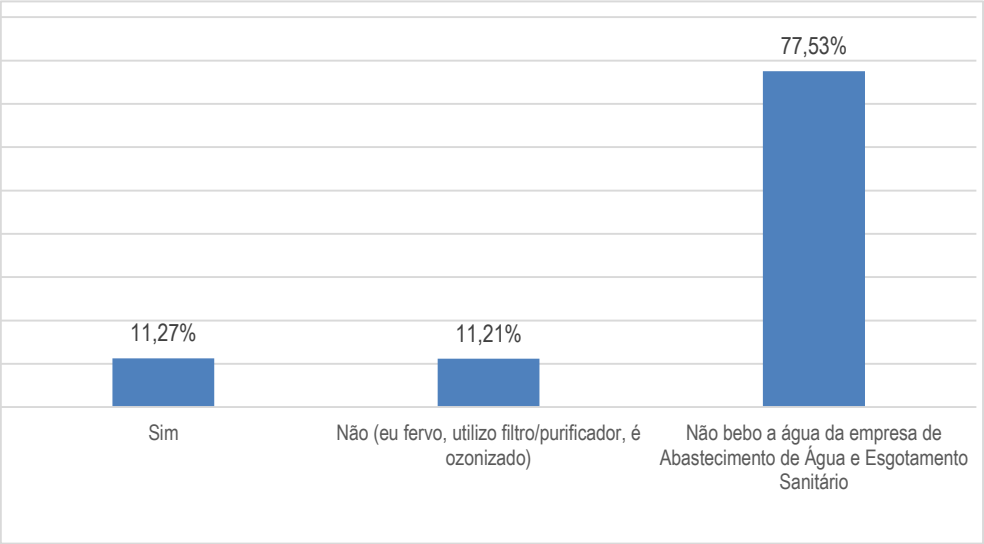
Os que bebem a água da Cagece, desde que a mesma passe por algum processo – fervura, filtragem, purificação, ozonização – correspondem a apenas 11,21%.

Tabela 17: Consumo da água da torneira

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	555	11,27%
Não (eu fervo, utilizo filtro/purificador, é ozonizado)	552	11,21%
Não bebo a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	3819	77,53%
Total	**4926**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR = 26
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 13: Consumo da água da torneira



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.13 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA – GOSTO DA ÁGUA

14. Com relação à qualidade da água fornecida pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo, como o(a) sr(a). avalia o(a):

14.1. Gosto da água?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

A qualidade da água fornecida pela Cagece foi avaliada sob três aspectos: (i) gosto, (ii) cheiro e (iii) coloração (sua avaliação foi medida numa escala de 1 a 5, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "péssimo" e a última escala (5) corresponde a "ótimo").

No quesito gosto da água, apenas 45,48% dos usuários consideram ótimo ou bom.

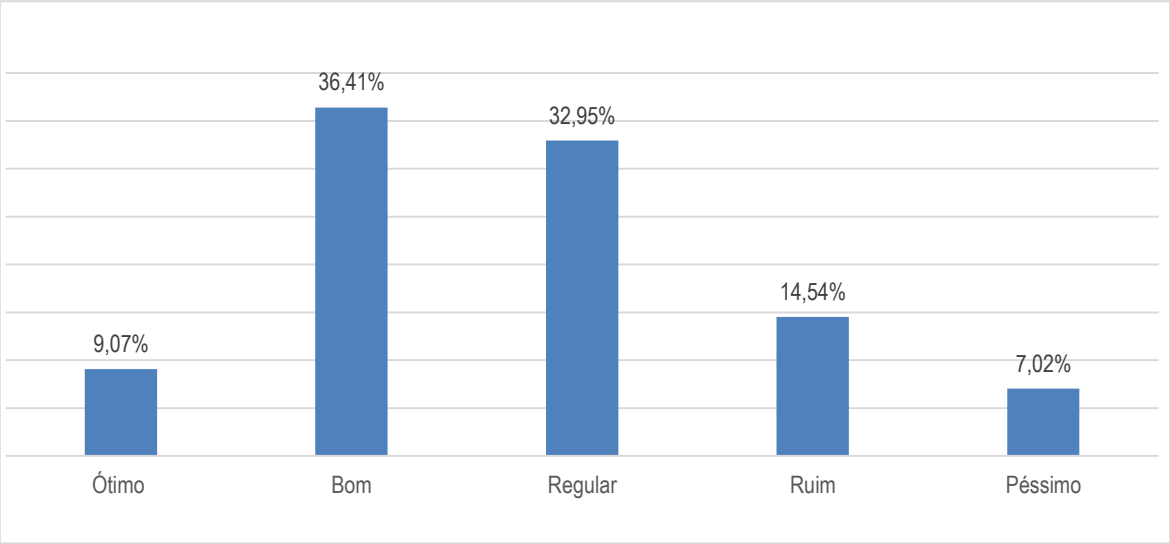
.

Tabela 18: Avaliação da qualidade da água – gosto da água

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	421	9,07%
Bom	1690	36,41%
Regular	1529	32,95%
Ruim	675	14,54%
Péssimo	326	7,02%
Total	**4641**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR = 311
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 14: Avaliação da qualidade da água – gosto da água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.14 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA – CHEIRO DA ÁGUA

14. Com relação à qualidade da água fornecida pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo, como o(a) sr(a). avalia o(a):

14.2. Cheiro da água?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

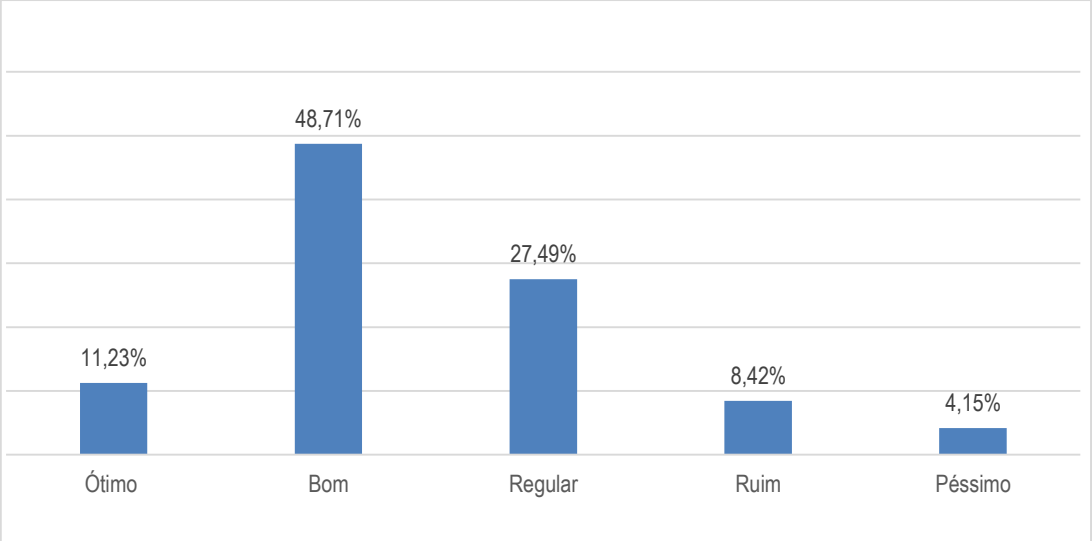
No quesito cheiro da água, 59,95% dos usuários consideram ótimo ou bom.

Tabela 19: Avaliação da qualidade da água – cheiro da água

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	550	11,23%
Bom	2385	48,71%
Regular	1346	27,49%
Ruim	412	8,42%
Péssimo	203	4,15%
Total	**4896**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR = 56
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 15: Avaliação da qualidade da água – cheiro da água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.15 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA – COR DA ÁGUA

14. Com relação à qualidade da água fornecida pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo, como o(a) sr(a). avalia o(a):

14.3. Cor da água?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

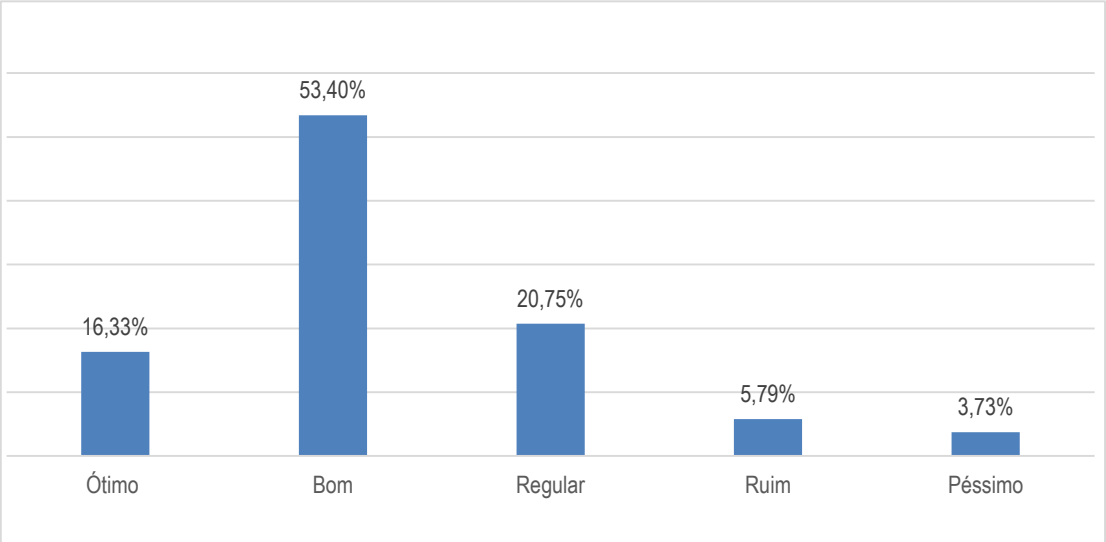
No quesito cor da água, 69,73% dos usuários consideram ótimo ou bom

Tabela 20: Avaliação da qualidade da água – cor da água

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	806	16,33%
Bom	2636	53,40%
Regular	1024	20,75%
Ruim	286	5,79%
Péssimo	184	3,73%
Total	**4936**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR = 16
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 16: Avaliação da qualidade da água – cor da água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7 AVALIAÇÃO DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO E DA QUALIDADE DA ÁGUA

7.1 FREQUÊNCIA DO FORNECIMENTO DE ÁGUA

15. Com que frequência acontece o abastecimento de água pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em sua residência?

1- Todos os dias [ ]
2- Dia sim, dia não [ ]
3- A cada dois dias [ ]
4- Quase todos os dias [ ]
5- Uma vez por semana [ ]

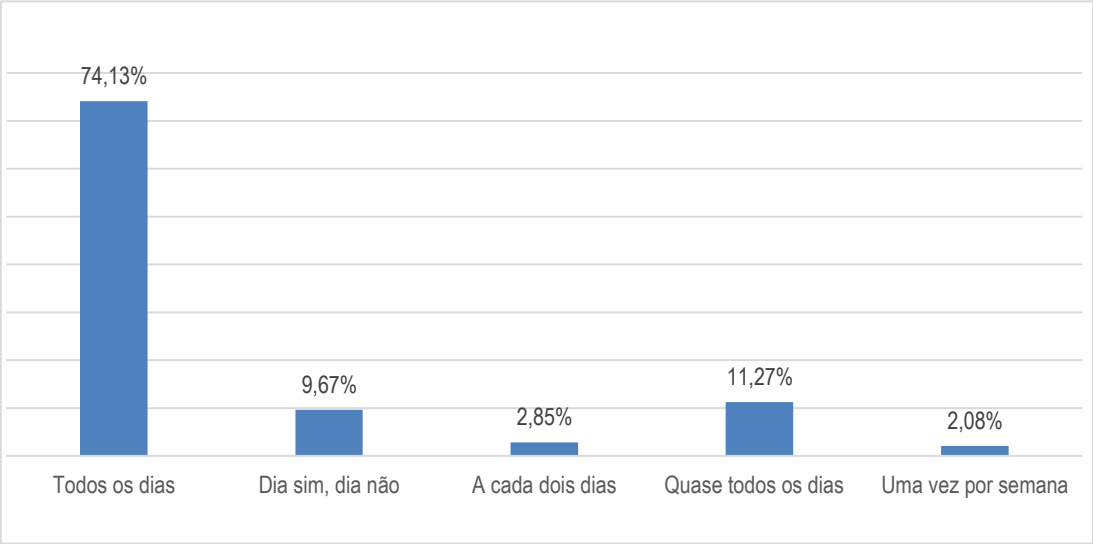
A maioria das residências (74,13%) recebem água diariamente.

Tabela 21: Frequência do fornecimento de água

Opções	Respostas Válidas	%
Todos os dias	3671	74,13%
Dia sim, dia não	479	9,67%
A cada dois dias	141	2,85%
Quase todos os dias	558	11,27%
Uma vez por semana	103	2,08%
Total	**4952**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 17: Frequência do fornecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.2 INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA, NOS ÚLTIMOS 12 MESES

16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses?

1- Até 5 vezes [ ]
2- De 6 a 10 vezes [ ]
3- Mais de 10 vezes [ ]
4- Não houve falta d'água [ ]
0- NS/NR [ ]

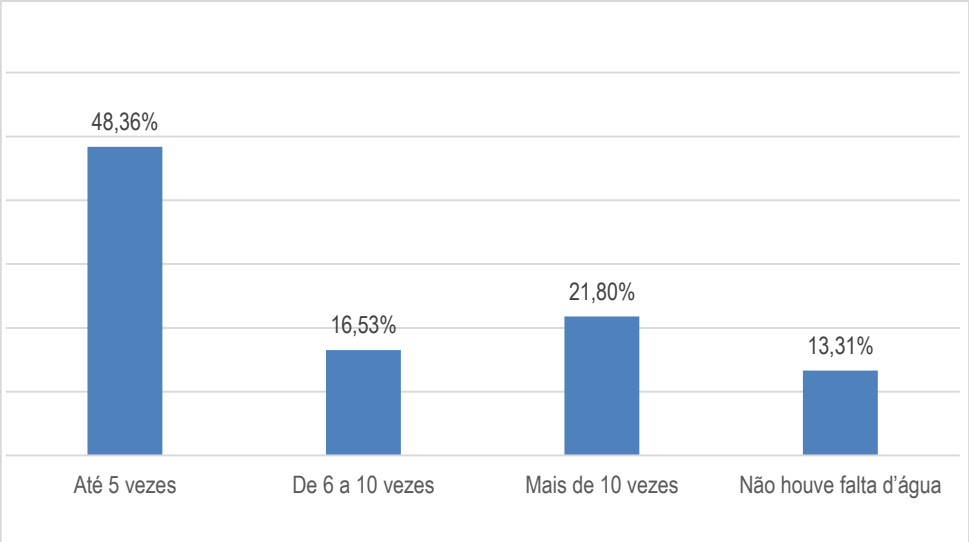
Mais de 8 em cada 10 residências (86,69%) teve o fornecimento de água interrompido nos últimos 12 meses. Pouco menos da metade das residências (48,36%) teve o fornecimento de água interrompido em até cinco vezes.

Tabela 22: Interrupção no fornecimento de água, nos últimos 12 meses

Opções	Respostas Válidas	%
Até 5 vezes	2241	48,36%
De 6 a 10 vezes	766	16,53%
Mais de 10 vezes	1010	21,80%
Não houve falta d'água	617	13,31%
Total	**4634**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR = 318
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 18: Interrupção no fornecimento de água, nos últimos 12 meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.3 RECEBIMENTO DE AVISO ANTECIPADO DE INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA

17. O(a) sr(a). costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água?

1- Sim [ ]
2 – Não [ ] (ir para a questão 18)
0 – NS/NR [ ] (ir para a questão 18)

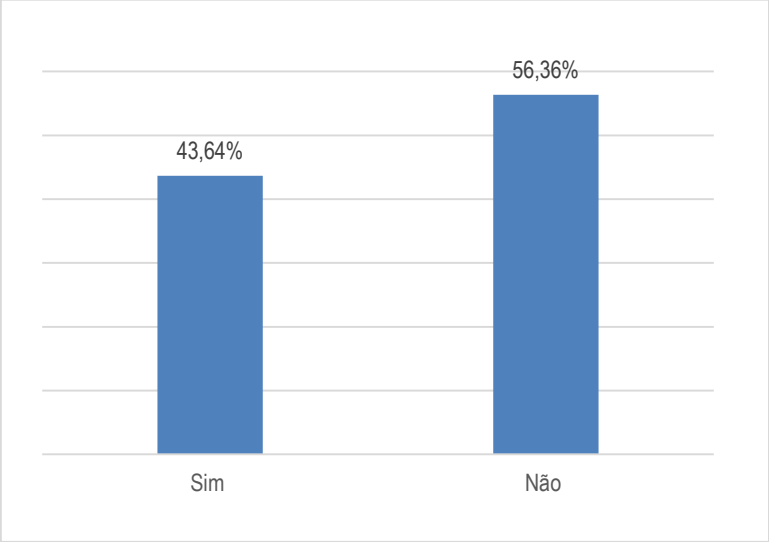
Quase a metade das residências (43,64%) recebe aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água no conjunto dos clientes da Cagece.

Tabela 23: Recebimento de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	2133	43,64%
Não	2755	56,36%
Total	**4888**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR = 64
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 19: Recebimento de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.4 FORMAS DE AVISO ANTECIPADO DE INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA

17.1: De que forma? (Questão de múltipla escolha apenas para "Sim" da questão 17)

1- Jornal impresso [ ]
2- Televisão [ ]
3- Rádio [ ]
4- Redes sociais [ ]
5- Carro de som [ ]
6- Panfleto/cartaz [ ]
0- NS/NR [ ]

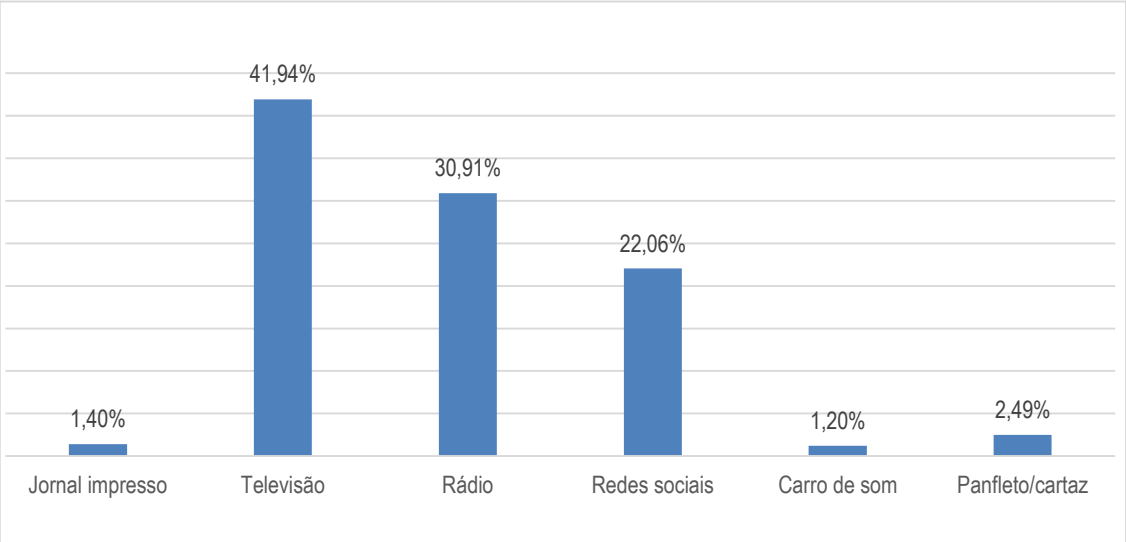
Para metade das situações de interrupção de água, o aviso antecipado chega através da televisão (alcança 51,58% dos que ficam sabendo da interrupção), apresentando-se como o canal mais efetivo na comunicação das interrupções programadas. Outro canal importante é o rádio, que alcança 38,01% dos que recebem o aviso.

Tabela 24: Formas de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água

Opções	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Jornal impresso	36	1,40%	1,72%
Televisão	1080	41,94%	51,58%
Rádio	796	30,91%	38,01%
Redes sociais	568	22,06%	27,13%
Carro de som	31	1,20%	1,48%
Panfleto/cartaz	64	2,49%	3,06%
Total	**2575**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Número de respondentes = 2133; NS/NR = 43; Respondentes válidos = 2090
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 20: Formas de aviso antecipado de interrupção no fornecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.5 AVALIAÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Péssimo (ir para a questão 19)
2- Ruim (ir para a questão 19)
3- Regular (ir para a questão 19)
4- Bom (ir para a questão 20)
5- Ótimo (ir para a questão 20)
0- NS/NR (ir para a questão 20)

O abastecimento da água fornecida pela Cagece foi avaliado numa escala de 1 a 5, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "péssimo" e a última escala (5) corresponde a "ótimo".

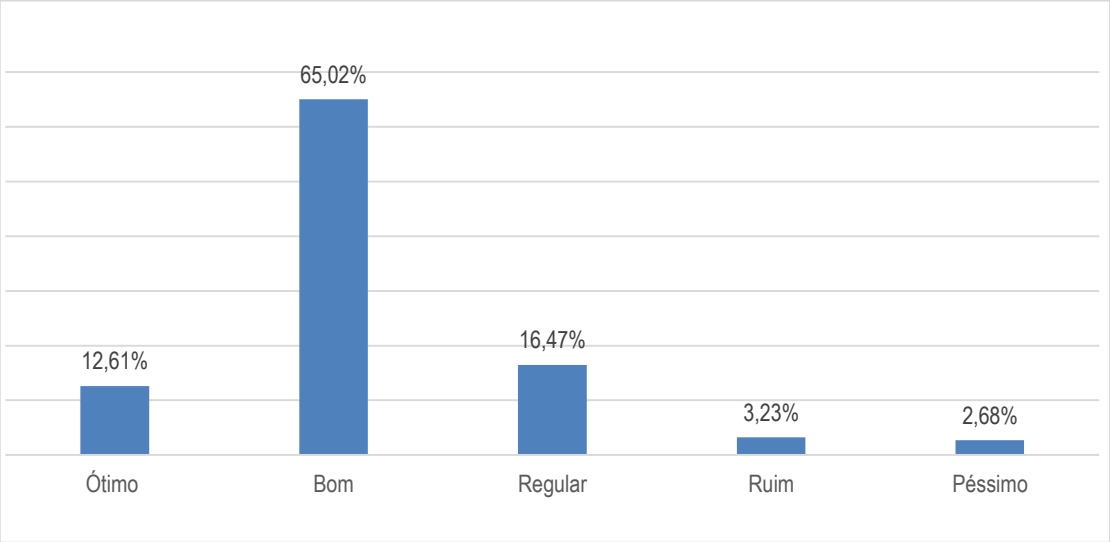
O somatório de avaliações ótima ou boa, no conjunto dos respondentes da pesquisa, é de 77,63%.

Tabela 25: Avaliação do abastecimento de água

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	621	12,61%
Bom	3202	65,02%
Regular	811	16,47%
Ruim	159	3,23%
Péssimo	132	2,68%
Total	**4925**	**100,00%**

Total de respondentes = 4952; NS/NR =27
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 21: Avaliação do abastecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.6 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO NEGATIVA

19. Por que o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água dessa forma? (Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 18)

As medidas para a avaliação negativa do abastecimento têm motivação variada. Os motivos associados especificamente ao abastecimento correspondem a 57,09% das respostas e afetam 65,46% dos usuários, conforme indicado na tabela a seguir. Outros motivos estão associados à qualidade da água, ao atendimento, à manutenção e até ao esgoto. No caso dos motivos associados ao abastecimento, estes referem-se principalmente ao fornecimento.

Tabela 26: Motivos para avaliação negativa

	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes	Motivos	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Abastecimento	705	57,09%	65,46%	Falta frequente de água	527	42,67%	48,93%
				Não avisam antecipadamente da falta de água	130	10,53%	12,07%
				Não avisam antecipadamente do corte	7	0,57%	0,65%
				Não informam o motivo da falta	1	0,08%	0,09%
				Passa ar quanto retorna o abastecimento	3	0,24%	0,28%
				Pouca pressão	37	3,00%	3,44%
Atendimento	43	3,48%	3,99%	Atendimento	28	2,27%	2,60%
				Burocracia	2	0,16%	0,19%
				Demora no retorno	11	0,89%	1,02%
				Não cumpre prazo de retorno	1	0,08%	0,09%
				Solicitação não atendida	1	0,08%	0,09%
Custo	112	9,07%	10,40%	Tarifa mínima – discorda	4	0,32%	0,37%
				Tarifa muito cara/alta	104	8,42%	9,66%
				Valor do esgoto	4	0,32%	0,37%
Esgoto	19	1,54%	1,76%	Esgoto - mau cheiro	1	0,08%	0,09%
				Esgoto escorrendo pela rua	8	0,65%	0,74%
				Falta de rede de esgoto	10	0,81%	0,93%
Manutenção	37	3,00%	3,44%	Canos quebrados	13	1,05%	1,21%
				Manutenção mal feita	8	0,65%	0,74%
				Troca de registro	1	0,08%	0,09%
				Vazamentos	15	1,21%	1,39%
Medição de consumo	1	0,08%	0,09%	Leitura pela média	1	0,08%	0,09%
Qualidade da água	263	21,30%	24,42%	Qualidade da água ruim (amarelada, com gosto de cloro, com resíduos)	263	21,30%	24,42%
Geral	47	3,81%	4,36%	Precisa melhorar	47	3,81%	4,36%
Outros	8	0,65%	0,74%	Outros	8	0,65%	0,74%
Total	**1235**	**100,00%**	*		**1235**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Total de respondentes = 1102; NS/NR =25; Respondentes válidos = 1077
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

8.1 USUÁRIOS LIGADOS À REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DA CAGECE

20. A sua residência possui ligação com a rede de esgoto da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Sim [ ] (ir para a questão 23)
2- Não [ ]

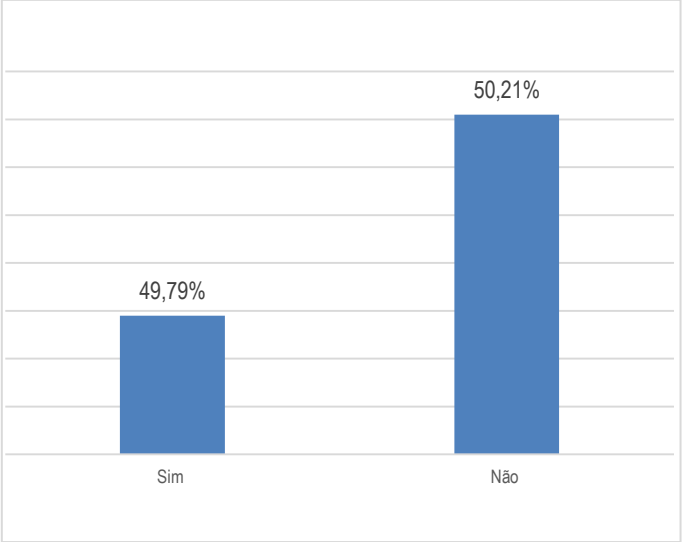
Pouco menos da metade (49,79%) das residências estão ligadas à rede de esgoto da Cagece entre todos os usuários da companhia no estado do Ceará.

Tabela 27: Usuários ligados a rede de esgotamento sanitário da Cagece

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	2492	49,79%
Não	2513	50,21%
Total	**5005**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 22: Usuários ligados a rede de esgotamento sanitário da Cagece



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.2 MOTIVOS PARA NÃO LIGAÇÃO À REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

21. Por qual motivo sua residência não está ligada à rede? (Questão de múltipla escolha apenas para "Não" da questão 20)

1- Sem rede [ ]
2- Preço da tarifa [ ]
3- Outro [ ]

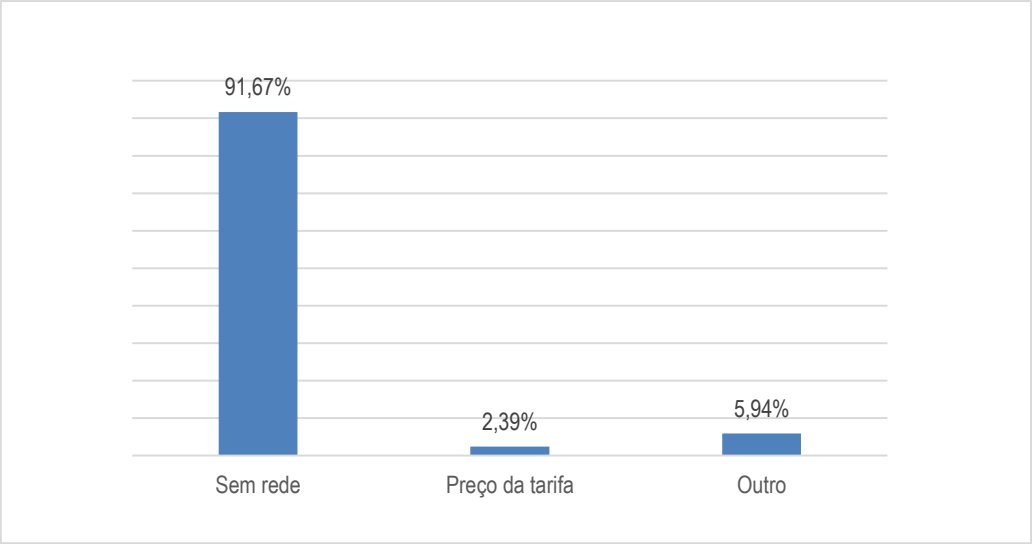
A motivação para não estarem ligadas à rede de esgotamento sanitário, para a maioria das residências – 91,81%, é a falta de acesso à rede; apenas 2,40% indicou o preço da tarifa como sendo o motivo para não ligação à rede. Entre os outros motivos, citaram a presença de rede de esgotamento sanitário operada pelo município, posse de fossa séptica, a existência da rede mas ainda sem ligação por parte do proprietário e empecilhos como desnível do terreno, falta de recursos financeiros para realizar a ligação, que a rede existente ainda não está ativa ou que de fato prefere não realizar a ligação.

Tabela 28: Motivos para não ligação à rede de esgotamento sanitário

Opções	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Sem rede	2299	91,67%	91,81%
Preço da tarifa	60	2,39%	2,40%
Outro	149	5,94%	5,95%
Total	**2508**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Número de respondentes = 2513; NS/NR = 9; Respondentes válidos = 2504
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 23: Motivos para não ligação à rede de esgotamento sanitário



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.3 DESTINO DO ESGOTO GERADO NA RESIDÊNCIA

22. O esgoto gerado em sua casa é encaminhado para:

1- Fossa Séptica [ ]
2- Vai direto para a drenagem de águas pluviais
3- Escorre superficialmente pela rua [ ]
4- Outro [ ]
0- NS/NR [ ]

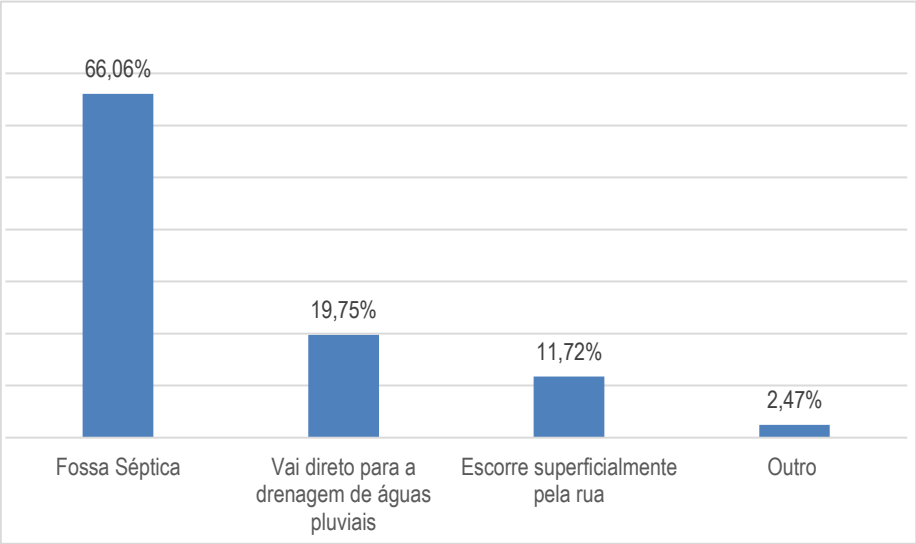
Considerando todos os usuários da Cagece no estado, aqueles que não estão ligados à rede de esgoto possuem em sua maioria fossa séptica (66,06%).

Tabela 29: Destino do esgoto gerado na residência

Opções	Respostas Válidas	%
Fossa Séptica	1629	66,06%
Vai direto para a drenagem de águas pluviais	487	19,75%
Escorre superficialmente pela rua	289	11,72%
Outro	61	2,47%
Total	**2466**	**100,00%**

Total de respondentes = 2513; NS/NR =47
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 24: Destino do esgoto gerado na residência



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.4 DESTINO DO ESGOTO GERADO NA RESIDÊNCIA - OUTRO

22. O esgoto gerado em sua casa é encaminhado para:

1- Fossa Séptica [ ]
2- Vai direto para a drenagem de águas pluviais
3- Escorre superficialmente pela rua [ ]
4- Outro [ ]
0- NS/NR [ ]

22.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "Outro" da questão 22)

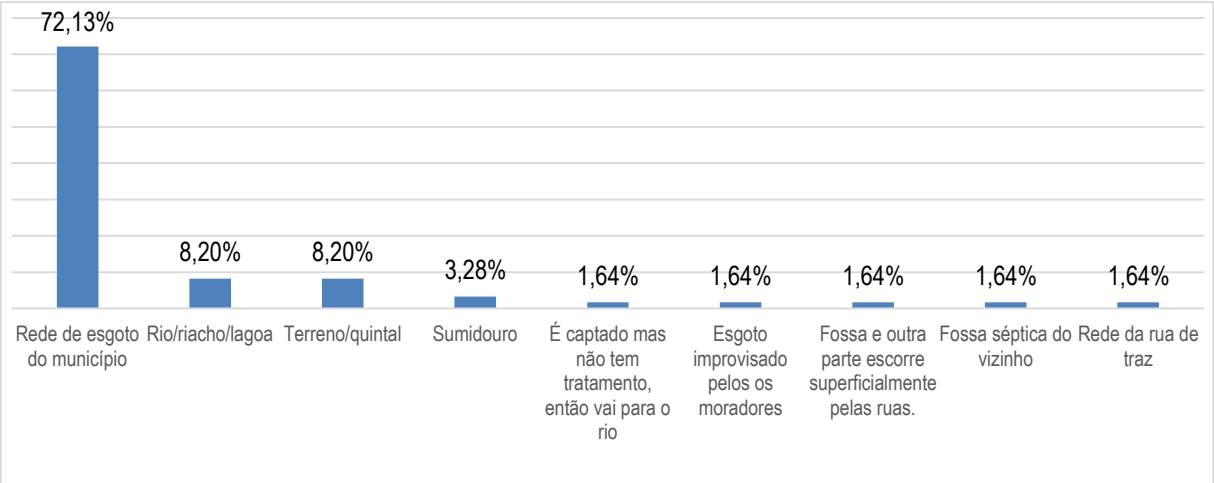
No estado do Ceará, um total de 2,47% dos entrevistados dá outro destino ao esgoto, sendo a maioria deste grupo (72,13%) atendido pela rede municipal de esgoto.

Tabela 30: Destino do esgoto gerado na residência – outro

Opções	Respostas válidas	%
Rede de esgoto do município	44	72,13%
Rio/riacho/lagoa	5	8,20%
Terreno/quintal	5	8,20%
Sumidouro	2	3,28%
É captado mas não tem tratamento, então vai para o rio	1	1,64%
Esgoto improvisado pelos os moradores	1	1,64%
Fossa e outra parte escorre superficialmente pelas ruas.	1	1,64%
Fossa séptica do vizinho	1	1,64%
Rede da rua de traz	1	1,64%
Total	**61**	**100,00%**

Total de respondentes = 61; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 25: Destino do esgoto gerado na residência - outro



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.5 EXTRAVASAMENTO NA REDE DE ESGOTO, NAS PROXIMIDADES, NOS ÚLTIMOS MESES

23. Nos últimos meses, ocorreu algum extravasamento na rede de esgoto nas proximidades?

Diariamente
Quase todo dia
Toda semana
Algumas vezes
Raramente
Nenhuma vez
NS/NR

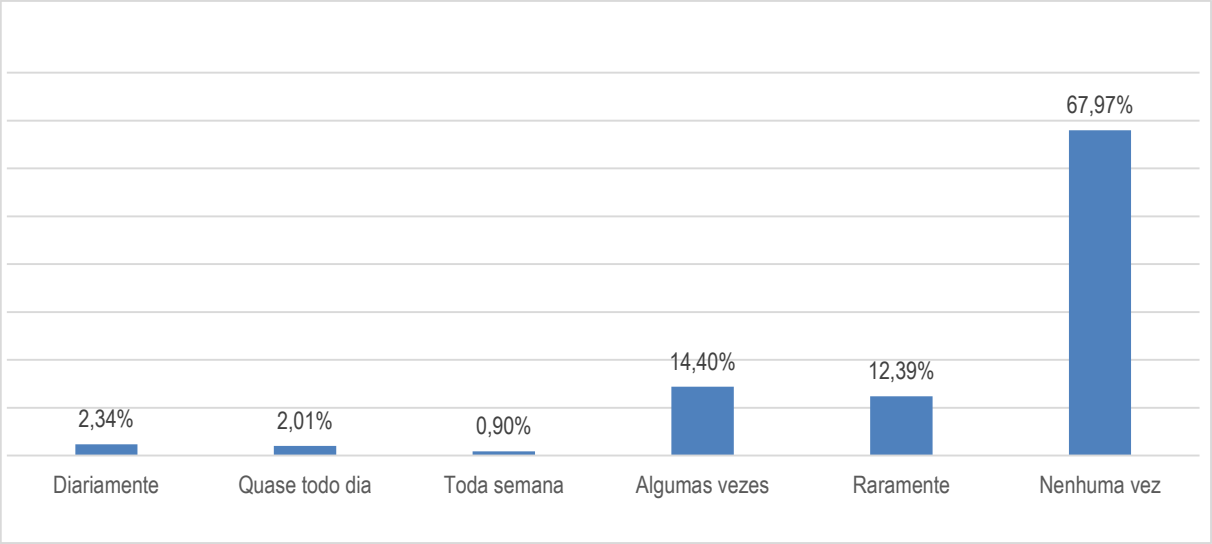
Entre os clientes da Cagece do estado do Ceará, os casos de extravasamento somam 32,03%.

Tabela 31: Ocorrência de extravasamento na rede de esgoto, nas proximidades, nos últimos meses

Opções	Respostas Válidas	%
Diariamente	57	2,34%
Quase todo dia	49	2,01%
Toda semana	22	0,90%
Algumas vezes	351	14,40%
Raramente	302	12,39%
Nenhuma vez	1657	67,97%
Total	**2438**	**100,00%**

Total de respondentes = 2492; NS/NR =54
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 26: Ocorrência de extravasamento na rede de esgoto, nas proximidades, nos últimos meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.6 OCORRÊNCIA DE MAU CHEIRO

24. Nos últimos meses ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades?

Diariamente
Quase todo dia
Toda semana
Algumas vezes
Raramente
Nenhuma vez
NS/NR

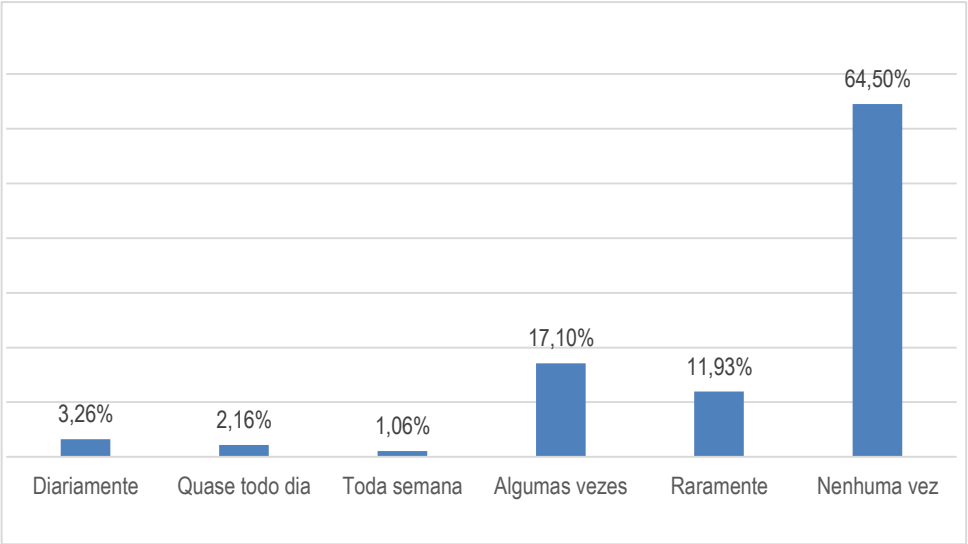
De forma análoga à ocorrência de extravasamento, a percepção de mau cheiro ocorre em 35,5%.

Tabela 32: Ocorrência de mau cheiro, nos últimos meses

Opções	Respostas Válidas	%
Diariamente	80	3,26%
Quase todo dia	53	2,16%
Toda semana	26	1,06%
Algumas vezes	420	17,10%
Raramente	293	11,93%
Nenhuma vez	1584	64,50%
Total	**2456**	**100,00%**

Total de respondentes = 2492; NS/NR =36
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 27: Ocorrência de mau cheiro, nas proximidades, nos últimos meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.7 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

25. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Péssimo (ir para a questão 26)
2- Ruim (ir para a questão 26)
3- Regular (ir para a questão 26)
4- Bom (ir para a questão 27)
5- Ótimo (ir para a questão 27)
0- NS/NR (ir para a questão 27)

O serviço de esgotamento sanitário fornecido pela Cagece foi avaliado numa escala de 1 a 5, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "péssimo" e a última escala (5) corresponde a "ótimo", entre aqueles usuários ligados a rede de esgoto do Cagece.

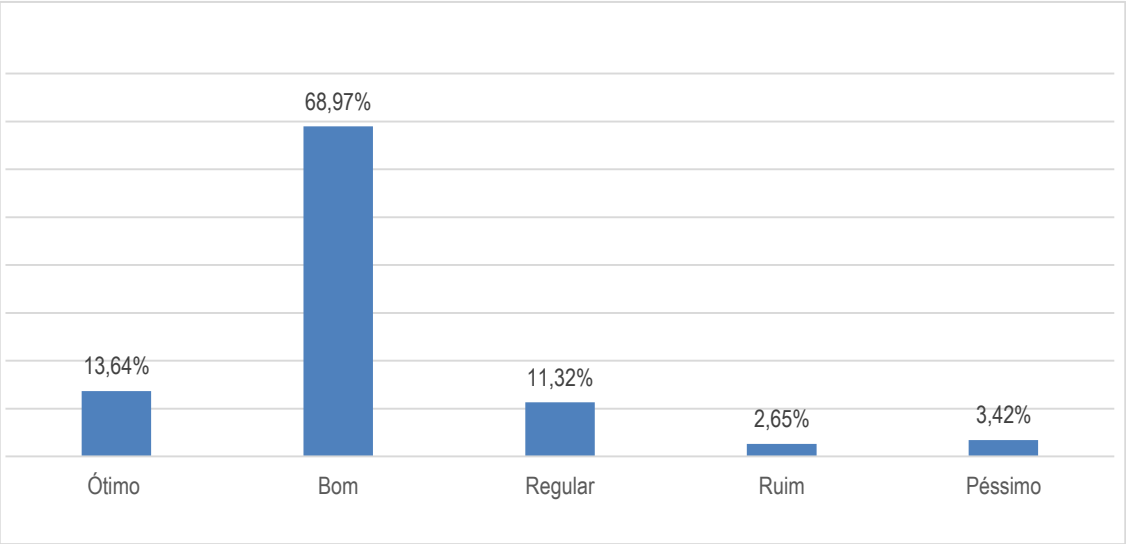
A maioria dos clientes (82,61% das avaliações) considera o serviço ótimo ou bom, conforme resultado apurado no estado.

Tabela 33: Avaliação do serviço de esgotamento sanitário

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	335	13,64%
Bom	1694	68,97%
Regular	278	11,32%
Ruim	65	2,65%
Péssimo	84	3,42%
Total	**2456**	**100,00%**

Total de respondentes = 2492; NS/NR =36
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 28: Avaliação do serviço de esgotamento sanitário



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.8 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO NEGATIVA

26. Por que o(a) sr(a). avalia o serviço de esgoto dessa forma? (Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 25)

As medidas para a avaliação negativa do serviço de esgotamento sanitário têm motivação variada, com predominância para mau cheiro (24,88%) e vazamentos de esgoto (24,40%), conforme indicado na tabela a seguir.

Tabela 34: Motivos para avaliação negativa

Motivos	Respostas válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Atendimento	2	0,44%	0,48%
Demora para resolver	54	11,82%	12,92%
Mais atenção	1	0,22%	0,24%
Tarifa muito alta	41	8,97%	9,81%
Esgoto a céu aberto	13	2,84%	3,11%
Esgoto entupido	38	8,32%	9,09%
Deixa a desejar	2	0,44%	0,48%
Poderia melhorar	2	0,44%	0,48%
Precisa melhorar	14	3,06%	3,35%
Manutenção mal feita	35	7,66%	8,37%
Mau cheiro	104	22,76%	24,88%
Mosquitos e insetos	1	0,22%	0,24%
Necessidade de ampliação	1	0,22%	0,24%
Outro	33	7,22%	7,89%
Não ligaram à rede	2	0,44%	0,48%
Não tem rede de esgoto	10	2,19%	2,39%
Não tem tratamento de esgoto	2	0,44%	0,48%
Vazamentos de esgoto	102	22,32%	24,40%
Total	**457**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Total de respondentes = 427; NS/NR =9; Respondentes válidos = 418
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9 UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

9.1 INICIATIVA DE CONTATO RECENTE COM A CAGECE (ÚLTIMOS 12 MESES)

27. O(a) sr(a). procurou a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?

1- Não (ir para a questão 36) [ ]
2- Sim [ ]
0- NS/NR [ ] (ir para a questão 36)

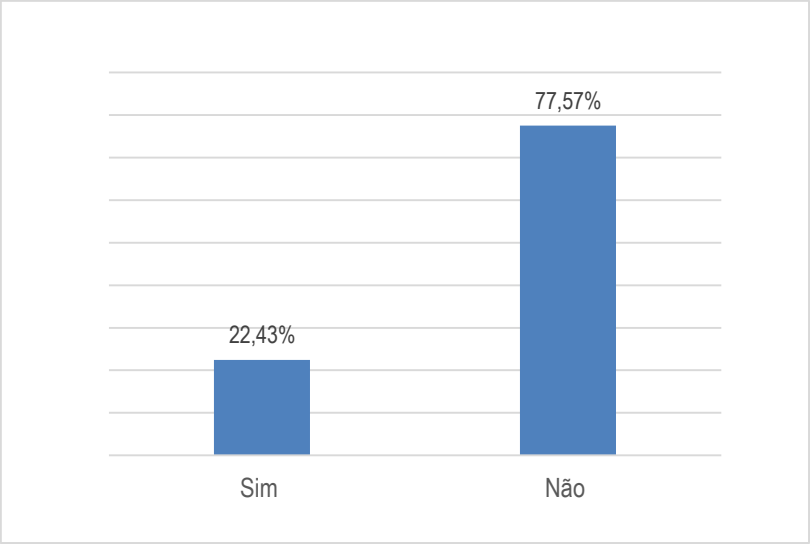
Um em cada quatro respondentes (22,43%) informou contato recente com a Cagece.

Tabela 35: Iniciativa de contato recente com a Cagece (últimos 12 meses)

Iniciativa de contato recente com a Cagece	Respostas Válidas	%
Sim	1116	22,43%
Não	3860	77,57%
Total	**4976**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR =29
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 29: Iniciativa de contato recente com a Cagece (últimos 12 meses)



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.2 CANAL DE COMUNICAÇÃO UTILIZADO

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? *(Questão de múltipla escolha apenas para "sim" da questão 27)*

1- 0800 [ ]
2- Ouvidoria [ ]
3- Loja de atendimento/NÚCLEO da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário [ ]
4- Aplicativo/Mobile [ ]
5- Site [ ]

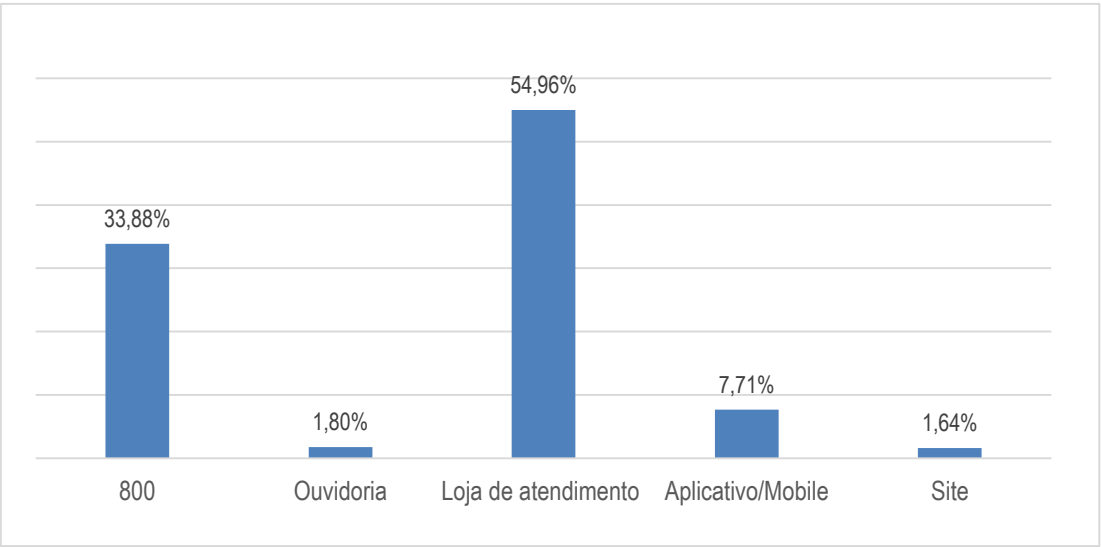
Entre os clientes da Cagece no estado do Ceará, o canal presencial é o mais utilizado, por 60,04% do total de clientes, seguido pelo canal telefônico – 0800 – em segundo lugar, com 37,01%. Os canais virtuais como site e aplicativo ainda possuem baixa utilização, porém o aplicativo da companhia já é utilizado por 8,42 dos clientes.

Tabela 36: Canal de comunicação utilizado

Canal de comunicação utilizado	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
0800	413	33,88%	37,01%
Ouvidoria	22	1,80%	1,97%
Loja de atendimento / NÚCLEO da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	670	54,96%	60,04%
Aplicativo/Mobile	94	7,71%	8,42%
Site	20	1,64%	1,79%
Total	**1219**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Número de respondentes = 1116; NS/NR = 0; Respondentes válidos = 1116
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 30: Canal de comunicação utilizado



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.3 MOTIVO PARA A BUSCA DE CONTATO

29. Por qual motivo o(a) sr(a). procurou este atendimento?

1- Reclamação [ ] (ir para 29.1)
2- Elogio [ ] (ir para a questão 30)
3- Solicitação de serviço [ ] (ir para a questão 30)
4- Outros [ ]

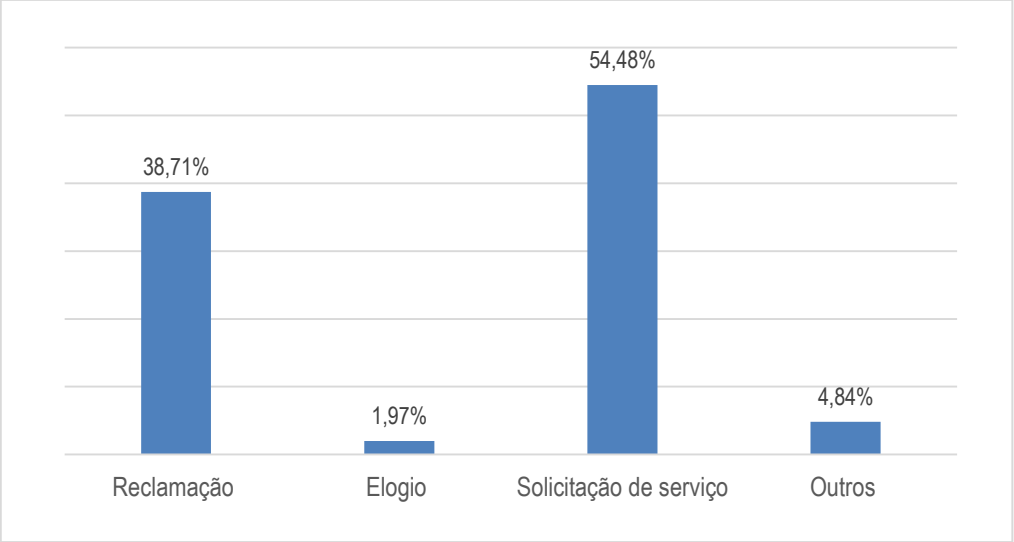
A busca de contato, através dos canais de atendimento, é motivada por solicitações de serviços (54,48%) e por reclamações (38,71%) entre os usuários da Cagece no estado do Ceará.

Tabela 37: Motivo para a busca de contato

Motivo para a busca de contato	Respostas Válidas	%
Reclamação	432	38,71%
Elogio	22	1,97%
Solicitação de serviço	608	54,48%
Outros	54	4,84%
Total de respondentes	**1116**	**100,00%**

Total de respondentes = 1116; NS/NR =0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 31: Motivo para a busca de contato



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.4 MOTIVO PARA A BUSCA DE CONTATO – RECLAMAÇÃO

29.1. Reclamação, qual? (Apenas para "Reclamação" da questão 29)

1- Falta de água [ ] (ir para a questão 30)
2- Vazamento [ ] (ir para a questão 30)
3- Reclamar do valor da conta/Cobrança indevida [ ] (ir para a questão 30)
4- Obras [ ] (ir para a questão 30)
5- Checagem do relógio/hidrômetro [ ] (ir para a questão 30)
6- Outros [ ]

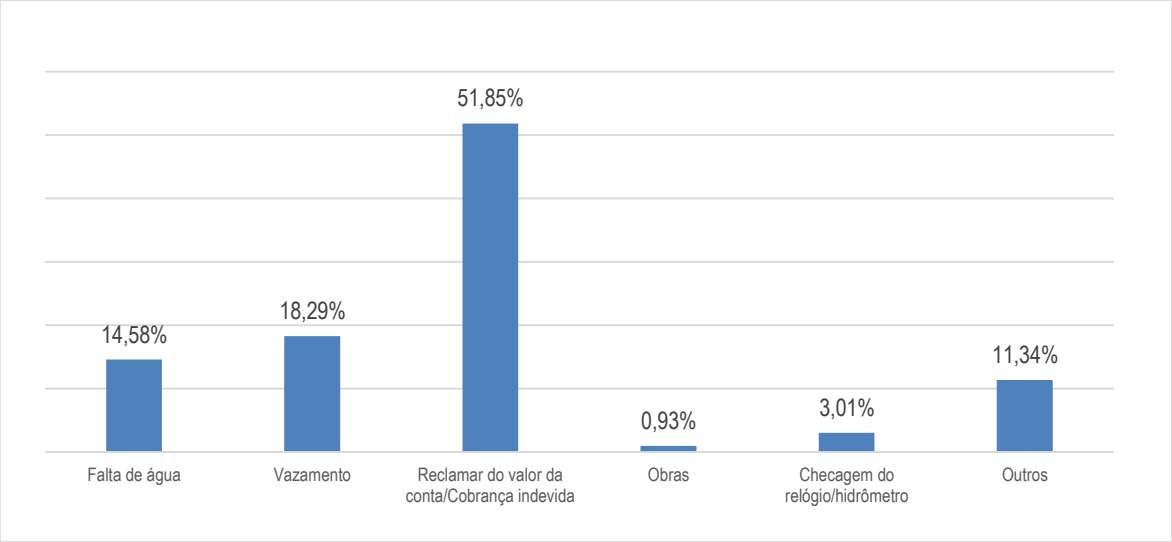
A maior parte das reclamações foi motivada por questões ligadas à fatura – *reclamar do valor da conta / cobrança indevida* (em mais da metade delas, 51,85%), seguida por vazamentos (18,29%).

Tabela 38: Tipo da reclamação

Motivo da reclamação	Respostas Válidas	%
Falta de água	63	14,58%
Vazamento	79	18,29%
Reclamar do valor da conta/Cobrança indevida	224	51,85%
Obras	4	0,93%
Checagem do relógio/hidrômetro	13	3,01%
Outros	49	11,34%
Total	**432**	**100,00%**

Total de respondentes = 432; NS/NR =0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 32: Tipo da reclamação



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.5 MOTIVO PARA A BUSCA DE CONTATO – RECLAMAÇÃO – OUTROS

29.1.1: Qual? (Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 29.1)

Ainda com relação às reclamações, surgiram questões relacionadas ao entupimento de esgoto questões cadastrais de troca de titularidade, cortes indevidos e pedidos de religação, entre outras reclamações mais isoladas.

Tabela 39: Motivo para a busca de contato – reclamação – outros

Motivo para a busca de contato	Respostas Válidas	%
Esgoto entupido	9	18,37%
Corte indevido	7	14,29%
Trocar titularidade	6	12,24%
Religação	4	8,16%
Falta de rede de esgoto	3	6,12%
Sobre a rede de esgoto	3	6,12%
Não recebeu/recebe a conta	2	4,08%
Caixa estava cheia de lama	1	2,04%
Corte sem avisar	1	2,04%
Falta de água e cobrança indevida	1	2,04%
Fossa séptica cheia	1	2,04%
Irregularidade no medidor	1	2,04%
Leitura errada	1	2,04%
Ligação esgoto	1	2,04%
Obra de esgoto mal executada	1	2,04%
Por conta do mal cheiro	1	2,04%
Qualidade da água (gosto, cheiro e cor da água ruins)	1	2,04%
Qualidade da água (suja, barrenta)	1	2,04%
Questionar valores, qualidade da água ruim, barrenta, aviso de corte	1	2,04%
Rever/negociar débito	1	2,04%
Troca do medidor	1	2,04%
Vistoria	1	2,04%
Total	**49**	**100,00%**

Total de respondentes = 49; NS/NR =0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.6 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – TEMPO DE ESPERA

O atendimento da Cagece foi avaliado sob três aspectos: (i) o tempo de espera para ser atendido, (ii) a atenção e cordialidade durante o atendimento e (iii) a resolução dos problemas (sua avaliação foi medida numa escala de 1 a 5, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "péssimo" e a última escala (5) corresponde a "ótimo").

Como o(a) sr(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, dentro dos seguintes aspectos:

30. Tempo de espera para ser atendido?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

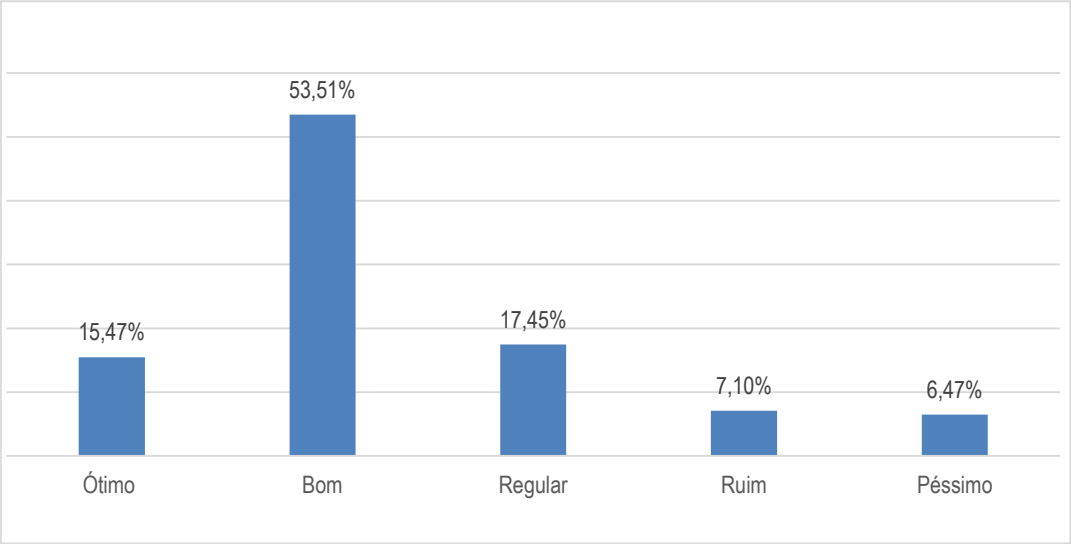
No quesito tempo de espera para ser atendido, 68,98% dos usuários consideram o atendimento ótimo ou bom

Tabela 40: Avaliação do atendimento – tempo de espera para ser atendido

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	172	15,47%
Bom	595	53,51%
Regular	194	17,45%
Ruim	79	7,10%
Péssimo	72	6,47%
Total	**1112**	**100,00%**

Total de respondentes = 1116; NS/NR = 4
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 33: Avaliação do atendimento – tempo de espera para ser atendido



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.7 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – ATENÇÃO E CORDIALIDADE

Como o(a) sr(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, dentro dos seguintes aspectos:

31. Atenção e cordialidade durante o atendimento?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

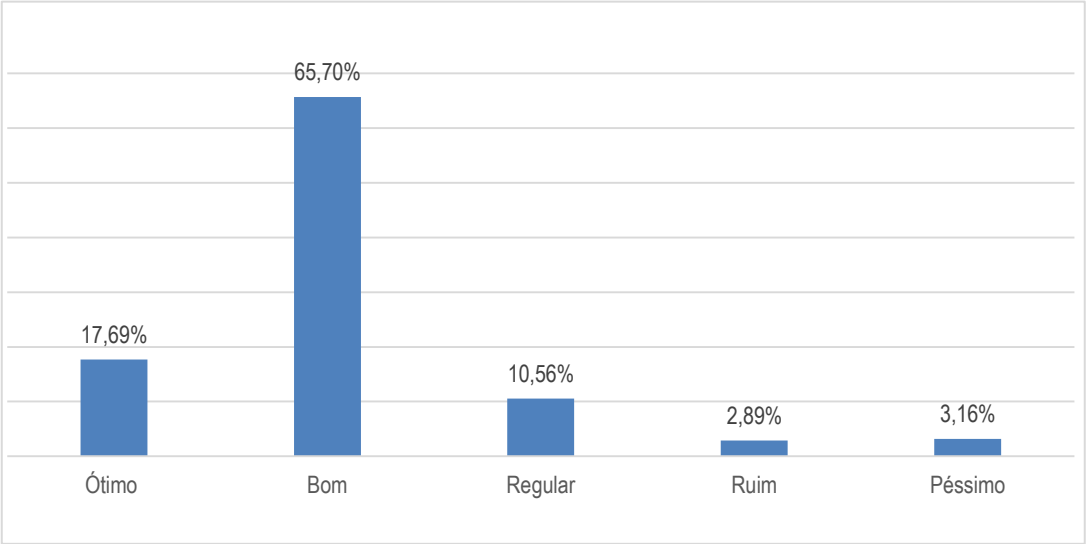
No quesito atenção e cordialidade, 83,39% dos usuários consideram o atendimento ótimo ou bom, enquanto atenção e cordialidade.

Tabela 41: Avaliação do atendimento – atenção e cordialidade

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	196	17,69%
Bom	728	65,70%
Regular	117	10,56%
Ruim	32	2,89%
Péssimo	35	3,16%
Total	**1108**	**100,00%**

Total de respondentes = 1116; NS/NR = 8
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 34: Avaliação do atendimento – atenção e cordialidade



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.8 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

Como o(a) sr(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, dentro dos seguintes aspectos:

32. Resolução dos problemas?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

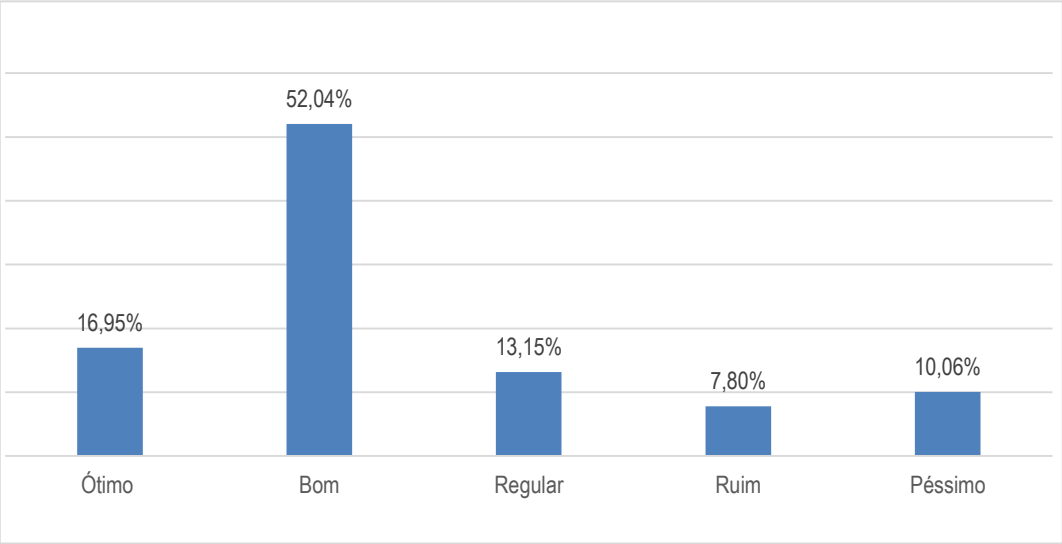
No quesito resolução de problemas, 68,99% dos usuários consideram ótimo ou bom o atendimento da Cagece, no que refere a resolução de problemas.

Tabela 42: Avaliação do atendimento – resolução de problemas

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	187	16,95%
Bom	574	52,04%
Regular	145	13,15%
Ruim	86	7,80%
Péssimo	111	10,06%
Total	**1103**	**100,00%**

Total de respondentes = 1116; NS/NR = 13
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 35: Avaliação do atendimento – resolução de problemas



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.9 AVALIAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO

33. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Péssimo (ir para a questão 33.1)
2- Ruim (ir para a questão 33.1)
3- Regular (ir para a questão 33.1)
4- Bom (ir para a questão 34)
5- Ótimo (ir para a questão 34)
0- NS/NR (ir para a questão 34)

O atendimento da Cagece, de um modo geral, foi avaliado numa escala de 1 a 5, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "péssimo" e a última escala (5) corresponde a "ótimo".

Enquanto avaliação geral, 75,37% dos usuários consideram o atendimento como ótimo ou bom

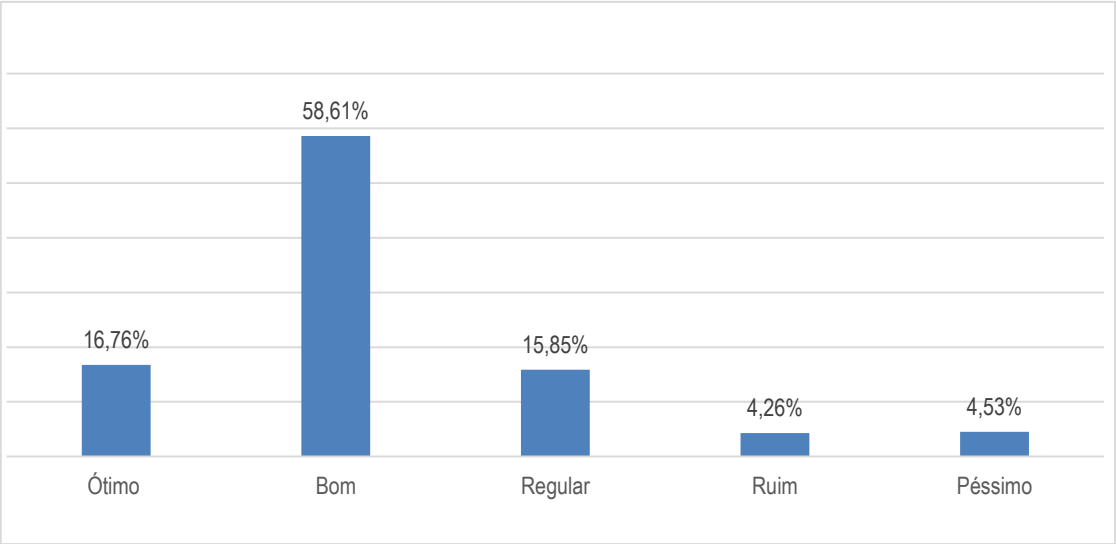
.

Tabela 43: Avaliação geral do atendimento

Avaliação geral do atendimento	Respostas Válidas	%
Ótimo	185	16,76%
Bom	647	58,61%
Regular	175	15,85%
Ruim	47	4,26%
Péssimo	50	4,53%
Total	**1104**	**100,00%**

Total de respondentes = 1116; NS/NR = 12
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 36: Avaliação geral do atendimento



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.10 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO NEGATIVA

33.1. Por que o(a) sr(a). avalia o atendimento dessa forma? (Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 33):

A avaliação negativa (resultados para "péssima", "ruim" e "regular") foi motivada pela qualidade do atendimento, pela resolubilidade dos problemas e pela demora na solução dos problemas.

Tabela 44: Motivos para avaliação negativa

	Respostas válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes		Respostas válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Aviso antecipado de falta d'água	1	0,34%	0,37%	Não informam antecipadamente da falta de água	1	0,34%	0,37%
Burocracia	7	2,39%	2,59%	Burocracia	7	2,39%	2,59%
Cobrança	6	2,05%	2,22%	Cobrança em duplicidade	1	0,34%	0,37%
				Cobrança indevida	4	1,37%	1,48%
				Cobrança pela média	1	0,34%	0,37%
Cordialidade	7	2,39%	2,59%	Funcionário mal educado, pouco cortês	7	2,39%	2,59%
Corte	3	1,02%	1,11%	Corte indevido	2	0,68%	0,74%
				Demora na religação	1	0,34%	0,37%
Custo	11	3,75%	4,07%	Tarifa elevada	11	3,75%	4,07%
Demora no atendimento	40	13,65%	14,81%	Demora no atendimento telefônico	1	0,34%	0,37%
				Demora para ser atendido	39	13,31%	14,44%
Demora pra solução	48	16,38%	17,78%	Demora na solução da demanda	48	16,38%	17,78%
Esgoto	3	1,02%	1,11%	Sem ligação de esgoto	1	0,34%	0,37%
				Sem rede de esgoto	1	0,34%	0,37%
				Sem rede e tratamento de esgoto	1	0,34%	0,37%
Falta de água	10	3,41%	3,70%	Falta de água	10	3,41%	3,70%
Falta de atendimento	4	1,37%	1,48%	Não conseguiu atendimento	3	1,02%	1,11%
				Sem atendimento	1	0,34%	0,37%
Funcionário não comparece no local	3	1,02%	1,11%	Funcionário não comparece no local quando chamado	1	0,34%	0,37%
				Visita do funcionário não realizada	2	0,68%	0,74%
Informações	6	2,05%	2,22%	Falta de informação	5	1,71%	1,85%
				Informações incorretas	1	0,34%	0,37%
Leitura do consumo	2	0,68%	0,74%	Medição incorreta	2	0,68%	0,74%
Necessidade de agendamento	1	0,34%	0,37%	Necessário agendar o serviço	1	0,34%	0,37%
Necessidade de atendimento presencial	1	0,34%	0,37%	Necessidade de buscar atendimento presencial - telefone não resolve	1	0,34%	0,37%
Outro	6	2,05%	2,22%	Outro	6	2,05%	2,22%
Problema não resolvido	86	29,35%	31,85%	Continua vazamento de esgoto	1	0,68%	0,37%
				Não resolve os problemas no atendimento telefônico	1	0,68%	0,37%
				Necessário solicitar várias vezes	4	1,37%	1,48%
				Problema não resolvido	78	26,62%	28,89%
Qualidade da água	1	0,34%	0,37%	Qualidade da água	1	0,34%	0,37%
Qualidade do atendimento	44	15,02%	16,30%	Atendimento oscila em qualidade	1	0,34%	0,37%
				Mau atendimento	39	13,31%	14,44%
				Serviço de má qualidade	4	1,37%	1,48%
Qualidade dos serviços	1	0,34%	0,37%	Serviço mal feito	1	0,34%	0,37%
Vazamentos	2	0,68%	0,74%	Vazamento recorrente	2	0,74%	0,74%
Total	**293**	**100,0%**	*		**293**	**100,0%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Total de respondentes = 272; NS/NR = 2; Respondentes válidos = 270
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS REALIZADOS PELO PRESTADOR

10.1 NECESSIDADE DA PRESENÇA DE ALGUM FUNCIONÁRIO DA CAGECE PARA ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO

34. Neste último atendimento que o(a) sr(a) solicitou, foi necessária a presença de algum funcionário da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no local para atender a sua solicitação?

1- Sim [ ]
2- Não [ ] (ir para a questão 36)
0- NS/NR [ ] (ir para a questão 36)

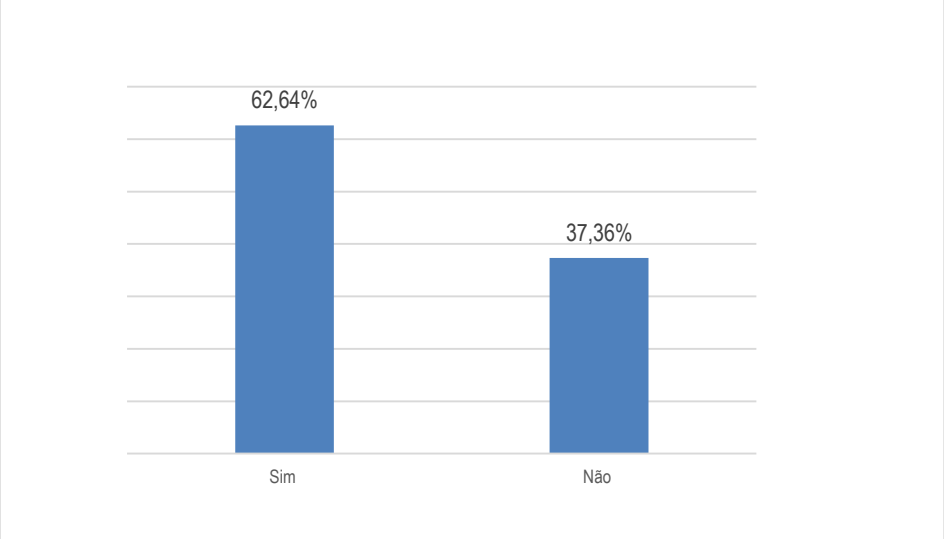
Nos casos em que houve contato com a Cagece, cerca de 6 em cada 10 necessitaram de um funcionário da Cagece no local para atendimento da solicitação: 62,64% junto a todos os clientes da companhia no estado do Ceará.

Tabela 45: Necessidade da presença de algum funcionário da Cagece para atendimento à solicitação

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	694	62,64%
Não	414	37,36%
Total	**1108**	**100,0**

Total de respondentes = 1116; NS/NR = 8
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 37: Necessidade da presença de algum funcionário da Cagece para atendimento à solicitação



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS REALIZADOS PELO PRESTADOR

35. De modo geral, que avaliação o(a) sr(a). dá para este atendimento? *(Apenas para "Sim" da questão 34)*

1- Péssimo (ir para a questão 35.1)
2- Ruim (ir para a questão 35.1)
3- Regular (ir para a questão 35.1)
4- Bom (ir para a questão 36)
5- Ótimo (ir para a questão 36)
0- NS/NR (ir para a questão 36)

O atendimento dos serviços realizados pelo prestador foi avaliado numa escala de 1 a 5, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "péssimo" e a última escala (5) corresponde a "ótimo".

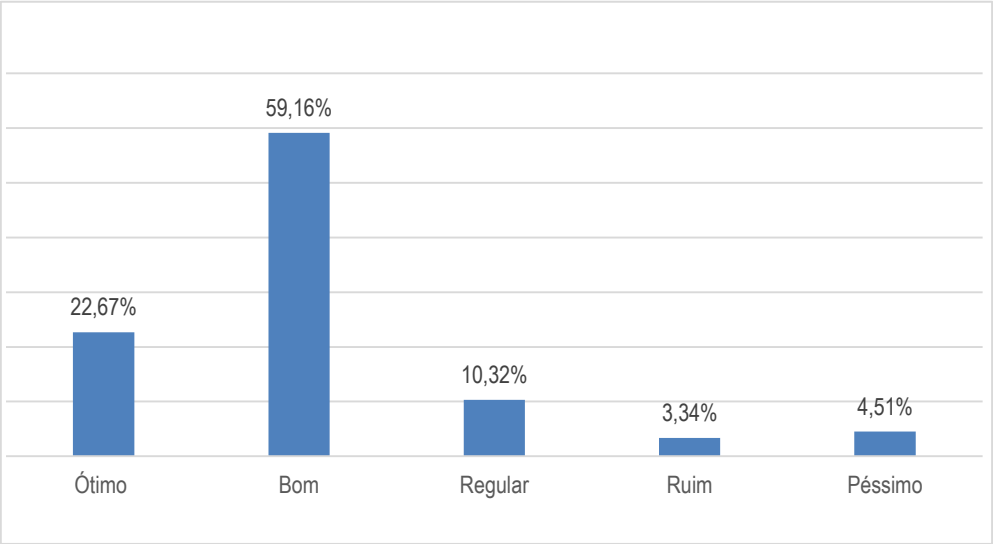
Entre todos os clientes da Cagece no estado do Ceará, 81,83% dos usuários avaliou o atendimento dos serviços realizados pelo prestador como ótimo ou bom.

Tabela 46: Avaliação do atendimento dos serviços realizados pelo prestador

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	156	22,67%
Bom	407	59,16%
Regular	71	10,32%
Ruim	23	3,34%
Péssimo	31	4,51%
Total	**688**	**100,00%**

Total de respondentes = 694; NS/NR = 6
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 38: Avaliação do atendimento dos serviços realizados pelo prestador



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.3 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO NEGATIVA

35.1. Por que o(a) sr(a). avalia este atendimento dessa forma? (Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 35)

A avaliação negativa (resultados para "péssima", "ruim" e "regular") foi motivada pela não resolução do problema que demandou o chamado em 28,33% dos casos ou pela mora em atender o cliente/comparecer ao local em 17,5% dos casos. 12,5% dos chamados não foram atendidos e outros 12,5% tiveram o serviço realizado de modo incompleto. Reclamam ainda da qualidade do serviço, especialmente dos acabamentos, do atendimento da equipe, considerado pouco educado e com falta de informações ao cliente – citam que esta equipe não sabe explicar o serviço que está realizando ou tirar dúvidas do usuário.

Tabela 47: Motivos para avaliação negativa

Motivos	Respostas Válidas Cagece	% Cagece
Não resolveu o problema	34	28,33%
Demora em comparecer/realizar o serviço	21	17,50%
Não compareceu/não foi ao local	15	12,50%
Serviço incompleto	15	12,50%
Serviço de má qualidade/acabamento	9	7,50%
Mau atendimento	7	5,83%
Falta informações	4	3,33%
Serviço incompleto e necessidade de pagar novamente	1	0,83%
Necessidade de reabrir o chamado para ser atendido	1	0,83%
Serviço não realizado	1	0,83%
Serviço não solicitado e cobrado	1	0,83%
Serviço realizado sem a presença do cliente	1	0,83%
Serviço realizado sem comunicar o cliente	1	0,83%
Tarifa cara/elevada	1	0,83%
Outro	8	6,67%
Total	**120**	**100,00%**

Total de respondentes = 125; NS/NR = 5
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11 PERCEPÇÃO E AVALIAÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS

11.1 OCORRÊNCIA DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS, NOS ÚLTIMOS 12 MESES

36. Nos últimos 12 meses, o(a) sr(a). viu alguma obra/intervenção da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas proximidades?

1- Sim [ ]
2- Não (ir para a questão 39) [ ]
0- NS/NR (ir para a questão 39) [ ]

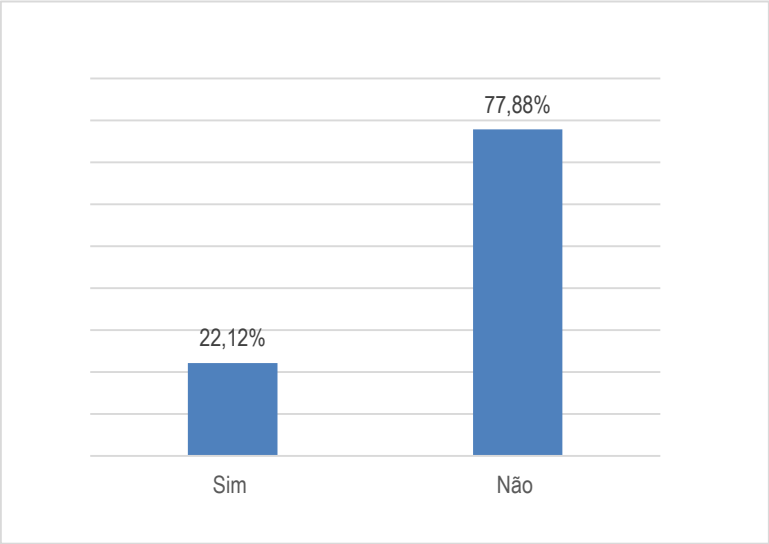
Apenas dois em cada dez usuários da Cagece perceberam obras em vias públicas da companhia nos últimos 12 meses – 22,12% entre os clientes da Cagece em todo o estado do Ceará.

Tabela 48: Ocorrência de obras em vias públicas, nos últimos 12 meses

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	1092	22,12%
Não	3845	77,88%
Total	**4937**	**100,0**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 68
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 39: Ocorrência de obras em vias públicas, nos últimos 12 meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.2 TIPO DE OBRA IDENTIFICADO

37. Qual? (Apenas para "Sim" da questão 36)

1- Retirada de vazamento de água; [ ]
2- Extravasamento de esgoto [ ]
3- Ligação de água/esgoto [ ]
4- Substituição/ampliação de rede de água [ ]
5- Substituição/ampliação de rede de esgoto [ ]
6- Nivelamento de poços de visita [ ]
7- Recuperação de pavimento/asfalto [ ]
8- Recuperação de passeio/calçada [ ]
9- Recolocação tampa/tampão [ ]
10- Despejo esgoto doméstico [ ]
11- Outra [ ]

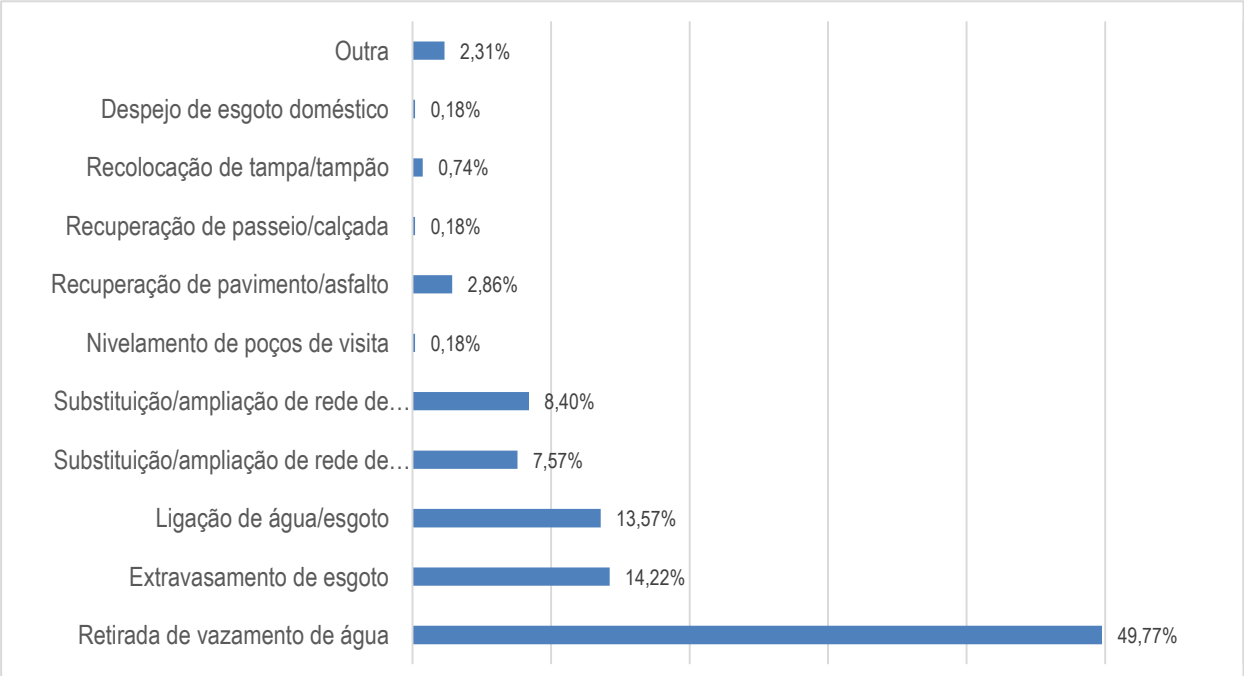
Em praticamente metade das situações, o tipo de obra identificado foi retirada de vazamento de água, em 49,77%.

Tabela 49: Tipo de obra identificado, nos últimos 12 meses

Opções	Respostas Válidas	%
Retirada de vazamento de água	539	49,77%
Extravasamento de esgoto	154	14,22%
Ligação de água/esgoto	147	13,57%
Substituição/ampliação de rede de água	82	7,57%
Substituição/ampliação de rede de esgoto	91	8,40%
Nivelamento de poços de visita	2	0,18%
Recuperação de pavimento/asfalto	31	2,86%
Recuperação de passeio/calçada	2	0,18%
Recolocação de tampa/tampão	8	0,74%
Despejo de esgoto doméstico	2	0,18%
Outra	25	2,31%
Total	**1083**	**100,00%**

Total de respondentes = 1092; NS/NR = 9
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 40: Tipo de obra identificado, nos últimos 12 meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.3 TIPO DE OBRA IDENTIFICADO – OUTRA

37.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "Outra" da questão 37)

Entre todos os usuários da Cagece no Cerará, destacam-se os cortes de abastecimento por falta de pagamento ou outra razão, a limpeza e desentupimento de esgoto, os reparos em tubulação no geral e a troca de registros/medidores, totalizando 64%.

Tabela 50: Tipo de obra identificado, nos últimos 12 meses – outra

Opções	Respostas Válidas	%
Corte de água	4	16,00%
Limpeza/desentupimento de esgoto	4	16,00%
Reparo em tubulação, não sabe especificar qual serviço	4	16,00%
Troca de registros/medidor	4	16,00%
Conserto de caixa d'água	1	4,00%
Conserto de motor	1	4,00%
Desligamento de água	1	4,00%
Esgotamento de fossa séptica	1	4,00%
Limpeza de canos	1	4,00%
Manutenção	1	4,00%
Religação de rede	1	4,00%
Tratamento de agua	1	4,00%
Verificação da pureza da água	1	4,00%
Total	25	100,0%

Total de respondentes = 25; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.4 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DAS OBRAS – TEMPO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

38. A respeito dessa obra da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo como o(a) sr(a) avalia:

38.1. O tempo para realização do serviço?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

A execução das obras pela Cagece foi avaliada sob quatro aspectos: (i) o tempo para realização do serviço, (ii) a qualidade do serviço executado, (iii) o benefício causado pela obra e (iv) o transtorno trazido pela obra.

Os dois primeiros aspectos foram avaliados numa escala de 1 a 5, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "péssimo" e a última escala (5) corresponde a "ótimo").

Os dois últimos aspectos foram avaliados numa escala de 1 a 3, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "nenhum", a segunda escala (2) corresponde a "pouco" e a terceira escala (3) corresponde a "muito".

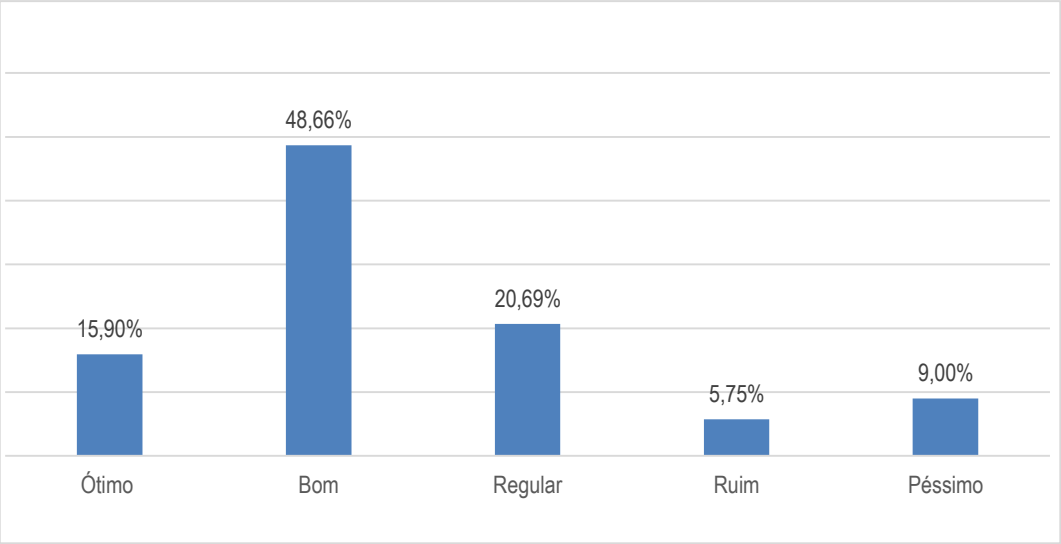
Com relação ao tempo de realização do serviço, 64,56% do total de clientes da Cagece consideram ótimo ou bom o tempo de serviço ótimo ou bom.

Tabela 51: Avaliação da execução das obras – tempo de realização do serviço

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	166	15,90%
Bom	508	48,66%
Regular	216	20,69%
Ruim	60	5,75%
Péssimo	94	9,00%
Total	**1044**	**100,00%**

Total de respondentes = 1092; NS/NR = 48
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 41: Avaliação da execução das obras – tempo de realização do serviço



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.5 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DAS OBRAS – QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO

38. A respeito dessa obra da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo como o(a) sr(a) avalia:

38.2. Qualidade do serviço executado?

1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Regular; 4- Bom; 5- Ótimo; 0- NS/NR

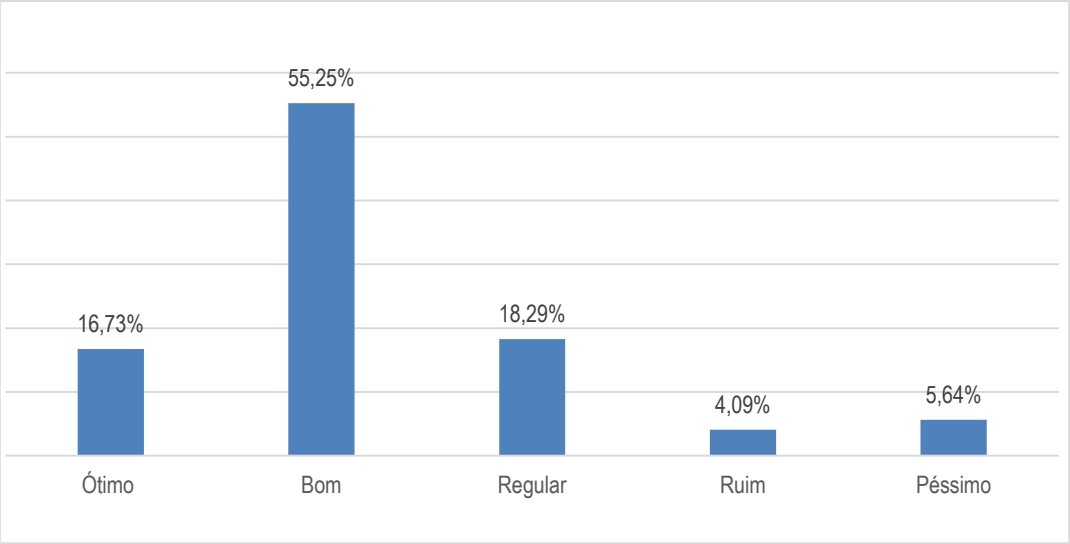
Com relação a este quesito, 71,98% dos clientes da Cagece avaliam a qualidade do serviço realizado como ótimo ou bom.

Tabela 52: Avaliação da execução das obras – qualidade do serviço executado

Opções	Respostas Válidas	%
Ótimo	172	16,73%
Bom	568	55,25%
Regular	188	18,29%
Ruim	42	4,09%
Péssimo	58	5,64%
Total	**1028**	**100,00%**

Total de respondentes = 1092; NS/NR = 64
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 42: Avaliação da execução das obras – qualidade do serviço executado



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.6 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DAS OBRAS – BENEFÍCIO CAUSADO PELA OBRA

38. A respeito dessa obra da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo como o(a) sr(a) avalia:

38.3. Benefício causado pela obra?

1- Pouco; 2- Muito; 3- Nenhum; 0- NS/NR

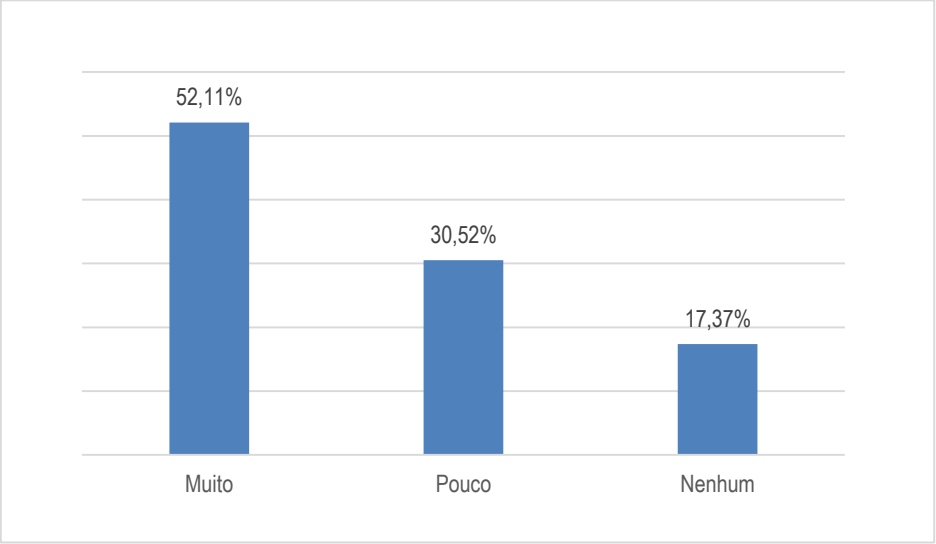
A população de usuários da Cagece não tem percebido os benefícios trazidos pelas obras realizadas pela companhia. No estado do Ceará, 52,11% avaliaram de forma positiva, indicando que a obra traz benefício e 47,89% consideram que as obras realizadas trazem pouco ou nenhum benefício.

Tabela 53: Avaliação da execução das obras – benefício causado pelo obra

Opções	Respostas Válidas	%
Muito	519	52,11%
Pouco	304	30,52%
Nenhum	173	17,37%
Total	**996**	**100,00%**

Total de respondentes = 1092; NS/NR = 96
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 43: Avaliação da execução das obras – benefício causado pelo obra



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.7 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DAS OBRAS – TRANSTORNO CAUSADO PELA OBRA

38. A respeito dessa obra da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo como o(a) sr(a) avalia:

38.4. Transtorno trazido pela obra?

1- Pouco; 2- Muito; 3- Nenhum; 0- NS/NR

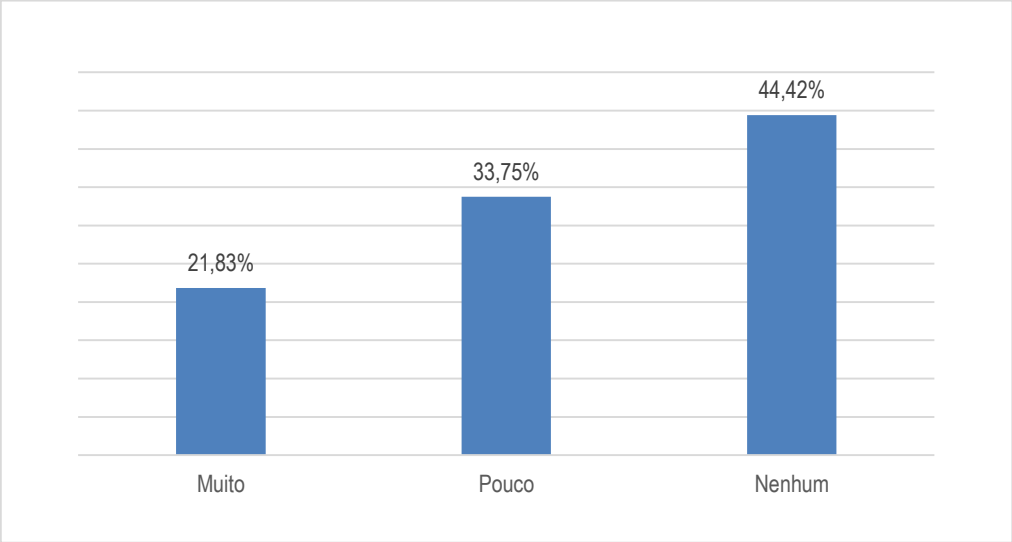
Grande parte da população de usuários da Cagece (78,17%) considera que a execução das obras traz pouco ou nenhum transtorno, frente a 21,83% que consideram as intervenções incômodas.

Tabela 54: Avaliação da execução das obras – transtorno trazido pelo obra

Opções	Respostas Válidas	%
Muito	227	21,83%
Pouco	351	33,75%
Nenhum	462	44,42%
Total	**1040**	**100,00%**

Total de respondentes = 1092; NS/NR = 52
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 44: Avaliação da execução das obras – transtorno trazido pelo obra



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12 AVALIAÇÃO DA FATURA

12.1 RECEBIMENTO DA FATURA, COM ANTECEDÊNCIA

39. A respeito da fatura da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, o(a) sr(a) diria que: Recebe a sua conta de água com antecedência?

1- Nunca [ ]
2- Quase nunca [ ]
3- Algumas vezes [ ]
4- Na maioria das vezes [ ]
5- Sempre [ ]
0- NS/NR [ ]

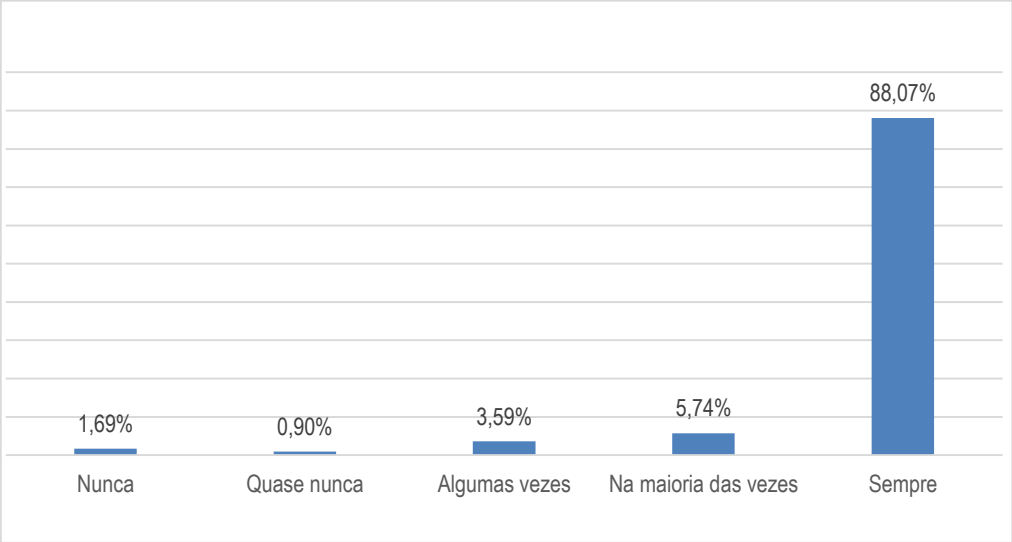
A maioria dos respondentes (88,07%), clientes da companhia, afirmou receber sempre com antecedência em seu domicílio a fatura da Cagece, no estado do Ceará.

Tabela 55: Recebimento da fatura, com antecedência

Opções	Respostas Válidas	%
Nunca	84	1,69%
Quase nunca	45	0,90%
Algumas vezes	179	3,59%
Na maioria das vezes	286	5,74%
Sempre	4387	88,07%
Total	**4981**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 24
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 45: Recebimento da fatura, com antecedência



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.2 ENTENDIMENTO DAS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA FATURA

40. As informações contidas na conta são fáceis de entender?

1- Sim [ ]
2- Não [ ]
3- Não costumo analisar a conta [ ]
0- NS/NR [ ]

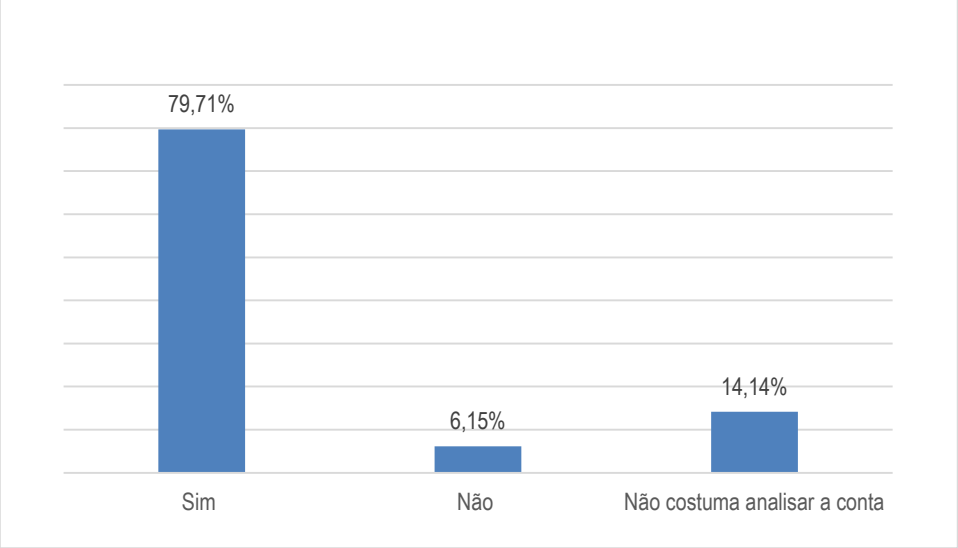
A maioria dos respondentes (79,71%) afirmou ser fácil de entender o conjunto das informações contidas na fatura contra apenas 6,15% que informou não entender, considerando os clientes da Cagece no Ceará.

Tabela 56: Entendimento das informações contidas na fatura

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	3963	79,71%
Não	306	6,15%
Não costuma analisar a conta	703	14,14%
Total	**4972**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 33
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 46: Entendimento das informações contidas na fatura



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.3 PRINCIPAL LOCAL DE PAGAMENTO DA FATURA

41. Onde o(a) sr(a) paga a sua conta com mais frequência?

1- Lotérica [ ]
2- Agências bancárias/Caixa Eletrônico [ ]
3- Site/Aplicativo [ ]
4- Correios [ ]
5- Outros [ ]

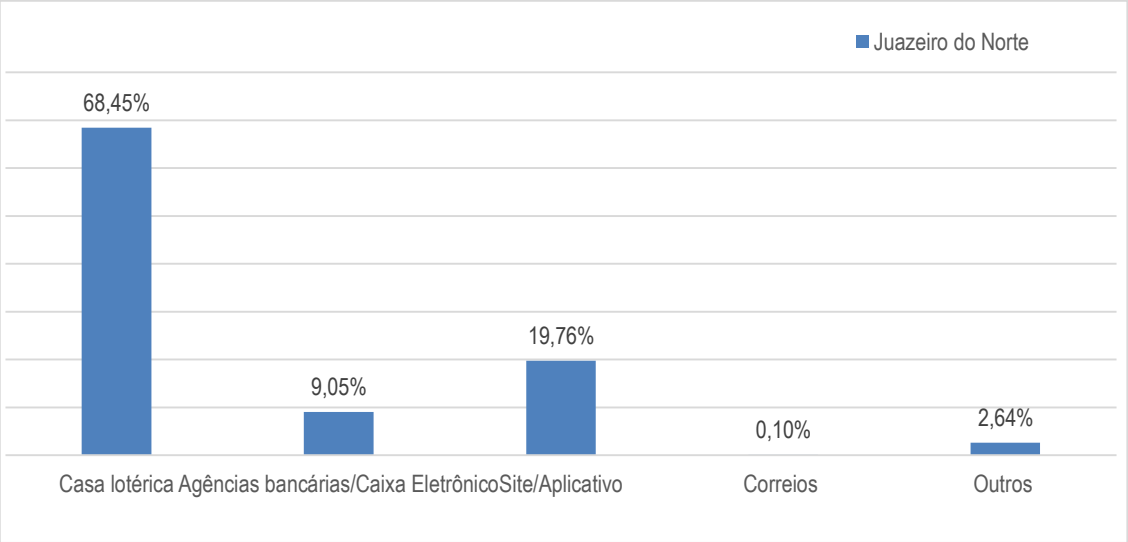
A maioria dos respondentes faz o pagamento da fatura em casas lotéricas (68,45%), seguida por 19,76% que pagam a fatura através do site ou do aplicativo. Diretamente no caixa eletrônico ou em agências bancárias é o local de pagamento indicado por apenas 9,05% dos respondentes.

Tabela 57: Principal local de pagamento da fatura

Opções	Respostas Válidas	%
Casa lotérica	3426	68,45%
Agências bancárias/Caixa Eletrônico	453	9,05%
Site/Aplicativo	989	19,76%
Correios	5	0,10%
Outros	132	2,64%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 47: Principal local de pagamento da fatura



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.4 PRINCIPAL LOCAL DE PAGAMENTO DA FATURA – OUTROS

41. Onde o(a) sr(a) paga a sua conta com mais frequência?

1- Lotérica [ ]
2- Agências bancárias/Caixa Eletrônico [ ]
3- Site/Aplicativo [ ]
4- Correios [ ]
5- Outros [ ]

41.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 41)

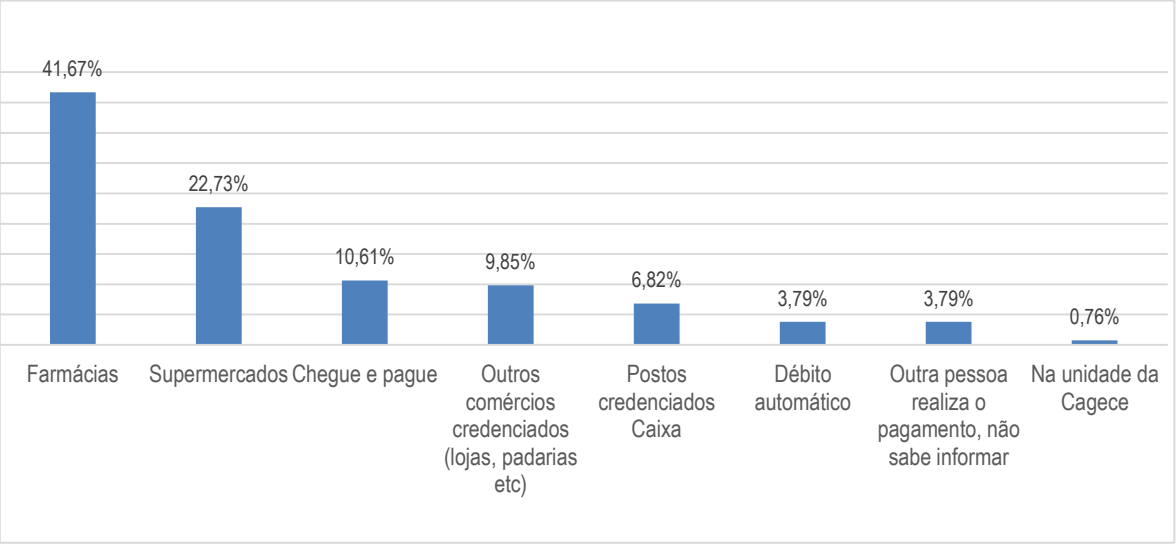
Entre as outras opções de locais para pagamento da fatura de água e esgoto destacam-se as farmácias.

Tabela 58: Principal local de pagamento da fatura – outros

Opções	Respostas Válidas	%
Farmácias	55	41,67%
Supermercados	30	22,73%
Chegue e pague	14	10,61%
Outros comércios credenciados (lojas, padarias etc)	13	9,85%
Postos credenciados Caixa	9	6,82%
Débito automático	5	3,79%
Outra pessoa realiza o pagamento, não sabe informar	5	3,79%
Na unidade da Cagece	1	0,76%
Total	**132**	**100,00%**

Total de respondentes = 132; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 48: Principal local de pagamento da fatura – Outros



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.5 AVALIAÇÃO DO VALOR DA FATURA, CORRESPONDENTE AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

42. Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:

1- Muito cara [ ]
2- Cara [ ]
3- Nem barata, nem cara [ ]
4- Barata [ ]
5- Muito barata [ ]
6- Não é cliente água [ ]
0- NS/NR [ ]

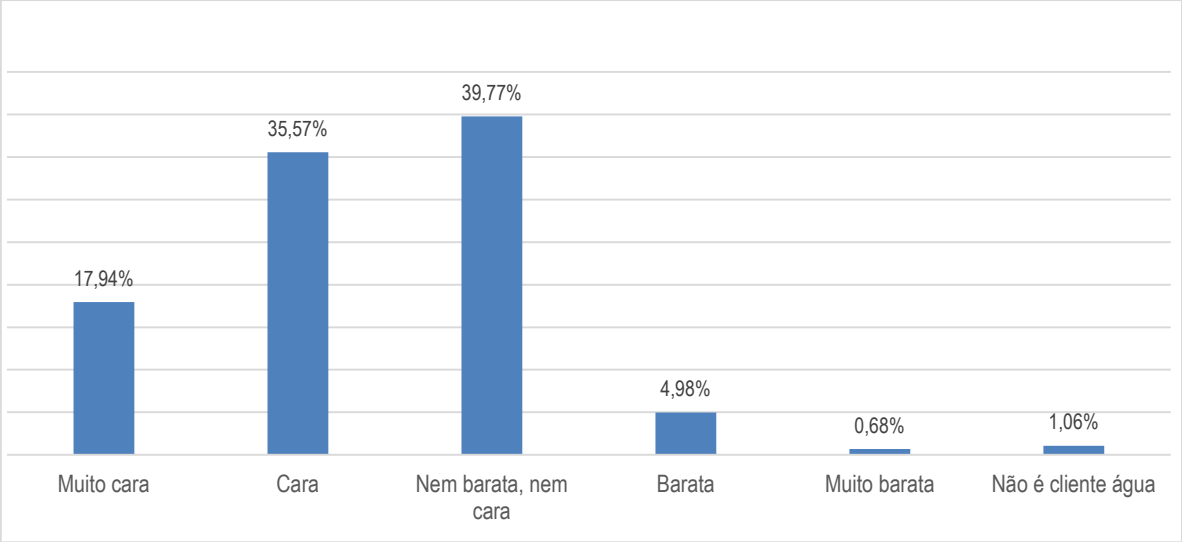
Mais da metade (53,51%) dos entrevistados considera o valor da fatura como sendo caro (muito caro para 17,94% e caro para 35,57%), em relação à qualidade do serviço de abastecimento de água prestado pela Cagece. Somente 5,66% considera a conta barata (muito barata para 0,68% e barata para 4,98%.

Tabela 59: Avaliação do valor da fatura, correspondente ao abastecimento de água

Opções	Respostas Válidas	%
Muito cara	894	17,94%
Cara	1773	35,57%
Nem barata, nem cara	1982	39,77%
Barata	248	4,98%
Muito barata	34	0,68%
Não é cliente água	53	1,06%
Total	**4984**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 21
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 49: Avaliação do valor da fatura, correspondente ao abastecimento de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.6 AVALIAÇÃO DO VALOR DA FATURA, CORRESPONDENTE À COLETA DE ESGOTO

43. Pensando na qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:

1- Muito cara [ ]
2- Cara [ ]
3- Nem barata, nem cara [ ]
4- Barata [ ]
5- Muito barata [ ]
6- Não é cliente esgoto [ ]
0- NS/NR [ ]

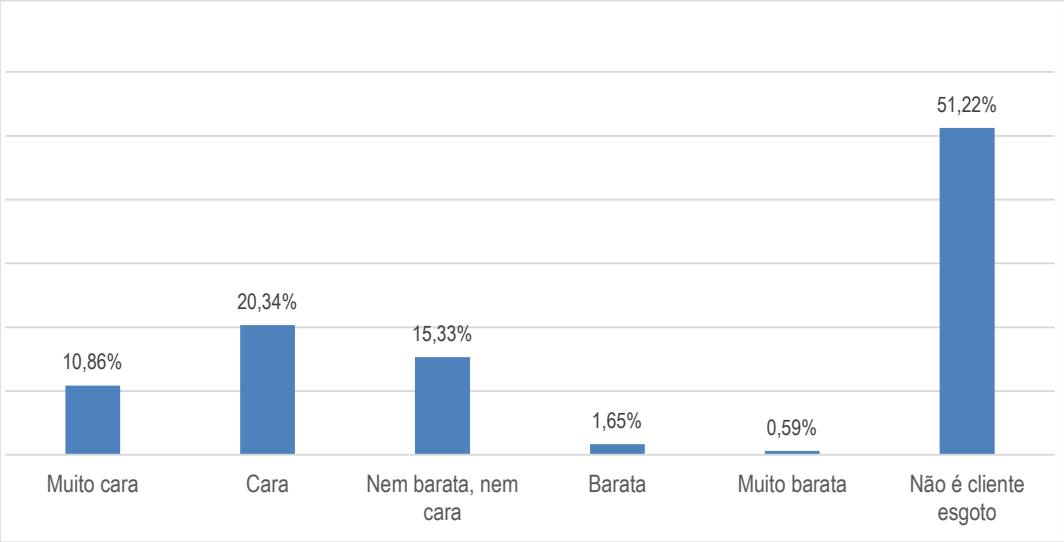
Mais da metade (51,22%) dos entrevistados não é cliente esgoto e 48,78% são clientes esgoto. 31,20% consideram a fatura cara ou muito cara em relação à qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado pela Cagece.

Tabela 60: Avaliação do valor da fatura, correspondente à coleta de esgoto

Opções	Respostas Válidas	%
Muito cara	533	10,86%
Cara	998	20,34%
Nem barata, nem cara	752	15,33%
Barata	81	1,65%
Muito barata	29	0,59%
Não é cliente esgoto	2513	51,22%
Total	**4906**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 99
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 50: Avaliação do valor da fatura, correspondente à coleta de esgoto



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAGECE COMPARADA A OUTROS SERVIÇOS

13.1 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAGECE – PREOCUPAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE

Agora vou citar algumas frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostara que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA

44. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário se preocupa com o meio ambiente.:

1- Discordo ***2- Não concordo nem discordo*** ***3- Concordo***

A imagem da Cagece foi avaliada sob cinco aspectos: (i) a preocupação com o meio ambiente, (ii) a manutenção adequada da rede de água e de esgoto, (iii) a promoção de campanhas para economizar água, (iv) o propósito de ter um bom relacionamento com os seus clientes e (v) a contribuição para a melhoria da saúde e da qualidade de vida.

Os aspectos citados foram avaliados numa escala de 1 a 3, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "discorda", a segunda escala (2) corresponde a "não concorda nem discorda" e a terceira escala (3) corresponde a "concorda".

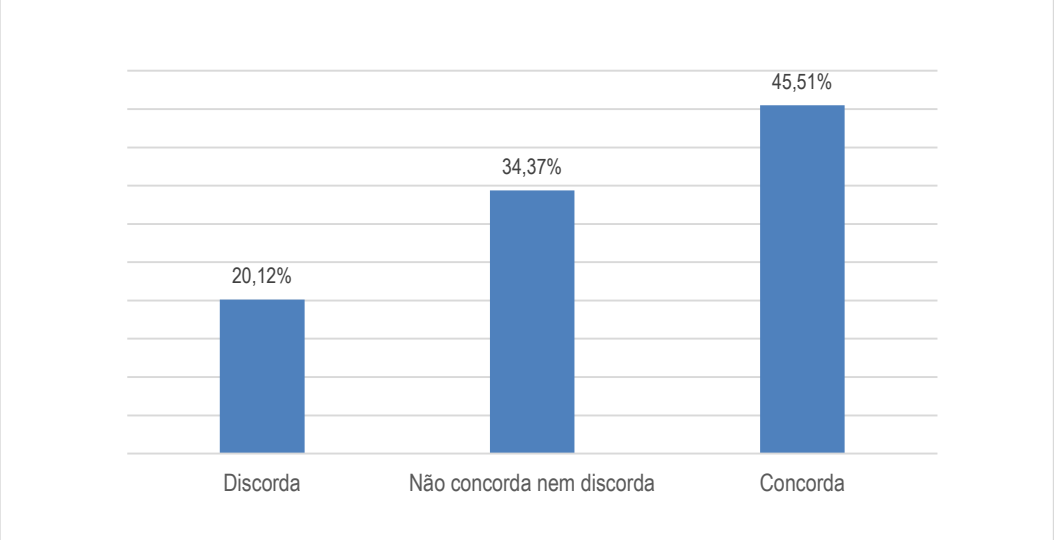
Entre os usuários da companhia no estado do Ceará, 45,51% dos clientes considera a Cagece preocupada com o meio ambiente.

Tabela 61: Avaliação da imagem da Cagece – preocupação com o meio ambiente

Opções	Respostas Válidas	%
Discorda	1007	20,12%
Não concorda nem discorda	1720	34,37%
Concorda	2278	45,51%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 51: Avaliação da imagem da Cagece – preocupação com o meio ambiente



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.2 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAGECE – MANUTENÇÃO ADEQUADA DA REDE

Agora vou citar algumas frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostara que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA

45. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada.

1- Discordo ***2- Não concordo nem discordo*** ***3- Concordo***

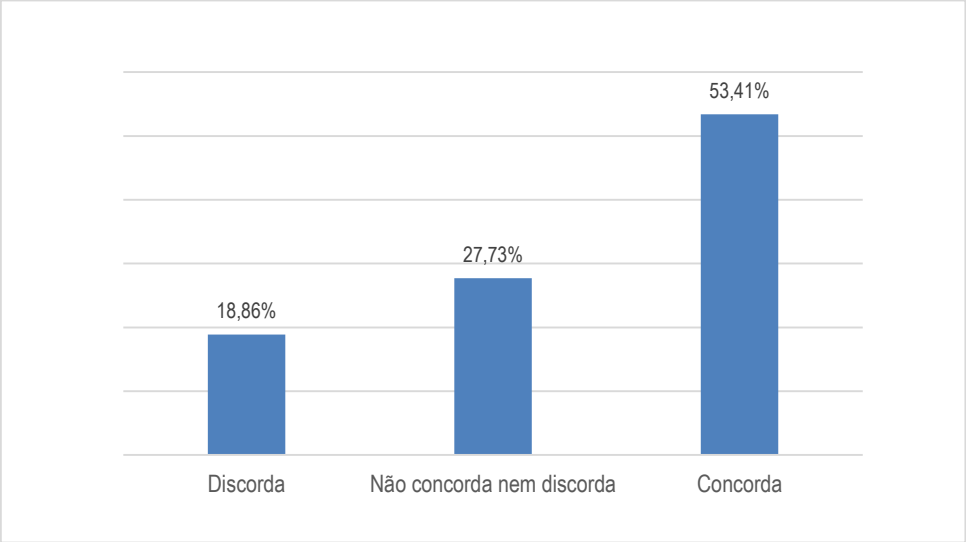
Em relação à manutenção da rede de água e esgoto, 53,41% dos clientes da companhia no estado do Ceará concorda que a Cagece realiza esta atividade de modo adequado.

Tabela 62: Avaliação da imagem da Cagece – manutenção adequada da rede

Opções	Respostas Válidas	%
Discorda	944	18,86%
Não concorda nem discorda	1388	27,73%
Concorda	2673	53,41%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 52: Avaliação da imagem da Cagece – manutenção adequada da rede



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.3 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAGECE – PROMOÇÃO DE CAMPANHAS PARA ECONOMIZAR ÁGUA

Agora vou citar algumas frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostara que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA

46: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário promove campanhas para economizar água.

1- Discordo ***2- Não concordo nem discordo*** ***3- Concordo***

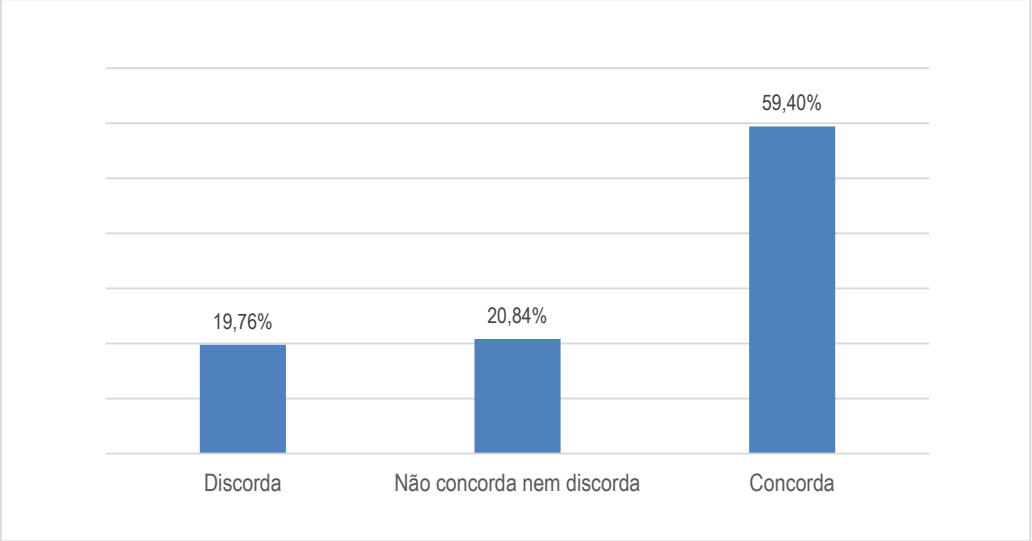
Para 59,40% dos clientes da companhia no estado do Ceará, a Cegece realiza campanhas para economizar água.

Tabela 63: Avaliação da imagem da Cagece – promoção de campanhas para economizar água

Opções	Respostas Válidas	%
Discorda	989	19,76%
Não concorda nem discorda	1043	20,84%
Concorda	2973	59,40%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 53: Avaliação da imagem da Cagece – promoção de campanhas para economizar água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.4 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAGECE – RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Agora vou citar algumas frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostara que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA

47. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário é uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes

1- Discordo ***2- Não concordo nem discordo*** ***3- Concordo***

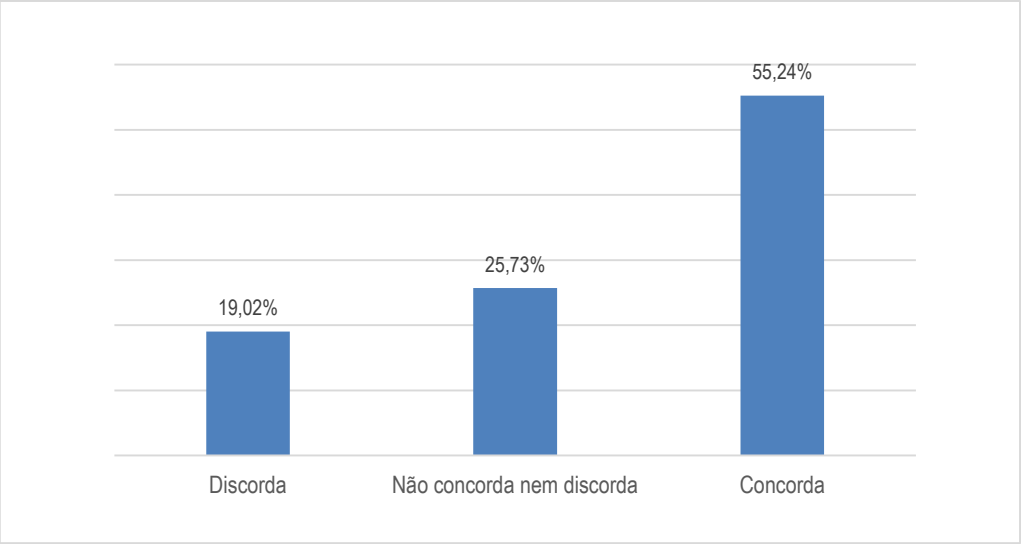
55,24% dos clientes da Cagece no estado do Ceará consideram que a companhia mantém um bom relacionamento com seus clientes.

Tabela 64: Avaliação da imagem da Cagece – relacionamento com clientes

Opções	Respostas Válidas	%
Discorda	952	19,02%
Não concorda nem discorda	1288	25,73%
Concorda	2765	55,24%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 54: Avaliação da imagem da Cagece – relacionamento com clientes



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.5 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAGECE – CONTRIBUIÇÃO PARA SÁUDE E QUALIDADE DE VIDA

Agora vou citar algumas frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostara que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA

48. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida

1- Discordo ***2- Não concordo nem discordo*** ***3- Concordo***

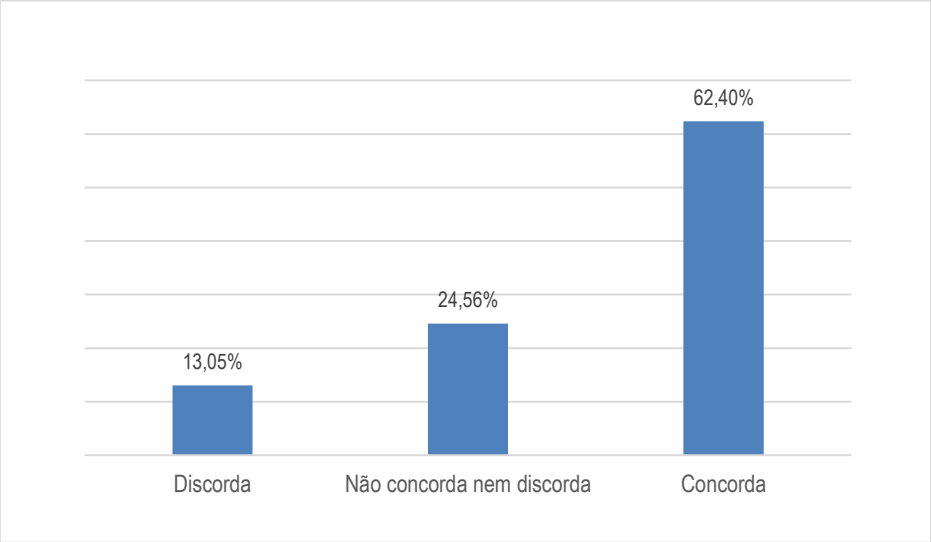
62,40% dos clientes da Cagece no estado do Ceará consideram que a companhia contribui para a saúde e qualidade de vida de seus clientes.

Tabela 65: Avaliação da imagem da Cagece – contribuição para saúde e qualidade de vida

Opções	Respostas Válidas	%
Discorda	653	13,05%
Não concorda nem discorda	1229	24,56%
Concorda	3123	62,40%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 55: Avaliação da imagem da Cagece – contribuição para saúde e qualidade de vida



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.6 ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE SERVIÇOS DE PRIMEIRA NECESSIDADE

49. Avaliando estes 5 serviços de primeira necessidade, classifique-os do mais importante ao menos importante

1- Água
2- Esgoto
3- Energia
4- Telefonia
5- Coleta de lixo
0- NS/NR

Ao avaliar cinco serviços de primeira necessidade, como água, esgoto, energia, telefonia e coleta de lixo, de forma comparativa entre si, os respondentes comparam a importância de cada um deles da seguinte forma:

- O primeiro mais importante: **a água** para 80,68%;
- O segundo mais importante: **a energia** para 60,78%;
- O terceiro mais importante: **a coleta de lixo** para 38,53%;
- O quarto mais importante: **o esgoto** para 40,61%;
- O quinto mais importante: **a telefonia** para 69,5%.

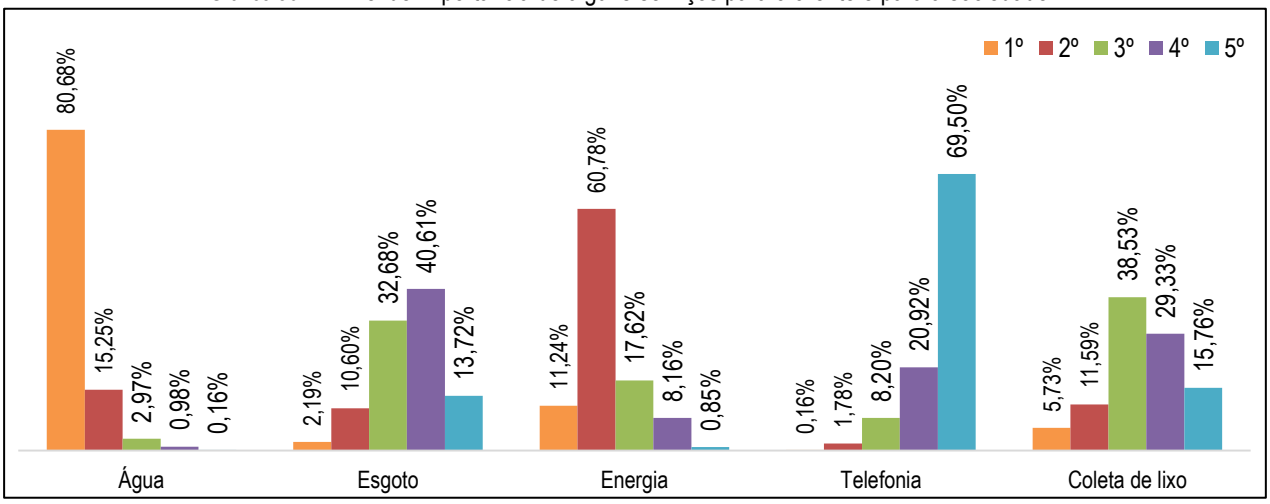
Tabela 66: Nível de importância de alguns serviços para o cliente e para a sociedade

Serviços	1º		2º		3º		4º		5º	
	Válidas	%	Válidas	%	Válidas	%	Válidas	%	Válidas	%
Água	3984	**80,68%**	745	15,25%	142	2,97%	46	0,98%	7	0,16%
Esgoto	108	2,19%	518	10,60%	1563	32,68%	1897	**40,61%**	611	13,72%
Energia	555	11,24%	2969	**60,78%**	843	17,62%	381	8,16%	38	0,85%
Telefonia	8	0,16%	87	1,78%	392	8,20%	977	20,92%	3095	**69,50%**
Coleta de lixo	283	5,73%	566	11,59%	1843	**38,53%**	1370	29,33%	702	15,76%
Total	**4938**	**100,00%**	**4885**	**100,00%**	**4783**	**100,00%**	**4671**	**100,00%**	**4453**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR em 1ª opção = 67; NS/NR em 2ª opção = 120; NS/NR em 3ª opção = 222; NS/NR em 4ª opção = 334; NS/NR em 5ª opção = 552

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 56: Nível de importância de alguns serviços para o cliente e para a sociedade



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.7 ESCOLHA DO MELHOR SERVIÇO PRESTADO NO ESTADO DO CEARÁ

50. Na sua opinião qual a empresa presta o melhor serviço no Estado?

1- Empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário [ ]
2- Empresa de energia [ ]
3- Empresa de telefonia [ ]
4- Coleta de lixo [ ]
0- NS/NR [ ]

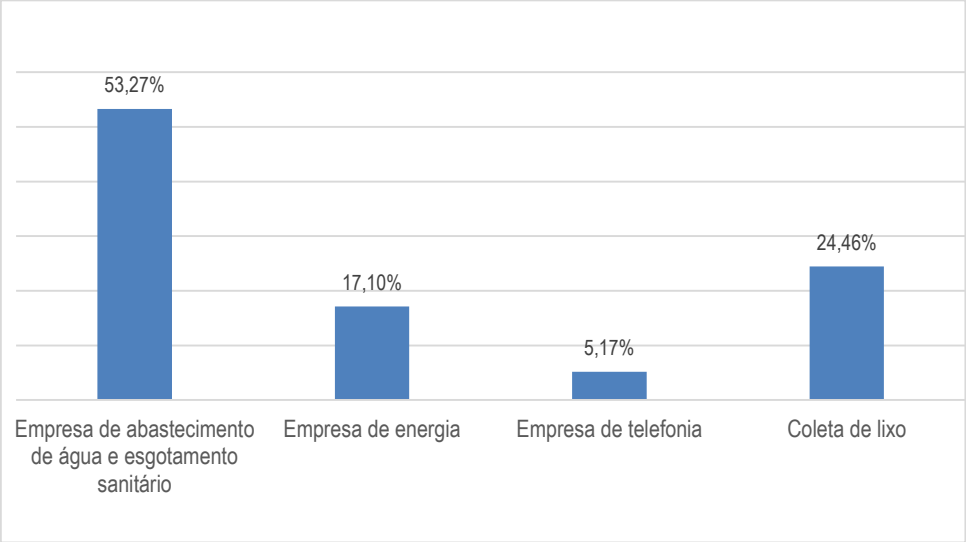
Com relação à prestação de serviços no estado do Ceará, os respondentes escolheram a empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário – a Cagece – como sendo a melhor delas, em 53,27% das respostas, seguida pela empresa de coleta de lixo, com 24,46% das respostas.

Tabela 67: Escolha do melhor serviço prestado no estado do Ceará

Opções	Respostas Válidas	%
Empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário	2287	53,27%
Empresa de energia	734	17,10%
Empresa de telefonia	222	5,17%
Coleta de lixo	1050	24,46%
Total	**4293**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 712
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 57: Escolha do melhor serviço prestado no estado do Ceará



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13.8 MELHOR RELAÇÃO CUSTO – BENEFÍCIO

51. Analisando o que o(a) sr(a). recebe pelo valor que o(a) sr(a). paga mensalmente para a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, energia elétrica e telefone, qual deles o(a) sr(a). considera mais justo?

1- Água e esgoto [ ]
2- Energia elétrica [ ]
3- Telefone [ ]
0- NS/NR [ ]

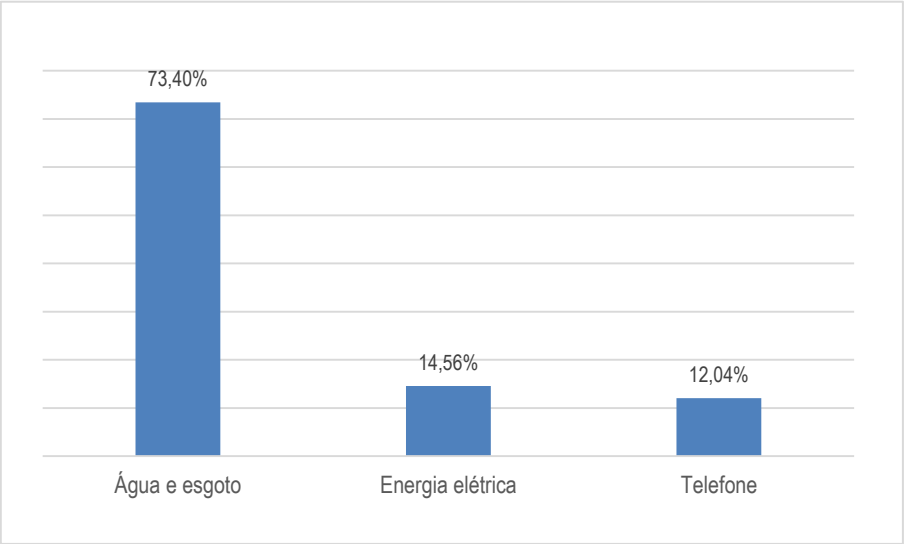
Considerando a melhor relação custo-benefício (ou seja, o valor justo pago pelo serviço recebido) dentre os serviços de água e esgoto, de energia elétrica e de telefonia, entre todos os entrevistados clientes da Cagece no estado do Ceará, o serviço de água e esgoto é que possui o melhor custo-benefício com 73,40% seguido do serviço de energia elétrica, com 14,56%. A telefonia aparece em último lugar com 12,04%.

Tabela 68: Melhor relação custo – benefício dentre serviços

Opções	Respostas Válidas	%
Água e esgoto	3212	73,40%
Energia elétrica	637	14,56%
Telefone	527	12,04%
Total	**4376**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 629
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 58: Melhor relação custo – benefício dentre serviços



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14 NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM PRODUTOS E SERVIÇOS DA CAGECE

Os produtos de água e esgotamento sanitário, os serviços de captação e distribuição de água, coleta do esgoto e demais serviços relacionados anteriormente foram considerados pelos respondentes para uma avaliação da satisfação geral da com relação à Cagece, sob três aspectos:

i) Avaliação geral da Cagece; ii) Nível de satisfação com a Cagece; iii) Nível de recomendação da Cagece.

14.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A CAGECE

Pensando agora nos produtos de água e esgotamento sanitário e os serviços em geral desde a captação da água, distribuição, coleta do esgoto e os serviços todos que tratamos nesta pesquisa, gostaríamos de fazer uma avaliação geral em 3 perguntas muito importante para o fechamento desta pesquisa: por favor responda com atenção.

52. Numa escala de 1 a 10, onde 1 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, como o(a) sr(a). classifica de modo geral a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

A avaliação geral da Cagece foi medida numa escala de 1 a 10, sendo que a primeira escala (1) corresponde a "muito insatisfeito" e a décima escala (10) corresponde a "muito satisfeito".

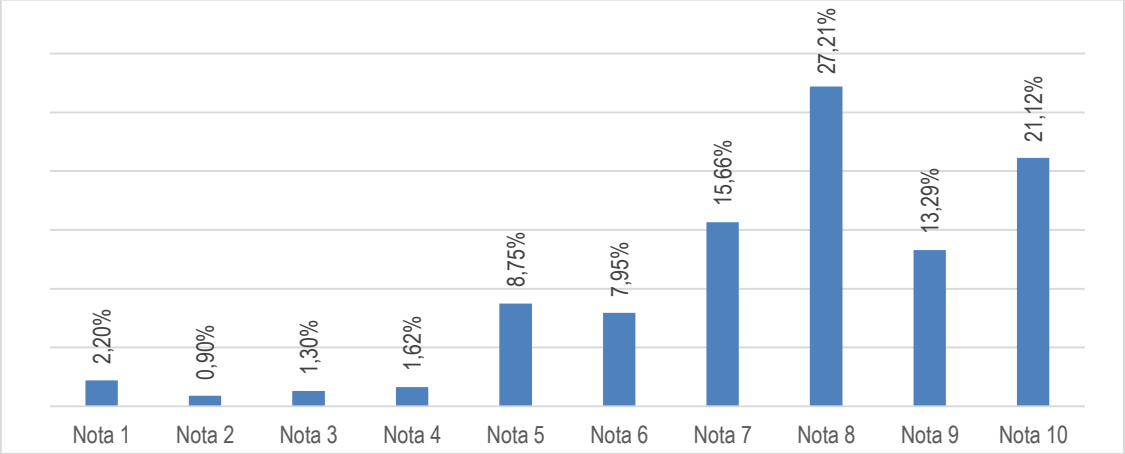
Dentre os clientes da companhia no estado do Ceará, 34,41% dos usuários atribuem notas 9 ou 10 para a satisfação com a Cagece.

Tabela 69: Nível de satisfação com a Cagece

Nota de satisfação	Respostas Válidas	%
Nota 1	110	2,20%
Nota 2	45	0,90%
Nota 3	65	1,30%
Nota 4	81	1,62%
Nota 5	438	8,75%
Nota 6	398	7,95%
Nota 7	784	15,66%
Nota 8	1362	27,21%
Nota 9	665	13,29%
Nota 10	1057	21,12%
Total	**5005**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 59: Nível de satisfação com a Cagece



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14.2 SATISFAÇÃO COM A CAGECE

53. Então pensando em tudo que foi abordado nesta pesquisa o(a) sr(a) diria que está satisfeito ou insatisfeito com a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Satisfeito [ ]
2- Insatisfeito [ ]
0- NS/NR [ ]

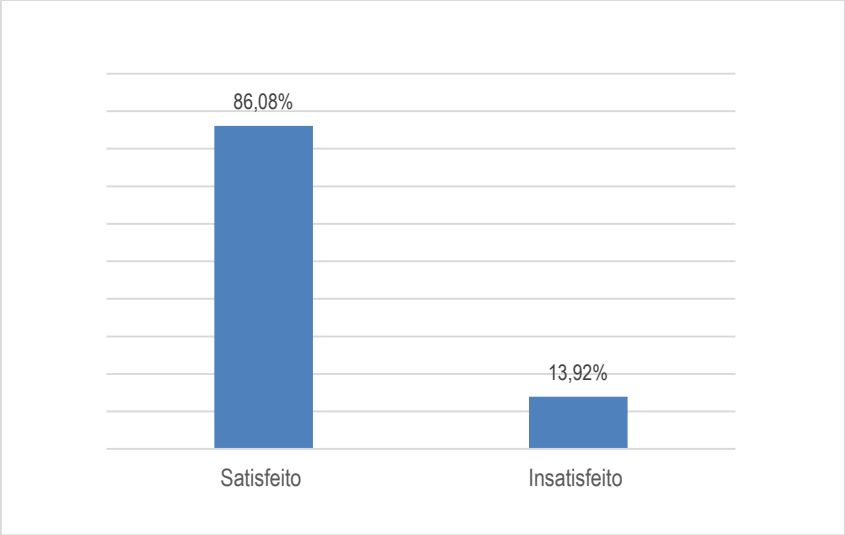
De um modo geral, considerando todos os temas abordados no estudo, 86,08% dos clientes da companhia no estado estão satisfeitos com a Cagece.

Tabela 70: Satisfação com a Cagece

Satisfação com a Cagece	Respostas Válidas	%
Satisfeito	4151	86,08%
Insatisfeito	671	13,92%
Total	**4822**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 183
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 60: Satisfação com a Cagece



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

14.3 NÍVEL DE RECOMENDAÇÃO DA CAGECE

54. Numa escala de 1 a 10, onde 1 é nunca recomendar e 10 é recomendar totalmente, com o(a) sr(a) classifica a recomendação a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

Com relação ao nível de recomendação da Cagece:

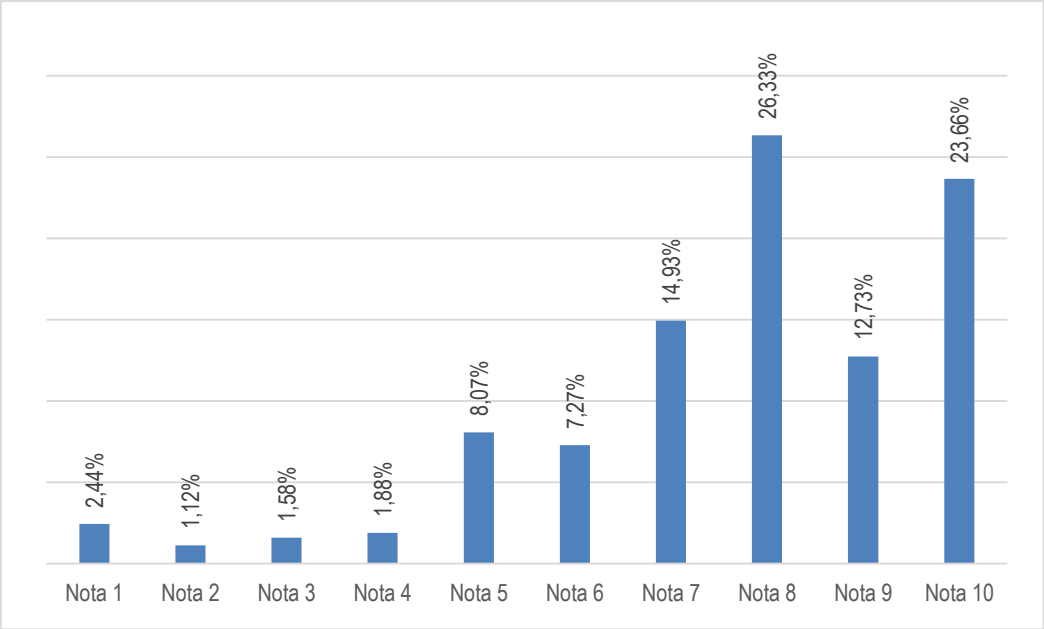
- as notas de 1 a 6, que correspondem aos detratores da marca Cagece, somam 22,36%;
- as notas 7 e 8, que correspondem aos neutros, somam 41,26%;
- as notas 9 e 10, que correspondem aos promotores da marca Cagece, somam 36,39%.

Tabela 71: Nível de recomendação da Cagece

Nível de recomendação da Cagece	Respostas Válidas Cagece	% Cagece
Nota 1	122	2,44%
Nota 2	56	1,12%
Nota 3	79	1,58%
Nota 4	94	1,88%
Nota 5	404	8,07%
Nota 6	364	7,27%
Nota 7	747	14,93%
Nota 8	1318	26,33%
Nota 9	637	12,73%
Nota 10	1184	23,66%
Total	**5005**	**100,00%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 61: Nível de recomendação da Cagece



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

15 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS – ISCE

15.1 METODOLOGIA DE CÁLCULO DO ISCE

Baseado nos resultados da presente pesquisa e considerando todos os quesitos analisados, foi possível definir um indicador de satisfação do usuário residencial da Cagece, denominado **Índice de Satisfação dos Clientes Externos – ISCE**, a partir da seguinte metodologia de cálculo:

Tabela 72: Metodologia de cálculo do ISCE

Grupo	Questões	Escore Médio da Questão	Escore Médio do Grupo	Escala Original	Peso-
Serviços	- Qualidade da água (perguntas 14.1, 14.2, 14.3)	Média das respostas da pergunta 14	Média Geral Grupo Serviços de Água (perguntas 14 e 18)	Notas de 1 a 5	25%
	- Abastecimento de água (pergunta 18)	Média das respostas da pergunta 18			
	- Serviço de esgoto (pergunta 25)	Média das respostas da pergunta 25	Média Geral Grupo Serviços de Esgoto (pergunta 25)	Notas de 1 a 5	25%
Atendimento	- Tempo de espera para ser atendido (pergunta 30)	Média das respostas da pergunta 30	Média Geral Grupo Atendimento (perguntas 30, 31, 32, 33 e 35)	Notas de 1 a 5	10%
	- Atenção e cordialidade durante o atendimento (pergunta 31)	Média das respostas da pergunta 31			
	- Resolução dos problemas (pergunta 32)	Média das respostas da pergunta 32			
	- Atendimento da Cagece (pergunta 33)	Média das respostas da pergunta 33			
	- Atendimento dos serviços pelo prestador (pergunta 35)	Média das respostas da pergunta35			
Imagem	- Preocupação com o meio ambiente (pergunta 44).	Média das respostas da pergunta 44	Média Geral Grupo Imagem (perguntas 44, 45, 46, 47 e 48)	Notas de 1 a 3 (convertidas para notas de 1 a 5)	15%
	- Manutenção da rede de água e esgoto (pergunta 45)	Média das respostas da pergunta 45			
	- Promoção de campanhas para economizar água (pergunta 46)	Média das respostas da pergunta 46			
	- Propósito de ter um bom relacionamento com seus clientes (pergunta 47)	Média das respostas da pergunta 47			
	- Contribuição para a melhoria da saúde e da qualidade de vida (pergunta 48)	Média das respostas da pergunta 48			
Nível de satisfação**	- Nível de satisfação geral com a Cagece (pergunta 52)	Média das respostas da pergunta 52	Média Geral Grupo Nível de Satisfação (pergunta 52)	Notas de 1 a 10 (convertidas para notas de 1 a 5)	25%
ISCE= ∑ [(escore médio grupo serviços água x 0,25), (escore médio grupo serviços esgoto x 0,25), (escore médio grupo atendimento x 0,10), (escore médio grupo imagem x 0,15), (escore médio grupo nível de satisfação x 0,25)]					
As respostas de 1 a 3 foram convertidas para a escala de 1 a 5 através da seguinte formula: (escoremédio1_3/3)*5.					
As respostas de 1 a 10 foram convertidas para a escala de 1 a 5 através da seguinte formula: (escoremédio1_10/10)*5.					

Fonte: Cagece

15.2 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS – ISCE

Com base na metodologia apresentada a seguir, o ISCE da Cagece, é de 7,62, em uma escala de 1 a 10.

Tabela 73: Índice de Satisfação dos Clientes Externos – ISCE

Grupo	Questões	Escore Médio da Questão	Escore Médio do Grupo	Escala convertida (1 a 5)	Peso	Índice
Serviços	- Qualidade da água (Média das respostas das perguntas 14.1, 14.2, 14.3)	3,51	3,67	3,67	25%	0,92
	- Abastecimento de água (média das respostas da pergunta 18)	3,82				
	- Serviço de esgoto (media das respostas da pergunta 25)	3,87	3,87	3,87	25%	0,97
Atendimento	- Tempo de espera para ser atendido (media das respostas da pergunta 30)	3,64	3,77	3,77	10%	0,38
	- Atenção e cordialidade durante o atendimento (media das respostas da pergunta 31)	3,92				
	- Resolução dos problemas (media das respostas da pergunta 32)	3,58				
	- Atendimento da Cagece (media das respostas da pergunta 33)	3,79				
	- Atendimento dos serviços pelo prestador (media das respostas da pergunta 35)	3,92				
Imagem	- Preocupação com o meio ambiente (pergunta 44).	2,25	2,37	3,95	15%	0,59
	- Manutenção da rede de água e esgoto (pergunta 45)	2,35				
	- Promoção de campanhas para economizar água (pergunta 46)	2,40				
	- Propósito de ter um bom relacionamento com seus clientes (pergunta 47)	2,36				
	- Contribuição para a melhoria da saúde e da qualidade de vida (pergunta 48)	2,49				
Nível de satisfação**	- Nível de satisfação geral com a Cagece (pergunta 52)	7,64	7,64	3,82	25%	0,96
ISCE – Índice de Satisfação dos Clientes Externos (1 a 5)						**3,81**
ISCE – Índice de Satisfação dos Clientes Externos (1 a 10)						**7,62**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

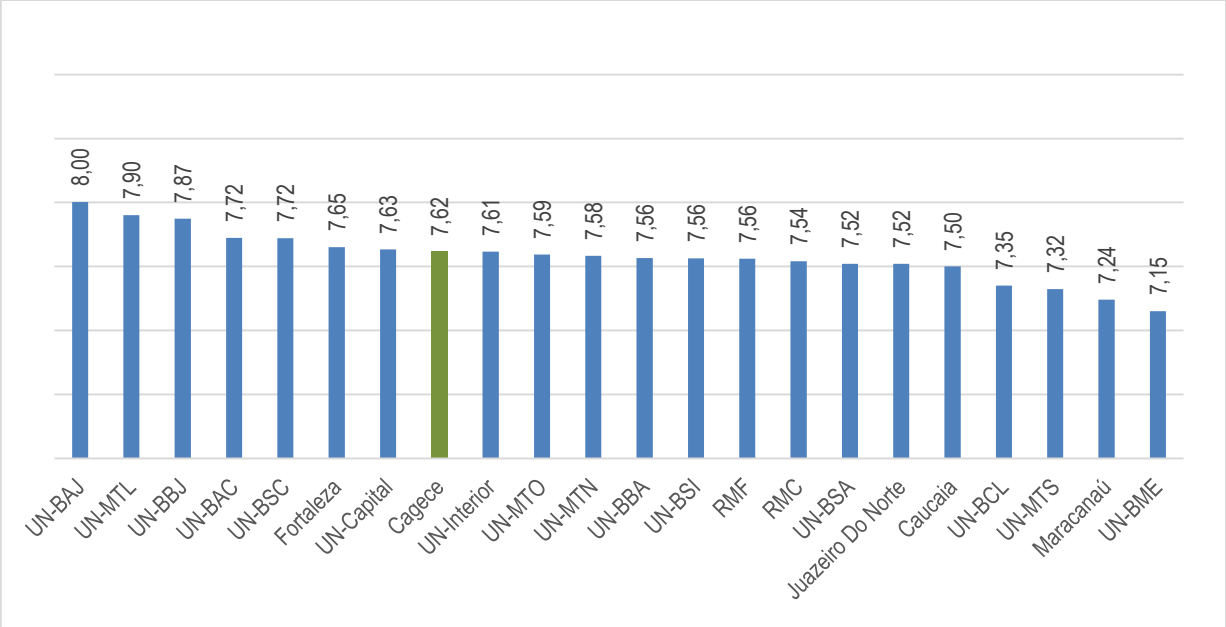
15.3 RANKING DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS – ISCE

Tabela 74: Ranking de Satisfação dos Clientes Externos – ISCE

Grupos		Serviços de água	Serviços de esgoto	Atendi-mento	Imagem	Nível de satisfação	Escala 1 a 5	Escala 1 a 10
Cagece		**0,92**	**0,97**	**0,38**	**0,59**	**0,96**	**3,81**	**7,62**
Unidades de negócio	UN-Capital	0,94	0,95	0,37	0,60	0,96	3,82	7,63
	UN-Interior	0,90	0,98	0,38	0,59	0,96	3,81	7,61
	UN-BAJ	0,97	1,05	0,41	0,62	0,95	4,00	8,00
	UN-MTL	0,97	0,99	0,37	0,62	1,00	3,95	7,90
	UN-BBJ	0,96	1,03	0,39	0,60	0,97	3,94	7,87
	UN-BAC	0,90	0,97	0,39	0,62	1,00	3,86	7,72
	UN-BSC	0,93	0,96	0,38	0,63	0,96	3,86	7,72
	UN-MTO	0,94	0,95	0,38	0,59	0,94	3,80	7,59
	UN-MTN	0,93	0,97	0,38	0,58	0,95	3,79	7,58
	UN-BBA	0,86	0,97	0,39	0,58	0,98	3,78	7,56
	UN-BSI	0,89	0,97	0,38	0,57	0,98	3,78	7,56
	UN-BSA	0,96	0,95	0,34	0,55	0,96	3,76	7,52
	UN-BCL	0,83	0,97	0,36	0,58	0,93	3,68	7,35
	UN-MTS	0,94	0,83	0,37	0,60	0,93	3,66	7,32
	UN-BME	0,84	0,93	0,35	0,57	0,89	3,57	7,15
Municípios	RMF	0,92	0,95	0,37	0,59	0,95	3,78	7,56
	RMC	0,96	0,98	0,35	0,55	0,94	3,77	7,54
	Fortaleza	0,95	0,95	0,37	0,60	0,96	3,83	7,65
	Juazeiro Do Norte	0,96	0,98	0,34	0,54	0,94	3,76	7,52
	Caucaia	0,89	0,90	0,39	0,58	0,99	3,75	7,50
	Maracanaú	0,93	0,89	0,35	0,57	0,88	3,62	7,24

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 62: Ranking de satisfação de clientes externos - ISCE



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

16 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Os entrevistados apresentam o perfil indicado a seguir:

16.1 SEXO DOS ENTREVISTADOS

55. Sexo:

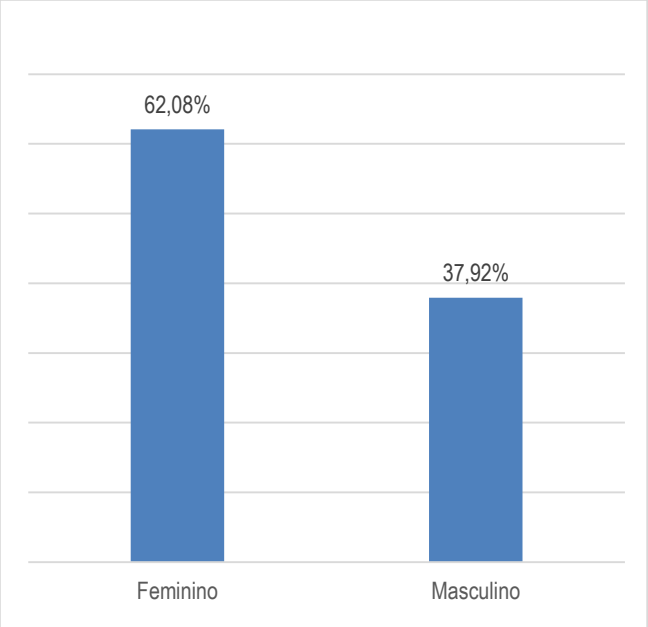
Masculino [ ]
Feminino [ ]

Tabela 75: Sexo

Sexo	Respostas Válidas	%
Feminino	3107	62,08%
Masculino	1898	37,92%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 63: Sexo



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

16.2 FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS

56. Qual a idade do(a) sr(a). ou está entre qual destas faixas etárias?

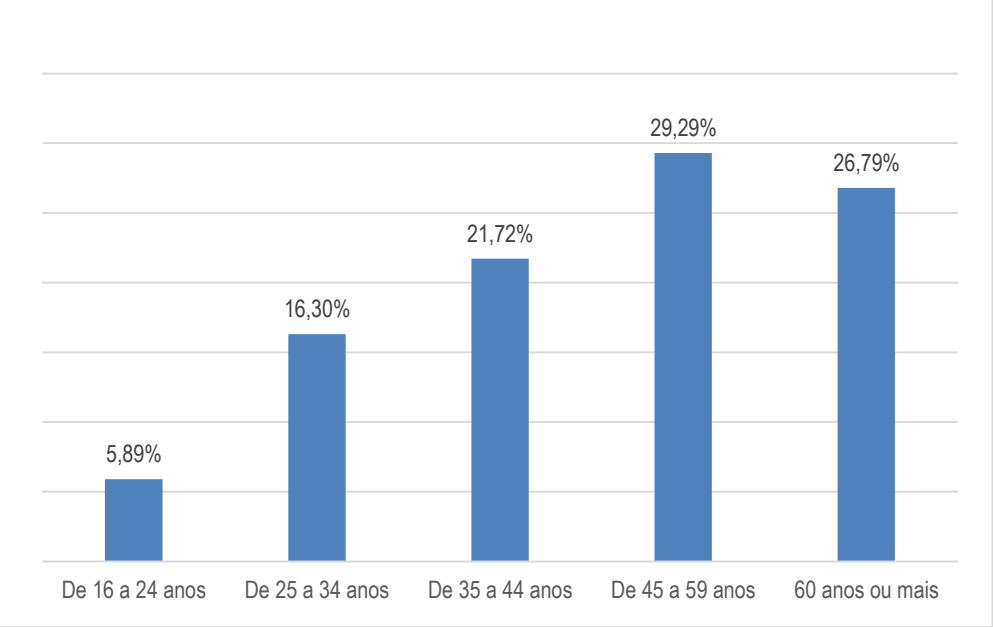
1- 16 a 24 anos [ ]
2- 25 a 34 anos [ ]
3- 35 a 44 anos [ ]
4- 45 a 59 anos [ ]
5- Acima de 60 anos [ ]

Tabela 76: Faixa etária

Faixa etária	Respostas Válidas	%
De 16 a 24 anos	295	5,89%
De 25 a 34 anos	816	16,30%
De 35 a 44 anos	1087	21,72%
De 45 a 59 anos	1466	29,29%
60 anos ou mais	1341	26,79%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 64: Faixa etária



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

16.3 GRAU DE INSTRUÇÃO

57. Qual o grau de instrução do(a) sr(a)., a sua Escolaridade?

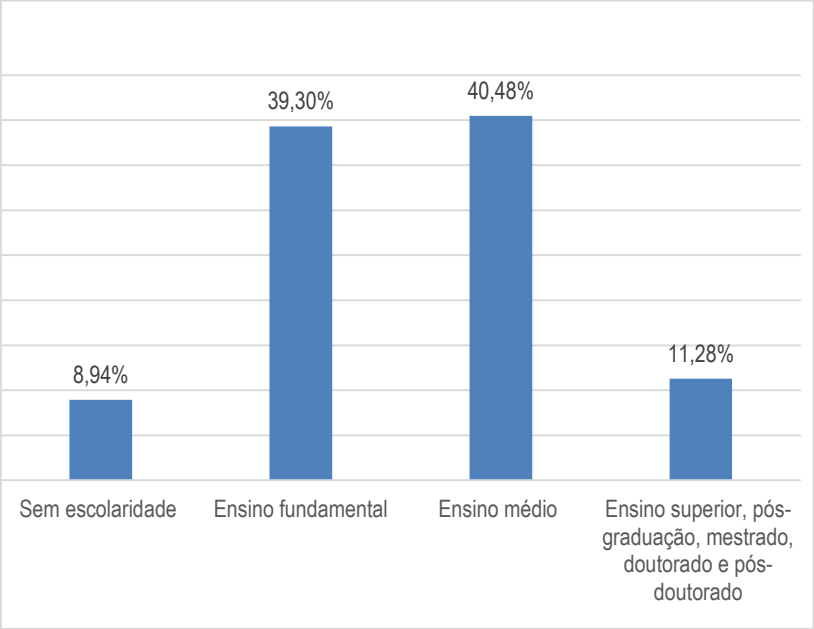
1- Sem escolaridade [ ]
2- Ensino fundamental [ ]
3- Ensino Médio [ ]
4- Ensino Superior, Pós-graduação, mestrado, doutorado e Pós-doutorado [ ]
0- NS/NR [ ]

Tabela 77: Grau de instrução

Grau de instrução	Respostas Válidas	%
Sem escolaridade	447	8,94%
Ensino fundamental	1965	39,30%
Ensino médio	2024	40,48%
Ensino superior, pós-graduação, mestrado, doutorado e pós-doutorado	564	11,28%
Total	**5000**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 5
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 65: Grau de instrução



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

16.4 RENDA MENSAL FAMILIAR

58. Somando as rendas de todos os moradores da casa, como pensões, aposentadorias, salários e rendas avulsas, a RENDA FAMILIAR é de aproximadamente:

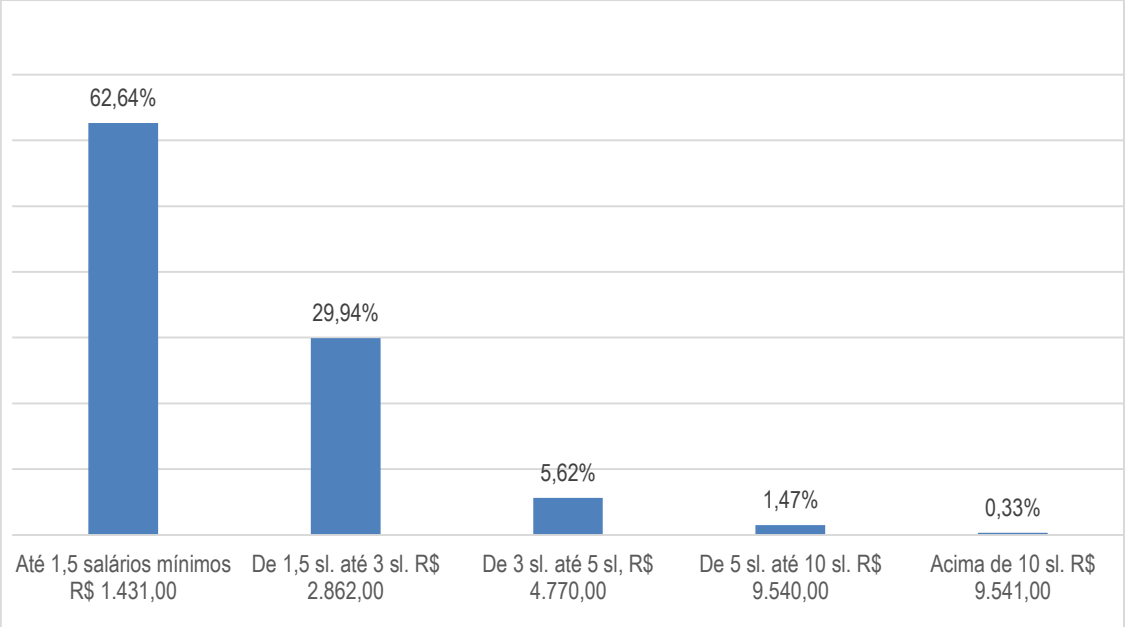
1- Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00 [ ]
2- De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,00 [ ]
3- De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00 [ ]
4- De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00 [ ]
5- Acima de 10 sl. R$ 9.541,00 [ ]
0- NS/NR [ ]

Tabela 78: Renda mensal familiar

Renda mensal familiar	Respostas Válidas	%
Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	3023	62,64%
De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,00	1445	29,94%
De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	271	5,62%
De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	71	1,47%
Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	16	0,33%
Total	**4826**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 179
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 66: Renda mensal familiar



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

16.5 NÚMERO DE PESSOAS QUE MORAM NA RESIDÊNCIA

59. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o(a) sr(a) e crianças, inclusive bebês?

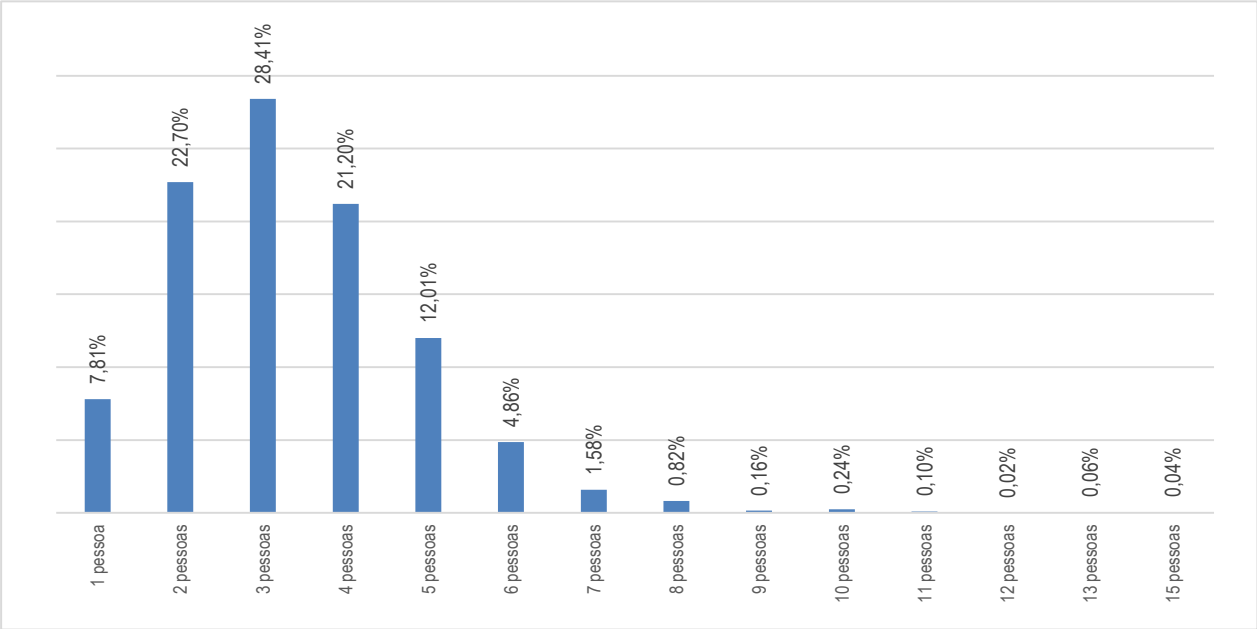
1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5 [ ] 6 [ ] 7 [ ] 8 [ ] 9 [ ] 10 [ ] 11 [ ] 12 [ ] 13 [ ] 14 [ ] 15 [ ] 16 ou mais [ ] 0- NS/NR [ ]

Tabela 79: Número de pessoas que moram na residência

Número de pessoas que moram na residência	Respostas Válidas	%
1 pessoa	391	7,81%
2 pessoas	1136	22,70%
3 pessoas	1422	28,41%
4 pessoas	1061	21,20%
5 pessoas	601	12,01%
6 pessoas	243	4,86%
7 pessoas	79	1,58%
8 pessoas	41	0,82%
9 pessoas	8	0,16%
10 pessoas	12	0,24%
11 pessoas	5	0,10%
12 pessoas	1	0,02%
13 pessoas	3	0,06%
15 pessoas	2	0,04%
Total	**5005**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 0
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 67: Número de pessoas que moram na residência



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

16.6 OCORRÊNCIA DE AÇÕES PARA ECONOMIA DE ÁGUA

60. No seu Imóvel são realizadas ações para economia de água?

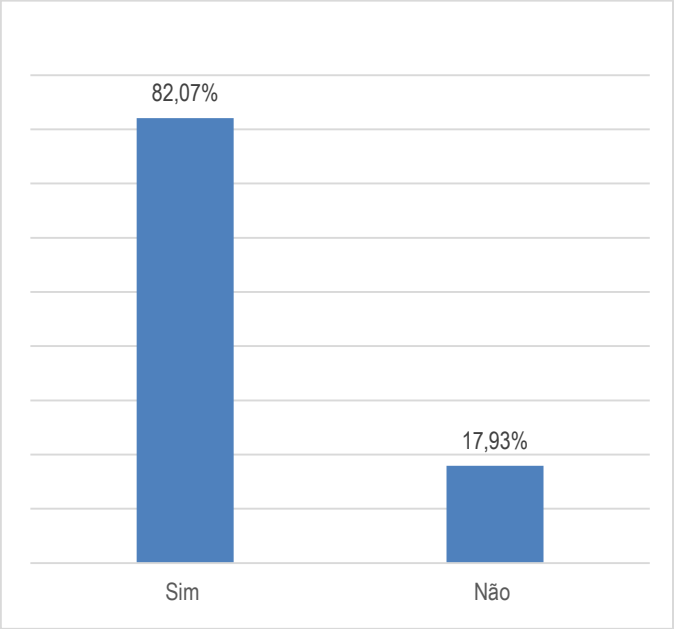
1- Sim [ ]
2- Não [ ] (ir para a questão 61)
0- NS/NR [ ] (ir para a questão 61

Tabela 80: Ocorrência de ações para economia de água

Opções	Respostas Válidas	%
Sim	4064	82,07%
Não	888	17,93%
Total	**4952**	**100,00%**

Total de respondentes = 5005; NS/NR = 53
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 68: Ocorrência de ações para economia de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

16.7 TIPOS DE AÇÕES PARA ECONOMIA DE ÁGUA

60.1. Quais? (Apenas para "Sim" da questão 60)

1- Fechar a torneira ao escovar os dentes [ ]
2- Fechar a torneira ao se ensaboar no banho [ ]
3- Reaproveitar a água do chuveiro ou máquina de lavar ou outros [ ]
4- Lavar a roupa/louça com a máquina cheia [ ]
5- Não lavar carros [ ]
6- Não lavar calçada, quintal [ ]
7- Consertar vazamentos [ ]
8- Reduzir tempo de banho [ ]
9- Usar água da chuva [ ]
10- Outros [

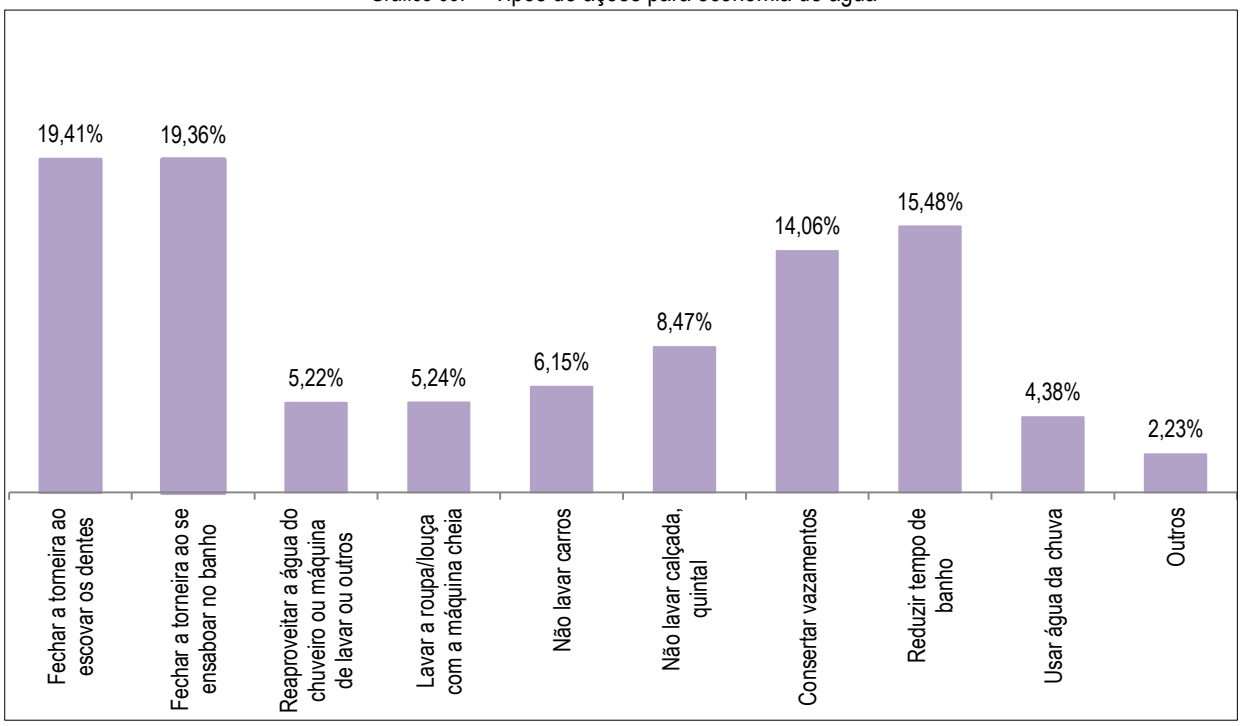
As ações mais praticadas para economia de água são fechar a torneira ao escovar os dentes, ao ensaboar-se para o banho, além de reduzir o tempo de banho e consertar vazamentos.

Tabela 81: Tipos de ações para economia de água

Opções	Respostas Válidas	% sobre respostas	% sobre respondentes
Fechar a torneira ao escovar os dentes	2788	19,41%	68,60%
Fechar a torneira ao se ensaboar no banho	2780	19,36%	68,41%
Reaproveitar a água do chuveiro ou máquina de lavar ou outros	750	5,22%	18,45%
Lavar a roupa/louça com a máquina cheia	753	5,24%	18,53%
Não lavar carros	883	6,15%	21,73%
Não lavar calçada, quintal	1217	8,47%	29,95%
Consertar vazamentos	2019	14,06%	49,68%
Reduzir tempo de banho	2223	15,48%	54,70%
Usar água da chuva	629	4,38%	15,48%
Outros	321	2,23%	7,90%
Total de respondentes	**14363**	**100,00%**	*

*Resposta de múltipla escolha. Em respostas de múltipla escolha o somatório dos percentuais sobre respondentes pode ultrapassar os 100%, visto que cada entrevistado pode citar mais de uma resposta.
Total de respondentes = 4064; NS/NR = 0;
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 69: Tipos de ações para economia de água



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

17 CRUZAMENTOS POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

17.1 GOSTO DA ÁGUA POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 82: Avaliação do gosto da água por sexo

Opções	Masculino	Feminino	Total
Péssimo	6,47%	7,36%	7,02%
Ruim	11,91%	16,14%	14,54%
Regular	33,03%	32,90%	32,95%
Bom	38,35%	35,25%	36,41%
Ótimo	10,25%	8,36%	9,07%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 83: Avaliação do gosto da água por faixa etária

Opções	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Péssimo	7,33%	7,34%	8,51%	7,95%	4,52%	7,02%
Ruim	12,45%	14,29%	15,07%	14,05%	15,27%	14,54%
Regular	35,90%	33,64%	31,41%	32,52%	33,60%	32,95%
Bom	33,70%	35,91%	34,83%	37,31%	37,64%	36,41%
Ótimo	10,62%	8,81%	10,18%	8,17%	8,97%	9,07%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 84: Avaliação do gosto da água por escolaridade

Opções	Sem escolaridade	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior ou mais	Total
Péssimo	5,43%	7,98%	7,21%	4,17%	7,02%
Ruim	17,04%	15,64%	13,47%	12,70%	14,54%
Regular	31,60%	31,81%	33,88%	34,33%	32,95%
Bom	30,37%	36,75%	37,43%	36,31%	36,41%
Ótimo	15,56%	7,82%	8,01%	12,50%	9,07%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 85: Avaliação do gosto da água por renda familiar

Opções	Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003	De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	Total
Péssimo	7,80%	6,10%	4,15%	6,35%	0,00%	7,02%
Ruim	15,03%	14,47%	13,28%	7,94%	0,00%	14,54%
Regular	32,95%	33,84%	34,44%	34,92%	14,29%	32,95%
Bom	36,12%	36,47%	33,20%	28,57%	50,00%	36,41%
Ótimo	8,11%	9,12%	14,94%	22,22%	35,71%	9,07%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

17.2 CHEIRO DA ÁGUA POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 86: Avaliação do cheiro da água por sexo

Opções	Masculino	Feminino	Total
Péssimo	3,45%	4,57%	4,15%
Ruim	8,46%	8,39%	8,42%
Regular	27,16%	27,70%	27,49%
Bom	48,01%	49,14%	48,71%
Ótimo	12,93%	10,20%	11,23%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 87: Avaliação do cheiro da água por faixa etária

Opções	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Péssimo	3,15%	3,78%	4,73%	5,35%	2,80%	4,15%
Ruim	6,29%	7,56%	9,36%	9,46%	7,50%	8,42%
Regular	24,48%	29,47%	27,69%	27,61%	26,67%	27,49%
Bom	50,70%	47,36%	45,46%	47,36%	53,18%	48,71%
Ótimo	15,38%	11,84%	12,76%	10,22%	9,85%	11,23%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 88: Avaliação do cheiro da água por escolaridade

Opções	Sem escolaridade	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior ou mais	Total
Péssimo	4,42%	4,90%	3,93%	2,05%	4,15%
Ruim	10,70%	9,39%	7,40%	6,89%	8,42%
Regular	24,65%	27,54%	28,60%	25,33%	27,49%
Bom	46,05%	48,79%	49,45%	47,86%	48,71%
Ótimo	14,19%	9,39%	10,62%	17,88%	11,23%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 89: Avaliação do cheiro da água por renda familiar

Opções	Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003	De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	Total
Péssimo	5,09%	2,63%	3,42%	2,86%	0,00%	4,15%
Ruim	9,27%	7,33%	8,75%	2,86%	0,00%	8,42%
Regular	28,45%	26,53%	25,48%	17,14%	13,33%	27,49%
Bom	47,66%	52,49%	46,77%	44,29%	33,33%	48,71%
Ótimo	9,54%	11,02%	15,59%	32,86%	53,33%	11,23%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

17.3 COR DA ÁGUA POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 90: Avaliação da cor da água por sexo

Opções	Masculino	Feminino	Total
Péssimo	3,16%	4,08%	3,73%
Ruim	5,94%	5,71%	5,79%
Regular	20,16%	21,10%	20,75%
Bom	52,57%	53,91%	53,40%
Ótimo	18,18%	15,20%	16,33%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 91: Avaliação da cor da água por faixa etária

Opções	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Péssimo	2,80%	3,88%	4,39%	4,47%	2,48%	3,73%
Ruim	4,20%	7,51%	5,79%	5,64%	5,27%	5,79%
Regular	23,43%	20,90%	18,41%	21,13%	21,54%	20,75%
Bom	50,70%	48,56%	53,46%	54,16%	56,02%	53,40%
Ótimo	18,88%	19,15%	17,94%	14,59%	14,68%	16,33%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 92: Avaliação da cor da água por escolaridade

Opções	Sem escolaridade	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior ou mais	Total
Péssimo	3,69%	4,16%	3,39%	3,49%	3,73%
Ruim	6,45%	6,62%	5,13%	4,78%	5,79%
Regular	22,58%	21,05%	21,09%	16,54%	20,75%
Bom	47,93%	54,57%	53,34%	54,04%	53,40%
Ótimo	19,35%	13,60%	17,05%	21,14%	16,33%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 93: Avaliação da cor da água por renda familiar

Opções	Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003	De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	Total
Péssimo	4,18%	3,10%	3,02%	1,43%	0,00%	3,73%
Ruim	6,79%	4,51%	2,26%	4,29%	0,00%	5,79%
Regular	21,95%	19,23%	20,75%	7,14%	0,00%	20,75%
Bom	52,84%	56,34%	52,45%	45,71%	46,67%	53,40%
Ótimo	14,22%	16,83%	21,51%	41,43%	53,33%	16,33%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

17.4 ABASTECIMENTO POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 94: Avaliação do abastecimento de água por sexo

Opções	Masculino	Feminino	Total
Péssimo	3,22%	2,35%	2,68%
Ruim	2,95%	3,40%	3,23%
Regular	16,56%	16,41%	16,47%
Bom	64,20%	65,51%	65,02%
Ótimo	13,08%	12,32%	12,61%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 95: Avaliação do abastecimento de água por faixa etária

Opções	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Péssimo	2,79%	2,76%	3,28%	2,75%	2,05%	2,68%
Ruim	2,79%	3,51%	4,03%	3,44%	2,27%	3,23%
Regular	20,21%	18,67%	18,93%	15,76%	13,11%	16,47%
Bom	60,63%	61,78%	62,51%	65,24%	69,70%	65,02%
Ótimo	13,59%	13,28%	11,25%	12,80%	12,88%	12,61%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 96: Avaliação do abastecimento de água por escolaridade

Opções	Sem escolaridade	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior ou mais	Total
Péssimo	3,51%	2,82%	2,35%	2,55%	2,68%
Ruim	2,11%	3,39%	2,70%	5,47%	3,23%
Regular	13,11%	15,51%	17,46%	18,80%	16,47%
Bom	65,57%	66,56%	65,48%	57,48%	65,02%
Ótimo	15,69%	11,71%	12,01%	15,69%	12,61%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 97: Avaliação do abastecimento de água por renda familiar

Opções	Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003	De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	Total
Péssimo	3,05%	1,97%	2,27%	1,43%	0,00%	2,68%
Ruim	3,49%	2,40%	2,27%	2,86%	0,00%	3,23%
Regular	15,98%	17,48%	18,56%	12,86%	6,67%	16,47%
Bom	66,47%	64,13%	56,82%	54,29%	33,33%	65,02%
Ótimo	11,01%	14,02%	20,08%	28,57%	60,00%	12,61%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

17.5 SERVIÇOS DE ESGOTO POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 98: Avaliação dos serviços de esgoto por sexo

Opções	Masculino	Feminino	Total
Péssimo	3,46%	3,39%	3,42%
Ruim	2,94%	2,46%	2,65%
Regular	10,28%	11,98%	11,32%
Bom	67,68%	69,79%	68,97%
Ótimo	15,63%	12,38%	13,64%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 99: Avaliação dos serviços de esgoto por faixa etária

Opções	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Péssimo	0,62%	3,87%	3,78%	3,54%	3,42%	3,42%
Ruim	1,85%	3,87%	1,79%	3,97%	1,34%	2,65%
Regular	13,58%	10,41%	12,72%	11,05%	10,57%	11,32%
Bom	62,35%	65,62%	66,80%	69,97%	73,21%	68,97%
Ótimo	21,60%	16,22%	14,91%	11,47%	11,46%	13,64%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 100: Avaliação dos serviços de esgoto por escolaridade

Opções	Sem escolaridade	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior ou mais	Total
Péssimo	1,01%	4,22%	3,24%	3,28%	3,42%
Ruim	1,51%	2,89%	2,48%	3,28%	2,65%
Regular	7,04%	10,88%	12,39%	11,80%	11,32%
Bom	70,35%	70,70%	70,35%	58,03%	68,97%
Ótimo	20,10%	11,32%	11,53%	23,61%	13,64%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 101: Avaliação dos serviços de esgoto por renda familiar

Opções	Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003	De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	Total
Péssimo	3,71%	3,43%	2,91%	0,00%	0,00%	3,42%
Ruim	2,99%	2,11%	1,74%	3,92%	0,00%	2,65%
Regular	11,69%	10,03%	12,79%	15,69%	0,00%	11,32%
Bom	70,56%	69,00%	55,23%	58,82%	62,50%	68,97%
Ótimo	11,05%	15,44%	27,33%	21,57%	37,50%	13,64%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

17.6 ATENDIMENTO POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 102: Avaliação do atendimento por sexo

Opções	Masculino	Feminino	Total
Péssimo	3,74%	5,03%	4,53%
Ruim	4,44%	4,14%	4,26%
Regular	16,12%	15,68%	15,85%
Bom	57,71%	59,17%	58,61%
Ótimo	17,99%	15,98%	16,76%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 103: Avaliação do atendimento por faixa etária

Opções	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Péssimo	5,66%	3,31%	4,55%	4,73%	4,85%	4,53%
Ruim	3,77%	5,52%	4,55%	4,14%	3,36%	4,26%
Regular	13,21%	19,89%	15,91%	17,16%	11,94%	15,85%
Bom	56,60%	53,59%	54,92%	57,40%	67,54%	58,61%
Ótimo	20,75%	17,68%	20,08%	16,57%	12,31%	16,76%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 104: Avaliação do atendimento por escolaridade

Opções	Sem escolaridade	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior ou mais	Total
Péssimo	7,07%	3,09%	5,52%	4,24%	4,53%
Ruim	4,04%	4,04%	4,80%	3,64%	4,26%
Regular	6,06%	16,15%	15,83%	20,61%	15,85%
Bom	51,52%	62,95%	60,67%	46,67%	58,61%
Ótimo	31,31%	13,78%	13,19%	24,85%	16,76%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 105: Avaliação do atendimento por renda familiar

Opções	Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003	De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	Total
Péssimo	4,90%	4,62%	1,37%	4,35%	0,00%	4,53%
Ruim	4,42%	4,05%	4,11%	8,70%	0,00%	4,26%
Regular	15,32%	17,34%	15,07%	17,39%	0,00%	15,85%
Bom	62,72%	52,89%	49,32%	52,17%	33,33%	58,61%
Ótimo	12,64%	21,10%	30,14%	17,39%	66,67%	16,76%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

17.7 SATISFAÇÃO COM A CAGECE POR PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 106: Satisfação com a Cagece por sexo

Opções	Masculino	Feminino	Total
Satisfeito	85,71%	86,32%	86,08%
Insatisfeito	14,29%	13,68%	13,92%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Nota média de satisfação com os serviços prestados	**7,47**	**7,74**	**7,64**
Nota média de recomendação da Cagece	**7,49**	**7,78**	**7,67**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 107: Satisfação com a Cagece por faixa etária

Opções	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Satisfeito	91,61%	83,14%	83,56%	84,84%	90,04%	86,08%
Insatisfeito	8,39%	16,86%	16,44%	15,16%	9,96%	13,92%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Nota média de satisfação com os serviços prestados	**7,76**	**7,45**	**7,39**	**7,56**	**8,01**	**7,64**
Nota média de recomendação da Cagece	**7,81**	**7,44**	**7,41**	**7,63**	**8,04**	**7,67**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 108: Satisfação com a Cagece por escolaridade

Opções	Sem escolaridade	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior ou mais	Total
Satisfeito	89,41%	87,47%	84,88%	83,02%	86,08%
Insatisfeito	10,59%	12,53%	15,12%	16,98%	13,92%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Nota média de satisfação com os serviços prestados	**8,00**	**7,84**	**7,45**	**7,34**	**7,64**
Nota média de recomendação da Cagece	**7,88**	**7,87**	**7,53**	**7,34**	**7,67**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 109: Satisfação com a Cagece por renda familiar

Opções	Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00	De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003	De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00	De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00	Acima de 10 sl. R$ 9.541,00	Total
Satisfeito	85,33%	87,59%	85,11%	86,57%	93,33%	86,08%
Insatisfeito	14,67%	12,41%	14,89%	13,43%	6,67%	13,92%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Nota média de satisfação com os serviços prestados	**7,67**	**7,69**	**7,62**	**7,38**	**7,56**	**7,67**
Nota média de recomendação da Cagece	**7,67**	**7,77**	**7,62**	**7,87**	**7,31**	**7,69**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

18 ANEXO – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Figura 1: Instrumento de coleta de dados, conforme Plano de Trabalho aprovado

1. O(a) Sr(a). é morador nesta residência há mais de um ano? 1- Sim [ ] 2- Não [ ] (***AGRADECER E ABORTAR A ENTREVISTA***)
2. O(a) Sr(a). acompanha mensalmente os gastos do lar "CASO TENHA" como por exemplo com: Energia Elétrica, Água e Esgoto, Gás, Telefone e etc.? 1- Sim [ ] 2- Não [ ] (***AGRADECER E ABORTAR A ENTREVISTA***)
3. O(a) Sr(a). trabalha na política, em empresa de propaganda e marketing ou é funcionário de empresa de abastecimento de água? 1- Sim [ ] (***AGRADECER E ABORTAR A ENTREVISTA***) 2- Não [ ]
ABASTECIMENTO DE ÁGUA **4. A sua residência é ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?** **1**- Sim [ ] ***(ir para a questão 7)*** **2**- Não [ ]
5. Qual a fonte de abastecimento da sua residência? (*Questão de múltipla escolha apenas para "Não" da questão 4*) **1**- Poço [ ] ***(ir para a questão 6)*** **2**- Carro-pipa ***(ir para a questão 6)*** [ ] **3**- Outros [ ]
5.1. Qual? (*Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 5*) _____
6. Por qual motivo sua residência não está ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (*Questão de múltipla escolha apenas para "Não" da questão 4*) **1**- Sem rede de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário [ ] ***(ir para a questão 20)*** **2**- Preço da tarifa [ ] ***(ir para a questão 20)*** **3**- Qualidade da água [ ] ***(ir para a questão 20)*** **4**- Outros [ ]
6.1. Qual? (*Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 6*) *(ir para a questão 20)* _____
7. Tem outra fonte de abastecimento? (*Apenas para "Sim" da questão 4*) **1**- Sim [ ] **2**- Não [ ] (***ir para a questão 9***) **0**- NS/NR [ ] (***ir para a questão 9***)
8. Qual? (*Questão de múltipla escolha apenas para "Sim" da questão 7*) **1**- Poço [ ](***ir para a questão 9***) **2**- Carro-pipa [ ](***ir para a questão 9***) **3**- Outros [ ]
8.1. Qual? (*Questão subjetiva apenas para "outros" da questão 8*) _____
9. Armazena água? (Questão de múltipla escolha) **1**- Não [ ] (***ir para a questão 13***) **2**- Sim, caixa d'água [ ] (***ir para a questão 10***) **3**- Sim, cisterna [ ](***ir para a questão 13***) **4**- Sim, outros [ ]
9.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para "Sim, outros" da questão 9) (ir para a questão 13, caso NÃO tenha marcado "Sim, caixa d'água" na questão 9 de múltipla escolha) _____
10. Com qual frequência faz a limpeza da sua caixa d'água? (*Apenas para "Sim, caixa d'água" da questão 9*) **1**- 1 Vez a cada 3 meses [ ] **2**- 1 Vez a cada 6 meses [ ] **3**- 1 Vez ao ano **4**- 1 Vez a cada 2 anos ou mais [ ] **5**- Nunca limpou [ ] **0**- NS/NR
11. Em qual pavimento fica a caixa d'água? (*Apenas para "Sim, caixa d'água" da questão 9*) **1**- 1º Pavimento - (***3 m***) [ ] **2**- 2º Pavimento - (***6 m***) [ ] **3**- 3º Pavimento - (***9 m***) [ ] **4**- Acima do 3º pavimento - (***Acima de 9 m***) [ ] **0**- NS/NR [ ]

12. A pressão que chega é suficiente para abastecer a caixa d'água? (*Apenas para "Sim, caixa d'água" da questão 9*)
1- Sim [ ] **2**- Não [ ] **0**- NS/NR [ ]

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?
1- Sim [ ] **2**- Não (eu fervo, utilizo filtro/purificador, é ozonizado) **3**- Não bebo a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário [ ] **0**- NS/NR [ ]

14. Com relação à qualidade da água fornecida pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo, como o(a) sr(a). avalia o(a):

14.1. Gosto da água?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

14.2. Cheiro da água?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

14.3. Cor da água?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

AVALIAÇÃO DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO E DA QUALIDADE DA ÁGUA

15. Com que frequência acontece o abastecimento de água pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em sua residência?
1- Todos os dias [ ] **2**- Dia sim, dia não [ ] **3**- A cada dois dias [ ] **4**- Quase todos os dias [ ] **5**- Uma vez por semana [ ]

16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses?
1- Até 5 vezes [ ] **2**- De 6 a 10 vezes [ ] **3**- Mais de 10 vezes [ ] **4**- Não houve falta d'água [ ] **0**- NS/NR [ ]

17. O(a) sr(a). costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água?
1- Sim [ ] **2** – Não [ ] **(ir para a questão 18) 0** – NS/NR [ ] **(ir para a questão 18)**

17.1: De que forma? (*Questão de múltipla escolha apenas para "Sim" da questão 17*)
1- Jornal impresso [ ] **2**- Televisão [ ] **3**- Rádio [ ] **4**- Redes sociais [ ] **5**- Carro de som [ ]
6- Panfleto/cartaz [ ] **0**- NS/NR [ ]

18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Péssimo *(ir para a questão 19)*	**2**- Ruim *(ir para a questão 19)*	**3**- Regular *(ir para a questão 19)*	**4**- Bom *(ir para a questão 20)*	**5**- Ótimo *(ir para a questão 20)*	**0**- NS/NR *(ir para a questão 20)*

19. Por que o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água dessa forma? (*Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 18*)

_____

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

20. A sua residência possui ligação com a rede de esgoto da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?
1- Sim [ ] (***ir para a questão 23***) **2**- Não [ ]

21. Por qual motivo sua residência não está ligada à rede? *(Questão de múltipla escolha apenas para "Não" da questão 20)*
1- Sem rede [ ] **2**- Preço da tarifa [ ] **3**- Outra [ ]

22. O esgoto gerado em sua casa é encaminhado para:

1- Fossa Séptica [ ] **2**- Vai direto para de drenagem de água pluviais **3**- Escorre superficialmente pela rua [ ] **4**- Outro [ ] **0**- NS/NR [ ]

22.1. Qual? ***(Questão subjetiva apenas para "Outro" da questão 22)***

_____

23. Nos últimos meses, ocorreu algum extravasamento na rede de esgoto nas proximidades?

Diariamente	Quase todo dia	Toda semana	Algumas vezes	Raramente	Nenhuma vez	NS/NR

24. Nos últimos meses ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades?

Diariamente	Quase todo dia	Toda semana	Algumas vezes	Raramente	Nenhuma vez	NS/NR

25. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Péssimo ***(ir para a questão 26)***	**2**- Ruim ***(ir para a questão 26)***	**3**- Regular ***(ir para a questão 26)***	**4**- Bom ***(ir para a questão 27)***	**5**- Ótimo ***(ir para a questão 27)***	**0**- NS/NR ***(ir para a questão 27)***

26. Por que o(a) sr(a). avalia o serviço de esgoto dessa forma? ***(Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 25)***

_____

UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

27. O(a) sr(a). procurou a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?

1- Não ***(ir para a questão 36)*** [ ] **2**- Sim [ ] **0**- NS/NR [ ] ***(ir para a questão 36)***

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? ***(Questão de múltipla escolha apenas para "sim" da questão 27)***
1- 0800 [ ] **2**- Ouvidoria [ ] **3**- Loja de atendimento/NÚCLEO da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário [ ] **4**- Aplicativo/Mobile [ ] **5**- Site [ ]

29. Por qual motivo o(a) sr(a). procurou este atendimento?
1- Reclamação [ ] ***(ir para 29.1)*** **2**- Elogio [ ] ***(ir para a questão 30)*** **3**- Solicitação de serviço [ ] ***(ir para a questão 30)*** **4**- Outros [ ]

29.1. Reclamação, qual? ***(Apenas para "Reclamação" da questão 29)***
1- Falta de água [ ] ***(ir para a questão 30)*** **2**- Vazamento [ ] ***(ir para a questão 30)*** **3**- Reclamar do valor da conta/Cobrança indevida [ ] ***(ir para a questão 30)*** **4**- Obras [ ] ***(ir para a questão 30)*** **5**- Checagem do relógio/hidrômetro [ ] ***(ir para a questão 30)*** **6**- Outros [ ]

Q. 29.1.1: Qual? ***(Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 29.1)***

_____

Como o(a) sr(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, dentro dos seguintes aspectos:

30. Tempo de espera para ser atendido?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

31. Atenção e cordialidade durante o atendimento?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

32. Resolução dos problemas?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

33. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Péssimo *(ir para a questão 33.1)*	**2**- Ruim *(ir para a questão 33.1)*	**3**- Regular *(ir para a questão 33.1)*	**4**- Bom *(ir para a questão 34)*	**5**- Ótimo *(ir para a questão 34)*	**0**- NS/NR *(ir para a questão 34)*

33.1. Por que o(a) sr(a). avalia o atendimento dessa forma? ***(Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 33)*:**

_____

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS REALIZADOS PELO PRESTADOR

34. Neste último atendimento que o(a) sr(a). solicitou, foi necessária a presença de algum funcionário da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no local para atender a sua solicitação?

1- Sim [ ] **2**- Não [ ] **(ir para a questão 36)** **0**- NS/NR [ ] **(ir para a questão 36)**

35. De modo geral, que avaliação o(a) sr(a). dá para este atendimento? ***(Apenas para "Sim" da questão 34)***

1- Péssimo *(ir para a questão 35.1)*	**2**- Ruim *(ir para a questão 35.1)*	**3**-Regular *(ir para a questão 35.1)*	**4**- Bom *(ir para a questão 36)*	**5**- Ótimo *(ir para a questão 36)*	**0**- NS/NR *(ir para a questão 36)*

35.1. Por que o(a) sr(a). avalia este atendimento dessa forma? ***(Questão subjetiva apenas para "Péssima", "Ruim" e "Regular" da questão 35)***

_____

PERCEPÇÃO E AVALIAÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS

36. Nos últimos 12 meses, o(a) sr(a). viu alguma obra/intervenção da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas proximidades?

1- Sim [ ] **2**- Não ***(ir para a questão 39)*** [ ] **0**- NS/NR ***(ir para a questão 39)*** [ ]

37. Qual? ***(Apenas para "Sim" da questão 36)***

1- Retirada de vazamento de água [ ] **2**- Extravasamento de esgoto [ ] **3**- Ligação de água/esgoto [ ] **4**- Substituição/ampliação de rede de água/ [ ] **5**- Substituição/ampliação de rede de esgoto [ ] **6**- Nivelamento de poços de visita [ ] **7**- Recuperação de pavimento/asfalto [ ] **8**- Recuperação de passeio/calçada [ ] **9**- Recolocação tampa/tampão [ ] **10**- Despejo esgoto doméstico [ ] **11**- Outra [ ]

37.1. Qual? ***(Questão subjetiva apenas para "Outra" da questão 37)***

_____

38. A respeito dessa obra da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, considerando notas de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5, ótimo como o(a) sr(a) avalia:

38.1. O tempo para realização do serviço?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

38.2. Qualidade do serviço executado?

1- Péssimo	**2**- Ruim	**3**- Regular	**4**- Bom	**5**- Ótimo	**0**- NS/NR

38.3. Benefício causado pela obra?

1- Pouco	**2**- Muito	**3**- Nenhum	**4**- NS/NR

38.4. Transtorno trazido pela obra?

1- Pouco	**2**- Muito	**3**- Nenhum	**4**- NS/NR

AVALIAÇÃO DA FATURA

39. A respeito da fatura da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, o(a) sr(a) diria que: Recebe a

sua conta de água com antecedência?
1- Nunca [ ] **2**- Quase nunca [ ] **3**- Algumas vezes [ ] **4**- Na maioria das vezes [ ] **5**- Sempre [ ] **0**- NS/NR [ ]

40. As informações contidas na conta são fáceis de entender?
1- Sim [ ] **2**- Não [ ] **3**- Não costumo analisar a conta [ ] **0**- NS/NR [ ]

41. Onde o(a) sr(a) paga a sua conta com mais frequência?
1- Lotérica [ ] **2**- Agências bancárias/Caixa Eletrônico [ ] **3**- Site/Aplicativo [ ] **4**- Correios [ ] **5**- Outros [ ]

41.1. Qual? ***(Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 41)***

_____

42. Pensando na qualidade do <u>serviço de abastecimento de água</u> prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:
1- Muito cara [ ] **2**- Cara [ ] **3**- Nem barata, nem cara [ ] **4**- Barata [ ]
5- Muito barata [ ] **6**- Não é cliente água [ ] **0**- NS/NR [ ]

43. Pensando na qualidade do <u>serviço de coleta de esgoto</u> prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:
1- Muito cara [ ] **2**- Cara [ ] **3**- Nem barata, nem cara [ ] **4**- Barata [ ]
5- Muito barata [ ] **6**- Não é cliente esgoto [ ] **0**- NS/NR [ ]

<u>AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA EMPRESA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E COMPARAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS</u>

<u>Agora vou citar algumas frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostara que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA</u>

44. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário se preocupa com o meio ambiente.:

1- Discordo	**2**- Não concordo nem discordo	**3**- Concordo

45. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada.

1- Discordo	**2**- Não concordo nem discordo	**3** - Concordo

46: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário promove campanhas para economizar água.

1- Discordo	**2**- Não concordo nem discordo	**3**- Concordo

47. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário é uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes.

1- Discordo	**2**- Não concordo nem discordo	**3**- Concordo

48. A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida

1- Discordo	**2**- Não concordo nem discordo	**3**- Concordo

49. Avaliando estes 5 serviços de primeira necessidade, classifique eles do mais importante ao menos importante.
1- Água **2**- Esgoto **3**- Energia **4**- Telefonia **5**- Coleta de lixo **0**- NS/NR

Mais importante				**Menos Importante**	

50. Na sua opinião qual a empresa presta o melhor serviço no Estado?
1- Empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário [ ] **2**- Empresa de energia [ ] **3**- Empresa de telefonia [ ] **4**- Coleta de lixo [ ] **0**- NS/NR [ ]

51. Analisando o que o(a) sr(a). recebe pelo valor que o(a) sr(a). paga mensalmente para a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, ENERGIA ELÉTRICA e TELEFONE, qual deles o(a) sr(a). considera mais justo?
1- Água e esgoto [ ] **2**- Energia elétrica [ ] **3**- Telefone [ ] **0**- NS/NR [ ]

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Pensando agora nos produtos da água e esgotamento sanitário e os serviços em geral desde a captação da água, distribuição, coleta do esgoto e os serviços todos que tratamos nesta pesquisa, gostaríamos de fazer uma avaliação geral em 3 perguntas muito importante para o fechamento desta pesquisa: por favor responda com atenção.

52. Numa escala de 1 a 10, onde 1 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, como o(a) sr(a). classifica de modo geral a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

53. Então pensando em tudo que foi abordado nesta pesquisa o(a) sr(a). diria que está satisfeito ou insatisfeito com a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1- Satisfeito [ ]	**2**- Insatisfeito [ ]	**0**- NS/NR [ ]

54. Numa Escala de 1 a 10, onde 1 é nunca recomendar e 10 é recomendar totalmente, com o(a) sr(a) classifica a recomendação a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PERGUNTAS COMPLEMENTARES SOBRE PERFIL DO CLIENTE

55. Sexo: Masculino [ ] Feminino [ ]

56. Qual a idade do(a) sr(a). ou está entre qual destas faixas etárias?
1- 16 a 24 anos [ ] **2**- 25 a 34 anos [ ] **3**- 35 a 44 anos [ ] **4**- 45 a 59 anos [ ] **5**- Acima de 60 anos [ ]

57. Qual o grau de instrução do(a) sr(a)., a sua Escolaridade?
1- Sem escolaridade [ ] **2**- Ensino fundamental [ ] **3**- Ensino Médio [ ] **4**- Ensino Superior, Pós-graduação, mestrado, doutorado e Pós-doutorado [ ] **0**- NS/NR [ ]

58. Somando as rendas de todos os moradores da casa, como pensões, aposentadorias, salários e rendas avulsas, a RENDA FAMILIAR é de aproximadamente:
1- Até 1,5 salários mínimos R$ 1.431,00 [ ] **2**- De 1,5 sl. até 3 sl. R$ 2.862,003 [ ]
3- De 3 sl. até 5 sl, R$ 4.770,00 [ ] **4**- De 5 sl. até 10 sl. R$ 9.540,00 [ ] **5**- Acima de 10 sl. R$ 9.541,00 [ ] **0**- NS/NR [ ]

59. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o(a) sr(a) e crianças, inclusive bebês?
1 [ ] **2** [ ] **3** [ ] **4** [ ] **5** [ ] **6** [ ] **7** [ ] **8** [ ] **9** [ ] **10** [ ] **11** [ ] **12** [ ] **13** [ ] **14** [ ] **15** [ ] **16** ou mais [ ] **0**- NS/NR [ ]

60. No seu Imóvel são realizadas ações para economia de água?
1- Sim [ ] **2**- Não [ ] **(ir para a questão 61) 0**- NS/NR [ ] **(ir para a questão 61)**

60.1. Quais? (Apenas para "Sim" da questão 60)
1- Fechar a torneira ao escovar os dentes [ ] **2**- Fechar a torneira ao se ensaboar no banho [ ] **3**- Reaproveitar a água do chuveiro ou máquina de lavar ou outros [ ] **4**- Lavar a roupa/louça com a máquina cheia [ ] **5**- Não lavar carros [ ] **6**- Não lavar calçada, quintal [ ] **7**- Consertar vazamentos [ ] **8**- Reduzir tempo de banho [ ] **9**- Usar água da chuva [ ] **10**- Outros [ ]

60.1.1. Qual? ***(Questão subjetiva apenas para "Outros" da questão 60.1)***
_____

61. Telefone: _____

62. Endereço: _____
Bairro: _____
Município: _____

63. Qual a Unidade de Negócio ou Serviço?_____

Fonte: Cagece

Cagece

foco
OPINIÃO E MERCADO