



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

Consolidado Cagece

Relatório da Pesquisa

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

2023

REALIZAÇÃO



LEAL-M Administração e Processamento de Dados Ltda
Rua Colômbia, 276 / 202 - Sion
Belo Horizonte/MG
www.lealm.com.br
rener@lealm.com.br
31-99816-7250

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Marcio Antônio Silva Nogueira

Sociólogo / RT

Pedro Diogo da Silva

Estatístico

Rener Nogueira

Coordenação geral / Processamento de Dados

Fábio Trindade Paes

Logística / Financeiro / Pessoal

Felippe Luiz Lima da Silva

Coordenador de campo

Simone Mendes Vieira

Coordenadora de campo

ÍNDICE

SOBRE A PESQUISA.....	8
UNIDADES DE NEGÓCIOS E AMOSTRA.....	10
RESULTADOS.....	16
FILTRO DOS RESPONDENTES	17
1. O(a) Sr(a). é morador nesta residência há mais de um ano?	18
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.?	18
3. O(a) Sr(a). trabalha na política, em empresa de propaganda e marketing ou é funcionário de empresa de abastecimento de água?	18
ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	19
4. A sua residência é ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	20
5. Qual a fonte de abastecimento da sua residência?	21
6. Por qual motivo sua residência não está ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	22
7. Tem outra fonte de abastecimento?	23
8. Qual sua outra fonte de abastecimento?	24
9. Armazena água?	25
10. Com qual frequência faz a limpeza da sua caixa d'água?	26
11. Em qual pavimento fica a caixa d'água?	27
12. A pressão que chega é suficiente para abastecer a caixa d'água?	28
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	29
14_1. Avaliação do gosto da água	30
14_2. Avaliação do cheiro da água	31
14_3. Avaliação da cor da água	32
Cruzamentos Q-13 por Q-14_1	33
Cruzamentos Q-13 por Q-14_2	34
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_2. Avaliação do cheiro da água	34
Cruzamentos Q-13 por Q-14_3	35
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_3. Avaliação da cor da água	35
SÍNTESE: Abastecimento de água.....	36
AValiação DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO E DA QUALIDADE DA ÁGUA	37
15. Com que frequência acontece o abastecimento de água pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em sua residência?	38
16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses?	39
17. O(a) sr(a). costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água?	40
17_1. De que forma.....	41
18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	42
19. Por que o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água dessa forma?	43
Cruzamentos Q-16 por Q-18	47
Cruzamentos Q-17 por Q-18	48
SÍNTESE: Avaliação da continuidade do serviço de abastecimento e da qualidade da água	49
AValiação DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	50
20. A sua residência possui ligação com a rede de esgoto da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	51
21. Motivo sua residência não está ligada à rede - Sem rede.....	52
22. O esgoto gerado em sua casa é encaminhado para:	53

23. Nos últimos meses, ocorreu algum extravasamento na rede de esgoto nas proximidades?	54
24. Nos últimos meses ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades?	55
25. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	56
26. Por que o(a) sr(a). avalia o serviço de esgoto dessa forma?	57
SÍNTESE: Avaliação do serviço de esgotamento sanitário	60
UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO	61
27. O(a) sr(a). procurou a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	62
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	63
29. Por qual motivo o(a) sr(a). procurou este atendimento?	64
29_1. Qual reclamação ?	65
30. Avaliação do atendimento - Tempo de espera para ser atendido	66
31. Avaliação do atendimento - Atenção e cordialidade durante o atendimento	67
32. Avaliação do atendimento - Resolução dos problemas	68
33. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	69
33_1. Por que o(a) sr(a). avalia o atendimento dessa forma?	70
Cruzamentos Q-28 por Q-30	73
Cruzamentos Q-28 por Q-31	74
Cruzamentos Q-28 por Q-32	75
Cruzamentos Q-28 por Q-33	76
SÍNTESE: Utilização dos canais de atendimento	77
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS REALIZADOS PELO PRESTADOR	78
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? ..	79
35. De modo geral, que avaliação o(a) sr(a). dá para este atendimento?	80
35_1. Por que o(a) sr(a)_ avalia este atendimento dessa forma?	81
PERCEPÇÃO E AVALIAÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS	83
36. Nos últimos 12 meses, o(a) sr(a). viu alguma obra/intervenção da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas proximidades?	84
37. Qual obra/intervenção observou ?	85
38_1. Avaliação do tempo para realização do serviço	87
38_2. Avaliação da qualidade do serviço executado	88
38_3. Benefício causado pela obra?	89
38_4. Transtorno trazido pela obra?	90
AVALIAÇÃO DA FATURA	91
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?	92
40. As informações contidas na conta são fáceis de entender?	93
41. Onde o(a) sr(a) paga a sua conta com mais frequência?	94
42. Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	95
43. Pensando na qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	96
Cruzamentos Q-42 por Q-18	97
Cruzamentos Q-43 por Q-25	98
44. O(a) sr(a) consideraria pagar mais na sua fatura em virtude da expansão do serviço de esgotamento sanitário no Estado?	99
AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA EMPRESA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO E COMPARAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS	100
45. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário se preocupa com o meio ambiente.:	101
46. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada.	102
47. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário promove campanhas para economizar água	103

48. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário é uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes.	104
49. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida.	105
45 - 49. Frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostaria que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA	106
50_1. Primeiro: Serviços de primeira necessidade, escala de importância	107
50_2. Segundo: Serviços de primeira necessidade, escala de importância	108
50_3. Terceiro: Serviços de primeira necessidade, escala de importância	109
50_4. Quarto: Serviços de primeira necessidade, escala de importância	110
50_5. Quinto: Serviços de primeira necessidade, escala de importância	111
51. Na sua opinião qual a empresa presta o melhor serviço no Estado?	112
52. 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?	113
SÍNTESE: Avaliação da imagem da empresa e comparação com outros serviços	114
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	115
53. 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?	116
54. 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?	117
55. 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?	118
SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	119
Comparação entre os principais resultados	120
Considerações finais	121
ISCE - ÍNDICE DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO.....	122
ISCE / CAGECE - Unidade de Negócio	124
ISCE / Unidade de Negócio – SERVIÇO DE ÁGUA	125
ISCE / Unidade de Negócio – SERVIÇO DE ESGOTO	126
ISCE / Unidade de Negócio – ATENDIMENTO	127
ISCE / Unidade de Negócio – IMAGEM.....	128
ISCE / Unidade de Negócio – NÍVEL DE SATISFAÇÃO	129
ISCE / Unidade de Negócio – COMPARAÇÃO 2021 / 2023.....	130
ISCE / Evolução	131
ISCE / Cagece	132
ISCE / UN – Metropolitana	133
ISCE / UN – Interior.....	134
ISCE / UN-BAC: Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú	135
ISCE / UN-BAJ: Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaguaribe	136
ISCE / UN-BBA: Unidade de Negócio Bacia do Banabuiu	137
ISCE / UN-BBJ: Unidade de Negócio Bacia do Baixo-Médio Jaguaribe	138
ISCE / UN-BCL: Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral	139
ISCE / UN-BME: Unidade de Negócio Bacia Metropolitana	140
ISCE / UN-BSA: Unidade de Negócio Bacia do Salgado	141
ISCE / UN-BSC: Unidade de Negócio Bacia dos Sertões de Crateús.....	142
ISCE / UN-BSI: Unidade de Negócio Bacia da Serra da Ibiapaba	143
ISCE / UN-MTL: Unidade de Negócio Metropolitana Leste.....	144
ISCE / UN-MTN: Unidade de Negócio Metropolitana Norte	145
ISCE / UN-MTO: Unidade de Negócio Metropolitana Oeste.....	146
ISCE / UN-MTS: Unidade de Negócio Metropolitana Sul	147
ISCE / Fortaleza.....	148
ISCE / Caucaia	149
ISCE / Juazeiro do Norte	150
ISCE / Maracanaú	151
ISCE / RMF – Região Metropolitana de Fortaleza	152
ISCE / RMC – Região Metropolitana do Cariri	153
AValiação da Parceria Público-Privada de Esgotamento Sanitário	154

56. O(a) sr(a) tomou conhecimento da Parceria Público-Privada para ampliar obras de água e esgoto em Fortaleza e Região Metropolitana de Fortaleza e na Região Metropolitana do Cariri?	155
57. Quem você considera responsável pela operação de esgotamento sanitário no seu município?	156
PERGUNTAS COMPLEMENTARES SOBRE O PERFIL DO CLIENTE	158
58. Gênero	159
59. Idade	160
60. Escolaridade.....	161
61. Renda familiar.....	162
62. Quantas pessoas moram na sua casa.....	163
63. No seu Imóvel são realizadas ações para economia de água?	164
64. Quais ações para economia de água?	165
QUESTIONÁRIO APLICADO.....	167

SOBRE A PESQUISA

Objeto:

Serviço de pesquisa de satisfação dos clientes residenciais dos serviços de água e esgoto atendidos pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará, de acordo com as especificações e quantitativos previstos neste Termo.

Objetivo Geral:

Conhecer o nível de satisfação dos usuários residenciais dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário oferecido pela Cagece no estado no Ceará, também faz parte do estudo conhecer a imagem da Cagece visando manter um conhecimento da percepção dos clientes com relação a empresa afim de melhorar os serviços prestados.

Objetivos Específicos:

- 1- Conhecer o Perfil dos Clientes Residenciais
- 2- Obter informações sobre a satisfação e a percepção dos clientes residenciais acerca dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no que tange aos seguintes aspectos:
 - Qualidade da água.
 - Continuidade do serviço de água.
 - Atendimento do prestador.
 - Serviços realizados pelo prestador em vias públicas.
 - Conta / fatura e medição.
 - Serviços de esgoto.
 - Comparação com a prestação de outros serviços públicos.
- 3- Visualizar o conhecimento que os clientes têm da Cagece e a quem recorrem em caso de problemas com a prestação dos serviços.
- 4- Conhecer a percepção e a satisfação dos clientes acerca dos canais de atendimento da Cagece. e) Conhecer o perfil do domicílio quanto ao abastecimento e armazenamento de água.
- 5- Calcular Índice de Satisfação Geral dos Clientes Residenciais quanto a excelência na prestação dos serviços à população cearense.
- 6- Conhecer a imagem da Cagece percebida pelos clientes.

Universo da Pesquisa:

O universo da pesquisa é formado pelos clientes residenciais da Cagece em todo o Estado do Ceará, estratificadas por 4 (quatro) unidades de negócios de Fortaleza e por 9 (nove) unidades de negócio do interior do estado. Com base neste universo, e considerando a amostra probabilística, será necessário coletar amostra de 385 questionários válidos por unidade de negócio. 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;
- Não trabalhar com política, em empresa de propaganda e marketing ou na empresa de abastecimento de água do estado;
- Ter no mínimo 18 anos de idade;

Tipo e Instrumento de Pesquisa:

- Pesquisa quantitativa,
- Amostragem aleatória,
- Estratificada por representatividade de economias de água em cada unidade de negócio,
- Entrevistas presenciais e individuais,
- Coleta de dados através de smartphone,

Amostra da Pesquisa:

Para definição da amostra foram considerados municípios do interior no mínimo, 2000 economias ativas de água. Para as unidades de negócio da capital, foram considerados os setores comerciais com no mínimo de 2.000 economias de água ativas. De acordo com o Termo de Referência o plano amostral detém um nível de confiança mínimo de 95%, e um erro amostral de no máximo 5% 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 entrevistas.

Período de coleta de dados:

- 9 de setembro de 2023 a 10 de outubro de 2023

UNIDADES DE NEGÓCIOS E AMOSTRA

Unidade de Negócio	Município Comercial	Setor Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-MTL	FORTALEZA	1	14.376	6%	22	24
		2	9.327	4%	14	15
		3	10.280	4%	16	17
		4	7.382	3%	11	12
		6	6.560	3%	10	11
		7	8.175	3%	12	13
		8	10.588	4%	16	17
		9	14.054	6%	21	23
		10	8.817	3%	13	14
		11	22.070	9%	34	37
		12	19.757	8%	30	34
		13	11.770	5%	18	21
		16	7.275	3%	11	12
		22	7.523	3%	11	12
		23	8.141	3%	12	13
		46	18.533	7%	28	32
		68	8.149	3%	12	13
		69	13.224	5%	20	23
		70	10.642	4%	16	17
		71	14.612	6%	22	25
TOTAL			252.909	99.73%	384	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Setor Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-MTN	CAUCAIA	1	20.831	9%	35	40
		6	6.137	3%	10	15
	FORTALEZA	18	12.059	5%	20	23
		19	8.104	4%	14	19
		20	6.543	3%	11	16
		21	9.389	4%	16	20
		35	9.876	4%	16	20
		36	6.554	3%	11	16
		37	11.025	5%	18	22
		38	9.752	4%	16	21
		39	13.100	6%	22	25
		40	9.379	4%	16	21
		41	7.630	3%	13	17
		42	11.728	5%	20	23
		43	10.564	5%	18	23
		44	15.532	7%	26	29
		45	7.335	3%	12	17
		80	7.817	3%	13	18
TOTAL			230.798	100%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Setor Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-MTO	CAUCAIA	3	22.756	8%	32	36
	FORTALEZA	25	13.908	5%	19	23
		26	13.530	5%	19	23
		27	18.099	7%	25	27
		28	18.313	7%	26	28
		29	13.803	5%	19	22
		30	12.592	5%	18	21
		31	10.824	4%	15	18
		32	11.463	4%	16	18
		33	16.219	6%	23	26
		34	10.372	4%	15	17
		48	14.553	5%	20	22
		65	22.232	8%	31	34
		88	13.291	5%	19	22
		89	6.849	2%	10	13
		92	11.644	4%	16	19
	MARACANAÚ	83	9.902	4%	14	16
TOTAL			274.970	100%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Setor Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-MTS	FORTALEZA	49	21.398	7%	27	30
		50	20.423	7%	26	29
		51	12.530	4%	16	17
		52	13.010	4%	17	18
		53	13.517	4%	17	18
		55	22.717	7%	29	31
		56	19.723	7%	25	36
		58	8.369	3%	11	13
		59	9.808	3%	12	14
		60	17.580	6%	22	24
		61	9.109	3%	12	14
		62	9.430	3%	12	14
		63	22.709	7%	29	31
		85	14.813	5%	19	22
	MARACANAÚ	1	10.311	3%	13	15
		81	18.414	6%	23	26
		84	13.142	4%	17	20
	PACATUBA	1	8.623	3%	11	13
TOTAL			303.354	100%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BAC	ACARAÚ	8483	9,0%	35	38
	BELA CRUZ	3646	3,9%	15	16
	CARIRÉ	2720	2,9%	11	12
	COREAÚ	4493	4,8%	18	19
	CRUZ	3842	4,1%	16	17
	FORQUILHA	5858	6,2%	24	25
	FRECHEIRINHA	4689	5,0%	19	21
	GROAÍRAS	3528	3,7%	14	15
	HIDROLÂNDIA	4266	4,5%	17	18
	JIJOCA DE JERICOACOARA	5615	5,9%	23	24
	MARCO	5369	5,7%	22	24
	MARTINÓPOLE	3023	3,2%	12	13
	MASSAPÊ	8305	8,8%	34	37
	MORRINHOS	4657	4,9%	19	21
	SANTA QUITÉRIA	9547	10,1%	39	41
	SANTANA DO ACARAÚ	4312	4,6%	18	20
	SOBRAL	3276	3,5%	13	14
	URUOCA	2128	2,3%	9	10
TOTAL		94386	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BAJ	ACOPIARA	9149	14,1%	54	60
	ANTONINA DO NORTE	2490	3,9%	15	17
	ARARIPE	3705	5,7%	22	23
	ASSARÉ	4970	7,7%	30	32
	CAMPOS SALES	6106	9,4%	36	38
	CARIÚS	2403	3,7%	14	15
	CATARINA	2658	4,1%	16	17
	ORÓS	5989	9,3%	36	38
	PARAMBU	4980	7,7%	30	32
	POTENGI	2036	3,1%	12	13
	SABOEIRO	2337	3,6%	14	15
	TAUÁ	12923	20,0%	77	85
TOTAL		64670	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BBA	CAPISTRANO	2611	3,9%	15	17
	CARIDADE	3687	5,5%	21	22
	IBICUITINGA	3537	5,3%	20	21
	ITAPIÚNA	3918	5,8%	22	23
	ITATIRA	2994	4,4%	17	19
	JAGUARETAMA	3835	5,7%	22	24
	MOMBAÇA	7005	10,4%	40	42
	OCARA	3317	4,9%	19	20
	PARAMOTI	2410	3,6%	14	15
	PIQUET CARNEIRO	2980	4,4%	17	18
	QUIXADÁ	21997	32,7%	126	133
	SENADOR POMPEU	5244	7,8%	30	31
TOTAL		67303	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BBJ	ALTO SANTO	2949	3,7%	14	15
	ARACATI	17828	22,1%	85	89
	FORTIM	3532	4,4%	17	18
	IRACEMA	4284	5,3%	20	21
	ITAIÇABA	2099	2,6%	10	11
	JAGUARIBARA	3095	3,8%	15	16
	JAGUARUANA	6324	7,8%	30	32
	PALHANO	2562	3,2%	12	13
	PEREIRO	3062	3,8%	15	16
	QUIXERÉ	3192	4,0%	15	16
	RUSSAS	19079	23,6%	91	94
	TABULEIRO DO NORTE	8835	10,9%	42	44
TOTAL		80783	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BCL	APUIARÉS	2561	2,8%	11	13
	IRAUÇUBA	3652	4,0%	15	17
	ITAPIPOCA	28038	30,5%	118	119
	ITAREMA	3016	3,3%	13	15
	MIRAÍMA	2864	3,1%	12	14
	PARACURU	3960	4,3%	17	19
	PARAIPABA	4872	5,3%	20	21
	PENTECOSTE	8903	9,7%	37	37
	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	8805	9,6%	37	37
	SÃO LUÍS DO CURU	2541	2,8%	11	14
	TRAIRI	4660	5,1%	20	21
	TURURU	3471	3,8%	15	16
	UMIRIM	4143	4,5%	17	18
	URUBURETAMA	5520	6,0%	23	24
TOTAL		91863	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BML	AQUIRAZ	7985	7,4%	28	29
	CASCAVEL	13497	12,5%	48	48
	CHOROZINHO	3914	3,6%	14	15
	EUSÉBIO	21954	20,3%	78	80
	FORTALEZA	7080	6,5%	25	26
	HORIZONTE	18085	16,7%	64	66
	ITAINGA	18591	17,2%	66	68
	PACAJUS	14694	13,6%	52	53
TOTAL		108380	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BMO	ACARAPE	3771	4,6%	18	22
	ARACOIABA	6078	7,5%	29	34
	BARREIRA	4485	5,5%	21	45
	BATURITÉ	9870	12,1%	47	53
	GUAIÚBA	5059	6,2%	24	29
	MARANGUAPE	27546	33,9%	130	144
	PACATUBA	10572	13,0%	50	58
TOTAL		81339	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BSA	AURORA	5477	2,9%	11	16
	BARBALHA	13798	7,4%	29	33
	BARRO	4824	2,6%	10	15
	CEDRO	5875	3,2%	12	17
	JUAZEIRO DO NORTE	95563	51,4%	198	210
	LAVRAS DA MANGABEIRA	7333	3,9%	15	18
	MAURITI	6034	3,2%	13	18
	MILAGRES	4696	2,5%	10	15
	MISSÃO VELHA	5173	2,8%	11	16
	VÁRZEA ALEGRE	10350	5,6%	21	27
TOTAL		185810	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BSC	CATUNDA	2209	4,4%	17	19
	CRATEÚS	20102	39,7%	153	160
	INDEPENDÊNCIA	4625	9,1%	35	38
	MONSENHOR TABOSA	4119	8,1%	31	34
	NOVO ORIENTE	5985	11,8%	46	49
	PORANGA	3005	5,9%	23	24
	QUITERIANÓPOLIS	2771	5,5%	21	22
	TAMBORIL	5024	9,9%	38	39
TOTAL		50592	100,0%	385	385

Unidade de Negócio	Município Comercial	Qtde Economias Ativas Água	Representatividade	Amostra	Amostra ajustada
UN-BSI	BARROQUINHA	4028	4,4%	17	18
	CARNAUBAL	5210	5,7%	22	23
	CHAVAL	3150	3,4%	13	14
	GRAÇA	2618	2,9%	11	12
	GUARACIABA DO NORTE	5680	6,2%	24	25
	IBIAPINA	4823	5,3%	20	21
	MUCAMBO	4019	4,4%	17	18
	RERIUTABA	3315	3,6%	14	15
	SÃO BENEDITO	9453	10,3%	40	44
	TIANGUÁ	25329	27,7%	107	114
	UBAJARA	6750	7,4%	28	29
	VARJOTA	5136	5,6%	22	23
	VIÇOSA DO CEARÁ	6686	7,3%	28	29
TOTAL		91530	100,0%	385	385

RESULTADOS

OBS: Todos os gráficos de barras estão com os valores em PERCENTUAIS

FILTRO DOS RESPONDENTES

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	5005	100,0	100,0	100,0

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.?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	5005	100,0	100,0	100,0

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

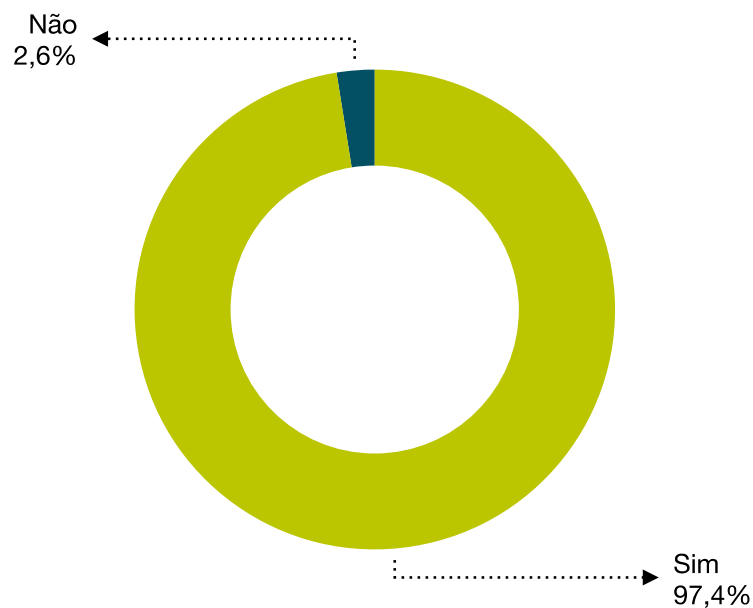
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	5005	100,0	100,0	100,0

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	4877	97,4	97,4	97,4
	Não	128	2,6	2,6	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

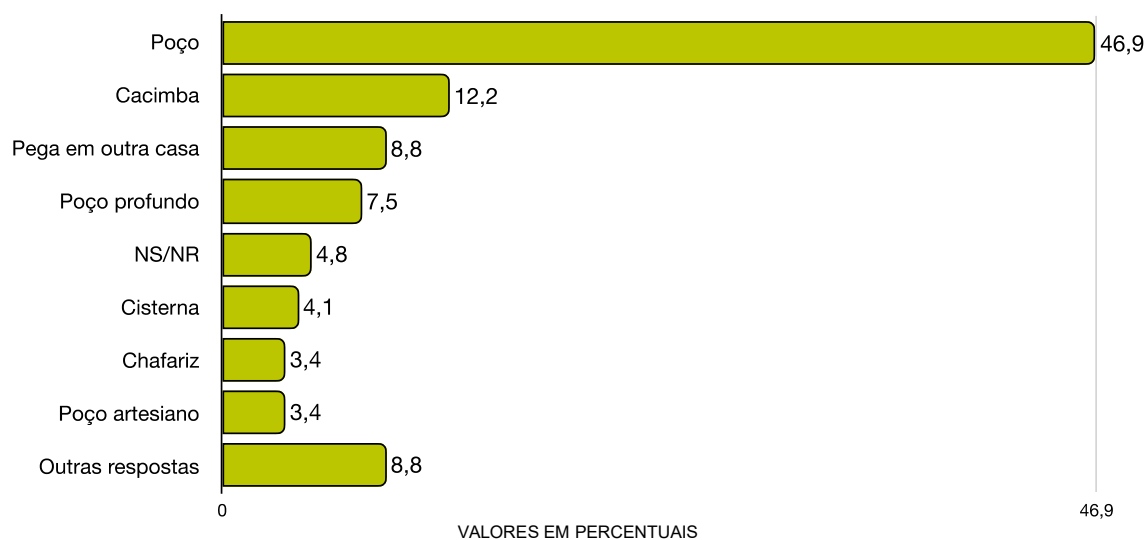
Neste ano de 2023 observa-se que 97,40% dos moradores dos municípios são atendidos pela Cagece, no fornecimento de água e esgotamento. Há um decréscimo no atendimento, pouco significativo, de 2019 para o ano atual. O que inferir? Aumento da malha urbana para região não atendida pela Cagece? Esse fato merece estudo.



5. Qual a fonte de abastecimento da sua residência?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Poço	69	1,4	46,9	46,9
	Cacimba	18	,4	12,2	59,2
	Pega em outra casa	13	,3	8,8	68,0
	Poço profundo	11	,2	7,5	75,5
	NS/NR	7	,1	4,8	80,3
	Cisterna	6	,1	4,1	84,4
	Chafariz	5	,1	3,4	87,8
	Poço artesiano	5	,1	3,4	91,2
	Bomba	3	,1	2,0	93,2
	Compra água	2	,0	1,4	94,6
	Água cortada	1	,0	,7	95,2
	Caixa d'água	1	,0	,7	95,9
	Carro Pipa	1	,0	,7	96,6
	Carroça d'água	1	,0	,7	97,3
	Chuva	1	,0	,7	98,0
	Gambiarra	1	,0	,7	98,6
	Ligação não legalizada	1	,0	,7	99,3
	Poço com motor	1	,0	,7	100,0
	Total	147	2,9	100,0	
Omisso	NSA	4877	97,1		
Total		5024	100,0		

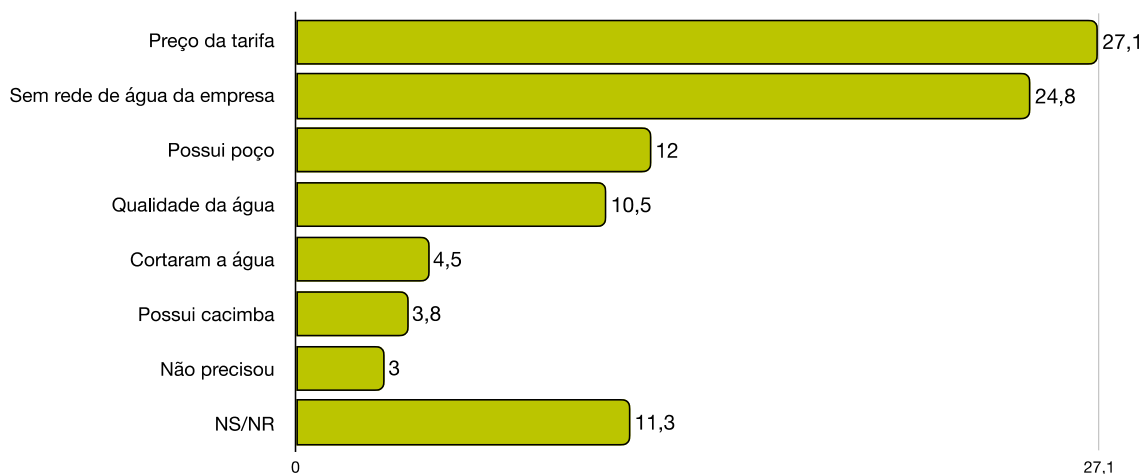
Dentre os 2,6% de moradores não atendidos pela Cagece, constata-se que 46,9% deles usufruem do poço, 12,2% se valem da cacimba, 8,8% pegam água em outra casa e os demais 32,1% usufruem de outros meios.



6. Por qual motivo sua residência não está ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

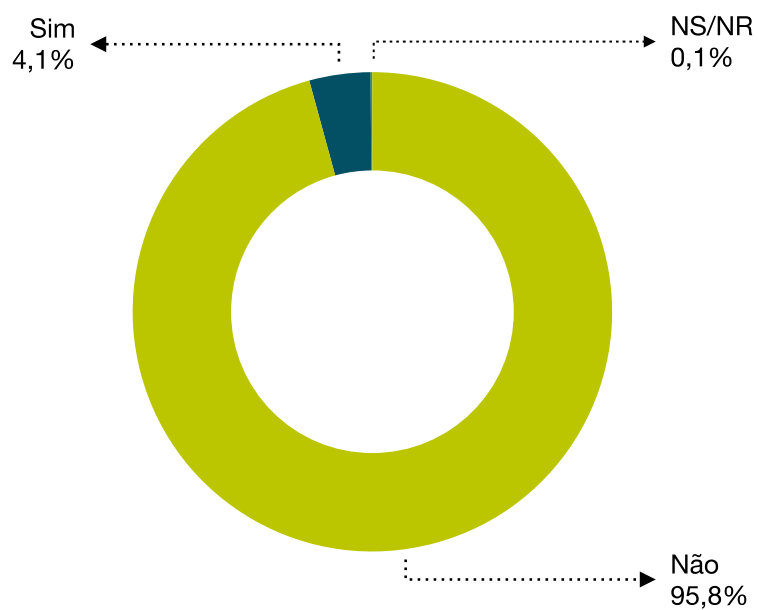
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Preço da tarifa	36	,7	27,1	27,1
	Sem rede de água da empresa	33	,7	24,8	51,9
	Possui poço	16	,3	12,0	63,9
	Qualidade da água	14	,3	10,5	74,4
	Cortaram a água	6	,1	4,5	78,9
	Possui cacimba	5	,1	3,8	82,7
	Não precisou	4	,1	3,0	85,7
	NS/NR	4	,1	3,0	88,7
	Sem interesse	2	,0	1,5	90,2
	Ainda não instalaram	1	,0	,8	91,0
	Casa foi dividida	1	,0	,8	91,7
	Cobram taxa de esgoto	1	,0	,8	92,5
	Débito na Cagece	1	,0	,8	93,2
	Falta regularizar a conta do antigo morador	1	,0	,8	94,0
	Faltava muita água	1	,0	,8	94,7
	Muita exigência para ligação	1	,0	,8	95,5
	Não gosta	1	,0	,8	96,2
	Porque não tem esgoto	1	,0	,8	97,0
	Possui cisterna	1	,0	,8	97,7
	Pouca pressão	1	,0	,8	98,5
	Prefere motor	1	,0	,8	99,2
	Sem registro na Cagece	1	,0	,8	100,0
	Total	133	2,7	100,0	
Omisso	NSA	4877	97,3		
Total		5010	100,0		

Ainda dentre os não clientes da Cagece, quanto ao fornecimento de água, 27,10% deles argumentam que a tarifa é cara; 24,80% dizem que não dispõem de rede; 12,00% possui poço em casa e 36,10% emitiram outras respostas.



7. Tem outra fonte de abastecimento?

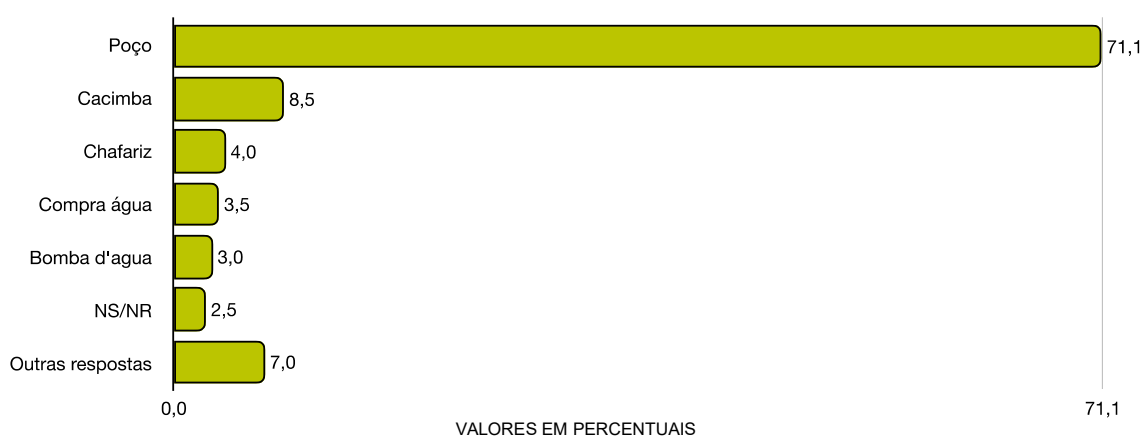
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	4670	93,3	95,8	95,8
	Sim	201	4,0	4,1	99,9
	NS/NR	6	,1	,1	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		



8. Qual sua outra fonte de abastecimento?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Poço	143	2,9	71,1	71,1
	Cacimba	17	,3	8,5	79,6
	Chafariz	8	,2	4,0	83,6
	Compra água	7	,1	3,5	87,1
	Bomba d'agua	6	,1	3,0	90,0
	NS/NR	5	,1	2,5	92,5
	Carro Pipa	4	,1	2,0	94,5
	Cisterna	4	,1	2,0	96,5
	Caixa d'agua	3	,1	1,5	98,0
	Dessalinador	2	,0	1,0	99,0
	Abastecimento do comércio	1	,0	,5	99,5
	Água da chuva	1	,0	,5	100,0
	Total	201	4,0	100,0	
Omisso	NSA	4804	96,0		
Total		5005	100,0		

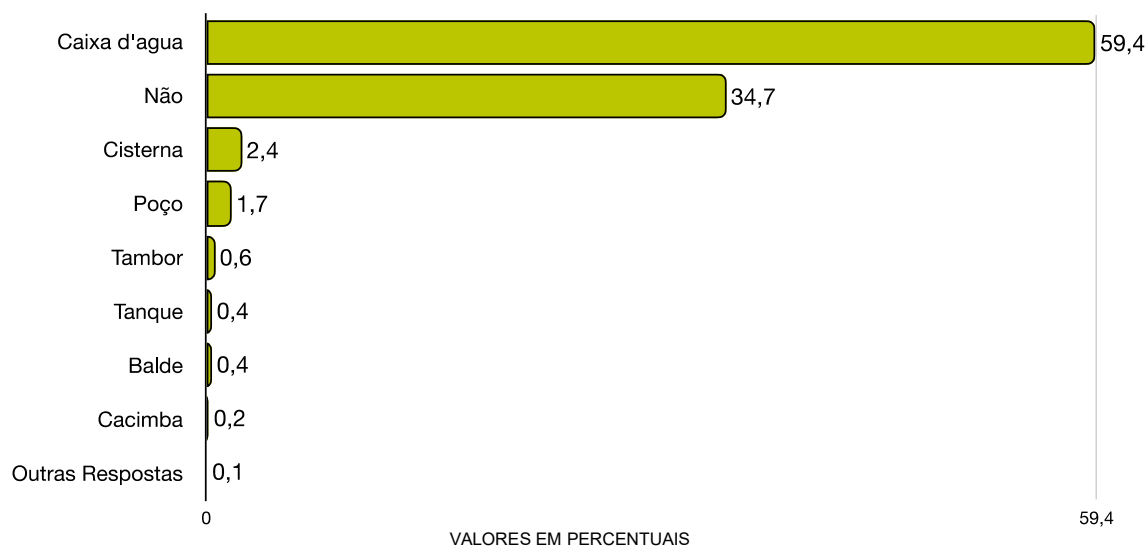
Arguidos, 71,10% dos entrevistados que têm a residência ligada à rede de abastecimento da Companhia disseram que também se abastecem de poços. Cacimba é o segundo meio de abastecimento mais utilizado, vindo na sequência o chafariz.



9. Armazena água?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Caixa d'água	2953	57,9	59,4	59,4
	Não	1725	33,8	34,7	94,1
	Cisterna	121	2,4	2,4	96,6
	Poço	85	1,7	1,7	98,3
	Tambor	32	,6	,6	98,9
	Tanque	21	,4	,4	99,3
	Balde	19	,4	,4	99,7
	Cacimba	8	,2	,2	99,9
	Garrafas	2	,0	,0	99,9
	Anel de cimento	1	,0	,0	99,9
	NS/NR	1	,0	,0	100,0
	Reservatório	1	,0	,0	100,0
	Tonel	1	,0	,0	100,0
	Total	4970	97,5	100,0	
Omisso	NSA	128	2,5		
Total		5098	100,0		

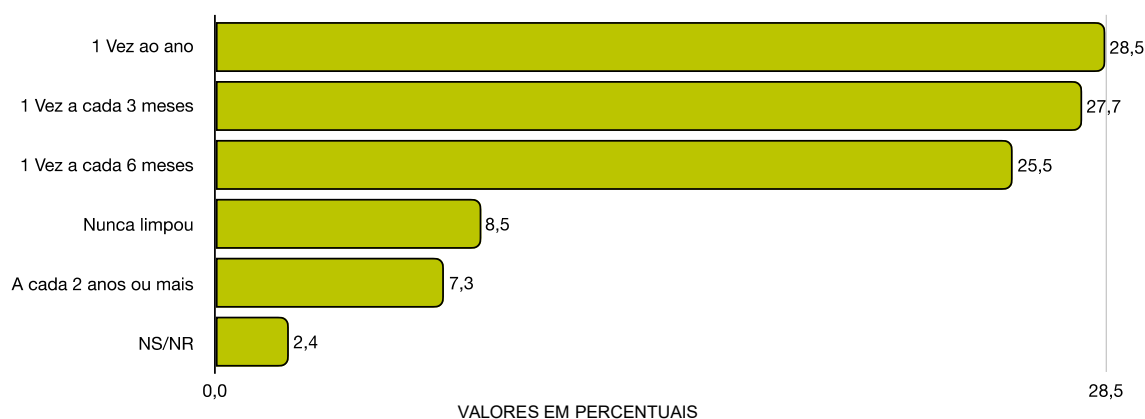
Questionados se possuem armazenagem de água, 59,4% disseram “sim” para caixa d’água. 34,7% responderam que não armazenam água e 2,4% utilizam a cisterna com armazenagem do produto. Outras respostas foram dadas por 3,5% dos respondentes.



10. Com qual frequência faz a limpeza da sua caixa d'água?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Vez ao ano	842	16,8	28,5	28,5
	1 Vez a cada 3 meses	819	16,4	27,7	56,2
	1 Vez a cada 6 meses	754	15,1	25,5	81,8
	Nunca limpou	251	5,0	8,5	90,3
	1 Vez a cada 2 anos ou mais	217	4,3	7,3	97,6
	NS/NR	70	1,4	2,4	100,0
	Total	2953	59,0	100,0	
Omisso	NSA	2052	41,0		
Total		5005	100,0		

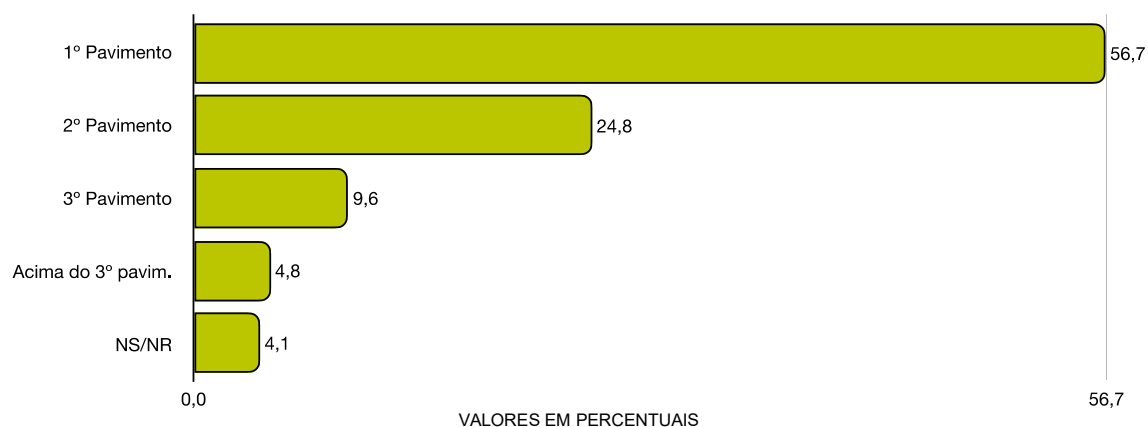
Dentre os entrevistados que possuem caixa d'água, 28,70% a limpam uma vez por ano; 25,50% o fazem a cada seis meses e 27,70% a cada três meses. 8,50% nunca limpam sua caixa d'água. Quem são estes que não limpam as caixas d'água? É importante conhecê-los e motivá-los.



11. Em qual pavimento fica a caixa d'água?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1º Pavimento - (3 m)	1675	33,5	56,7	56,7
	2º Pavimento - (6 m)	731	14,6	24,8	81,5
	3º Pavimento - (9 m)	284	5,7	9,6	91,1
	Acima do 3º pavimento - (Acima de 9 m)	141	2,8	4,8	95,9
	NS/NR	122	2,4	4,1	100,0
	Total	2953	59,0	100,0	
Omisso	NSA	2052	41,0		
Total		5005	100,0		

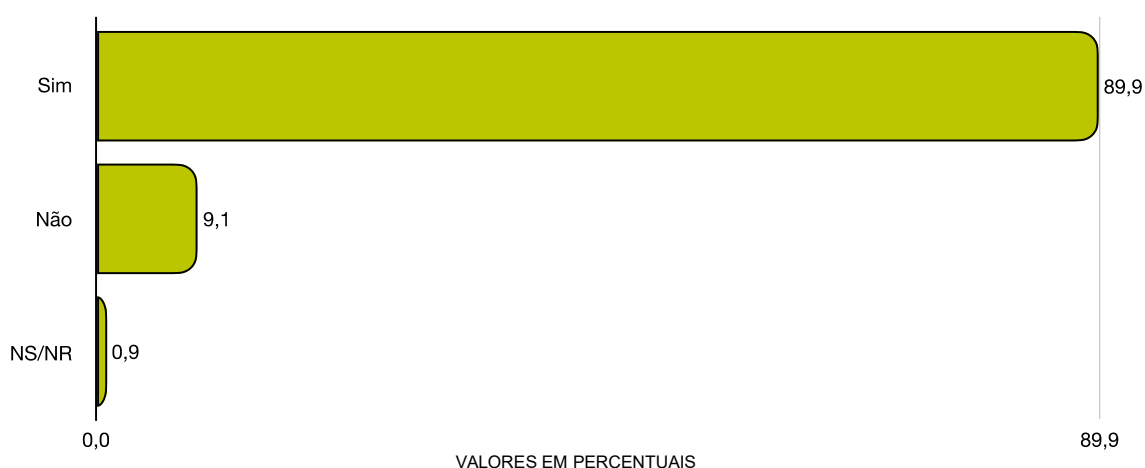
56,70% das caixas d'água estão instaladas no primeiro pavimento das residências. 24,80% no segundo e demais em pavimentos superiores.



12. A pressão que chega é suficiente para abastecer a caixa d'água?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	2655	53,0	89,9	89,9
	Não	270	5,4	9,1	99,1
	NS/NR	28	,6	,9	100,0
	Total	2953	59,0	100,0	
Omisso	NSA	2052	41,0		
Total		5005	100,0		

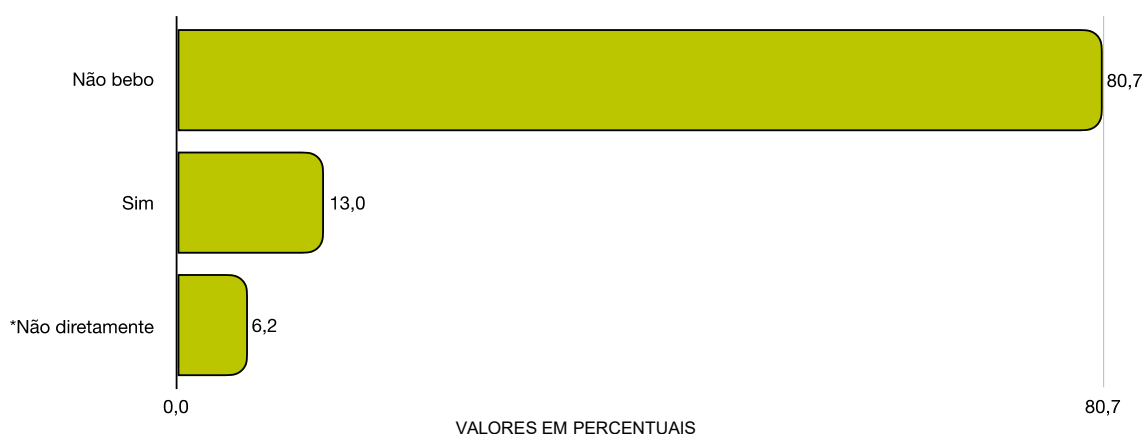
A pressão que a água chega nas residências é considerada suficiente por 89,90% daqueles que estão ligados à rede, e considerada não suficiente por 9,10% dos entrevistados. Esse é um dos dados que reflete a qualidade do serviço prestado.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não bebo a água da empresa de Abastecimento	3937	78,7	80,7	80,7
	Sim	632	12,6	13,0	93,7
	Não (fervo, filtro, ozonizado)	302	6,0	6,2	99,9
	NS/NR	6	,1	,1	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

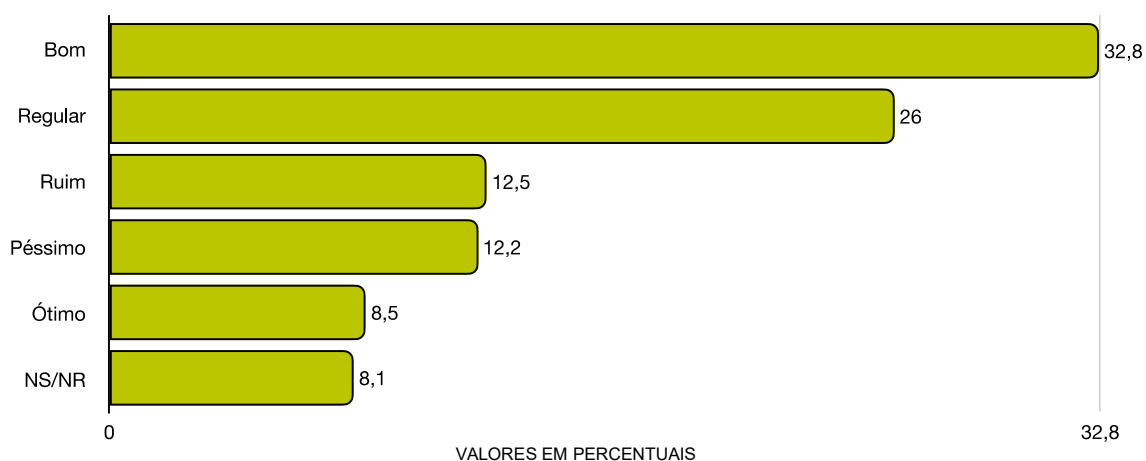
Questionados, 13,00% dos entrevistados ligados à rede de abastecimento de água dizem que bebem água diretamente da torneira. Já 80,70% deles não têm esse hábito. Os demais 6,2% utilizam outros métodos de purificação.



14_1. Avaliação do gosto da água

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	1599	31,9	32,8	32,8
	Regular	1266	25,3	26,0	58,7
	Ruim	608	12,1	12,5	71,2
	Péssimo	597	11,9	12,2	83,5
	Ótimo	413	8,3	8,5	91,9
	NS/NR	394	7,9	8,1	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

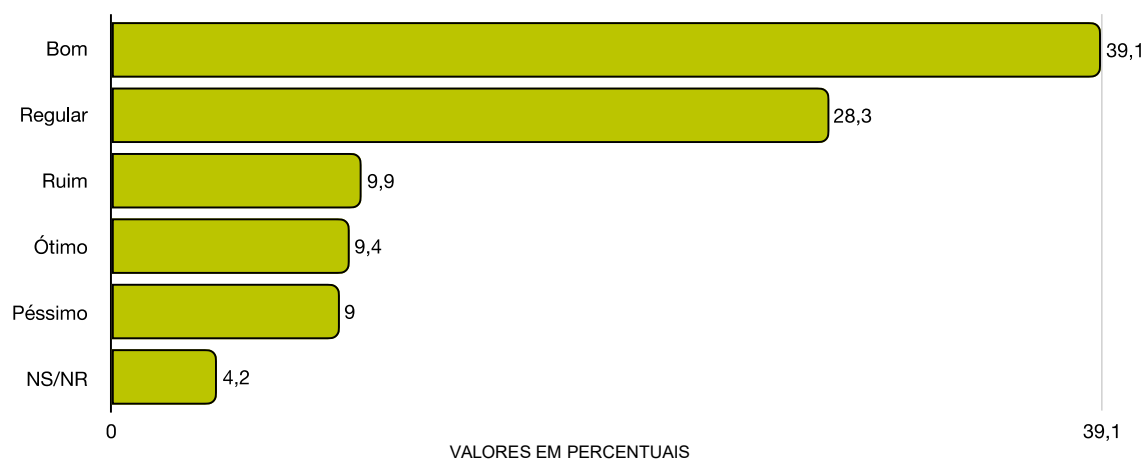
41,30% dos entrevistados consideram ótimo e bom o gosto da água fornecida pela Cagece. 24,70% o consideram ruim ou péssimo e 26,00% o avaliam como regular.



14_2. Avaliação do cheiro da água

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	1907	38,1	39,1	39,1
	Regular	1382	27,6	28,3	67,4
	Ruim	483	9,7	9,9	77,3
	Ótimo	460	9,2	9,4	86,8
	Péssimo	440	8,8	9,0	95,8
	NS/NR	205	4,1	4,2	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

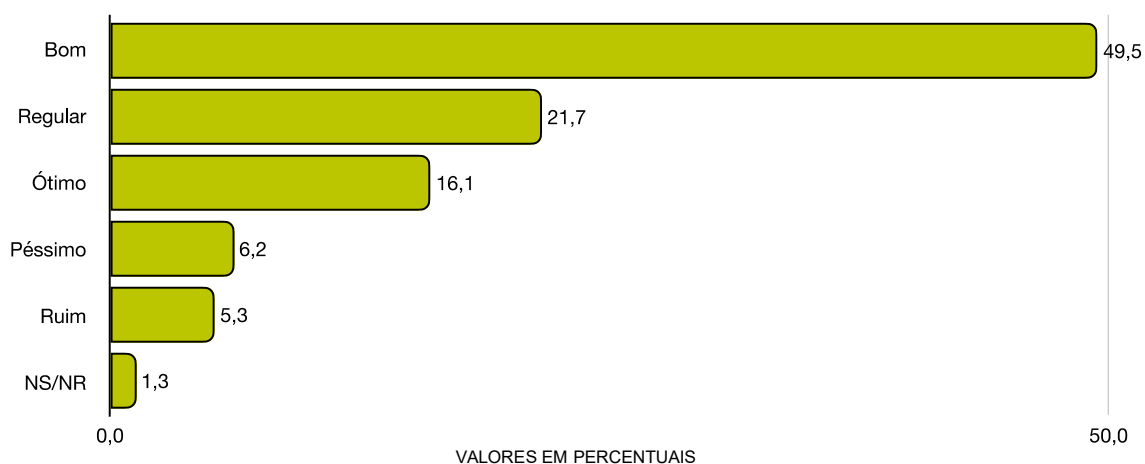
O cheiro da água fornecido pela Cagece é considerado ótimo e bom por 48,50% dos entrevistados. Ruim e péssimo foi a avaliação de 18,90% dos respondentes e, regular foi a resposta dada por 28,30% deles.



14_3. Avaliação da cor da água

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	2413	48,2	49,5	49,5
	Regular	1056	21,1	21,7	71,1
	Ótimo	784	15,7	16,1	87,2
	Péssimo	303	6,1	6,2	93,4
	Ruim	257	5,1	5,3	98,7
	NS/NR	64	1,3	1,3	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

Quanto à cor da água fornecida, 65,60% a consideram boa e ótima, 11,5% a consideram ruim ou péssima e 21,70% consideram o cheiro como regular.



Cruzamentos Q-13 por Q-14_1

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_1. Avaliação do gosto da água

LEITURA POR LINHA →		14_1. Avaliação do gosto da água						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	Não (fervo, filtro, ozonizado)	42,7%	5,0%	15,9%	7,6%	22,8%	6,0%	100,0%
	Não bebo a água da empresa de Abastecimento	29,9%	9,3%	6,9%	13,6%	26,5%	13,7%	100,0%
	NS/NR		66,7%		33,3%			100,0%
	Sim	46,0%	1,3%	14,6%	6,0%	24,4%	7,8%	100,0%
Total		32,8%	8,1%	8,5%	12,2%	26,0%	12,5%	100,0%

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_1. Avaliação do gosto da água

LEITURA POR COLUNA ↓		14_1. Avaliação do gosto da água						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	Não (fervo, filtro, ozonizado)	8,1%	3,8%	11,6%	3,9%	5,5%	3,0%	6,2%
	Não bebo a água da empresa de Abastecimento	73,7%	93,1%	66,1%	89,4%	82,4%	89,0%	80,7%
	NS/NR		1,0%		0,3%			0,1%
	Sim	18,2%	2,0%	22,3%	6,4%	12,2%	8,1%	13,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cruzamentos Q-13 por Q-14_2

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_2. Avaliação do cheiro da água

LEITURA POR LINHA →		14_2. Avaliação do cheiro da água						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	Não (fervo, filtro, ozonizado)	49,0%	3,0%	11,6%	6,3%	23,5%	6,6%	100,0%
	Não bebo a água da empresa de Abastecimento	37,1%	4,2%	8,6%	9,9%	29,8%	10,3%	100,0%
	NS/NR	16,7%	33,3%		33,3%		16,7%	100,0%
	Sim	46,8%	4,3%	13,4%	4,9%	21,5%	9,0%	100,0%
Total		39,1%	4,2%	9,4%	9,0%	28,3%	9,9%	100,0%

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_2. Avaliação do cheiro da água

LEITURA POR COLUNA ↓		14_2. Avaliação do cheiro da água						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	Não (fervo, filtro, ozonizado)	7,8%	4,4%	7,6%	4,3%	5,1%	4,1%	6,2%
	Não bebo a água da empresa de Abastecimento	76,7%	81,5%	73,9%	88,2%	85,0%	83,9%	80,7%
	NS/NR	0,1%	1,0%		0,5%		0,2%	0,1%
	Sim	15,5%	13,2%	18,5%	7,0%	9,8%	11,8%	13,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cruzamentos Q-13 por Q-14_3

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_3. Avaliação da cor da água

LEITURA POR LINHA →		14_3. Avaliação da cor da água						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	Não (fervo, filtro, ozonizado)	56,3%	0,3%	17,2%	4,3%	19,5%	2,3%	100,0%
	Não bebo a água da empresa de Abastecimento	48,2%	1,4%	15,4%	6,8%	22,4%	5,7%	100,0%
	NS/NR	16,7%	33,3%		16,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	Sim	54,3%	0,9%	19,8%	3,3%	17,9%	3,8%	100,0%
Total		49,5%	1,3%	16,1%	6,2%	21,7%	5,3%	100,0%

13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? * 14_3. Avaliação da cor da água

LEITURA POR COLUNA ↓		14_3. Avaliação da cor da água						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
13. O sr(a). bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	Não (fervo, filtro, ozonizado)	7,0%	1,6%	6,6%	4,3%	5,6%	2,7%	6,2%
	Não bebo a água da empresa de Abastecimento	78,7%	85,9%	77,4%	88,4%	83,6%	87,5%	80,7%
	NS/NR	0,0%	3,1%		0,3%	0,1%	0,4%	0,1%
	Sim	14,2%	9,4%	15,9%	6,9%	10,7%	9,3%	13,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SÍNTESE: Abastecimento de água

97,4% dos habitantes onde atua a Cagece, utilizam o seu abastecimento de água.

13,0% daqueles abastecidos de água pela Cagece, bebem água diretamente da torneira e certamente não questionam o seu gosto. No geral 41,30% dos consumidores consideram ÓTIMO ou BOM o gosto da água fornecida, enquanto 24,70% o consideram RUIM ou PÉSSIMO. Havemos que considerar que GOSTO é algo muito subjetivo.

O cheiro, apesar de subjetivo, goza de maior objetividade, e é pouco mais bem avaliado que o item anterior. Assim, é que 48,50% consideram o cheiro da água fornecida pela Cagece, como ÓTIMO ou BOM. Na via contrária, 18,90% o consideram RUIM e PÉSSIMO. Ponto positivo para essa qualidade da água.

A cor, tem mais objetividade. 65,60% consideram ÓTIMA ou BOA a cor da água. E apenas 11,5%a consideram RUIM ou PÉSSIMA.

O ser humano é mais sensível ao gosto do que ao cheiro e à cor e, isto por si só, referenda o julgamento dos clientes da Cagece.

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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Todos os dias	3621	72,3	74,2	74,2
	Quase todos os dias	387	7,7	7,9	82,2
	Dia sim, dia não	383	7,7	7,9	90,0
	A cada dois dias	263	5,3	5,4	95,4
	Uma vez por semana	223	4,5	4,6	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

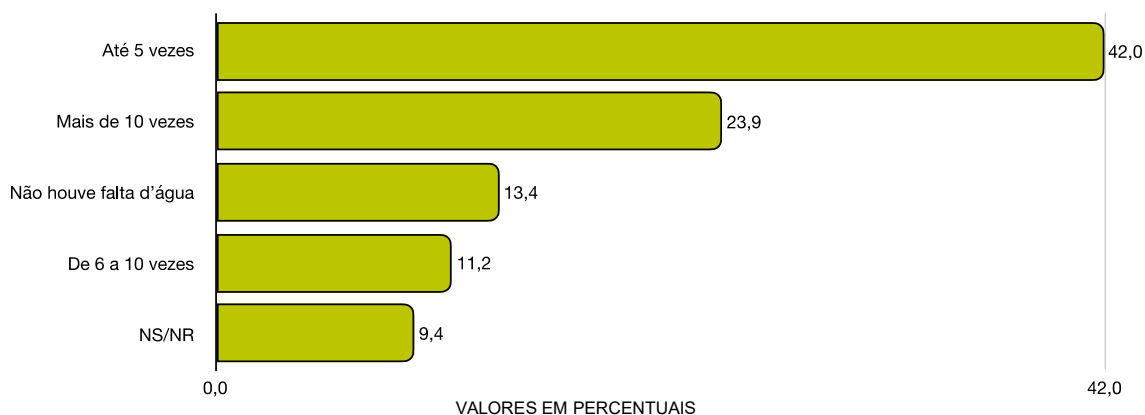
Insta observar que todos os entrevistados percebem qual a frequência com que a água chega ao seu destino. Assim é que 74,20% comentam que ela chega diariamente. “Dia sim dia não”, foi citado por 7,90% dos entrevistados; “uma vez por semana” foi a observação de 4,60% deles e 7,90% dos respondentes disseram que a água chega em suas casas “quase todos os dias”.



16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Até 5 vezes	2050	41,0	42,0	42,0
	Mais de 10 vezes	1168	23,3	23,9	66,0
	Não houve falta d'água	654	13,1	13,4	79,4
	De 6 a 10 vezes	546	10,9	11,2	90,6
	NS/NR	459	9,2	9,4	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

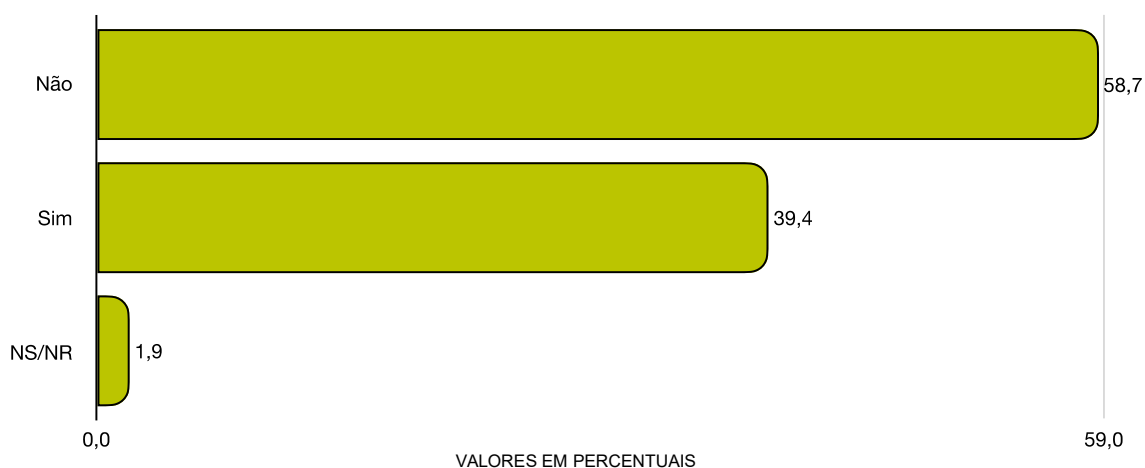
Questionados sobre quantas vezes faltou água nos últimos doze meses, verificadas as seguintes respostas: 42,00% disseram que houve falta até 5 vezes. 13,40% disseram que não houve nenhuma falta; variando 6 vezes a mais de 10 vezes, temos 35,1% das citações. 9,4% disseram não saber ou não quiseram responder.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	2862	57,2	58,7	58,7
	Sim	1920	38,4	39,4	98,1
	NS/NR	95	1,9	1,9	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

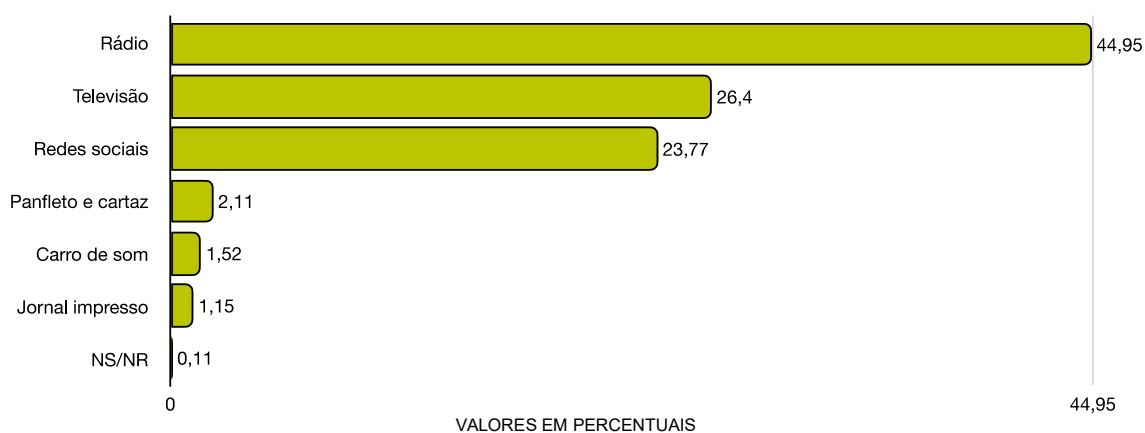
É significativo o número de consumidores de água que se informa e recebe informação sobre a possibilidade da falta dela. Somam eles 39,40% dos entrevistados. Significativa também é a quantidade daqueles que não costumam tomar conhecimento de que haverá falta da água em determinada ocasião. Estes somam 58,70% dos entrevistados.



17_1. De que forma

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Rádio	1214	21,0	44,9	44,9
	Televisão	713	12,3	26,4	71,3
	Redes sociais	642	11,1	23,8	95,1
	Panfleto e cartaz	57	1,0	2,1	97,2
	Carro de som	41	,7	1,5	98,7
	Jornal impresso	31	,5	1,1	99,9
	NS/NR	3	,1	,1	100,0
	Total	2701	46,7	100,0	
Omisso	NSA	3085	53,3		
Total		5786	100,0		

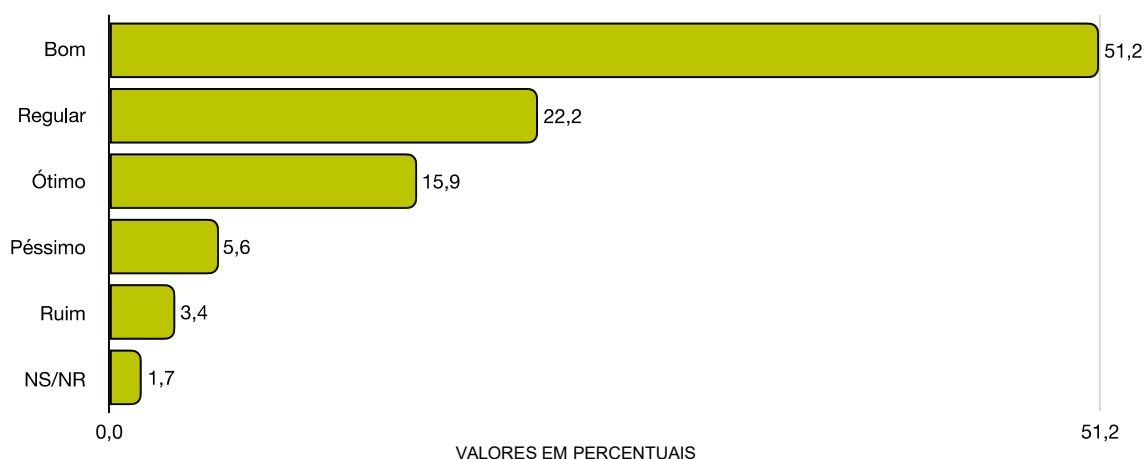
O rádio ainda é um grande veículo de comunicação entre os entrevistados. Boa parcela dos consumidores de água fornecida pela Cagece utiliza esse veículo para se informar sobre o fornecimento de água ou a falta dela. Televisão e redes sociais são os outros meios de comunicação mais efetivos.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	2495	49,9	51,2	51,2
	Regular	1082	21,6	22,2	73,3
	Ótimo	775	15,5	15,9	89,2
	Péssimo	274	5,5	5,6	94,9
	Ruim	167	3,3	3,4	98,3
	NS/NR	84	1,7	1,7	100,0
	Total	4877	97,4	100,0	
Omisso	NSA	128	2,6		
Total		5005	100,0		

O abastecimento de água promovida pela Cagece é considerado ótimo e bom por 67,10% dos entrevistados. 22,20% o consideram regular e apenas 9,00% o consideram ruim ou péssimo.



19. Por que o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água dessa forma?

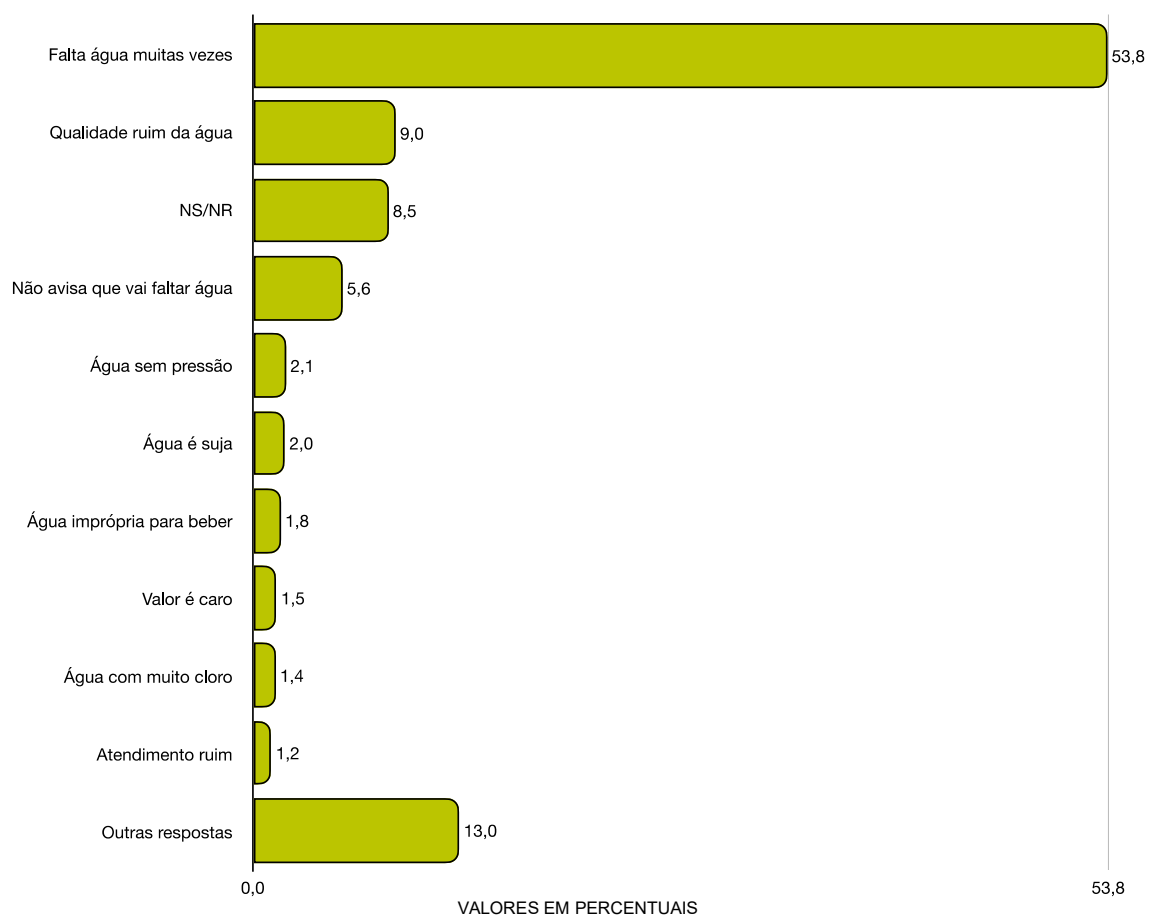
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Falta água muitas vezes	819	16,4	53,8	53,8
	Qualidade ruim da água	137	2,7	9,0	62,8
	NS/NR	130	2,6	8,5	71,3
	Não avisa que vai faltar água	86	1,7	5,6	77,0
	Água sem pressão	32	,6	2,1	79,1
	Água é suja	31	,6	2,0	81,1
	Água imprópria para beber	27	,5	1,8	82,9
	Valor é caro	23	,5	1,5	84,4
	Água com muito cloro	22	,4	1,4	85,8
	Atendimento ruim	18	,4	1,2	87,0
	Não tem rede de esgoto	11	,2	,7	87,7
	Água com cheiro ruim	9	,2	,6	88,3
	Água com gosto ruim	9	,2	,6	88,9
	Cagece deixa a desejar	8	,2	,5	89,4
	Água não é tratada	7	,1	,5	89,9
	Poderia ser melhor	7	,1	,5	90,3
	Atendimento demorado	6	,1	,4	90,7
	Demora a realizar consertos	6	,1	,4	91,1
	Vazamentos	6	,1	,4	91,5
	Água escura	5	,1	,3	91,9
	Cobrança errada	4	,1	,3	92,1
	Corte sem aviso prévio	4	,1	,3	92,4
	Serviço satisfatório	4	,1	,3	92,6
	Água imprópria para cozinhar	3	,1	,2	92,8
	Caristia da água	3	,1	,2	93,0
	Demora para voltar água	3	,1	,2	93,2
	Entupimento da rede	3	,1	,2	93,4
	Paga direito e fica sem água	3	,1	,2	93,6
	Por não haver saneamento básico de qualidade	3	,1	,2	93,8
	Valor cobrado não é justo	3	,1	,2	94,0
	Açude está poluído	2	,0	,1	94,2
	Água está cada dia de um jeito	2	,0	,1	94,3
	Chega em uns bairros e outros não	2	,0	,1	94,4
	Devido a qualidade	2	,0	,1	94,6
	Falta de manutenção	2	,0	,1	94,7
	Nada a reclamar	2	,0	,1	94,8
	Não abrange toda cidade	2	,0	,1	94,9
	Porque é péssimo	2	,0	,1	95,1
	Possui vazamento na localidade	2	,0	,1	95,2
	Serviço mais ou menos	2	,0	,1	95,3

A demora pra resolver alguma coisa	1	,0	,1	95,4
A gente precisa de água todo dia	1	,0	,1	95,5
Água chega com muita pressão	1	,0	,1	95,5
Água com areia devida a obras	1	,0	,1	95,6
Água com cor de iodo	1	,0	,1	95,7
Água do saneamento entra em casa	1	,0	,1	95,7
Água é suja	1	,0	,1	95,8
Água não pra beber	1	,0	,1	95,9
Água no inverno é barrenta	1	,0	,1	95,9
Água normal	1	,0	,1	96,0
Água tem gosto de sal	1	,0	,1	96,1
As vezes vem fraca e as vezes mais forte	1	,0	,1	96,1
Atendimento ruim pelo telefone	1	,0	,1	96,2
Consumo variado	1	,0	,1	96,3
Dá muito problema	1	,0	,1	96,3
De vez enquanto falta água	1	,0	,1	96,4
Demora para fazer um encanamento	1	,0	,1	96,5
Demora para religar	1	,0	,1	96,5
Deveria melhorar o sistema	1	,0	,1	96,6
Devido a grande burocracia	1	,0	,1	96,7
Em outros estados é bem melhor	1	,0	,1	96,7
Era pra ser boa pelo valor cobrado	1	,0	,1	96,8
Era pra tem mais qualidade	1	,0	,1	96,8
Esgoto com cheiro ruim	1	,0	,1	96,9
Esgotos todos entupidos	1	,0	,1	97,0
Falam mal da empresa	1	,0	,1	97,0
Falta água e só sabe pela televisão	1	,0	,1	97,1
Falta assistência	1	,0	,1	97,2
Falta comunicação com o cliente	1	,0	,1	97,2
Falta de compromisso na qualidade do serviço	1	,0	,1	97,3
Faz buracos na rua e não conserta	1	,0	,1	97,4
Fica oscilando o valor da fatura	1	,0	,1	97,4
Fiscalizar roubo de água	1	,0	,1	97,5
Má administração	1	,0	,1	97,6
Muito insatisfeito	1	,0	,1	97,6

Na chuva transborda o esgoto	1	,0	,1	97,7
Não atendem as solicitações	1	,0	,1	97,8
Não conseguem melhorar	1	,0	,1	97,8
Não dá informações	1	,0	,1	97,9
Não é 100 por cento	1	,0	,1	98,0
Não está satisfeito	1	,0	,1	98,0
Não fazem leitura, colocam qualquer valor	1	,0	,1	98,1
Não tem escritório para reclamação	1	,0	,1	98,2
Os equipamentos são velhos	1	,0	,1	98,2
Pelo aumento do valor	1	,0	,1	98,3
Pelo valor pago não corresponde ao que merece	1	,0	,1	98,4
Por que sempre as coisas não vem certo	1	,0	,1	98,4
Porque água não é de boa qualidade; Vazamentos	1	,0	,1	98,5
Porque é do governo e não funciona 100%	1	,0	,1	98,6
Porque eles não procuram dar o melhor	1	,0	,1	98,6
Porque muitas vezes vem água suja com mal cheiro	1	,0	,1	98,7
Porque não se preocupam em melhorar	1	,0	,1	98,8
Porque não tem fiscalização	1	,0	,1	98,8
Precisa melhorar a qualidade do atendimento	1	,0	,1	98,9
Pressão só tem a noite	1	,0	,1	98,9
Quando vai procurar alguém na loja não respondem	1	,0	,1	99,0
Rede de água pequena	1	,0	,1	99,1
Rede de esgoto ruim	1	,0	,1	99,1
Rede estoura com frequência	1	,0	,1	99,2
Reduzir a tarifa	1	,0	,1	99,3
Serviço ágil	1	,0	,1	99,3
Serviço de água é ruim	1	,0	,1	99,4
Sistema de tubulação é antigo	1	,0	,1	99,5
Só presta pra tomar banho	1	,0	,1	99,5
Suja a caixa d'agua	1	,0	,1	99,6
Tarifa cara	1	,0	,1	99,7
Taxa de esgoto é mais caro que a de água	1	,0	,1	99,7
Tem que melhorar	1	,0	,1	99,8

	Teve experiência ruim com a empresa	1	,0	,1	99,9
	Tudo mais ou menos	1	,0	,1	99,9
	Tudo que a Cagece entra é ruim	1	,0	,1	100,0
	Total	1523	30,4	100,0	
Omisso	NSA	3482	69,6		
Total		5005	100,0		

Dentre os entrevistados que têm restrições ao abastecimento de água, isto é, avaliaram o fornecimento de água como “regular”, “ruim” ou “péssimo” a queixa de 53,80% deles é que falta água muitas vezes. Os demais 45,30% têm suas repostas diluídas em mais de dez justificativas diferentes. Considere-se ainda que 8,50% não quiseram ou não souberam dar resposta a essa pergunta.



Cruzamentos Q-16 por Q-18

16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses? * 18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

		18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						
LEITURA POR LINHA →		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	Total
16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses?	Até 5 vezes	59,4%	1,0%	19,9%	2,1%	16,1%	1,5%	100,0%
	De 6 a 10 vezes	45,1%	1,6%	13,7%	4,4%	30,4%	4,8%	100,0%
	Mais de 10 vezes	32,9%	1,5%	5,2%	16,3%	35,4%	8,7%	100,0%
	Não houve falta d'água	61,5%	1,2%	25,8%	1,2%	9,5%	0,8%	100,0%
	NS/NR	53,6%	6,3%	13,7%	1,7%	24,0%	0,7%	100,0%
Total		51,2%	1,7%	15,9%	5,6%	22,2%	3,4%	100,0%

16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses? * 18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

		18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						
LEITURA POR COLUNA ↓		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	Total
16. Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses?	Até 5 vezes	48,8%	25,0%	52,5%	16,1%	30,5%	18,6%	42,0%
	De 6 a 10 vezes	9,9%	10,7%	9,7%	8,8%	15,3%	15,6%	11,2%
	Mais de 10 vezes	15,4%	20,2%	7,9%	69,3%	38,3%	61,1%	23,9%
	Não houve falta d'água	16,1%	9,5%	21,8%	2,9%	5,7%	3,0%	13,4%
	NS/NR	9,9%	34,5%	8,1%	2,9%	10,2%	1,8%	9,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cruzamentos Q-17 por Q-18

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

		18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						
LEITURA POR LINHA →		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	Total
17. O(a) sr(a). costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água?	Não	46,8%	2,1%	12,2%	7,5%	26,9%	4,6%	100,0%
	NS/NR	53,7%	12,6%	14,7%	4,2%	13,7%	1,1%	100,0%
	Sim	57,6%	0,7%	21,5%	2,9%	15,5%	1,8%	100,0%
Total		51,2%	1,7%	15,9%	5,6%	22,2%	3,4%	100,0%

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

		18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						
LEITURA POR COLUNA ↓		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	Total
17. O(a) sr(a). costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água?	Não	53,6%	70,2%	44,9%	78,5%	71,3%	78,4%	58,7%
	NS/NR	2,0%	14,3%	1,8%	1,5%	1,2%	0,6%	1,9%
	Sim	44,3%	15,5%	53,3%	20,1%	27,5%	21,0%	39,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SÍNTESE: Avaliação da continuidade do serviço de abastecimento e da qualidade da água

E significativa a satisfação com o abastecimento de água pela Cagece. Os conceitos ÓTIMO e BOM foram emitidos por 76,10% dos seus clientes. Menos de 10,00% o consideram RUIM ou PÉSSIMO, exatamente 9,00% o consideram assim. Estes conceitos são liderados por aqueles que sofrem interrupção do fornecimento por mais de dez vezes em doze meses, o que torna natural o descontentamento.

A Cagece comunica bem com o seu cliente? Tudo indica que sim, pois seis dos principais meios de comunicação foram citados como fonte de informação sobre a falta de água aos seus clientes, apesar de 58,70% não se interessar pelo tema: falta de água em sua casa. O rádio é o grande meio de comunicação entre a Cagece e seus clientes, seguido pela televisão e as redes sociais. Esses três veículos atendem a 95,10% dos clientes da Companhia que se preocupam com a falta de água. Panfleto e cartaz, carro de som e jornal impresso são os informadores para apenas 4,70% desses clientes. Existem aqueles que não se manifestam sobre o tema.

A falta de água é o fator mais significativo na crítica à Cagece. Os demais argumentos negativos se diluem em 110 citações.

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?

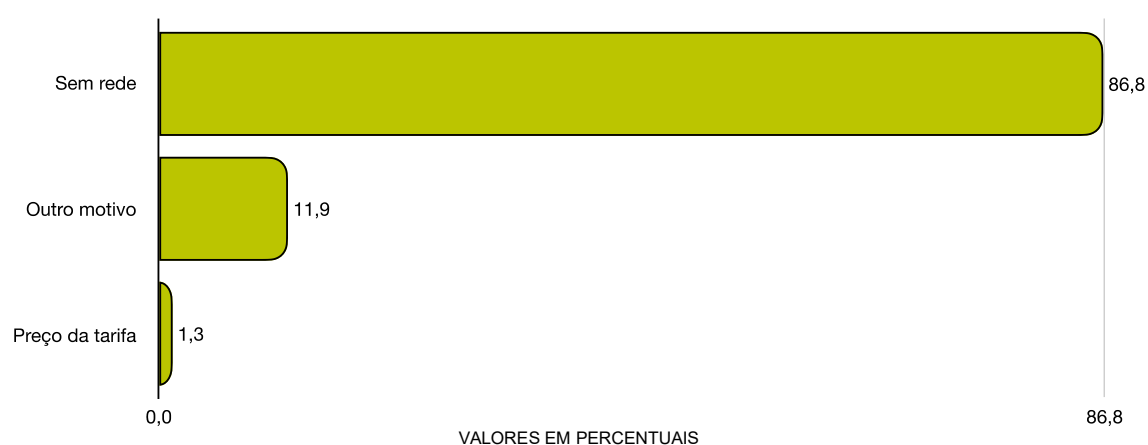
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	2561	51,2	51,2	51,2
	Não	2444	48,8	48,8	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



21. Motivo sua residência não está ligada à rede - Sem rede

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sem rede	2121	42,4	86,8	86,8
	Outro motivo	291	5,8	11,9	98,7
	Preço da tarifa	32	,6	1,3	100,0
	Total	2444	48,8	100,0	
Omisso	NSA	2561	51,2		
Total		5005	100,0		

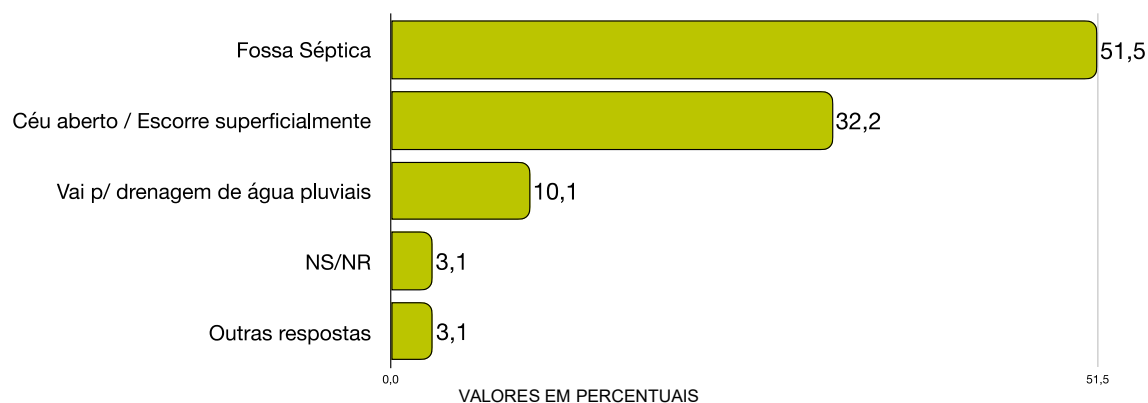
O motivo maior de o entrevistado não estar ligado à rede de esgoto é a sua inexistência na região do seu imóvel. Isso é dito por 86,80%. O preço da tarifa do esgoto é considerado irrisório para os usuários.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Fossa Séptica	1258	25,1	51,5	51,5
	Céu aberto / Escorre superficialmente	787	15,7	32,2	83,7
	Vai direto para drenagem de água pluviais	248	5,0	10,1	93,8
	NS/NR	75	1,5	3,1	96,9
	Quintal	43	,9	1,8	98,6
	Rede da prefeitura	6	,1	,2	98,9
	Rio/Riacho/Córrego	5	,1	,2	99,1
	Terreno ao lado	5	,1	,2	99,3
	Rede local	4	,1	,2	99,5
	Consumidor	3	,1	,1	99,6
	Canal	2	,0	,1	99,7
	Bueiro da prefeitura	1	,0	,0	99,7
	Buraco	1	,0	,0	99,8
	Desentupidora	1	,0	,0	99,8
	Esgota pelo carro pipa	1	,0	,0	99,8
	Esgoto da prefeitura	1	,0	,0	99,9
	Grota	1	,0	,0	99,9
	Rede de esgoto artesanal	1	,0	,0	100,0
	Reservatório público	1	,0	,0	100,0
	Total	2444	48,8	100,0	
Omisso	NSA	2561	51,2		
Total		5005	100,0		

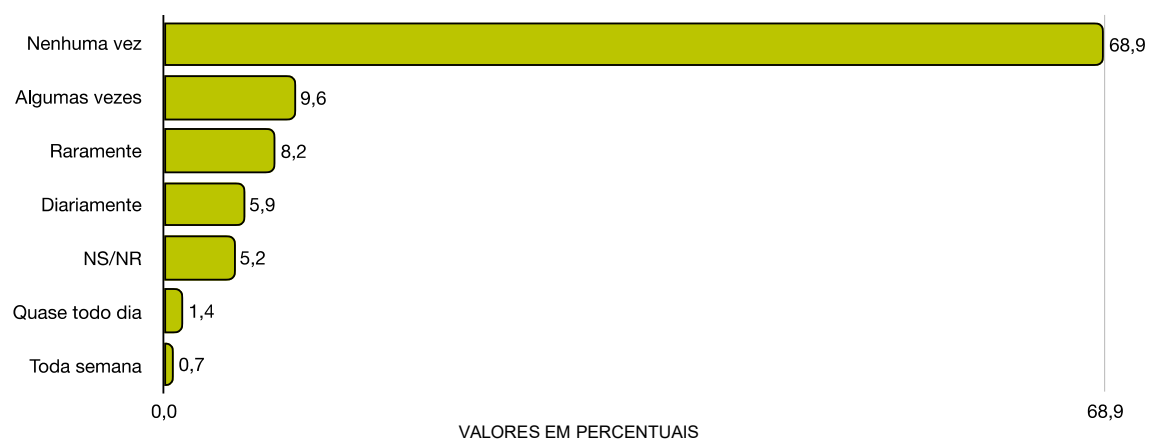
Dos 48,80% que não estão ligados à rede de esgoto, 51,50% o encaminham para fossa séptica. Grave é a quantidade que o faz escorrer pelas ruas. Estes são 32,20% dos moradores locais. Menos significativo, mas com a mesma preocupação, é o fato de 10,10% disporem de seus esgotos na drenagem das águas pluviais.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Nenhuma vez	3450	68,9	68,9	68,9
	Algumas vezes	482	9,6	9,6	78,6
	Raramente	410	8,2	8,2	86,8
	Diariamente	295	5,9	5,9	92,6
	NS/NR	260	5,2	5,2	97,8
	Quase todo dia	72	1,4	1,4	99,3
	Toda semana	36	,7	,7	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

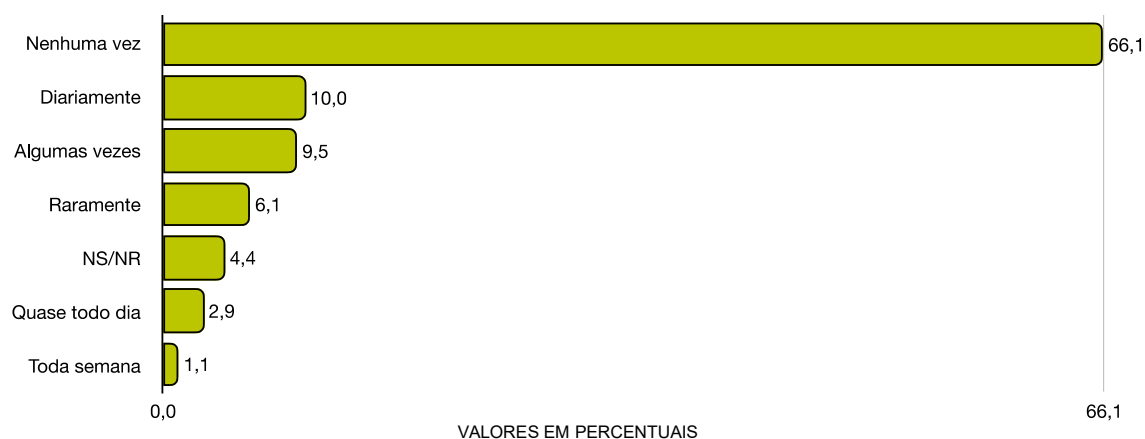
Percebe-se que para 68,90% dos moradores de municípios atendidos pela Cagece, a sua rede de esgoto é eficiente pois não extravasou nenhuma vez. Para os demais 25,80% deu o extravasamento “quase todos os dias, toda semana, algumas vezes ou raramente”



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Nenhuma vez	3306	66,1	66,1	66,1
	Diariamente	501	10,0	10,0	76,1
	Algumas vezes	473	9,5	9,5	85,5
	Raramente	307	6,1	6,1	91,6
	NS/NR	218	4,4	4,4	96,0
	Quase todo dia	144	2,9	2,9	98,9
	Toda semana	56	1,1	1,1	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

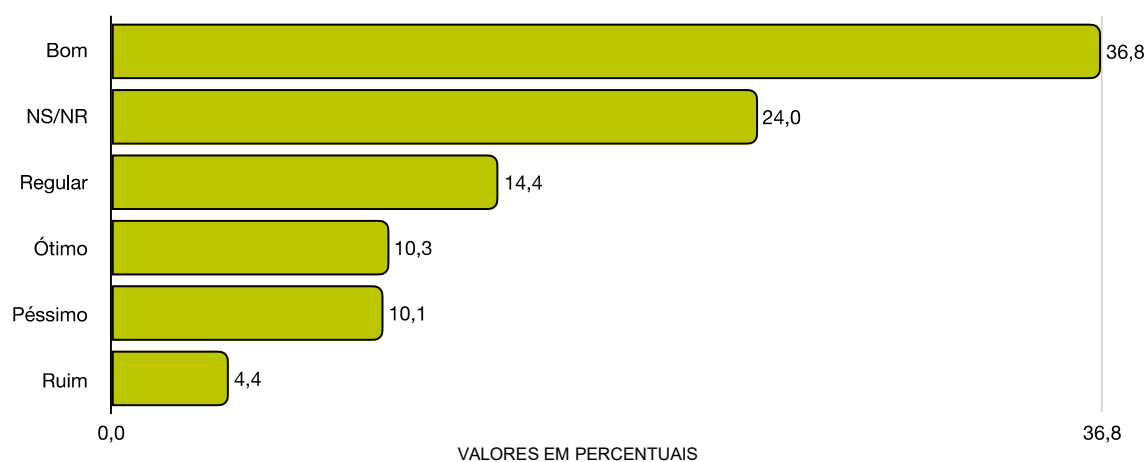
Quanto ao mau cheiro exalado da rede de esgoto a percepção é semelhante à do extravasamento de esgoto. 66,10% dos entrevistados disseram não tê-lo percebido nenhuma vez. Os demais respondente diluem suas respostas em “diariamente, quase todo dia, toda semana, algumas vezes e raramente”.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	1842	36,8	36,8	36,8
	NS/NR	1201	24,0	24,0	60,8
	Regular	721	14,4	14,4	75,2
	Ótimo	516	10,3	10,3	85,5
	Péssimo	506	10,1	10,1	95,6
	Ruim	219	4,4	4,4	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

O serviço de esgoto fornecido pela Cagece sofreu uma pior avaliação se comparada com os anos 2019, 2020 e 2021.



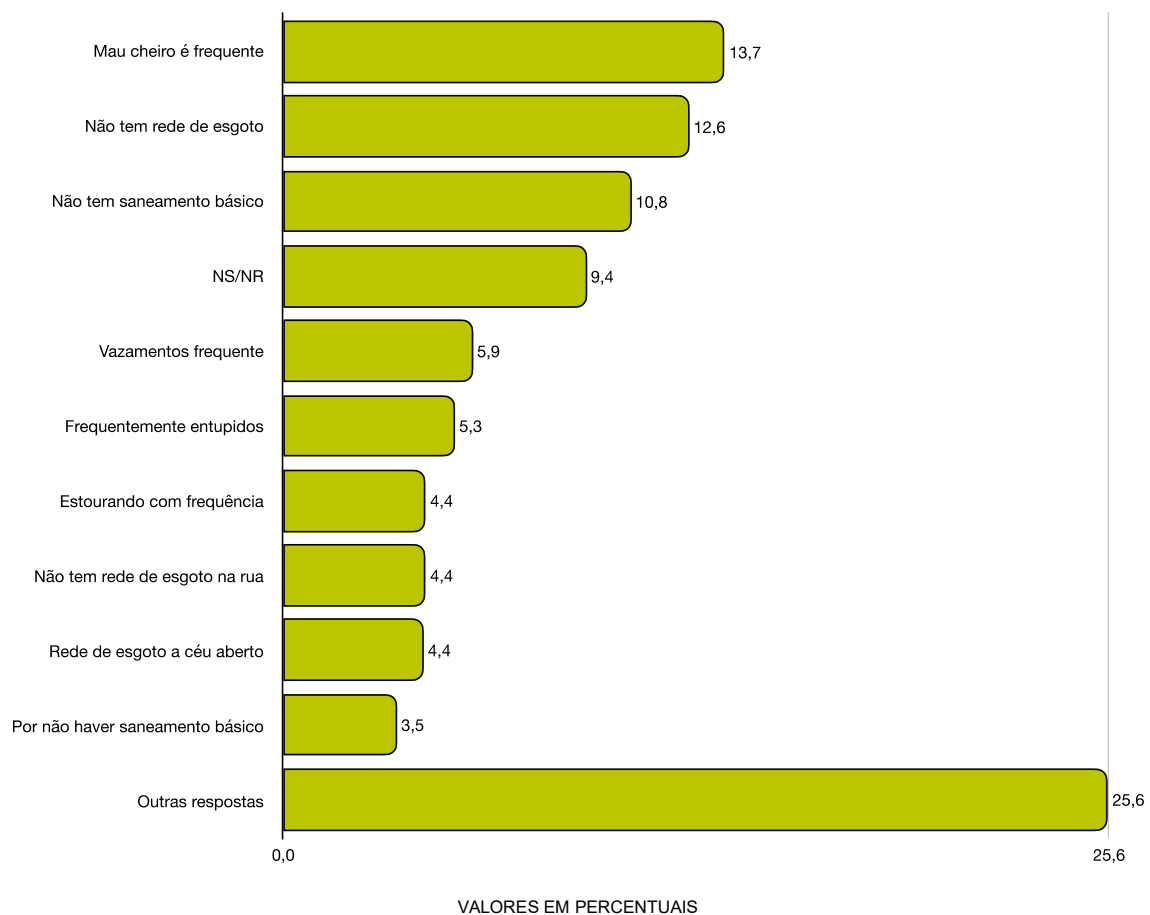
26. Por que o(a) sr(a). avalia o serviço de esgoto dessa forma?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Mau cheiro é frequente	198	4,0	13,7	13,7
	Não tem rede de esgoto	182	3,6	12,6	26,3
	Não tem saneamento básico	156	3,1	10,8	37,1
	NS/NR	136	2,7	9,4	46,5
	Vazamentos frequente	85	1,7	5,9	52,4
	Frequentemente entupidos	77	1,5	5,3	57,7
	Estourando com frequência	64	1,3	4,4	62,1
	Não tem rede de esgoto na rua	64	1,3	4,4	66,5
	Rede de esgoto a céu aberto	63	1,3	4,4	70,9
	Por não haver saneamento básico	51	1,0	3,5	74,4
	Demoram pra consertar	44	,9	3,0	77,5
	Precisa melhorar	32	,6	2,2	79,7
	Não tem esgoto em todas as ruas	23	,5	1,6	81,3
	Atendimento ruim	22	,4	1,5	82,8
	Serviço ruim	22	,4	1,5	84,3
	Falta manutenção	21	,4	1,5	85,8
	Caro o valor pelo esgoto	19	,4	1,3	87,1
	Manutenção demora	17	,3	1,2	88,2
	Valor alto	14	,3	1,0	89,2
	Demora no atendimento	12	,2	,8	90,0
	Não tem rede em toda a cidade	11	,2	,8	90,8
	Sem manutenção	9	,2	,6	91,4
	Pois não tem rede de esgoto	7	,1	,5	91,9
	Serviço mais ou menos	7	,1	,5	92,4
	Quando chove os bueiros dão problema	6	,1	,4	92,8
	Serviço mal-feito	6	,1	,4	93,2
	Bueiros abertos	5	,1	,3	93,6
	Rede é velha	5	,1	,3	93,9
	Cobram pelo serviço	4	,1	,3	94,2
	Não fazem limpeza da rede de esgoto	4	,1	,3	94,5
	Quando vaza demoram a resolver	4	,1	,3	94,7
	Não deveria ser cobrado	3	,1	,2	95,0
	Ampliar rede de esgoto na cidade	2	,0	,1	95,1
	Esgoto enche e entra em casa	2	,0	,1	95,2
	Não trata o esgoto	2	,0	,1	95,4
	Porque no inverno os bueiros transbordam	2	,0	,1	95,5
	Quando não está no inverno é bom	2	,0	,1	95,6
	Rede de esgoto de má qualidade	2	,0	,1	95,8
	Sempre tendo obras, abrindo buracos	2	,0	,1	95,9
	Sistema precário	2	,0	,1	96,1
	Tem alagamento quando chove	2	,0	,1	96,2
	Águas corre pela rua	1	,0	,1	96,3

As pessoas reclamam bastante	1	,0	,1	96,3
Atende minhas necessidades	1	,0	,1	96,4
Caixa pequena e enche	1	,0	,1	96,5
Cobra o esgoto mesmo a água estando cortada	1	,0	,1	96,5
Concluir o trabalho de esgoto	1	,0	,1	96,6
Dá muito problema	1	,0	,1	96,7
Diminuir a taxa de esgoto	1	,0	,1	96,7
Devido as burocracias	1	,0	,1	96,8
Devido as infiltrações	1	,0	,1	96,9
Difícil estourar canos	1	,0	,1	97,0
Difícil ver eles na rua	1	,0	,1	97,0
É importante ter rede de esgoto	1	,0	,1	97,1
Está pagando a tarifa sem o serviço	1	,0	,1	97,2
Estouros frequente na rede	1	,0	,1	97,2
Falta água e esgoto	1	,0	,1	97,3
Falta de água	1	,0	,1	97,4
Falta de respeito com a população	1	,0	,1	97,4
Falta muita água	1	,0	,1	97,5
Fica buraco depois da manutenção	1	,0	,1	97,6
Hoje melhorou bastante a falta de água	1	,0	,1	97,6
Manutenção inadequado não finalizada	1	,0	,1	97,7
Melhor se fosse feito esgoto pela empresa	1	,0	,1	97,8
Muita casa sem saneamento básico	1	,0	,1	97,9
Muitas vezes fica as caixas dentro de outras casas	1	,0	,1	97,9
Muito burocrático para pedir	1	,0	,1	98,0
Muito lama nas ruas	1	,0	,1	98,1
Muitos problemas fora dos apartamentos	1	,0	,1	98,1
Não estou satisfeita	1	,0	,1	98,2
Não existe atendimento	1	,0	,1	98,3
Não foi feito com qualidade	1	,0	,1	98,3
Não fornece esgoto nas áreas distante do centro	1	,0	,1	98,4
Não funciona a rede de esgoto nova	1	,0	,1	98,5
Não há fiscalização na rede de esgoto	1	,0	,1	98,5
Não tem problemas	1	,0	,1	98,6
Não vê muitos problemas	1	,0	,1	98,7
Oferece o básico	1	,0	,1	98,8
Pelo valor	1	,0	,1	98,8
Porque água ruim	1	,0	,1	98,9
Porque não tem muito problema	1	,0	,1	99,0
Porque tem ruas que não é bom	1	,0	,1	99,0
Pouca Pressão	1	,0	,1	99,1
Poucos bueiros	1	,0	,1	99,2

	Porque tem vazamento	1	,0	,1	99,2
	Sempre dá problema	1	,0	,1	99,3
	Simplesmente acha	1	,0	,1	99,4
	Só existe da Cagece	1	,0	,1	99,4
	Só no centro da cidade	1	,0	,1	99,5
	Tampa aberta	1	,0	,1	99,6
	Tem muita lama na cidade	1	,0	,1	99,7
	Tem tratamento adequado	1	,0	,1	99,7
	Tem várias reclamações	1	,0	,1	99,8
	Tubulação suja	1	,0	,1	99,9
	Uma fossa pra 5 casas	1	,0	,1	99,9
	Valor cobrado duas vezes	1	,0	,1	100,0
	Total	1446	28,9	100,0	
Omisso	NSA	3559	71,1		
Total		5005	100,0		

Dentre os entrevistados que avaliam como péssimo, ruim e regular o serviço de esgoto da Cagece, destaca-se três argumentos que somam 37,1% das respostas: mau cheiro frequente, falta de rede de esgoto e falta de saneamento básico. 9,40% não souberam responder e os demais se diluem em algumas dezenas de argumentos.



SÍNTESE: Avaliação do serviço de esgotamento sanitário

Hoje 51,2% da população onde a Cagece presta seus serviços são atendidos pelo serviço de esgotamento sanitário. A falta de rede coletora de esgoto é o maior impedimento para não estar ligado a ela. Esse é o argumento de 86,80% dos entrevistados não conectados à rede. Outras respostas são irrelevantes diante desta.

A fossa séptica é o destino mais utilizado por 51,50% de quem não utiliza a rede de esgoto da Cagece, vindo a seguir a disposição a céu aberto/escorre na superfície, 32,20% e, 10,10% o dispensam na rede de drenagem de águas pluviais. Outras quinze respostas foram anotadas perfazendo o total de 100,00% dos respondentes.

O extravasamento de esgoto foi negado por 68,9% dos respondentes, o que significa uma boa performance do serviço prestado. 25,90% dos entrevistados consignaram seu questionamento em cinco argumentos diferentes, sendo eles os seguintes: algumas vezes (9,60%), raramente (8,20%), diariamente (5,90%), quase todo dia (5,20%) e toda semana (1,40%).

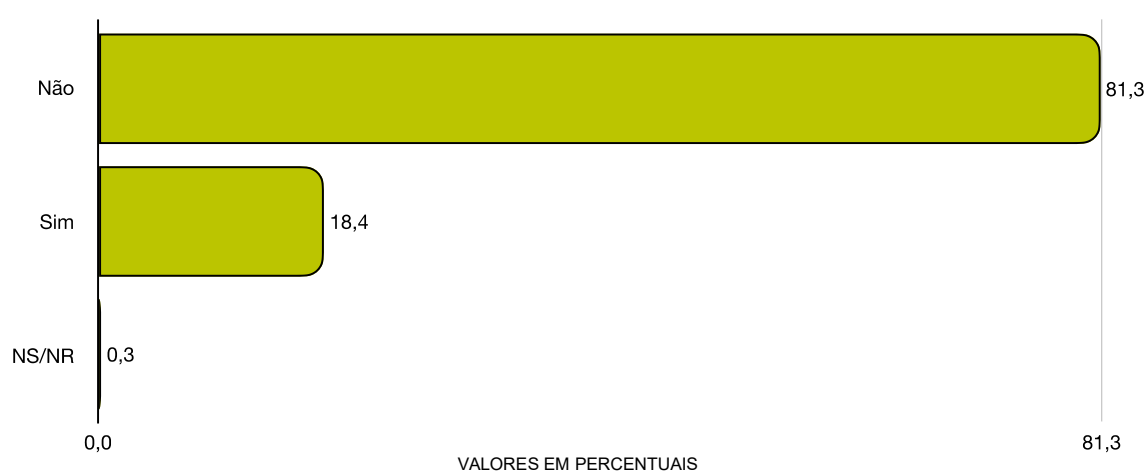
Da mesma forma e praticamente com a mesma avaliação, 66,10% relataram que não sentiram mau cheiro do esgoto nenhuma vez nos últimos tempos. O mau cheiro foi sentido diariamente por 10,00% dos respondentes. Os demais entrevistados deram respostas que variam de Algumas Vezes, Raramente, Quase Todos os Dias e Toda Semana. Realmente o mau cheiro traz à população uma sensação desagradável, de desleixo e de serviço mal executado. Algumas vezes, 9,50%, e Raramente com 6,10% se somados a Nenhuma Vez eleva o percentual de apreciação do serviço a 81,70%, que é um número bem próximo da excelência do serviço prestado.

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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	4071	81,3	81,3	81,3
	Sim	919	18,4	18,4	99,7
	NS/NR	15	,3	,3	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

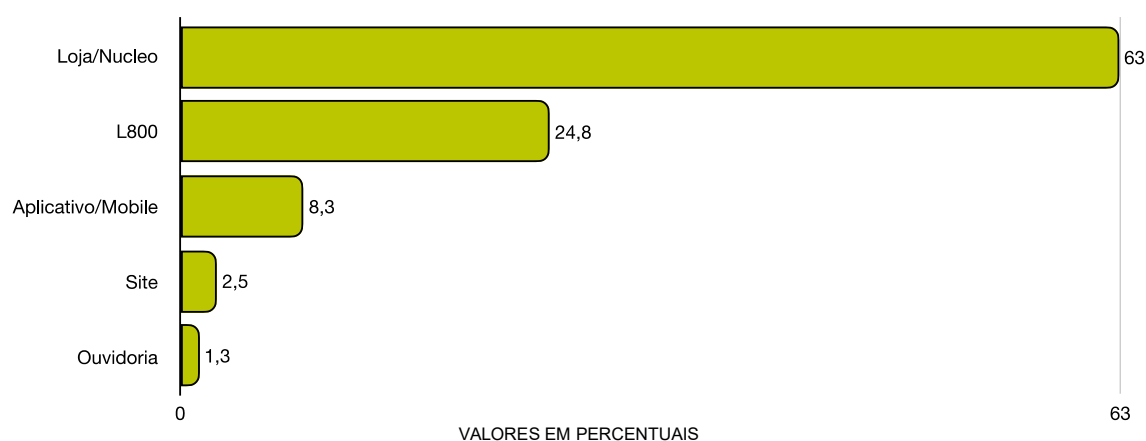
Apenas 18,40% dos entrevistados procuraram a empresa nos últimos doze meses. Isso significa que o índice de reclamação é baixo, uma vez que é sabido que reclamações é sempre o fator mais demandado.



28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Loja de atendimento/Núcleo de Abastecimento	621	12,2	63,0	63,0
	0800	245	4,8	24,8	87,8
	Aplicativo/Mobile	82	1,6	8,3	96,1
	Site	25	,5	2,5	98,7
	Ouvidoria	13	,3	1,3	100,0
	Total	986	19,4	100,0	
Omisso	NSA	4086	80,6		
Total		5072	100,0		

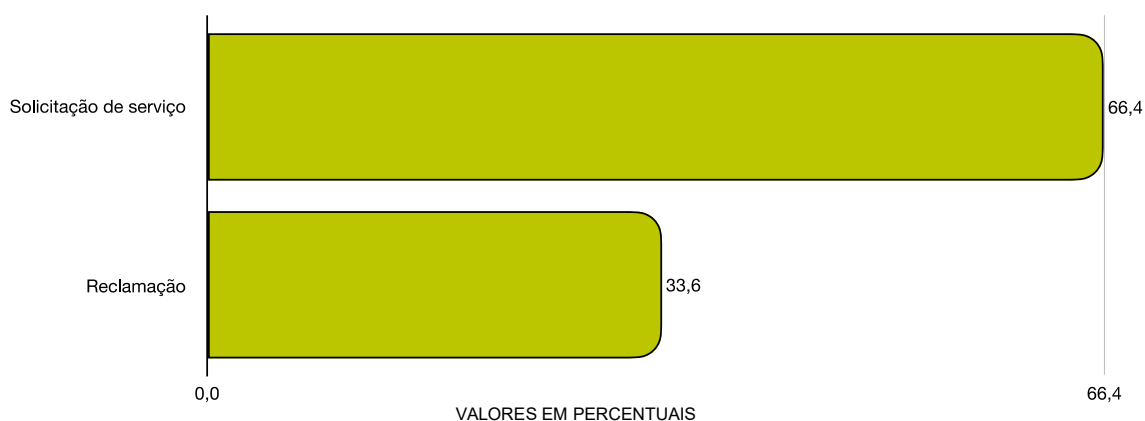
Daqueles 18,40% que procuraram a empresa, 63,00% o fizeram pessoalmente na Loja/Núcleo. O telefone 0800 foi demandado por 24,80% dos usuários e os demais 12,10% utilizaram outros meios de comunicação.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Solicitação de serviço	610	12,2	66,4	66,4
	Reclamação	309	6,2	33,6	100,0
	Total	919	18,4	100,0	
Omisso	NSA	4086	81,6		
Total		5005	100,0		

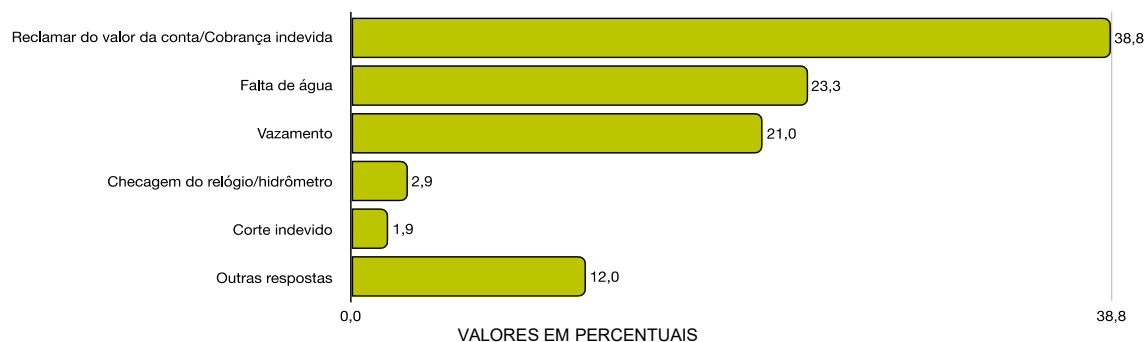
De modo geral a Cagece é demandada para solicitação de serviços. 66,40% dos entrevistados disseram isso. As reclamações foram proferidas por 33,60% dos respondentes.



29_1. Qual reclamação ?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Reclamar do valor da conta/Cobrança indevida	120	2,4	38,8	38,8
	Falta de água	72	1,4	23,3	62,1
	Vazamento	65	1,3	21,0	83,2
	Checagem do relógio/hidrômetro	9	,2	2,9	86,1
	Corte indevido	6	,1	1,9	88,0
	Obras	5	,1	1,6	89,6
	Esgoto entupido	4	,1	1,3	90,9
	Corte da Ligação	3	,1	1,0	91,9
	Esgoto	3	,1	1,0	92,9
	Religa	3	,1	1,0	93,9
	Mal cheiro	2	,0	,6	94,5
	Segunda via	2	,0	,6	95,1
	A conta veio com valor alto	1	,0	,3	95,5
	Acabou agua	1	,0	,3	95,8
	Água de péssima qualidade	1	,0	,3	96,1
	Ajustar a fatura	1	,0	,3	96,4
	Corte sem aviso	1	,0	,3	96,8
	Esgoto a céu aberto	1	,0	,3	97,1
	Falta de organização	1	,0	,3	97,4
	Falta de pressão na água	1	,0	,3	97,7
	Medidor com vazamento	1	,0	,3	98,1
	Mudança de registro	1	,0	,3	98,4
	Muito ar e pica água na caixa	1	,0	,3	98,7
	Não conseguiu pagar a conta com o código de barras	1	,0	,3	99,0
	Não estava recebendo a conta	1	,0	,3	99,4
	Saneamento de esgoto	1	,0	,3	99,7
	Vazamento de esgoto dentro de casa	1	,0	,3	100,0
	Total	309	6,2	100,0	
Omisso	NSA	4696	93,8		
Total		5005	100,0		

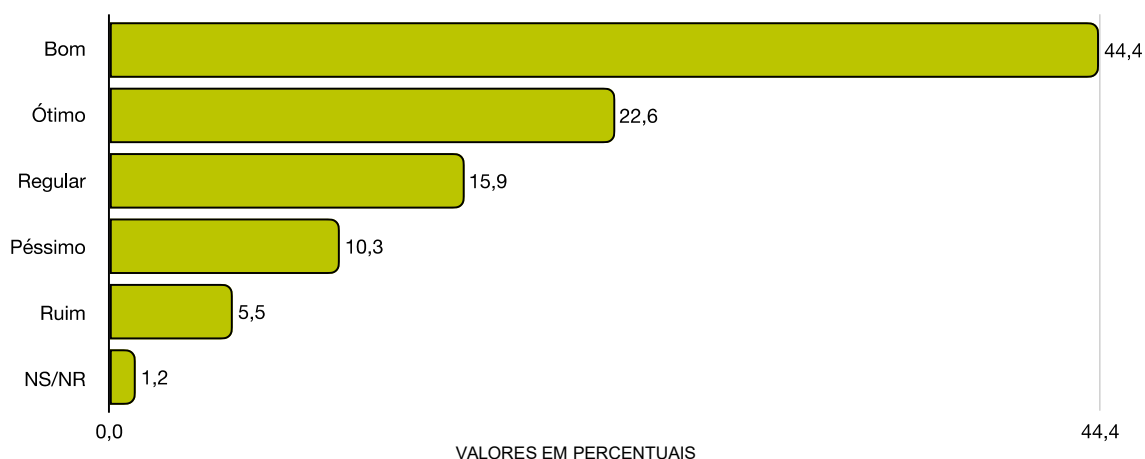
Daqueles que foram reclamar 38,80% se referem a cobrança indevida, porém esse tipo de ocorrência reduziu em 13,05% em relação ao 2021. A falta de água e os vazamentos tiveram maior número de reclamações se comparados a 2021.



30. Avaliação do atendimento - Tempo de espera para ser atendido

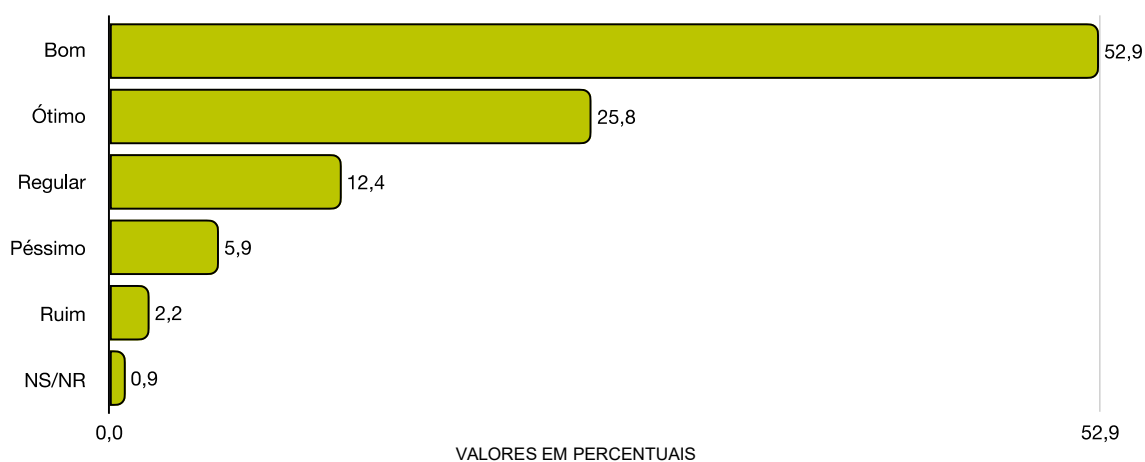
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	408	8,2	44,4	44,4
	Ótimo	208	4,2	22,6	67,0
	Regular	146	2,9	15,9	82,9
	Péssimo	95	1,9	10,3	93,3
	Ruim	51	1,0	5,5	98,8
	NS/NR	11	,2	1,2	100,0
	Total	919	18,4	100,0	
Omisso	NSA	4086	81,6		
Total		5005	100,0		

A avaliação do atendimento da Cagece pode ser considerado muito bom. O tempo de espera é considerado ótimo e bom por 67,00% dos entrevistados; a cordialidade dos atendentes foi apontada em 78,70% das respostas e a resolução dos problemas levados a eles foi de 70,50%. A resposta pode ser considerada positiva, o que aumenta a avaliação do atendimento.



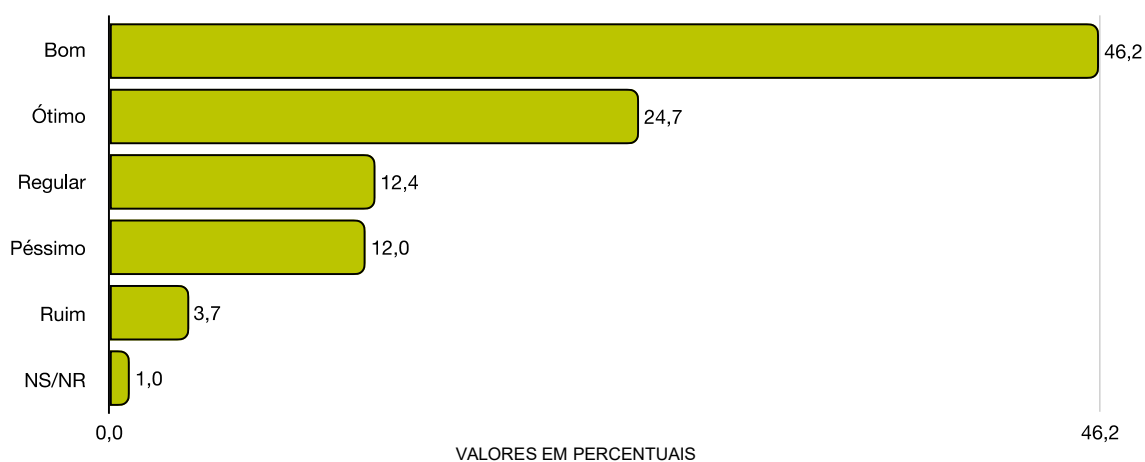
31. Avaliação do atendimento - Atenção e cordialidade durante o atendimento

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	486	9,7	52,9	52,9
	Ótimo	237	4,7	25,8	78,7
	Regular	114	2,3	12,4	91,1
	Péssimo	54	1,1	5,9	97,0
	Ruim	20	,4	2,2	99,1
	NS/NR	8	,2	,9	100,0
	Total	919	18,4	100,0	
Omisso	NSA	4086	81,6		
Total		5005	100,0		



32. Avaliação do atendimento - Resolução dos problemas

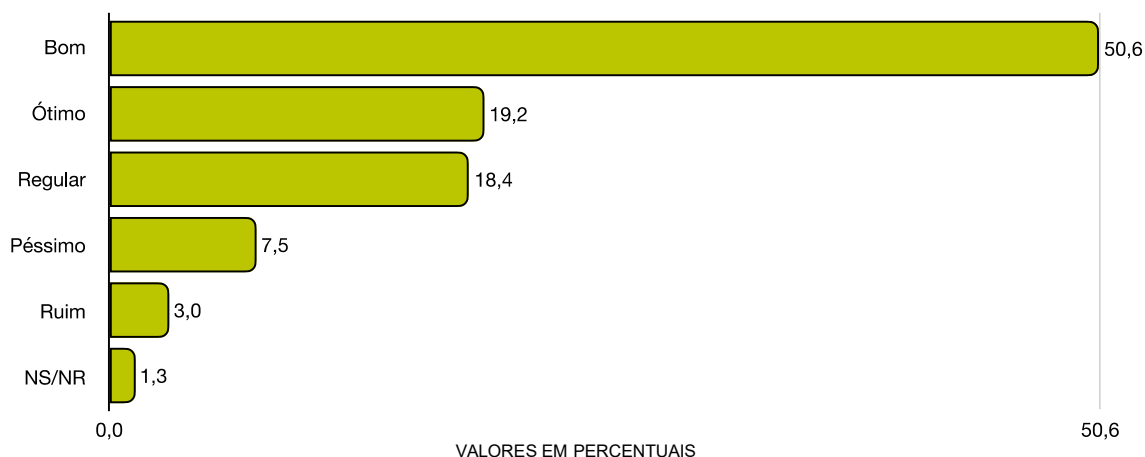
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	425	8,5	46,2	46,2
	Ótimo	227	4,5	24,7	70,9
	Regular	114	2,3	12,4	83,4
	Péssimo	110	2,2	12,0	95,3
	Ruim	34	,7	3,7	99,0
	NS/NR	9	,2	1,0	100,0
	Total	919	18,4	100,0	
Omisso	NSA	4086	81,6		
Total		5005	100,0		



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	465	9,3	50,6	50,6
	Ótimo	176	3,5	19,2	69,7
	Regular	169	3,4	18,4	88,1
	Péssimo	69	1,4	7,5	95,6
	Ruim	28	,6	3,0	98,7
	NS/NR	12	,2	1,3	100,0
	Total	919	18,4	100,0	
Omisso	NSA	4086	81,6		
Total		5005	100,0		

Apenas 10,50% dos entrevistados consideram o atendimento da Cagece com ruim e péssimo. Atendimento bom é avaliado por 50,60% dos respondentes e 19,20% o consideram ótimo.



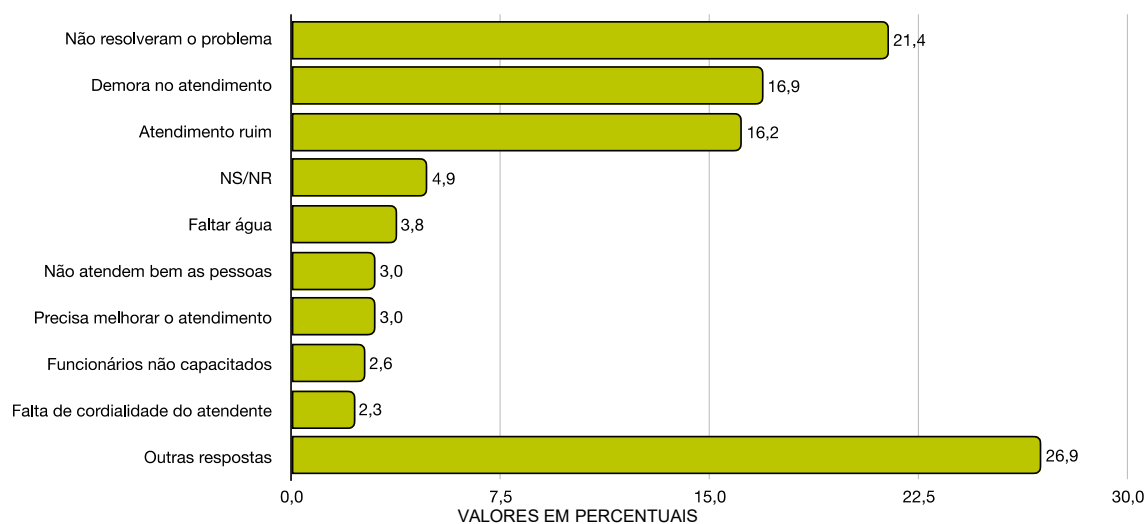
33_1. Por que o(a) sr(a). avalia o atendimento dessa forma?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não resolveram o problema	57	1,1	21,4	21,4
	Demora no atendimento	45	,9	16,9	38,3
	Atendimento ruim	43	,9	16,2	54,5
	NS/NR	13	,3	4,9	59,4
	Faltar água	10	,2	3,8	63,2
	Não atendem bem as pessoas	8	,2	3,0	66,2
	Precisa melhorar o atendimento	8	,2	3,0	69,2
	Funcionários não capacitados	7	,1	2,6	71,8
	Falta de cordialidade do atendente	6	,1	2,3	74,1
	Tempo de espera	5	,1	1,9	75,9
	Água é muito ruim	4	,1	1,5	77,4
	Serviço ruim	4	,1	1,5	78,9
	Demorou pra atender o telefone	3	,1	1,1	80,1
	Não consegui ser atendido	3	,1	1,1	81,2
	Agendamento do serviço não foi cumprido	2	,0	,8	82,0
	Cobrança indevida	2	,0	,8	82,7
	Cortaram a água	2	,0	,8	83,5
	Precisa ir várias vezes para resolver	2	,0	,8	84,2
	Preço	2	,0	,8	85,0
	Problemas com o abastecimento	2	,0	,8	85,7
	A demora na visita solicitada	1	,0	,4	86,1
	Bom atendimento	1	,0	,4	86,5
	Corte indevido	1	,0	,4	86,8
	Demora na religa	1	,0	,4	87,2
	Demora na transferência de titularidade	1	,0	,4	87,6
	Demora no atendimentos	1	,0	,4	88,0
	Devido a da vistoria solicitado	1	,0	,4	88,3
	Devido a falta de comunicação	1	,0	,4	88,7
	Devido a leitura da agua antes do vencimento	1	,0	,4	89,1
	Devido muitos problemas	1	,0	,4	89,5
	Eles botam dificuldades	1	,0	,4	89,8
	Falta de manutenção nos canos	1	,0	,4	90,2
	Falta informação na hora do corte	1	,0	,4	90,6
	Falta saneamento	1	,0	,4	91,0

Fui mais de uma vez pra resolver o problema	1	,0	,4	91,4
Muita burocracia para mudar titularidade	1	,0	,4	91,7
Muitos reclamam	1	,0	,4	92,1
Não dão assistência	1	,0	,4	92,5
Não é nem bom é não ruim	1	,0	,4	92,9
Não tem rede de esgoto	1	,0	,4	93,2
Não tenho nada a reclamar	1	,0	,4	93,6
Não tinha agendamento	1	,0	,4	94,0
Normal	1	,0	,4	94,4
Pagar a taxa de esgoto se não precisa	1	,0	,4	94,7
Passou 2 anos pra trocar o medidor da água	1	,0	,4	95,1
Porque não é 100 por cento bom	1	,0	,4	95,5
Porquê não favorecem o lado do cliente	1	,0	,4	95,9
Porque tem muita burocracia na resolução	1	,0	,4	96,2
Precisa de agendamento	1	,0	,4	96,6
Precisa ligar várias vezes	1	,0	,4	97,0
Produtos péssima qualidade	1	,0	,4	97,4
Promete e não cumpre	1	,0	,4	97,7
Reclamar pra ver o resultado	1	,0	,4	98,1
Regular no aplicativo	1	,0	,4	98,5
Só o atendimento presencial que é bom	1	,0	,4	98,9
Sobre a pressão da água	1	,0	,4	99,2
Terceirizada deixa a desejar	1	,0	,4	99,6
Tudo é difícil pra resolver	1	,0	,4	100,0
Total	266	5,3	100,0	
Omisso NSA	4739	94,7		
Total	5005	100,0		

“Não resolveram o problema” é argumento citado por 21,40% para qualificar o atendimento da Cagece como “ruim e péssimo”. Os demais 78,60% dos respondentes têm suas críticas diluídas em algumas dezenas de argumentos.

33_1. Por que o(a) sr(a). avalia o atendimento dessa forma?



Cruzamentos Q-28 por Q-30

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 30. Avaliação do atendimento - Tempo de espera para ser atendido

LEITURA POR LINHA →		30. Avaliação do atendimento - Tempo de espera para ser atendido						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	41,6%	1,2%	16,7%	11,8%	20,8%	7,8%	100,0%
	Aplicativo/Mobile	51,2%	1,2%	19,5%	8,5%	19,5%		100,0%
	Loja / Nucleo	45,6%	1,0%	25,0%	9,8%	13,4%	5,3%	100,0%
	Ouvidoria	23,1%		7,7%	15,4%	38,5%	15,4%	100,0%
	Site	32,0%	4,0%	16,0%	16,0%	20,0%	12,0%	100,0%
Total		44,4%	1,1%	22,0%	10,4%	16,2%	5,8%	100,0%

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 30. Avaliação do atendimento - Tempo de espera para ser atendido

LEITURA POR COLUNA ↓		30. Avaliação do atendimento - Tempo de espera para ser atendido						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	23,3%	27,3%	18,9%	28,2%	31,9%	33,3%	24,8%
	Aplicativo/Mobile	9,6%	9,1%	7,4%	6,8%	10,0%		8,3%
	Loja / Nucleo	64,6%	54,5%	71,4%	59,2%	51,9%	57,9%	63,0%
	Ouvidoria	0,7%		0,5%	1,9%	3,1%	3,5%	1,3%
	Site	1,8%	9,1%	1,8%	3,9%	3,1%	5,3%	2,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cruzamentos Q-28 por Q-31

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 31. Avaliação do atendimento - Atenção e cordialidade durante o atendimento

		31. Avaliação do atendimento - Atenção e cordialidade durante o atendimento						Total
LEITURA POR LINHA →		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	53,1%	1,2%	20,8%	5,7%	16,3%	2,9%	100,0%
	Aplicativo/Mobile	63,4%	2,4%	18,3%	2,4%	9,8%	3,7%	100,0%
	Loja / Nucleo	52,5%	0,3%	28,0%	6,3%	10,8%	2,1%	100,0%
	Ouvidoria	46,2%		15,4%	23,1%	7,7%	7,7%	100,0%
	Site	44,0%	4,0%	24,0%	8,0%	12,0%	8,0%	100,0%
Total		53,2%	0,8%	25,2%	6,1%	12,1%	2,6%	100,0%

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 31. Avaliação do atendimento - Atenção e cordialidade durante o atendimento

		31. Avaliação do atendimento - Atenção e cordialidade durante o atendimento						Total
LEITURA POR COLUNA ↓		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	24,8%	37,5%	20,6%	23,3%	33,6%	26,9%	24,8%
	Aplicativo/Mobile	9,9%	25,0%	6,0%	3,3%	6,7%	11,5%	8,3%
	Loja / Nucleo	62,1%	25,0%	70,2%	65,0%	56,3%	50,0%	63,0%
	Ouvidoria	1,1%		0,8%	5,0%	0,8%	3,8%	1,3%
	Site	2,1%	12,5%	2,4%	3,3%	2,5%	7,7%	2,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cruzamentos Q-28 por Q-32

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 32. Avaliação do atendimento - Resolução dos problemas

LEITURA POR LINHA →		32. Avaliação do atendimento - Resolução dos problemas						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	52,7%	1,2%	18,0%	12,2%	11,8%	4,1%	100,0%
	Aplicativo/Mobile	56,1%	2,4%	23,2%	4,9%	9,8%	3,7%	100,0%
	Loja / Nucleo	42,8%	0,5%	27,5%	12,9%	12,4%	3,9%	100,0%
	Ouvidoria	23,1%	7,7%	15,4%	38,5%	15,4%		100,0%
	Site	32,0%	8,0%	16,0%	16,0%	28,0%		100,0%
Total		45,8%	1,1%	24,3%	12,5%	12,5%	3,8%	100,0%

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 32. Avaliação do atendimento - Resolução dos problemas

LEITURA POR COLUNA ↓		32. Avaliação do atendimento - Resolução dos problemas						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	28,5%	27,3%	18,3%	24,4%	23,6%	27,0%	24,8%
	Aplicativo/Mobile	10,2%	18,2%	7,9%	3,3%	6,5%	8,1%	8,3%
	Loja / Nucleo	58,8%	27,3%	71,3%	65,0%	62,6%	64,9%	63,0%
	Ouvidoria	0,7%	9,1%	0,8%	4,1%	1,6%		1,3%
	Site	1,8%	18,2%	1,7%	3,3%	5,7%		2,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cruzamentos Q-28 por Q-33

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 33. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

LEITURA POR LINHA →		33. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	51,0%	1,6%	17,1%	7,8%	18,8%	3,7%	100,0%
	Aplicativo/Mobile	56,1%		14,6%	3,7%	25,6%		100,0%
	Loja / Nucleo	49,4%	1,4%	20,6%	8,1%	17,1%	3,4%	100,0%
	Ouvidoria	30,8%		7,7%	23,1%	30,8%	7,7%	100,0%
	Site	48,0%		12,0%	4,0%	32,0%	4,0%	100,0%
Total		50,1%	1,3%	18,9%	7,7%	18,8%	3,2%	100,0%

28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? * 33. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

LEITURA POR COLUNA ↓		33. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						Total
		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
28. Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	0800	25,3%	30,8%	22,6%	25,0%	24,9%	28,1%	24,8%
	Aplicativo/Mobile	9,3%		6,5%	3,9%	11,4%		8,3%
	Loja / Nucleo	62,1%	69,2%	68,8%	65,8%	57,3%	65,6%	63,0%
	Ouvidoria	0,8%		0,5%	3,9%	2,2%	3,1%	1,3%
	Site	2,4%		1,6%	1,3%	4,3%	3,1%	2,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

SÍNTESE: Utilização dos canais de atendimento

O percentual dos clientes que procurou a Cagece para tratar de algum assunto é relativamente baixo. Apenas 18,40% fizeram isso, sendo que, desses 66,40% foram em busca de serviços e 6,20% foram para fazer algum tipo de reclamação. O atendimento presencial foi demandado pela grande maioria dos clientes. 63,00% utilizaram esse meio enquanto 24,80% preferiram acionar o telefone 0800. É pouco significativo os demais meios utilizados para demandar a Companhia. Esses números atestam a qualidade dos serviços prestados pela Cagece.

Aqueles que por qualquer meio procuraram a empresa de água e esgoto em análise, somando-se os conceitos ótimo, bom e regular emitidos por eles, avaliam que o tempo de espera para ser atendido, atingindo a marca de 82,90% das respostas. Há os maus atendidos. 10,30% consideraram o tempo de espera como péssimo. Este número é significativo e comporta uma análise mais aprofundada.

Atenção e cordialidade dos funcionários no atendimento tem uma excelente marca: 91,10% de aprovação de acordo com os conceitos ótimo, bom e regular. Quanto à resolução dos problemas levados ao atendimento da Cagece 83,40% dos respondentes o consideram como ótimo, bom ou regular.

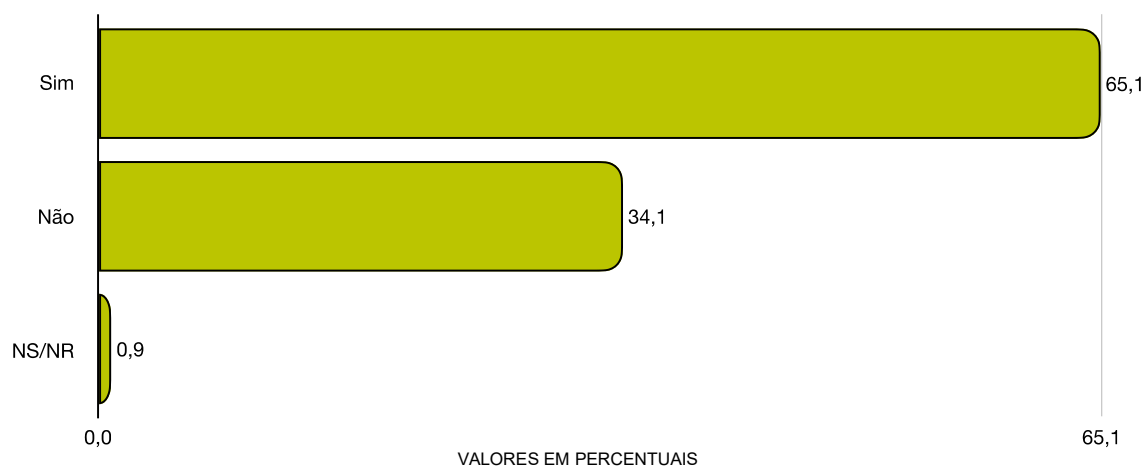
Finalmente entre aqueles que procuraram a Companhia para fazer algum tipo de reclamação, apenas 10,50% relataram que o seu atendimento é péssimo ou ruim o que coloca esse serviço como bem executado.

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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	598	11,9	65,1	65,1
	Não	313	6,3	34,1	99,1
	NS/NR	8	,2	,9	100,0
	Total	919	18,4	100,0	
Omisso	NSA	4086	81,6		
Total		5005	100,0		

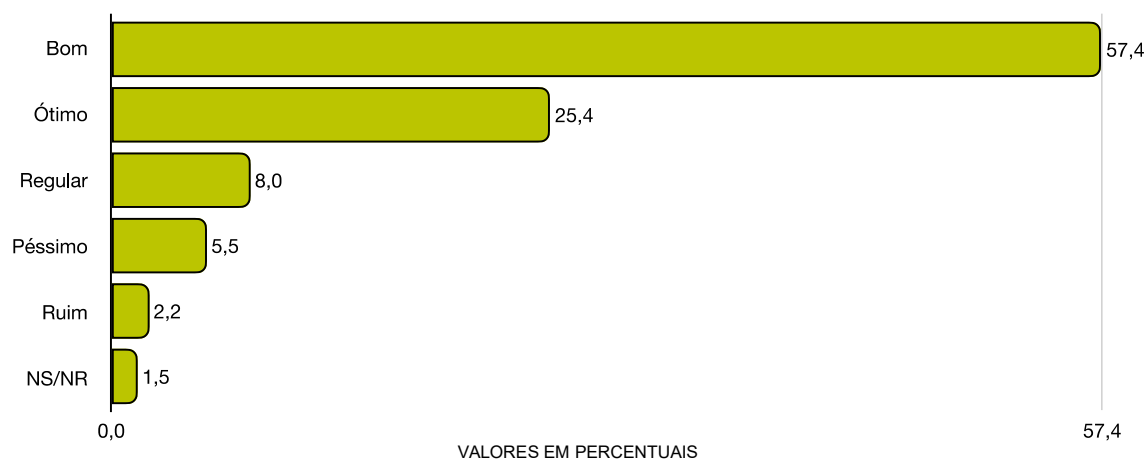
65,10% dos entrevistados disseram que foi necessária a presença de algum funcionário da companhia para atender sua solicitação. 34,10% falaram o contrário.



35. De modo geral, que avaliação o(a) sr(a). dá para este atendimento?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	343	6,9	57,4	57,4
	Ótimo	152	3,0	25,4	82,8
	Regular	48	1,0	8,0	90,8
	Péssimo	33	,7	5,5	96,3
	Ruim	13	,3	2,2	98,5
	NS/NR	9	,2	1,5	100,0
	Total	598	11,9	100,0	
Omisso	NSA	4407	88,1		
Total		5005	100,0		

Com relação ao atendimento recebido, este foi considerado ótimo ou bom por 82,80% dos usuários dos serviços prestados. Some-se a esse valor mais 8,00% que responderam regular, sendo uma avaliação bastante significativa.

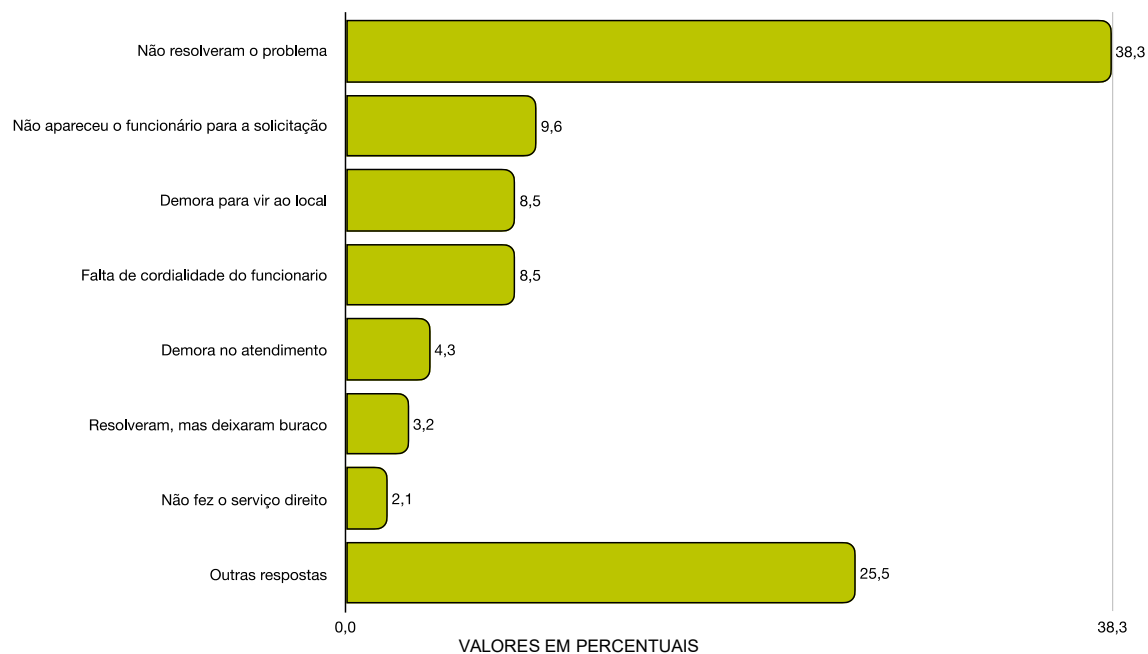


35_1. Por que o(a) sr(a)_ avalia este atendimento dessa forma?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não resolveram o problema	36	,7	38,3	38,3
	Não apareceu o funcionário para a solicitação	9	,2	9,6	47,9
	Demora para vir ao local	8	,2	8,5	56,4
	Falta de cordialidade do funcionário	8	,2	8,5	64,9
	Demora no atendimento	4	,1	4,3	69,1
	Resolveram, mas deixaram buraco	3	,1	3,2	72,3
	Não fez o serviço direito	2	,0	2,1	74,5
	NS/NR	2	,0	2,1	76,6
	Pela demora para ser atendido	2	,0	2,1	78,7
	Só olhou o registro e não resolveu o problema	2	,0	2,1	80,9
	Demora para religar	1	,0	1,1	81,9
	Ele cortou a água sem avisar	1	,0	1,1	83,0
	Eles vieram duas vezes pra resolver o vazamento	1	,0	1,1	84,0
	Funcionário incapacitado	1	,0	1,1	85,1
	Má qualidade da empresa	1	,0	1,1	86,2
	Não é bem atendido e qualidade da água ruim	1	,0	1,1	87,2
	Nunca cumprem e demoram	1	,0	1,1	88,3
	Pela pressa dos profissionais em sair do local	1	,0	1,1	89,4
	Porque a empresa não assume a culpa	1	,0	1,1	90,4
	Porque deixa vazamentos	1	,0	1,1	91,5
	Porque falta água um caso sério	1	,0	1,1	92,6
	Porque foi cobrado o atendimento	1	,0	1,1	93,6
	Porque nem avisou que veio cortar e nem sabia que	1	,0	1,1	94,7
	Resolveu o problema	1	,0	1,1	95,7
	Tarifa altíssima	1	,0	1,1	96,8
	Teve comprar a peça	1	,0	1,1	97,9
	Veio duas vezes na segunda vez resolveu	1	,0	1,1	98,9
	Veio verificar vazamento	1	,0	1,1	100,0
	Total	94	1,9	100,0	
Omisso	NSA	4911	98,1		
Total		5005	100,0		

35_1. Por que o(a) sr(a)_ avalia este atendimento dessa forma?

Não atender o seu problema é a queixa de 38.30% dos entrevistados para avaliar como péssimo ou ruim o atendimento da Cagece. Os demais argumentos elencados somam menos de 10,00% cada um deles.

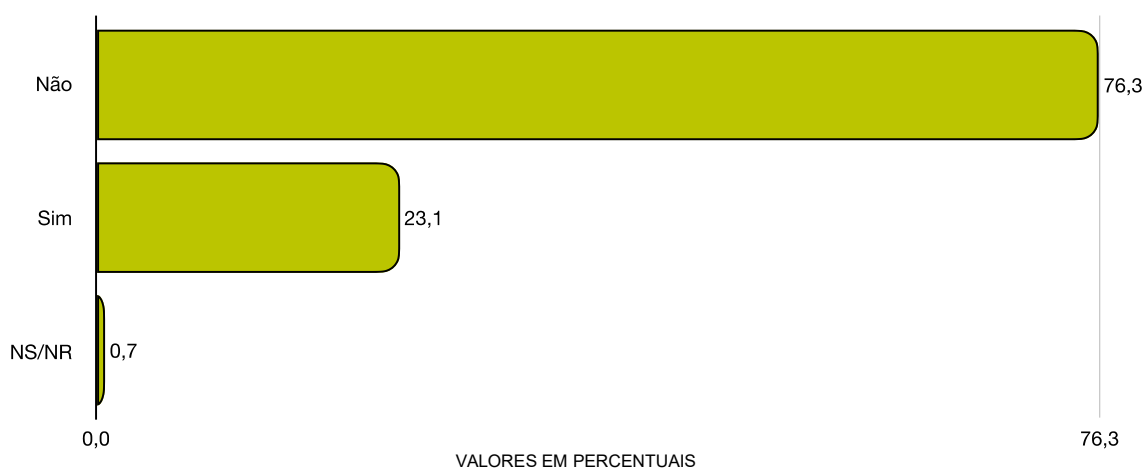


PERCEPÇÃO E AVALIAÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	3818	76,3	76,3	76,3
	Sim	1154	23,1	23,1	99,3
	NS/NR	33	,7	,7	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

As obras realizadas pela Cagece são percebidas por 23,10% dos entrevistados, nos ambientes que frequentam. Esse número é positivo ou negativo? Cabe discussão.

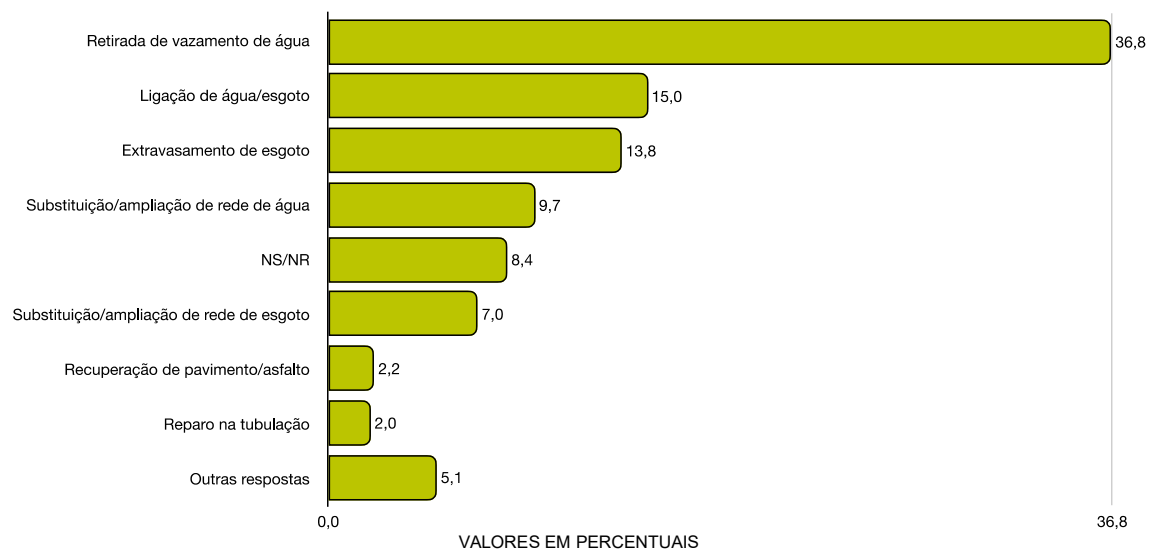


37. Qual obra/intervenção observou ?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Retirada de vazamento de água	425	8,5	36,8	36,8
	Ligação de água/esgoto	173	3,5	15,0	51,8
	Extravasamento de esgoto	159	3,2	13,8	65,6
	Substituição/ampliação de rede de água	112	2,2	9,7	75,3
	NS/NR	97	1,9	8,4	83,7
	Substituição/ampliação de rede de esgoto	81	1,6	7,0	90,7
	Recuperação de pavimento/asfalto	25	,5	2,2	92,9
	Reparo na tubulação	23	,5	2,0	94,9
	Recolocação tampa/tampão	11	,2	1,0	95,8
	Troca de medidor	7	,1	,6	96,4
	Despejo esgoto doméstico	5	,1	,4	96,9
	Limpeza do esgoto	5	,1	,4	97,3
	Escavando a rua	4	,1	,3	97,7
	Obra de esgoto	4	,1	,3	98,0
	Recuperação de passeio/calçada	4	,1	,3	98,4
	Saneamento	4	,1	,3	98,7
	Cavando poço	2	,0	,2	98,9
	Corte de água	2	,0	,2	99,0
	Tubulação de gás	2	,0	,2	99,2
	Vazamento	2	,0	,2	99,4
	Buraco aberto	1	,0	,1	99,5
	Canal	1	,0	,1	99,6
	Conserto de registro	1	,0	,1	99,7
	Limpendo o canal	1	,0	,1	99,7
	Nivelamento de poços de visita	1	,0	,1	99,8
	Retirada de registro de casas	1	,0	,1	99,9
	Tem buraco é Cagece	1	,0	,1	100,0
	Total	1154	23,1	100,0	
Omisso	NSA	3851	76,9		
Total		5005	100,0		

37. Qual obra/intervenção observou ?

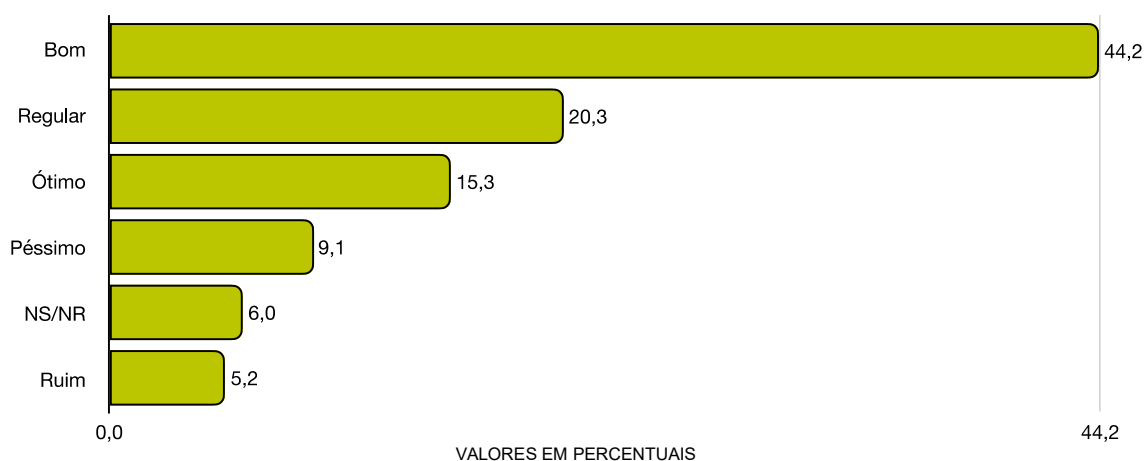
36,8% dos entrevistados observaram como obra/intervenção da Companhia a retirada de vazamentos de água. Logo em seguida, com 15,00% de observação vem a ligação de água e esgoto. Merece destaque o extravasamento de esgoto, observado por 13,80% dos respondentes. As demais respostas são inferiores a 10,00%.



38_1. Avaliação do tempo para realização do serviço

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	510	10,2	44,2	44,2
	Regular	234	4,7	20,3	64,5
	Ótimo	176	3,5	15,3	79,7
	Péssimo	105	2,1	9,1	88,8
	NS/NR	69	1,4	6,0	94,8
	Ruim	60	1,2	5,2	100,0
	Total	1154	23,1	100,0	
Omisso	NSA	3851	76,9		
Total		5005	100,0		

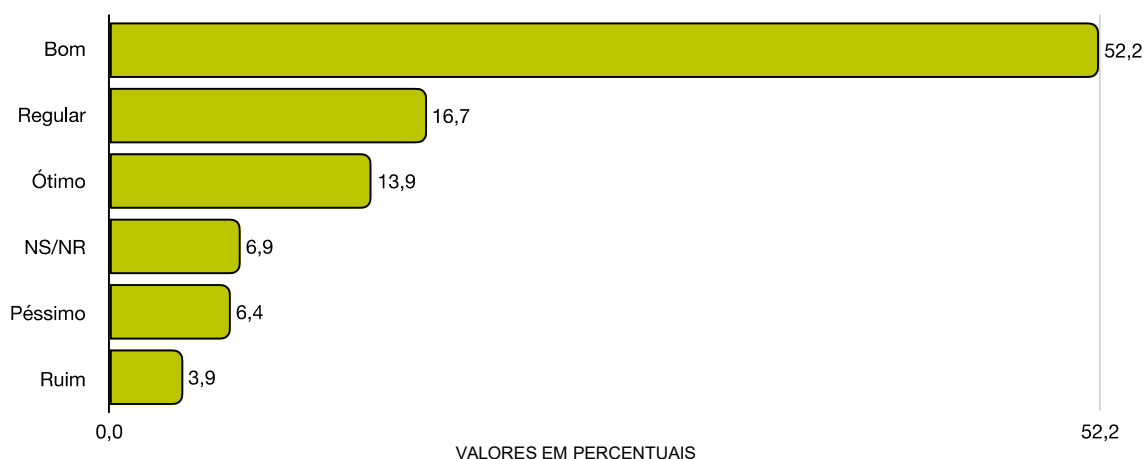
Pela avaliação dos entrevistados, apenas 14,30% deles avaliam que o tempo para execução das obras da Cagece são ruim ou péssimo.



38_2. Avaliação da qualidade do serviço executado

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Bom	602	12,0	52,2	52,2
	Regular	193	3,9	16,7	68,9
	Ótimo	160	3,2	13,9	82,8
	NS/NR	80	1,6	6,9	89,7
	Péssimo	74	1,5	6,4	96,1
	Ruim	45	,9	3,9	100,0
	Total	1154	23,1	100,0	
Omisso	NSA	3851	76,9		
Total		5005	100,0		

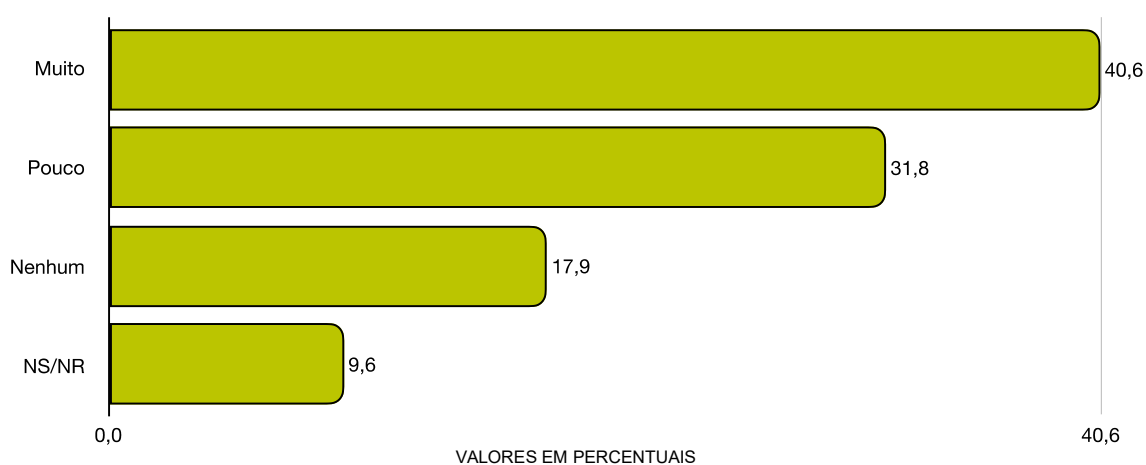
52,20% dos entrevistados avaliaram como bom a qualidade da obra executada e apenas 3,90% a consideraram ruim.



38_3. Benefício causado pela obra?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito	469	9,4	40,6	40,6
	Pouco	367	7,3	31,8	72,4
	Nenhum	207	4,1	17,9	90,4
	NS/NR	111	2,2	9,6	100,0
	Total	1154	23,1	100,0	
Omisso	NSA	3851	76,9		
Total		5005	100,0		

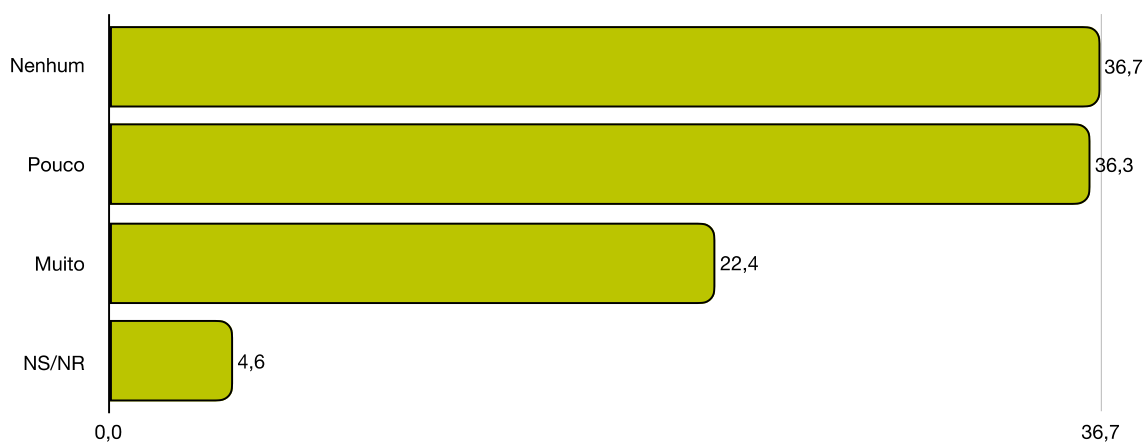
40,60% dos entrevistados consideram muito bom os benefícios produzidos pelas obras da Cagece. Note-se, porém, que essa avaliação é inferior àquelas produzidas nos anos de 2019, 2020 e 2021. Nenhum benefício produzido é citado por 17,90% dos respondentes.



38_4. Transtorno trazido pela obra?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Nenhum	423	8,5	36,7	36,7
	Pouco	419	8,4	36,3	73,0
	Muito	259	5,2	22,4	95,4
	NS/NR	53	1,1	4,6	100,0
	Total	1154	23,1	100,0	
Omisso	NSA	3851	76,9		
Total		5005	100,0		

Pouco e nenhum transtorno causados pelas obras/intervenções realizadas pela Cagece são constatados por 73,00% dos respondentes. Número significativo a favor da Companhia.

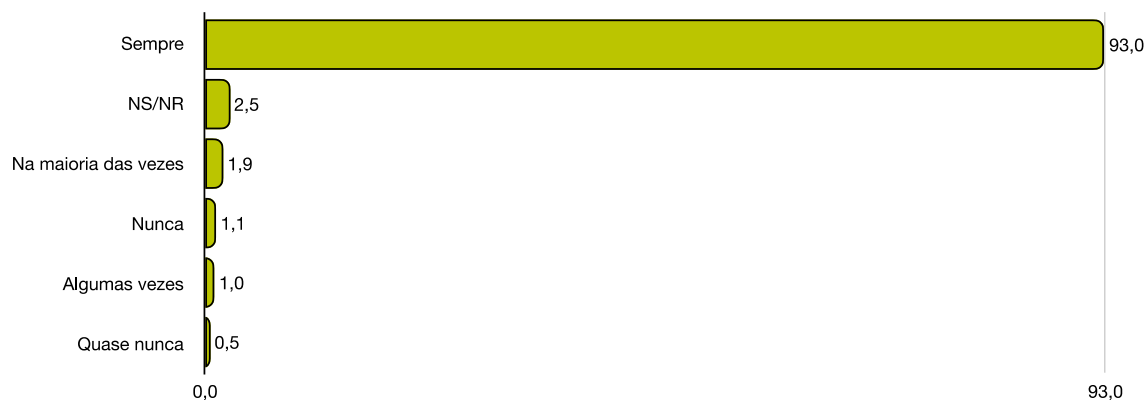


AVALIAÇÃO DA FATURA

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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sempre	4654	93,0	93,0	93,0
	NS/NR	127	2,5	2,5	95,5
	Na maioria das vezes	93	1,9	1,9	97,4
	Nunca	57	1,1	1,1	98,5
	Algumas vezes	49	1,0	1,0	99,5
	Quase nunca	25	,5	,5	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

A quase totalidade dos respondentes (93%) informa receber sempre com antecedência a sua fatura mensal.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	4096	81,8	81,8	81,8
	Não costumo analisar a conta	413	8,3	8,3	90,1
	Não	372	7,4	7,4	97,5
	NS/NR	124	2,5	2,5	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

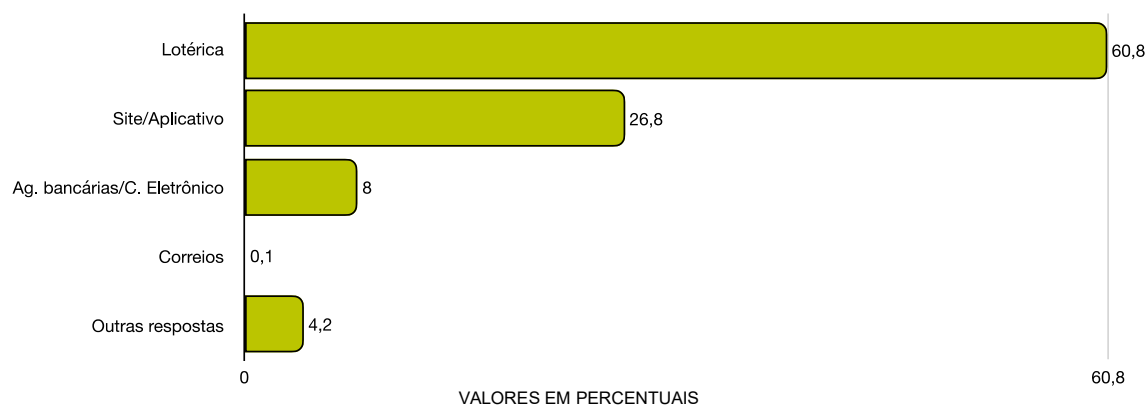
Dá para perceber que as informações contidas nas contas da Cagece são bem inteligíveis. Se 7,40% não as entendem e 8,30% não as analisam, 81,80% as compreendem bem.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Lotérica	3041	60,8	60,8	60,8
	Site/Aplicativo	1341	26,8	26,8	87,6
	Agências bancárias/Caixa Eletrônico	400	8,0	8,0	95,5
	NS/NR	92	1,8	1,8	97,4
	Farmácia	56	1,1	1,1	98,5
	Mercantil	20	,4	,4	98,9
	No comércio	19	,4	,4	99,3
	Chegue e Pague	10	,2	,2	99,5
	Correios	5	,1	,1	99,6
	Correspondente bancário	5	,1	,1	99,7
	Papelaria	4	,1	,1	99,8
	Supermercado	3	,1	,1	99,8
	Debito automático	2	,0	,0	99,9
	Pix	2	,0	,0	99,9
	Padaria	1	,0	,0	99,9
	Pague fácil	1	,0	,0	99,9
	Ponto da Cagece	1	,0	,0	100,0
	Qualquer lugar	1	,0	,0	100,0
	Shopping	1	,0	,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

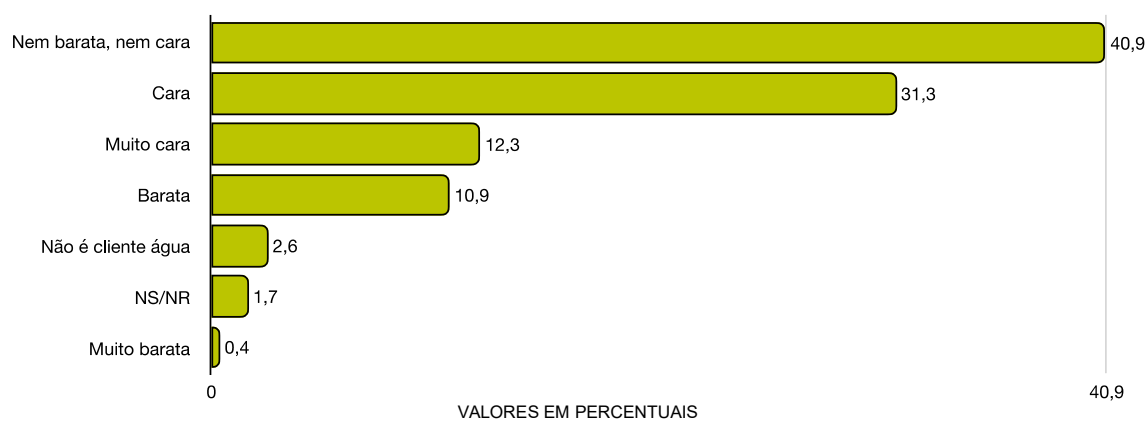
As casas lotéricas continuam sendo o meio mais utilizado para o pagamento das contas da Companhia. 60,80% utilizam esse meio. Há um crescimento na utilização do site/aplicativo que está 26,80% de utilização no momento.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Nem barata, nem cara	2045	40,9	40,9	40,9
	Cara	1566	31,3	31,3	72,1
	Muito cara	616	12,3	12,3	84,5
	Barata	545	10,9	10,9	95,3
	Não é cliente água	128	2,6	2,6	97,9
	NS/NR	86	1,7	1,7	99,6
	Muito barata	19	,4	,4	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

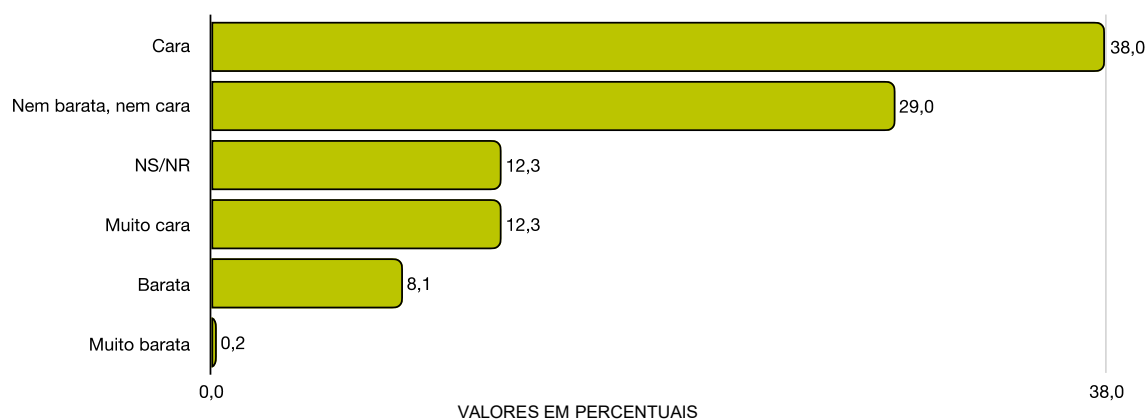
12,30% dos entrevistados consideram a tarifa de água cobrada muito cara. 31,30% as consideram cara. Os demais 52,2% não têm reclamações a fazer.



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Cara	974	19,5	38,0	38,0
	Nem barata, nem cara	743	14,8	29,0	67,0
	NS/NR	316	6,3	12,3	79,4
	Muito cara	314	6,3	12,3	91,6
	Barata	208	4,2	8,1	99,8
	Muito barata	6	,1	,2	100,0
	Total	2561	51,2	100,0	
Omisso	NECE	2444	48,8		
Total		5005	100,0		

A tarifa de esgoto é considerada cara e muito cara por 50,30% dos respondentes. A média do conceito muito caro avaliada nos últimos três anos é de 20,82% para 12,30% nesta pesquisa deste ano. Exceto o conceito barata, que subiu, mas isso é positivo.



Cruzamentos Q-42 por Q-18

42. Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa: * 18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

		18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						Total
LEITURA POR LINHA →		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
42. Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	Barata	54,1%	1,1%	22,6%	4,4%	15,6%	2,2%	100,0%
	Cara	49,9%	1,9%	13,9%	5,6%	24,3%	4,5%	100,0%
	Muito barata	47,4%		26,3%	10,5%	15,8%		100,0%
	Muito cara	41,1%	0,8%	10,9%	14,6%	25,2%	7,5%	100,0%
	Nem barata, nem cara	54,7%	1,5%	17,2%	3,2%	21,6%	1,9%	100,0%
	NS/NR	45,3%	15,1%	14,0%	5,8%	18,6%	1,2%	100,0%
Total		51,2%	1,7%	15,9%	5,6%	22,2%	3,4%	100,0%

42. Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa: * 18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

		18. De modo geral, como o(a) sr(a). avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						Total
LEITURA POR COLUNA ↓		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
42. Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	Barata	11,8%	7,1%	15,9%	8,8%	7,9%	7,2%	11,2%
	Cara	31,3%	34,5%	28,0%	32,1%	35,2%	41,9%	32,1%
	Muito barata	0,4%		0,6%	0,7%	0,3%		0,4%
	Muito cara	10,1%	6,0%	8,6%	32,8%	14,3%	27,5%	12,6%
	Nem barata, nem cara	44,8%	36,9%	45,3%	23,7%	40,9%	22,8%	41,9%
	NS/NR	1,6%	15,5%	1,5%	1,8%	1,5%	0,6%	1,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cruzamentos Q-43 por Q-25

43. Pensando na qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa: * 25. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

		25. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						Total
LEITURA POR LINHA →		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
43. Pensando na qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	Barata	54,8%	1,4%	27,4%	2,4%	12,5%	1,4%	100,0%
	Cara	54,1%	2,8%	12,8%	7,2%	19,0%	4,1%	100,0%
	Muito barata	16,7%		50,0%		16,7%	16,7%	100,0%
	Muito cara	47,1%	3,5%	7,6%	11,5%	24,5%	5,7%	100,0%
	Nem barata, nem cara	59,2%	1,5%	18,6%	3,0%	15,6%	2,2%	100,0%
NS/NR		47,2%	8,9%	14,9%	7,3%	18,0%	3,8%	100,0%
Total		53,8%	3,1%	15,4%	6,1%	18,0%	3,5%	100,0%

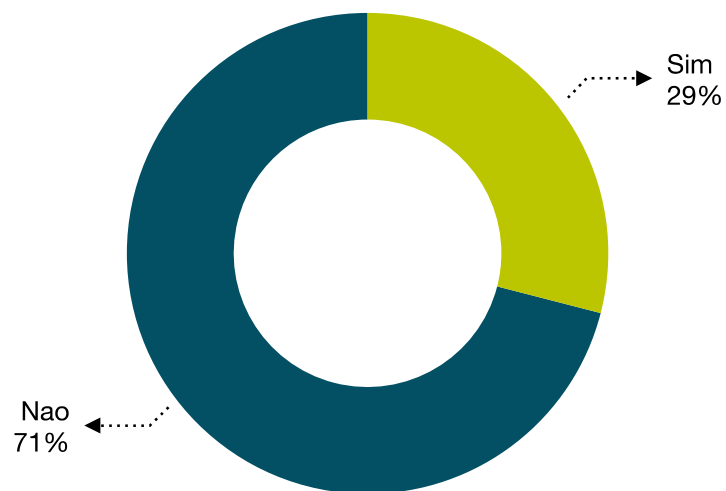
43. Pensando na qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa: * 25. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

		25. De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?						Total
LEITURA POR COLUNA ↓		Bom	NS/NR	Ótimo	Péssimo	Regular	Ruim	
43. Pensando na qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	Barata	8,3%	3,8%	14,5%	3,2%	5,6%	3,3%	8,1%
	Cara	38,2%	33,8%	31,7%	44,9%	40,0%	44,4%	38,0%
	Muito barata	0,1%		0,8%		0,2%	1,1%	0,2%
	Muito cara	10,7%	13,8%	6,1%	23,1%	16,7%	20,0%	12,3%
	Nem barata, nem cara	31,9%	13,8%	35,0%	14,1%	25,1%	17,8%	29,0%
NS/NR		10,8%	35,0%	11,9%	14,7%	12,3%	13,3%	12,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

44. O(a) sr(a) consideraria pagar mais na sua fatura em virtude da expansão do serviço de esgotamento sanitário no Estado?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	3555	71,0	71,0	71,0
	Sim	1450	29,0	29,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

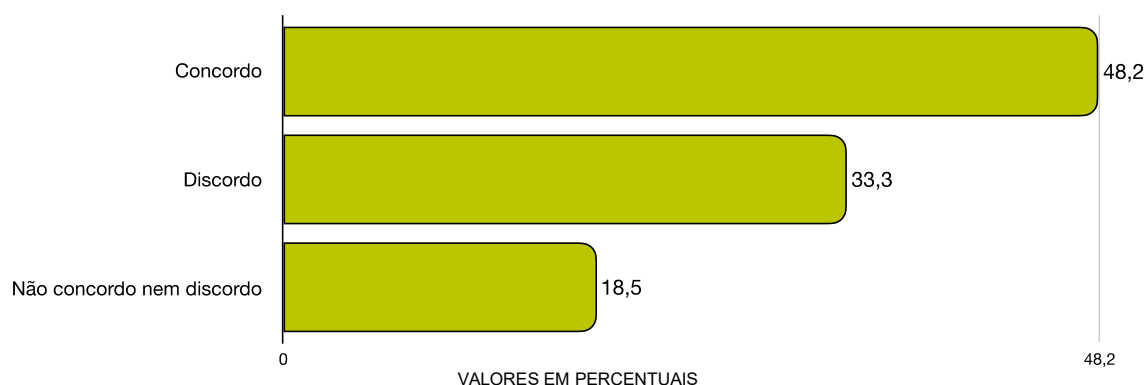
7 e cada 10 entrevistados não consideram pagar mais na fatura em virtude da expansão do serviço de esgotamento sanitário no Estado



AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA EMPRESA DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO SANITÁRIO E
COMPARAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS

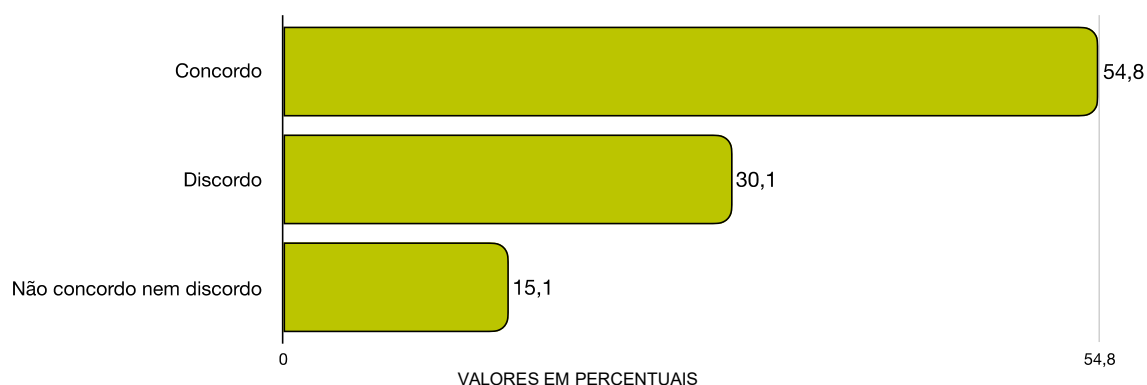
45. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário se preocupa com o meio ambiente.:

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2412	48,2	48,2	48,2
	Discordo	1668	33,3	33,3	81,5
	Não concordo nem discordo	925	18,5	18,5	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



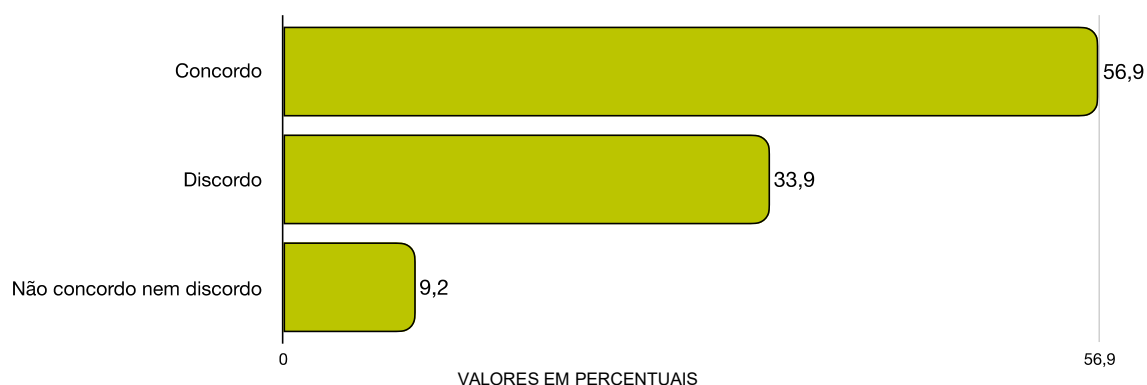
46. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2742	54,8	54,8	54,8
	Discordo	1505	30,1	30,1	84,9
	Não concordo nem discordo	758	15,1	15,1	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



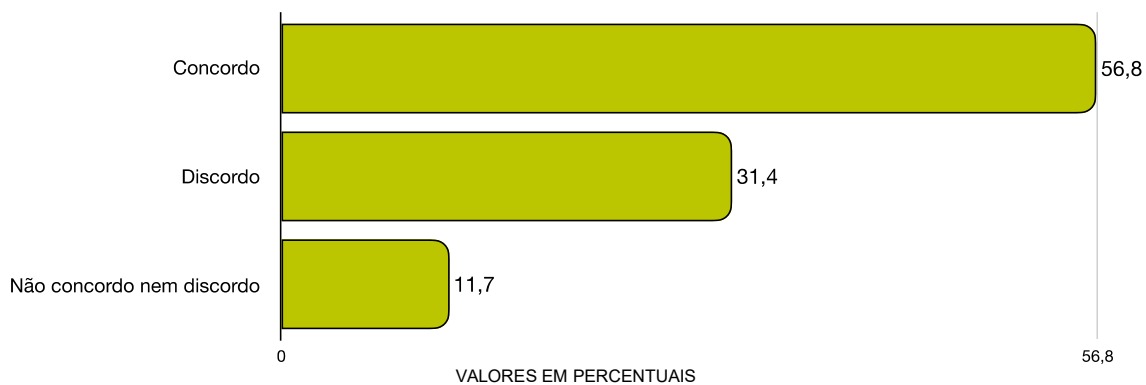
47. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário promove campanhas para economizar água

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2848	56,9	56,9	56,9
	Discordo	1698	33,9	33,9	90,8
	Não concordo nem discordo	459	9,2	9,2	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



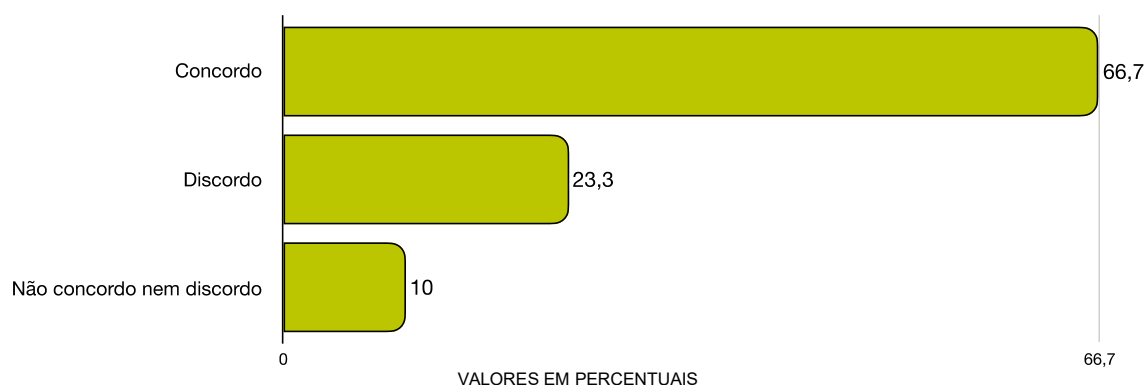
48. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário é uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	2845	56,8	56,8	56,8
	Discordo	1573	31,4	31,4	88,3
	Não concordo nem discordo	587	11,7	11,7	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

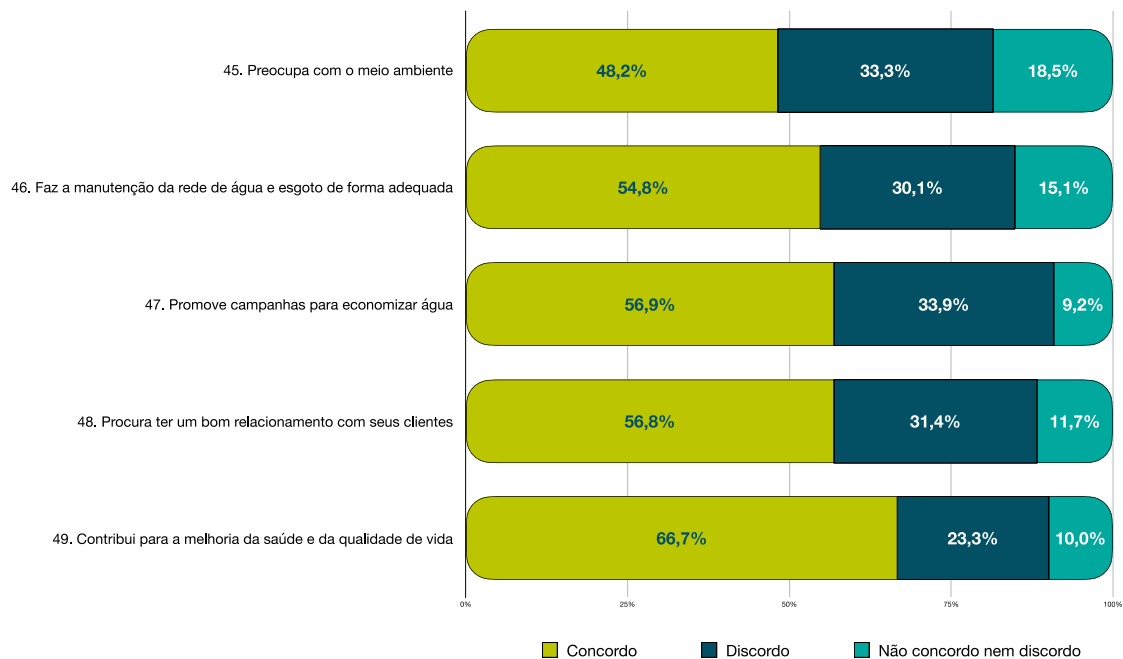


49. Concorda ou Discorda que: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Concordo	3339	66,7	66,7	66,7
	Discordo	1165	23,3	23,3	90,0
	Não concordo nem discordo	501	10,0	10,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



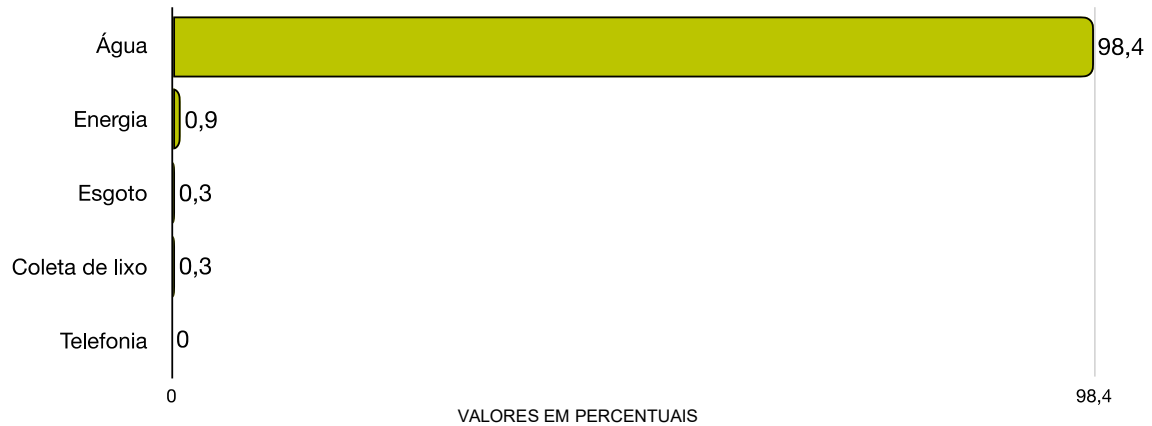
45 - 49. Frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostaria que o Sr(a). me dissesse se CONCORDA, DISCORDA, ou se NEM CONCORDA E NEM DISCORDA



A maioria dos respondentes concorda com as frases relacionadas à imagem da empresa, trazendo um aspecto positivo à Cagece.

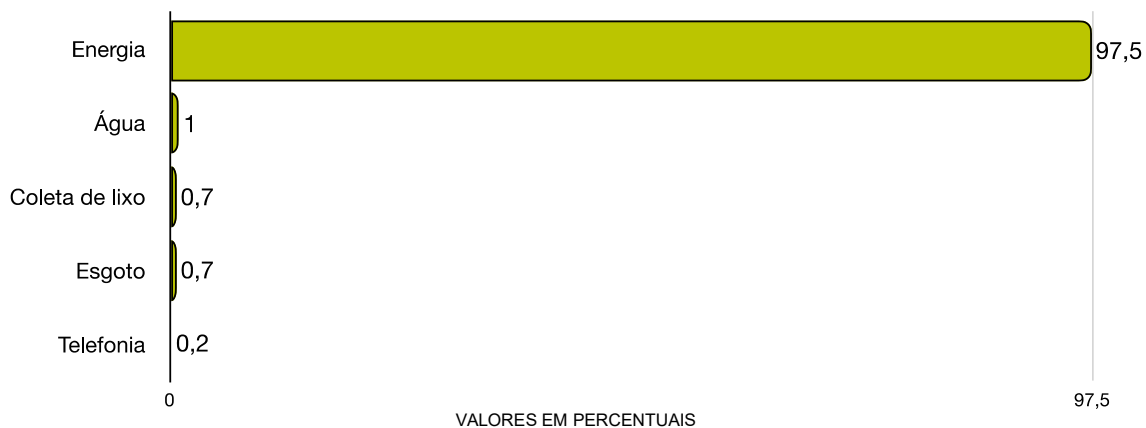
50_1. Primeiro: Serviços de primeira necessidade, escala de importância

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Água	4925	98,4	98,4	98,4
	Energia	46	,9	,9	99,3
	Esgoto	17	,3	,3	99,7
	Coleta de lixo	16	,3	,3	100,0
	Telefonia	1	,0	,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



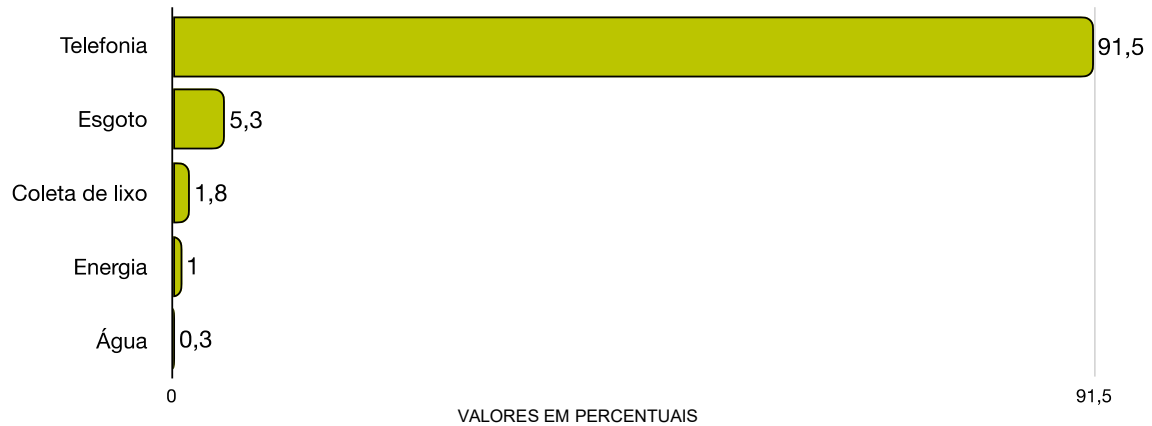
50_2. Segundo: Serviços de primeira necessidade, escala de importância

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Energia	4878	97,5	97,5	97,5
	Água	51	1,0	1,0	98,5
	Coleta de lixo	35	,7	,7	99,2
	Esgoto	33	,7	,7	99,8
	Telefonia	8	,2	,2	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



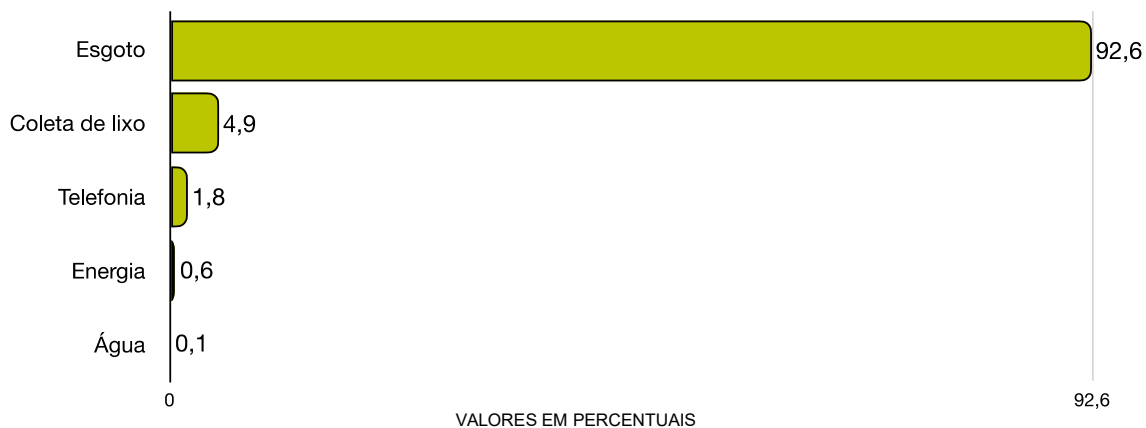
50_3. Terceiro: Serviços de primeira necessidade, escala de importância

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Telefonia	4582	91,5	91,5	91,5
	Esgoto	267	5,3	5,3	96,9
	Coleta de lixo	92	1,8	1,8	98,7
	Energia	49	1,0	1,0	99,7
	Água	15	,3	,3	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



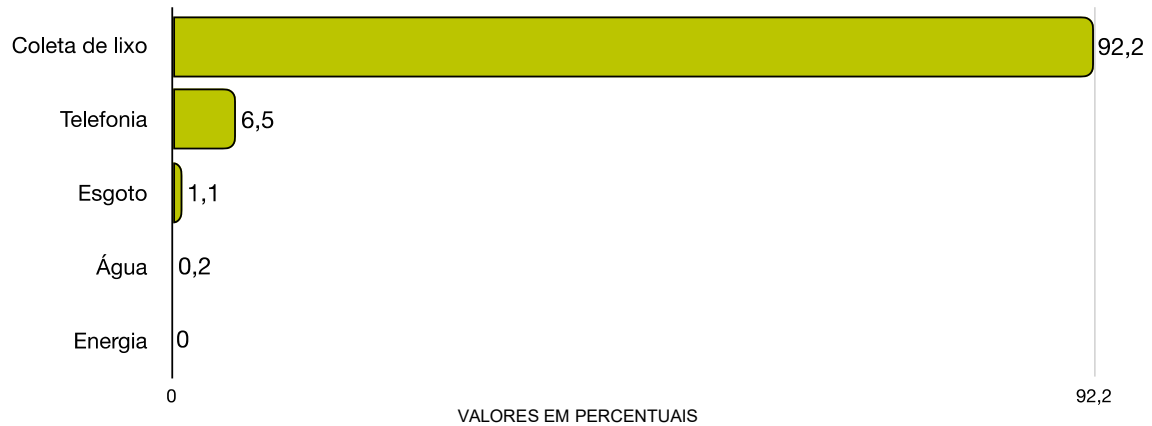
50_4. Quarto: Serviços de primeira necessidade, escala de importância

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Esgoto	4634	92,6	92,6	92,6
	Coleta de lixo	247	4,9	4,9	97,5
	Telefonia	88	1,8	1,8	99,3
	Energia	30	,6	,6	99,9
	Água	6	,1	,1	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



50_5. Quinto: Serviços de primeira necessidade, escala de importância

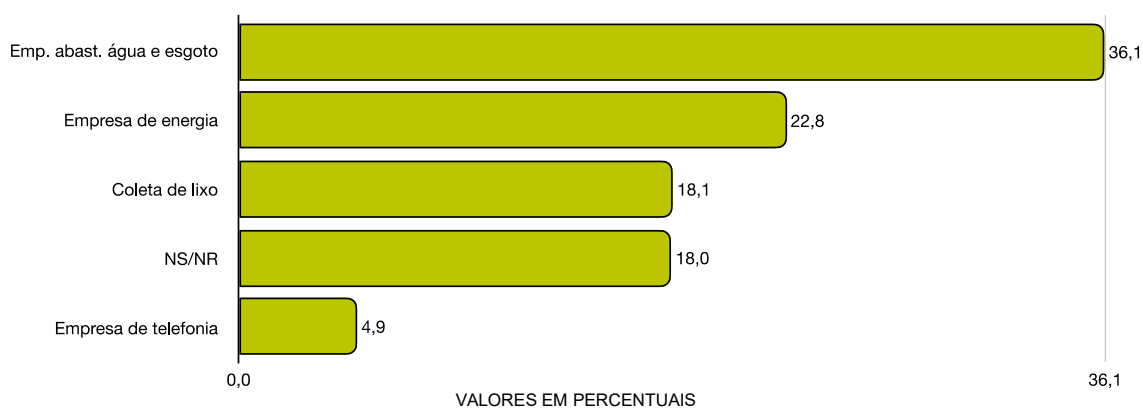
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Coleta de lixo	4615	92,2	92,2	92,2
	Telefonia	326	6,5	6,5	98,7
	Esgoto	54	1,1	1,1	99,8
	Água	8	,2	,2	100,0
	Energia	2	,0	,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário	1809	36,1	36,1	36,1
	Empresa de energia	1142	22,8	22,8	59,0
	Coleta de lixo	905	18,1	18,1	77,0
	NS/NR	902	18,0	18,0	95,1
	Empresa de telefonia	247	4,9	4,9	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

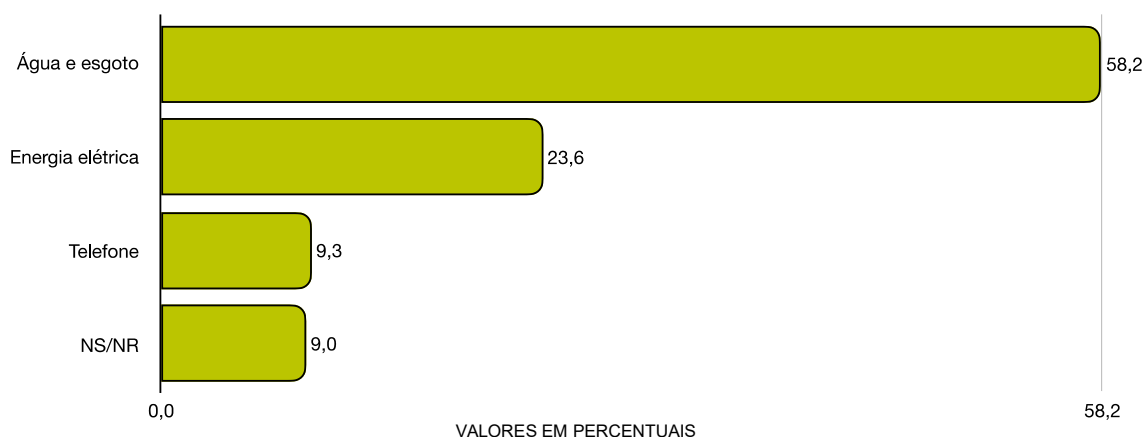
Para 36,10% dos entrevistados, a empresa de abastecimento de água e esgoto é aquela que presta o melhor serviço no Estado do Ceará.



52. 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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Água e esgoto	2911	58,2	58,2	58,2
	Energia elétrica	1181	23,6	23,6	81,8
	Telefone	465	9,3	9,3	91,0
	NS/NR	448	9,0	9,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

A água é o bem mais valorizado pelos entrevistados. Ela é quase duas vezes e meia mais considerada que a energia elétrica e mais de seis vezes mais considerada que a telefonia. O valor cobrado pela água é o mais justo para 58,20% dos respondentes que o valor da energia elétrica e da telefonia.



SÍNTESE: Avaliação da imagem da empresa e comparação com outros serviços

Quase cinquenta por cento dos entrevistados (48,2%) concorda que a Cagece se preocupa com o meio ambiente. Mais de cinquenta por cento (54,8%) concordam que a empresa faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada. 56,90% concordam que a Companhia incentiva a economia de água. Mais de cinquenta por cento (56,8%) concordam que a Cagece procura ter um bom relacionamento com seus clientes. Finalmente, 66,7% concordam que essa empresa cearense contribui para a melhoria da saúde e qualidade de vida da população. Nas respostas apuradas há aqueles que ignoram tais atributos apurados.

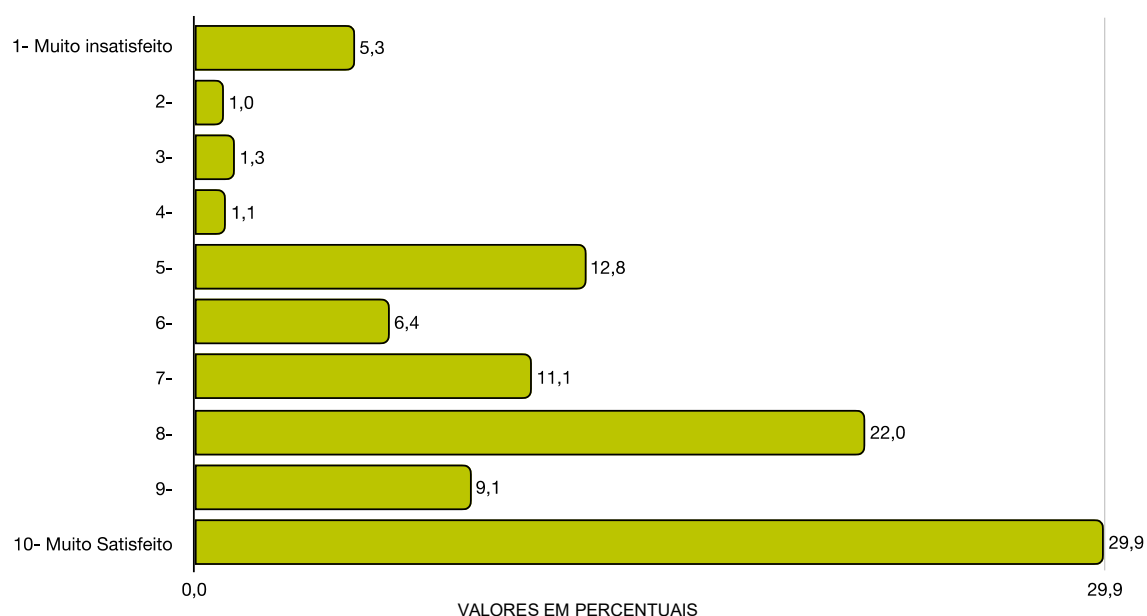
O índices apurados demonstram que a imagem da Cagece é boa na visão de seus clientes. Há possibilidade de melhoras? Sempre há. O direcionamento de campanhas elucidativas ao público que discorda da afirmações e aos que a ignoram é um trabalho não muito difícil para a área de comunicação da Companhia.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

53. 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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	10- Muito Satisfeito	1495	29,9	29,9	29,9
	8-	1103	22,0	22,0	51,9
	5-	643	12,8	12,8	64,8
	7-	555	11,1	11,1	75,8
	9-	455	9,1	9,1	84,9
	6-	321	6,4	6,4	91,3
	1- Muito insatisfeito	264	5,3	5,3	96,6
	3-	67	1,3	1,3	98,0
	4-	53	1,1	1,1	99,0
	2-	49	1,0	1,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

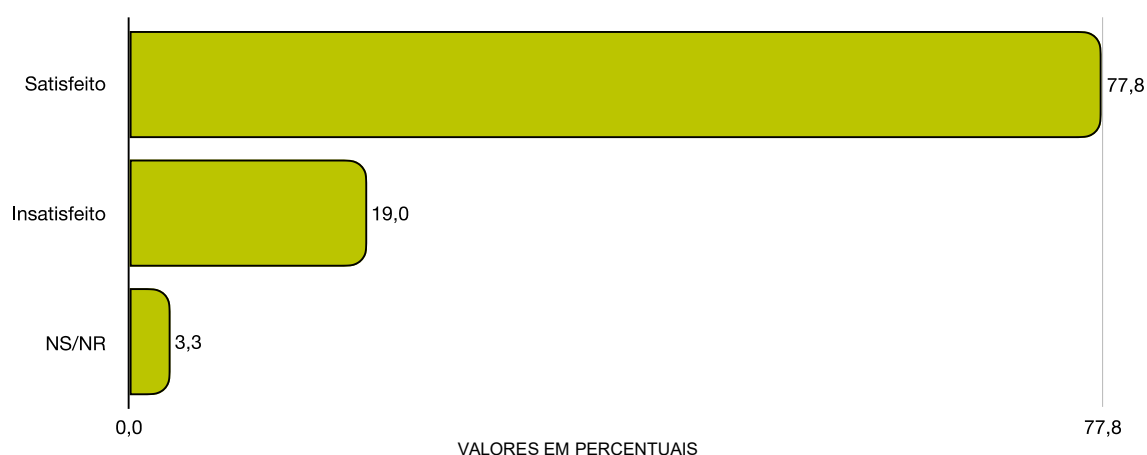
Considerando a escala de 1 a 5 como reprovação, apenas 21,50% dos entrevistados têm alguma ressalva com a Cagece. Se considerada a escala de 6 a 10 como julgamento positivo, temos que 78,50% consideram positivamente Companhia.



54. 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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Satisfeito	3892	77,8	77,8	77,8
	Insatisfeito	949	19,0	19,0	96,7
	NS/NR	164	3,3	3,3	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

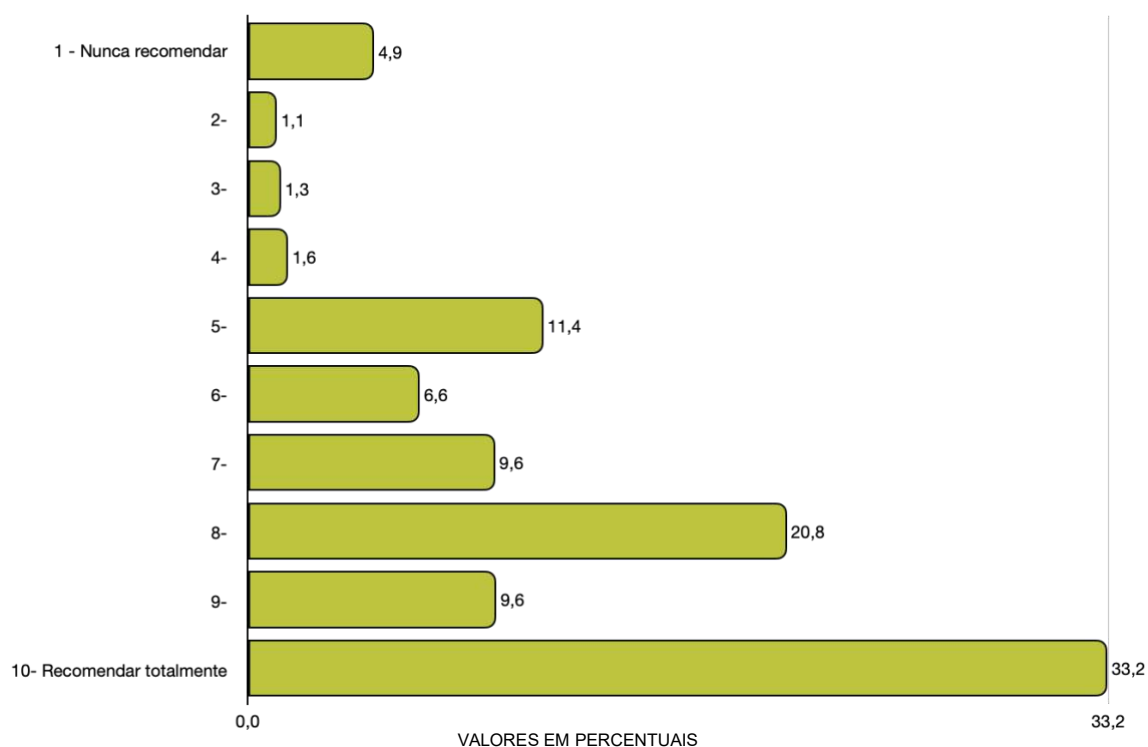
77,80% é o grau de satisfação dos clientes da Cagece para com ela. É um ótimo índice apesar de ser ligeiramente inferior ao índice aferido em 2021. O grau de insatisfação está superior ao mesmo ano de 2021.



55. 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?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	10- Recomendar totalmente	1661	33,2	33,2	33,2
	8-	1041	20,8	20,8	54,0
	5-	571	11,4	11,4	65,4
	9-	480	9,6	9,6	75,0
	7-	478	9,6	9,6	84,5
	6-	332	6,6	6,6	91,2
	1 - Nunca recomendar	244	4,9	4,9	96,0
	4-	78	1,6	1,6	97,6
	3-	64	1,3	1,3	98,9
	2-	56	1,1	1,1	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

A Cagece goza de bom conceito entre aqueles que utilizam os seus serviços. Nos três últimos trabalhos ela é fartamente recomendada a terceiros. Neste ano na escala positiva de 6 a 10 é apontada por 79,80% dos entrevistados, que a recomendaria com tranquilidade a quem tivesse interesse.



SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

Comparação entre os principais resultados

	2020	2021	2023	Varição 2021 / 2023
Qualidade - Gosto da água	44,69%	45,48%	41,30%	-4,18%
Qualidade - Cheiro da água	49,33%	59,94%	48,50%	-11,44%
Qualidade - Cor da água	55,36%	69,73%	65,60%	-4,13%
Qualidade da água (média)	49,79%	58,27%	67,33%	9,06%
Abastecimento	73,09%	77,63%	70,60%	-7,03%
Serviços de esgoto	75,32%	82,61%	68,60%	-14,01%
Atendimento - Tempo de espera	55,70%	68,93%	67,00%	-1,93%
Atendimento - Atenção e cordialidade	70,11%	83,10%	75,10%	-8,00%
Atendimento - Resolução de problemas	49,57%	68,44%	70,90%	2,46%
Atendimento Cagece	67,90%	75,37%	75,10%	-0,27%
Atendimento do prestador	80,73%	81,33%	82,80%	1,47%
Obras da Cagece (média)	64,07%	66,71%	59,80%	-6,91%
Obra - Tempo de realização do serviço	61,02%	64,56%	59,50%	-5,06%
Obra - Qualidade do serviço	68,39%	71,98%	66,10%	-5,88%
Obra - Benefício da obra	51,13%	52,11%	40,60%	-11,51%
Obra - Transtorno causado pela obra	75,72%	78,17%	73,00%	-5,17%
Fatura - Recebimento antecipado da conta	96,02%	93,81%	93,00%	-0,81%
Fatura - Entendimento da conta	82,75%	79,71%	81,80%	2,09%
Tarifa de água (justa/barata)	49,24%	46,49%	53,30%	6,81%
Tarifa de esgoto (justa/barata)	40,42%	36,03%	38,10%	2,07%
Satisfação geral	70,81%	77,28%	75,30%	-1,98%

Considerações finais

Atualmente vários serviços públicos são considerados de primeira necessidade. Elegemos cinco para estabelecer uma comparação entre eles. Fornecimento de água, Energia Elétrica, Rede de esgoto, Telefonia e Coleta de lixo. A água foi considerada por grande maioria como o bem maior. O cheiro, a cor e gosto da água fornecida pela Cagece têm poucas restrições. O abastecimento de água é um ponto alto. As restrições ao não uso da rede de esgoto se dá principalmente pela sua falta nas localidades onde moram os entrevistados. Esse serviço demanda alto investimento financeiro e, hoje, é um item bastante exigido pela população.

Dentre os cinco serviços prestados à população, a Cagece aparece em primeiro lugar no Estado, como a prestadora do melhor serviço à população. Também o custo/benefício dos serviços prestados pela Companhia é considerado pelos seus clientes como o mais justo entre os cinco serviços elencados.

O nível de satisfação com os serviços prestados pela Cagece supera os noventa por cento entre os respondentes e, a expressiva maioria dos seus usuários recomendaria a Companhia a terceiros interessados nos seus serviços.

No cômputo geral, considerando todos os temas abordados nesse trabalho de pesquisa de satisfação, obtivemos 77,80% de satisfação dos seus clientes.

As deficiências observadas no estudo, acreditamos que são poucas, mas para os usuários podem ser de alta relevância e eles estarão sempre prontos a emitir críticas muitas vezes fundadas, outras tantas vezes infundadas. Talvez por desconhecimento da realidade de uma empresa do porte de Cagece que tem uma demanda grande no Estado e, sabidamente os recursos sempre são limitados.

Importante: na obtenção de 5005 entrevistas, além das respostas formalizadas, observamos que a Cagece é uma empresa muito apreciada pelos cearenses e por aqueles que usufruem de seus serviços.

Belo Horizonte, 10 de novembro de 2023.

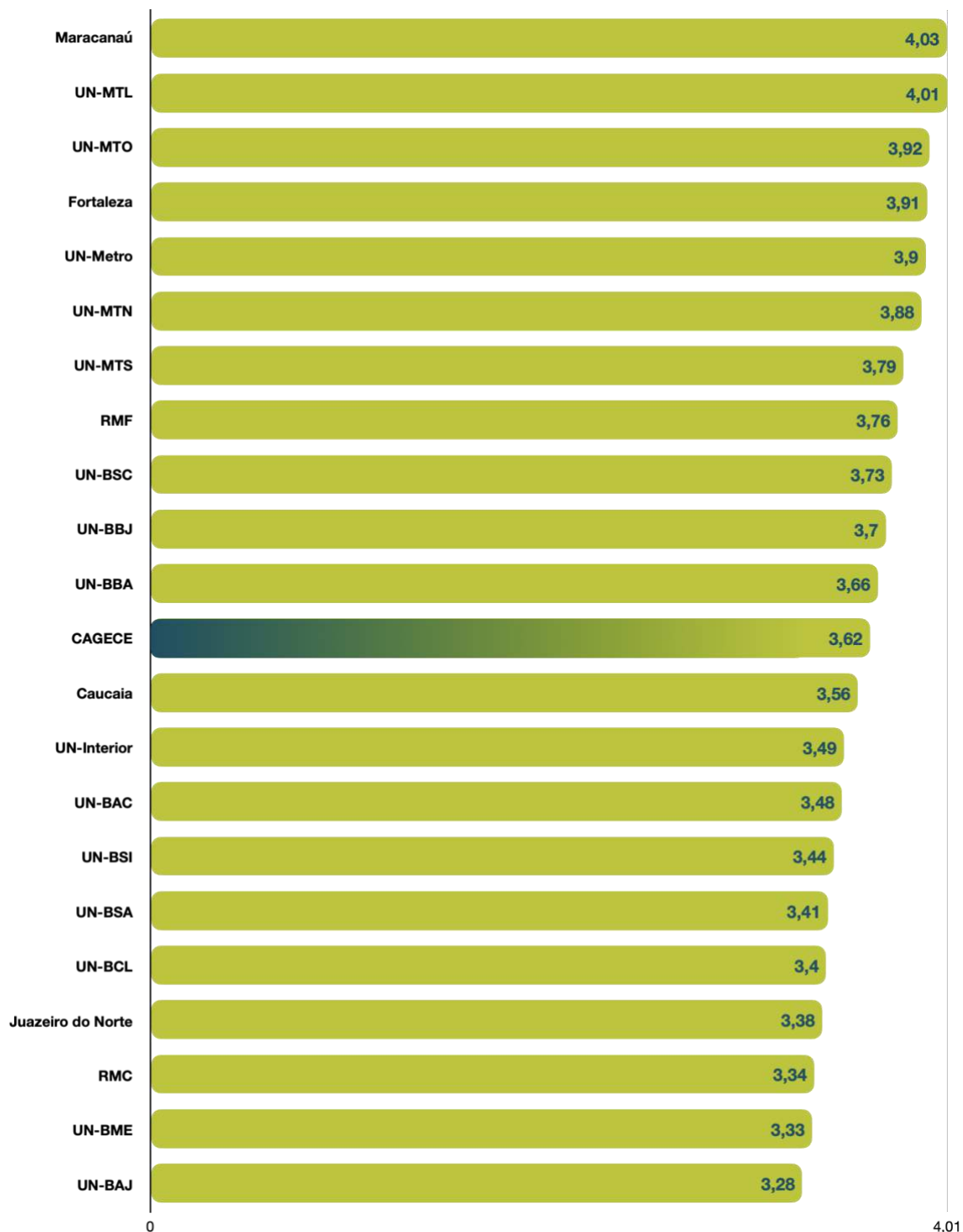
Marcio Antônio Silva Nogueira
Sociólogo / RT

ISCE - Índice da Satisfação do Cliente Externo

	Serviço de Água		Serviços de Esgoto		Atendimento		Imagem		Nível de Satisfação		ISCE	
	Escore Médio	Percentual	Escore Médio	Percentual	Escore Médio	Percentual	Escore Médio	Percentual	Escore Médio	Percentual	Escore Médio	Percentual
CAGECE	3,53	70,6%	3,43	68,6%	3,76	75,1%	3,77	75,4%	3,76	75,3%	3,62	72,3%
UN-Metro	3,73	74,7%	3,67	73,3%	3,74	74,9%	3,95	78,9%	3,82	76,5%	3,90	78,0%
UN-Interior	3,44	68,8%	3,30	66,6%	3,76	75,2%	3,69	73,9%	3,74	74,7%	3,49	69,8%
UN-MTL	3,83	76,6%	3,83	76,5%	3,77	75,4%	4,04	80,7%	3,86	77,2%	4,01	80,3%
UN-MTN	3,61	72,3%	3,74	74,8%	3,64	72,8%	3,83	76,6%	3,74	74,8%	3,88	77,5%
UN-MTO	3,78	75,7%	3,62	72,5%	3,97	79,5%	3,97	79,4%	3,91	78,2%	3,92	78,4%
UN-MTS	3,71	74,1%	3,46	69,2%	3,62	72,3%	3,95	79,0%	3,78	75,7%	3,79	75,8%
UN-BAC	3,55	71,0%	3,49	69,7%	4,10	82,1%	3,63	72,7%	3,81	76,2%	3,48	69,5%
UN-BAJ	3,36	67,2%	2,93	58,5%	3,83	76,7%	3,45	69,0%	3,60	72,1%	3,28	65,6%
UN-BSC	3,60	72,0%	3,47	69,4%	3,93	78,7%	3,83	76,5%	4,06	81,3%	3,73	74,6%
UN-BBA	3,56	71,2%	3,37	67,4%	3,80	76,0%	4,02	80,5%	3,90	77,9%	3,66	73,3%
UN-BBJ	3,66	73,2%	3,35	66,9%	3,74	74,7%	3,99	79,8%	3,77	75,4%	3,70	73,9%
UN-BCL	3,14	62,8%	3,37	67,3%	3,66	73,2%	3,53	70,6%	3,49	69,8%	3,40	68,0%
UN-BME	3,14	62,9%	3,48	69,6%	3,48	69,5%	3,59	71,9%	3,57	71,4%	3,33	66,6%
UN-BSI	3,50	70,1%	3,22	64,5%	3,61	72,2%	3,65	72,9%	3,71	74,2%	3,44	68,7%
UN-BSA	3,43	68,7%	2,99	59,7%	3,65	73,1%	3,55	71,0%	3,71	74,3%	3,41	68,2%
Fortaleza	3,75	75,0%	3,70	74,0%	3,69	73,8%	3,94	78,8%	3,82	76,3%	3,91	78,2%
Caucaia	3,36	67,2%	3,09	61,8%	3,77	75,4%	3,81	76,1%	3,79	75,8%	3,56	71,3%
Maracanaú	3,79	75,8%	3,53	70,6%	4,14	82,7%	4,22	84,4%	4,03	80,6%	4,03	80,5%
Juazeiro do Norte	3,39	67,9%	2,88	57,6%	3,33	66,6%	3,57	71,5%	3,59	71,8%	3,38	67,7%
RMC	3,30	66,0%	2,90	58,0%	3,42	68,4%	3,49	69,8%	3,59	71,8%	3,34	66,9%
RMF	3,60	72,0%	3,63	72,60%	3,69	73,7%	3,86	77,2%	3,77	75,3%	3,76	75,2%

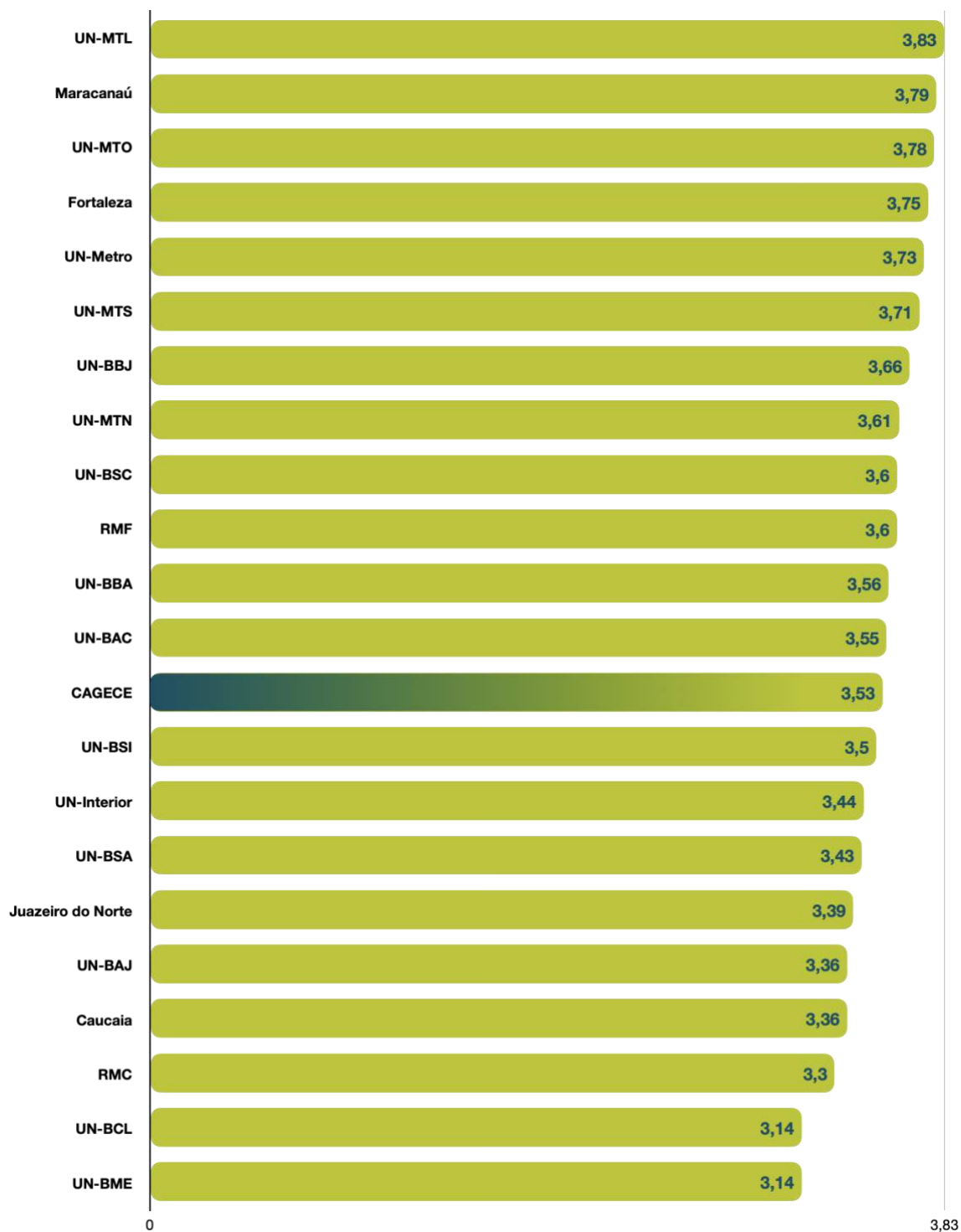
ISCE / CAGECE - Unidade de Negócio

Escore Máximo = 5



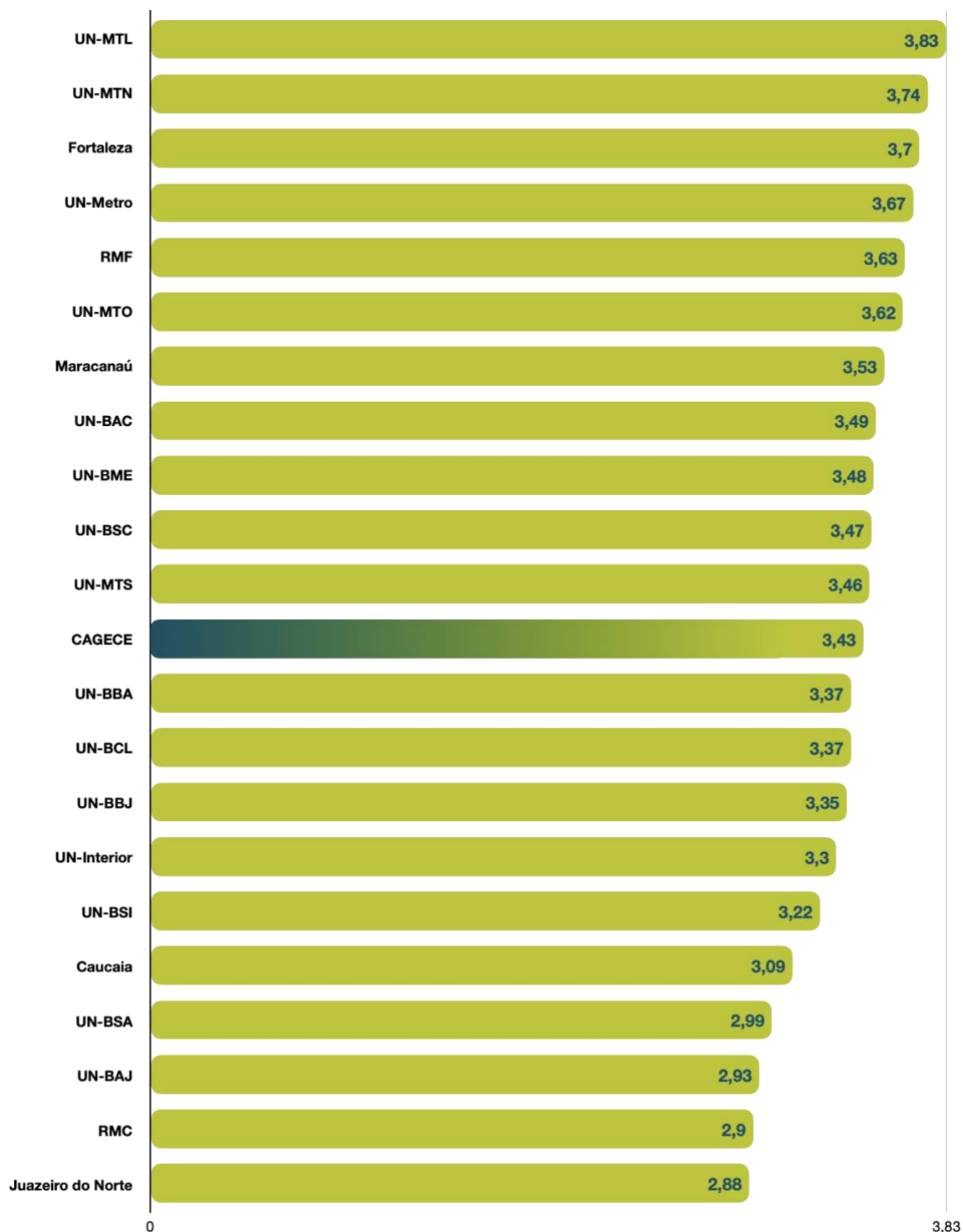
ISCE / Unidade de Negócio – SERVIÇO DE ÁGUA

Escore Máximo = 5



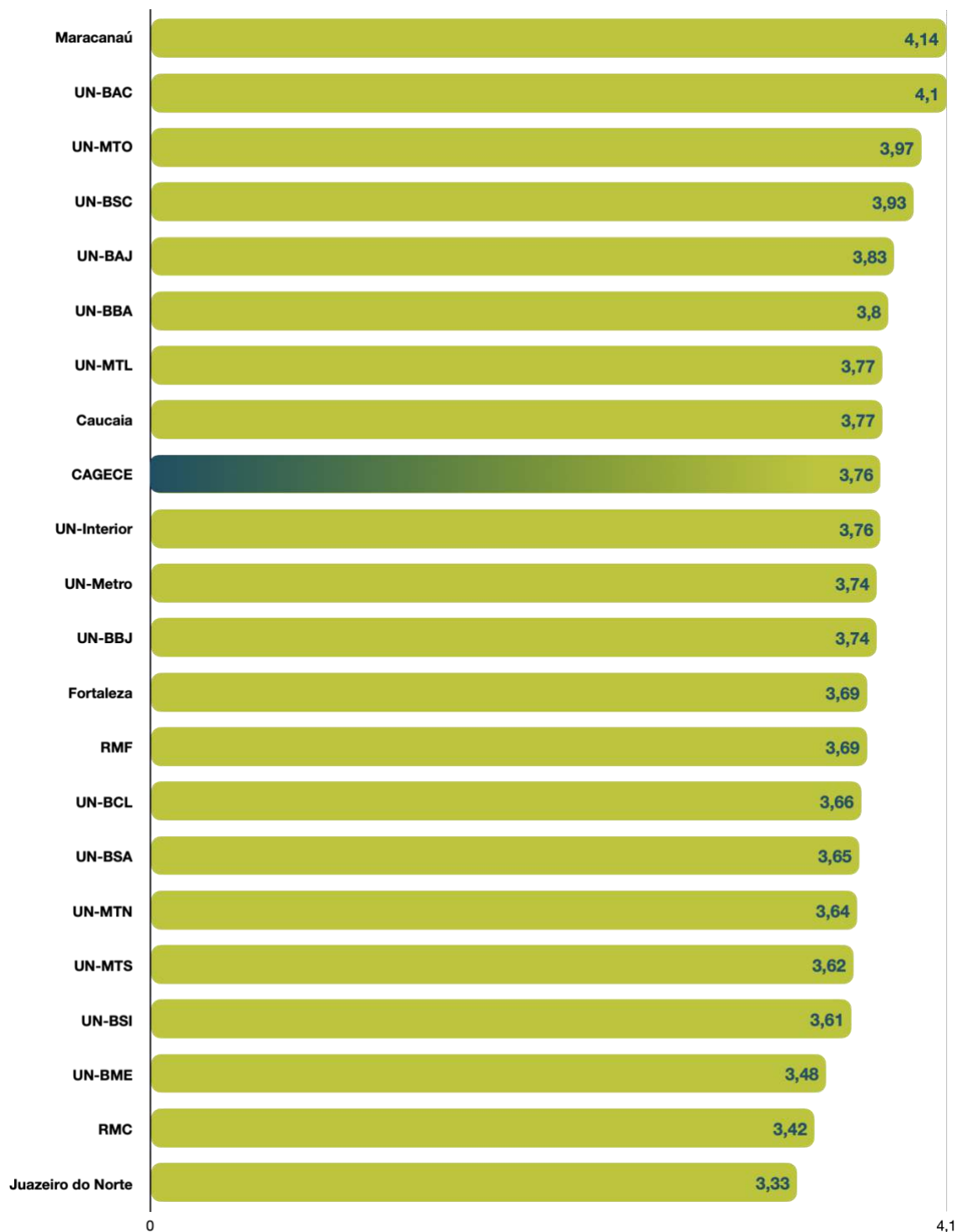
ISCE / Unidade de Negócio – SERVIÇO DE ESGOTO

Escore Máximo = 5



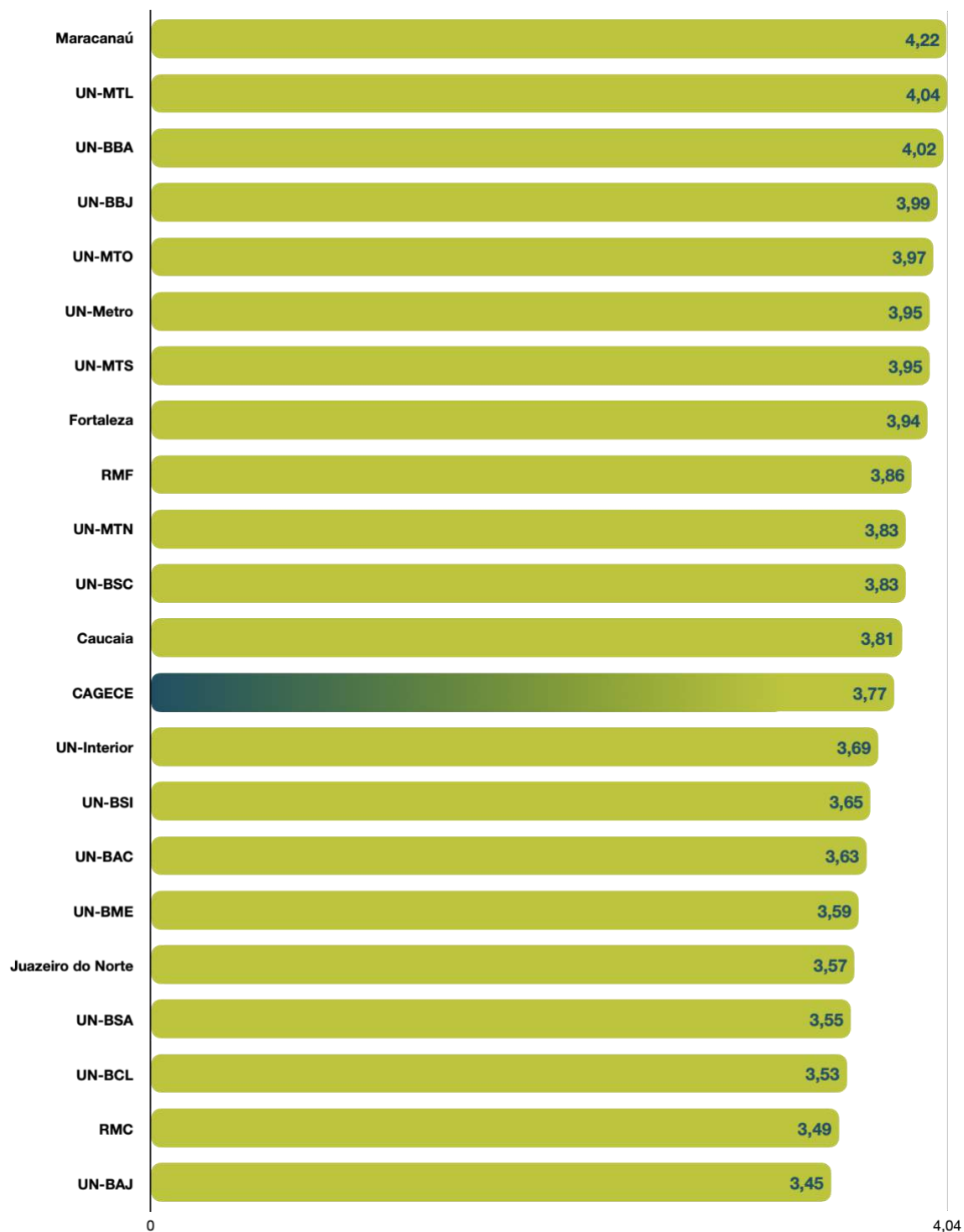
ISCE / Unidade de Negócio – ATENDIMENTO

Escore Máximo = 5



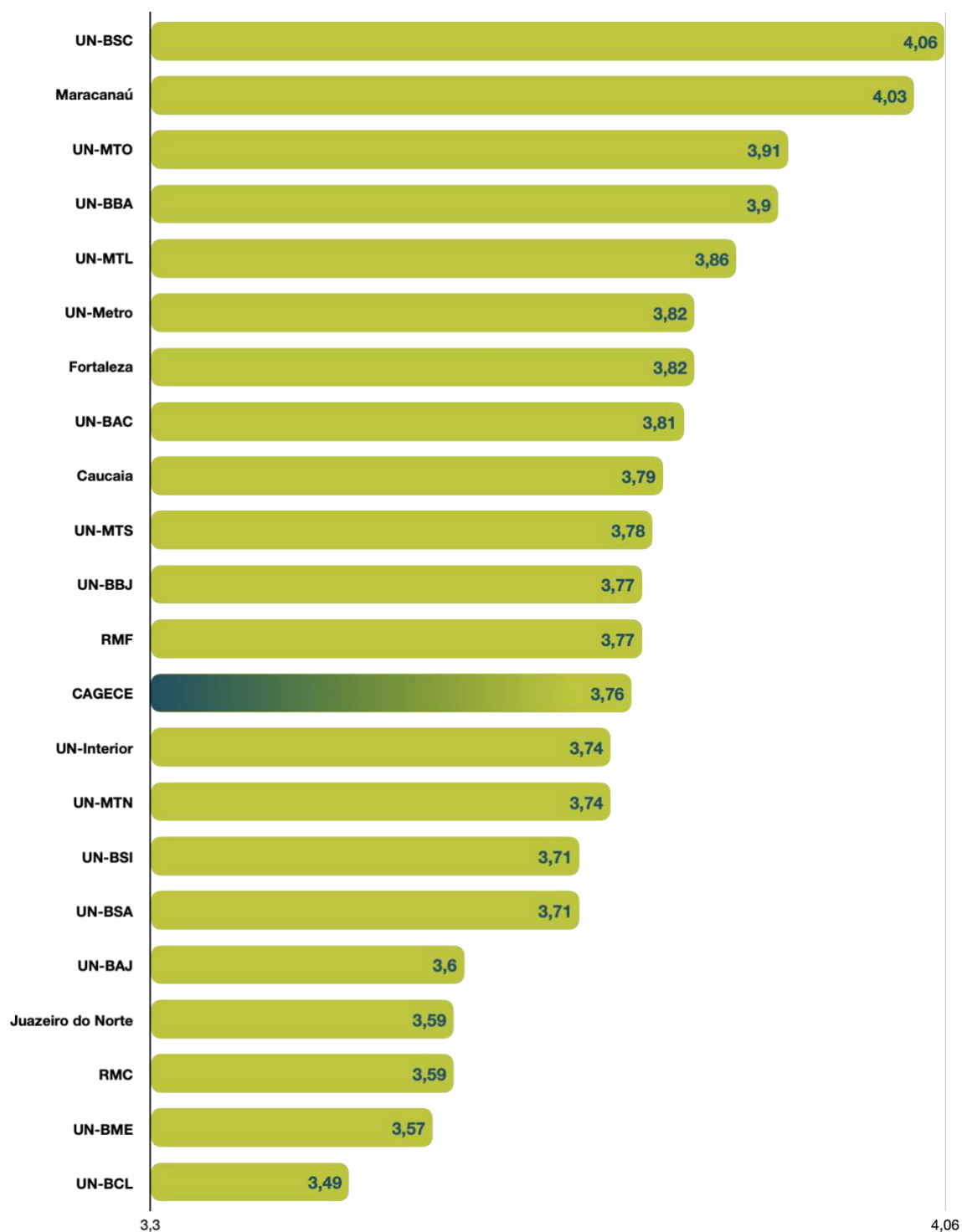
ISCE / Unidade de Negócio – IMAGEM

Escore Máximo = 5



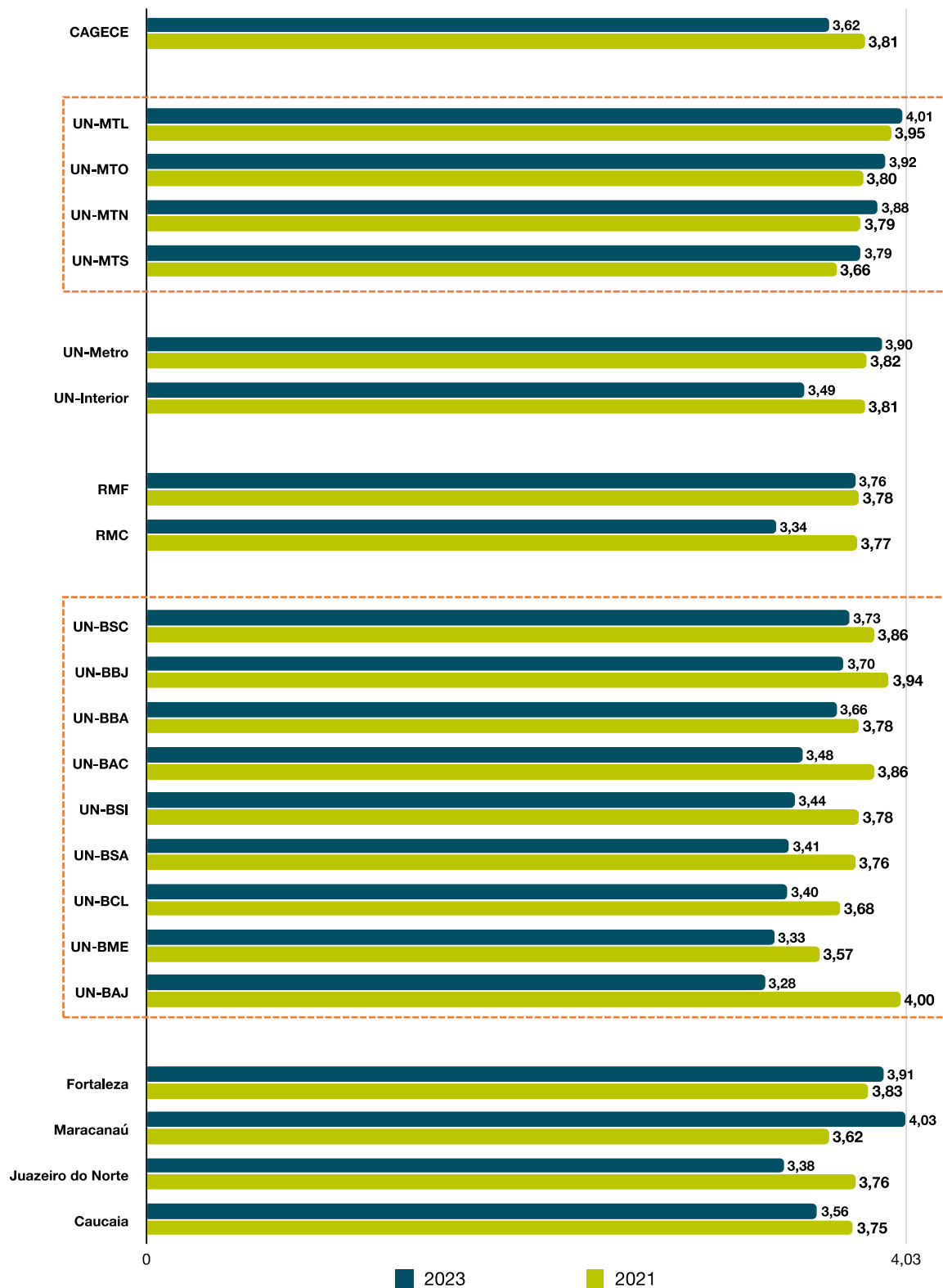
ISCE / Unidade de Negócio – NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Escore Máximo = 5



ISCE / Unidade de Negócio – COMPARAÇÃO 2021 / 2023

Escore Máximo = 5

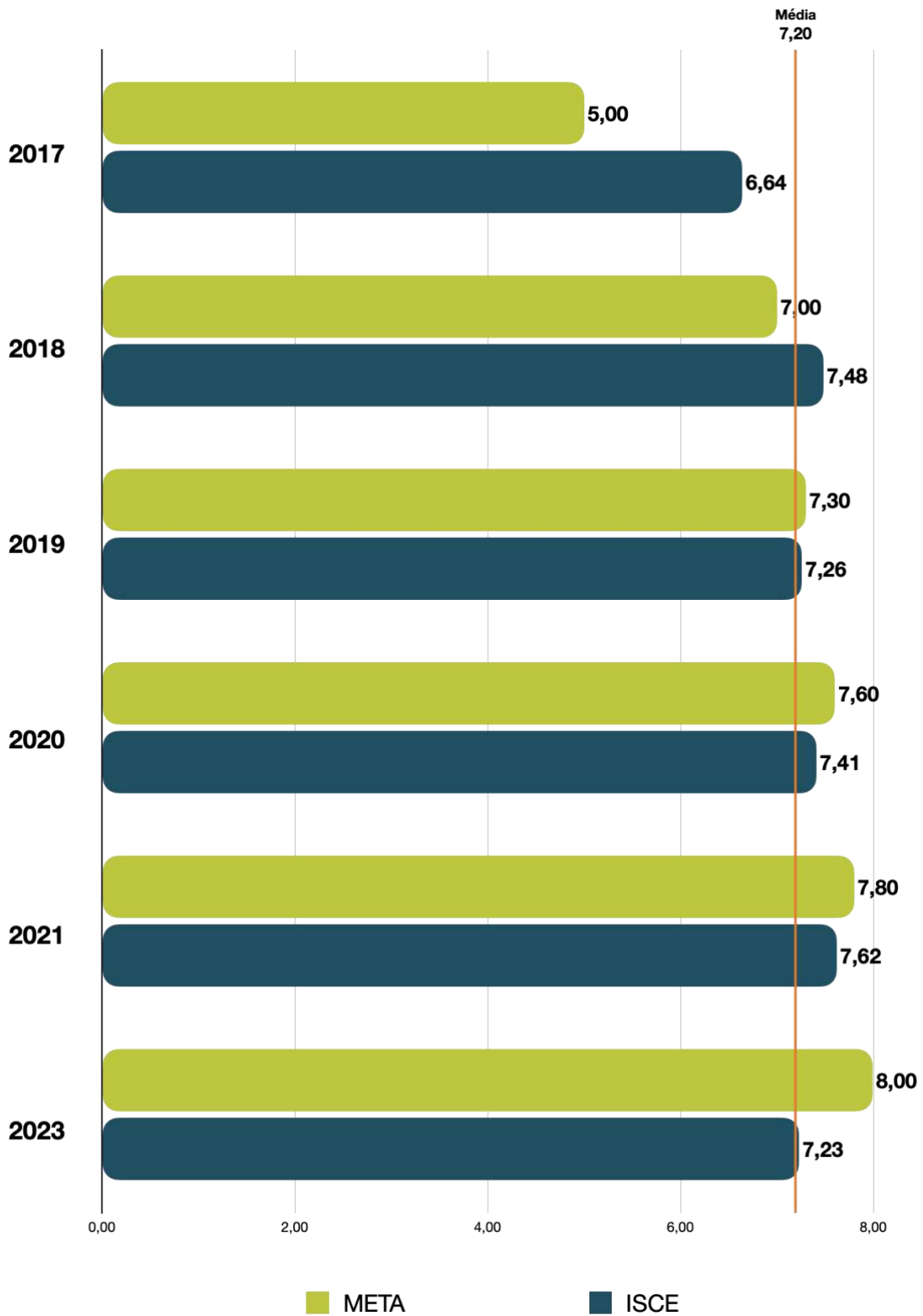


O índice aumentou em todas as UN-Metropolitanas



O índice diminuiu em todas as UN-Interior

ISCE / Evolução

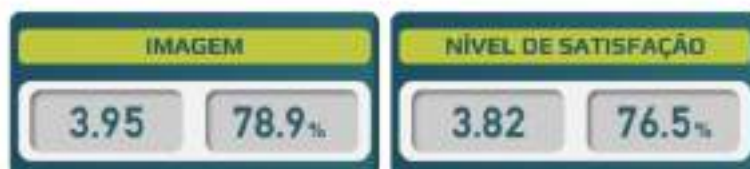
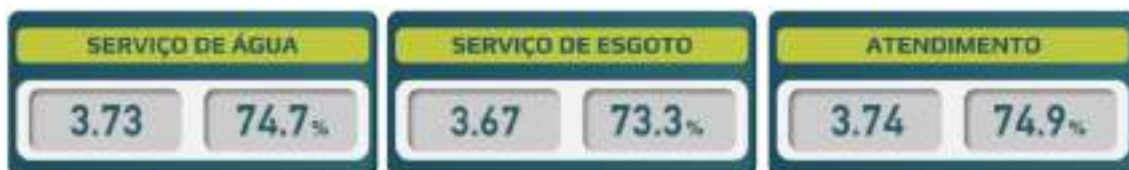


ISCE / Cagece



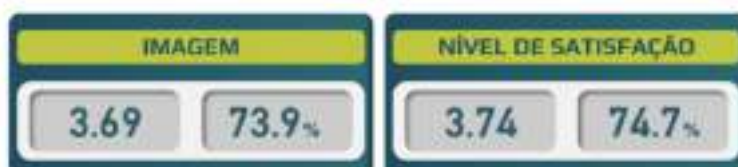
ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN – Metropolitana



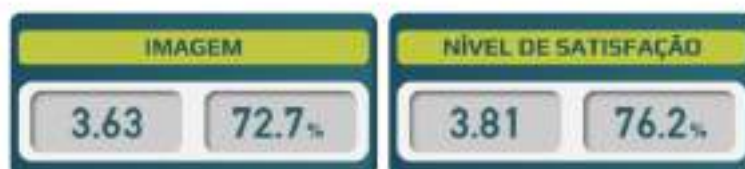
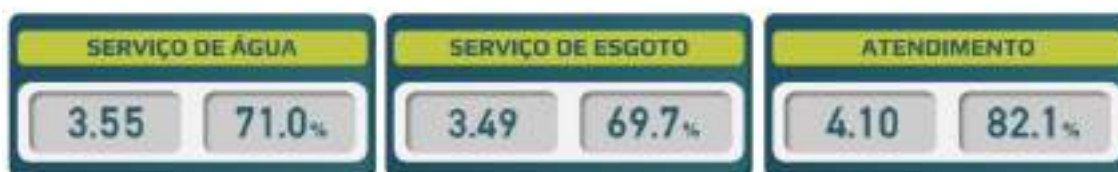
ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN – Interior



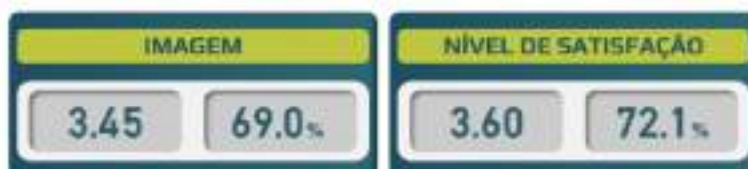
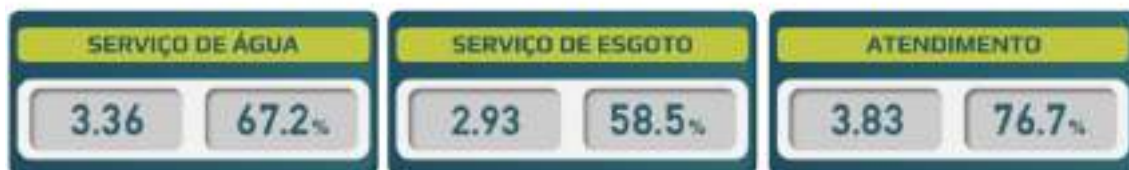
ESCORE MÉDIO – Escala de 1 a 5

ISCE / UN-BAC: Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú



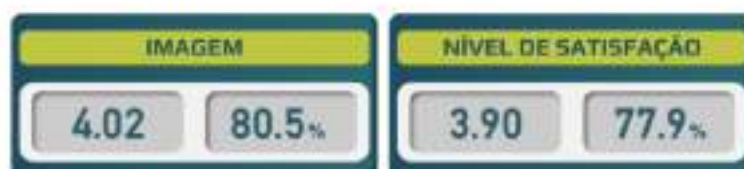
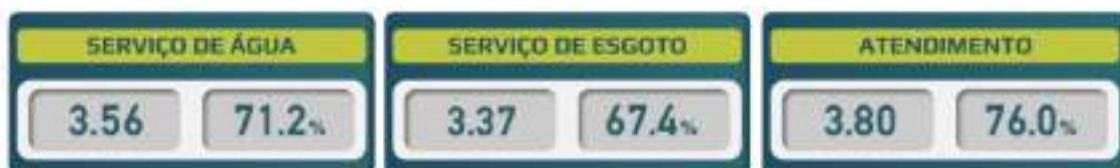
ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-BAJ: Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaguaribe



ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-BBA: Unidade de Negócio Bacia do Banabuiu

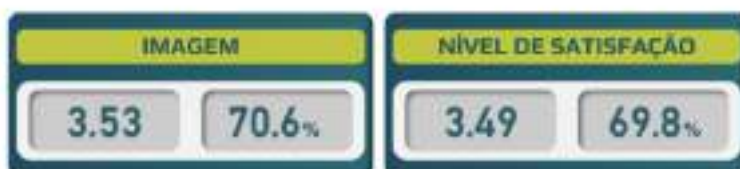
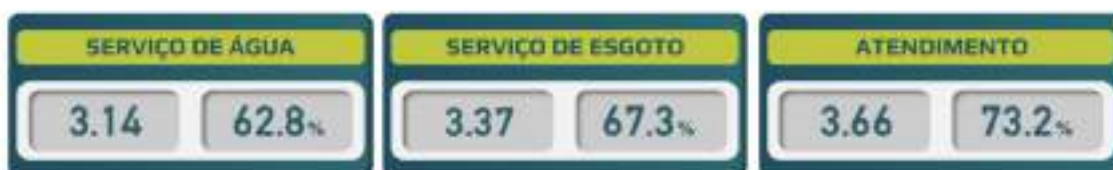


ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-BBJ: Unidade de Negócio Bacia do Baixo-Médio Jaguaribe



ISCE / UN-BCL: Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral

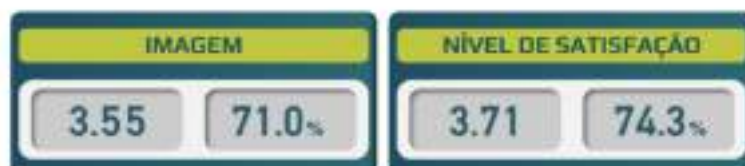
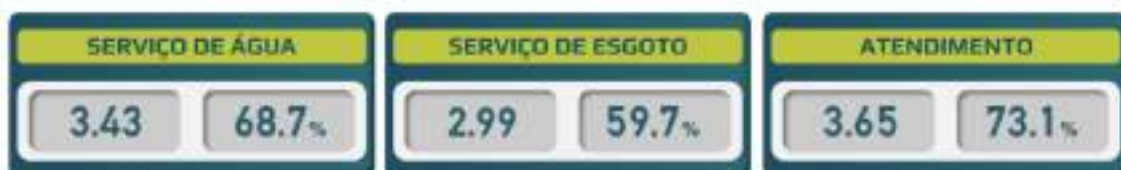


ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-BME: Unidade de Negócio Bacia Metropolitana



ISCE / UN-BSA: Unidade de Negócio Bacia do Salgado



ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-BSC: Unidade de Negócio Bacia dos Sertões de Crateús

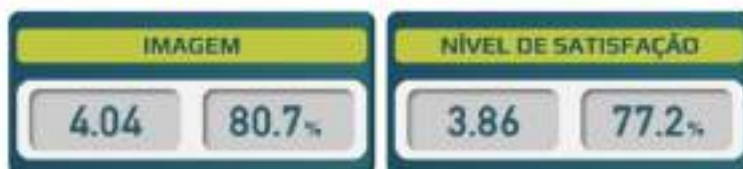
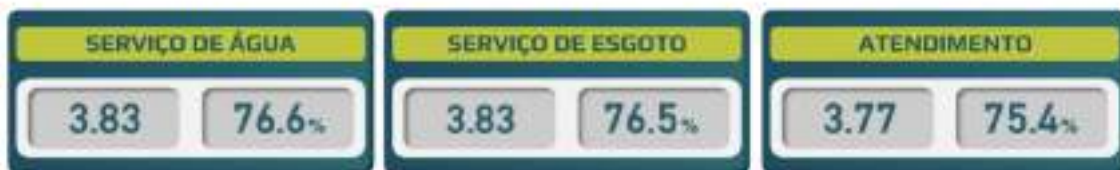


ISCE / UN-BSI: Unidade de Negócio Bacia da Serra da Ibiapaba



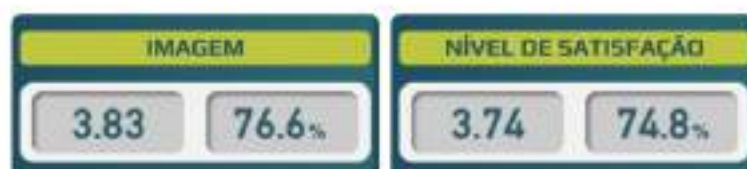
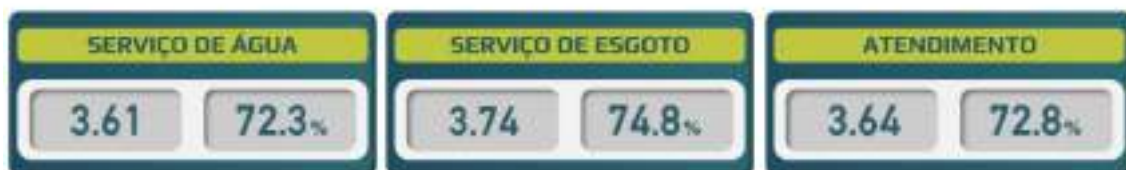
ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-MTL: Unidade de Negócio Metropolitana Leste



ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-MTN: Unidade de Negócio Metropolitana Norte



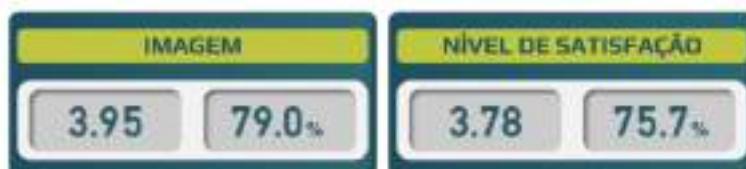
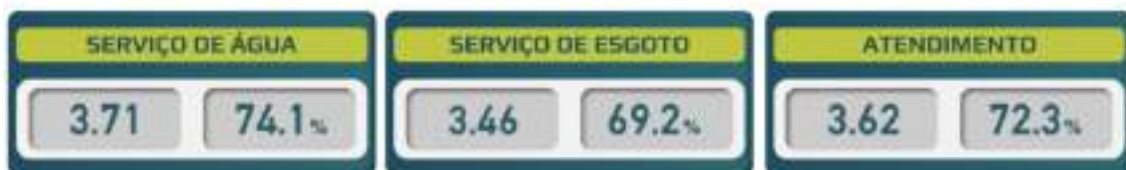
ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-MTO: Unidade de Negócio Metropolitana Oeste



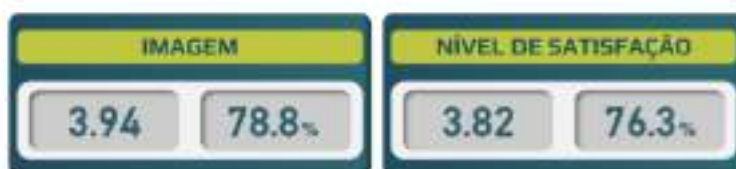
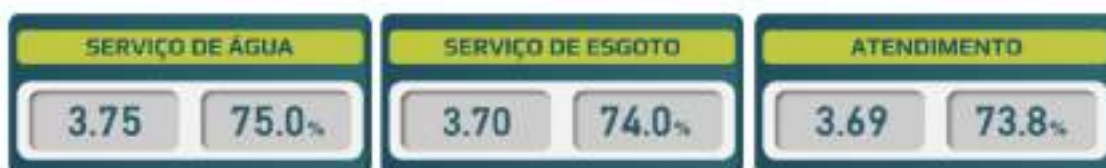
ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / UN-MTS: Unidade de Negócio Metropolitana Sul



ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / Fortaleza

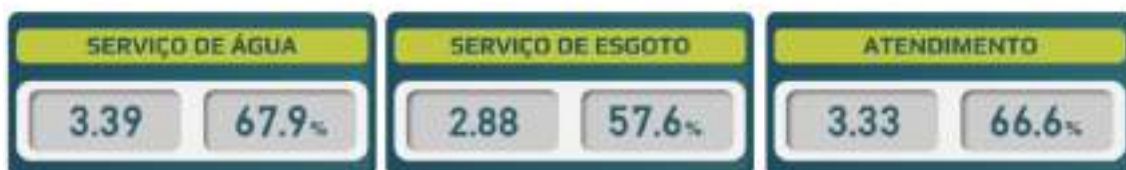


ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / Caucaia



ISCE / Juazeiro do Norte



ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / Maracanaú

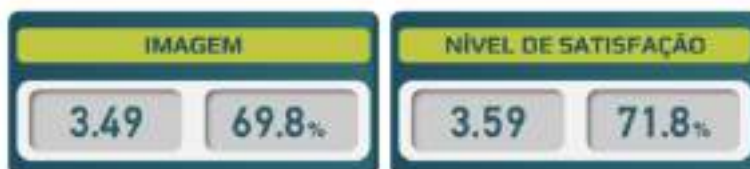
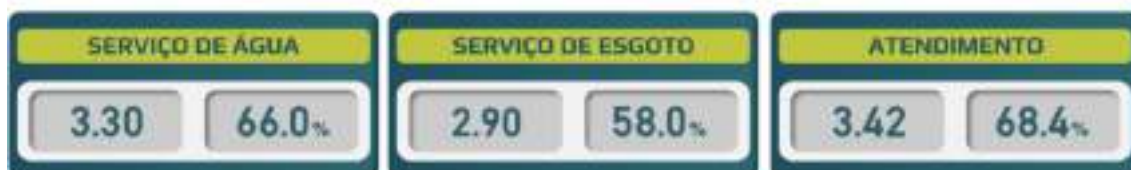


ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

ISCE / RMF – Região Metropolitana de Fortaleza



ISCE / RMC – Região Metropolitana do Cariri

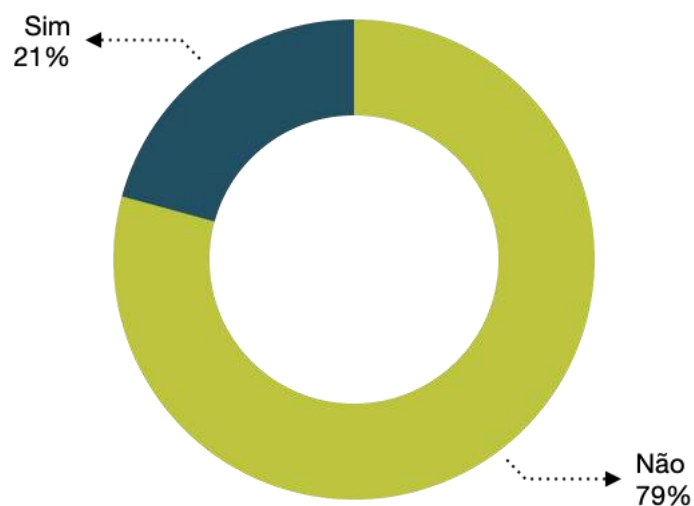


ESCORE MÉDIO - Escala de 1 a 5

AVALIAÇÃO DA PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

56. O(a) sr(a) tomou conhecimento da Parceria Público-Privada para ampliar obras de água e esgoto em Fortaleza e Região Metropolitana de Fortaleza e na Região Metropolitana do Cariri?

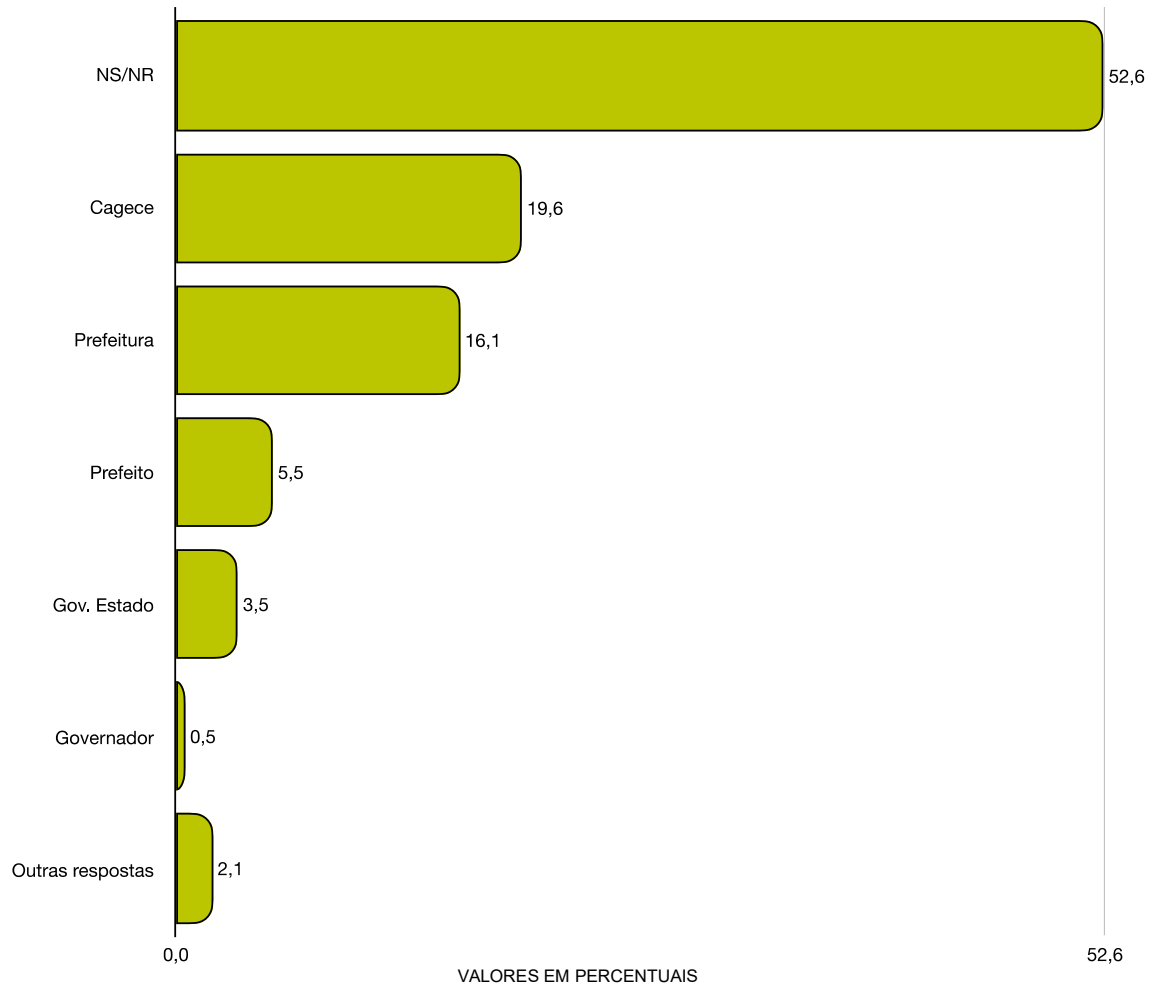
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	3966	79,2	79,2	79,2
	Sim	1039	20,8	20,8	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



57. Quem você considera responsável pela operação de esgotamento sanitário no seu município?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	NS/NR	2633	52,6	52,6	52,6
	Cagece	982	19,6	19,6	72,2
	Prefeitura	806	16,1	16,1	88,3
	Prefeito	276	5,5	5,5	93,8
	Gov. Estado	177	3,5	3,5	97,4
	Governador	27	,5	,5	97,9
	Empresa de água	12	,2	,2	98,2
	Município	10	,2	,2	98,4
	Prefeitura e Cagece	10	,2	,2	98,6
	SAAE	10	,2	,2	98,8
	Secretaria de Obras	9	,2	,2	98,9
	Empresa privada	5	,1	,1	99,0
	Ambiental Ceará	3	,1	,1	99,1
	Marcelo	3	,1	,1	99,2
	Secretaria de Saúde	3	,1	,1	99,2
	Estado e Município	2	,0	,0	99,3
	Órgão publico	2	,0	,0	99,3
	Prefeitura e Estado	2	,0	,0	99,3
	Secretaria de Infraestrutura	2	,0	,0	99,4
	Secretaria de Meio Ambiente	2	,0	,0	99,4
	Vereadores	2	,0	,0	99,5
	Agente de saúde	1	,0	,0	99,5
	Chicão	1	,0	,0	99,5
	Ciro gomes	1	,0	,0	99,5
	Coelce	1	,0	,0	99,5
	Comunidade	1	,0	,0	99,6
	Elmano	1	,0	,0	99,6
	Empresa Privada	1	,0	,0	99,6
	Empresários	1	,0	,0	99,6
	Enel	1	,0	,0	99,6
	Funcionários da Cagece	1	,0	,0	99,7
	Gov. Federal e Estadual	1	,0	,0	99,7
	Governador e Presidente	1	,0	,0	99,7
	Hélio	1	,0	,0	99,7
	Honorato	1	,0	,0	99,7
	Javar Mota	1	,0	,0	99,8
	Martins Zael	1	,0	,0	99,8
	Norberto	1	,0	,0	99,8
	Políticos	1	,0	,0	99,8
	Rafael	1	,0	,0	99,8
	Reginaldo da Cagece	1	,0	,0	99,9
	Regionais	1	,0	,0	99,9
	Sabesp	1	,0	,0	99,9
	Secretaria de Agricultura	1	,0	,0	99,9
	Silvio	1	,0	,0	99,9
	Sr. Chiquinho	1	,0	,0	100,0
	Tiago Prefeito	1	,0	,0	100,0
	Vigilância sanitária	1	,0	,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	

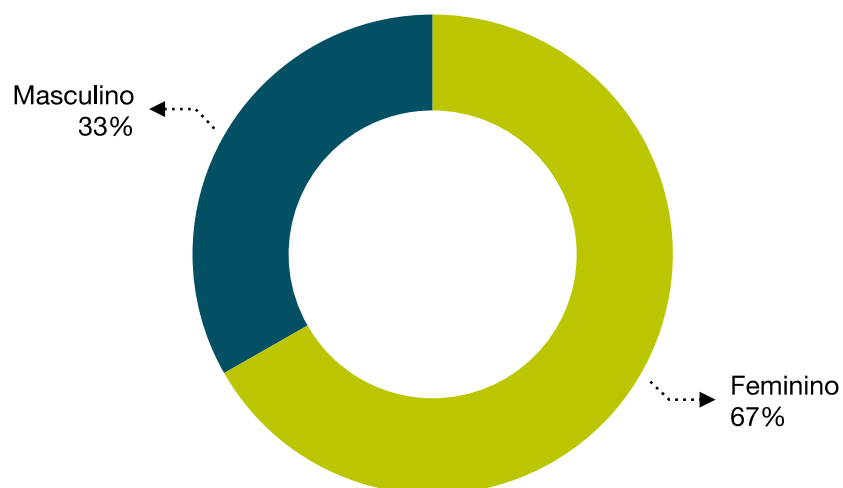
57. Quem você considera responsável pela operação de esgotamento sanitário no seu município?



PERGUNTAS COMPLEMENTARES SOBRE O PERFIL DO CLIENTE

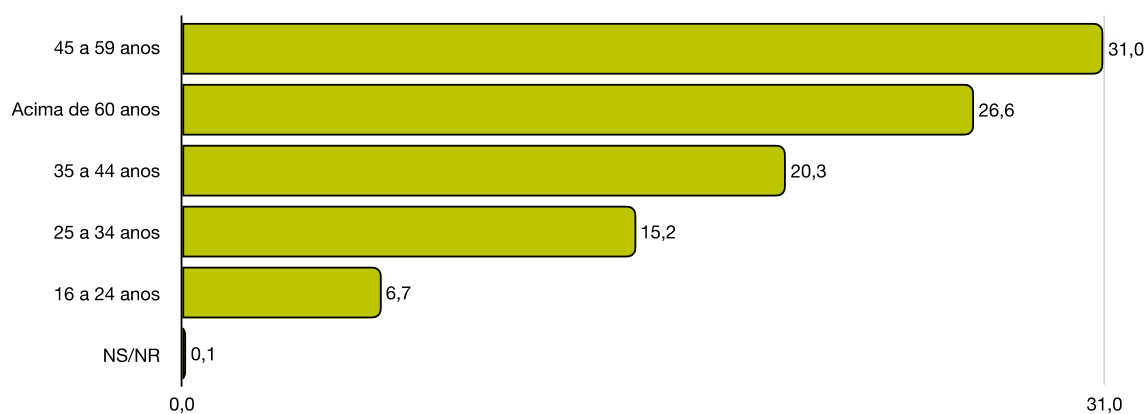
58. Gênero

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	3341	66,8	66,8	66,8
	Masculino	1664	33,2	33,2	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



59. Idade

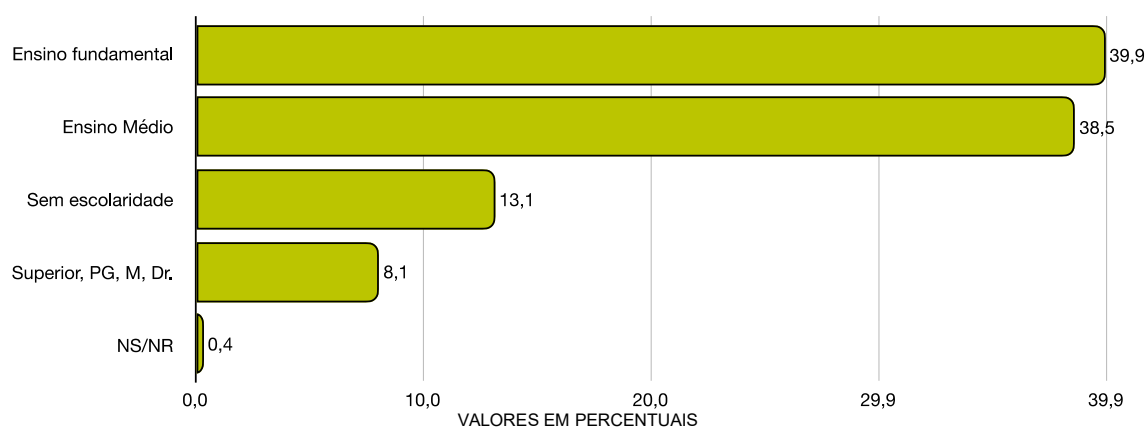
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	45 a 59 anos	1552	31,0	31,0	31,0
	Acima de 60 anos	1332	26,6	26,6	57,6
	35 a 44 anos	1016	20,3	20,3	77,9
	25 a 34 anos	763	15,2	15,2	93,2
	16 a 24 anos	335	6,7	6,7	99,9
	NS/NR	7	,1	,1	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



VALORES EM PERCENTUAIS

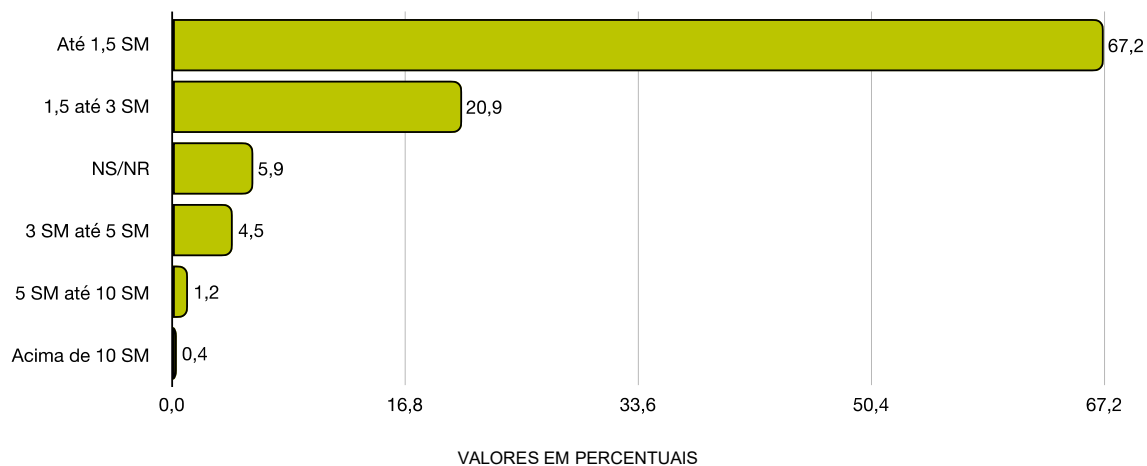
60. Escolaridade

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ensino fundamental	1998	39,9	39,9	39,9
	Ensino Médio	1929	38,5	38,5	78,5
	Sem escolaridade	657	13,1	13,1	91,6
	Ensino Superior, Pós-graduação, mestrado, douto	403	8,1	8,1	99,6
	NS/NR	18	,4	,4	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



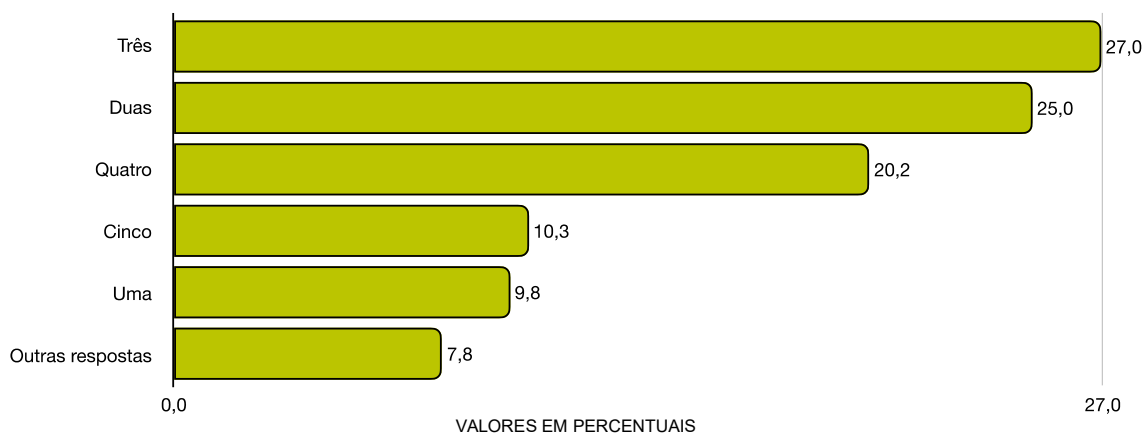
61. Renda familiar

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Até 1,5 salários mínimos R\$ 1.980,00	3361	67,2	67,2	67,2
	De 1,5 sl. até 3 sl. R\$ 3.960,00	1045	20,9	20,9	88,0
	NS/NR	294	5,9	5,9	93,9
	De 3 sl. até 5 sl, R\$ 6.600,00	223	4,5	4,5	98,4
	De 5 sl. até 10 sl. R\$ 13.200,00	62	1,2	1,2	99,6
	Acima de 10 sl. R\$ 13.200,00	20	,4	,4	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



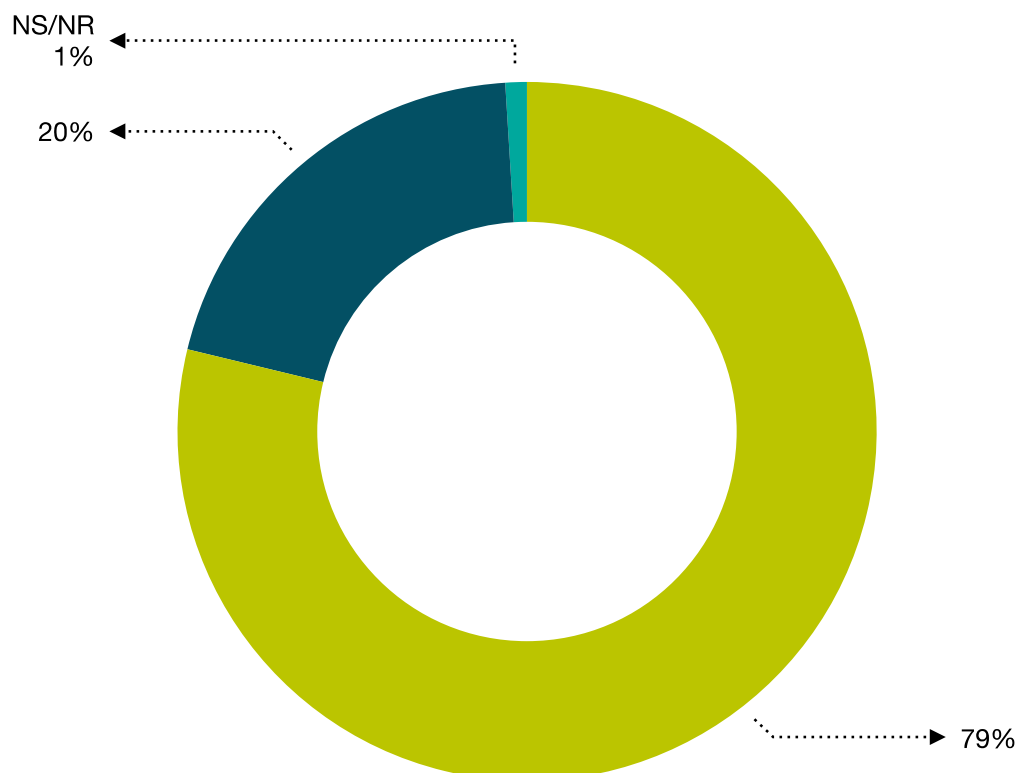
62. Quantas pessoas moram na sua casa

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Três	1349	27,0	27,0	27,0
	Duas	1249	25,0	25,0	51,9
	Quatro	1012	20,2	20,2	72,1
	Cinco	516	10,3	10,3	82,4
	Uma	489	9,8	9,8	92,2
	Seis	219	4,4	4,4	96,6
	Sete	96	1,9	1,9	98,5
	Oito	39	,8	,8	99,3
	Nove	15	,3	,3	99,6
	Dez	9	,2	,2	99,8
	NS/NR	4	,1	,1	99,8
	Doze	2	,0	,0	99,9
	Onze	2	,0	,0	99,9
	Quinze	2	,0	,0	100,0
	Mais de 16 pessoas	1	,0	,0	100,0
	Quatorze	1	,0	,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



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

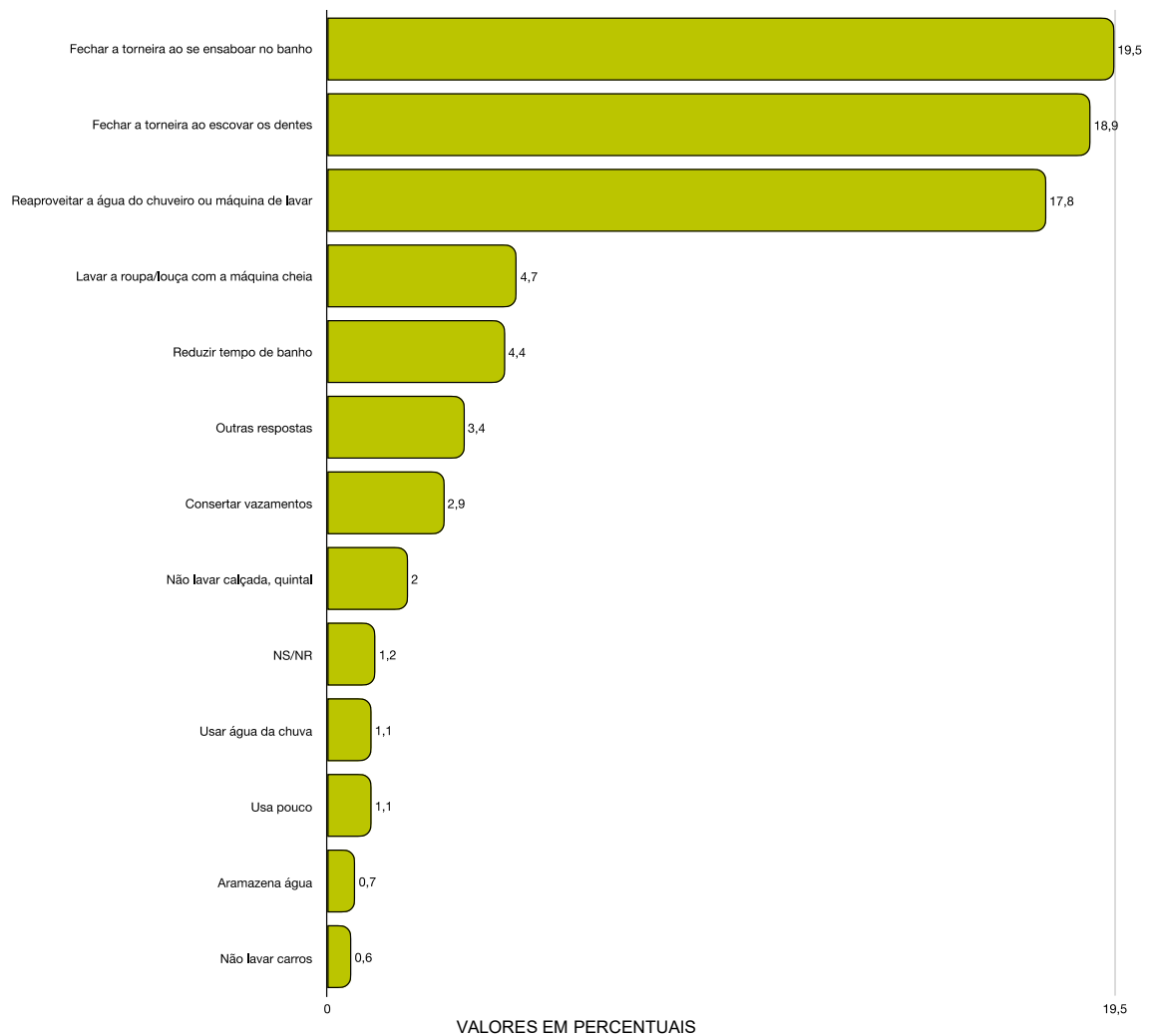
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	3943	78,8	78,8	78,8
	Não	1012	20,2	20,2	99,0
	NS/NR	50	1,0	1,0	100,0
	Total	5005	100,0	100,0	



64. Quais ações para economia de água?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Fechar a torneira ao se ensaboar no banho	976	19,5	24,8	24,8
	Fechar a torneira ao escovar os dentes	946	18,9	24,0	48,7
	Reaproveitar a água do chuveiro ou máquina de lavar	892	17,8	22,6	71,4
	Lavar a roupa/louça com a máquina cheia	237	4,7	6,0	77,4
	Reduzir tempo de banho	218	4,4	5,5	82,9
	Consertar vazamentos	144	2,9	3,7	86,6
	Não lavar calçada, quintal	102	2,0	2,6	89,1
	Outros	101	2,0	2,6	91,7
	NS/NR	59	1,2	1,5	93,2
	Usar água da chuva	54	1,1	1,4	94,6
	Usa pouco	53	1,1	1,3	95,9
	Armazena água	37	,7	,9	96,9
	Não lavar carros	29	,6	,7	97,6
	Fecha bem as torneiras	17	,3	,4	98,0
	Desliga o registro geral	16	,3	,4	98,4
	Usa água do poço	12	,2	,3	98,7
	Evita desperdício	10	,2	,3	99,0
	Lava toda roupa de uma vez	9	,2	,2	99,2
	Banho rápido	5	,1	,1	99,3
	Não utiliza máquina de lavar	4	,1	,1	99,4
	Fechar a torneira ao ensaboar no banho	2	,0	,1	99,5
	Lava roupa na mão	2	,0	,1	99,5
	Não lava roupa todo dia	2	,0	,1	99,6
	Pega água em outro lugar	2	,0	,1	99,6
	Reduz descarga	2	,0	,1	99,7
	Conscientização	1	,0	,0	99,7
	Deixar água com menos pressão	1	,0	,0	99,7
	Fechar a torneira ao lavar louças	1	,0	,0	99,8
	Guarda no balde	1	,0	,0	99,8
	Limpeza rápida	1	,0	,0	99,8
	Menos água para as plantas	1	,0	,0	99,8
	Não lavar carro	1	,0	,0	99,9
	Raciona água	1	,0	,0	99,9
	Reutiliza a mesma água	1	,0	,0	99,9
	Só tem duas torneiras	1	,0	,0	99,9
	Torneiras econômicas	1	,0	,0	100,0
	Utiliza caixa d'água	1	,0	,0	100,0
	Total	3943	78,8	100,0	
Omisso	NSA	1062	21,2		
Total		5005	100,0		

64. Quais ações para economia de água?



QUESTIONÁRIO APLICADO

-
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 ferveo, 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 20)
 - 2- Ruim (ir para a questão 19)
 - 3- Regular (ir para a questão 19)
 - 4- Bom(ir para a questão 19)
 - 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 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?
- 1- Diariamente
 - 2- Quase todo dia
 - 3- Toda semana
 - 4- Algumas vezes
 - 5- Raramente
 - 6- Nenhuma vez
 - 0- NS/NR
-
24. Nos últimos meses ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades?
- 1- Diariamente
 - 2- Quase todo dia
 - 3- Toda semana
 - 4- Algumas vezes Raramente
 - 5- Nenhuma vez
 - 0- 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
- 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

- 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 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

-
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

-
44. O(a) sr(a) consideraria pagar mais na sua fatura em virtude da expansão do serviço de esgotamento sanitário no Estado?
- 1- Sim
 - 2- Não
-

AValiação da Imagem da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e Comparação com Outros Serviços

Agora vou citar algumas frases em relação à IMAGEM da Empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, e gostaria 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 se preocupa com o meio ambiente.:
1- Discordo 2- Não concordo nem discordo 3- Concordo
-
46. 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
-
- 47: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário promove campanhas para economizar água.
1- Discordo 2- Não concordo nem discordo 3- Concordo
-
48. 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
-
49. 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
-
50. Classificação dos 5 serviços de primeira necessidade, do mais importante ao menos Importante.
1- Água
2- Esgoto
3- Energia
4- Telefonia
5- Coleta de lixo
0- NS/NR
-
51. 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
-
52. 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.

53. 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

54. 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

55. 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

AVALIAÇÃO SOBRE A PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

56. O(a) sr(a) tomou conhecimento da Parceria Público-Privada para ampliar obras de água e esgoto em Fortaleza e Região Metropolitana de Fortaleza e na Região Metropolitana do Cariri?

1- Sim
2- Não

57. Quem você considera responsável pela operação de esgotamento sanitário no seu município? (Questão subjetiva)

PERGUNTAS COMPLEMENTARES SOBRE PERFIL DO CLIENTE

58. Sexo:
- 1- Masculino
2- Feminino

59. 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

60. 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

61. 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

62. 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

63. 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)

63.1. 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

63.1.1. Qual? (Questão subjetiva apenas para “Outros” da questão 60.1)

NOME:

ENDEREÇO

TELEFONE

BAIRRO

CIDADE

QUAL A UNIDADE DE NEGÓCIO OU SERVIÇO