

RELATÓRIO FINAL: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES RESIDENCIAIS CAGECE 2020

Relatório Final de Pesquisa de Satisfação realizada para avaliar a Serviço de pesquisa de satisfação dos clientes residenciais dos serviços de água e esgoto atendidos pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará.





***RELATÓRIO DA PESQUISA:
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
RESIDENCIAIS CAGECE 2020
GERAL CAGECE***

Cliente:

***COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ***

Empresa Responsável pela Pesquisa:

GMR INTELIGÊNCIA DE MERCADO LTDA

Data:

25/05/2021

Resumo

O presente documento se constitui no relatório da pesquisa de satisfação para a COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ-CAGECE com vista a avaliar a satisfação dos usuários de seus serviços. Neste documento estão os resultados consolidados de toda a companhia, referente a pesquisa que teve o seu período de campo compreendido entre os dias 18/01/2021 a 02/03/2021.

O questionário utilizado bem como sua aplicação passou por uma fase de pré-teste antes de ir a campo. O Pré-teste foi realizado na quinta-feira, dia 14/01/2021, conforme o cronograma da pesquisa. O mesmo foi feito de forma presencial, pelo pesquisador João Paulo Pereira da GMR Inteligência de Mercado, nas dependências da Cagece, na Avenida Lauro Vieira Chaves 1030 – Vila União, sob o acompanhamento dos colaboradores Rafael Barreto e Kamille Vieira. Desta forma foi possível verificar os seguintes pontos:

- Testar todo o instrumento de coleta (questionário), bem como a forma de aplicação das entrevistas pela equipe de pesquisadores.
- Filtros da pesquisa e respectivas programações (pulos, aplicação de escalas e perguntas abertas).
- Público-alvo
- Formas de abordagem

Durante o pré-teste foram realizados mais dois ajustes no questionário e em seguida aprovado pela equipe de colaboradores da Cagece. Essa aprovação foi feita mediante a aplicação de 10 entrevistas com os servidores da companhia para toda simulação do pré-teste.

Destacamos que foi realizado um novo treinamento com todos os ajustes consolidados no pré-teste entre a equipe de campo da GMR Inteligência de Mercado e equipe CAGECE.

Foi possível verificar ainda, que o banco de dados do pré-teste com as 10 entrevistas realizadas contempla todas as perguntas do questionário, de forma estruturada, com colunas e linhas com os respectivos *labels* de cada pergunta. A equipe da GMR Inteligência de Mercado não identificou problema no output/processamento das questões.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	OBJETIVOS DA PESQUISA	6
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA	6
4.	ENFOQUE METODOLÓGICO	7
5.	POPULAÇÃO INVESTIGADA	7
6.	PLANO AMOSTRAL	8
7.	ORGANIZAÇÃO DA EQUIPE	12
8.	RESULTADOS DA AMOSTRA	13
	8.1 Perfil dos Respondentes	13
	8.2 Abastecimento de Água	16
	8.3 Esgotamento Sanitário	27
	8.4 Prestação dos Serviços e Atendimento	35
	8.5 Percepção de Obras	44
	8.6 Relação com a Conta	48
	8.7 Imagem da CAGECE	52
9.	INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS	57
	9.1 Ranking da satisfação do cliente externo	61
10.	DISTRIBUIÇÃO E CORRELAÇÃO DAS VARIÁVEIS	62
11.	SATISFAÇÃO GERAL VERSUS PERFIL DO RESPONDENTE	64
12.	ANEXO I - QUESTIONÁRIO PROPOSTO	66

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição das entrevistas por Unidade de Negócio	9
Tabela 2 - Distribuição das entrevistas por região de faturamento na Capital	10
Tabela 3 - Distribuição das entrevistas por municípios do interior	11
Tabela 4 - Sexo do respondente	13
Tabela 5 – Nível de instrução	14
Tabela 6 – Faixa etária	15
Tabela 7 - Renda familiar informada	15
Tabela 8 - Ligação a rede de água	16
Tabela 9 - Fonte de abastecimento	16
Tabela 10 - Motivo da não-ligação à rede	17
Tabela 11 - Fonte de abastecimento alternativa	17
Tabela 12 - Qual fonte alternativa	18
Tabela 13 - Armazena água	19
Tabela 14 - Limpeza da caixa d'água	19
Tabela 15 - Localização da caixa d'água	20
Tabela 16 - Pressão da água	20
Tabela 17 - Bebe água da CAGECE	21
Tabela 18 – Avaliação da água recebida	22
Tabela 19 - Frequência do abastecimento de água	22
Tabela 20 - Vezes que faltou água	23
Tabela 21 - Costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água.....	24
Tabela 22 - Como fica sabendo da falta de água	24
Tabela 23 - Avaliação do abastecimento de água.....	25
Tabela 24 - Avaliação do abastecimento de água (Justificativas das notas 1, 2 e 3).....	26
Tabela 25 - Ligação do domicílio a rede de esgoto	27
Tabela 26 - Destinação do esgoto	27
Tabela 27 - Destinação do esgoto - Outros motivos.....	28
Tabela 28 - Destinação do esgoto	31
Tabela 29 - Destinação do esgoto - Outros.....	32
Tabela 30 - Houve extravasamento.....	33
Tabela 31 - Houve mau cheiro	33
Tabela 32 - Avaliação do serviço de esgoto	34
Tabela 33 - Avaliação do serviço de esgoto (Justificativas das notas 1, 2 e 3)	35
Tabela 34 - Procurou a empresa de abastecimento de água e esgoto nos últimos 12 meses	35
Tabela 35 - Canal utilizado.....	36
Tabela 36 - Motivo para procurar o atendimento	37
Tabela 37 - Motivo para procurar o atendimento - Outros	37
Tabela 38 - Motivo da reclamação	38
Tabela 39 - Motivo da reclamação - Outros	38
Tabela 40 - Tempo de espera para ser atendido	39
Tabela 41 - Atenção e cordialidade durante o atendimento	40
Tabela 42 - Resolução dos problemas	40
Tabela 43 - Avaliação geral do atendimento da empresa.....	41

Tabela 44 - Avaliação geral do atendimento da empresa (Justificativas das notas 1, 2 e 3).....	41
Tabela 45 - Foi necessária a presença de algum funcionário da empresa	43
Tabela 46 - Avaliação para o atendimento	43
Tabela 47 - Avaliação para o atendimento (Justificativas das notas 1, 2 e 3)	44
Tabela 48 - Viu alguma obra	44
Tabela 49 - Qual obra	45
Tabela 50 - Tempo para realizar o serviço	46
Tabela 51 - Qualidade do serviço executado	46
Tabela 52 - Benefício causado pela obra	47
Tabela 53 - Transtorno trazido pela obra	47
Tabela 54 - Recebe a conta com antecedência	48
Tabela 55 - As informações contidas na conta são fáceis de entender	49
Tabela 56 - Onde paga a conta com mais frequência	49
Tabela 57 - Onde paga a conta com mais frequência - Outros	50
Tabela 58 - Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de água	51
Tabela 59 - Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de esgoto	51
Tabela 60 – Avaliação da imagem da CAGECE	52
Tabela 61 - Importância dos serviços	53
Tabela 62 - Qual a empresa presta o melhor serviço no Estado.....	54
Tabela 63 - Qual serviço considera mais justo.....	54
Tabela 64 - Nível de satisfação geral com a empresa	55
Tabela 65 - Satisfação com a empresa	56
Tabela 66 - Recomendaria a empresa (NPS).....	56
Tabela 67- Metodologia do Indicador de Satisfação	59
Tabela 68 - Indicadores de satisfação.....	60
Tabela 69 – Ranking com os Indicadores de Satisfação do Cliente Externo	61
Tabela 70 – Medidas de distribuição das variáveis de satisfação	62
Tabela 71 – Análise de correlação entre as variáveis	63

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Composição da equipe da proponente.....	12
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Estrutura do Questionário aplicado	13
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos respondentes	14
Gráfico 2 – Nível de instrução	14
Gráfico 3 – Faixa etária	15
Gráfico 4 – Renda familiar informada.....	16
Gráfico 5 – Ligação a rede de água.....	16
Gráfico 6 – Motivo da não-ligação à rede.....	17
Gráfico 7 – Fonte de abastecimento alternativa	18
Gráfico 8- Qual fonte alternativa.....	18
Gráfico 9 – Armazena água	19
Gráfico 10 – Limpeza da caixa d'água	20
Gráfico 11 – Localização da caixa d'água.....	20
Gráfico 12 – Pressão da água	21
Gráfico 13 – Bebe água da CAGECE	21
Gráfico 14 – Avaliação da água recebida.....	22
Gráfico 15 – Frequência do abastecimento de água	23
Gráfico 16 – Vezes que faltou água	23
Gráfico 17 – Costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água	24
Gráfico 18 – Como fica sabendo da falta de água	25
Gráfico 19 – Avaliação do abastecimento de água.....	25
Gráfico 20 – Ligação do domicílio a rede de esgoto	27
Gráfico 21 – Destinação do esgoto.....	28
Gráfico 22 – Destinação do esgoto.....	32
Gráfico 23 – Houve extravasamento	33
Gráfico 24 – Houve mau cheiro	34
Gráfico 25 – Avaliação do serviço de esgoto	34
Gráfico 26 – Procurou a empresa de abastecimento de água e esgoto nos últimos 12 meses	36
Gráfico 27 – Canal utilizado.....	36
Gráfico 28 – Motivo para procurar o atendimento	37
Gráfico 29 - Motivo da reclamação? (P31)	38
Gráfico 30 – Tempo de espera para ser atendido	39
Gráfico 31 – Atenção e cordialidade durante o atendimento	40
Gráfico 32 – Resolução dos problemas	41
Gráfico 33 – Avaliação geral do atendimento da empresa.....	41
Gráfico 34 – Foi necessária a presença de algum funcionário da empresa	43
Gráfico 35 – Avaliação para o atendimento	43
Gráfico 36 – Viu alguma obra	45
Gráfico 37 – Qual obra	45
Gráfico 38 – Tempo para realizar o serviço	46
Gráfico 39 – Qualidade do serviço executado	47
Gráfico 40 – Benefício causado pela obra	47
Gráfico 41 – Transtorno trazido pela obra	48
Gráfico 42 – Recebe a conta com antecedência.....	48
Gráfico 43 – As informações contidas na conta são fáceis de entender.....	49

Gráfico 44 – Onde paga a conta com mais frequência	50
Gráfico 45 – Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de água	51
Gráfico 46 – Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de esgoto	51
Gráfico 47 – Avaliação da imagem da CAGECE	53
Gráfico 48 – Importância dos serviços.....	53
Gráfico 49 – Qual a empresa presta o melhor serviço no Estado	54
Gráfico 50 – Qual serviço considera mais justo	55
Gráfico 51 – Nível de satisfação geral com a empresa	55
Gráfico 52 – Satisfação com a empresa.....	56
Gráfico 53 – Recomendaria a empresa (NPS)	57
Gráfico 54 – Ranking com os Indicadores de Satisfação do Cliente Externo	62
Gráfico 55 – Nota da satisfação segmentada pelo sexo do respondente	64
Gráfico 56 – Nota da satisfação segmentada pela faixa etária do respondente.....	65
Gráfico 57 – Nota da satisfação segmentada pelo nível de instrução do respondente	65

1. INTRODUÇÃO

A CAGECE é responsável pela prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em 152 municípios do Ceará, com suas unidades divididas de acordo com as bacias hidrográficas. A pesquisa quantitativa probabilística considerando 5 pontos percentuais (p.p.) de margem de erro e 95% de nível de confiança por Unidade de Negócio, abrangendo 04 (quatro) unidades de negócios de Fortaleza e 09 (nove) unidades de negócio do interior do estado. São elas:

- i. Unidades de Negócio em Fortaleza: 04
 - a. Unidade de Negócio Metropolitana Leste UNMTL
 - b. Unidade de Negócio Metropolitana Norte UNMTN
 - c. Unidade de Negócio Metropolitana Oeste UNMTO
 - d. Unidade de Negócio Metropolitana Sul UNMTS
- ii. Unidades de Negócio no interior do Estado: 09
 - a. Unidade de Negócio Bacia do Baixo Médio Jaguaribe UNBBJ
 - b. Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú UNBAC
 - c. Unidade de Negócio Bacia do Salgado UNBSA
 - d. Unidade de Negócio Bacia do Banabuiu UNBBA
 - e. Unidade de Negócio Bacia Metropolitana UNBME
 - f. Unidade de Negócio Bacia dos Sertões de Crateús UNBSC
 - g. Unidade de Negócio Bacia do Alto Jaguaribe UNBAJ
 - h. Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral UNBCL
 - i. Unidade de Negócio Bacia da Serra da Ibiapaba UNBSI

A CAGECE tem como missão “contribuir para a melhoria da saúde e da qualidade de vida, provendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental”, e como visão de futuro para 2023 de “ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços à população cearense”.

Para avaliar o alcance desta visão, a CAGECE possui o indicador corporativo “Índice de Satisfação dos Clientes Externos”, sob gestão da Gerência de Desenvolvimento de Mercado (GEDEM), cuja pesquisa de satisfação é a ferramenta de mensuração deste índice. O resultado da presente pesquisa servirá para que a Companhia articule, de forma estratégica, um relacionamento satisfatório com seus clientes, melhorando os serviços e dimensionando os investimentos.

Esta edição da pesquisa de satisfação de 2020 teve o seu período de campo compreendido entre os dias 18/01/2021 a 02/03/2021, e manteve-se em linha com as medições realizadas nos anos anteriores.

2. OBJETIVOS DA PESQUISA

Realizar diagnóstico completo para avaliação da satisfação dos clientes com os serviços prestados pela CAGECE, com a finalidade de subsidiar o planejamento das ações a serem desenvolvidas, bem como avaliação de sua Imagem Institucional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA

- Conhecer o Perfil dos Clientes Residenciais
- 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:
 - (i) Qualidade da água.
 - (ii) Continuidade do serviço de água.
 - (iii) Atendimento do prestador.

- (iv) Serviços realizados pelo prestador em vias públicas.
- (v) Conta / fatura e medição.
- (vi) Serviços de esgoto.
- (vii) Comparação com a prestação de outros serviços públicos.

- Visualizar o conhecimento que os clientes têm da CAGECE e a quem recorrem em caso de problemas com a prestação dos serviços.
- Conhecer a percepção e a satisfação dos clientes acerca dos canais de atendimento da CAGECE.
- Conhecer o perfil do domicílio quanto ao abastecimento e armazenamento de água.
- Calcular Índice de Satisfação Geral dos Clientes Residenciais quanto a excelência na prestação dos serviços à população cearense.
- Conhecer a imagem da CAGECE percebida pelos clientes.

4. ENFOQUE METODOLÓGICO

Para embasar o levantamento a respeito da imagem da CAGECE, os estudos serão realizados por meio de pesquisas com o auxílio da metodologia quantitativa, com amostras da população de consumidores da CAGECE.

A pesquisa a ser conduzida seguirá uma abordagem quantitativa com realização das entrevistas face-a-face domiciliar, com auxílio de um Questionário estruturado em dispositivo eletrônico (*smartphone*), processo CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*).

5. POPULAÇÃO INVESTIGADA

O público-alvo da pesquisa foi composto pelos clientes, residenciais, com economias ativas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da CAGECE e, que eram responsáveis ou corresponsáveis pela administração das contas família.

6. PLANO AMOSTRAL

A pesquisa tem caráter quantitativo com amostragem probabilística realizada pela técnica de *Survey*, com entrevistas presenciais, para as quais se devam apresentar resultados com validade estatística (margem de erro 5 pontos percentuais e nível de confiança de 95% por unidade de negócio). A pesquisa abrangerá todas as unidades da CAGECE, incluindo Capital, Região Metropolitana e municípios do interior do estado, contemplando os 152 municípios em que a CAGECE presta serviço. A seguir apresentamos os parâmetros/premissas que nortearam o Plano Amostral.

- (1) A margem de erro da pesquisa não poderá ultrapassar 5 (cinco) pontos percentuais, com amostragem proporcional a quantidade de clientes residenciais por unidade de negócio, cuidadosamente distribuído entre os municípios atendidos pela Companhia, e nível de confiança de 95%.
- (2) 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 descrita no item (1), será necessário coletar amostra de 385 Questionários válidos por unidade de negócio.
- (3) Serão considerados para composição da amostra os municípios com pelo menos 2.000 economias ativas de água, no caso do interior, e pelo menos 2.000 economias ativas de água por setor de faturamento no caso das Unidades de Negócio da Capital.
- (4) Deverão ser visitados todos os municípios e setores de faturamento que possuírem pelo menos 10 Questionários a serem aplicados.
- (5) No caso da amostragem do município ou setor de faturamento ser inferior a 10 Questionários, a amostra deve ser redistribuída entre os demais municípios ou setor de faturamento da mesma unidade de negócio.

A tabela 1 apresenta a distribuição espacial das entrevistas realizadas por cada uma das 13 unidades de negócio da companhia.

Tabela 1 - Distribuição das entrevistas por Unidade de Negócio

UNIDADE	LOCALIZAÇÃO	ENTREVISTAS
FORTALEZA	Metropolitana Leste – UNMTL	385
	Metropolitana Norte – UNMTN	385
	Metropolitana Oeste – UNMTO	385
	Metropolitana Sul – UNMTS	385
TOTAL FORTALEZA		1.540
INTERIOR	UN Bacia do Baixo Médio Jaguaribe UNBBJ	385
	UN Bacia do Acaraú e Coreaú UNBAC	385
	UN Bacia do Salgado UNBSA	385
	UN Bacia do Banabuiu UNBBA	385
	UN Bacia Metropolitana UNBME	385
	UN Bacia dos Sertões de Crateús UNBSC	385
	UN Bacia do Alto Jaguaribe UNBAJ	385
	UN Bacia do Curu e Litoral UNBCL	385
	UN Bacia da Bacia da Serra da Ibiapaba UNBSI	385
TOTAL INTERIOR		3.465
TOTAL CEARÁ		5.005

Os dados fornecidos pela CAGECE, com o número economias das Unidades de Negócio em Fortaleza serviram de base para estabelecer o plano amostral da capital conforme apresentado no Plano de Trabalho (Tabela 2).

Tabela 2 - Distribuição das entrevistas por região de faturamento na Capital

Unidade de Negócio Capital	Município Comercial	Sector Comercial	Entrevistas
UN-MTL	FORTALEZA	1	22
UN-MTL	FORTALEZA	2	15
UN-MTL	FORTALEZA	3	18
UN-MTL	FORTALEZA	4	12
UN-MTL	FORTALEZA	7	13
UN-MTL	FORTALEZA	8	16
UN-MTL	FORTALEZA	9	22
UN-MTL	FORTALEZA	10	16
UN-MTL	FORTALEZA	11	41
UN-MTL	FORTALEZA	12	37
UN-MTL	FORTALEZA	13	22
UN-MTL	FORTALEZA	22	15
UN-MTL	FORTALEZA	23	16
UN-MTL	FORTALEZA	46	34
UN-MTL	FORTALEZA	68	16
UN-MTL	FORTALEZA	69	23
UN-MTL	FORTALEZA	70	19
UN-MTL	FORTALEZA	71	28
Total UN-MTL		18	385
UN-MTN	CAUCAIA	5	12
UN-MTN	CAUCAIA	6	13
UN-MTN	CAUCAIA	77	40
UN-MTN	FORTALEZA	18	21
UN-MTN	FORTALEZA	19	15
UN-MTN	FORTALEZA	20	12
UN-MTN	FORTALEZA	21	19
UN-MTN	FORTALEZA	35	19
UN-MTN	FORTALEZA	36	13
UN-MTN	FORTALEZA	37	22
UN-MTN	FORTALEZA	38	22
UN-MTN	FORTALEZA	39	25
UN-MTN	FORTALEZA	40	19
UN-MTN	FORTALEZA	41	17
UN-MTN	FORTALEZA	42	26
UN-MTN	FORTALEZA	43	23
UN-MTN	FORTALEZA	44	34
UN-MTN	FORTALEZA	45	16
UN-MTN	FORTALEZA	80	17
Total UN-MTN		19	385

Unidade de Negócio Capital	Município Comercial	Sector Comercial	Entrevistas
UN-MTO	CAUCAIA	78	12
UN-MTO	CAUCAIA	86	36
UN-MTO	FORTALEZA	25	22
UN-MTO	FORTALEZA	26	20
UN-MTO	FORTALEZA	27	28
UN-MTO	FORTALEZA	28	29
UN-MTO	FORTALEZA	29	22
UN-MTO	FORTALEZA	30	19
UN-MTO	FORTALEZA	31	18
UN-MTO	FORTALEZA	32	19
UN-MTO	FORTALEZA	33	26
UN-MTO	FORTALEZA	34	17
UN-MTO	FORTALEZA	48	23
UN-MTO	FORTALEZA	65	38
UN-MTO	FORTALEZA	88	22
UN-MTO	FORTALEZA	92	19
UN-MTO	MARACANAÚ	83	15
Total UN-MTO		17	385
UN-MTS	FORTALEZA	49	30
UN-MTS	FORTALEZA	50	29
UN-MTS	FORTALEZA	51	19
UN-MTS	FORTALEZA	52	18
UN-MTS	FORTALEZA	53	20
UN-MTS	FORTALEZA	55	32
UN-MTS	FORTALEZA	56	29
UN-MTS	FORTALEZA	58	12
UN-MTS	FORTALEZA	59	16
UN-MTS	FORTALEZA	60	28
UN-MTS	FORTALEZA	61	13
UN-MTS	FORTALEZA	62	13
UN-MTS	FORTALEZA	63	31
UN-MTS	FORTALEZA	85	22
UN-MTS	MARACANAÚ	1	15
UN-MTS	MARACANAÚ	81	26
UN-MTS	MARACANAÚ	84	19
UN-MTS	PACATUBA	1	13
Total UN-MTS		18	385

Já na tabela 3 estão as indicações dos municípios visitados durante a pesquisa pertencentes as unidades de negócio do interior do Ceará.

Tabela 3 - Distribuição das entrevistas por municípios do interior

Unidade de Negócio Interior	Município Comercial	Entrevistas	Unidade de Negócio Interior	Município Comercial	Entrevistas
UN-BAC	ACARAÚ	37	UN-BAJ	ACOPIARA	62
UN-BAC	BELA CRUZ	17	UN-BAJ	ANTONINA DO NORTE	16
UN-BAC	CARIRÉ	13	UN-BAJ	ARARIPE	24
UN-BAC	COREAÚ	21	UN-BAJ	ASSARÉ	33
UN-BAC	CRUZ	17	UN-BAJ	CAMPOS SALES	42
UN-BAC	FORQUILHA	27	UN-BAJ	CARIÚS	16
UN-BAC	FRECHEIRINHA	20	UN-BAJ	CATARINA	17
UN-BAC	GROAÍRAS	16	UN-BAJ	ORÓS	41
UN-BAC	HIDROLÂNDIA	20	UN-BAJ	PARAMBU	34
UN-BAC	JJOCA DE JERICOACOÁ	21	UN-BAJ	SABOEIRO	15
UN-BAC	MARCO	21	UN-BAJ	TAUÁ	84
UN-BAC	MARTINÓPOLE	15	Total UN-BAJ	11	385
UN-BAC	MASSAPÊ	38	UN-BBJ	ARACATI	96
UN-BAC	MORRINHOS	20	UN-BBJ	FORTIM	20
UN-BAC	SANTA QUITÉRIA	42	UN-BBJ	IRACEMA	23
UN-BAC	SANTANA DO ACARAÚ	21	UN-BBJ	JAGUARIBARA	16
UN-BAC	SOBRAL	19	UN-BBJ	JAGUARUANA	35
Total UN-BAC	17	385	UN-BBJ	PALHANO	13
UN-BBA	CAPISTRANO	16	UN-BBJ	PEREIRO	16
UN-BBA	CARIDADE	22	UN-BBJ	QUIXERÉ	17
UN-BBA	IBICUITINGA	23	UN-BBJ	RUSSAS	103
UN-BBA	ITAPIÚNA	24	UN-BBJ	TABULEIRO DO NORTE	46
UN-BBA	JAGUARETAMA	25	Total UN-BBJ	10	385
UN-BBA	MOMBAÇA	42	UN-BCL	APIARÉS	11
UN-BBA	OCARA	21	UN-BCL	IRAUÇUBA	16
UN-BBA	PARAMOTI	16	UN-BCL	ITAPIPOCA	118
UN-BBA	PIQUET CARNEIRO	18	UN-BCL	ITAREMA	15
UN-BBA	QUIXADÁ	142	UN-BCL	MIRAÍMA	12
UN-BBA	SENADOR POMPEU	34	UN-BCL	PARACURU	20
Total UN-BBA	11	385	UN-BCL	PARAIPABA	21
UN-BME	AQUIRAZ	16	UN-BCL	PENTECOSTE	41
UN-BME	ARACOIABA	14	UN-BCL	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	40
UN-BME	BATURITÉ	22	UN-BCL	SÃO LUÍS DO CURU	12
UN-BME	CASCAVEL	30	UN-BCL	TRAIRI	19
UN-BME	CAUCAIA	17	UN-BCL	TURURU	16
UN-BME	EUSÉBIO	40	UN-BCL	UMIRIM	19
UN-BME	FORTALEZA	17	UN-BCL	URUBURETAMA	25
UN-BME	GUAIÚBA	12	Total UN-BCL	14	385
UN-BME	HORIZONTE	43	UN-BSC	CRATEÚS	171
UN-BME	ITAÍTINGA	38	UN-BSC	INDEPENDÊNCIA	40
UN-BME	MARANGUAPE	63	UN-BSC	MONSENHOR TABOSA	34
UN-BME	PACAJUS	35	UN-BSC	NOVO ORIENTE	50
UN-BME	PACATUBA	23	UN-BSC	PORANGA	25
UN-BME	REDENÇÃO	16	UN-BSC	QUITERIANÓPOLIS	23
Total UN-BME	14	385	UN-BSC	TAMBORIL	43
UN-BSA	AURORA	13	Total UN-BSC	7	385
UN-BSA	BARBALHA	34	UN-BSI	BARROQUINHA	17
UN-BSA	BARRO	12	UN-BSI	CARNAUBAL	24
UN-BSA	CEDRO	15	UN-BSI	CHAVAL	15
UN-BSA	JUAZEIRO DO NORTE	230	UN-BSI	GRAÇA	12
UN-BSA	LAVRAS DA MANGABEIRA	18	UN-BSI	GUARACIABA DO NORTE	27
UN-BSA	MAURITI	15	UN-BSI	IBIAPINA	22
UN-BSA	MILAGRES	11	UN-BSI	MUCAMBO	18
UN-BSA	MISSÃO VELHA	13	UN-BSI	RERIUTABA	15
UN-BSA	VÁRZEA ALEGRE	25	UN-BSI	SÃO BENEDITO	45
Total UN-BSA	10	385	UN-BSI	TIANGUÁ	106
			UN-BSI	UBAJARA	30
			UN-BSI	VARJOTA	24
			UN-BSI	VIÇOSA DO CEARÁ	32
			Total UN-BSI	13	385

Observação: Sobral, pertencente a UNBAC, não tem sua sede de município operada pela Cagece, apesar de ser a cidade onde a sede UNBAC está instalada. Nesse município a Cagece só atende as localidades de Aprazível (633 ativas), Ipueiras (140), Jaibaras (1.846) e Tapera (1.133).

7. ORGANIZAÇÃO DA EQUIPE

O quadro (Quadro 1) a seguir apresenta a equipe que empregada pela proponente na realização do estudo em tela.

Quadro 1 - Composição da equipe da proponente.

NOME	ÁREA DE ESPECIALIDADE	FUNÇÃO
Eugenio Antonio Maia Giglio	Engenharia	Coordenador Geral
Diego Valle Macedo	Comunicação Social	Analista de pesquisa e Coordenador de Campo
Joel Carlos Rodrigues Otaviano	Estatístico	Estatístico
Nízia Maria Rizzo Mendonça	Direito	Controle de Qualidade
Rodrigo Moreira Freire	Administração	Coordenador do Controle de Qualidade

A equipe contará com quinze pesquisadores de campo, responsáveis pela realização das entrevistas. Os mesmos irão utilizar crachá com identificação da empresa GMR Inteligência de Mercado conforme a Figura 1.

Destacamos que todo o material de trabalho e de segurança (Máscara e Álcool em Gel) foi fornecido pela empresa, bem como foram observados todos os protocolos de segurança, em especial, o afastamento.

8. RESULTADOS DA AMOSTRA

A seguir iremos apresentar os resultados consolidados da coleta de dados realizada em todo o estado. Aqui poderão ser lidos os resultados gerais da companhia para o ano de 2020.

Os resultados que serão apresentados foram obtidos por meio das resposta ao Questionário validado (em anexo) e seguiu a seguinte estrutura de blocos e questões.

Figura 1 - Estrutura do Questionário aplicado



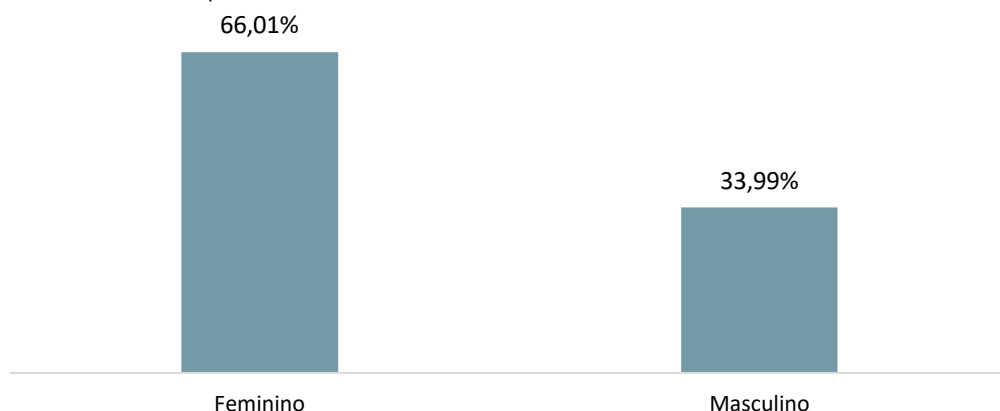
8.1 Perfil dos Respondentes

8.1.1 – Sexo do respondente

Tabela 4 - Sexo do respondente

Resposta	Absoluta	Relativa
Feminino	3.304	66,01%
Masculino	1.701	33,99%
TOTAL	5.005	100,00%

Gráfico 1 - Sexo dos respondentes



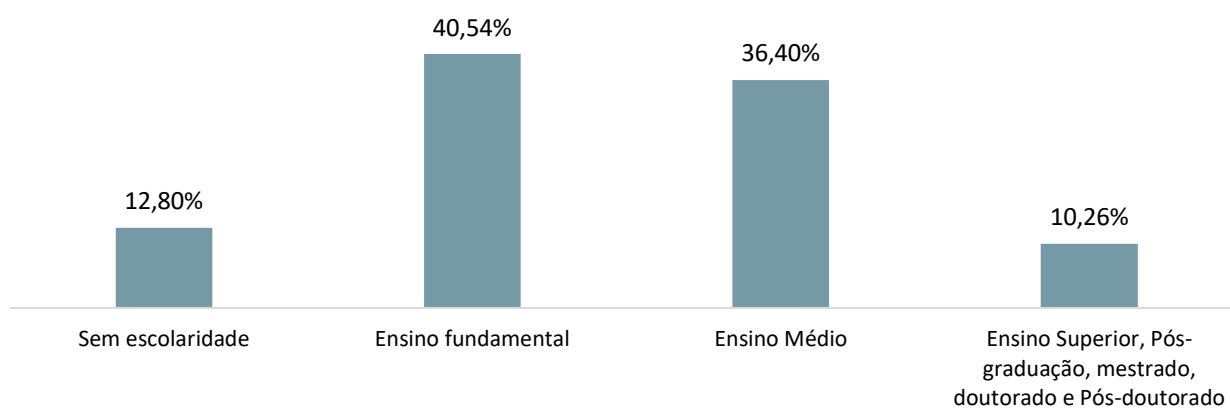
8.1.2 – Nível de instrução do respondente

Tabela 5 – Nível de instrução

Resposta	Absoluta	Relativa
Sem escolaridade	640	12,80%
Ensino fundamental	2.027	40,54%
Ensino Médio	1.820	36,40%
Ensino Superior, Pós-graduação, mestrado, doutorado e Pós-doutorado	513	10,26%
TOTAL	5.000	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 5 não souberam ou não responderam (0,1%)

Gráfico 2 – Nível de instrução

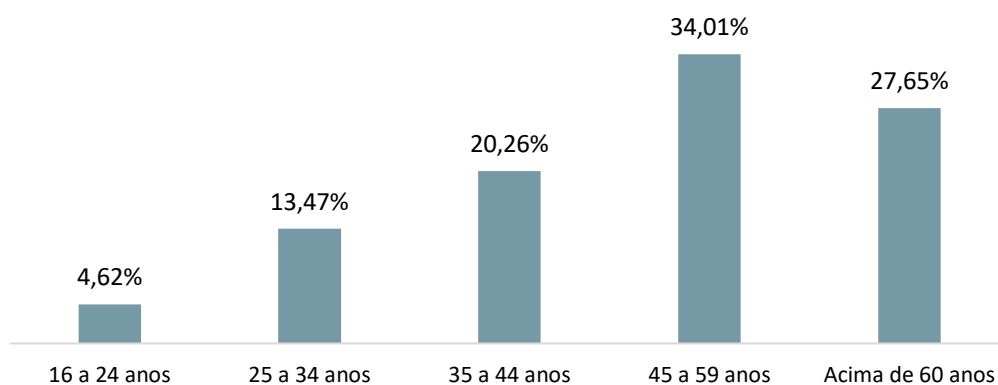


8.1.3 – Faixa etária do respondente

Tabela 6 – Faixa etária

Resposta	Absoluta	Relativa
16 a 24 anos	231	4,62%
25 a 34 anos	674	13,47%
35 a 44 anos	1.014	20,26%
45 a 59 anos	1.702	34,01%
Acima de 60 anos	1.384	27,65%
TOTAL	5.005	100,00%

Gráfico 3 – Faixa etária



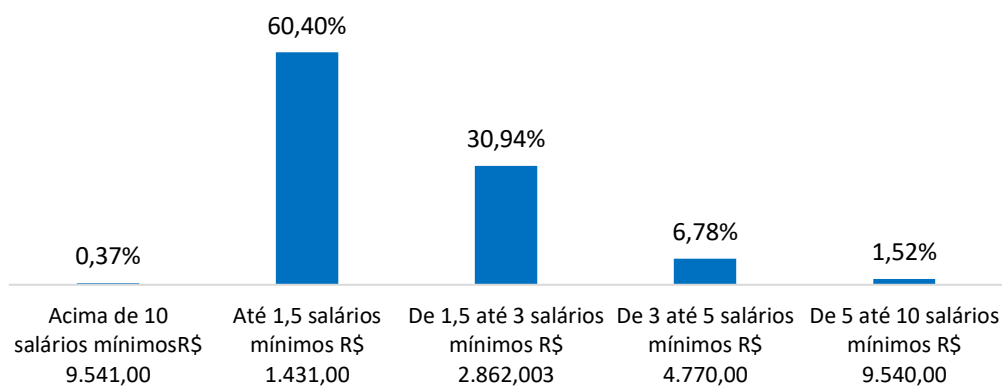
8.1.4 – Renda familiar do respondente

Tabela 7 - Renda familiar informada

Resposta	Absoluta	Relativa
Acima de 10 salários mínimos R\$ 9.541,00	18	0,37%
Até 1,5 salários mínimos R\$ 1.431,00	2.948	60,40%
De 1,5 até 3 salários mínimos R\$ 2.862,003	1.510	30,94%
De 3 até 5 salários mínimos R\$ 4.770,00	331	6,78%
De 5 até 10 salários mínimos R\$ 9.540,00	74	1,52%
TOTAL	4.881	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 124 não souberam ou não responderam (2,5%)

Gráfico 4 – Renda familiar informada



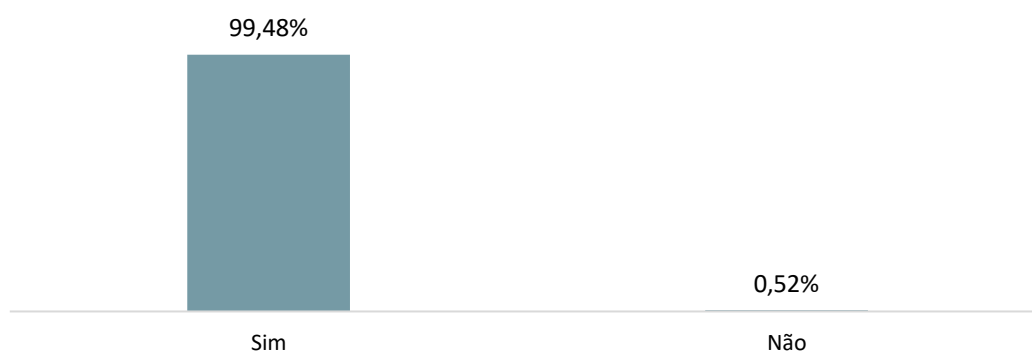
8.2 Abastecimento de Água

8.2.1 – A sua residência é ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P4)

Tabela 8 - Ligação a rede de água

Resposta	Absoluta	Relativa
Sim	4.979	99,48%
Não	26	0,52%
TOTAL	5.005	100,00%

Gráfico 5 – Ligação a rede de água



8.2.2 – Qual a fonte de abastecimento da sua residência? (P5)

Tabela 9 - Fonte de abastecimento

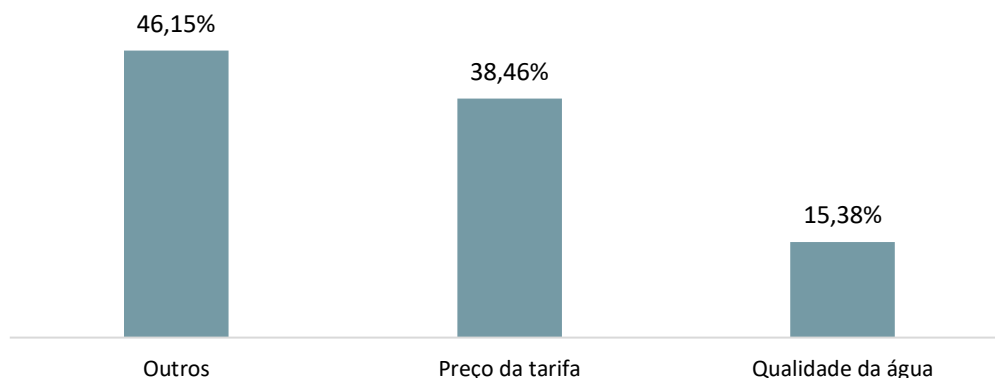
Qual	Absoluta	Relativa
Poço	23	88,46%
Bomba	1	3,85%
Pega no vizinho	2	7,69%
Total	26	100,00%

8.2.3 – Por qual motivo sua residência não está ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P6)

Tabela 10 - Motivo da não-ligação à rede

Resposta	Absoluta	Relativa
Preço da tarifa	10	38,46%
Qualidade da água	4	15,38%
não sei porque moro de aluguel	1	3,85%
poço	1	3,85%
fez pedido de ligação e não veio	1	3,85%
já tenho poco e não preciso da agua encanada	1	3,85%
financeiro	1	3,85%
não tem forza pra subir pra caixa	1	3,85%
ganhou o poço	1	3,85%
faltava de mais	1	3,85%
porque tenho poco / não me interessa	1	3,85%
já era poço	1	3,85%
dívida com empresa	1	3,85%
já tenho a cacimba em casa	1	3,85%
TOTAL	26	100,00%

Gráfico 6 – Motivo da não-ligação à rede



8.2.4 – Tem outra fonte de abastecimento? (P7)

Tabela 11 - Fonte de abastecimento alternativa

7) Tem outra fonte de abastecimento?

Resposta	Absoluta	Relativa
Não	4.769	95,90%
Sim	204	4,10%
TOTAL	4.973	100,00%

Foram 4979 pessoas perguntadas, 6 não souberam ou não responderam (0,1%)

Gráfico 7 – Fonte de abastecimento alternativa



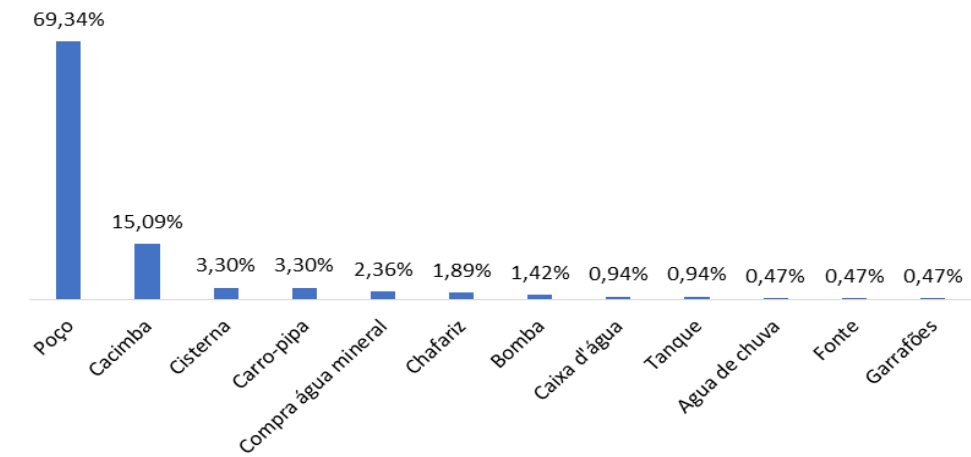
8.2.4.1 – Qual (P8)

Tabela 12 - Qual fonte alternativa

Resposta	Absoluta-CAGECE	Relativa-CAGECE
Poço	147	69,34%
Cacimba	32	15,09%
Cisterna	7	3,30%
Carro-pipa	7	3,30%
Compra água mineral	5	2,36%
Chafariz	4	1,89%
Bomba	3	1,42%
Caixa d'água	2	0,94%
Tanque	2	0,94%
Água de chuva	1	0,47%
Fonte	1	0,47%
Garrações	1	0,47%
TOTAL	212	100,00%

Foram 204 pessoas perguntadas

Gráfico 8- Qual fonte alternativa



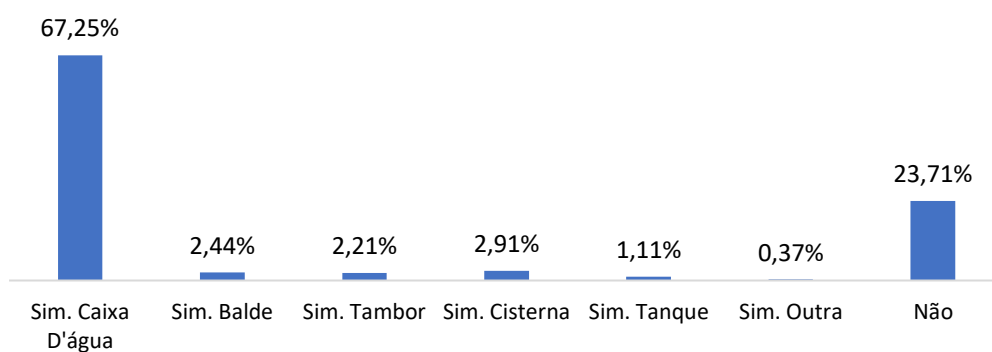
8.2.5 Armazena água? (P9 - Resposta múltipla)

Tabela 13 - Armazena água

Resposta	Absoluta	Relativa
Sim. Caixa D'água	3.444	67,25%
Sim. Balde	125	2,44%
Sim. Tambor	113	2,21%
Sim. Cisterna	149	2,91%
Sim. Tanque	57	1,11%
Sim. Outra	19	0,37%
Não	1.214	23,71%
TOTAL	5.121	100,00%

Foram 4978 pessoas perguntadas, 10 não souberam ou não responderam (0,2%)

Gráfico 9 – Armazena água



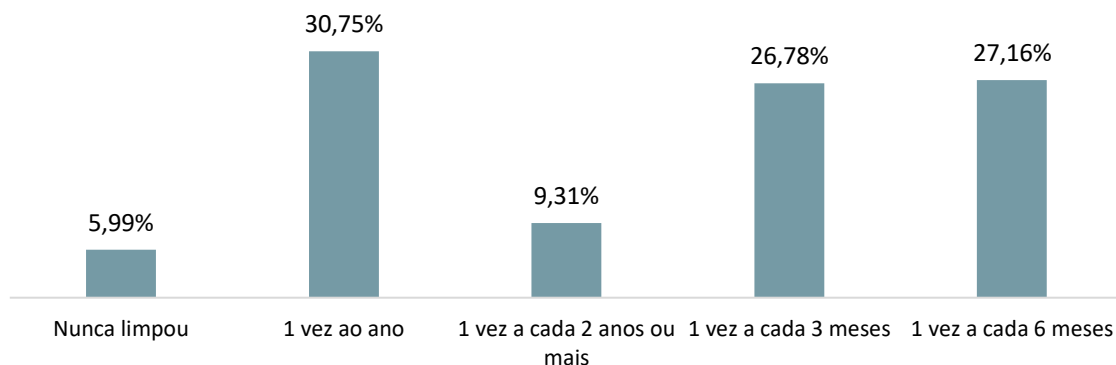
8.2.5.1 – Com qual frequência faz a limpeza da sua caixa d'água? (P10)

Tabela 14 - Limpeza da caixa d'água

Resposta	Absoluta	Relativa
Nunca limpou	202	5,99%
1 vez ao ano	1.037	30,75%
1 vez a cada 2 anos ou mais	314	9,31%
1 vez a cada 3 meses	903	26,78%
1 vez a cada 6 meses	916	27,16%
TOTAL	3.372	100,00%

Foram 3444 pessoas perguntadas, 71 não soube ou não respondeu (2,1%)

Gráfico 10 – Limpeza da caixa d'água



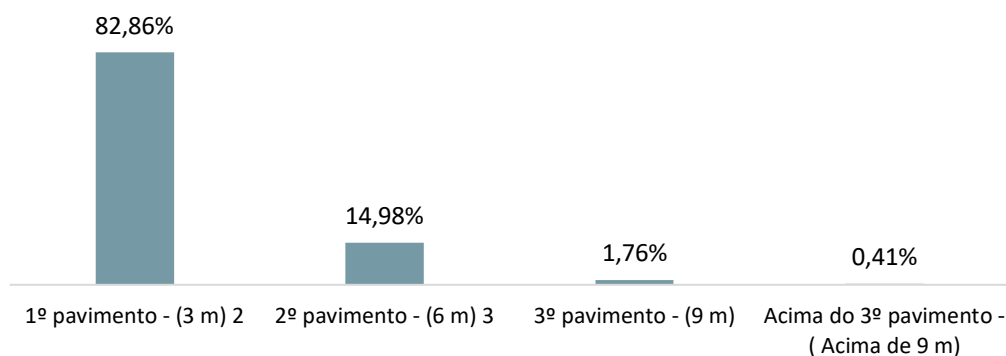
8.2.5.2 – Em qual pavimento fica a caixa d'água? (P11)

Tabela 15 - Localização da caixa d'água

Resposta	Absoluta	Relativa
1º pavimento - (3 m) 2	2.832	82,86%
2º pavimento - (6 m) 3	512	14,98%
3º pavimento - (9 m)	60	1,76%
Acima do 3º pavimento - (Acima de 9 m)	14	0,41%
TOTAL	3.418	100,00%

Foram 3444 pessoas perguntadas, 26 não souberam ou não responderam (0,8%)

Gráfico 11 – Localização da caixa d'água



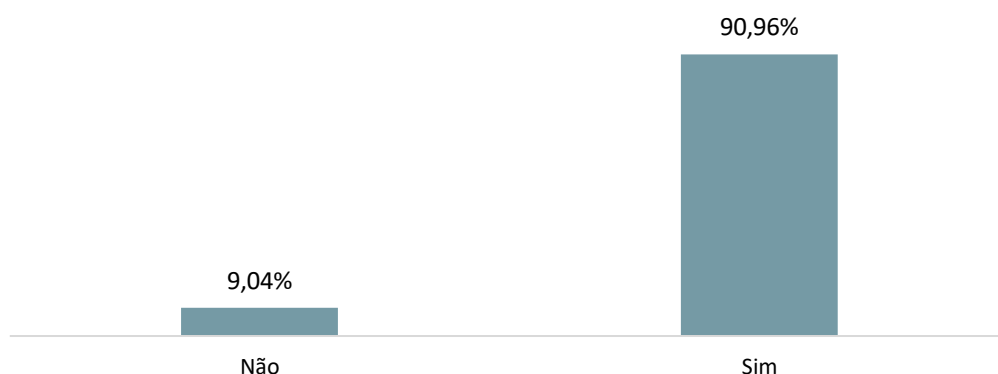
8.2.5.3 – A pressão que chega é suficiente para abastecer a caixa d'água? (P12)

Tabela 16 - Pressão da água

Resposta	Absoluta	Relativa
Não	309	9,04%
Sim	3.109	90,96%
TOTAL	3.418	100,00%

Foram 3444 pessoas perguntadas, 25 não souberam ou não responderam (0,7%)

Gráfico 12 – Pressão da água



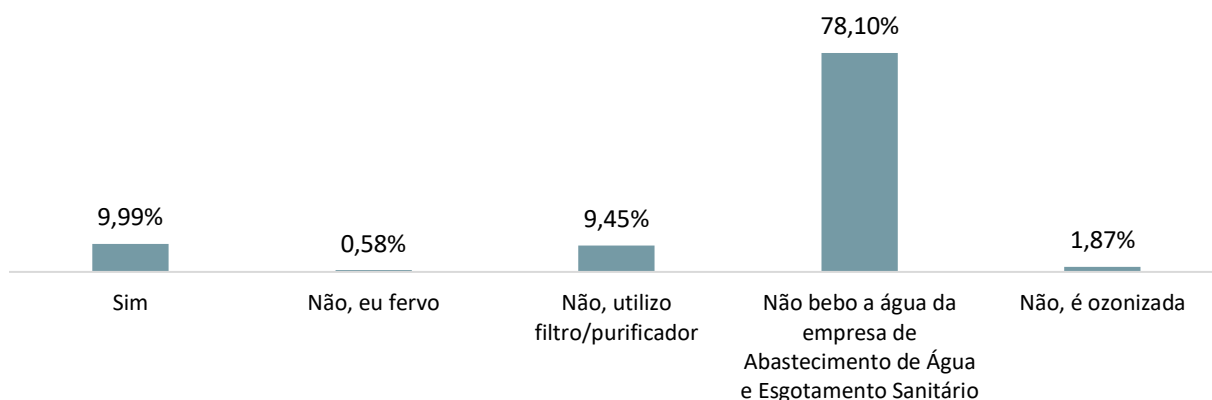
8.2.6 – O(a) Sr(a) bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira? (P13)

Tabela 17 - Bebe água da CAGECE

Resposta	Absoluta	Relativa
Sim	497	9,99%
Não, eu fervero	29	0,58%
Não, utilizo filtro/purificador	470	9,45%
Não bebo a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	3.884	78,10%
Não, é ozonizada	93	1,87%
TOTAL	4.973	100,00%

Foram 4979 pessoas perguntadas, 6 não souberam ou não responderam (0,1%)

Gráfico 13 – Bebe água da CAGECE

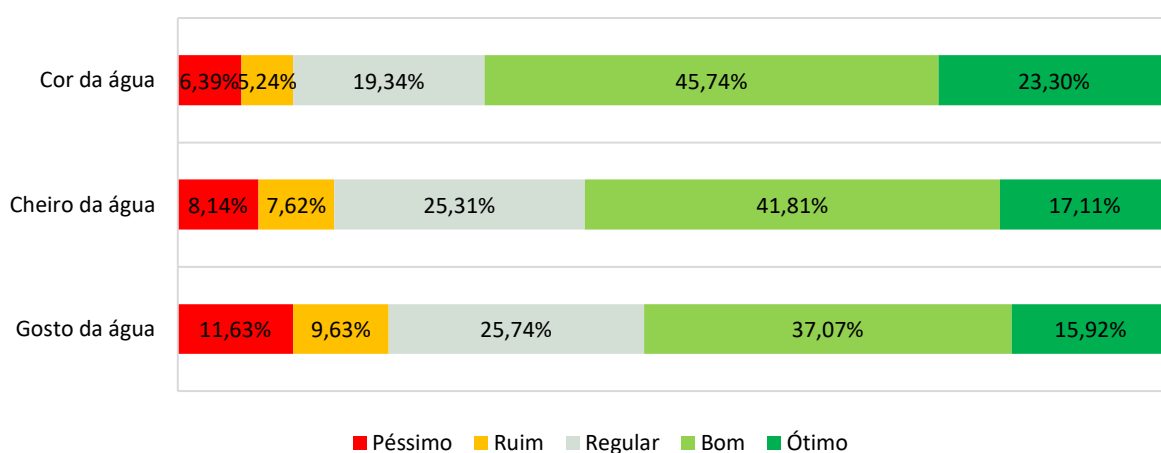


8.2.7 – Avaliação da água recebida: Gosto da água (P14), Cheiro da água (P14.1) e Cor da água (P14.3)

Tabela 18 – Avaliação da água recebida

Resposta	Respostas válidas	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Gosto da água	4.642	11,63%	9,63%	25,74%	37,07%	15,92%
Cheiro da água	4.879	8,14%	7,62%	25,31%	41,81%	17,11%
Cor da água	4.928	6,39%	5,24%	19,34%	45,74%	23,30%

Gráfico 14 – Avaliação da água recebida



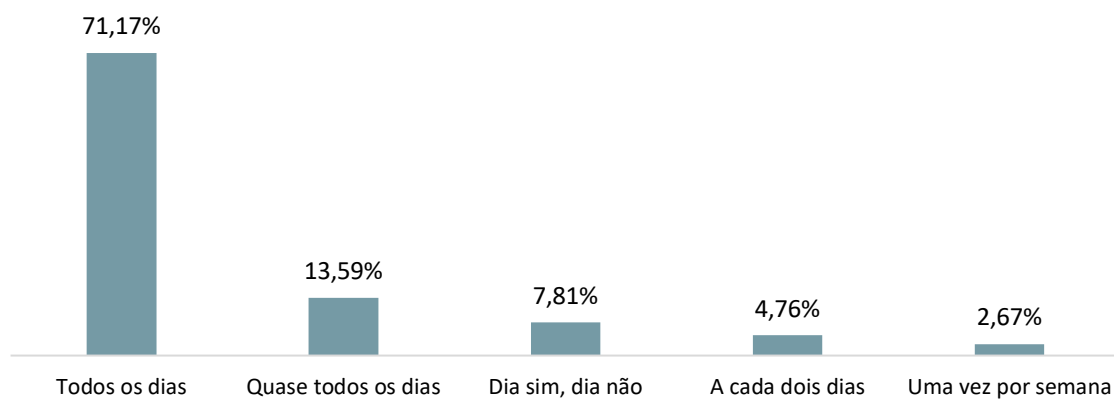
8.2.8 – Com que frequência acontece o abastecimento de água pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em sua residência? (P15)

Tabela 19 - Frequência do abastecimento de água

Resposta	Absoluta	Relativa
Todos os dias	3.471	71,17%
Quase todos os dias	663	13,59%
Dia sim, dia não	381	7,81%
A cada dois dias	232	4,76%
Uma vez por semana	130	2,67%
TOTAL	4.877	100,00%

Foram 4979 pessoas perguntadas, 102 não souberam ou não responderam (2,0%)

Gráfico 15 – Frequência do abastecimento de água



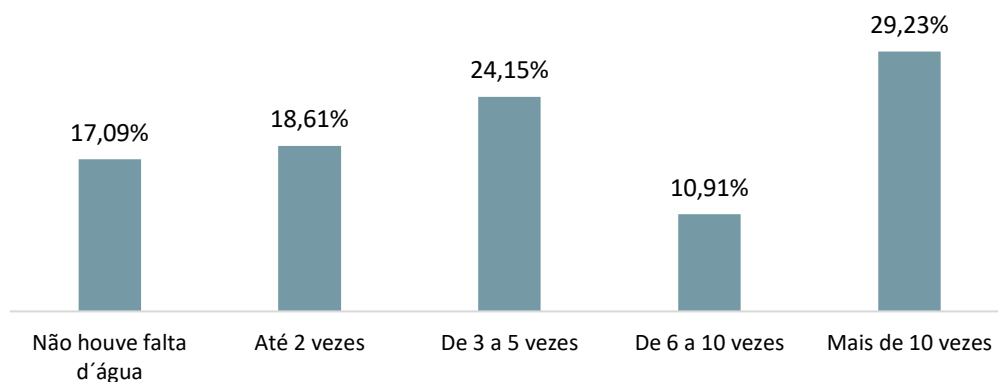
8.2.9 – Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses? (P16)

Tabela 20 - Vezes que faltou água

Resposta	Absoluta	Relativa
Não houve falta d'água	766	17,09%
Até 2 vezes	834	18,61%
De 3 a 5 vezes	1.082	24,15%
De 6 a 10 vezes	489	10,91%
Mais de 10 vezes	1.310	29,23%
TOTAL	4.481	100,00%

Foram 4979 pessoas perguntadas, 498 não souberam ou não responderam (10,0%)

Gráfico 16 – Vezes que faltou água



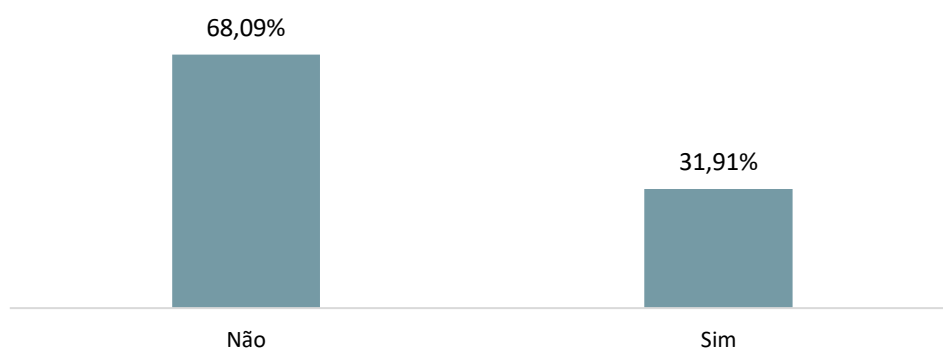
8.2.10 – O(a) sr(a) costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água? (P17)

Tabela 21 - Costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água

Resposta	Absoluta	Relativa
Não	2.851	68,09%
Sim	1.336	31,91%
TOTAL	4.187	100,00%

Foram 4214 pessoas perguntadas, 27 não souberam ou não responderam (0,6%)

Gráfico 17 – Costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água



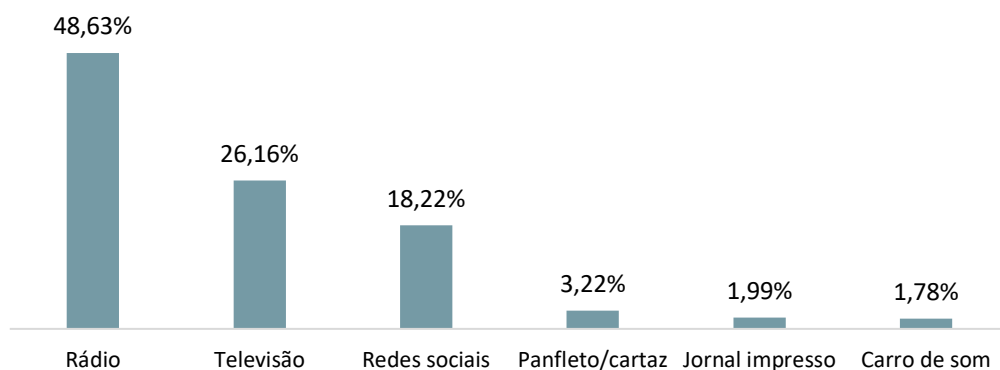
8.2.10.1 – Se Sim, de que forma? (P18 – Resposta múltipla)

Tabela 22 - Como fica sabendo da falta de água

Resposta	Absoluta	Relativa
Rádio	710	48,63%
Televisão	382	26,16%
Redes sociais	266	18,22%
Panfleto/cartaz	47	3,22%
Jornal impresso	29	1,99%
Carro de som	26	1,78%
TOTAL	1.460	100,00%

Foram 1336 pessoas perguntadas, 67 não souberam ou não responderam (5,0%)

Gráfico 18 – Como fica sabendo da falta de água

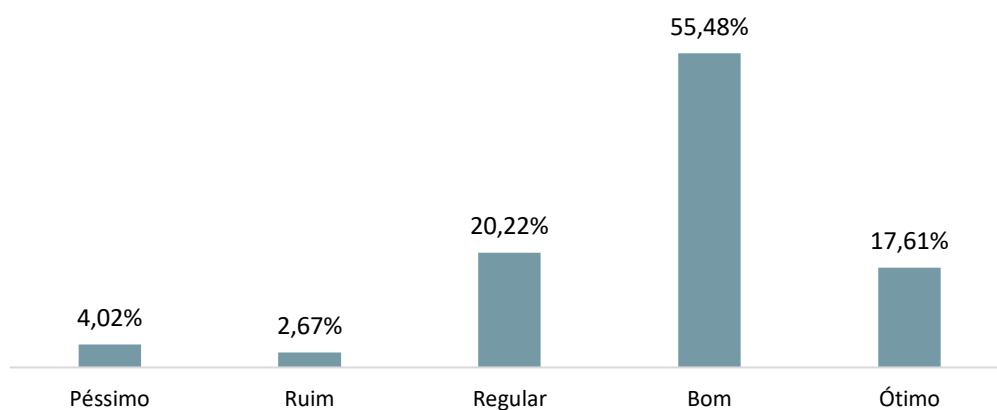


8.2.11 – De modo geral, como o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P19)

Tabela 23 - Avaliação do abastecimento de água

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	199	4,02%
Ruim	132	2,67%
Regular	1.000	20,22%
Bom	2.744	55,48%
Ótimo	871	17,61%
TOTAL	4.946	100,00%

Gráfico 19 – Avaliação do abastecimento de água



8.2.12 – Por que o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água dessa forma? (P20)

Tabela 24 - Avaliação do abastecimento de água (Justificativas das notas 1, 2 e 3)

Resposta	Absoluta	Relativa
abastecimento de água: falta recorrente	566	43,17%
conta de água: alto valor da tarifa	102	7,78%
abastecimento de água: não avisam quando falta	102	7,78%
qualidade da água: péssima	89	6,79%
qualidade da água: mal cheiro	80	6,10%
qualidade da água: gosto de cloro	79	6,03%
qualidade da água: ruim	50	3,81%
qualidade da água: não dá para beber	45	3,43%
qualidade da água: suja	37	2,82%
abastecimento de água: água vem fraca/ pouca pressão	24	1,83%
qualidade da água: cor não é transparente	16	1,22%
atendimento: demorado e ruim	13	0,99%
vazamento de água nas ruas	13	0,99%
abastecimento de água: canos ruins/velhos	12	0,92%
abastecimento de água: vem pouca água	12	0,92%
serviço demorado	10	0,76%
qualidade da água: gosto ruim	8	0,61%
qualidade da água: água escura	7	0,53%
qualidade da água: água amarelada	6	0,46%
abastecimento de água: não atende toda a cidade	5	0,38%
qualidade da água: vem com lama	4	0,31%
qualidade da água: sabor ruim	3	0,23%
cortam a água	2	0,15%
abastecimento de água: não faltou água	2	0,15%
abastecimento: não faltou água	2	0,15%
qualidade da água: água salgada	2	0,15%
porque não tem esgoto	2	0,15%
serviço tem que melhorar	1	0,08%
conta de água: vem duas cobranças	1	0,08%
não limpa o esgoto da casa	1	0,08%
falta responsabilidade a Cagece	1	0,08%
porque sempre há ruptura no encanamento e pela demora na manutenção	1	0,08%
funcionários: precisam ser melhor treinados	1	0,08%
conta de água vem sempre no mesmo valor	1	0,08%
qualidade da água: água ruim	1	0,08%
vazamento de esgoto	1	0,08%
houve época que precisou construir uma adutora	1	0,08%
porque o máximo que a empresa merece é uma nota regular	1	0,08%
má gestão	1	0,08%
porque tá poluindo as lagoas da região e a cagece jogou os esgotos nas lagoas e poluiu tudo	1	0,08%
manutenção do esgoto só na rua	1	0,08%
porque tá vindo todo dia agora	1	0,08%
medição da água errada	1	0,08%
muita burocracia	1	0,08%
porque nem é ruim nem é bom	1	0,08%
Total Geral	1311	100,00%

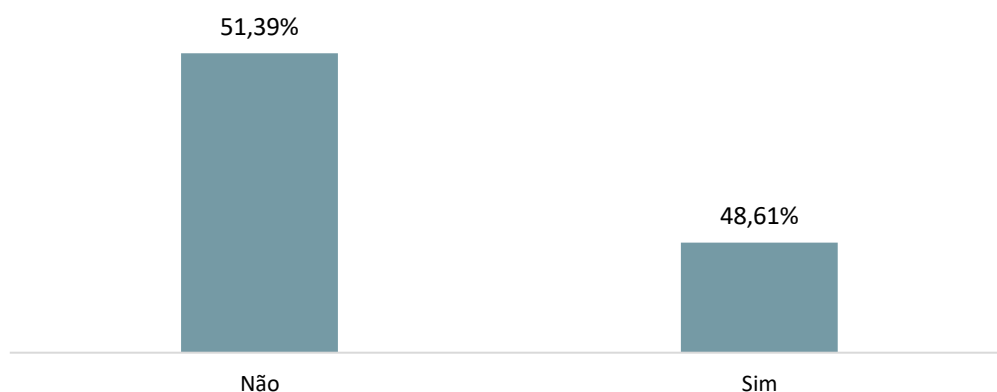
8.3 Esgotamento Sanitário

8.3.1 – A sua residência possui ligação com a rede de esgoto da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P21)

Tabela 25 - Ligação do domicílio a rede de esgoto

Resposta	Absoluta	Relativa
Não	2.572	51,39%
Sim	2.433	48,61%
TOTAL	5.005	100,00%

Gráfico 20 – Ligação do domicílio a rede de esgoto



8.3.2 – Por qual motivo sua residência não está ligada à rede? (P22 – Resposta múltipla)

Tabela 26 - Destinação do esgoto

Resposta	Absoluta	Relativa
Sem rede	2.214	88,24%
Preço da tarifa	38	1,51%
Fossa	45	1,79%
Outro motivo	212	8,45%
TOTAL	2.509	100,00%

Foram 2572 pessoas perguntadas, 63 não souberam ou não responderam (2,4%)

Gráfico 21 – Destinação do esgoto

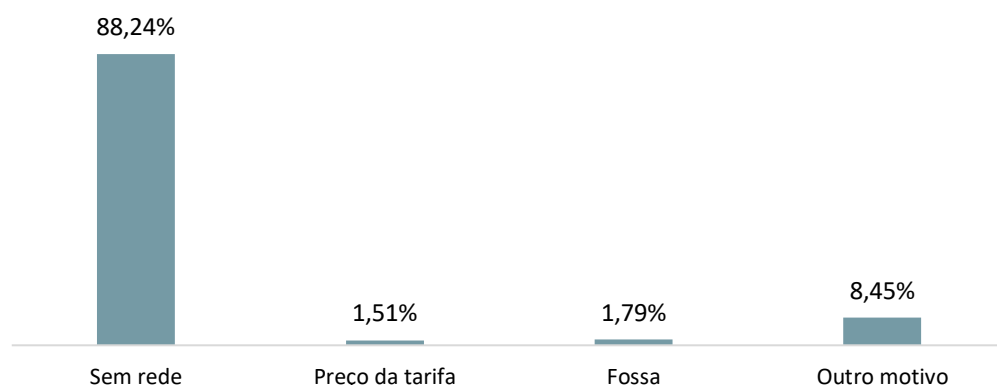


Tabela 27 - Destinação do esgoto - Outros motivos

Resposta	Absoluta	Relativa
fossa	27	11,74%
esgoto da prefeitura	26	11,30%
falta ligar	21	9,13%
já era assim	3	1,30%
porque fizeram primeiro as casas de numeração par agora vão fazer os números impares	1	0,43%
não foi colocando nessa rua ainda	1	0,43%
não está ligada com a rede	1	0,43%
muito baixo não tem como ligar	1	0,43%
por que nunca fizeram o saneamento e não quero	1	0,43%
porque é comunitário e eu queria individual	1	0,43%
tem rede, mas não fez ligação	1	0,43%
pressão não é suficiente para chegar na via principal	1	0,43%
não está ligado	1	0,43%
ainda não terminei a ligação da minha casa para a rede	1	0,43%
nós temos consumidor	1	0,43%
distância	1	0,43%
porque estourava dentro de casa o esgoto	1	0,43%
são baixa tem que subir úmero de altura	1	0,43%
tá ligado, mas não tá funcionando	1	0,43%
e cada e alugada	1	0,43%
loteamento sem rede sanear	1	0,43%
não sabe	1	0,43%
não dar certo	1	0,43%
meu pai não aceitou	1	0,43%
não fez ligação	1	0,43%
na época que foram instalar a avo não aceitou	1	0,43%
não passar rede de esgoto	1	0,43%
não alcança o ponto	1	0,43%
os governantes não colocaram	1	0,43%
falta de informação. não sei como fazer	1	0,43%

porque aqui e ladeira	1	0,43%
não fiz ligação	1	0,43%
porque nunca a empresa de água nos procurou para fazer	1	0,43%
não foi feito a ligação do esgoto	1	0,43%
quando passou o esgoto a casa não existia	1	0,43%
não funciona	1	0,43%
tem o esgoto da prefeitura	1	0,43%
não precisa	1	0,43%
liga a rede da prefeitura	1	0,43%
nivelamento da rua/ casa mais baixa que a rua	1	0,43%
na época faltou canos	1	0,43%
por falta de condições financeiras	1	0,43%
não acho que a rede seja eficiente	1	0,43%
por não ter saneamento	1	0,43%
não está feita a ligação das casas com a rede de esgoto.	1	0,43%
porque aqui não tem saneamento básico	1	0,43%
não faz rede de esgoto	1	0,43%
porque a casa é construída debaixo de uma rede elétrica, não pode fazer ligação com esgoto	1	0,43%
não fiz a ligação da minha casa para rede.	1	0,43%
rede de esgoto municipal	1	0,43%
não foi feita a ligação da casa para o saneamento	1	0,43%
tem rede de esgoto do município	1	0,43%
não preciso desse serviço na minha casa	1	0,43%
por que a casa foi construída recentemente	1	0,43%
o saneamento não funciona, a estação de tratamento está parada	1	0,43%
por não querer	1	0,43%
por haver muitas pedras e não tem como colocar o saneamento por ter sido áreas de praia	1	0,43%
não sabe	1	0,43%
por ter um poço profundo no quintal	1	0,43%
a casa é alugada	1	0,43%
porque é descida e não dá pra colocar	1	0,43%
a casa é baixa com relação a rede	1	0,43%
porque na casa tem um esgoto que não é da cagece e sai direto pra fora, a entrevistada optou por esse esgoto	1	0,43%
a empresa ainda não informou sobre isso para a comunidade	1	0,43%
porque desde quando veio morar já não tinha	1	0,43%
a rede foi feita, mas não foi ligada	1	0,43%
porque tem foca séptica	1	0,43%
a residência não dá novel	1	0,43%
ainda não fiz a ligação para rede de esgoto	1	0,43%
agente fez esgoto	1	0,43%
porque ainda não pedi por falta de dinheiro	1	0,43%
ainda não está pronta a ligação.	1	0,43%
tem rede de mais não foi feito ainda a ligação	1	0,43%
ainda não está ligado com a rede.	1	0,43%
ainda não fizemos o pedido	1	0,43%
ainda não foi feita a instalação para ligar	1	0,43%
loque existe uma rede de esgoto que foi feita antes do sanear	1	0,43%

ainda não foi liberado	1	0,43%
minga mãe não quis	1	0,43%
ainda não foi ligada	1	0,43%
na época não tinha esgoto e agora não quis pagar	1	0,43%
ainda vai fazer a ligação	1	0,43%
não sabe se tem rede de esgoto na rua	1	0,43%
ainda não consegui fazer a ligação da minha casa para rede.	1	0,43%
não dá pra fazer por que é baixo o terreno	1	0,43%
alugada	1	0,43%
não deu certo a ligação da minha casa com a rede, porque minha casa é muito baixa	1	0,43%
aqui é baixo e não tem como ir para a rede da rua	1	0,43%
não está ligada com as casas ainda.	1	0,43%
aqui não tem saneamento na rua	1	0,43%
não está ligada	1	0,43%
as pessoas não aprovaram passar a rede de esgoto	1	0,43%
não fez a ligação ainda	1	0,43%
avó não quis	1	0,43%
não fez ligação	1	0,43%
não foi feito ainda	1	0,43%
não fiz a tubulação pra fazer a ligação	1	0,43%
não foi liberado ainda	1	0,43%
não foi feita a ligação	1	0,43%
não interessou	1	0,43%
da cidade	1	0,43%
não ligou para rede esgoto	1	0,43%
burocracia para colocar o esgotos	1	0,43%
não foi ligado na rua pra ninguém	1	0,43%
casa alugada	1	0,43%
não ligou para a casa a rede esgoto	1	0,43%
casa é antiga o esgoto passa direto na rua	1	0,43%
não passa na rua onde moro	1	0,43%
casa mais baixo ao nível da rua	1	0,43%
não preciso	1	0,43%
devido ao banheiro baixo	1	0,43%
nível da rua não deu certo para encanação	1	0,43%
dono mandou isolar o esgoto	1	0,43%
o dono do imóvel ainda solicitou	1	0,43%
é de outro lugar	1	0,43%
optamos pra fazer separado	1	0,43%
é baixo não tem nível na rua para o esgoto	1	0,43%
porque não quis que quebrasse o banheiro para instalação	1	0,43%
esgoto a prefeitura	1	0,43%
por não aceitar a ligação na época em que quiseram ligar	1	0,43%
esgoto da cidade	1	0,43%
por que o dono da casa não fez o pedido	1	0,43%
porque não fizemos a ligação ainda	1	0,43%
esgoto prefeitura	1	0,43%
porque a empresa de água nunca nos procurou	1	0,43%

porque a empresa nunca nos procurou	1	0,43%
esgoto é da prefeitura	1	0,43%
porque aqui na rua não passa a rede	1	0,43%
esgoto geral	1	0,43%
porque é um terreno que tem muito desnível e um morro	1	0,43%
esgoto que não têm	1	0,43%
porque eu não quis instalar	1	0,43%
está esperando	1	0,43%
porque não foi feito o sanear	1	0,43%
estão começando a ligar agora, não fizeram a ligação por conta do transtorno da obra	1	0,43%
porque o governo não liberou ainda	1	0,43%
estão saneando	1	0,43%
porque falta eu fazer o pedido. antes não tinha rede, liberaram agora faz 2 meses	1	0,43%
falta de atuação do governo estadual e municipal	1	0,43%
porque não é proprietária da casa	1	0,43%
falta de tempo	1	0,43%
quando a entrevista comprou a casa já era assim	1	0,43%
falta de uma boa administração na cidade	1	0,43%
rede de esgoto da prefeitura	1	0,43%
fizeram a rede de esgoto, mas ainda não concluíram	1	0,43%
só passaram fazendo a medição	1	0,43%
fizeram, mas não concluída	1	0,43%
tem a rede mais a cagece não veio fazer	1	0,43%
fizeram mal feito e retirou	1	0,43%
tem mais é da prefeitura	1	0,43%
funcionário ficou de fazer a ligação e no vieram	1	0,43%
tem de pagar uma taxa de 300 reais e eu não tenho condições para pagar	1	0,43%
tem uma força	1	0,43%
tem uma particular	1	0,43%
a empresa ainda não ligação na presidência	1	0,43%
já tem rede só não instalou	1	0,43%
já tem a rede mais a cagece não veio fazer a ligação	1	0,43%
TOTAL	230	100,00%

8.3.3 - O esgoto gerado em sua casa é encaminhado para (P23)

Tabela 28 - Destinação do esgoto

Resposta	Absoluta	Relativa
Fossa Séptica	1.659	65,86%
Escorre superficialmente pela rua	393	15,60%
Vai direto para a rede de drenagem de águas pluviais	362	14,37%
Outro	105	4,17%
TOTAL	2.519	100,00%

Foram 2571 pessoas perguntadas, 52 não souberam ou não responderam (2,0%)

Gráfico 22 – Destinação do esgoto

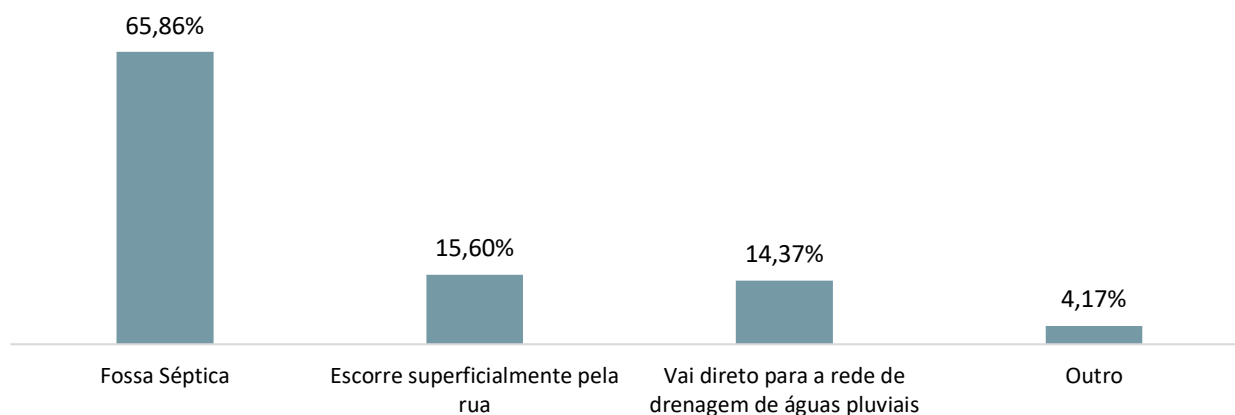


Tabela 29 - Destinação do esgoto - Outros

Resposta	Absoluta	Relativa
esgoto da prefeitura	61	58,10%
bueiro	8	7,62%
outra fossa	1	0,95%
cacimba	1	0,95%
vai para o terreno aqui em frente.	1	0,95%
desce para o riacho	1	0,95%
vai para o rio	1	0,95%
para o quintal	1	0,95%
em baixo tem um esgoto	1	0,95%
terreno baldio	1	0,95%
escorre para dentro do rio atrás da casa	1	0,95%
vai para o açude falcão	1	0,95%
vai para um açude velho	1	0,95%
esgoto de uma empresa que não sei de onde é, uma empresa de fora.	1	0,95%
vai para a barragem de água.	1	0,95%
esgoto desce por dentro da rua e vai para o mato	1	0,95%
para dentro do reservatório de água	1	0,95%
rede de esgoto feira pelos moradores	1	0,95%
esgoto feito pelos moradores que vai para um canal	1	0,95%
tem um esgoto que desce para o bueiro, acho que e da prefeitura	1	0,95%
esgoto feito por nos até a rede geral.	1	0,95%
vai para a barragem de água.	1	0,95%
esgoto geral que vai por baixo da rua, um cano que passa por baixo da rua, esgoto de alvenaria	1	0,95%
vai direto para dentro do riacho em frente.	1	0,95%
fiz o esgoto por minha conta. o esgoto paguei pra fazer	1	0,95%
vai para um terreno atrás do quintal	1	0,95%
joga no rio	1	0,95%
vai para o açude que está sem uso	1	0,95%
não sei para onde vai o esgoto	1	0,95%
vai para um esgoto geral feito por nos	1	0,95%
não sei para onde vai o esgoto, vai por baixo da calçada	1	0,95%
clandestino	1	0,95%
não sei para onde vai o esgoto. acredito que o esgoto seja do município	1	0,95%
vai para o esgoto geral	1	0,95%
não sei por onde vai o esgoto	1	0,95%
utilizo o esgoto da casa vizinha	1	0,95%
o esgoto que a população fez por conta própria	1	0,95%
o esgoto que passa e da prefeitura	1	0,95%
TOTAL	105	100,00%

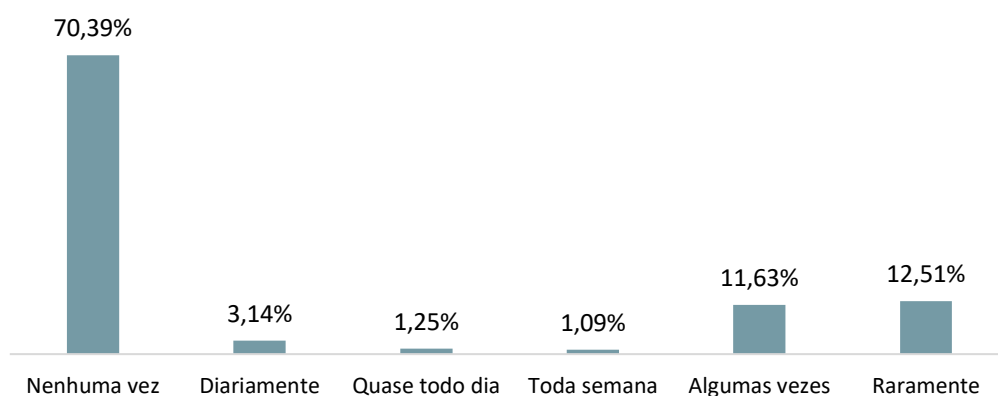
8.3.4 – Nos últimos meses, ocorreu algum extravasamento na rede de esgoto nas proximidades? (P24)

Tabela 30 - Houve extravasamento

Resposta	Absoluta	Relativa
Nenhuma vez	1.683	70,39%
Diariamente	75	3,14%
Quase todo dia	30	1,25%
Toda semana	26	1,09%
Algumas vezes	278	11,63%
Raramente	299	12,51%
TOTAL	2.391	100,00%

Foram 2433 pessoas perguntadas, 43 não souberam ou não responderam (1,8%)

Gráfico 23 – Houve extravasamento



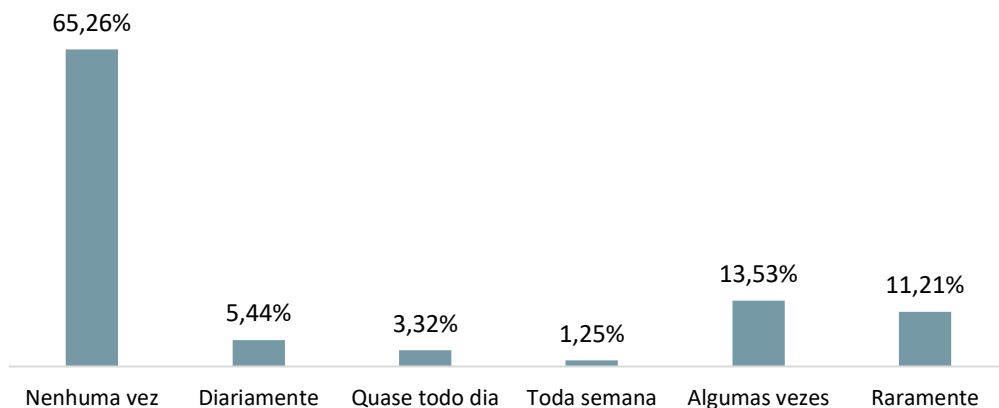
8.3.5 – Nos últimos meses ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades? (P25)

Tabela 31 - Houve mau cheiro

Resposta	Absoluta	Relativa
Nenhuma vez	1.572	65,26%
Diariamente	131	5,44%
Quase todo dia	80	3,32%
Toda semana	30	1,25%
Algumas vezes	326	13,53%
Raramente	270	11,21%
TOTAL	2.409	100,00%

Foram 2433 pessoas perguntadas, 25 não souberam ou não responderam (1,0%)

Gráfico 24 – Houve mau cheiro



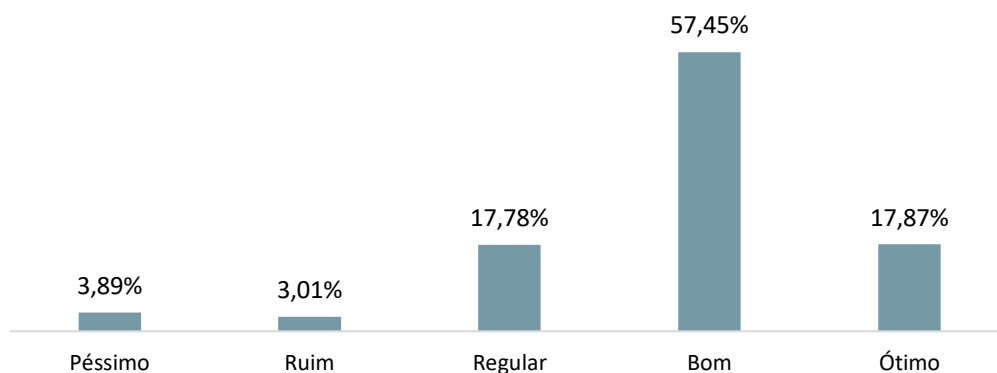
8.3.6 – De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P26)

Tabela 32 - Avaliação do serviço de esgoto

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	93	3,89%
Ruim	72	3,01%
Regular	425	17,78%
Bom	1.373	57,45%
Ótimo	427	17,87%
TOTAL	2.390	100,00%

Foram 2433 pessoas perguntadas, 43 não souberam ou não responderam (1,8%)

Gráfico 25 – Avaliação do serviço de esgoto



8.3.7 – Por que o(a) sr(a) avalia o serviço de esgoto dessa forma? (P27)

Tabela 33 - Avaliação do serviço de esgoto (Justificativas das notas 1, 2 e 3)

Resposta	Absoluta	Relativa
devido ao mau cheiro	60	24,29%
demoram para consertar/ reparar	32	12,96%
vazamento de esgoto	28	11,34%
valor alto	23	9,31%
sem motivo	22	8,91%
entope sempre	19	7,69%
falta de manutenção do esgoto	18	7,29%
devido aos vazamentos	14	5,67%
esgoto estourado	12	4,86%
céu aberto	4	1,62%
sem tratamento adequado	2	0,81%
tem esgoto sem tampa	1	0,40%
por que não está usando o esgoto ainda	1	0,40%
esgoto estoura quando chove	1	0,40%
porque tem que melhorar pra todos a rede de esgoto	1	0,40%
zela pelo esgoto	1	0,40%
está normal cuida bem	1	0,40%
porque tem que pagar por problemas na rede	1	0,40%
tem que estar limpando a água	1	0,40%
precisa completar a rede de esgoto	1	0,40%
não tem tratamento/não tem manutenção	1	0,40%
quando chove alaga tudo	1	0,40%
residência é próxima ao canal aberto de esgoto	1	0,40%
porque ele quem faz a manutenção quando acontece algo	1	0,40%
Total Geral	247	100,00%

8.4 Prestação dos Serviços e Atendimento

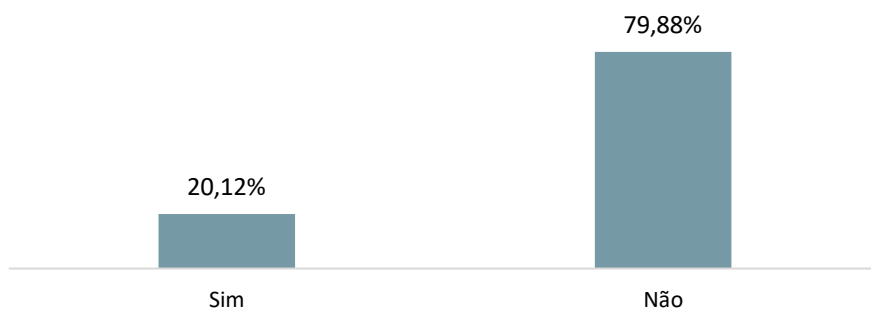
8.4.1 – O(a) sr(a) procurou a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? (P28)

Tabela 34 - Procurou a empresa de abastecimento de água e esgoto nos últimos 12 meses

Resposta	Absoluta	Relativa
Sim	1.005	20,12%
Não	3.990	79,88%
TOTAL	4.995	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 10 não souberam ou não responderam (0,2%)

Gráfico 26 – Procurou a empresa de abastecimento de água e esgoto nos últimos 12 meses

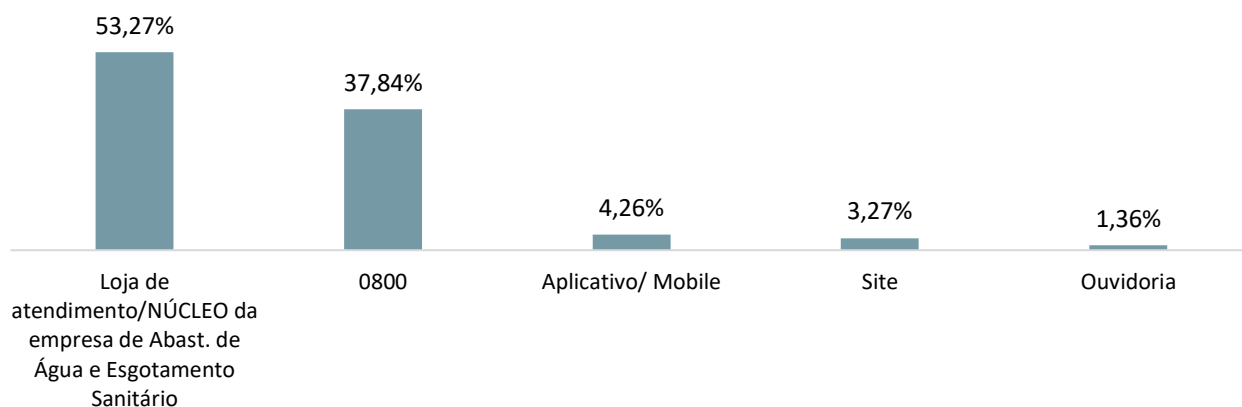


8.4.2 – Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? (P29 – Resposta múltipla)

Tabela 35 - Canal utilizado

Resposta	Absoluta	Relativa
Loja de atendimento/NÚCLEO da empresa de Abast. de Água e Esgotamento Sanitário	587	53,27%
800	417	37,84%
Aplicativo/ Mobile	47	4,26%
Site	36	3,27%
Ouvidoria	15	1,36%
TOTAL	1.102	100,00%

Gráfico 27 – Canal utilizado



8.4.3 – Por qual motivo o(a) sr(a) procurou este atendimento? (P30)

Tabela 36 - Motivo para procurar o atendimento

Resposta	Absoluta	Relativa
Solicitação de serviço	480	47,76%
Reclamação	479	47,66%
Outros	45	4,48%
Elogio	1	0,10%
TOTAL	1005	100,00%

Gráfico 28 – Motivo para procurar o atendimento

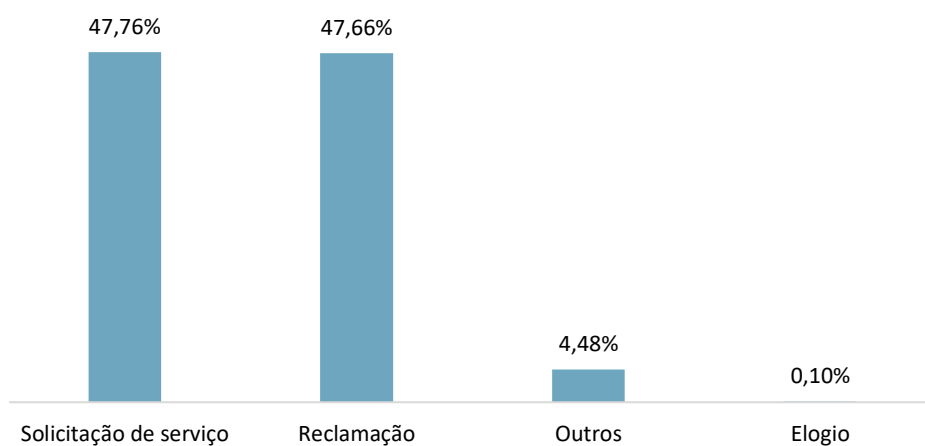


Tabela 37 - Motivo para procurar o atendimento - Outros

Resposta	Absoluta	Relativa
parcelamento	9	20,00%
mudar a titularidade	4	8,89%
segunda via de conta	4	8,89%
religação de água	3	6,67%
cano quebrado	1	2,22%
o caminhão passou e estourou o cano da rua e ficou vazando	1	2,22%
por que a. Água não tinha força de subir pra caixa	1	2,22%
Esvaziar a fossa	1	2,22%
pagamento para religar	1	2,22%
falta de pagamento	1	2,22%
pergunta se estava liberado o sanear	1	2,22%
fazer acordo	1	2,22%
conta em atraso	1	2,22%
fazer parcelamento da conta	1	2,22%
O canal da rede de drenagem de águas pluviais estava entupido	1	2,22%
fazer um parcelamento da fatura	1	2,22%
Para a água da cagece	1	2,22%

informação	1	2,22%
pelo consumo alto no valor da fatura	1	2,22%
informação da tarifa	1	2,22%
por causa de corte	1	2,22%
informação de contingência	1	2,22%
porque cortaram minha água e estava paga.	1	2,22%
renegociação de dívida	1	2,22%
corte de água	1	2,22%
resolver pendências	1	2,22%
consulta de débitos	1	2,22%
vazamento na rua	1	2,22%
numeração da casa estava errada	1	2,22%
TOTAL	45	100,00%

8.4.4 – Motivo da reclamação? (P31)

Tabela 38 - Motivo da reclamação

Resposta	Absoluta	Relativa
Reclamar do valor da conta/Cobrança indevida	218	45,61%
Vazamento	106	22,18%
Falta de água	89	18,62%
Outros	50	10,46%
Checagem do relógio/hidrômetro	13	2,72%
Obras	2	0,42%
TOTAL	478	100,00%

Foram 479 pessoas perguntadas, 1 não soube ou não respondeu (0,2%)

Gráfico 29 - Motivo da reclamação? (P31)

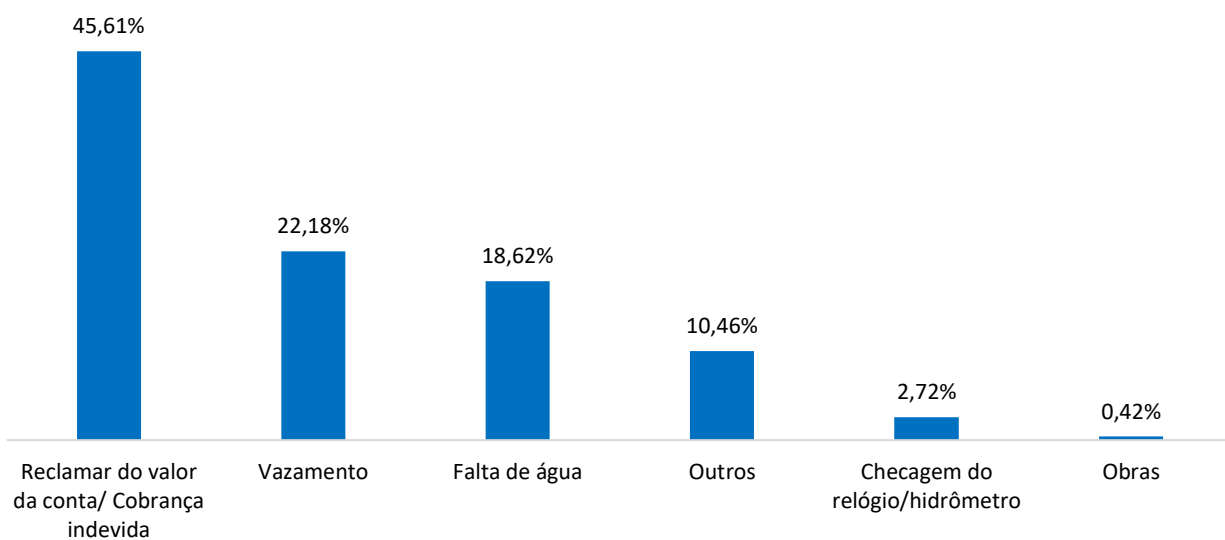


Tabela 39 - Motivo da reclamação - Outros

Resposta	Absoluta	Relativa
vazamento de esgoto	11	22,00%
corte da água	6	12,00%
corte indevido estava em dias	4	8,00%
esgoto	2	4,00%
mau cheiro	2	4,00%
parcelamento de conta	1	2,00%
reparo da água	1	2,00%
reclamação sobre a conta que não estava chegando	1	2,00%
entupimento da fossa	1	2,00%
o rapaz tirou uma leitura sem eu estar em casa. hidrômetro dentro de casa	1	2,00%
caixa de esgoto quebrada para consertar	1	2,00%
por conta de pagamento e não constou no sistema	1	2,00%
falar que a água estava suja, podre.	1	2,00%
reclamar da caixa de esgoto aberta.	1	2,00%
falta de água e preço	1	2,00%
entupido os bueiros e mau cheiro	1	2,00%
Falta de esgoto	1	2,00%
obstrução no cano	1	2,00%
Falta de pressão para subir água pra caixa	1	2,00%
pedir religação da água.	1	2,00%
falta de saneamento	1	2,00%
pressão da água	1	2,00%
fatura atrasada	1	2,00%
reclamar a falta de água.	1	2,00%
para fazer uma limpeza no terreno ao lado que tem uma central de serviço da cagece e na limpam, e uma central de tratamento de água e não fazem a limpeza	1	2,00%
religação	1	2,00%
mudança de registro sem autorização	1	2,00%
catinga que estava saído do esgoto	1	2,00%
não paguei eles cortaram e eu fui pedir a religação	1	2,00%
Não tira a conta do mês	1	2,00%
TOTAL	50	100,00%

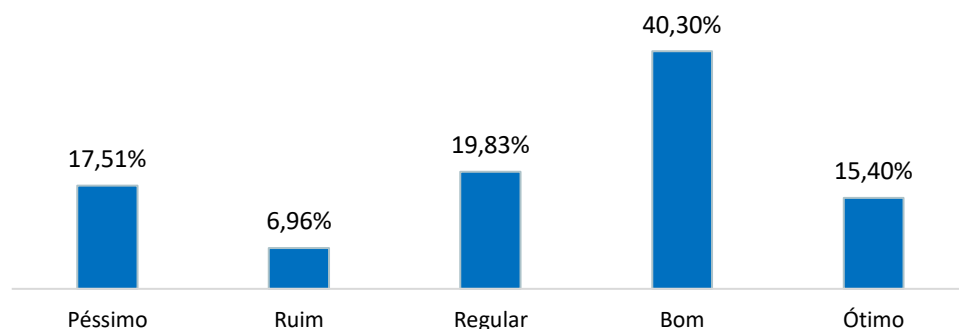
8.4.5 – Tempo de espera para ser atendido? (P32)

Tabela 40 - Tempo de espera para ser atendido

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	83	17,51%
Ruim	33	6,96%
Regular	94	19,83%
Bom	191	40,30%
Ótimo	73	15,40%
TOTAL	474	100,00%

Foram 479 pessoas perguntadas, 6 não souberam ou não responderam (1,25%)

Gráfico 30 – Tempo de espera para ser atendido



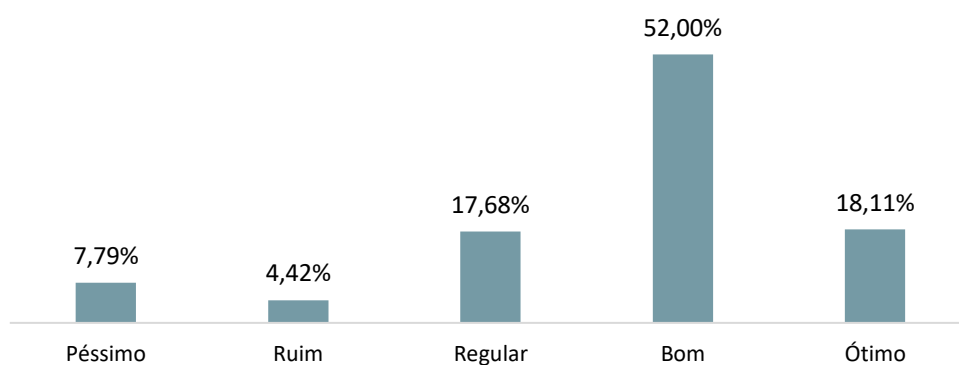
8.4.6 –Atenção e cordialidade durante o atendimento? (P32.1)

Tabela 41 - Atenção e cordialidade durante o atendimento

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	37	7,79%
Ruim	21	4,42%
Regular	84	17,68%
Bom	247	52,00%
Ótimo	86	18,11%
TOTAL	475	100,00%

Foram 479 pessoas perguntadas, 5 não souberam ou não responderam (1,04%)

Gráfico 31 – Atenção e cordialidade durante o atendimento



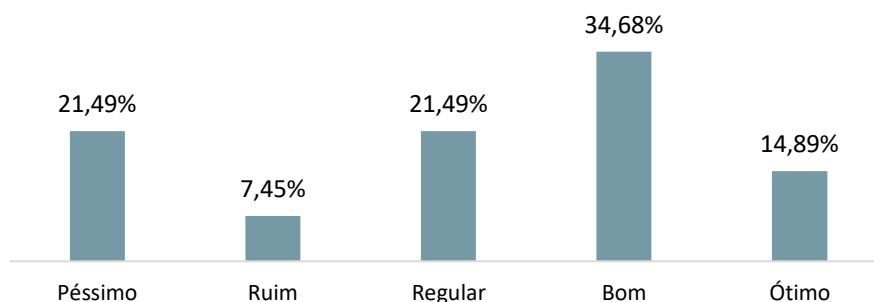
8.4.7 - Resolução dos problemas? (P32.2)

Tabela 42 - Resolução dos problemas

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	101	21,49%
Ruim	35	7,45%
Regular	101	21,49%
Bom	163	34,68%
Ótimo	70	14,89%
TOTAL	470	100,00%

Foram 479 pessoas perguntadas, 9 não souberam ou não responderam (1,88%)

Gráfico 32 – Resolução dos problemas



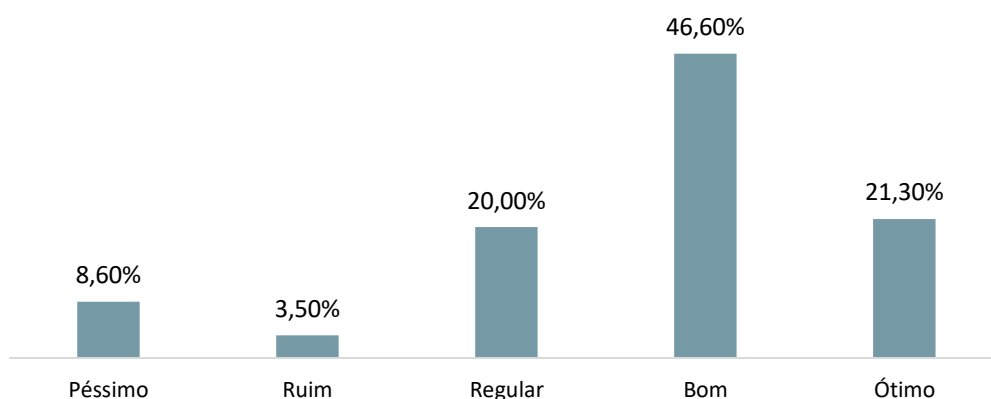
8.4.8 - De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P33)

Tabela 43 - Avaliação geral do atendimento da empresa

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	86	8,60%
Ruim	35	3,50%
Regular	200	20,00%
Bom	466	46,60%
Ótimo	213	21,30%
TOTAL	1.000	100,00%

Foram 1.005 pessoas perguntadas, 6 não souberam ou não responderam (0,5%)

Gráfico 33 – Avaliação geral do atendimento da empresa



8.4.9 - Justifique: (Regular, Ruim e Péssimo)? (P34)

Tabela 44 - Avaliação geral do atendimento da empresa (Justificativas das notas 1, 2 e 3)

Resposta	Absoluta	Relativa
demora muito para ser atendido	88	29,14%
não resolveram o problema	62	20,53%
demora para resolver o problema	53	17,55%
atendentes mal educados	18	5,96%
cobrança errada	7	2,32%
péssimo	7	2,32%
burocracia	5	1,66%
0800 demora muito a atender	5	1,66%

não me explicaram o que fazer	4	1,32%
não são atenciosos	4	1,32%
pela falta de aviso quando falta água	3	0,99%
conta continua vindo cara	3	0,99%
atendimento ruim	2	0,66%
sem retorno	2	0,66%
não dão a atenção ao problema	2	0,66%
burocracia para troca de titularidade	2	0,66%
não sabem passar informações	2	0,66%
deveriam atender as pessoas melhor	2	0,66%
falta qualificação dos empregados	1	0,33%
falta de atendimento	1	0,33%
falta mais do que vem	1	0,33%
you vai lá eles mandam ligar e you liga e eles mandam you resolver pessoalmente	1	0,33%
porque não tenho água, pago e não recebo	1	0,33%
porque sempre ligava e não vinha	1	0,33%
pela qualidade no serviço prestado	1	0,33%
porque estava fraca	1	0,33%
não entendendo o que quer, opções restritas site	1	0,33%
resolveu o problema	1	0,33%
porque esta dentro nas normas	1	0,33%
faltar muitas coisas	1	0,33%
muitos problemas	1	0,33%
deixam buracos	1	0,33%
falta de água	1	0,33%
não tem o necessário	1	0,33%
mal atendido(a)	1	0,33%
falta atenção	1	0,33%
por que a virtudes do atendimento que tem que ter qualidades	1	0,33%
esgoto atendimento péssimo	1	0,33%
não informam direito	1	0,33%
as vezes não tem atendimento	1	0,33%
porque atendimento e eletrônico não entende a solicitação	1	0,33%
equipe pequena e demora para solucionar o problema	1	0,33%
porque não tem atendimento prioritário e tenho bebê	1	0,33%
não tem muito do que reclamar	1	0,33%
porque não tenho esgoto ai não posso instalar o banheiro	1	0,33%
não compreende o cliente	1	0,33%
porque atendem bem mas não resolvem os problemas.	1	0,33%
pela o ocorrência na rede de esgoto	1	0,33%
ele disse que tinha que pagar água	1	0,33%
Total Geral	302	100,00%

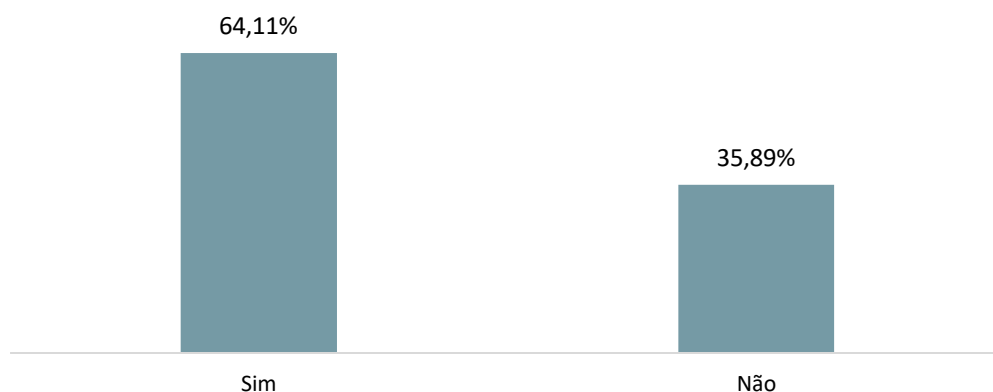
8.4.10 - Neste último atendimento que o(a) sr(a) solicitou, foi necessária a presença de algum funcionário da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no local para atender a sua solicitação? (P35)

Tabela 45 - Foi necessária a presença de algum funcionário da empresa

Resposta	Absoluta	Relativa
Sim	643	64,11%
Não	360	35,89%
TOTAL	1.003	100,00%

Foram 1005 pessoas perguntadas, 2 não souberam ou não responderam (0,2%)

Gráfico 34 – Foi necessária a presença de algum funcionário da empresa



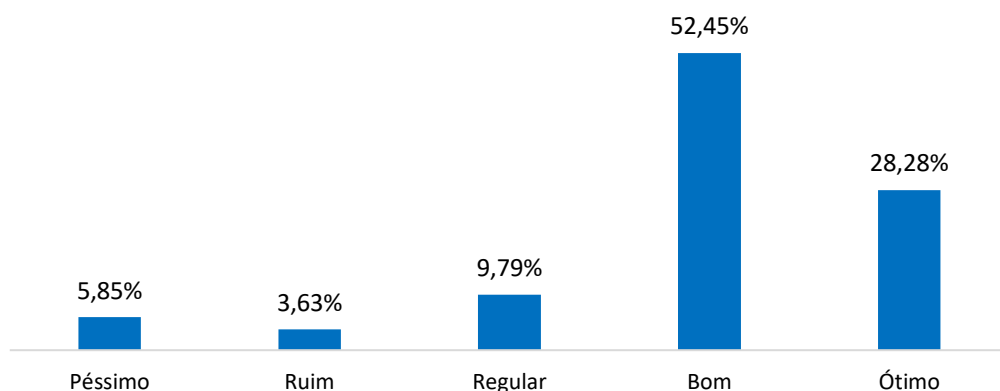
8.4.11 – De modo geral, que avaliação o(a) sr(a) dá para este atendimento? (P36)

Tabela 46 - Avaliação para o atendimento

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	37	5,85%
Ruim	23	3,63%
Regular	62	9,79%
Bom	332	52,45%
Ótimo	179	28,28%
TOTAL	633	100,00%

Foram 643 pessoas perguntadas, 10 não souberam ou não responderam (1,7%)

Gráfico 35 – Avaliação para o atendimento



8.4.12 – Justifique: (Regular, Ruim e Péssimo)? (P37)

Tabela 47 - Avaliação para o atendimento (Justificativas das notas 1, 2 e 3)

Resposta	Absoluta	Relativa
não resolveram o problema	41	33,61%
demora para resolver o problema	20	16,39%
funcionário mal educado	14	11,48%
funcionário não veio ao local	7	5,74%
serviço mal feito	6	4,92%
não terminaram o serviço	4	3,28%
continuo aguardando	3	2,46%
não explicaram o que foi feito	2	1,64%
precisou vir 2 vezes para resolver	2	1,64%
serviço ruim	2	1,64%
dificuldade para resolver o problema	2	1,64%
não ajudou nada	1	0,82%
por que ele mandou a gente procurar onde é o vazamento e eu soube que eles tem um aparelho que descobre o vazamento. eu quebrei meu quarto todo	1	0,82%
não houve comunicação com os moradores da casa	1	0,82%
voltou a vazar	1	0,82%
cortou sem avisar	1	0,82%
sem motivo	1	0,82%
não quis justificar	1	0,82%
botaram dificuldades para vir	1	0,82%
falta de atenção	1	0,82%
mal atendido	1	0,82%
me multou sem avisar	1	0,82%
por haver um vazamento e o profissional dizer que o problema era no hidrômetro e não na rua	1	0,82%
deixaram o entulho	1	0,82%
nem viu o atendente	1	0,82%
conta estava alta	1	0,82%
tive que pagar	1	0,82%
fizeram a ligação e ficou um vazamento	1	0,82%
deixaram buracos	1	0,82%
deixaram do mesmo jeito	1	0,82%
Total Geral	122	100,00%

8.5 Percepção de Obras

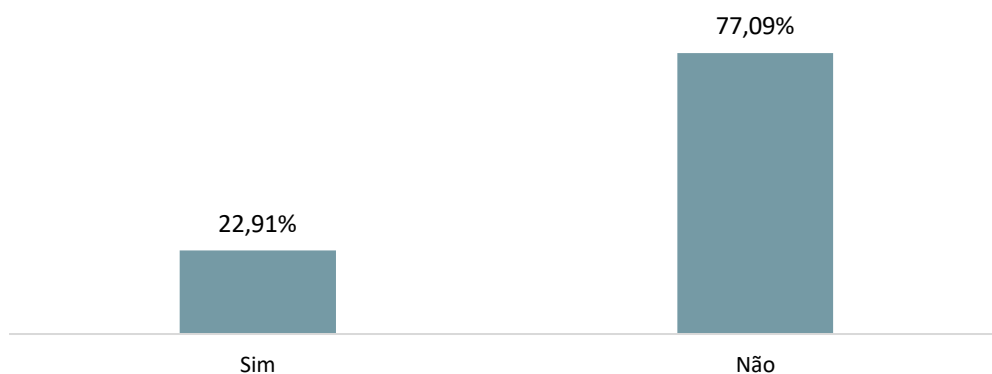
8.5.1 – Nos últimos 12 meses, o(a) sr(a) viu alguma obra/intervenção da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas proximidades? (P38)

Tabela 48 - Viu alguma obra

Resposta	Absoluta	Relativa
Sim	1.142	22,91%
Não	3.842	77,09%
TOTAL	4.984	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 21 não soube ou não respondeu (0,4%)

Gráfico 36 – Viu alguma obra



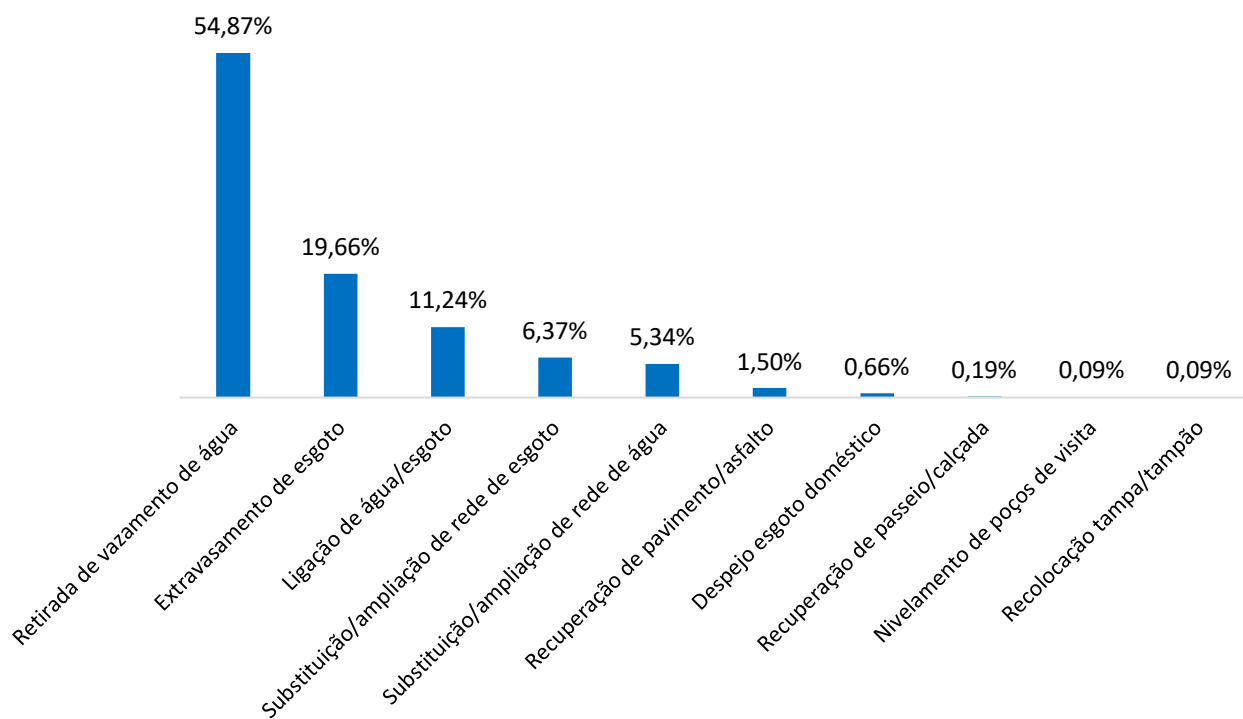
8.5.2 - Qual? (P39)

Tabela 49 - Qual obra

Resposta	Absoluta	Relativa
Retirada de vazamento de água	586	54,87%
Extravasamento de esgoto	210	19,66%
Ligação de água/esgoto	120	11,24%
Substituição/ampliação de rede de esgoto	68	6,37%
Substituição/ampliação de rede de água	57	5,34%
Recuperação de pavimento/asfalto	16	1,50%
Despejo esgoto doméstico	7	0,66%
Recuperação de passeio/calçada	2	0,19%
Nivelamento de poços de visita	1	0,09%
Recolocação tampa/tampão	1	0,09%
TOTAL	1.068	100,00%

Foram 1.142 pessoas perguntadas, 74 não souberam ou não responderam (6,5%)

Gráfico 37 – Qual obra



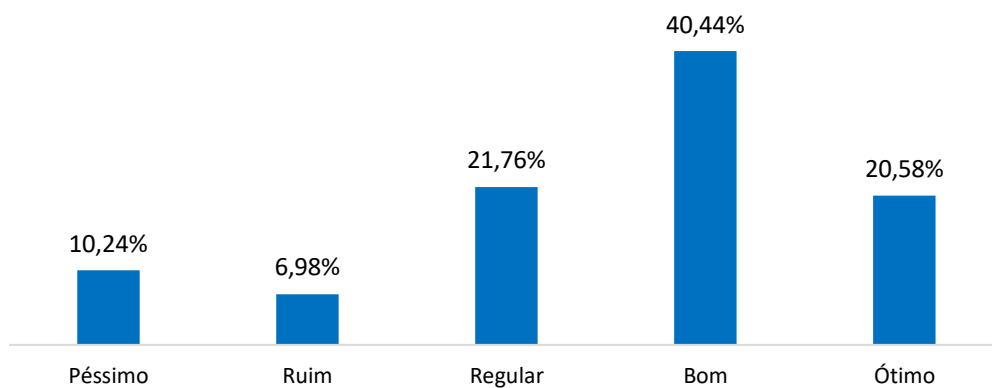
8.5.3 – Tempo para realizar o serviço (P40)

Tabela 50 - Tempo para realizar o serviço

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	113	10,24%
Ruim	77	6,98%
Regular	240	21,76%
Bom	446	40,44%
Ótimo	227	20,58%
TOTAL	1.103	100,00%

Foram 1.142 pessoas perguntadas, 39 não souberam ou não responderam (3,4%)

Gráfico 38 – Tempo para realizar o serviço



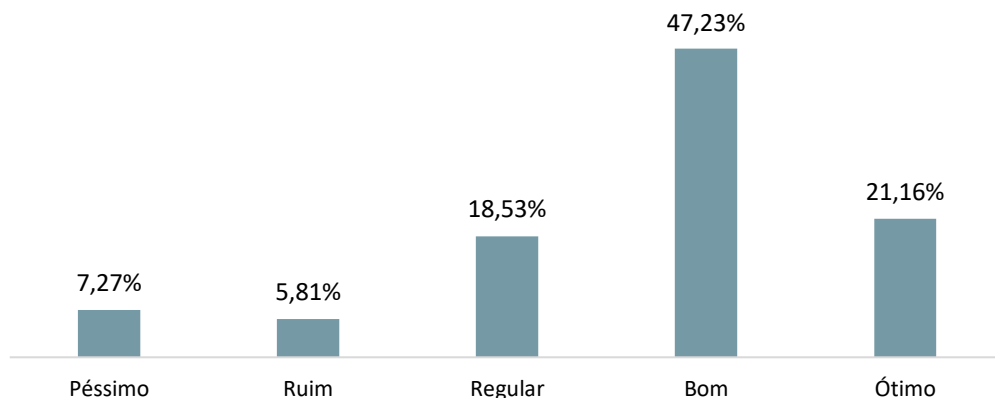
8.5.4 – Qualidade do serviço executado (P40.1)

Tabela 51 - Qualidade do serviço executado

Resposta	Absoluta	Relativa
Péssimo	80	7,27%
Ruim	64	5,81%
Regular	204	18,53%
Bom	520	47,23%
Ótimo	233	21,16%
TOTAL	1.101	100,00%

Foram 1.142 pessoas perguntadas, 41 não soube ou não respondeu (3,6%)

Gráfico 39 – Qualidade do serviço executado



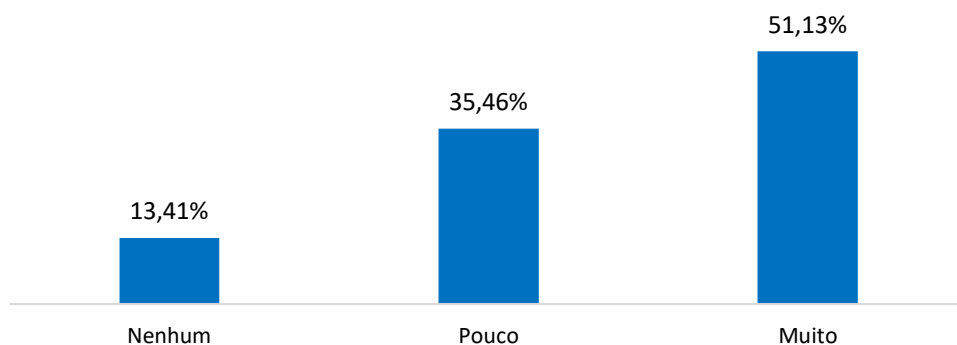
8.5.5 – Benefício causado pela obra (P41)

Tabela 52 - Benefício causado pela obra

Resposta	Absoluta	Relativa
Nenhum	143	13,41%
Pouco	378	35,46%
Muito	545	51,13%
TOTAL	1.066	100,00%

Foram 1145 pessoas perguntadas, 79 não souberam ou não responderam (6,9%)

Gráfico 40 – Benefício causado pela obra



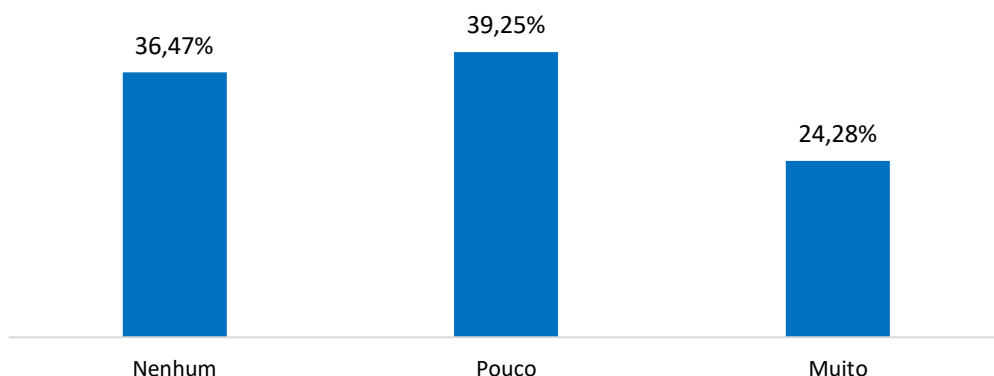
8.5.6 - Transtorno trazido pela obra (41.1)

Tabela 53 - Transtorno trazido pela obra

Resposta	Absoluta	Relativa
Nenhum	407	36,47%
Pouco	438	39,25%
Muito	271	24,28%
TOTAL	1.116	100,00%

Foram 1145 pessoas perguntadas, 29 não souberam ou não responderam (2,5%)

Gráfico 41 – Transtorno trazido pela obra



8.6 Relação com a Conta

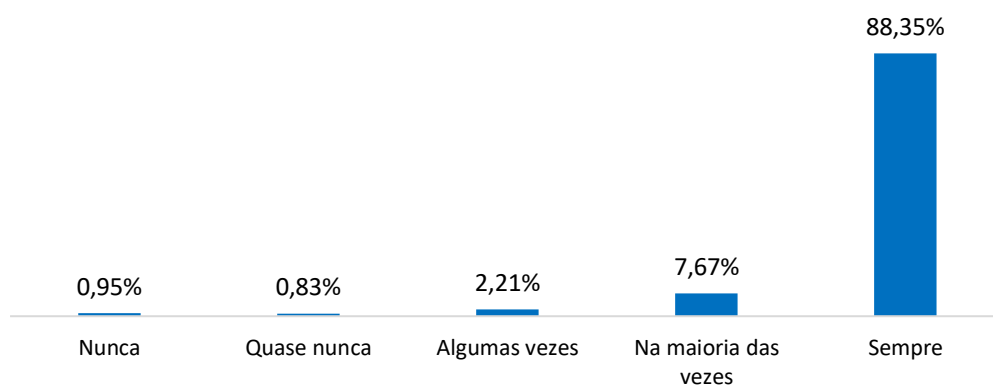
8.6.1 - A respeito da fatura da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, o(a) sr(a) diria que: Recebe a sua conta de água com antecedência? (42)

Tabela 54 - Recebe a conta com antecedência

Resposta	Absoluta	Relativa
Nunca	47	0,95%
Quase nunca	41	0,83%
Algumas vezes	110	2,21%
Na maioria das vezes	381	7,67%
Sempre	4.390	88,35%
TOTAL	4.969	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 36 não souberam ou não responderam (0,7%)

Gráfico 42 – Recebe a conta com antecedência



8.6.2 – As informações contidas na conta são fáceis de entender? (P43)

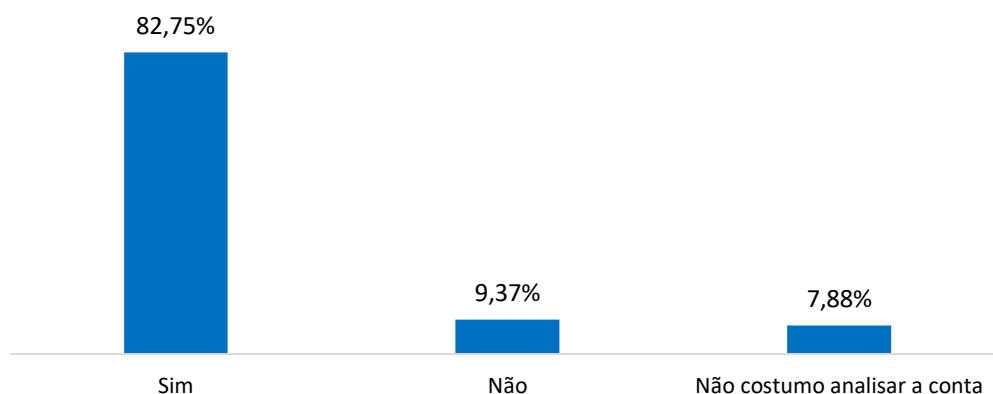
Tabela 55 - As informações contidas na conta são fáceis de entender

43) As informações contidas na conta são fáceis de entender?

Resposta	Absoluta	Relativa
Sim	4.105	82,75%
Não	465	9,37%
Não costumo analisar a conta	391	7,88%
TOTAL	4.961	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 44 não souberam ou não responderam (0,9%)

Gráfico 43 – As informações contidas na conta são fáceis de entender



8.6.3 – Onde o(a) sr(a) paga a sua conta com mais frequência? (P44)

Tabela 56 - Onde paga a conta com mais frequência

Resposta	Absoluta	Relativa
Lotérica	3.644	72,81%
Agências bancárias/Caixa Eletrônico	561	11,21%
Site/Aplicativo	521	10,41%
Correios	3	0,06%
Outros	276	5,51%
TOTAL	5.005	100,00%

Gráfico 44 – Onde paga a conta com mais frequência

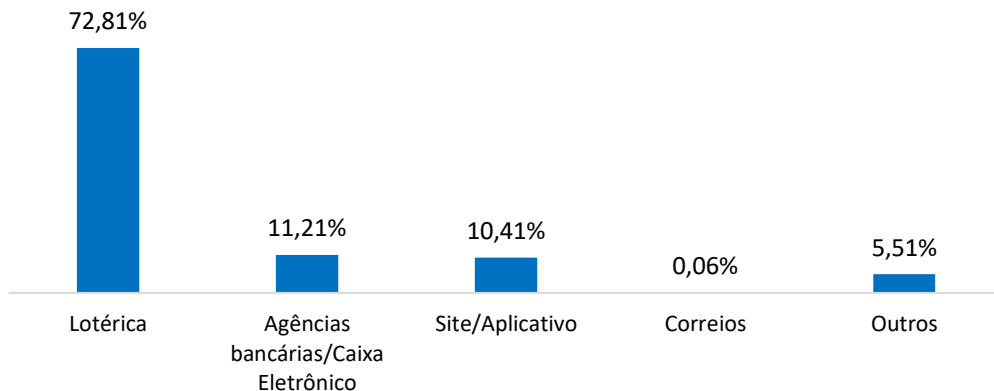


Tabela 57 - Onde paga a conta com mais frequência - Outros

Resposta	Absoluta	Relativa
farmácia	95	34,42%
supermercado	57	20,65%
chegue pague	33	11,96%
mercantil	27	9,78%
débito automático	11	3,99%
outra pessoa vai pagar	10	3,62%
mercadinho	9	3,26%
correspondente bancário	6	2,17%
lan house	4	1,45%
incluído no aluguel	3	1,09%
filho quem paga	2	0,72%
qualquer lugar	1	0,36%
papelaria	1	0,36%
armarinho	1	0,36%
comércio	1	0,36%
frangolandia	1	0,36%
Coleta o pagamento na casa com moto boy	1	0,36%
não está pagando	1	0,36%
loja de ração	1	0,36%
padaria	1	0,36%
manda uma pessoa conhecida pagar	1	0,36%
Bradesco expresso	1	0,36%
boletos pagam no trabalho	1	0,36%
loja de perfume	1	0,36%
conta eletrônica	1	0,36%
agência de passagem	1	0,36%
na cagece	1	0,36%
lojinha	1	0,36%
na farmácia	1	0,36%
na frangolandia, no cheque e pague	1	0,36%
TOTAL	276	100,00%

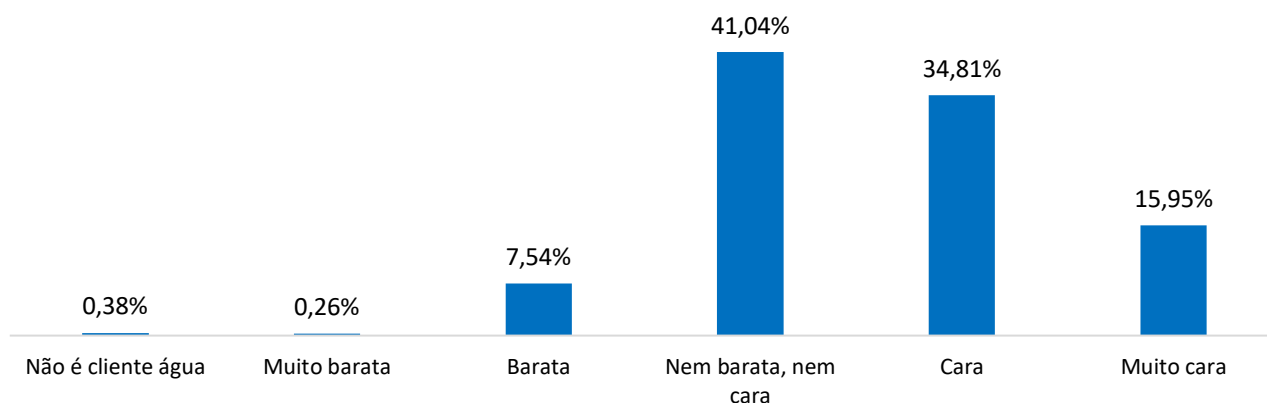
8.6.4 – Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa (P45)

Tabela 58 - Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de água

Resposta	Absoluta	Relativa
Não é cliente água	19	0,38%
Muito barata	13	0,26%
Barata	374	7,54%
Nem barata, nem cara	2.035	41,04%
Cara	1.726	34,81%
Muito cara	791	15,95%
TOTAL	4.958	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 47 não souberam ou não responderam (0,9%)

Gráfico 45 – Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de água



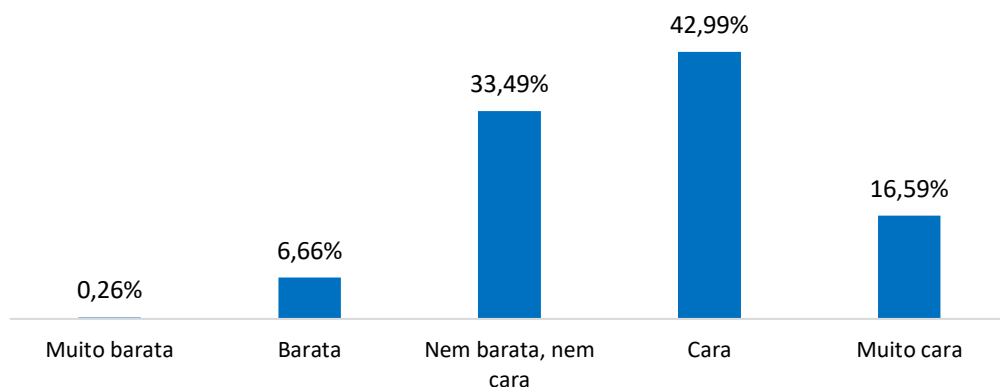
8.6.5 – Pensando na qualidade do serviço de coleta de esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa (P46)

Tabela 59 - Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de esgoto

Resposta	Absoluta	Relativa
Muito barata	6	0,26%
Barata	153	6,66%
Nem barata, nem cara	769	33,49%
Cara	987	42,99%
Muito cara	381	16,59%
TOTAL	2.296	100,00%

Foram 2437 pessoas perguntadas, 141 não soube ou não respondeu (5,8%)

Gráfico 46 – Preço da tarifa considerando a qualidade do serviço de esgoto



8.7 Imagem da CAGECE

A seguir estão apresentadas as questões que avaliam a imagem da CAGECE. Este bloco era composto por cinco afirmativas onde o(a) respondente deveria informar o seu grau de concordância com ela.

As afirmativas eram as seguintes

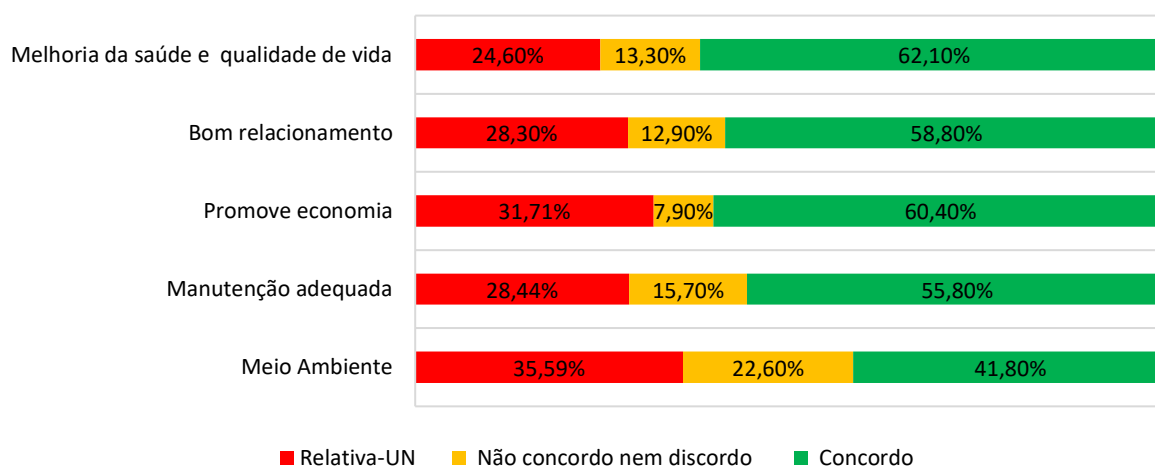
- Se preocupa com o meio ambiente (P47)
- Faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada (P47.1)
- Promove campanhas para economizar água (P47.2)
- É uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes (P47.3)
- Contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida (P47.4)

Tabela 60 – Avaliação da imagem da CAGECE

Resposta	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo
Meio Ambiente	35,59%	22,60%	41,80%
	1.781	1.132	2.091
Manutenção adequada	28,44%	15,70%	55,80%
	1.423	788	2.793
Promove economia	31,71%	7,90%	60,40%
	1.587	393	3.024
Bom relacionamento	28,30%	12,90%	58,80%
	1.416	646	2.942
Melhoria da saúde e qualidade de vida	24,60%	13,30%	62,10%
	1.231	664	3.109

Foram 5005 pessoas perguntadas, 1 não soube ou não respondeu (0,02%)

Gráfico 47 – Avaliação da imagem da CAGECE



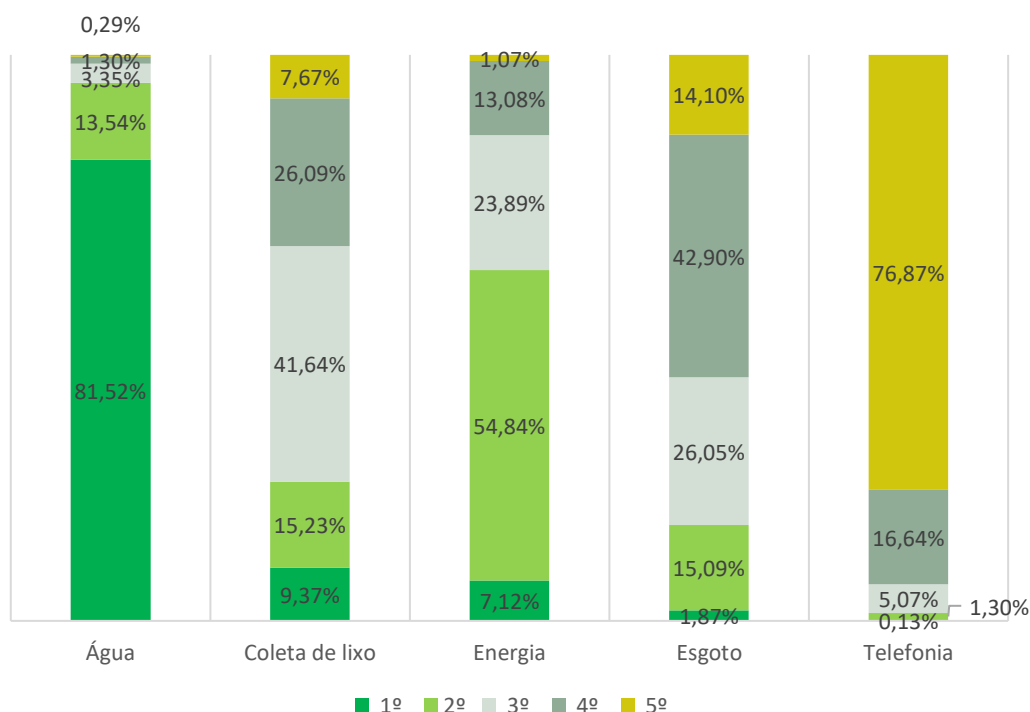
8.7.1 - Avaliando estes 5 serviços de primeira necessidade, classifique eles do mais importante ao menos importante (P48)

Tabela 61 - Importância dos serviços

Resposta	1º	2º	3º	4º	5º
Água	81,52%	13,54%	3,35%	1,30%	0,29%
Coleta de lixo	9,37%	15,23%	41,64%	26,09%	7,67%
Energia	7,12%	54,84%	23,89%	13,08%	1,07%
Esgoto	1,87%	15,09%	26,05%	42,90%	14,10%
Telefonia	0,13%	1,30%	5,07%	16,64%	76,87%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 233 não souberam ou não responderam (4,7%)

Gráfico 48 – Importância dos serviços



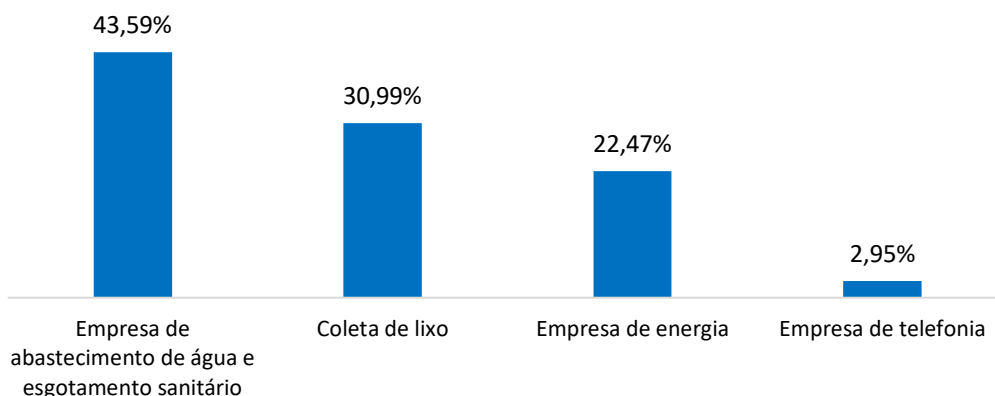
8.7.2 - Na sua opinião qual a empresa presta o melhor serviço no Estado? (P49)

Tabela 62 - Qual a empresa presta o melhor serviço no Estado

Resposta	Absoluta
Empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário	1.965
Coleta de lixo	1.397
Empresa de energia	1.013
Empresa de telefonia	133
TOTAL	4.508

Foram 5005 pessoas perguntadas, 497 não souberam ou não responderam (9,9%)

Gráfico 49 – Qual a empresa presta o melhor serviço no Estado



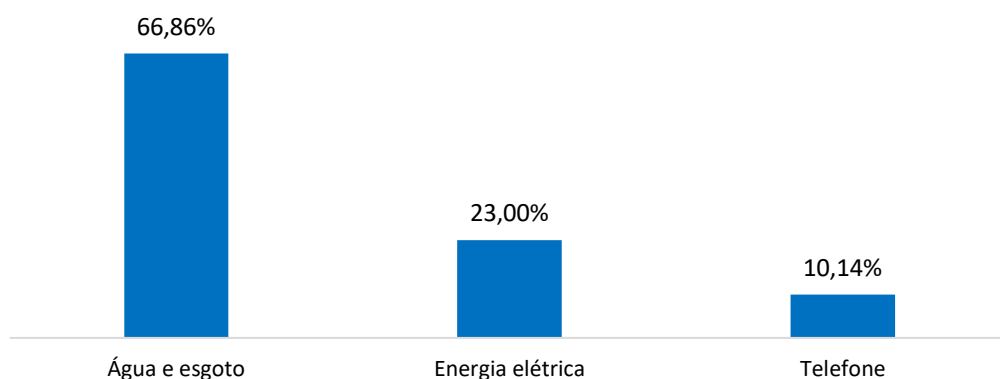
8.7.3 - Analisando o que o(a) sr(a) recebe pelo valor que o(a) sr(a) paga mensalmente para a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, ENERGIA ELÉTRICA e TELEFONE, qual deles o(a) sr(a) considera mais justo? (P50)

Tabela 63 - Qual serviço considera mais justo

Resposta	Absoluta	Relativa
Água e esgoto	3.085	66,86%
Energia elétrica	1.061	23,00%
Telefone	468	10,14%
TOTAL	4.614	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 391 não soube ou não respondeu (7,8%)

Gráfico 50 – Qual serviço considera mais justo

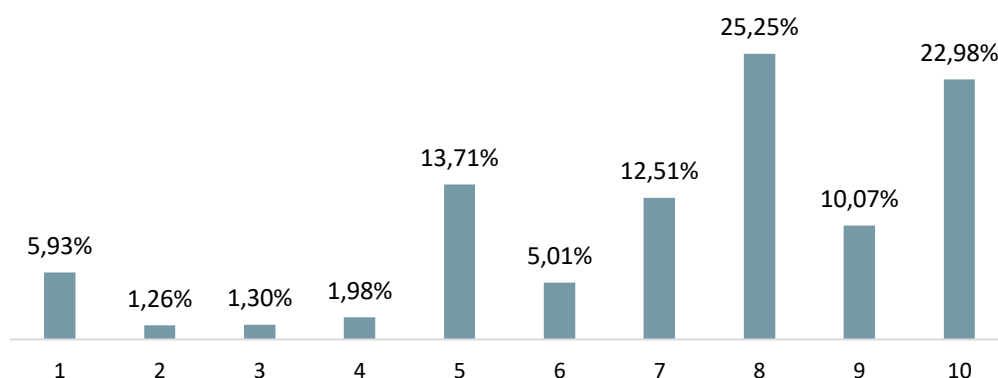


8.7.4 – Numa escala de 1 a 10, onde 1 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito, como o(a) sr(a) classifica de modo geral a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P51)

Tabela 64 - Nível de satisfação geral com a empresa

Resposta	Absoluta	Relativa
1	297	5,93%
2	63	1,26%
3	65	1,30%
4	99	1,98%
5	686	13,71%
6	251	5,01%
7	626	12,51%
8	1.264	25,25%
9	504	10,07%
10	1.150	22,98%
TOTAL	5.005	100,00%

Gráfico 51 – Nível de satisfação geral com a empresa



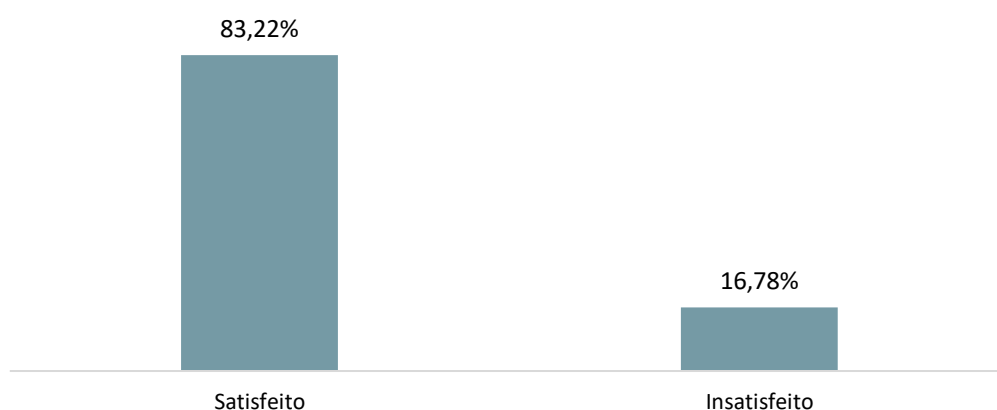
8.7.5 – Então pensando em tudo que foi abordado nesta pesquisa o(a) sr(a) diria que está satisfeito ou insatisfeito com a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P52)

Tabela 65 - Satisfação com a empresa

Resposta	Absoluta	Relativa
Satisfeito	4.062	83,22%
Insatisfeito	819	16,78%
TOTAL	4.881	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 124 não souberam ou não responderam (2,5%)

Gráfico 52 – Satisfação com a empresa



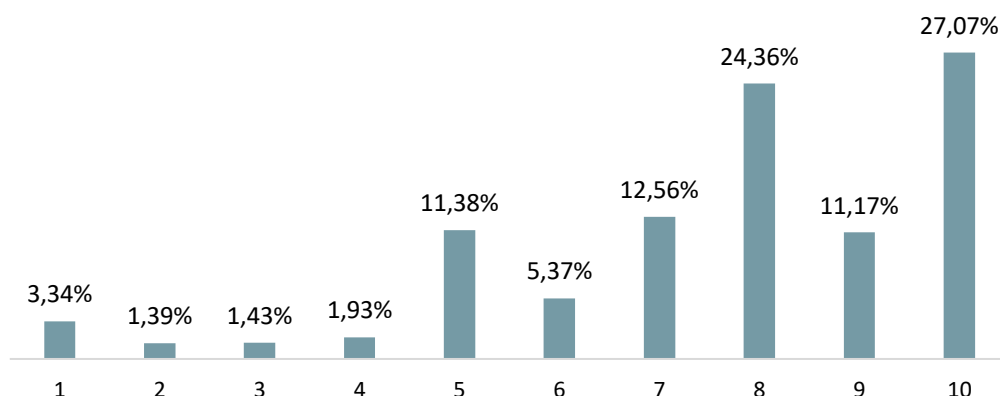
8.7.6 - Numa escala de 1 a 10, onde 1 é nunca recomendar e 10 é recomendar totalmente, como o(a) sr(a) classifica a recomendação a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário? (P53)

Tabela 66 - Recomendaria a empresa (NPS)

Resposta	Absoluta	Relativa
1	161	3,34%
2	67	1,39%
3	69	1,43%
4	93	1,93%
5	549	11,38%
6	259	5,37%
7	606	12,56%
8	1.175	24,36%
9	539	11,17%
10	1.306	27,07%
TOTAL	4.824	100,00%

Foram 5005 pessoas perguntadas, 181 não soube ou não respondeu (3,6%)

Gráfico 53 – Recomendaria a empresa (NPS)



9. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS

O índice de Satisfação dos Clientes Externos consiste no valor médio de todos os seus escores em todos os itens que o compõe juntamente com a ponderação dada para os itens e dimensão. Esse índice é uma variável contínua, e como os itens que o compõe possuem escalas diferentes, todas as escaladas são padronizadas em uma escala que vai de 1 a 5. Para tornar o índice mais intuitivo e compreensível, o valor final foi transformado em uma escala de 1 a 10. O índice com ponderação leva em consideração a contribuição (peso) de cada item ou dimensão, ou seja, as importâncias de cada um são distintas uma vez que existem itens na visão do pesquisador que contribuem mais que os outros para medir a satisfação do cliente.

A seguir estão apresentados os indicadores de satisfação do cliente CAGECE. O indicador de satisfação é uma composição das avaliações dos blocos de satisfação com o serviços de abastecimento de água, satisfação com o serviço de esgotamento sanitário, satisfação com o atendimento, avaliação da imagem corporativa da empresa e a nota da satisfação global com a companhia.

Os respondentes foram instados a avaliar o serviço de abastecimento de água em quatro dimensões. A métrica deste bloco de satisfação era composta por notas que variavam, de maneira crescente, de 1 a 5.

Os respondentes foram instados a avaliar o serviço de esgoto em uma dimensão somente, ou sea a sua satisfação com o serviço. A métrica deste bloco de satisfação era composta por notas que variavam, de maneira crescente, de 1 a 5.

Os respondentes foram instados a avaliar o serviço de atendimento da companhia em cinco dimensões. A métrica deste bloco de satisfação era composta por notas que variavam, de maneira crescente, de 1 a 5.

O bloco de imagem era composto por cinco afirmativas, onde o responde deveria informar o seu grau de concordância/ discordância com ela. A métrica deste bloco de afirmativas era de 1 a 3.

Por fim, havia uma pergunta sobre a satisfação geral do cliente com a empresa de abastecimento e água. A métrica deste bloco de afirmativas variava de 1 a 10.

Ao final, o indicador de satisfação da CAGECE era elaborado a partir da soma das médias de cada um dos atributos, seguindo a fórmula de ponderação a seguir.

$$\begin{aligned} \text{Indicador Geral} = & 0,25 * \text{média satisfação do bloco de água} + 0,25 * \text{média satisfação do bloco de esgoto} \\ & + 0,1 * \text{média satisfação com atendimento} + 0,15 * \text{avaliação da imagem} + ,25 \\ & * \text{satisfação geral.} \end{aligned}$$

A tabela a seguir apresenta de forma detalhada a metodologia do índice de satisfação.

Tabela 67- Metodologia do Indicador de Satisfação

Grupo	Questões	Escore Médio da Questão	Escore Médio do Grupo	Escala Original	Peso-Ponderação
Serviços	Q. 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): Q.14.1, Q.14.2 e Q.14.3	Média das médias das respostas de cada uma das três subquestões (Q.14.1, Q.14.2 e Q.14.3)	Média dos escores médios das questões do Grupo Serviço	De 1 a 5	25%
	Q. 19: De modo geral, como o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Média das respostas da questão Q.19.			
	Q. 26: De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Média das respostas da questão Q.26.		De 1 a 5	25%
Atendimento	Q. 32.1: Tempo de espera para ser atendido?	Média das respostas da questão Q.32.1	Média dos escores médios das questões do Grupo Atendimento	De 1 a 5	10%
	Q. 32.2: Atenção e cordialidade durante o atendimento?	Média das respostas da questão Q.32.2			
	Q. 32.3: Resolução dos problemas?	Média das respostas da questão Q.32.3			
	Q. 33: De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Média das respostas da questão Q.33			
	Q. 36: De modo geral, que avaliação o(a) sr(a) dá para este atendimento?	Média das respostas da questão Q.36			
Imagem	Q. 47.1: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário se preocupa com o meio ambiente.	Média das respostas da questão Q.47.1	Média dos escores médios das questões do Grupo Imagem	De 1 a 3	15%
	Q. 47.2: Faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada.	Média das respostas da questão Q.47.2			
	Q.47.3: Promove campanhas para economizar água.	Média das respostas da questão Q.47.3			
	Q. 47.4: É uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes.	Média das respostas da questão Q.47.4			
	Q. 47.5: Contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida	Média das respostas da questão Q.47.5			
Nível de satisfação	Q. 51: 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?	Média das respostas da questão Q.51.	Média das respostas da questão Q.12 = Escore médio Grupo Nível de Satisfação	De 1 a 10	25%
ISCE= Σ [(escore médio grupo serviços (Q.14; Q.19) x 0,25), (escore médio grupo serviços (Q.26) x 0,25), (escore médio grupo atendimento x 0,10), (escore médio grupo imagem x 0,15), (escore médio grupo nível de satisfação x 0,25)]					

A seguir apresentamos os indicadores obtidos em cada uma das dimensões avaliadas, bem como o indicador de avaliação geral.

Tabela 68 - Indicadores de satisfação

Grupo	Questões	Escore Médio da Questão	Escore Médio do Grupo
Serviços	Q. 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): Q.14.1, Q.14.2 e Q.14.3	3,54	<u>3,75</u>
	Q. 19: De modo geral, como o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	3,80	
	Q. 26: De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	3,82	
Atendimento	Q. 32.1: Tempo de espera para ser atendido?	3,29	<u>3,55</u>
	Q. 32.2: Atenção e cordialidade durante o atendimento?	3,68	
	Q. 32.3: Resolução dos problemas?	3,14	
	Q. 33: De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	3,69	
	Q. 36: De modo geral, que avaliação o(a) sr(a) dá para este atendimento?	3,94	
Imagem*	Q. 47.1: A empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário se preocupa com o meio ambiente.	3,44	<u>3,77</u>
	Q. 47.2: Faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada.	3,79	
	Q. 47.3 Promove campanhas para economizar água.	3,81	
	Q. 47.4: É uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes.	3,84	
	Q. 47.5: Contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida	3,96	
Nível de satisfação**	Q. 51: 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?	3,64	<u>3,64</u>

* A escala desta questão era de 1 a 3. Para transformar o escore médio de escala 1 a 3 para escala de 1 a 5 utilizou a seguinte formula: $(\text{escoremédio}_{1_3/3}) \times 5$.

** A escala desta questão era de 1 a 10. Para transformar o escore médio de escala 1 a 10 para escala de 1 a 5 utilizou a seguinte formula: $(\text{escoremédio}_{1_10/10}) \times 5$.

$\text{ISCE} = \sum [(\text{escore médio grupo serviços (Q.14; Q.19)} \times 0,25), (\text{escore médio grupo serviços (Q.26)} \times 0,25), (\text{escore médio grupo atendimento} \times 0,10), (\text{escore médio grupo imagem} \times 0,15), (\text{escore médio grupo nível de satisfação} \times 0,25)]$	
RESULTADO CAGECE	
Escalas	ISCE
ISCE (1 a 5)	3,70
ISCE (1 a 10)	7,41

9.1 Ranking da satisfação do cliente externo

A seguir apresentamos os indicadores obtidos em cada uma das dimensões avaliadas, bem como o indicador de avaliação geral.

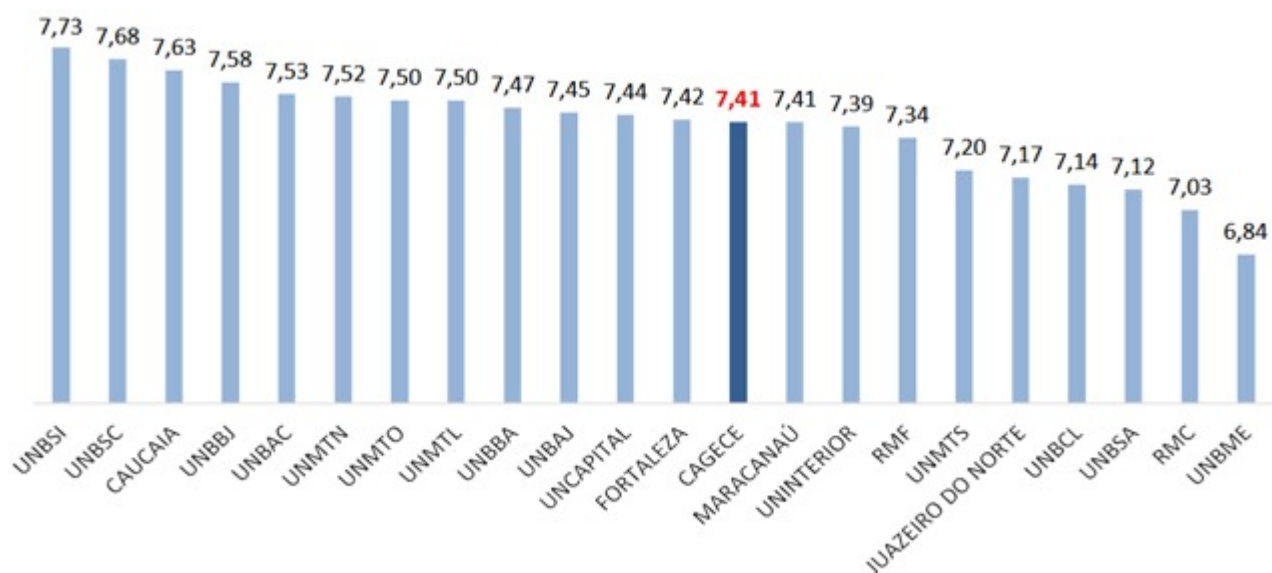
Na tabela e no gráfico a seguir é possível visualizar as unidades de negócios cujos índices estão com maior ou menor grau de satisfação em relação ao índice geral CAGECE. O detalhamento de cada uma das unidades está descrito nos relatórios individuais.

Os valores, tanto na tabela quanto no gráfico, estão situados acima ou abaixo da média global da CAGECE. As unidades analisadas que estão com uma média maior do que o valor da CAGECE ajudaram a “puxar a média para cima” enquanto as que estão abaixo, “ajudaram a puxar a média para baixo”.

Tabela 69 – Ranking com os Indicadores de Satisfação do Cliente Externo

GRUPOS		SERVIÇOS ÁGUA	SERVIÇOS ESGOTO	ATENDIMENTO	IMAGEM	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	ESCALA 1 a 5	ESCALA 1 a 10
CAGECE		0,92	0,96	0,35	0,57	0,91	3,70	7,41
UNIDADES DE NÉGOcio	UNCAPITAL	0,95	0,96	0,35	0,57	0,88	3,72	7,44
	UNINTERIOR	0,90	0,95	0,36	0,56	0,92	3,70	7,39
	UNBSI	0,95	1,02	0,35	0,6	0,95	3,87	7,73
	UNBSC	0,92	0,95	0,37	0,58	1,03	3,84	7,68
	UNBBJ	0,92	0,98	0,37	0,57	0,94	3,79	7,58
	UNBAC	0,89	0,97	0,4	0,58	0,92	3,76	7,53
	UNMTN	0,96	0,96	0,37	0,58	0,89	3,76	7,52
	UNMTO	0,98	0,97	0,34	0,58	0,89	3,75	7,50
	UNMTL	0,93	0,98	0,37	0,57	0,89	3,75	7,50
	UNBBA	0,91	0,96	0,37	0,6	0,88	3,74	7,47
	UNBAJ	0,93	0,94	0,36	0,53	0,96	3,73	7,45
	UNMTS	0,93	0,93	0,32	0,55	0,87	3,60	7,20
	UNBCL	0,88	0,94	0,34	0,53	0,87	3,57	7,14
	UNBSA	0,89	0,86	0,33	0,54	0,93	3,56	7,12
	UNBME	0,83	0,94	0,31	0,52	0,82	3,42	6,84
MUNICÍPIOS	RMF	0,93	0,96	0,34	0,56	0,87	3,67	7,34
	RMC	0,88	0,87	0,32	0,53	0,91	3,51	7,03
	CAUCAIA	1,00	0,95	0,36	0,61	0,89	3,81	7,63
	FORTALEZA	0,94	0,97	0,35	0,57	0,88	3,71	7,42
	MARACANAÚ	0,96	0,96	0,34	0,54	0,90	3,71	7,41
	JUAZEIRO DO NORTE	0,91	0,87	0,33	0,55	0,94	3,59	7,17

Gráfico 54 – Ranking com os Indicadores de Satisfação do Cliente Externo



10. DISTRIBUIÇÃO E CORRELAÇÃO DAS VARIÁVEIS

A seguir estão apresentados os dados da distribuição das variáveis de satisfação, com as medidas de posição e de dispersão, bem como a análise de correlação entre elas. Foi utilizado o método de correlação de *spearman*.

Tabela 70 – Medidas de distribuição das variáveis de satisfação

ATRIBUTO	Média	Mediana	Variância	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
14) Gosto da água	2,97	3,00	1,761	1,327	1	5
14.1) Cheiro da água	3,32	3,00	1,506	1,227	1	5
14.2) Cor da água	3,60	4,00	1,479	1,216	1	5
19) De modo geral, como o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	3,45	4,00	1,109	1,053	1	5
26) De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	3,47	4,00	1,136	1,066	1	5
32) Tempo de espera para ser atendido?	3,24	4,00	1,800	1,342	1	5
32.1) Atenção e cordialidade durante o atendimento?	3,67	4,00	1,132	1,064	1	5
32.2) Resolução dos problemas?	3,18	3,00	1,809	1,345	1	5
33) De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	3,45	4,00	1,200	1,095	1	5
51) 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?	6,30	7,00	7,317	2,705	1	10

Da análise da tabela com a distribuição das notas referentes as variáveis de satisfação pode-se concluir que a média mais alta em relação ao serviço de abastecimento de água e fornecimento de esgoto foi a referente a avaliação da “Cor da água” com 3,60, enquanto a pior avaliação foi referente ao “Gosto da água” com 2,97.

Já em relação ao atendimento, a melhor média foi quanto a “Atenção e cordialidade durante o atendimento”, com 3,67, enquanto a pior foi “Tempo de espera para ser atendido”, com 3,24.

Tabela 71 – Análise de correlação entre as variáveis

	14) Gosto da água	14.1) Cheiro da água	14.2) Cor da água	19) De modo geral, como o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	26) De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	32) Tempo de espera para ser atendido?	32.1) Atenção e cordialidade durante o atendimento?	32.2) Resolução dos problemas?	33) De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	36) De modo geral, que avaliação o(a) sr(a) dá para este atendimento?	51) Numa escala de 1 a 10, onde 1 é muito insatisfeito e 10 e muito satisfeito, como o(a) sr(a) classifica de modo geral a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?
14) Gosto da água	1,000										
14.1) Cheiro da água	,693**	1,000									
14.2) Cor da água	,527**	,587**	1,000								
19) De modo geral, como o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	,380**	,378**	,375**	1,000							
26) De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	,264**	,249**	,244**	,385**	1,000						
32) Tempo de espera para ser atendido?	,190**	,145**	,244**	,231**	,443**	1,000					
32.1) Atenção e cordialidade durante o atendimento?	,226**	,187**	,274**	,282**	,436**	,620**	1,000				
32.2) Resolução dos problemas?	,205**	,188**	,228**	,261**	,347**	,453**	,522**	1,000			
33) De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	,178**	,166**	,198**	,337**	,370**	,540**	,594**	,648**	1,000		

36) De modo geral, que avaliação o(a) sr(a) dá para este atendimento?	,150**	,164**	,211**	,227**	,278**	,358**	,382**	,538**	,447**	1,000	
51) 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?	,304**	,272**	,276**	,382**	,309**	,296**	,347**	,366**	,411**	,287**	1,000

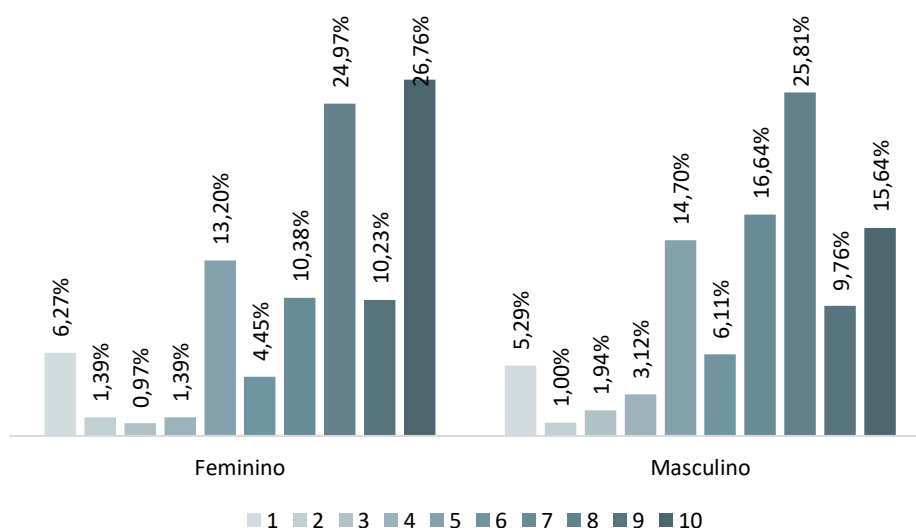
Da análise da tabela com os resultados da análise de correlação pode-se inferir que as maiores correlações foram obtidas entre as seguinte variáveis: "Cheiro da água" e "Gosto da água", com 0,693. Já quanto ao atendimento as variáveis mais correlacionadas foram "De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?" e "Resolução dos problemas?" com 0,648.

11. SATISFAÇÃO GERAL VERSUS PERFIL DO RESPONDENTE

A seguir estão apresentados o cruzamento da variável de satisfação geral com a empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com as seguintes variáveis de perfil: sexo, faixa etária e nível de instrução.

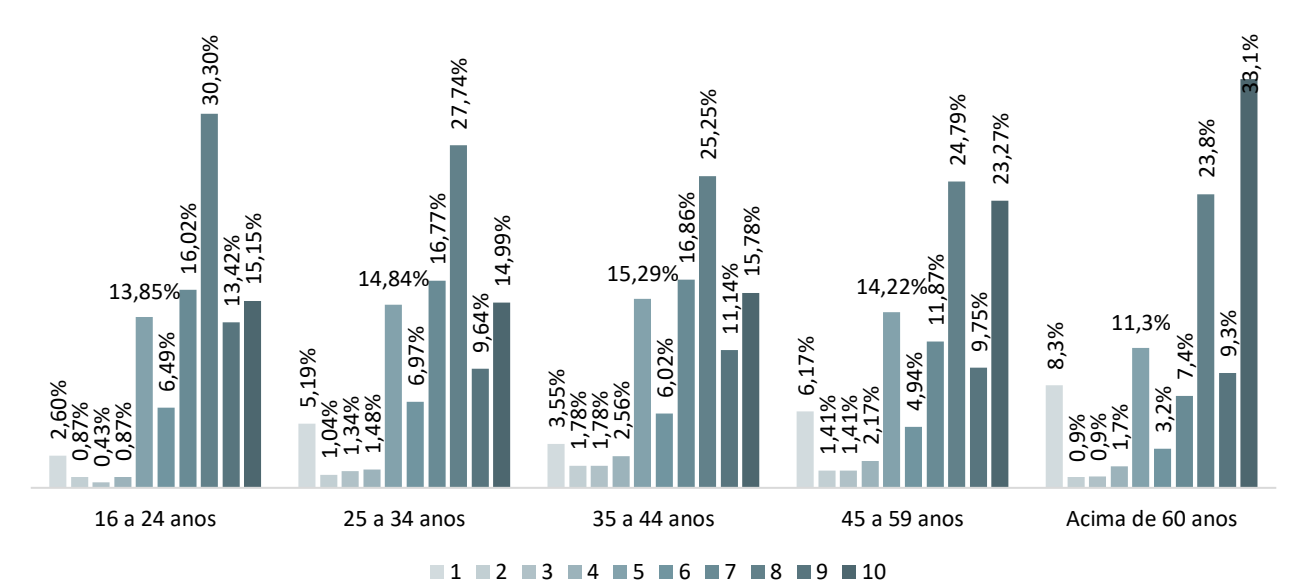
O gráfico a seguir apresenta a distribuição das notas de satisfação geral segmentado pelo sexo do respondente.

Gráfico 55 – Nota da satisfação segmentada pelo sexo do respondente



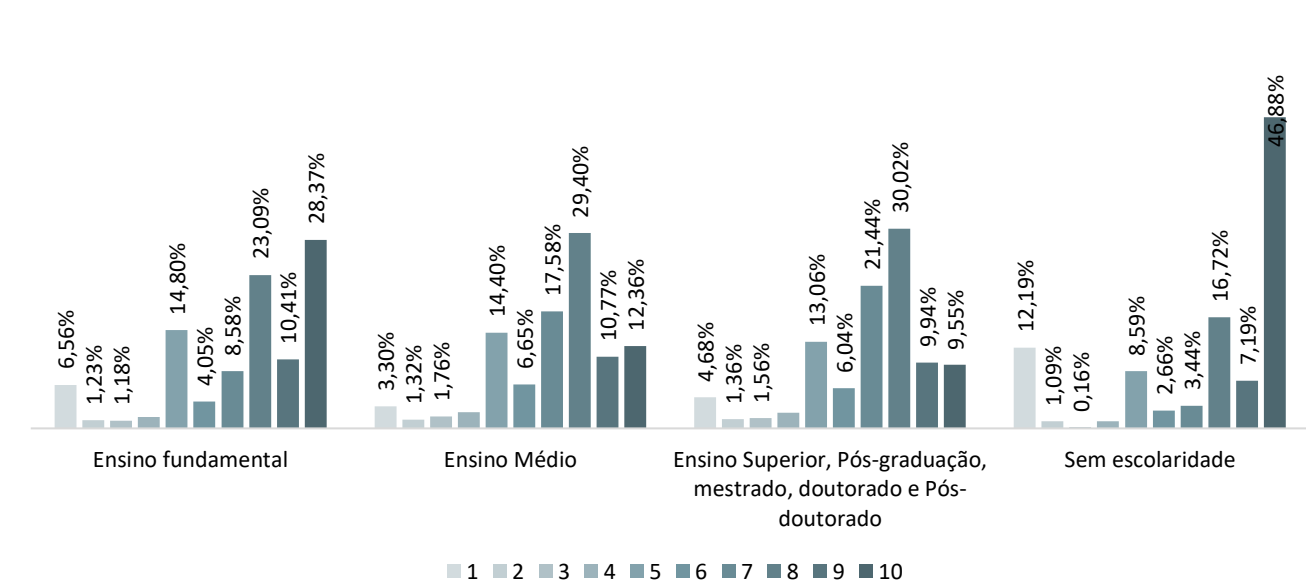
O gráfico a seguir apresenta a distribuição das notas de satisfação geral segmentado pela faixa etária declarada do respondente.

Gráfico 56 – Nota da satisfação segmentada pela faixa etária do respondente



O gráfico a seguir apresenta a distribuição das notas de satisfação geral segmentado pelo nível de instrução do respondente.

Gráfico 57 – Nota da satisfação segmentada pelo nível de instrução do respondente



12. ANEXO I - QUESTIONÁRIO PROPOSTO

A seguir a versão original do questionário aplicado na edição 2020 da pesquisa de satisfação do cliente CAGECE.

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
1	O(a) sr(a) é morador nesta residência há mais de um ano?	Sim Não (ABORTAR)
2	O(a) sr(a) acompanha mensalmente os gastos do lar “CASO TENHA” como por exemplo com: Energia Elétrica, água e esgoto, gás, telefone, etc.?	Sim 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?	Sim (agradecer e encerrar) Não

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
4	A sua residência é ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Sim (Pula para a P7) Não
5	Qual a fonte de abastecimento da sua residência?	Poço Carro-pipa OUTROS. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação)
6	Por qual motivo sua residência não está ligada à rede de abastecimento de água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Sem rede da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário Preço da tarifa Qualidade da água OUTROS. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação) (todas opções Pulam para a P21)
7	Tem outra fonte de abastecimento?	Sim Não NS/NR
8	Qual? (questão múltipla)	Poço Carro-pipa OUTROS. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação)
9	Armazena água? (questão múltipla)	Não (Pula para a P13) Sim. Caixa D'água

		Sim. Cisterna (Pula para a P13) Sim. Outra (Pula para a P13) NS/NR (Pula para a P13)
10	Com qual frequência faz a limpeza da sua caixa d'água?	1 vez a cada 3 meses 1 vez a cada 6 meses 1 vez ao ano 1 vez a cada 2 anos ou mais Nunca limpou NS/NR
11	Em qual pavimento fica a caixa d'água?	1º pavimento - (3 m) 2 2º pavimento - (6 m) 3 3º pavimento - (9 m) Acima do 3º pavimento - (Acima de 9 m) NS/NR
12	A pressão que chega é suficiente para abastecer a caixa d'água?	Sim Não NS/NR
13	O(a) Sr(a) bebe a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário diretamente da torneira?	Sim Não, eu fervero Não, utilizo filtro/purificador Não, é ozonizada Não bebo a água da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário 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	<i>Gosto da água</i>	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
14.2	<i>Cheiro da água</i>	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
14.3	<i>Cor da água</i>	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1)

		NS/NR
15	Com que frequência acontece o abastecimento de água pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em sua residência?	Todos os dias Dia sim, dia não A cada dois dias Quase todos os dias Uma vez por semana NS/NR
16	Quantas vezes faltou água nos últimos 12 meses?	Até 2 vezes De 3 a 5 vezes De 6 a 10 vezes Mais de 10 vezes Não houve falta d'água NS/NR
17	O(a) sr(a) costuma saber antecipadamente o motivo da falta de água?	Sim Não (Pula para a P19) NS/NR (Pula para a P19)
18	Se Sim, de que forma? (questão múltipla)	Jornal impresso Televisão Rádio Redes sociais Carro de som Panfleto/cartaz E-mail SMS NS/NR
19	De modo geral, como o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água feito pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
20	Por que o(a) sr(a) avalia o abastecimento de água dessa forma? (só para quem respondeu 1,2,3)	NS/NR

SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
21	A sua residência possui ligação com a rede de esgoto da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Sim (Pula para a P24) Não
22	Por qual motivo sua residência não está ligada à rede? (questão múltipla)	Sem rede Preço da tarifa Outro motivo. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação)

23	O esgoto gerado em sua casa é encaminhado para	Fossa Séptica Vai direto para a rede de drenagem de águas pluviais Escorre superficialmente pela rua NS/NR Outro motivo. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação)
24	Nos últimos meses, ocorreu algum extravasamento na rede de esgoto nas proximidades?	Diariamente Quase todo dia Toda semana Algumas vezes Raramente Nenhuma vez NS/NR
25	Nos últimos meses ocorreu algum mau cheiro na rede de esgoto nas proximidades?	Diariamente Quase todo dia Toda semana Algumas vezes Raramente Nenhuma vez NS/NR
26	De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço de esgoto fornecido pela empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
27	Por que o(a) sr(a) avalia o serviço de esgoto dessa forma? (só para quem respondeu 1,2,3)	

UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
28	O(a) sr(a) procurou a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses?	Sim Não (Pula para a P38) NS/NR (Pula para a P38)
29	Qual o canal de comunicação que utilizou para contatar a empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos últimos 12 meses? (questão múltipla)	0800 Ouvidoria Loja de atendimento/NÚCLEO da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário Aplicativo/Mobile Site
30	Por qual motivo o(a) sr(a) procurou este	Reclamação (Pula para a P31)

	atendimento?	Elogio (Pula para a P33) Solicitação de serviço (Pula para a P33) OUTROS. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação) (Pula para a P33)
31	Reclamação, qual?	Falta de água Vazamento Reclamar do valor da conta/Cobrança indevida Obras Checagem do relógio/hidrômetro OUTROS. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação)
32	Como o(a) sr(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, dentro dos seguintes aspectos:	
32.1	<i>Tempo de espera para ser atendido?</i>	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
32.2	<i>Atenção e cordialidade durante o atendimento?</i>	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
32.3	<i>Resolução dos problemas?</i>	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
33	De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o atendimento da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
34	Justifique: (Regular, Ruim e Péssimo)	NS/NR

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS REALIZADOS

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
35	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?	Sim Não (Pula para a P38) Não se aplica (Pula para a P38) NS/NR (Pula para a P38)
	De modo geral, que avaliação o(a) sr(a) dá para este atendimento?	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
37	Justifique: (Regular, Ruim e Péssimo) (só para quem respondeu 1,2,3)	

PERCEPÇÃO E AVALIAÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
38	Nos últimos 12 meses, o(a) sr(a) viu alguma obra/intervenção da empresa de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas proximidades?	Sim Não (Pula para a P42) NS/NR (Pula para a P42)
39	Qual?	Retirada de vazamento de água Extravasamento de esgoto Ligação de água/esgoto Substituição/ampliação de rede de água Substituição/ampliação de rede de esgoto Nivelamento de poços de visita Recuperação de pavimento/asfalto Recuperação de passeio/calçada Recolocação tampa/tampão Despejo esgoto doméstico NS/NR
40	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:	
40.1	<i>Tempo para realizar o serviço</i>	Ótimo (5) Bom (4) Regular (3) Ruim (2) Péssimo (1) NS/NR
40.2	<i>Qualidade do serviço executado</i>	Ótimo (5)

		<i>Bom (4)</i> <i>Regular (3)</i> <i>Ruim (2)</i> <i>Péssimo (1)</i> <i>NS/NR</i>
41	E como avalia o _____?	
41.1	<i>Benefício causado pela obra</i>	<i>Pouco</i> <i>Muito</i> <i>Nenhum</i> <i>NS/NR</i>
41.2	<i>Transtorno trazido pela obra</i>	<i>Pouco</i> <i>Muito</i> <i>Nenhum</i> <i>NS/NR</i>

AVALIAÇÃO DA FATURA

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
42	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?	Nunca Quase nunca Algumas vezes Na maioria das vezes Sempre NS/NR
43	As informações contidas na conta são fáceis de entender?	Sim Não Não costumo analisar a conta NS/NR
44	Onde o(a) sr(a) paga a sua conta com mais frequência?	Lotérica Agências bancárias/Caixa Eletrônico Site/Aplicativo Correios OUTROS. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação)
45	Pensando na qualidade do serviço de abastecimento de água prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	Muito cara Cara Nem barata, nem cara Barata Muito barata Não é cliente água NS/NR
46	Pensando na qualidade do serviço de coleta de	Muito cara

	esgoto prestado, o(a) sr(a) considera a tarifa:	Cara Nem barata, nem cara Barata Muito barata NS/NR
--	---	---

IMAGEM COMPARATIVA

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
47	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.	
47.1	<i>Se preocupa com o meio ambiente</i>	Concordo Discordo Não concordo nem discordo NS/NR
47.2	<i>Faz a manutenção da rede de água e esgoto de forma adequada</i>	Concordo Discordo Não concordo nem discordo NS/NR
47.3	<i>Promove campanhas para economizar água</i>	Concordo Discordo Não concordo nem discordo NS/NR
47.4	<i>É uma empresa que procura ter um bom relacionamento com seus clientes</i>	Concordo Discordo Não concordo nem discordo NS/NR
47.5	<i>Contribui para a melhoria da saúde e da qualidade de vida</i>	Concordo Discordo Não concordo nem discordo NS/NR
48	Avaliando estes 5 serviços de primeira necessidade, classifique eles do mais importante ao menos importante	Água Esgoto Energia Telefonia Coleta de lixo NS/NR (marcação única)
49	Na sua opinião qual a empresa presta o melhor serviço no Estado?	Empresa de abastecimento de água e esgotamento sanitário Empresa de energia Empresa de telefonia Coleta de lixo NS/NR
50	Analisando o que o(a) sr(a) recebe pelo valor	Água e esgoto

	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?	Energia elétrica Telefone NS/NR
51	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?	NS/NR
52	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?	Satisfeito Insatisfeito NS/NR
53	Numa escala de 1 a 10, onde 1 é nunca recomendar e 10 é recomendar totalmente, como 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 NS/NR

PERFIL DO RESPONDENTE

Pergunta ID	Pergunta	Respostas
54	Sexo	Masculino Feminino
55	Qual a idade do(a) sr(a) ou está entre qual destas faixas etárias?	16 a 24 anos 25 a 34 anos 35 a 44 anos 45 a 59 anos Acima de 60 anos
56	Qual o grau de instrução do(a) sr(a), a sua Escolaridade?	Sem escolaridade Ensino fundamental Ensino Médio Ensino Superior, Pós-graduação, mestrado, doutorado e Pós-doutorado NS/NR

57	Somando as rendas de todos os moradores da casa, como pensões, aposentadorias, salários e rendas avulsas, a RENDA FAMILIAR é de aproximadamente:	Até 1,5 salários mínimos R\$ 1.431,00 De 1,5 até 3 salários mínimos R\$ 2.862,003 De 3 até 5 salários mínimos R\$ 4.770,00 De 5 até 10 salários mínimos R\$ 9.540,00 Acima de 10 salários mínimos R\$ 9.541,00 NS/NR
58	Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o(a) sr(a) e crianças, inclusive bebês?	
59	No seu Imóvel são realizadas ações para economia de água?	Sim Não NS/NR
60	Quais?	Fechar a torneira ao escovar os dentes Fechar a torneira ao se ensaboar no banho Reaproveitar a água do chuveiro ou máquina de lavar ou OUTROS. Lavar a roupa/louça com a máquina cheia Não lavar carros Não lavar calçada, quintal Consertar vazamentos Reduzir tempo de banho Usar água da chuva OUTROS. (caso clique nessa opção abrirá um campo aberto para digitação)
61	Nome do entrevistado	
62	TELEFONE:	
63	Município	Other Specify
64	Bairro	
65	ENDEREÇO	
65.1	Logradouro	
65.2	Número	
	Compl.	
66	Qual a Unidade de Negócio ou Serviço?	