

# ***RELATÓRIO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2014***

Relatório da Pesquisa realizada para a ADASA para avaliar a satisfação dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário, prestado pela CAESB, no Distrito Federal

# ***RELATÓRIO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2014***

**Cliente:**

***AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E  
SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL - ADASA***

**Empresa Responsável pela Pesquisa:**

***GMR INTELIGÊNCIA DE MERCADO LTDA***

**Data:**

***11/08/2014***

## **Resumo**

O presente documento se constitui no relatório da pesquisa realizada para a AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL, com vista a avaliar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário oferecidos pela CAESB.

## SUMÁRIO

1	JUSTIFICATIVA .....	4
2	OBJETIVOS DA PESQUISA .....	5
3	ENFOQUE METODOLÓGICO .....	6
4	POPULAÇÃO INVESTIGADA.....	7
5	PERFIL DA AMOSTRA .....	8
6	RESULTADOS DA PESQUISA.....	11
7	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA .....	13
8	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	21
9	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COBRANÇA E FATURAMENTO... ..	34
10	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO CAESB.....	43
11	QUESTÕES GERAIS .....	50
12	ANÁLISE CONCLUSIVA.....	68
13	LIMITAÇÕES DA PESQUISA E SUGESTÕES .....	79
14	QUESTIONÁRIO UTILIZADO.....	81

## **1. JUSTIFICATIVA**

A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal é de suma importância, não só pela necessidade de se conhecer o estágio em que se encontra a concessionária prestadora desse serviço em termos de padrão de qualidade, na avaliação de seu público consumidor, mas também para que a ADASA possa, utilizando-se dos indicadores apresentados na pesquisa, adotar políticas que lhe permita disciplinar a implementação, a operacionalização, o controle e a avaliação dos instrumentos das políticas de recursos hídricos e de saneamento no Distrito Federal, e ainda, zelar pela qualidade das atividades e serviços prestados aos usuários desses serviços.

Essa avaliação é um fator preponderante e fundamental, na medida em que auxilia a liderança da concessionária prestadora desse serviço no processo decisório, porque ele passa a ser consubstanciado em impressão explícita dos usuários dos serviços, e não somente nos conceitos advindos de percepções internas, normalmente baseadas em itens objetivos e relacionados ao desempenho de processos - operacionais e financeiros.

## **2. OBJETIVOS DA PESQUISA**

Avaliar a satisfação dos usuários da CAESB no Distrito Federal. De forma específica, os seguintes pontos serão levantados:

- Qualidade da água;
- Continuidade do serviço de abastecimento de água;
- Qualidade do atendimento relacionado ao serviço de abastecimento de água;
- Qualidade dos serviços realizados pelo prestador em vias públicas;
- Entendimento da fatura e medição (clareza, informações contidas, prazos de recebimento);
- Qualidade dos serviços de esgoto;
- Qualidade do atendimento relacionado ao serviço de esgotamento sanitário;
- Avaliação dos preços dos serviços prestados;
- Percepção do usuário quanto aos impactos ambientais devidos à prestação dos serviços;
- Nível geral de contentamento com os serviços prestados pela concessionária;
- Notificação sobre interrupções programadas;
- Conhecimento dos direitos básicos dos usuários;
- Qualidade da orientação sobre direitos e deveres dos usuários.
- Compreensão clara do manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário.

### **3. ENFOQUE METODOLÓGICO**

A pesquisa contou com uma abordagem quantitativa com a aplicação de questionário estruturado de forma presencial com abordagem domiciliar. O questionário utilizado encontra-se ao final deste relatório, em capítulo próprio.

O período de realização das entrevistas – período de campo – compreendeu as seguintes datas de 18/04/2014 a 30/06/2014.

Na tabela (Tabela 1) apresentamos a distribuição das entrevistas pelas Regiões Administrativas do Distrito Federal.

**Tabela 1 – Distribuição das entrevistas**

<b>LOCAL DA COLETA</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>
Ceilândia	437	13,30%
Taguatinga	362	11,00%
Brasília	342	10,40%
Samambaia	256	7,80%
Planaltina	226	6,90%
Águas Claras	215	6,50%
Guará	165	5,00%
Gama	158	4,80%
Cruzeiro	140	4,30%
Santa Maria	109	3,30%
Recanto das Emas	106	3,20%
São Sebastião	101	3,10%
Sobradinho	86	2,60%
Núcleo Bandeirante	71	2,20%
Sobradinho II	59	1,80%
Vicente Pires	57	1,70%
Itapoã	55	1,70%
Sudoeste/Octogonal	52	1,60%
Brazlândia	47	1,40%
Paranoá	47	1,40%
Riacho Fundo	47	1,40%
Lago Norte	44	1,30%
Riacho Fundo II	37	1,10%
Lago Sul	32	1,00%
SCIA	21	0,60%
Candangolândia	17	0,50%
<b>Total</b>	<b>3.289</b>	<b>100,00%</b>

#### **4. POPULAÇÃO INVESTIGADA**

A população investigada nesta pesquisa abrangeu os clientes da CAESB, concessionária do Distrito Federal.

Os entrevistados eram residentes, nas diferentes Regiões Administrativas do Distrito Federal, que eram responsáveis pelo domicílio que tenha um acesso regular a rede de abastecimento de água ou esgoto fornecido pela concessionária.

Em relação aos respondentes, todos eles atendiam aos seguintes requisitos:

- (i) Ser residente no local com ligação de água há mais de 6 meses;
- (ii) Ser o responsável pelo domicílio ou companheiro(a) deste;
- (iii) Ser maior de 18 anos;
- (iv) Não trabalhar nem ter nenhum parente direto trabalhando na CAESB; e
- (v) Não trabalhar com Pesquisa de Mercado e Opinião e/ou Agência de Publicidade e Propaganda.

A destacar que foram investigados somente os consumidores residenciais, descartando as ligações de estabelecimentos comerciais e públicos.



## **5. PERFIL DA AMOSTA**

Durante a realização da pesquisa, a equipe de pesquisadores da GMR Inteligência de Mercado abordava os domicílios nos locais pré-determinados para a coleta e aplicava o questionário aprovado, seguindo os padrões técnicos recomendados para esta coleta de dados (Padrão ESOMAR<sup>1</sup>/ABEP<sup>2</sup>).

As entrevistas foram feitas nos domicílios atendidos pela CAESB seguindo o critério de espalhamento estabelecido, de maneira a reproduzir a distribuição geográfica do Distrito Federal.

Após a abordagem inicial o entrevistado respondia a uma bateria de cinco questões, denominadas "Questões Filtro". Se a resposta fosse negativa para todas as questões a entrevista prosseguia.

Assim, as entrevistas só foram realizadas nos casos o respondente atendia aos critérios estabelecidos.

Em relação ao gênero tivemos uma distribuição com 45,6% dos respondentes masculinos e 54,4% do feminino.

Em relação ao estado civil, o maior percentual era de casados, com 59,7%. Logo em seguida tínhamos os solteiros, com 23,4%. Separados e viúvos completavam o perfil da amostra com: 10,6% e 6,3%, respectivamente.

Quanto ao nível de instrução informado, tínhamos 38,8% da amostra com o nível médio, 28,5% com ensino superior, 5,6% informaram ser pós-graduados, 18,2% afirmaram só possuir o nível fundamental de ensino. O número de pessoas com formação técnica foi de 4,7%. Não responderam a esta questão 4,3% dos entrevistados

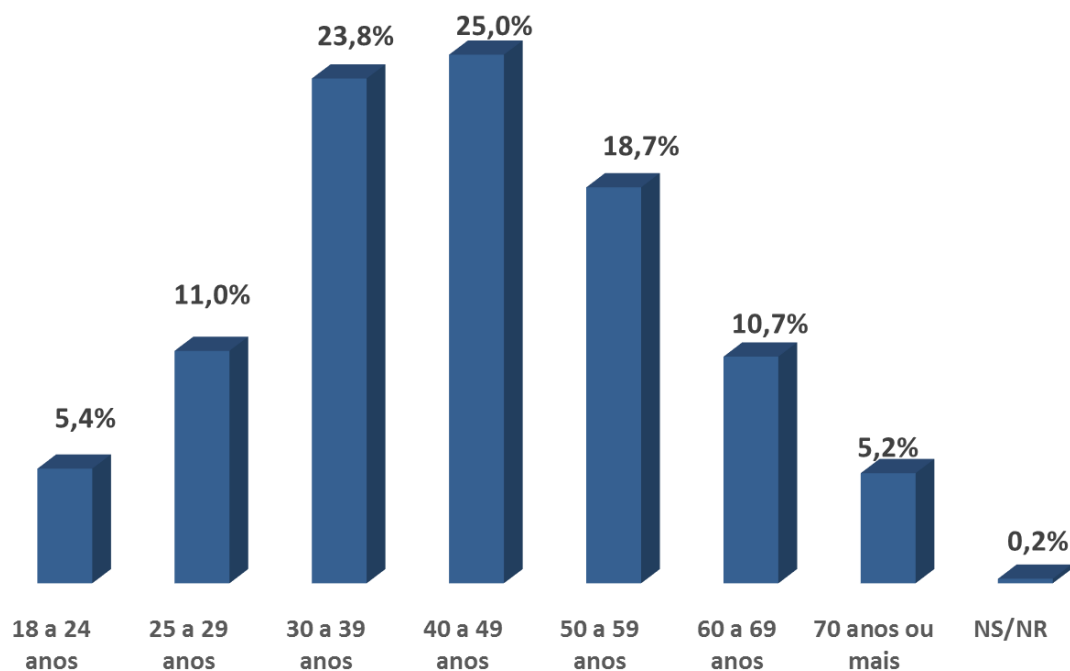
---

<sup>1</sup> *European Society for Opinion and Marketing Research.*

<sup>2</sup> Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa.

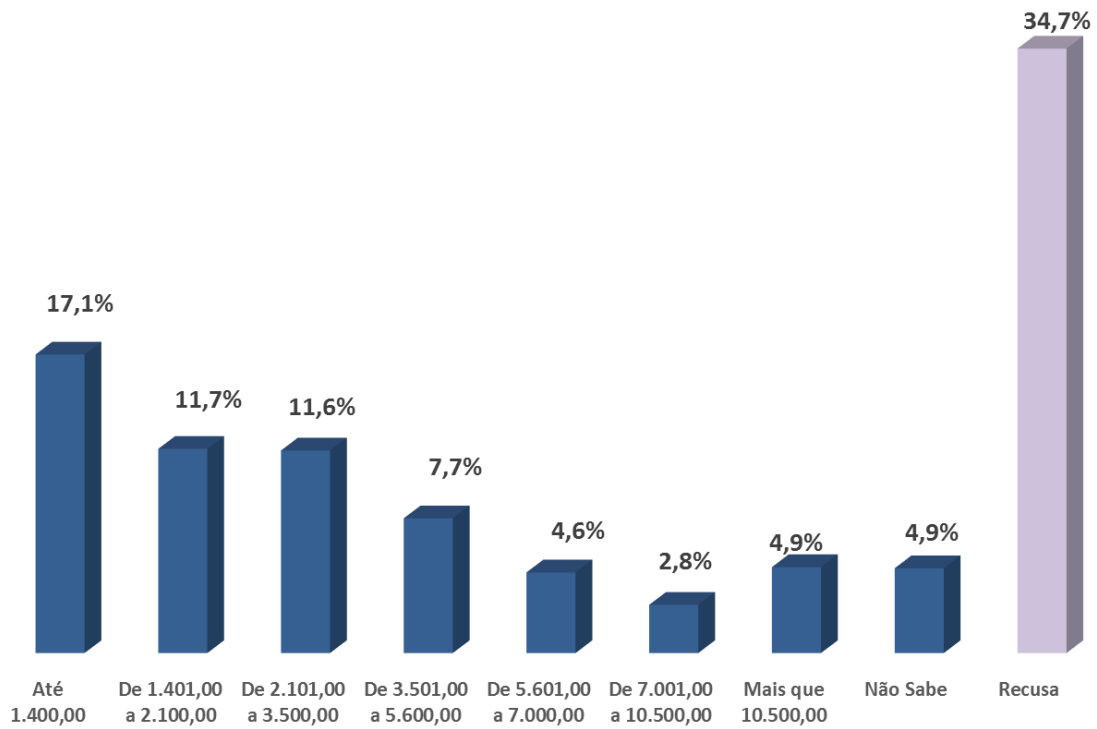
A distribuição dentro das faixas etárias dos respondentes pode ser visualizada no gráfico a seguir (Gráfico 1)

**Gráfico 1** – Distribuição da faixa etária



Em relação à renda familiar tivemos uma taxa de não-resposta (recusa ou desconhecimento) de 39,6%. Foram 34,7% de recusa e 4,9% que afirmaram não saber responder a essa pergunta. A distribuição da renda informada se encontra a seguir no Gráfico 2.

**Gráfico 2** – Distribuição da renda familiar informada



## **RESULTADOS DA PESQUISA**

A pesquisa foi dividida em cinco blocos onde eram solicitadas avaliações e opiniões sobre os seguintes serviços e áreas:

- Avaliação dos serviços de abastecimento de água;
- Avaliação dos serviços de esgotamento sanitário;
- Avaliação dos serviços de cobrança e faturamento;
- Avaliação do atendimento da CAESB e Ouvidoria; e
- Questões gerais.

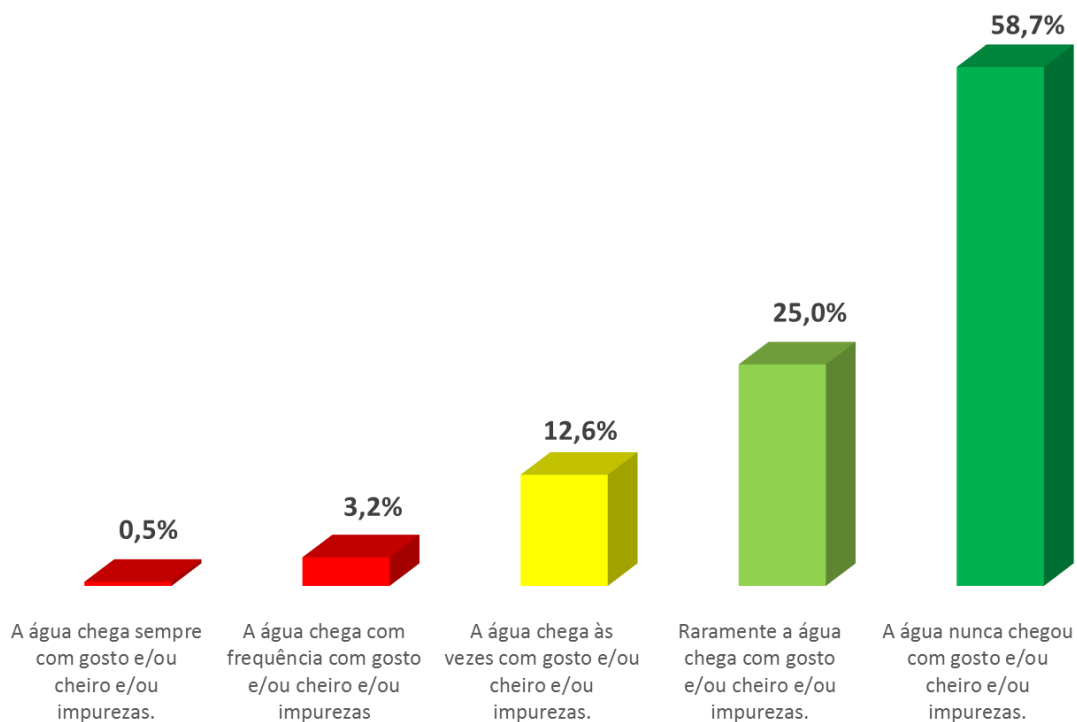
A seguir apresentaremos os resultados encontrados em cada um dos blocos avaliados.

## **AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

Neste bloco de questões os entrevistados responderam a seis questões relacionadas aos serviços de abastecimento de água provido pela concessionária CAESB.

A primeira questão perguntava sobre as condições que a água chegava na casa do consumidor. O gráfico 3 apresenta os resultados obtidos.

**Gráfico 3** – Em relação à água recebida em sua casa. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião?



Podemos afirmar que a qualidade da água fornecida pela CAESB é aprovada pela população investigada. Esta é a opinião de 83,7% dos entrevistados.

Esta avaliação varia de acordo com a região atendida e entrevistada pela equipe da GMR Inteligência de Mercado. Na tabela a seguir (Tabela 2) apresentamos os resultados segmentados por região da coleta.

É importante destacar a impossibilidade de se promover leituras com a mesma significância estatísticas quando subdividimos a opinião por região de coleta. Lembramos que a margem de erro amostral estabelecida nesta pesquisa é válida e só deve ser utilizada para a leitura dos resultados globais, ou seja quando analisamos os 3.289 casos conjuntamente.

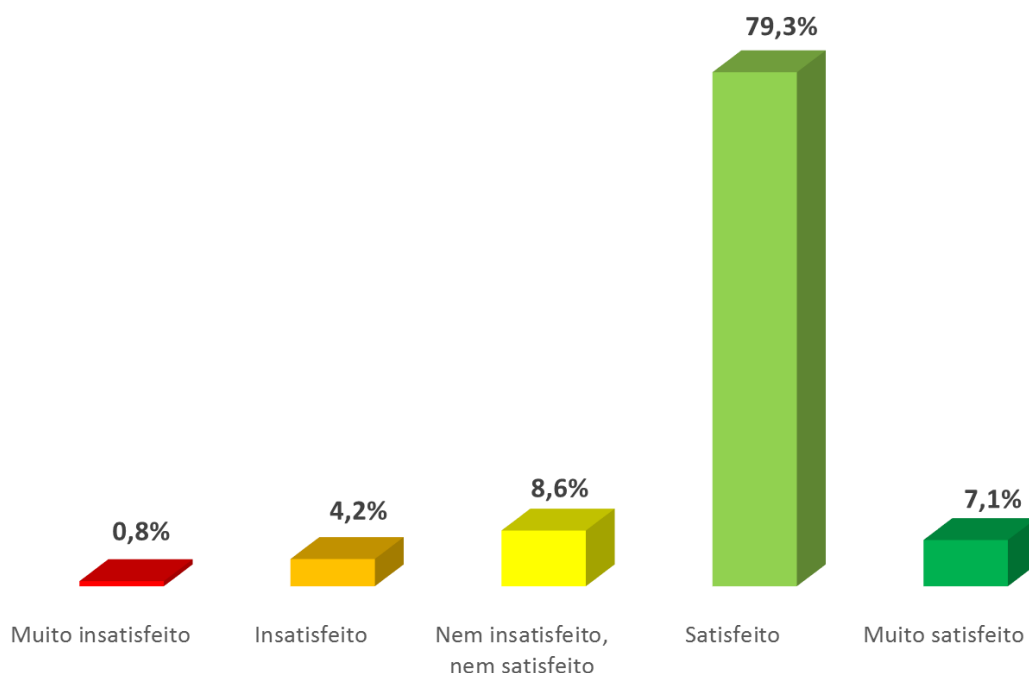
**Tabela 2** – Em relação à água recebida em sua casa. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião?

LOCAL DA ENTREVISTA	Em relação à água recebida em sua casa. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião:					NS/NR	Total
	A água chega sempre com gosto e/ou cheiro e/ou impurezas.	A água chega com frequência com gosto e/ou cheiro e/ou impurezas	A água chega às vezes com gosto e/ou cheiro e/ou impurezas.	Raramente a água chega com gosto e/ou cheiro e/ou impurezas.	A água nunca chegou com gosto e/ou cheiro e/ou impurezas.		
Ceilândia		1,6%	18,5%	12,1%	67,7%		100,0%
Taguatinga			,3%	4,4%	95,3%		100,0%
Brasília	1,5%	2,9%	6,7%	21,6%	66,4%	,9%	100,0%
Samambaia	,4%	7,4%	27,0%	42,6%	22,7%		100,0%
Planaltina		3,5%	5,8%	3,5%	86,7%	,4%	100,0%
Águas Claras		,5%	1,9%	6,5%	91,2%		100,0%
Guará	,6%	1,2%	2,4%	25,5%	69,1%	1,2%	100,0%
Gama	1,3%	,6%	20,9%	13,3%	63,9%		100,0%
Cruzeiro	2,1%	17,9%	35,0%	24,3%	20,7%		100,0%
Santa Maria			3,7%	94,5%	1,8%		100,0%
Recanto das Emas		,9%	19,8%	73,6%	5,7%		100,0%
São Sebastião		13,9%	11,9%	53,5%	20,8%		100,0%
Sobradinho			9,3%	52,3%	37,2%	1,2%	100,0%
Núcleo Bandeirante			1,4%	31,0%	66,2%	1,4%	100,0%
Sobradinho II			11,9%	49,2%	39,0%		100,0%
Vicente Pires	3,5%	1,8%	8,8%	24,6%	56,1%	5,3%	100,0%
Itapoã		10,9%	23,6%	58,2%	7,3%		100,0%
Sudoeste/Octogonal			1,9%	15,4%	82,7%		100,0%
Brazlândia		10,6%	83,0%	6,4%			100,0%
Paranoá	2,1%	6,4%	27,7%	61,7%	2,1%		100,0%
Riacho Fundo		4,3%	2,1%	17,0%	76,6%		100,0%
Lago Norte				11,4%	88,6%		100,0%
Riacho Fundo II		2,7%	27,0%	32,4%	37,8%		100,0%
Lago Sul					100,0%		100,0%
SCIA					100,0%		100,0%
Candangolândia				47,1%	52,9%		100,0%

A segunda questão deste bloco perguntava sobre o grau de satisfação do entrevistado com a qualidade da água recebida. O gráfico 4 descreve os resultados obtidos.



**Gráfico 4** – Qual o seu grau de satisfação com a qualidade da água recebida?



A satisfação com a qualidade da água é compartilhada por 86,4% dos usuários. Somente 5% dos entrevistados afirmaram estar “insatisfeitos” ou “muito insatisfeitos”. Podemos perceber uma coerência entre as respostas dadas a primeira pergunta e a satisfação.

Na tabela a seguir (Tabela 3) apresentamos os resultados segmentados por região da coleta.

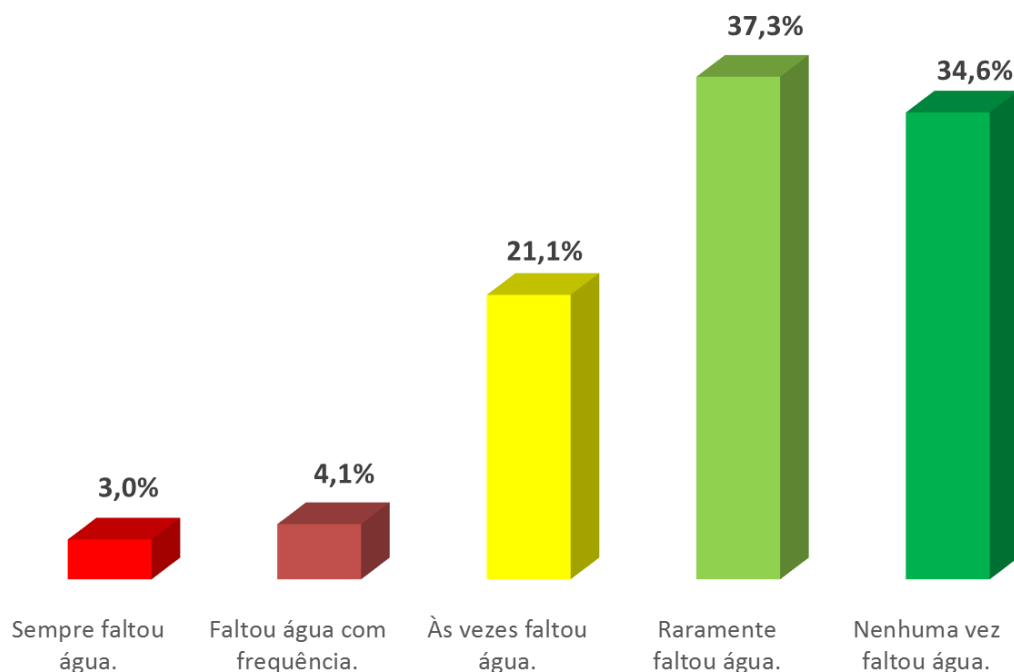
**Tabela 3** – Qual o seu grau de satisfação com a qualidade da água recebida?

LOCAL DA ENTREVISTA	Qual o seu grau de satisfação com a qualidade da água recebida						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia	1,1%	4,6%	9,8%	82,4%	2,1%		100,0%
Taguatinga	,6%		1,1%	77,6%	20,4%	,3%	100,0%
Brasília	,6%	5,3%	4,4%	79,5%	10,2%		100,0%
Samambaia	,4%	5,5%	25,4%	66,0%	1,2%	1,6%	100,0%
Planaltina	,4%	7,5%	,9%	88,5%	2,7%		100,0%
Águas Claras		,9%	3,3%	82,8%	13,0%		100,0%
Guará	,6%	1,8%	3,0%	93,9%	,6%		100,0%
Gama	5,7%	3,2%	8,2%	69,0%	13,9%		100,0%
Cruzeiro	1,4%	12,9%	16,4%	59,3%	9,3%	,7%	100,0%
Santa Maria			2,8%	96,3%	,9%		100,0%
Recanto das Emas		3,8%	12,3%	79,2%	4,7%		100,0%
São Sebastião		15,8%	5,9%	78,2%			100,0%
Sobradinho			2,3%	95,3%	2,3%		100,0%
Núcleo Bandeirante		1,4%	7,0%	90,1%	1,4%		100,0%
Sobradinho II			3,4%	84,7%	11,9%		100,0%
Vicente Pires		7,0%	12,3%	77,2%		3,5%	100,0%
Itapoã		7,3%	18,2%	67,3%	7,3%		100,0%
Sudoeste/Octogonal		1,9%		86,5%	11,5%		100,0%
Brazlândia		2,1%	85,1%	12,8%			100,0%
Paranoá	2,1%	12,8%	12,8%	72,3%			100,0%
Riacho Fundo		2,1%	4,3%	93,6%			100,0%
Lago Norte				77,3%	22,7%		100,0%
Riacho Fundo II	2,7%		10,8%	86,5%			100,0%
Lago Sul				81,3%	18,8%		100,0%
SCIA	4,8%	14,3%	23,8%	52,4%	4,8%		100,0%
Candangolândia				100,0%			100,0%

Em relação ao fluxo de abastecimento da água foi elaborada uma questão que buscava entender a percepção do consumidor sobre a disponibilidade deste serviço. Os resultados encontrados estão no gráfico 5 e a segmentação por região de coleta, na Tabela 4.

O destaque é que 28,2% dos domicílios entrevistados afirmou ter sofrido um episódio de falta de água em sua residência. A leitura da tabela 4 aponta, ainda que com as devidas reservas que já foram apontadas, para algumas regiões com maior concentração de problemas de abastecimento na área da concessionária.

**Gráfico 5** – Em relação ao fluxo de abastecimento (quantas vezes faltou água) por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento da conta. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião?



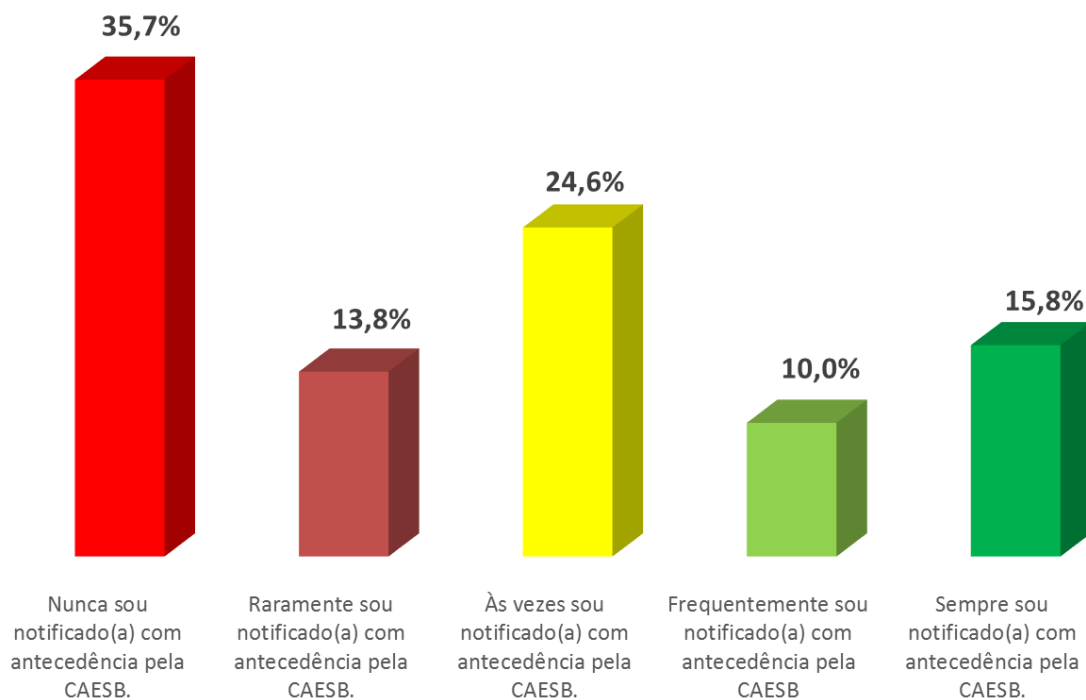
**Tabela 4** – Em relação ao fluxo de abastecimento (quantas vezes faltou água) por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento da conta. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião?

LOCAL DA ENTREVISTA	Em relação ao fluxo de abastecimento (quantas vezes faltou água) por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento da conta. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião:						Total
	Sempre faltou água.	Faltou água com frequência.	Às vezes faltou água.	Raramente faltou água.	Nenhuma vez faltou água.	NS/NR	
Ceilândia	2,3%	2,7%	29,5%	28,8%	35,9%	,7%	100,0%
Taguatinga			9,7%	35,6%	53,9%	,8%	100,0%
Brasília	,3%	,3%	8,2%	47,7%	43,0%	,6%	100,0%
Samambaia	4,3%	10,9%	47,7%	27,3%	9,4%	,4%	100,0%
Planaltina	4,0%	3,1%	10,6%	16,8%	65,0%	,4%	100,0%
Águas Claras		1,9%	7,9%	20,0%	66,0%	4,2%	100,0%
Guará	,6%	3,0%	6,7%	60,0%	27,3%	2,4%	100,0%
Gama	11,4%	3,2%	23,4%	42,4%	13,3%	6,3%	100,0%
Cruzeiro	10,0%	27,1%	32,1%	17,1%	13,6%		100,0%
Santa Maria			17,4%	81,7%	,9%		100,0%
Recanto das Emas			69,8%	26,4%	3,8%		100,0%
São Sebastião	8,9%	5,9%	13,9%	60,4%	10,9%		100,0%
Sobradinho			11,6%	47,7%	40,7%		100,0%
Núcleo Bandeirante			2,8%	59,2%	36,6%	1,4%	100,0%
Sobradinho II			25,4%	71,2%	3,4%		100,0%
Vicente Pires		7,0%	14,0%	29,8%	45,6%	3,5%	100,0%
Itapoã	10,9%	7,3%	25,5%	45,5%	10,9%		100,0%
Sudoeste/Octogonal	1,9%		9,6%	9,6%	78,8%		100,0%
Brazlândia	6,4%	4,3%	87,2%	2,1%			100,0%
Paranoá	4,3%	8,5%	17,0%	66,0%	4,3%		100,0%
Riacho Fundo		4,3%	21,3%	44,7%	29,8%		100,0%
Lago Norte			6,8%	68,2%	25,0%		100,0%
Riacho Fundo II	5,4%	8,1%	29,7%	29,7%	27,0%		100,0%
Lago Sul					100,0%		100,0%
SCIA	42,9%	38,1%	19,0%				100,0%
Candangolândia				52,9%	47,1%		100,0%

Um item tão importante no processo de prestação de um serviço contínuo é a sua disponibilidade. Sendo assim, os avisos de interrupção se mostram extremamente importantes. Por isso, neste bloco foi perguntado sobre o processo de aviso da interrupção dos serviços. Os resultados estão no gráfico a seguir (6).

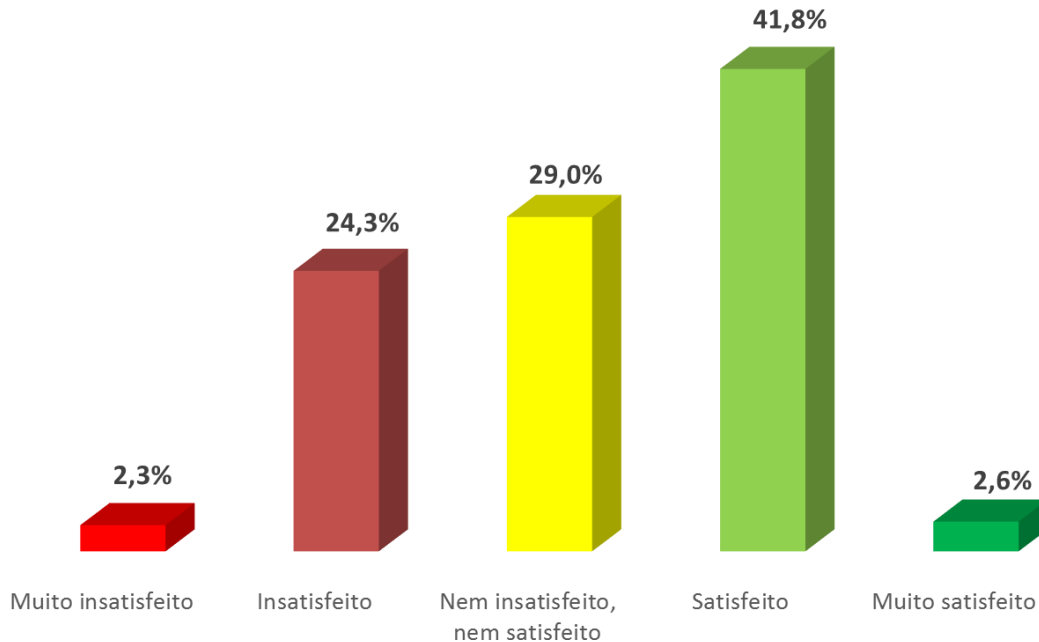
Para 49,5% dos entrevistados a CAESB não realiza uma comunicação adequada dos avisos de interrupção. Esse resultado é a soma das opções “nunca sou notificado com antecedência” e “raramente sou notificado com antecedência”.

**Gráfico 6** – Em relação às interrupções programadas dos serviços de água. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião?



A esses respondentes foi feita uma pergunta suplementar sobre este quesito que era sobre o seu grau de satisfação com a notificação realizada. Os resultados obtidos estão no gráfico 7.

**Gráfico 7** – Qual o seu grau de satisfação com os avisos de interrupção do fornecimento de água?



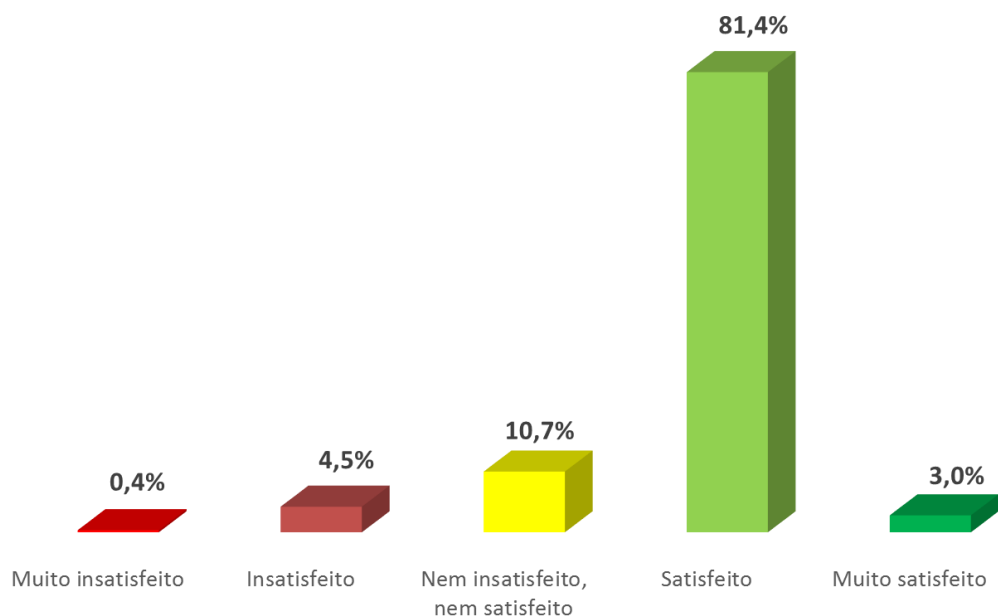
Esta última questão está altamente correlacionada com a anterior, ou seja, aquele que afirma não ter sido notificado de forma adequada avalia de forma insatisfatória a notificação.

Por fim, foi elaborada uma questão sobre a satisfação geral com a qualidade dos serviços de abastecimento de água. Os resultados estão no gráfico 8.

Destaca-se que a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água fornecido pela CAESB é aprovada por 95,1% dos entrevistados. Este número foi obtido a partir da subtração, do total, os consumidores que se mostram “insatisfeitos” ou “muito insatisfeitos”.

Na tabela 5 estão apresentados os resultados de forma segmentada a esta questão.

**Gráfico 8** – Com relação à qualidade geral dos serviços de abastecimento de água, você está?



**Tabela 5** – Com relação à qualidade geral dos serviços de abastecimento de água, você está?

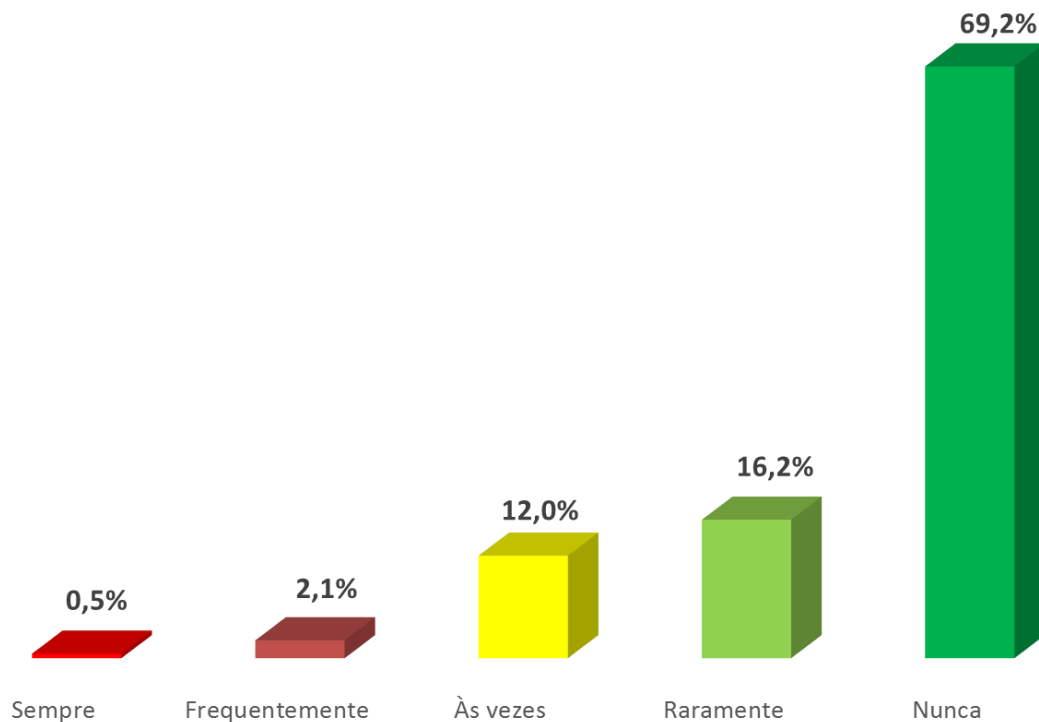
LOCAL DA ENTREVISTA	Com relação à qualidade geral dos serviços de abastecimento de água, você está						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia	,9%	8,0%	11,9%	76,9%	2,3%		100,0%
Taguatinga			2,2%	86,5%	11,0%	,3%	100,0%
Brasília		1,2%	4,7%	90,1%	3,5%	,6%	100,0%
Samambaia		5,9%	29,7%	63,3%	,8%	,4%	100,0%
Planaltina	,4%	7,1%	2,2%	88,9%	,4%	,9%	100,0%
Águas Claras	,9%	1,4%	1,9%	92,6%	2,8%	,5%	100,0%
Guará		,6%	3,6%	94,5%		1,2%	100,0%
Gama		6,3%	8,2%	82,3%	1,3%	1,9%	100,0%
Cruzeiro	,7%	8,6%	21,4%	61,4%	7,9%		100,0%
Santa Maria			5,5%	94,5%			100,0%
Recanto das Emas		10,4%	16,0%	73,6%			100,0%
São Sebastião		18,8%	6,9%	72,3%		2,0%	100,0%
Sobradinho		1,2%	8,1%	89,5%	1,2%		100,0%
Núcleo Bandeirante		1,4%	2,8%	93,0%		2,8%	100,0%
Sobradinho II			6,8%	89,8%	3,4%		100,0%
Vicente Pires		5,3%	12,3%	78,9%		3,5%	100,0%
Itapoã		5,5%	21,8%	67,3%	5,5%		100,0%
Sudoeste/Octogonal		3,8%	5,8%	84,6%	5,8%		100,0%
Brazlândia		2,1%	93,6%	4,3%			100,0%
Paranoá		4,3%	34,0%	59,6%	2,1%		100,0%
Riacho Fundo			10,6%	87,2%		2,1%	100,0%
Lago Norte			2,3%	95,5%	2,3%		100,0%
Riacho Fundo II		2,7%	13,5%	83,8%			100,0%
Lago Sul				90,6%	9,4%		100,0%
SCIA	19,0%	38,1%	19,0%	23,8%			100,0%
Candangolândia			5,9%	94,1%			100,0%

## **AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Neste bloco de questões os entrevistados responderam a sete questões relacionadas aos serviços de esgotamento sanitário provido pela concessionária CAESB.

A primeira pergunta questionava os casos de “retorno de esgoto” na residência. Nesta pergunta apenas 2,6% dos entrevistados responderam que este é um problema frequente. O gráfico 9 apresenta em detalhe as repostas por frequência de ocorrência.

**Gráfico 9** – Em relação ao serviço de esgotamento sanitário, já houve casos de retorno de esgoto na sua residência?



Dada a extensão da área geográfica atendida pela CAESB acreditamos que este não é um problema grave, mas sugerimos que não seja negligenciado o seu acompanhamento por parte da ADASA.

Na tabela 6 são apresentados os detalhamentos das repostas por área de coleta.



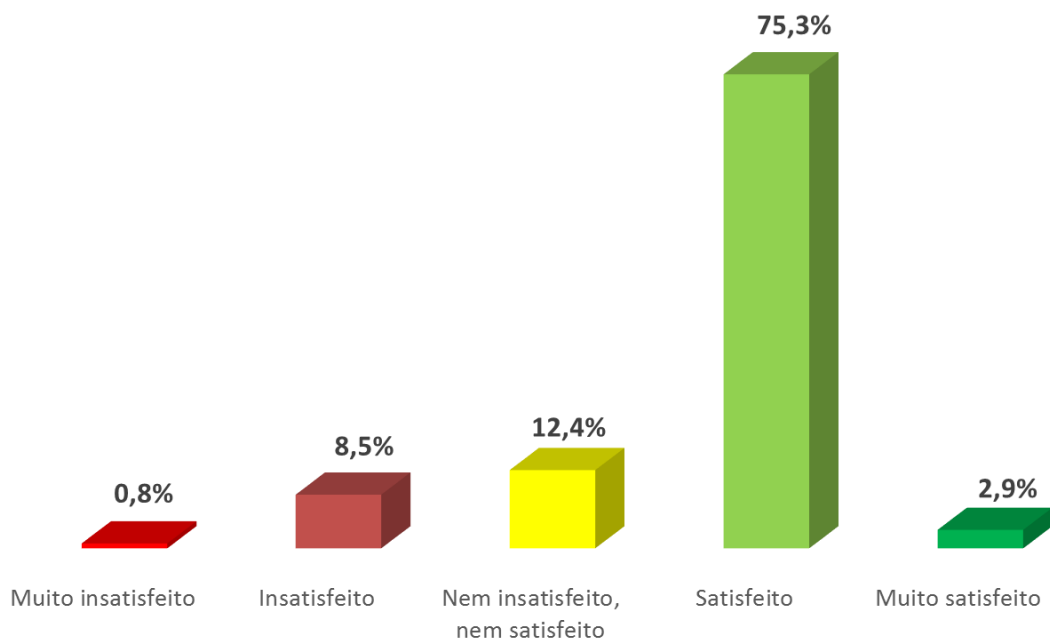
**Tabela 6** – Em relação ao serviço de esgotamento sanitário, já houve casos de retorno de esgoto na sua residência?

LOCAL DA ENTREVISTA	Em relação ao serviço de esgotamento sanitário, já houve casos de retorno de esgoto na sua residência?						Total
	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	NS/NR	
Ceilândia	,5%	,5%	18,5%	15,1%	64,3%	1,1%	100,0%
Taguatinga	,6%		2,5%	18,0%	78,7%	,3%	100,0%
Brasília	,3%	,3%	3,5%	14,3%	81,0%	,6%	100,0%
Samambaia	,4%	5,1%	34,4%	27,3%	31,3%	1,6%	100,0%
Planaltina	1,3%	2,2%	7,5%	1,8%	86,3%	,9%	100,0%
Águas Claras			1,9%	3,7%	93,5%	,9%	100,0%
Guará		1,8%	1,8%	8,5%	84,8%	3,0%	100,0%
Gama	3,8%	1,9%	5,1%	13,3%	75,9%		100,0%
Cruzeiro	,7%	13,6%	33,6%	42,9%	9,3%		100,0%
Santa Maria		,9%	,9%	19,3%	78,9%		100,0%
Recanto das Emas		,9%	40,6%	41,5%	16,0%	,9%	100,0%
São Sebastião		1,0%	2,0%	2,0%	91,1%	4,0%	100,0%
Sobradinho		1,2%	3,5%	23,3%	72,1%		100,0%
Núcleo Bandeirante				7,0%	93,0%		100,0%
Sobradinho II				16,9%	83,1%		100,0%
Vicente Pires		1,8%			10,5%	87,7%	100,0%
Itapoã		10,9%	9,1%	18,2%	61,8%		100,0%
Sudoeste/Octogonal			3,8%	19,2%	76,9%		100,0%
Brazlândia		2,1%	97,9%				100,0%
Paranoá		6,4%	6,4%	27,7%	59,6%		100,0%
Riacho Fundo		8,5%	2,1%	12,8%	76,6%		100,0%
Lago Norte				4,5%	93,2%	2,3%	100,0%
Riacho Fundo II	2,7%		16,2%	43,2%	37,8%		100,0%
Lago Sul					100,0%		100,0%
SCIA		9,5%	14,3%	19,0%	57,1%		100,0%
Candangolândia			5,9%		94,1%		100,0%

Quando perguntados sobre o grau de satisfação com os serviços de esgotamento sanitário, obtivemos um resultado que demonstra uma boa avaliação – 78,2% estão satisfeitos ou muito satisfeitos – mas que inferior aos obtidos com os serviços de abastecimento de água. Isto pode estar relacionado com a menor disponibilidade deste serviço quando comparado com o fornecimento de água.

A seguir apresentamos o gráfico 9 e a tabela 7 que trazem os dados obtidos de forma geral e segmentados por região de coleta, respectivamente.

**Gráfico 10** – Qual o seu grau de satisfação com os serviços de esgotamento sanitário?

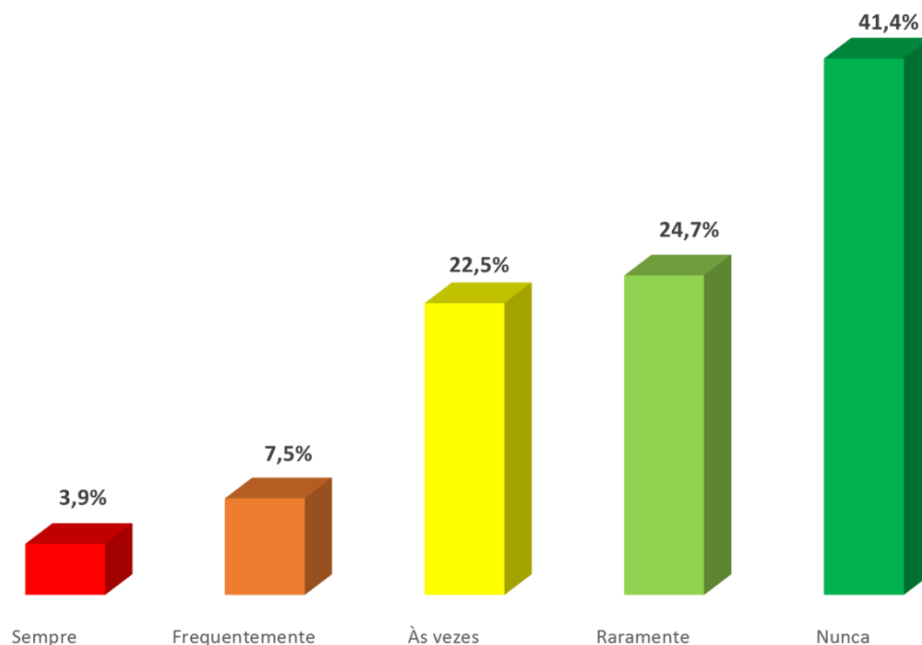


**Tabela 7** – Qual o seu grau de satisfação com os serviços de esgotamento sanitário?

LOCAL DA ENTREVISTA	Qual o seu grau de satisfação com os serviços de esgotamento sanitário?						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia	,7%	17,4%	11,4%	67,5%	2,5%	,5%	100,0%
Taguatinga	,6%		3,6%	81,2%	14,4%	,3%	100,0%
Brasília		3,5%	9,6%	85,1%	1,5%	,3%	100,0%
Samambaia		8,2%	34,8%	55,5%	,8%	,8%	100,0%
Planaltina	3,1%	25,2%	2,7%	67,3%	,9%	,9%	100,0%
Águas Claras	,9%	2,3%	3,7%	89,3%	3,3%	,5%	100,0%
Guará		7,9%	6,1%	80,6%		5,5%	100,0%
Gama		7,6%	17,1%	70,9%	1,3%	3,2%	100,0%
Cruzeiro	1,4%	10,0%	27,1%	57,9%	3,6%		100,0%
Santa Maria		,9%	4,6%	93,6%	,9%		100,0%
Recanto das Emas		9,4%	15,1%	73,6%	,9%	,9%	100,0%
São Sebastião		24,8%	5,9%	62,4%	1,0%	5,9%	100,0%
Sobradinho		1,2%	9,3%	89,5%			100,0%
Núcleo Bandeirante		2,8%	4,2%	93,0%			100,0%
Sobradinho II			8,5%	88,1%	1,7%	1,7%	100,0%
Vicente Pires		3,5%		1,8%		94,7%	100,0%
Itapoã		5,5%	25,5%	67,3%	1,8%		100,0%
Sudoeste/Octogonal		5,8%	5,8%	84,6%	3,8%		100,0%
Brazlândia			93,6%	6,4%			100,0%
Paranoá		4,3%	19,1%	76,6%			100,0%
Riacho Fundo		12,8%	4,3%	83,0%			100,0%
Lago Norte				100,0%			100,0%
Riacho Fundo II	2,7%	2,7%	8,1%	86,5%			100,0%
Lago Sul				96,9%	3,1%		100,0%
SCIA	38,1%	28,6%	28,6%	4,8%			100,0%
Candangolândia		5,9%		82,4%		11,8%	100,0%

Os entrevistados também deveriam informar a frequência com que eles percebiam a presença de mau cheiro proveniente da rede de esgoto. Os números obtidos apontaram para uma pior percepção dos serviços de esgotamento sob esta perspectiva. Os resultados estão apontados a seguir e demonstram que este problema está mais presente no domicílio dos entrevistados. Os que afirmaram “nunca ter sentido mau cheiro” totalizaram somente 41,4%.

**Gráfico 11** – Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua onde sua residência está localizada?



Um fato que deve ser considerado na análise desta questão é que “sentir mau cheiro” pode ser causado por diversos fatores que não de responsabilidade da CAESB. Sentir mau cheiro pode ser relativizado e por isso esta questão tem que ser observada com reservas. Ela é muito menos conclusiva do que a pergunta sobre “retorno da rede de esgoto” apresentada previamente e a próxima questão que versava sobre a percepção de vazamentos na rede de esgoto próxima a residência.

**Tabela 8** – Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua onde sua residência está localizada?

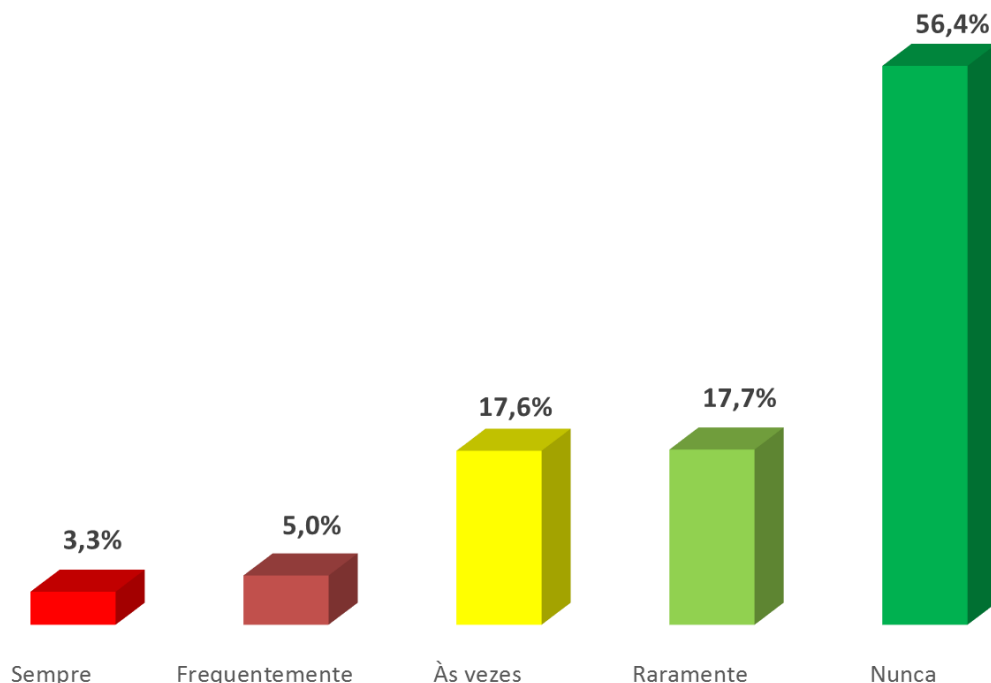
LOCAL DA ENTREVISTA	Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua onde sua residência está localizada?						Total
	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	NS/NR	
Ceilândia	,7%	6,9%	31,8%	16,0%	43,2%	1,4%	100,0%
Taguatinga	,8%		6,4%	31,5%	61,0%	,3%	100,0%
Brasília	1,5%	8,2%	10,2%	28,7%	51,5%		100,0%
Samambaia	,8%	1,6%	44,1%	27,7%	25,8%		100,0%
Planaltina	11,9%	23,9%	31,0%	6,6%	26,5%		100,0%
Águas Claras	2,8%	7,4%	10,2%	18,6%	59,5%	1,4%	100,0%
Guará	2,4%	10,3%	17,6%	22,4%	47,3%		100,0%
Gama	12,7%	9,5%	24,1%	9,5%	44,3%		100,0%
Cruzeiro	1,4%	11,4%	26,4%	56,4%	3,6%	,7%	100,0%
Santa Maria			20,2%	61,5%	18,3%		100,0%
Recanto das Emas			46,2%	30,2%	21,7%	1,9%	100,0%
São Sebastião		6,9%	22,8%	20,8%	45,5%	4,0%	100,0%
Sobradinho		3,5%	14,0%	18,6%	64,0%		100,0%
Núcleo Bandeirante		14,1%	15,5%	22,5%	47,9%		100,0%
Sobradinho II			28,8%	45,8%	25,4%		100,0%
Vicente Pires	49,1%	24,6%	8,8%		17,5%		100,0%
Itapoã		10,9%	14,5%	34,5%	40,0%		100,0%
Sudoeste/Octogonal		3,8%	15,4%	9,6%	71,2%		100,0%
Brazlândia			93,6%	6,4%			100,0%
Paranoá		2,1%	25,5%	34,0%	38,3%		100,0%
Riacho Fundo	17,0%	29,8%	25,5%	6,4%	21,3%		100,0%
Lago Norte				40,9%	59,1%		100,0%
Riacho Fundo II	8,1%	8,1%	10,8%	45,9%	27,0%		100,0%
Lago Sul					100,0%		100,0%
SCIA	85,7%	9,5%	4,8%				100,0%
Candangolândia		11,8%	17,6%	47,1%	23,5%		100,0%

A seguir, gráfico 12, apresentamos os resultados obtidos na questão sobre a percepção de vazamentos na rede de esgoto próxima a residência do entrevistado.

Da análise dos resultados fica claro que 8,3% dos entrevistados afirmaram ter percebido com uma alta frequência vazamentos na rede de esgoto.

O detalhamento desta resposta por local de coleta do dado se encontra na tabela 9.

**Gráfico 12** – No último ano percebeu vazamento na rede de esgoto próxima de sua residência?



**Tabela 9** – No último ano percebeu vazamento na rede de esgoto próxima de sua residência?

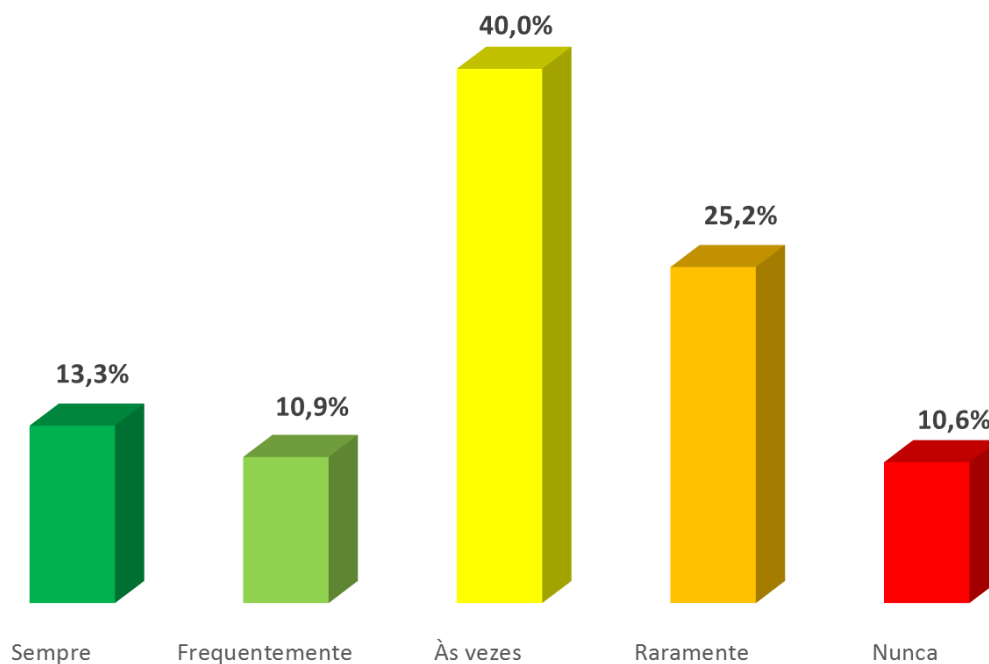
LOCAL DA ENTREVISTA	No último ano percebeu vazamento na rede de esgoto próxima de sua residência?						Total
	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	NS/NR	
Ceilândia	,5%	2,3%	26,1%	15,6%	53,1%	2,5%	100,0%
Taguatinga	,8%	,3%	2,5%	22,4%	74,0%		100,0%
Brasília	,6%	1,5%	6,1%	17,8%	71,9%	2,0%	100,0%
Samambaia	1,2%	1,2%	45,3%	25,0%	26,2%	1,2%	100,0%
Planaltina	10,2%	20,4%	27,9%	3,5%	37,2%	,9%	100,0%
Águas Claras	1,4%	6,0%	7,4%	12,6%	68,8%	3,7%	100,0%
Guará	1,2%	1,2%	10,3%	12,1%	70,3%	4,8%	100,0%
Gama	7,6%	5,7%	14,6%	10,1%	61,4%	,6%	100,0%
Cruzeiro	,7%	9,3%	32,1%	52,1%	5,7%		100,0%
Santa Maria			3,7%	7,3%	88,1%	,9%	100,0%
Recanto das Emas			44,3%	34,0%	21,7%		100,0%
São Sebastião		6,9%	5,9%	4,0%	81,2%	2,0%	100,0%
Sobradinho		1,2%	5,8%	11,6%	80,2%	1,2%	100,0%
Núcleo Bandeirante	1,4%	4,2%	1,4%	21,1%	69,0%	2,8%	100,0%
Sobradinho II				28,8%	71,2%		100,0%
Vicente Pires	49,1%	28,1%	7,0%		14,0%	1,8%	100,0%
Itapoã		5,5%	10,9%	20,0%	61,8%	1,8%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	1,9%	1,9%	9,6%	15,4%	69,2%	1,9%	100,0%
Brazlândia			93,6%	6,4%			100,0%
Paranoá		6,4%	12,8%	14,9%	66,0%		100,0%
Riacho Fundo	19,1%	36,2%	19,1%	8,5%	17,0%		100,0%
Lago Norte				20,5%	77,3%	2,3%	100,0%
Riacho Fundo II	8,1%	10,8%	10,8%	45,9%	24,3%		100,0%
Lago Sul					100,0%		100,0%
SCIA	71,4%	14,3%	14,3%				100,0%
Candangolândia		5,9%	5,9%	35,3%	52,9%		100,0%

Para aqueles usuários que afirmaram ter percebido algum tipo de vazamento da rede de esgoto próxima a sua residência foi perguntado sobre a rapidez com que o reparo ocorreu.

O desempenho da CAESB neste quesito apresenta resultados que podem ser considerados negativos. Há uma percepção de que a velocidade de reparo não está em linha com a expectativa dos usuários entrevistados. Somente 13,3% dos respondentes afirmou que a CAESB sempre atuou com rapidez para solucionar o problema.

Deve ser considerada antes de analisar este dado que a percepção de velocidade é moldável. Não é uma variável concreta. Assim, adjetivos tal como rápido, lento, moroso são passíveis de distorções devido a influencias internas e externas aos indivíduos.

**Gráfico 13** – Com relação à pergunta anterior, o problema de vazamento foi resolvido com rapidez pela CAESB?



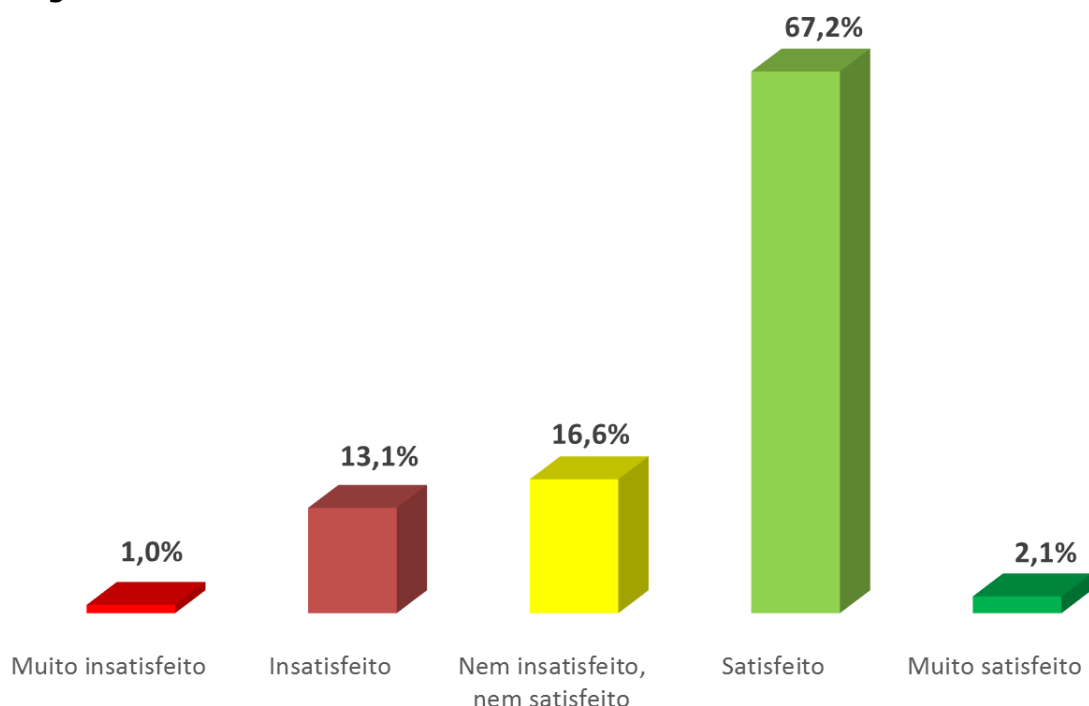
**Tabela10** – Com relação à pergunta anterior, o problema de vazamento foi resolvido com rapidez pela CAESB?

LOCAL DA ENTREVISTA	Com relação à pergunta anterior, o problema de vazamento foi resolvido com rapidez pela CAESB?						Total
	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	NS/NR	
Ceilândia	11,9%	5,2%	48,5%	17,5%	8,2%	8,8%	100,0%
Taguatinga	8,5%	24,5%	39,4%	22,3%	4,3%	1,1%	100,0%
Brasília	23,6%	6,7%	19,1%	33,7%	5,6%	11,2%	100,0%
Samambaia	1,6%	7,5%	44,1%	34,4%	2,2%	10,2%	100,0%
Planaltina	48,6%	11,4%	25,0%	3,6%	,7%	10,7%	100,0%
Águas Claras	15,3%	6,8%	35,6%	16,9%	20,3%	5,1%	100,0%
Guará	17,1%	12,2%	17,1%	31,7%	12,2%	9,8%	100,0%
Gama	11,7%	15,0%	25,0%	40,0%	5,0%	3,3%	100,0%
Cruzeiro	6,1%	13,6%	43,2%	34,8%	,8%	1,5%	100,0%
Santa Maria		16,7%	25,0%	33,3%		25,0%	100,0%
Recanto das Emas		3,6%	37,3%	32,5%	10,8%	15,7%	100,0%
São Sebastião	23,5%	23,5%	35,3%		5,9%	11,8%	100,0%
Sobradinho		12,5%	25,0%	25,0%	6,3%	31,3%	100,0%
Núcleo Bandeirante	20,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	40,0%	100,0%
Sobradinho II		5,9%	52,9%	11,8%		29,4%	100,0%
Vicente Pires			2,1%	2,1%	81,3%	14,6%	100,0%
Itapoã		50,0%	25,0%	15,0%		10,0%	100,0%
Sudoeste/Octogonal			26,7%	26,7%	13,3%	33,3%	100,0%
Brazlândia			100,0%				100,0%
Paranoá		25,0%	37,5%	6,3%	6,3%	25,0%	100,0%
Riacho Fundo	2,6%	2,6%	28,2%	20,5%	41,0%	5,1%	100,0%
Lago Norte	22,2%	44,4%	22,2%			11,1%	100,0%
Riacho Fundo II	3,6%		21,4%	50,0%	21,4%	3,6%	100,0%
SCIA	4,8%	4,8%	33,3%	19,0%	33,3%	4,8%	100,0%
Candangolândia	37,5%	12,5%	37,5%	12,5%			100,0%

Apesar da percepção de rapidez do reparo não ser muito positivo a satisfação com o serviço apresentou bons resultados. Esta avaliação foi obtida por meio da pergunta em que se questionava o grau de satisfação com os serviços de reparo da rede de esgotamento.

Como pode ser visto no gráfico 14, 69,3% se mostram muito satisfeito com os serviços de reparo.

**Gráfico 14** – Qual o seu grau de satisfação com os serviços de reparo do serviço de esgotamento?



**Tabela 11** – Qual o seu grau de satisfação com os serviços de reparo do serviço de esgotamento?

LOCAL DA ENTREVISTA	Qual o seu grau de satisfação com os serviços de reparo do serviço de esgotamento						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia	,5%	24,0%	15,7%	58,3%	1,0%	,5%	100,0%
Taguatinga	,3%	4,4%	4,2%	81,9%	9,2%		100,0%
Brasília	,5%	5,0%	8,7%	83,9%	1,8%		100,0%
Samambaia		8,1%	38,0%	53,0%	,9%		100,0%
Planaltina	2,3%	35,8%	4,5%	51,7%	1,1%	4,5%	100,0%
Águas Claras	1,4%	9,0%	11,0%	77,2%	1,4%		100,0%
Guará		15,2%	13,0%	71,7%			100,0%
Gama	1,7%	15,0%	20,8%	62,5%			100,0%
Cruzeiro	1,4%	6,5%	32,6%	56,5%	2,9%		100,0%
Santa Maria		1,0%	2,9%	96,2%			100,0%
Recanto das Emas	2,2%	22,6%	46,2%	28,0%	1,1%		100,0%
São Sebastião		27,8%	3,3%	67,8%		1,1%	100,0%
Sobradinho		1,2%	13,6%	85,2%			100,0%
Núcleo Bandeirante		8,3%	8,3%	83,3%			100,0%
Sobradinho II			11,1%	88,9%			100,0%
Vicente Pires	13,3%	46,7%		20,0%		20,0%	100,0%
Itapoã		5,9%	23,5%	68,6%	2,0%		100,0%
Sudoeste/Octogonal		11,1%	8,9%	80,0%			100,0%
Brazlândia			91,5%	8,5%			100,0%
Paranoá		7,0%	18,6%	74,4%			100,0%
Riacho Fundo	5,6%	27,8%	16,7%	47,2%		2,8%	100,0%
Lago Norte			2,3%	97,7%			100,0%
Riacho Fundo II		22,2%	14,8%	63,0%			100,0%
Lago Sul				93,8%	6,3%		100,0%
SCIA	35,0%	35,0%	25,0%	5,0%			100,0%
Candangolândia				100,0%			100,0%



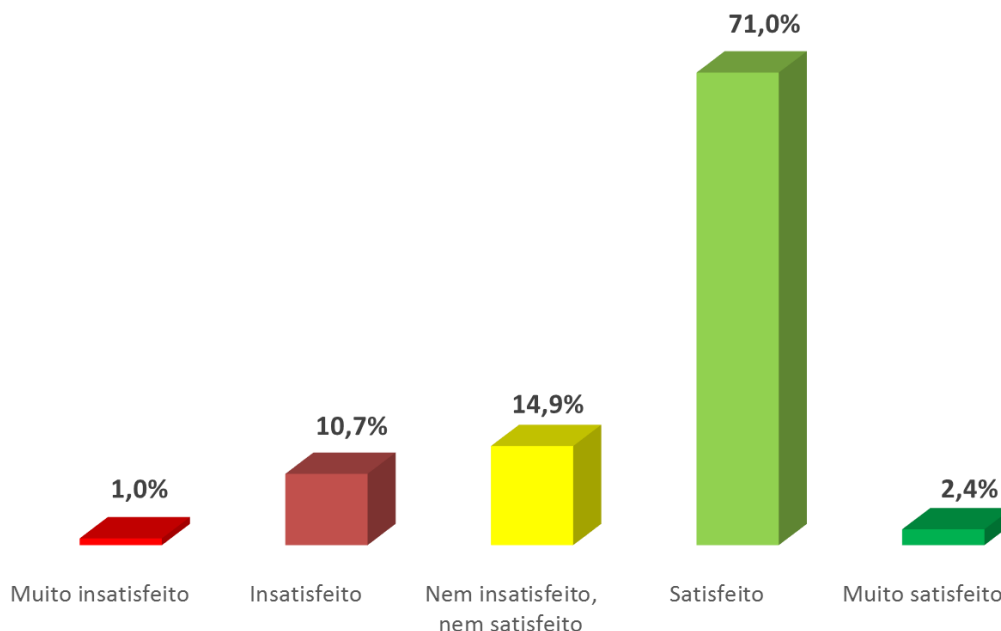
Para finalizar este bloco foi feita uma pergunta sobre a qualidade dos serviços de esgotamento sanitário.

Os serviços de esgotamento são aprovados por 88,3% dos entrevistados. Este é um número abaixo da satisfação aferida com os serviços de abastecimento de água (95,1%).

14,9% dos entrevistados demonstraram não ter uma opinião formada sobre este quesito. É uma opinião que podemos interpretar perfeitamente dado que é inusitado prestarmos atenção em aspectos que não fazem parte de nosso cotidiano.

O número de usuários insatisfeitos totalizou 11,7% de todos os entrevistados, enquanto na mesma avaliação do abastecimento de água obtivemos 4,9%.

**Gráfico 15** – De modo geral, com relação à qualidade dos serviços de esgotamento sanitário, você está?



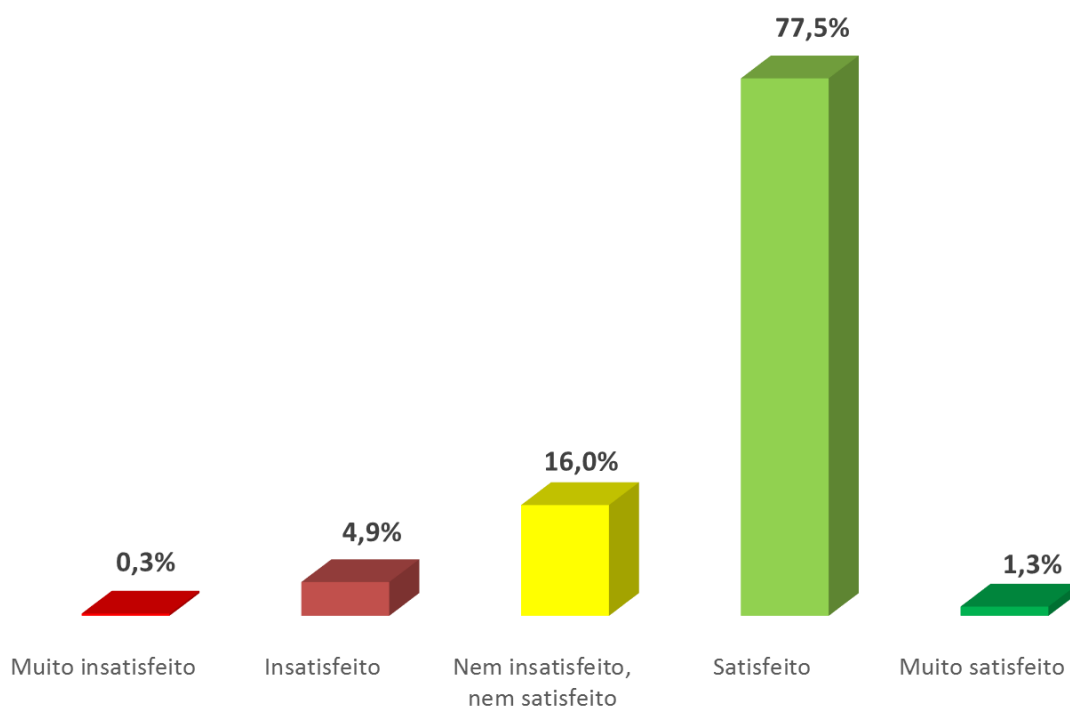
**Tabela 12** – De modo geral, com relação à qualidade dos serviços de esgotamento sanitário, você está?

LOCAL DA ENTREVISTA	De modo geral, com relação à qualidade dos serviços de esgotamento sanitário, você está						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia		20,4%	13,5%	61,6%	3,2%	1,4%	100,0%
Taguatinga	,3%	,3%	6,6%	82,6%	10,2%		100,0%
Brasília		2,9%	10,8%	83,6%	2,0%	,6%	100,0%
Samambaia	,4%	4,3%	32,0%	60,9%	1,6%	,8%	100,0%
Planaltina	2,2%	37,6%	3,5%	53,5%	1,3%	1,8%	100,0%
Águas Claras		5,6%	7,4%	85,6%	1,4%		100,0%
Guará		6,1%	11,5%	76,4%		6,1%	100,0%
Gama	,6%	12,0%	16,5%	68,4%		2,5%	100,0%
Cruzeiro		8,6%	31,4%	55,7%	3,6%	,7%	100,0%
Santa Maria	,9%	,9%	14,7%	82,6%	,9%		100,0%
Recanto das Emas	,9%	9,4%	17,9%	70,8%	,9%		100,0%
São Sebastião		33,7%	5,0%	59,4%		2,0%	100,0%
Sobradinho		1,2%	4,7%	94,2%			100,0%
Núcleo Bandeirante		1,4%	2,8%	94,4%		1,4%	100,0%
Sobradinho II			11,9%	88,1%			100,0%
Vicente Pires	28,1%	26,3%	3,5%	1,8%		40,4%	100,0%
Itapoã		5,5%	45,5%	49,1%			100,0%
Sudoeste/Octogonal		5,8%	7,7%	86,5%			100,0%
Brazlândia			89,4%	10,6%			100,0%
Paranoá		6,4%	25,5%	68,1%			100,0%
Riacho Fundo	2,1%	23,4%	31,9%	38,3%		4,3%	100,0%
Lago Norte			4,5%	95,5%			100,0%
Riacho Fundo II	2,7%	10,8%	13,5%	73,0%			100,0%
Lago Sul				93,8%	6,3%		100,0%
SCIA	23,8%	47,6%	28,6%				100,0%
Candangolândia		5,9%		88,2%		5,9%	100,0%

## **AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE FATURAMENTO E COBRANÇA**

Neste bloco de questões os entrevistados responderam a cinco questões relacionadas aos processos de faturamento e cobrança dos serviços fornecidos pela concessionária CAESB. A seguir apresentamos as respostas obtidas.

**Gráfico 16** – De modo geral, a respeito da clareza das informações que vêm na fatura, qual o seu nível de satisfação?



Somente 5,2% dos entrevistados declararam alguma insatisfação com a clareza das informações presentes na fatura. A tabela 13, a seguir apresenta os resultados segmentados por região de coleta.

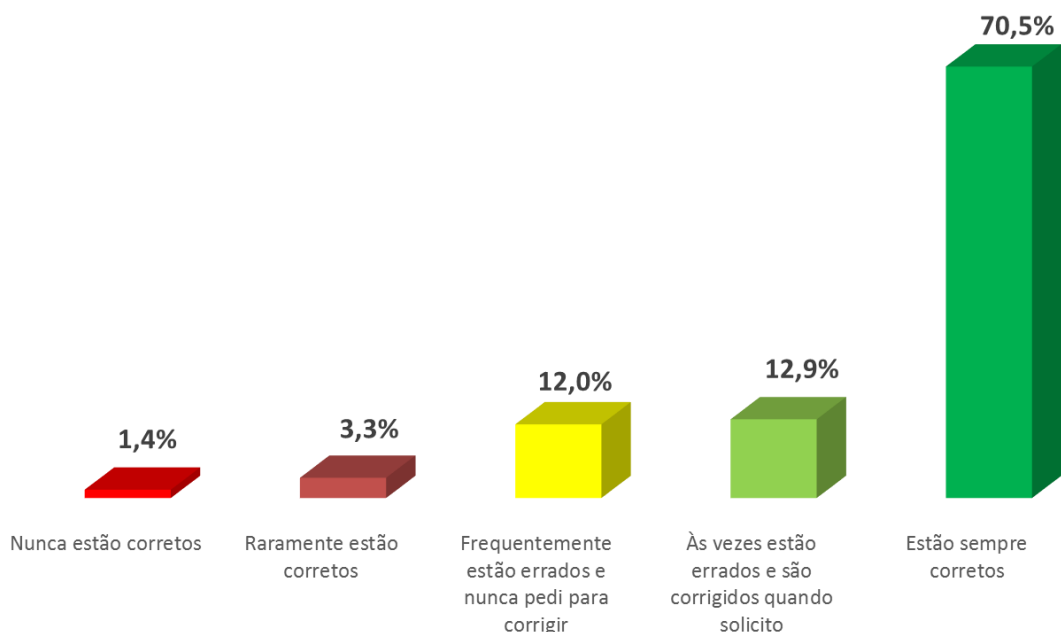
**Tabela 13** – De modo geral, a respeito da clareza das informações que vêm na fatura, qual o seu nível de satisfação?

LOCAL DA ENTREVISTA	De modo geral, a respeito da clareza das informações que vêm na fatura, qual o seu nível de satisfação?						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia	,2%	5,7%	11,4%	81,7%	,7%	,2%	100,0%
Taguatinga		,8%	5,0%	90,3%	3,9%		100,0%
Brasília		2,0%	3,8%	73,1%	3,5%	17,5%	100,0%
Samambaia		6,3%	31,6%	61,7%	,4%		100,0%
Planaltina		8,0%	23,9%	66,4%	1,3%	,4%	100,0%
Águas Claras		5,6%	4,7%	83,7%	,5%	5,6%	100,0%
Guará		4,8%	9,1%	63,0%	,6%	22,4%	100,0%
Gama	2,5%	11,4%	12,0%	69,0%		5,1%	100,0%
Cruzeiro	2,1%	10,7%	33,6%	52,1%	1,4%		100,0%
Santa Maria		2,8%	19,3%	78,0%			100,0%
Recanto das Emas	,9%	7,5%	21,7%	67,9%	1,9%		100,0%
São Sebastião		1,0%	5,0%	91,1%	1,0%	2,0%	100,0%
Sobradinho			14,0%	86,0%			100,0%
Núcleo Bandeirante			2,8%	87,3%		9,9%	100,0%
Sobradinho II			10,2%	88,1%	1,7%		100,0%
Vicente Pires		7,0%	7,0%	71,9%		14,0%	100,0%
Itapoã		7,3%	38,2%	54,5%			100,0%
Sudoeste/Octogonal		3,8%	11,5%	82,7%		1,9%	100,0%
Brazlândia			93,6%	6,4%			100,0%
Paranoá		8,5%	46,8%	44,7%			100,0%
Riacho Fundo		6,4%		80,9%		12,8%	100,0%
Lago Norte				97,7%	2,3%		100,0%
Riacho Fundo II		2,7%	27,0%	70,3%			100,0%
Lago Sul			9,4%	90,6%			100,0%
SCIA	4,8%	4,8%	76,2%	14,3%			100,0%
Candangolândia				82,4%		17,6%	100,0%

Em sequência a esta pergunta foi questionado a percepção a respeito dos dados de leitura e cadastrais. Os dados estão exibidos no gráfico 17 e na tabela 14.

Podemos afirmar que a apresentação da fatura não se constitui em um problema para os entrevistados. Nesta pergunta obtivemos somente 4,7% de respostas que podem ser consideradas como negativas. Isto é a soma das alternativas “nunca estão corretos” e “raramente estão corretos”.

**Gráfico 17** – Em relação aos dados de leitura e de cadastro que vêm na fatura. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião?

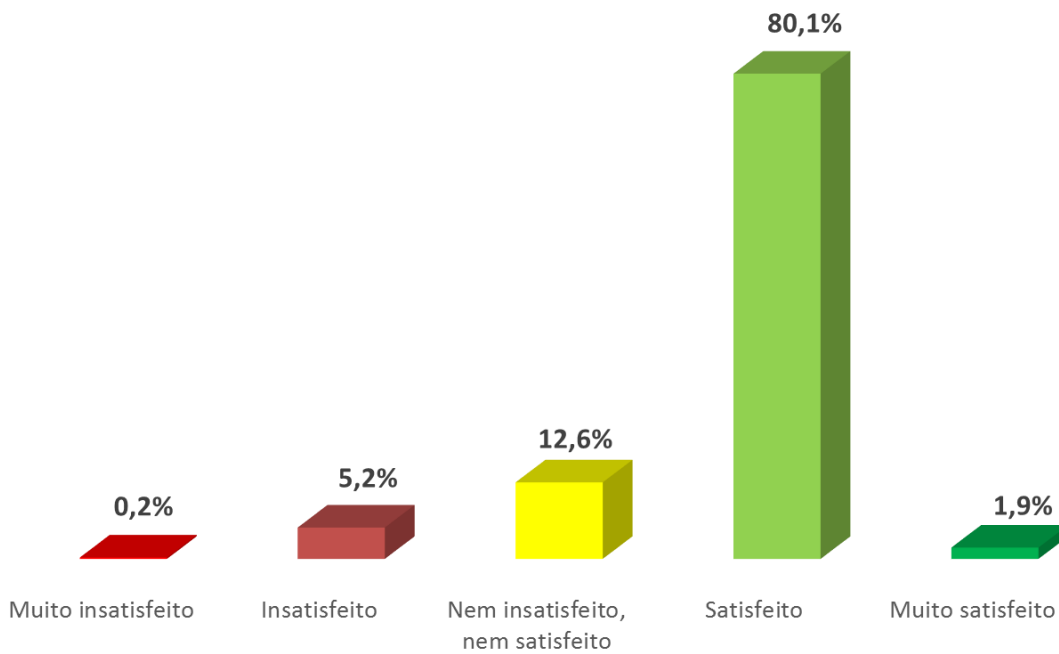


**Tabela 14** – Em relação aos dados de leitura e de cadastro que vêm na fatura. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião?

LOCAL DA ENTREVISTA	Em relação aos dados de leitura e de cadastro que vêm na fatura. Qual afirmativa se aproxima mais da sua opinião						Total
	Nunca estão corretos	Raramente estão corretos	Frequentemente estão errados e nunca pedi para corrigir	Às vezes estão errados e são corrigidos quando solicito	Estão sempre corretos	NS/NR	
Ceilândia	1,6%	3,9%	13,0%	8,7%	64,3%	8,5%	100,0%
Taguatinga	,8%	,3%	1,1%	17,7%	76,0%	4,1%	100,0%
Brasília	1,8%	1,2%	6,7%	9,6%	64,0%	16,7%	100,0%
Samambaia	,4%	6,3%	19,1%	24,6%	43,0%	6,6%	100,0%
Planaltina	4,0%	8,0%	8,0%	4,0%	59,7%	16,4%	100,0%
Águas Claras	,5%		,5%	6,5%	84,7%	7,9%	100,0%
Guará	,6%	5,5%	1,2%	8,5%	65,5%	18,8%	100,0%
Gama	1,9%	1,3%	2,5%	4,4%	85,4%	4,4%	100,0%
Cruzeiro	3,6%	12,1%	33,6%	18,6%	29,3%	2,9%	100,0%
Santa Maria		1,8%	,9%	10,1%	87,2%		100,0%
Recanto das Emas		3,8%	2,8%	13,2%	73,6%	6,6%	100,0%
São Sebastião		1,0%	2,0%	17,8%	72,3%	6,9%	100,0%
Sobradinho	1,2%		46,5%	10,5%	41,9%		100,0%
Núcleo Bandeirante				5,6%	88,7%	5,6%	100,0%
Sobradinho II			6,8%	16,9%	76,3%		100,0%
Vicente Pires				3,5%	87,7%	8,8%	100,0%
Itapoã	1,8%	9,1%	20,0%	18,2%	50,9%		100,0%
Sudoeste/Octogonal	1,9%	1,9%	75,0%	1,9%	13,5%	5,8%	100,0%
Brazlândia			83,0%	6,4%		10,6%	100,0%
Paranoá		2,1%	14,9%	34,0%	48,9%		100,0%
Riacho Fundo		2,1%		2,1%	93,6%	2,1%	100,0%
Lago Norte			2,3%	11,4%	84,1%	2,3%	100,0%
Riacho Fundo II			27,0%	18,9%	54,1%		100,0%
Lago Sul				15,6%	84,4%		100,0%
SCIA	9,5%	4,8%	9,5%	14,3%	23,8%	38,1%	100,0%
Candangolândia				11,8%	88,2%		100,0%

Complementando as duas questões anteriores obtivemos um alto grau de satisfação com as informações com dados de leitura e cadastro. O gráfico a seguir apresenta os dados onde podemos constatar que apenas 5.4% dos entrevistados demonstra algum grau de insatisfação com este aspecto da prestação do serviço.

**Gráfico 18** – Qual o seu grau de satisfação com as informações com dados de leitura e cadastro de sua fatura?



**Tabela 15** – Qual o seu grau de satisfação com as informações com dados de leitura e cadastro de sua fatura?

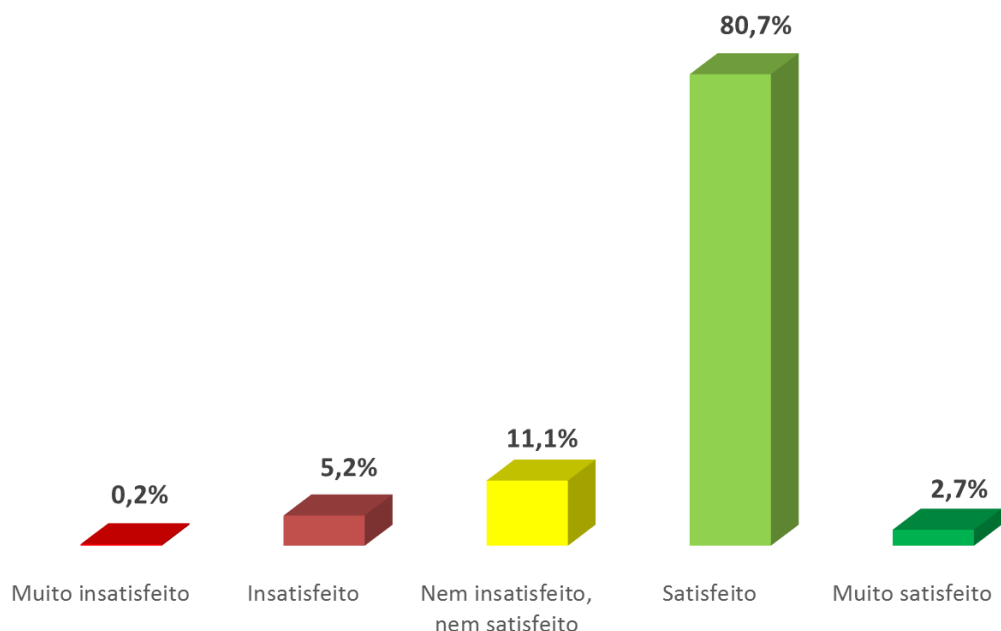
LOCAL DA ENTREVISTA	Qual o seu grau de satisfação com as informações com dados de leitura e cadastro de sua fatura						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia	,2%	8,5%	10,8%	78,9%	1,4%	,2%	100,0%
Taguatinga		,8%	3,9%	85,9%	8,6%	,8%	100,0%
Brasília		1,8%	5,0%	88,3%	2,5%	2,5%	100,0%
Samambaia	,4%	6,3%	31,6%	60,5%	,8%	,4%	100,0%
Planaltina		8,9%	4,0%	86,7%	,4%		100,0%
Águas Claras		2,0%	1,5%	92,6%	1,5%	2,5%	100,0%
Guará	1,6%	9,4%	9,4%	75,8%		3,9%	100,0%
Gama		6,0%	2,7%	90,7%		,7%	100,0%
Cruzeiro	,7%	11,4%	34,3%	50,0%	2,9%	,7%	100,0%
Santa Maria		2,8%	15,6%	81,7%			100,0%
Recanto das Emas		11,3%	5,7%	80,2%	2,8%		100,0%
São Sebastião		1,0%	5,1%	93,9%			100,0%
Sobradinho		1,2%	18,6%	80,2%			100,0%
Núcleo Bandeirante		4,7%	3,1%	92,2%			100,0%
Sobradinho II			10,2%	89,8%			100,0%
Vicente Pires		2,0%	4,1%	91,8%		2,0%	100,0%
Itapoã		9,1%	36,4%	50,9%		3,6%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	2,0%	11,8%	7,8%	76,5%		2,0%	100,0%
Brazlândia			89,4%	6,4%		4,3%	100,0%
Paranoá	2,1%	6,4%	38,3%	53,2%			100,0%
Riacho Fundo		2,4%	2,4%	95,1%			100,0%
Lago Norte				100,0%			100,0%
Riacho Fundo II		2,7%	21,6%	75,7%			100,0%
Lago Sul				100,0%			100,0%
SCIA		9,5%	61,9%	19,0%		9,5%	100,0%
Candangolândia			7,1%	85,7%	7,1%		100,0%

A bateria de questões sobre Faturamento e Cobrança apresentou um desempenho similar que nos ajuda a concluir que este não é um fator avaliado como crítico pelos usuários. Perguntados sobre o seu nível de satisfação em relação a data de vencimento da conta, somente 5,4% opinaram estar insatisfeitos.

Podemos creditar esta insatisfação a outras explicações uma vez que há possibilidade de se escolher a data de vencimento da conta.



**Gráfico 19** – Qual o seu nível de satisfação sobre o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento?



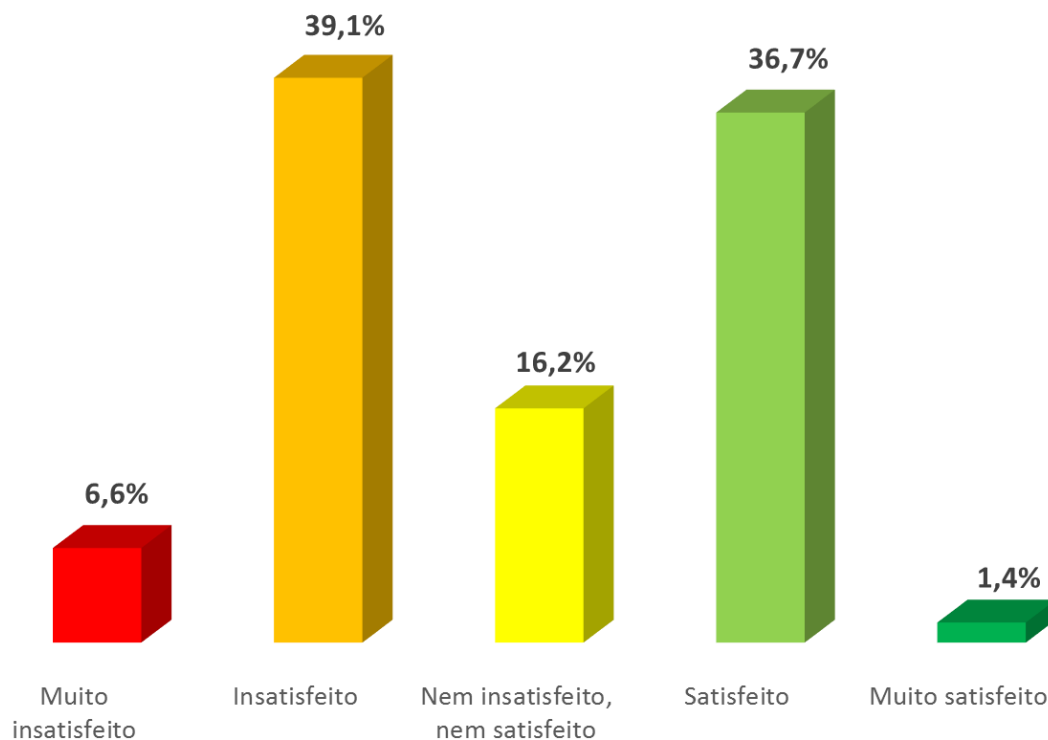
**Tabela 16** – Qual o seu nível de satisfação sobre o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento?

LOCAL DA ENTREVISTA	Qual o seu nível de satisfação sobre o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento?						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia		8,7%	10,3%	79,9%	,7%	,5%	100,0%
Taguatinga		,8%	4,1%	87,8%	6,9%	,3%	100,0%
Brasília	,3%		2,0%	82,2%	7,3%	8,2%	100,0%
Samambaia		16,0%	34,0%	48,8%	,8%	,4%	100,0%
Planaltina		5,3%	,4%	92,9%	1,3%		100,0%
Águas Claras		,9%	2,3%	87,4%	3,7%	5,6%	100,0%
Guará		1,8%	4,8%	80,0%		13,3%	100,0%
Gama	3,8%	2,5%	2,5%	82,9%	4,4%	3,8%	100,0%
Cruzeiro		12,1%	37,1%	48,6%	2,1%		100,0%
Santa Maria			9,2%	90,8%			100,0%
Recanto das Emas		32,1%	13,2%	54,7%			100,0%
São Sebastião			2,0%	96,0%	2,0%		100,0%
Sobradinho			8,1%	91,9%			100,0%
Núcleo Bandeirante		2,8%	2,8%	93,0%	1,4%		100,0%
Sobradinho II		5,1%	20,3%	72,9%	1,7%		100,0%
Vicente Pires		1,8%	1,8%	87,7%		8,8%	100,0%
Itapoã		7,3%	27,3%	63,6%	1,8%		100,0%
Sudoeste/Octogonal			5,8%	92,3%		1,9%	100,0%
Brazlândia			93,6%	6,4%			100,0%
Paranoá		2,1%	8,5%	89,4%			100,0%
Riacho Fundo		2,1%		97,9%			100,0%
Lago Norte				88,6%	11,4%		100,0%
Riacho Fundo II			21,6%	78,4%			100,0%
Lago Sul			3,1%	90,6%	6,3%		100,0%
SCIA	4,8%		52,4%	42,9%			100,0%
Candangolândia				100,0%			100,0%

Foi realizada uma pergunta sobre a satisfação do entrevistado em relação aos preços cobrados pelos serviços fornecidos pela CAESB. Esta foi a variável que apresentou a maior dispersão de respostas nesta pesquisa.

Graficamente pode se perceber claramente dois grupos com, relativamente, a mesma importância se posicionando de forma contrária a satisfação referente aos preços cobrados pelos serviços fornecidos pela CAESB.

**Gráfico 20** – Qual o seu nível de satisfação sobre o preço cobrado pelos serviços fornecidos?



**Tabela 17** – Qual o seu nível de satisfação sobre o preço cobrado pelos serviços fornecidos?

LOCAL DA ENTREVISTA	Qual o seu nível de satisfação sobre o preço cobrado pelos serviços fornecidos?						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia		41,4%	16,9%	39,8%	1,6%	,2%	100,0%
Taguatinga	2,5%	22,4%	9,7%	58,6%	6,6%	,3%	100,0%
Brasília	3,8%	22,5%	17,3%	50,9%	1,2%	4,4%	100,0%
Samambaia	,4%	36,3%	32,4%	30,1%		,8%	100,0%
Planaltina	5,8%	51,8%	1,8%	39,8%	,9%		100,0%
Águas Claras	1,9%	21,9%	23,3%	48,8%	,9%	3,3%	100,0%
Guará	10,3%	40,0%	10,3%	29,7%		9,7%	100,0%
Gama	31,0%	28,5%	12,0%	24,7%	,6%	3,2%	100,0%
Cruzeiro	2,9%	22,9%	29,3%	41,4%	3,6%		100,0%
Santa Maria	32,1%	66,1%		1,8%			100,0%
Recanto das Emas	2,8%	69,8%	20,8%	6,6%			100,0%
São Sebastião	14,9%	66,3%	1,0%	17,8%			100,0%
Sobradinho	9,3%	79,1%	1,2%	10,5%			100,0%
Núcleo Bandeirante	11,3%	42,3%	8,5%	36,6%		1,4%	100,0%
Sobradinho II	5,1%	37,3%	40,7%	16,9%			100,0%
Vicente Pires	1,8%	42,1%	3,5%	49,1%		3,5%	100,0%
Itapoã	10,9%	56,4%	16,4%	16,4%			100,0%
Sudoeste/Octogonal	3,8%	17,3%	7,7%	71,2%			100,0%
Brazlândia		8,5%	76,6%	14,9%			100,0%
Paranoá	17,0%	68,1%	6,4%	8,5%			100,0%
Riacho Fundo		48,9%	19,1%	27,7%		4,3%	100,0%
Lago Norte	6,8%	43,2%	29,5%	20,5%			100,0%
Riacho Fundo II	5,4%	13,5%	24,3%	56,8%			100,0%
Lago Sul	3,1%	78,1%	6,3%	12,5%			100,0%
SCIA	33,3%	47,6%	9,5%	9,5%			100,0%
Candangolândia		70,6%		23,5%		5,9%	100,0%

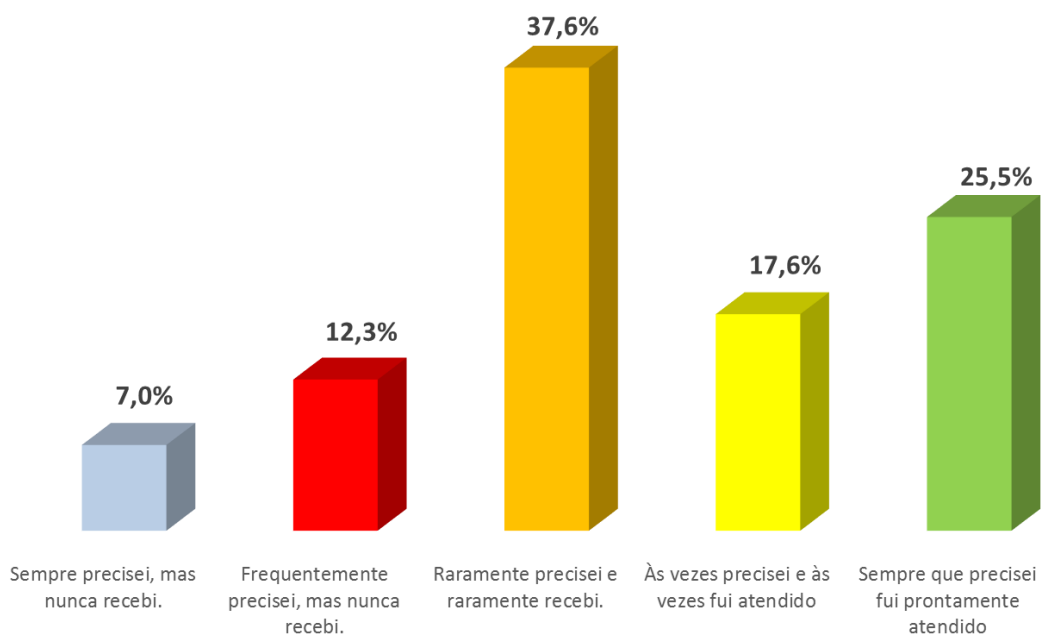


## **ATENDIMENTO E OUVIDORIA**

Neste bloco de questões os entrevistados responderam a cinco questões relacionadas aos serviços de atendimento da CAESB, em suas diferentes interfaces e sobre a avaliação global com a concessionária.

A primeira questão era sobre a frequência com que o consumidor demandou o atendimento da equipe da CAESB em sua residência e o respectivo retorno. Do total de domicílios investigados, 56,9% informaram que “nunca solicitaram nenhum atendimento”. O gráfico abaixo (Gráfico 21) apresenta a resposta oferecida pelos 43,1% que responderam ter precisado de um atendimento.

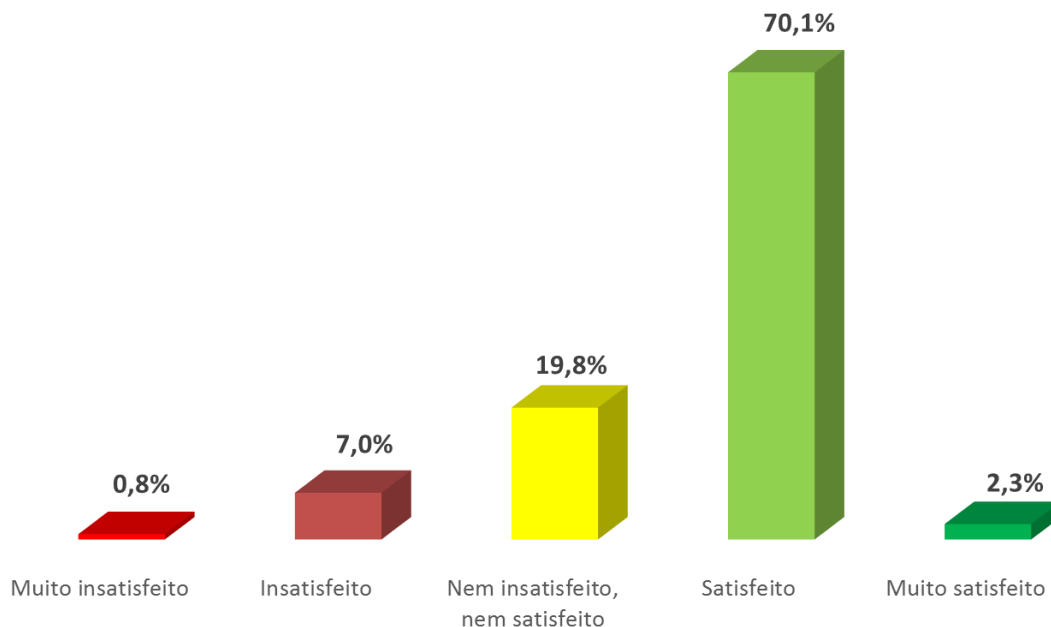
**Gráfico 21** – Com que frequência você necessitou de atendimento da equipe da CAESB em sua residência?



Em investigações posteriores esta questão deverá ser desdobrada para questionar o tipo de demanda solicitada e localizá-la temporalmente. Da forma como está formulada a questão não podemos saber a natureza da demanda e se ela é pertinente. Por isso, não podemos tecer maiores comentários a partir deste dado.

Ainda para aqueles que afirmaram ter solicitado algum serviço da concessionária foi perguntado o nível de satisfação com o atendimento. Os resultados estão apresentados no gráfico abaixo.

**Gráfico 21** – Qual o seu grau de satisfação com atendimento da equipe da CAESB?



O atendimento fornecido pela equipe da CAESB foi considerado satisfatório por 72,4% dos usuários que afirmaram já ter solicitado um serviço a concessionária.

A tabela a seguir (Tabela 18) apresenta a segmentação das respostas por área de coleta.

**Tabela 18** – Qual o seu grau de satisfação com atendimento da equipe da CAESB?

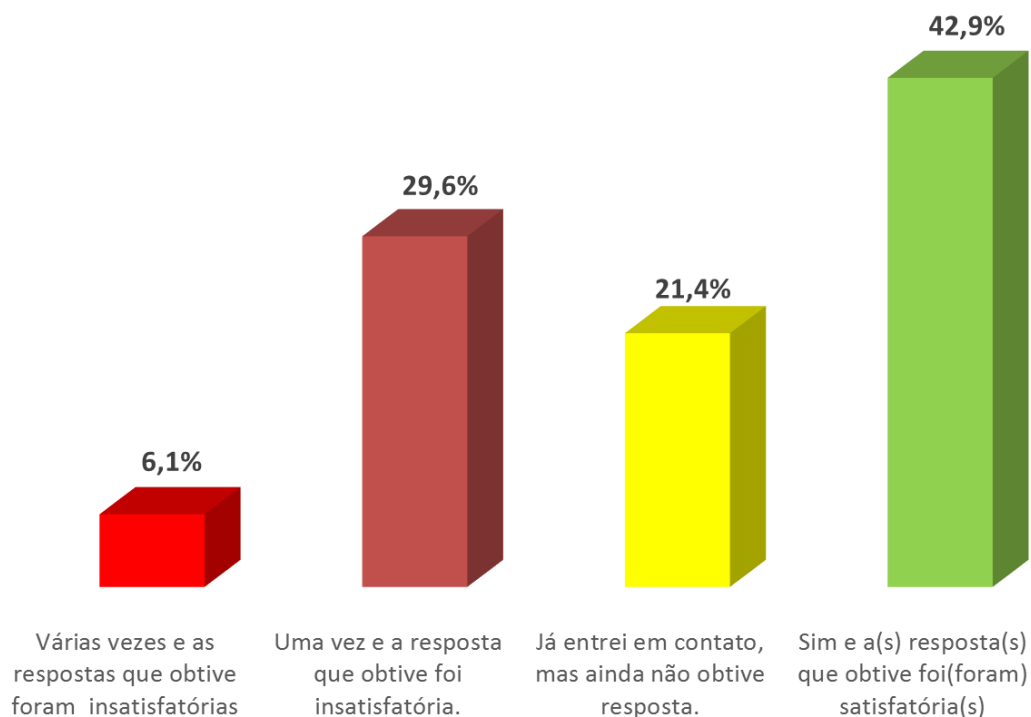
LOCAL DA ENTREVISTA	Qual o seu grau de satisfação com atendimento da equipe da CAESB em sua residência						Total
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	NS/NR	
Ceilândia	,8%	17,5%	22,5%	56,7%	1,7%	,8%	100,0%
Taguatinga			6,7%	81,0%	12,4%		100,0%
Brasília	,8%	3,3%	7,4%	83,6%	3,3%	1,6%	100,0%
Samambaia		7,6%	40,9%	48,5%		2,9%	100,0%
Planaltina	1,7%	22,0%	3,4%	71,2%	1,7%		100,0%
Águas Claras	4,5%		13,6%	81,8%			100,0%
Guará	1,9%	3,8%	3,8%	86,5%		3,8%	100,0%
Gama	3,8%	11,4%	8,9%	72,2%	2,5%	1,3%	100,0%
Cruzeiro	1,3%	7,8%	26,0%	57,1%	7,8%		100,0%
Santa Maria			9,3%	87,9%	2,8%		100,0%
Recanto das Emas		18,9%	28,3%	52,8%			100,0%
São Sebastião		1,6%	1,6%	96,8%			100,0%
Sobradinho	1,8%		14,3%	82,1%		1,8%	100,0%
Núcleo Bandeirante		6,9%		93,1%			100,0%
Sobradinho II			50,0%	50,0%			100,0%
Vicente Pires			5,6%	88,9%		5,6%	100,0%
Itapoã		3,7%	46,3%	48,1%	1,9%		100,0%
Sudoeste/Octogonal			13,9%	69,4%		16,7%	100,0%
Brazlândia			77,1%	22,9%			100,0%
Paranoá		15,6%	31,1%	53,3%			100,0%
Riacho Fundo		4,5%	9,1%	81,8%		4,5%	100,0%
Lago Norte		5,3%	57,9%	36,8%			100,0%
Riacho Fundo II		3,8%	3,8%	92,3%			100,0%
Lago Sul				100,0%			100,0%
SCIA	6,7%	26,7%	6,7%	60,0%			100,0%
Candangolândia				100,0%			100,0%

Os entrevistados foram questionados diretamente sobre a ouvidoria da CAESB. O número de entrevistados que afirmou ter contatado a ouvidoria foi de 22,9% de toda a base de 3.289. O gráfico 23 apresenta os resultados a esta pergunta.

O número de respostas afirmativas encontradas foi muito alto, segundo a experiência da GMR Inteligência de Mercado com outras pesquisas onde este canal de comunicação – a Ouvidoria – foi investigado. Acreditamos que grande parte dos entrevistados não tem um discernimento dos canais de contato/reclamação da concessionária.

Sugere-se que em investigações futuras se faça um aprofundamento desta questão.

**Gráfico 23** – Alguma vez você entrou em contato com a ouvidoria da CAESB e qual o seu grau de satisfação com a resposta fornecida?



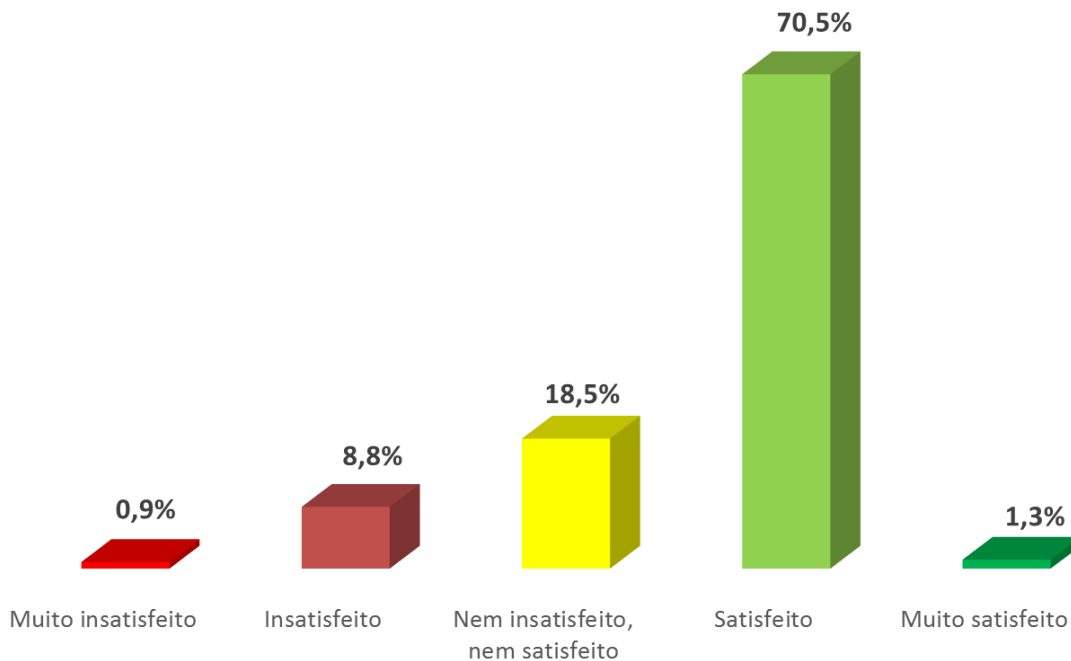
**Tabela 19** – Alguma vez você entrou em contato com a ouvidoria da CAESB e qual o seu grau de satisfação com a resposta fornecida?

LOCAL DA ENTREVISTA	Alguma vez você entrou em contato com a ouvidoria da CAESB e qual o seu grau de satisfação com a resposta fornecida?						Total
	Várias vezes e as respostas que obtive foram sempre insatisfatórias	Alguma vez e a resposta que obtive foi insatisfatória.	Já entrei em contato, mas ainda não obtive resposta.	Sim e a(s) resposta(s) que obtive foi(foram) satisfatória(s)	Não, nunca precisei.	NS/NR	
Ceilândia	1,1%	5,0%	4,6%	5,3%	81,0%	3,0%	100,0%
Taguatinga	,3%	,3%	1,4%	12,7%	83,7%	1,7%	100,0%
Brasília		1,8%	1,2%	7,3%	86,8%	2,9%	100,0%
Samambaia	3,5%	13,3%	16,4%	12,5%	45,3%	9,0%	100,0%
Planaltina	3,5%	4,0%		11,1%	81,4%		100,0%
Águas Claras	,5%	,9%	,5%	5,1%	91,6%	1,4%	100,0%
Guará		2,4%	1,2%	7,3%	86,7%	2,4%	100,0%
Gama		4,4%	1,3%	8,2%	84,8%	1,3%	100,0%
Cruzeiro	9,3%	15,7%	17,1%	10,0%	45,7%	2,1%	100,0%
Santa Maria		3,7%	2,8%	29,4%	64,2%		100,0%
Recanto das Emas		3,8%	13,2%	13,2%	68,9%	,9%	100,0%
São Sebastião	2,0%		1,0%	20,8%	76,2%		100,0%
Sobradinho		4,7%	1,2%	7,0%	86,0%	1,2%	100,0%
Núcleo Bandeirante			1,4%	5,6%	93,0%		100,0%
Sobradinho II		3,4%		5,1%	88,1%	3,4%	100,0%
Vicente Pires	3,5%	7,0%		7,0%	82,5%		100,0%
Itapoã	5,5%	40,0%	14,5%		40,0%		100,0%
Sudoeste/Octogonal		1,9%	9,6%		86,5%	1,9%	100,0%
Brazlândia		55,3%	21,3%	4,3%	2,1%	17,0%	100,0%
Paranoá		55,3%	10,6%	2,1%	31,9%		100,0%
Riacho Fundo		8,5%		12,8%	76,6%	2,1%	100,0%
Lago Norte		6,8%		9,1%	81,8%	2,3%	100,0%
Riacho Fundo II		16,2%	21,6%	21,6%	40,5%		100,0%
Lago Sul					100,0%		100,0%
SCIA	4,8%	19,0%	4,8%	33,3%	28,6%	9,5%	100,0%
Candangolândia				11,8%	82,4%	5,9%	100,0%



O gráfico 24 apresenta as respostas oferecidas para a avaliação da qualidade das obras realizadas nas ruas pela CAESB.

**Gráfico 24** – Em relação à qualidade das obras realizadas nas ruas pela CAESB, você está?



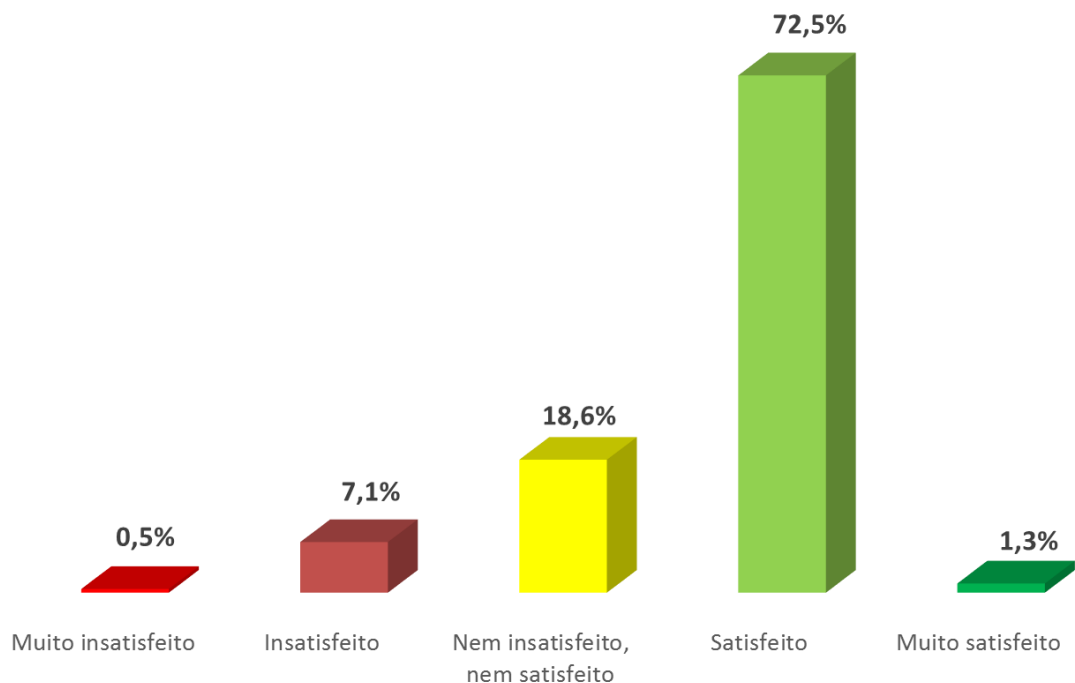
Sugere-se que em investigações futuras esta questão seja removida, pois não está claro a responsabilidade de cada um dos órgãos que atuam na manutenção de ruas e calçadas e a CAESB pode estar sendo avaliada por ações que talvez não sejam de sua responsabilidade.

Por fim, se questionou o grau de satisfação geral com a concessionária.

O resultado obtido é extremamente positivo para a avaliação de qualquer serviço. Foram 92,4% de avaliações positivas para os serviços prestados pela concessionária.

A soma de clientes "satisfeitos" com os "muito satisfeitos" totalizou 73,8% de toda a base entrevistada. Adicionamos ainda nesta soma a avaliação regular (nem satisfeito nem insatisfeito) que alcançou 18,6%.

**Gráfico 25** – Sobre os serviços prestados pela concessionária, qual o seu nível de satisfação?



**Tabela 20** – Sobre os serviços prestados pela concessionária, qual o seu nível de satisfação?

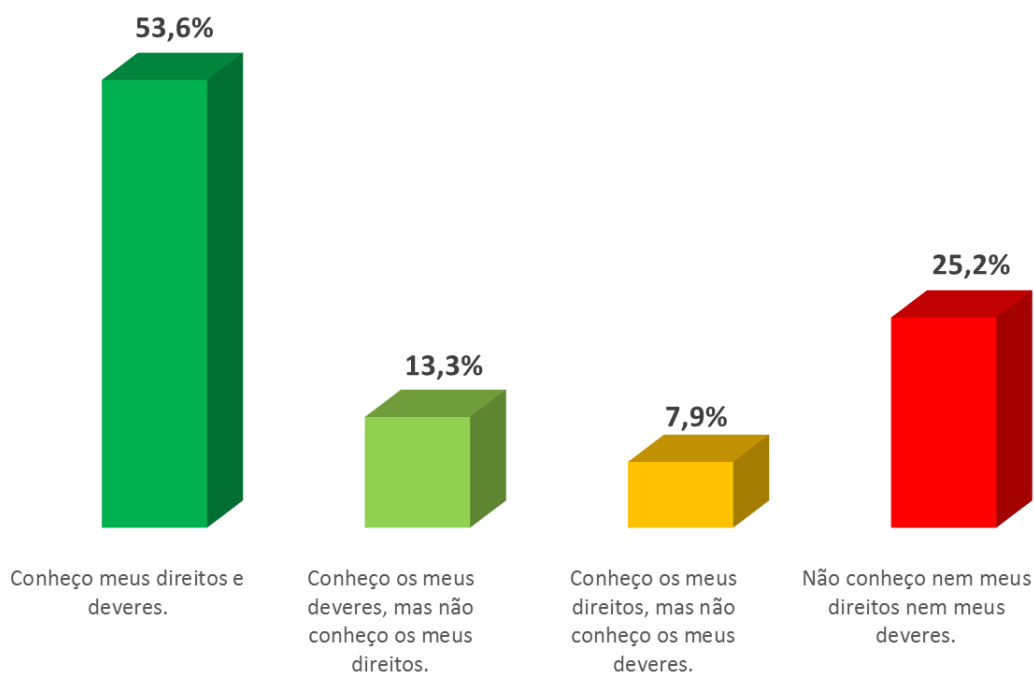
LOCAL DA ENTREVISTA	Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?					Total
	Conheço meus direitos e deveres.	Conheço os meus deveres, mas não conheço os meus direitos.	Conheço os meus direitos, mas não conheço os meus deveres.	Não conheço nem meus direitos nem meus deveres.	NS/NR	
Ceilândia	33,0%	14,2%	6,9%	45,5%	,5%	100,0%
Taguatinga	54,1%	24,0%	3,3%	17,4%	1,1%	100,0%
Brasília	77,2%	9,9%	1,5%	10,8%	,6%	100,0%
Samambaia	16,0%	23,0%	23,0%	32,8%	5,1%	100,0%
Planaltina	37,2%	1,3%	2,7%	58,0%	,9%	100,0%
Águas Claras	66,5%	18,1%	,9%	13,5%	,9%	100,0%
Guará	69,1%	,6%		29,7%	,6%	100,0%
Gama	51,3%	7,0%	3,8%	37,3%	,6%	100,0%
Cruzeiro	34,3%	22,1%	37,1%	6,4%		100,0%
Santa Maria	88,1%	7,3%	3,7%	,9%		100,0%
Recanto das Emas	15,1%	19,8%	18,9%	38,7%	7,5%	100,0%
São Sebastião	72,3%	4,0%		23,8%		100,0%
Sobradinho	86,0%	7,0%	2,3%	3,5%	1,2%	100,0%
Núcleo Bandeirante	63,4%	1,4%		35,2%		100,0%
Sobradinho II	44,1%	54,2%			1,7%	100,0%
Vicente Pires	84,2%			14,0%	1,8%	100,0%
Itapoã	63,6%	9,1%	20,0%	3,6%	3,6%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	98,1%	1,9%				100,0%
Brazlândia		4,3%	59,6%	36,2%		100,0%
Paranoá	74,5%	12,8%	12,8%			100,0%
Riacho Fundo	66,0%			31,9%	2,1%	100,0%
Lago Norte	52,3%	40,9%	2,3%	2,3%	2,3%	100,0%
Riacho Fundo II	24,3%		32,4%	43,2%		100,0%
Lago Sul	100,0%					100,0%
SCIA	81,0%			19,0%		100,0%
Candangolândia	94,1%			5,9%		100,0%

## **QUESTÕES GERAIS**

Neste bloco de questões os entrevistados responderam a nove questões genéricas que abrangiam desde conhecimento de direitos e deveres a opinião sobre questões ambientais.

A questão que abria este bloco versava sobre o conhecimento dos direitos e deveres. Como destaque, negativo, apontamos o grande percentual (25,2%) de entrevistados que afirmaram não conhecer seus “direitos e deveres”.

**Gráfico 26** – Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?



Os números encontrados nesta questão podem ser melhor interpretados quando segmentados por algumas variáveis demográficas, além da segmentação meramente geográfica.

**Tabela 21** – Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?

LOCAL DA ENTREVISTA	Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?					Total
	Conheço meus direitos e deveres.	Conheço os meus deveres, mas não conheço os meus direitos.	Conheço os meus direitos, mas não conheço os meus deveres.	Não conheço nem meus direitos nem meus deveres.	NS/NR	
Ceilândia	33,0%	14,2%	6,9%	45,5%	,5%	100,0%
Taguatinga	54,1%	24,0%	3,3%	17,4%	1,1%	100,0%
Brasília	77,2%	9,9%	1,5%	10,8%	,6%	100,0%
Samambaia	16,0%	23,0%	23,0%	32,8%	5,1%	100,0%
Planaltina	37,2%	1,3%	2,7%	58,0%	,9%	100,0%
Águas Claras	66,5%	18,1%	,9%	13,5%	,9%	100,0%
Guará	69,1%	,6%		29,7%	,6%	100,0%
Gama	51,3%	7,0%	3,8%	37,3%	,6%	100,0%
Cruzeiro	34,3%	22,1%	37,1%	6,4%		100,0%
Santa Maria	88,1%	7,3%	3,7%	,9%		100,0%
Recanto das Emas	15,1%	19,8%	18,9%	38,7%	7,5%	100,0%
São Sebastião	72,3%	4,0%		23,8%		100,0%
Sobradinho	86,0%	7,0%	2,3%	3,5%	1,2%	100,0%
Núcleo Bandeirante	63,4%	1,4%		35,2%		100,0%
Sobradinho II	44,1%	54,2%			1,7%	100,0%
Vicente Pires	84,2%			14,0%	1,8%	100,0%
Itapoã	63,6%	9,1%	20,0%	3,6%	3,6%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	98,1%	1,9%				100,0%
Brazlândia		4,3%	59,6%	36,2%		100,0%
Paranoá	74,5%	12,8%	12,8%			100,0%
Riacho Fundo	66,0%			31,9%	2,1%	100,0%
Lago Norte	52,3%	40,9%	2,3%	2,3%	2,3%	100,0%
Riacho Fundo II	24,3%		32,4%	43,2%		100,0%
Lago Sul	100,0%					100,0%
SCIA	81,0%			19,0%		100,0%
Candangolândia	94,1%			5,9%		100,0%

**Tabela 21.1** – Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião? (X Renda familiar)

RENDA FAMILIAR	Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?					Total
	Conheço meus direitos e deveres.	Conheço os meus deveres, mas não conheço os meus direitos.	Conheço os meus direitos, mas não conheço os meus deveres.	Não conheço nem meus direitos nem meus deveres.	NS/NR	
Até 1.400,00	33,4%	5,0%	9,1%	51,3%	1,2%	100,0%
De 1.401,00 a 2.100,00	54,8%	11,9%	7,3%	25,5%	,5%	100,0%
De 2.101,00 a 3.500,00	62,0%	17,3%	7,1%	13,1%	,5%	100,0%
De 3.501,00 a 5.600,00	60,6%	16,5%	12,6%	9,8%	,4%	100,0%
De 5.601,00 a 7.000,00	70,4%	8,6%	7,9%	13,2%		100,0%
De 7.001,00 a 10.500,00	76,9%	9,9%	5,5%	7,7%		100,0%
Mais que 10.500,00	88,9%	2,5%	1,9%	6,2%	,6%	100,0%

**Tabela 21.2** – Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião? (X Nível de instrução)

NÍVEL DE INSTRUÇÃO	Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?					Total
	Conheço meus direitos e deveres.	Conheço os meus deveres, mas não conheço os meus direitos.	Conheço os meus direitos, mas não conheço os meus deveres.	Não conheço nem meus direitos nem meus deveres.	NS/NR	
Sem instrução formal	28,1%	,9%	3,2%	67,3%	,5%	100,0%
Ensino fundamental	41,2%	11,8%	6,8%	40,2%		100,0%
Ensino médio	58,1%	14,0%	7,9%	19,2%	,8%	100,0%
Curso superior	64,4%	14,2%	5,3%	14,6%	1,5%	100,0%
Pós graduação	72,3%	14,7%	5,4%	7,6%		100,0%
Curso técnico	27,3%	27,3%	5,2%	33,1%	7,1%	100,0%

**Tabela 21.3** – Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião? (X Faixa etária)

FAIXA ETÁRIA	Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?					Total
	Conheço meus direitos e deveres.	Conheço os meus deveres, mas não conheço os meus direitos.	Conheço os meus direitos, mas não conheço os meus deveres.	Não conheço nem meus direitos nem meus deveres.	NS/NR	
18 a 24 anos	51,1%	16,9%	10,1%	21,3%	,6%	100,0%
25 a 29 anos	54,8%	11,9%	5,0%	26,0%	2,2%	100,0%
30 a 39 anos	54,0%	12,9%	6,8%	24,5%	1,9%	100,0%
40 a 49 anos	51,5%	14,0%	10,2%	23,1%	1,1%	100,0%
50 a 59 anos	51,2%	14,3%	8,3%	25,2%	1,0%	100,0%
60 a 69 anos	55,4%	11,6%	6,0%	26,7%	,3%	100,0%
70 anos ou mais	53,2%	7,6%	6,4%	31,6%	1,2%	100,0%

**Tabela 21.4** – Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião? (X Gênero)

GÊNERO	Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?					Total
	Conheço meus direitos e deveres.	Conheço os meus deveres, mas não conheço os meus direitos.	Conheço os meus direitos, mas não conheço os meus deveres.	Não conheço nem meus direitos nem meus deveres.	NS/NR	
Masculino	54,8%	13,8%	8,2%	21,9%	1,2%	100,0%
Feminino	51,4%	12,5%	7,4%	27,3%	1,3%	100,0%

Quanto perguntados se haviam recebido o “Manual de prestação de serviços”, apenas 7,8% dos entrevistados responderam positivamente. 88,4% afirmaram que não receberam e por fim, 3,8% não souberam responder a esta pergunta.

Estas respostas foram segmentadas pelas regiões de coleta e pelas variáveis demográficas disponíveis.

**Tabela 22** – O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde estão relacionados todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução?

LOCAL DA ENTREVISTA	O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde está relacionado todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução?			Total
	Sim	Não	NS/NR	
Ceilândia	4,8%	91,1%	4,1%	100,0%
Taguatinga	3,0%	93,6%	3,3%	100,0%
Brasília	5,3%	92,1%	2,6%	100,0%
Samambaia	2,3%	83,6%	14,1%	100,0%
Planaltina	10,6%	89,4%		100,0%
Águas Claras	1,9%	97,2%	,9%	100,0%
Guará	11,5%	88,5%		100,0%
Gama	1,3%	98,7%		100,0%
Cruzeiro	7,9%	79,3%	12,9%	100,0%
Santa Maria	22,0%	78,0%		100,0%
Recanto das Emas	2,8%	96,2%	,9%	100,0%
São Sebastião	14,9%	84,2%	1,0%	100,0%
Sobradinho	16,3%	81,4%	2,3%	100,0%
Núcleo Bandeirante	19,7%	80,3%		100,0%
Sobradinho II	1,7%	96,6%	1,7%	100,0%
Vicente Pires	3,5%	96,5%		100,0%
Itapoã	10,9%	85,5%	3,6%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	15,4%	84,6%		100,0%
Brazlândia		85,1%	14,9%	100,0%
Paranoá		100,0%		100,0%
Riacho Fundo	29,8%	70,2%		100,0%
Lago Norte	2,3%	88,6%	9,1%	100,0%
Riacho Fundo II	8,1%	59,5%	32,4%	100,0%
Lago Sul	100,0%			100,0%
SCIA	4,8%	95,2%		100,0%
Candangolândia	17,6%	76,5%	5,9%	100,0%

**Tabela 22.1** – O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde estão relacionados todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução? (X Renda familiar)

RENDA FAMILIAR	O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde está relacionado todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução?			Total
	Sim	Não	NS/NR	
Até 1.400,00	7,5%	89,2%	3,4%	100,0%
De 1.401,00 a 2.100,00	6,5%	90,1%	3,4%	100,0%
De 2.101,00 a 3.500,00	12,3%	83,8%	3,9%	100,0%
De 3.501,00 a 5.600,00	9,1%	85,4%	5,5%	100,0%
De 5.601,00 a 7.000,00	9,9%	85,5%	4,6%	100,0%
De 7.001,00 a 10.500,00	13,2%	85,7%	1,1%	100,0%
Mais que 10.500,00	24,7%	74,1%	1,2%	100,0%

**Tabela 22.2** – O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde estão relacionados todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução? (X Nível de instrução)

NÍVEL DE INSTRUÇÃO	O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde está relacionado todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução?			Total
	Sim	Não	NS/NR	
Sem instrução formal	10,1%	89,4%	,5%	100,0%
Ensino fundamental	7,6%	89,8%	2,6%	100,0%
Ensino médio	8,7%	87,8%	3,5%	100,0%
Curso superior	6,1%	91,4%	2,6%	100,0%
Pós graduação	20,1%	76,6%	3,3%	100,0%
Curso técnico	,6%	96,1%	3,2%	100,0%

**Tabela 22.3** – O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde estão relacionados todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução? (X Faixa etária)

FAIXA ETÁRIA	O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde está relacionado todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução?			Total
	Sim	Não	NS/NR	
18 a 24 anos	6,7%	89,3%	3,9%	100,0%
25 a 29 anos	4,7%	92,5%	2,8%	100,0%
30 a 39 anos	6,6%	90,2%	3,2%	100,0%
40 a 49 anos	7,7%	87,6%	4,8%	100,0%
50 a 59 anos	10,6%	83,3%	6,2%	100,0%
60 a 69 anos	8,5%	90,1%	1,4%	100,0%
70 anos ou mais	10,5%	88,3%	1,2%	100,0%

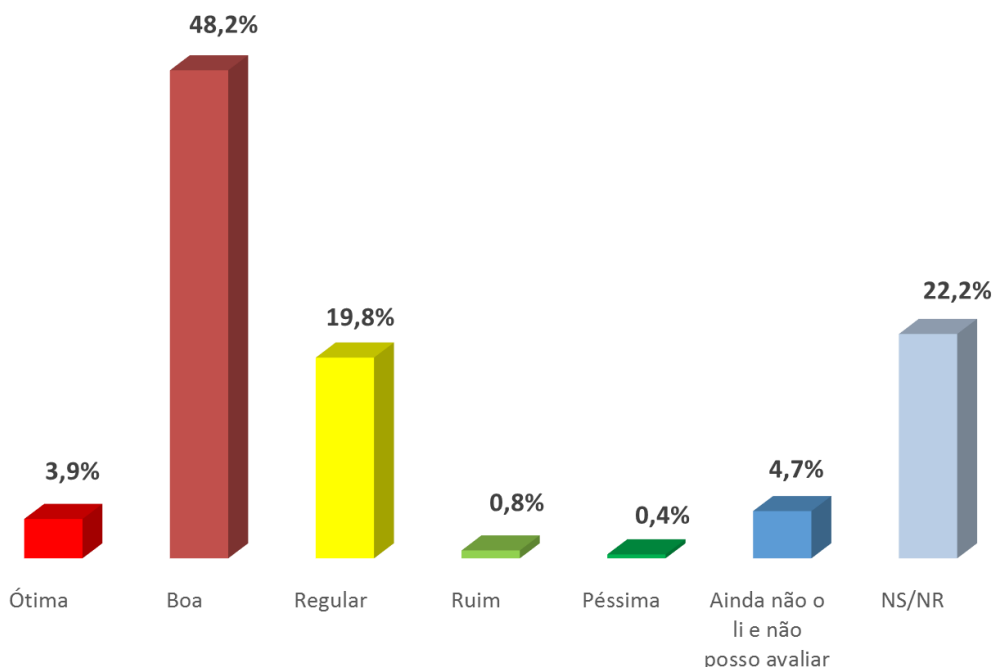
**Tabela 22.4** – O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde estão relacionados todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução? (X Gênero)

Gênero	O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde está relacionado todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução?			Total
	Sim	Não	NS/NR	
Masculino	8,2%	88,0%	3,8%	100,0%
Feminino	7,5%	88,7%	3,9%	100,0%

Aos que responderam ter recebido o Manual de Prestação de Serviços, foi pedido para emitirem a opinião sobre a qualidade das informações contidas nele. No gráfico 27 apresentamos os resultados obtidos pelo total de 257 respondentes.



**Gráfico 27** – Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?



A seguir apresentamos a segmentação desta resposta pela variável geográfica e pelas demográficas já selecionadas.

**Tabela 23** – Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?

LOCAL DA ENTREVISTA	Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?							Total
	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Ainda não o li e não posso avaliar	NS/NR	
Ceilândia		28,6%	4,8%	4,8%	4,8%	9,5%	47,6%	100,0%
Taguatinga	9,1%	72,7%					18,2%	100,0%
Brasília	5,6%	44,4%	11,1%			5,6%	33,3%	100,0%
Samambaia		16,7%					83,3%	100,0%
Planaltina	4,2%	62,5%					33,3%	100,0%
Águas Claras		75,0%	25,0%					100,0%
Guará	10,5%	63,2%	10,5%			5,3%	10,5%	100,0%
Gama			50,0%				50,0%	100,0%
Cruzeiro		9,1%				9,1%	81,8%	100,0%
Santa Maria		25,0%	62,5%				12,5%	100,0%
Recanto das Emas						33,3%	66,7%	100,0%
São Sebastião		66,7%	26,7%				6,7%	100,0%
Sobradinho		42,9%	57,1%					100,0%
Núcleo Bandeirante	7,1%	64,3%	7,1%			7,1%	14,3%	100,0%
Sobradinho II						100,0%		100,0%
Vicente Pires	50,0%	50,0%						100,0%
Itapoã		33,3%	50,0%				16,7%	100,0%
Sudoeste/Octogonal		87,5%		12,5%				100,0%
Riacho Fundo	7,1%	35,7%	7,1%			21,4%	28,6%	100,0%
Lago Norte	100,0%							100,0%
Riacho Fundo II	33,3%	33,3%					33,3%	100,0%
Lago Sul		62,5%	37,5%					100,0%
SCIA		100,0%						100,0%
Candangolândia		66,7%				33,3%		100,0%

**Tabela 23.1** – Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual? (X Renda familiar)

RENDA FAMILIAR	Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?							Total
	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Ainda não o li e não posso avaliar	NS/NR	
Até 1.400,00	4,8%	50,0%	2,4%		2,4%	4,8%	35,7%	100,0%
De 1.401,00 a 2.100,00	4,0%	44,0%	36,0%				16,0%	100,0%
De 2.101,00 a 3.500,00	2,1%	42,6%	36,2%			2,1%	17,0%	100,0%
De 3.501,00 a 5.600,00	8,7%	39,1%	8,7%			13,0%	30,4%	100,0%
De 5.601,00 a 7.000,00		66,7%	6,7%				26,7%	100,0%
De 7.001,00 a 10.500,00		50,0%	25,0%	8,3%		8,3%	8,3%	100,0%
Mais que 10.500,00	2,5%	67,5%	27,5%				2,5%	100,0%

**Tabela 23.2** – Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual? (X Nível de instrução)

NÍVEL DE INSTRUÇÃO	Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?							Total
	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Ainda não o li e não posso avaliar	NS/NR	
Sem instrução formal		50,0%					50,0%	100,0%
Ensino fundamental	10,3%	37,9%	13,8%		3,4%	10,3%	24,1%	100,0%
Ensino médio	5,4%	39,6%	27,9%	,9%		6,3%	19,8%	100,0%
Curso superior	1,8%	63,2%	12,3%			3,5%	19,3%	100,0%
Pós graduação		59,5%	24,3%	2,7%			13,5%	100,0%
Curso técnico							100,0%	100,0%

**Tabela 23.3** Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual? (X Faixa etária)

FAIXA ETÁRIA	Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?							Total
	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Ainda não o li e não posso avaliar	NS/NR	
18 a 24 anos		50,0%	16,7%				33,3%	100,0%
25 a 29 anos		52,9%	29,4%				17,6%	100,0%
30 a 39 anos	1,9%	51,9%	26,9%			1,9%	17,3%	100,0%
40 a 49 anos	4,8%	41,3%	30,2%		1,6%	6,3%	15,9%	100,0%
50 a 59 anos	1,5%	53,8%	10,8%	1,5%		3,1%	29,2%	100,0%
60 a 69 anos	10,0%	46,7%	6,7%	3,3%		13,3%	20,0%	100,0%
70 anos ou mais	11,1%	38,9%	11,1%			5,6%	33,3%	100,0%

**Tabela 23.4** – Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual? (X Gênero)

Gênero	Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?							Total
	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Ainda não o li e não posso avaliar	NS/NR	
Masculino	4,9%	46,3%	25,2%	1,6%	,8%	3,3%	17,9%	100,0%
Feminino	3,0%	50,0%	14,9%			6,0%	26,1%	100,0%

A sugestão da equipe da GMR é que esta questão seja removida das próximas avaliações uma vez que o baixo índice de resposta obtido denota um grande desconhecimento do Manual. Então, estatisticamente, não tem relevância uma avaliação a partir de uma base de entrevistados insignificante.

Segundo a pesquisa realizada, 8,3% dos entrevistados afirma ter tido uma demanda não atendida pela CAESB. A tabela 24 apresenta a distribuição das respostas por região de coleta.

**Tabela 24** – Você já teve algum tipo de problema com a CAESB, ou demanda que não foi atendida/respondida?

LOCAL DA ENTREVISTA	Você já teve algum tipo de problema com a CAESB, ou demanda que não foi atendida/respondida?		Total
	Não	Sim	
Ceilândia	95,2%	4,8%	100,0%
Taguatinga	93,6%	6,4%	100,0%
Brasília	95,3%	4,7%	100,0%
Samambaia	88,7%	11,3%	100,0%
Planaltina	87,6%	12,4%	100,0%
Águas Claras	96,7%	3,3%	100,0%
Guará	88,5%	11,5%	100,0%
Gama	88,6%	11,4%	100,0%
Cruzeiro	90,7%	9,3%	100,0%
Santa Maria	94,5%	5,5%	100,0%
Recanto das Emas	85,8%	14,2%	100,0%
São Sebastião	96,0%	4,0%	100,0%
Sobradinho	89,5%	10,5%	100,0%
Núcleo Bandeirante	97,2%	2,8%	100,0%
Sobradinho II	94,9%	5,1%	100,0%
Vicente Pires	89,5%	10,5%	100,0%
Itapoã	87,3%	12,7%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	82,7%	17,3%	100,0%
Brazlândia	97,9%	2,1%	100,0%
Paranoá	74,5%	25,5%	100,0%
Riacho Fundo	83,0%	17,0%	100,0%
Lago Norte	93,2%	6,8%	100,0%
Riacho Fundo II	94,6%	5,4%	100,0%
Lago Sul	100,0%		100,0%
SCIA	42,9%	57,1%	100,0%
Candangolândia	94,1%	5,9%	100,0%

Um número inexpressivo, estatisticamente, respondeu positivamente ao ser questionado se havia recebido alguma multa, aplicada pela CAESB, que não por atraso de pagamento. O número obtido foi de 0,7% de respostas positivas. Já 96,4% responderam que não receberam nenhum tipo de multa, que não por atraso, e 2,9% não souberam responder a esta pergunta.

O bônus desconto também foi alvo de investigação da pesquisa. A pergunta realizada foi: “*Você conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?*”. As respostas obtidas foram as seguintes:

- 45,7% afirmou não conhecer o bônus desconto.
- 34,8% afirmou conhecer, mas nunca recebeu.
- 7,1% afirmou conhecer e já ter recebido.

**Tabela 25** – Você conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?

LOCAL DA ENTREVISTA	Você já conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?				Total
	Não	Sim, mas nunca recebi	Sim e já recebi	NS/NR	
Ceilândia	50,3%	29,3%	17,6%	2,7%	100,0%
Taguatinga	37,3%	32,3%	27,3%	3,0%	100,0%
Brasília	48,8%	28,1%	21,3%	1,8%	100,0%
Samambaia	50,8%	29,3%	12,9%	7,0%	100,0%
Planaltina	41,6%	44,7%	13,3%	,4%	100,0%
Águas Claras	44,7%	39,1%	12,6%	3,7%	100,0%
Guará	66,7%	18,8%	13,3%	1,2%	100,0%
Gama	50,0%	42,4%	7,6%		100,0%
Cruzeiro	57,9%	24,3%	14,3%	3,6%	100,0%
Santa Maria	3,7%	58,7%	37,6%		100,0%
Recanto das Emas	66,0%	33,0%		,9%	100,0%
São Sebastião	17,8%	67,3%	13,9%	1,0%	100,0%
Sobradinho	11,6%	81,4%	5,8%	1,2%	100,0%
Núcleo Bandeirante	59,2%	16,9%	21,1%	2,8%	100,0%
Sobradinho II	83,1%	13,6%	3,4%		100,0%
Vicente Pires	59,6%	14,0%	26,3%		100,0%
Itapoã	3,6%	50,9%	45,5%		100,0%
Sudoeste/Octogonal	34,6%	57,7%	5,8%	1,9%	100,0%
Brazlândia	57,4%	2,1%	25,5%	14,9%	100,0%
Paranoá		76,6%	23,4%		100,0%
Riacho Fundo	59,6%	19,1%	21,3%		100,0%
Lago Norte	79,5%	15,9%	2,3%	2,3%	100,0%
Riacho Fundo II	51,4%	10,8%	24,3%	13,5%	100,0%
Lago Sul	3,1%	87,5%	9,4%		100,0%
SCIA	90,5%	4,8%	4,8%		100,0%
Candangolândia	82,4%	11,8%	5,9%		100,0%

As tabelas 25.1, 25.2, 25.3 e 25.4 apresentam os resultados segmentados desta pergunta.

**Tabela 25.1** – Você conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água? (X Renda familiar)

RENDA FAMILIAR	Você já conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?				Total
	Não	Sim, mas nunca recebi	Sim e já recebi	NS/NR	
Até 1.400,00	46,2%	39,1%	12,8%	2,0%	100,0%
De 1.401,00 a 2.100,00	39,0%	41,3%	17,4%	2,3%	100,0%
De 2.101,00 a 3.500,00	38,0%	40,6%	18,6%	2,9%	100,0%
De 3.501,00 a 5.600,00	46,1%	37,8%	13,8%	2,4%	100,0%
De 5.601,00 a 7.000,00	42,8%	40,8%	15,8%	,7%	100,0%
De 7.001,00 a 10.500,00	35,2%	45,1%	16,5%	3,3%	100,0%
Mais que 10.500,00	43,8%	40,1%	15,4%	,6%	100,0%

**Tabela 25.2** – Você conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água? (X Nível de instrução)

NÍVEL DE INSTRUÇÃO	Você já conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?				Total
	Não	Sim, mas nunca recebi	Sim e já recebi	NS/NR	
Sem instrução formal	46,5%	39,6%	12,9%	,9%	100,0%
Ensino fundamental	46,2%	39,9%	11,8%	2,1%	100,0%
Ensino médio	42,2%	38,4%	17,6%	1,8%	100,0%
Curso superior	43,9%	31,8%	22,1%	2,2%	100,0%
Pós graduação	44,0%	46,7%	8,2%	1,1%	100,0%
Curso técnico	65,6%	17,5%	12,3%	4,5%	100,0%

**Tabela 25.3** – Você conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água? (X Faixa etária)

FAIXA ETÁRIA	Você já conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?				Total
	Não	Sim, mas nunca recebi	Sim e já recebi	NS/NR	
18 a 24 anos	48,9%	32,6%	15,2%	3,4%	100,0%
25 a 29 anos	47,6%	33,0%	17,2%	2,2%	100,0%
30 a 39 anos	45,8%	35,6%	16,1%	2,6%	100,0%
40 a 49 anos	42,6%	36,2%	18,5%	2,7%	100,0%
50 a 59 anos	45,9%	33,3%	18,4%	2,4%	100,0%
60 a 69 anos	44,3%	36,9%	16,8%	2,0%	100,0%
70 anos ou mais	53,2%	31,6%	12,9%	2,3%	100,0%

**Tabela 25.4** – Você conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água? (X Gênero)

GÊNERO	Você já conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?				Total
	Não	Sim, mas nunca recebi	Sim e já recebi	NS/NR	
Masculino	43,6%	36,8%	16,9%	2,7%	100,0%
Feminino	47,4%	33,1%	17,2%	2,3%	100,0%

Sobre o Reuso de água foi questionado sobre o conhecimento e pré-disposição em utilizá-lo. A respostas obtidas foram as seguintes:

- 66,3% conhecem e gostariam de utilizar.
- 23,8% afirmaram desconhecer.
- 9,9% conhecem, mas não gostariam de utilizar.

**Tabela 26** – Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar?

LOCAL DA ENTREVISTA	Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar?				Total
	Não sei o que é	Sim, mas não gostaria de utilizar	Sim, e gostaria de utilizar	NS/NR	
Ceilândia	27,7%	11,9%	58,1%	2,3%	100,0%
Taguatinga	28,5%	10,8%	59,1%	1,7%	100,0%
Brasília	14,3%	10,5%	74,6%	,6%	100,0%
Samambaia	47,3%	10,2%	34,0%	8,6%	100,0%
Planaltina	4,9%	10,6%	84,1%	,4%	100,0%
Águas Claras	32,1%	14,9%	52,6%	,5%	100,0%
Guará	8,5%	5,5%	86,1%		100,0%
Gama	25,9%	3,2%	70,9%		100,0%
Cruzeiro	14,3%	6,4%	75,7%	3,6%	100,0%
Santa Maria	8,3%	7,3%	84,4%		100,0%
Recanto das Emas	65,1%	16,0%	18,9%		100,0%
São Sebastião	2,0%	11,9%	86,1%		100,0%
Sobradinho	4,7%	15,1%	80,2%		100,0%
Núcleo Bandeirante	8,5%	2,8%	88,7%		100,0%
Sobradinho II	57,6%	3,4%	37,3%	1,7%	100,0%
Vicente Pires	1,8%	3,5%	94,7%		100,0%
Itapoã	1,8%	5,5%	90,9%	1,8%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	11,5%	28,8%	59,6%		100,0%
Brazlândia	72,3%			27,7%	100,0%
Paranoá		2,1%	95,7%	2,1%	100,0%
Riacho Fundo	8,5%		91,5%		100,0%
Lago Norte	40,9%	13,6%	45,5%		100,0%
Riacho Fundo II	37,8%		45,9%	16,2%	100,0%
Lago Sul			100,0%		100,0%
SCIA	66,7%	23,8%	4,8%	4,8%	100,0%
Candangolândia	11,8%		82,4%	5,9%	100,0%

As tabelas 26.1, 26.2, 26.3 e 26.4 apresentam os resultados segmentados desta pergunta.

**Tabela 26.1** – Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar? (X Renda Familiar)

RENDA FAMILIAR	Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar?				Total
	Não sei o que é	Sim, mas não gostaria de utilizar	Sim, e gostaria de utilizar	NS/NR	
Até 1.400,00	13,7%	8,7%	74,2%	3,4%	100,0%
De 1.401,00 a 2.100,00	18,7%	7,5%	70,9%	2,9%	100,0%
De 2.101,00 a 3.500,00	19,9%	8,9%	70,4%	,8%	100,0%
De 3.501,00 a 5.600,00	11,4%	9,4%	77,2%	2,0%	100,0%
De 5.601,00 a 7.000,00	12,5%	17,8%	68,4%	1,3%	100,0%
De 7.001,00 a 10.500,00	12,1%	7,7%	80,2%		100,0%
Mais que 10.500,00	6,2%	6,2%	87,7%		100,0%

**Tabela 26.2** – Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar? (X Nível de instrução)

NÍVEL DE INSTRUÇÃO	Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar?				Total
	Não sei o que é	Sim, mas não gostaria de utilizar	Sim, e gostaria de utilizar	NS/NR	
Sem instrução formal	6,0%	13,4%	79,3%	1,4%	100,0%
Ensino fundamental	19,9%	8,9%	69,6%	1,6%	100,0%
Ensino médio	21,7%	8,7%	67,6%	2,0%	100,0%
Curso superior	18,6%	11,7%	68,9%	,7%	100,0%
Pós graduação	15,2%	9,8%	75,0%		100,0%
Curso técnico	58,4%	8,4%	31,8%	1,3%	100,0%

**Tabela 26.3** – Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar? (X Faixa etária)

FAIXA ETÁRIA	Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar?				Total
	Não sei o que é	Sim, mas não gostaria de utilizar	Sim, e gostaria de utilizar	NS/NR	
18 a 24 anos	21,9%	9,0%	66,9%	2,2%	100,0%
25 a 29 anos	21,9%	11,9%	63,7%	2,5%	100,0%
30 a 39 anos	26,0%	8,5%	64,4%	1,0%	100,0%
40 a 49 anos	24,1%	8,6%	64,6%	2,7%	100,0%
50 a 59 anos	25,2%	8,6%	63,4%	2,8%	100,0%
60 a 69 anos	18,5%	10,2%	69,3%	2,0%	100,0%
70 anos ou mais	15,2%	16,4%	66,1%	2,3%	100,0%

**Tabela 26.4** – Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar? (X Gênero)

GÊNERO	Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar?				Total
	Não sei o que é	Sim, mas não gostaria de utilizar	Sim, e gostaria de utilizar	NS/NR	
Masculino	24,2%	10,9%	62,4%	2,5%	100,0%
Feminino	22,6%	8,7%	66,9%	1,9%	100,0%

Por fim, foram feitas duas perguntas referentes a questões ambientais. A primeira delas questionava a percepção do entrevistados sobre a preocupação da CAESB com o meio ambiente. A respostas obtidas foram as seguintes:

- 50,1% afirmaram que a CAESB demonstra preocupação.
- 29,9% afirmaram que a CAESB não demonstra.
- 20% não soube responder a pergunta.

As tabelas 27.1, 27.2, 27.3 e 27.4 apresentam os resultados segmentados desta pergunta.



**Tabela 27** – Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa?

LOCAL DA ENTREVISTA	Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa?			Total
	Sim, demonstra.	Não, não demonstra.	NS/NR	
Ceilândia	57,0%	23,6%	19,5%	100,0%
Taguatinga	32,6%	28,5%	39,0%	100,0%
Brasília	46,5%	28,1%	25,4%	100,0%
Samambaia	41,0%	23,0%	35,9%	100,0%
Planaltina	55,8%	26,1%	18,1%	100,0%
Águas Claras	40,5%	44,2%	15,3%	100,0%
Guará	30,3%	50,9%	18,8%	100,0%
Gama	39,2%	49,4%	11,4%	100,0%
Cruzeiro	64,3%	26,4%	9,3%	100,0%
Santa Maria	98,2%	1,8%		100,0%
Recanto das Emas	56,6%	41,5%	1,9%	100,0%
São Sebastião	81,2%	14,9%	4,0%	100,0%
Sobradinho	91,9%	5,8%	2,3%	100,0%
Núcleo Bandeirante	39,4%	35,2%	25,4%	100,0%
Sobradinho II	33,9%	62,7%	3,4%	100,0%
Vicente Pires	26,3%	70,2%	3,5%	100,0%
Itapoã	76,4%	21,8%	1,8%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	80,8%	19,2%		100,0%
Brazlândia			100,0%	100,0%
Paranoá	87,2%	10,6%	2,1%	100,0%
Riacho Fundo	31,9%	48,9%	19,1%	100,0%
Lago Norte	38,6%	40,9%	20,5%	100,0%
Riacho Fundo II	21,6%	32,4%	45,9%	100,0%
Lago Sul	100,0%			100,0%
SCIA	14,3%	85,7%		100,0%
Candangolândia	64,7%	23,5%	11,8%	100,0%

**Tabela 27.1** – Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa? (X Renda Familiar)

RENDA FAMILIAR	Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa?			Total
	Sim, demonstra.	Não demonstra.	NS/NR	
Até 1.400,00	52,8%	27,9%	19,4%	100,0%
De 1.401,00 a 2.100,00	60,0%	26,0%	14,0%	100,0%
De 2.101,00 a 3.500,00	65,7%	21,2%	13,1%	100,0%
De 3.501,00 a 5.600,00	58,3%	29,9%	11,8%	100,0%
De 5.601,00 a 7.000,00	53,3%	30,9%	15,8%	100,0%
De 7.001,00 a 10.500,00	49,5%	33,0%	17,6%	100,0%
Mais que 10.500,00	58,6%	28,4%	13,0%	100,0%

**Tabela 27.2** – Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa? (X Nível de instrução)

NÍVEL DE INSTRUÇÃO	Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa?			Total
	Sim, demonstra.	Não demonstra.	NS/NR	
Sem instrução formal	61,8%	20,3%	18,0%	100,0%
Ensino fundamental	52,8%	31,2%	16,0%	100,0%
Ensino médio	52,8%	31,8%	15,5%	100,0%
Curso superior	48,3%	31,4%	20,3%	100,0%
Pós graduação	53,3%	33,7%	13,0%	100,0%
Curso técnico	50,6%	32,5%	16,9%	100,0%

**Tabela 27.3** – Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa? (X Faixa etária)

FAIXA ETÁRIA	Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa?			Total
	Sim, demonstra.	Não demonstra.	NS/NR	
18 a 24 anos	50,0%	34,8%	15,2%	100,0%
25 a 29 anos	50,7%	29,1%	20,2%	100,0%
30 a 39 anos	55,0%	29,1%	15,9%	100,0%
40 a 49 anos	51,9%	26,6%	21,6%	100,0%
50 a 59 anos	46,0%	28,8%	25,2%	100,0%
60 a 69 anos	45,5%	35,5%	19,0%	100,0%
70 anos ou mais	43,3%	37,4%	19,3%	100,0%

**Tabela 27.4** – Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa? (X Gênero)

GÊNERO	Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa?			Total
	Sim, demonstra.	Não demonstra.	NS/NR	
Masculino	52,9%	29,4%	17,7%	100,0%
Feminino	47,8%	30,3%	21,9%	100,0%

Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário? A respostas obtidas foram as seguintes:

- 56,5% Sim. Conheço
- 36,4% Não conheço, mas tenho interesse em conhecer
- 7,1% Não conheço, nem tenho interesse em conhecer

**Tabela 28** - Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário?

LOCAL DA ENTREVISTA	Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário?				Total
	Sim, conheço.	Não conheço os impactos, mas tenho interesse em conhecer.	Não conheço os impactos e não tenho interesse em conhecer.	NS/NR	
Ceilândia	21,5%	64,5%	4,8%	9,2%	100,0%
Taguatinga	41,7%	32,0%	4,7%	21,5%	100,0%
Brasília	65,8%	20,5%	4,4%	9,4%	100,0%
Samambaia	38,7%	19,5%	21,1%	20,7%	100,0%
Planaltina	3,1%	92,5%	4,0%	,4%	100,0%
Águas Claras	53,0%	44,7%	1,4%	,9%	100,0%
Guará	95,8%	3,0%	,6%	,6%	100,0%
Gama	34,8%	42,4%	21,5%	1,3%	100,0%
Cruzeiro	95,0%	2,1%	2,1%	,7%	100,0%
Santa Maria	98,2%	1,8%			100,0%
Recanto das Emas	29,2%	46,2%	15,1%	9,4%	100,0%
São Sebastião	61,4%	38,6%			100,0%
Sobradinho	96,5%		2,3%	1,2%	100,0%
Núcleo Bandeirante	90,1%	5,6%	2,8%	1,4%	100,0%
Sobradinho II	20,3%	78,0%	1,7%		100,0%
Vicente Pires	100,0%				100,0%
Itapoã	74,5%	20,0%	5,5%		100,0%
Sudoeste/Octogonal	90,4%	9,6%			100,0%
Brazlândia	2,1%	12,8%	29,8%	55,3%	100,0%
Paranoá	87,2%	12,8%			100,0%
Riacho Fundo	91,5%	8,5%			100,0%
Lago Norte	45,5%	47,7%		6,8%	100,0%
Riacho Fundo II	54,1%	13,5%	27,0%	5,4%	100,0%
Lago Sul	100,0%				100,0%
SCIA	4,8%	42,9%	52,4%		100,0%
Candangolândia	100,0%				100,0%

**Tabela 28.1** - Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário? (X Renda Familiar)

RENDA FAMILIAR	Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário?				Total
	Sim, conheço.	Não conheço os impactos, mas tenho interesse em conhecer.	Não conheço os impactos e não tenho interesse em conhecer.	NS/NR	
Até 1.400,00	18,7%	68,9%	7,6%	4,8%	100,0%
De 1.401,00 a 2.100,00	50,6%	39,2%	6,2%	3,9%	100,0%
De 2.101,00 a 3.500,00	70,4%	19,1%	5,0%	5,5%	100,0%
De 3.501,00 a 5.600,00	81,5%	13,8%	3,1%	1,6%	100,0%
De 5.601,00 a 7.000,00	78,3%	15,8%	2,0%	3,9%	100,0%
De 7.001,00 a 10.500,00	80,2%	9,9%	6,6%	3,3%	100,0%
Mais que 10.500,00	88,3%	10,5%	1,2%		100,0%

**Tabela 28.2** - Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário? (X Nível de instrução)

NÍVEL DE INSTRUÇÃO	Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário?				Total
	Sim, conheço.	Não conheço os impactos, mas tenho interesse em conhecer.	Não conheço os impactos e não tenho interesse em conhecer.	NS/NR	
Sem instrução formal	2,8%	92,2%	3,7%	1,4%	100,0%
Ensino fundamental	37,3%	51,7%	7,1%	3,9%	100,0%
Ensino médio	59,8%	28,6%	5,8%	5,7%	100,0%
Curso superior	64,4%	25,0%	3,3%	7,4%	100,0%
Pós graduação	81,5%	14,1%	3,3%	1,1%	100,0%
Curso técnico	27,9%	44,8%	12,3%	14,9%	100,0%

**Tabela 28.3** - Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário? (X Faixa etária)

FAIXA ETÁRIA	Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário?				Total
	Sim, conheço.	Não conheço os impactos, mas tenho interesse em conhecer.	Não conheço os impactos e não tenho interesse em conhecer.	NS/NR	
18 a 24 anos	55,1%	34,3%	5,1%	5,6%	100,0%
25 a 29 anos	47,1%	41,3%	4,7%	6,9%	100,0%
30 a 39 anos	52,9%	34,8%	6,0%	6,3%	100,0%
40 a 49 anos	57,0%	25,7%	6,6%	10,7%	100,0%
50 a 59 anos	47,2%	33,8%	9,1%	9,9%	100,0%
60 a 69 anos	51,7%	38,1%	5,7%	4,5%	100,0%
70 anos ou mais	52,6%	38,0%	7,0%	2,3%	100,0%

**Tabela 28.4** - Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário? (X Gênero)

GÊNERO	Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário?				Total
	Sim, conheço.	Não conheço os impactos, mas tenho interesse em conhecer.	Não conheço os impactos e não tenho interesse em conhecer.	NS/NR	
Masculino	58,6%	26,9%	7,5%	7,1%	100,0%
Feminino	46,8%	39,2%	5,8%	8,2%	100,0%

## **ANÁLISE CONCLUSIVA**

Aqui iremos tecer algumas considerações baseados, exclusivamente, nos dados obtidos na pesquisa em questão. Não levaremos em consideração, por desconhecimento, os parâmetros de serviço pactuados entre a concessionária e o poder concedente.

Antes de iniciar precisamos fazer duas considerações para a leitura da análise. Ambas estão relacionadas aos procedimentos metodológicos empregados.

A primeira consideração diz respeito a leitura dos dados. O tamanho da amostra e o plano amostral estabelecido permite leituras globais com a margem de erro estabelecida. Ou seja, a margem de erro só pode ser aplicada na leitura global da pesquisa, com os 3.289 casos. Quando se aplicam os recortes, por exemplo, área de coleta ou gênero, o erro amostral da pesquisa (2%) não pode ser mais aplicado.

A segunda consideração está relacionada a falta de um marco de comparação – *benchmark* – para a leitura dos dados. As pesquisas devem ser sempre balizadas por algum referencial, que pode ser uma série histórico ou comparativo com medições semelhantes realizadas por empresas/órgão/agências do mesmo segmento.

Isto posto, faremos algumas considerações sobre as áreas avaliadas.

### **Abastecimento de Água**

A avaliação dos serviços de abastecimento é influenciada pela região de coleta. A nossa hipótese é que não há uma prestação uniforme dos serviços nas diferentes regiões do Distrito Federal. No relatório já apresentamos as tabelas segmentadas, por região, das variáveis que compunham este item.

As avaliações dos diferentes itens deste serviço estão altamente correlacionadas, ou seja, as avaliações das dimensões têm um mesmo padrão dentro das regiões analisadas.

As regiões de SCIA e Candangolândia foram descartadas desta análise pois ambas apresentam um número muito baixo de observações (menor que 30). Assim, não se recomenda a realização de análise estatísticas com um “n” desta magnitude.

Na tabela abaixo apresentamos a avaliação da satisfação com a qualidade da água recebida. Para simplificar análise elaboramos uma coluna com os valores das avaliações Satisfeito e Muito Satisfeito somadas. Efetuamos a segmentação em três níveis<sup>3</sup>:

- Alto grau de satisfação: soma maior ou igual a 90%;
- Médio grau de satisfação: soma maior ou igual a 80% e menor que 90%;
- Baixo grau de satisfação: soma menor que 80%

LOCAL DA ENTREVISTA	N	Satisfeito + Muito Satisfeito
Lago Norte	44	100%
Lago Sul	32	100%
Sudoeste/Octogonal	52	98%
Taguatinga	362	98%
Sobradinho	86	98%
Santa Maria	109	97%
Sobradinho II	59	97%
Águas Claras	215	96%
Guará	165	95%
Riacho Fundo	47	94%
Núcleo Bandeirante	71	92%
Planaltina	226	91%
Brasília	342	90%
Riacho Fundo II	37	86%
Ceilândia	437	84%
Recanto das Emas	106	84%
Gama	158	83%
São Sebastião	101	78%
Vicente Pires	57	77%
Itapoã	55	75%
Paranoá	47	72%
Cruzeiro	140	69%
Samambaia	256	67%
Brazlândia	47	13%

<sup>3</sup> Observação importante: Destacamos que os padrões de corte devem ser estabelecidos em estudos de *benchmark* e em conjunto com série histórica a ser elaborada pela Agência.

Podemos afirmar que treze regiões (indicadas em verde) se destacam, positivamente, neste critério. Na porção inferior da tabela, destacamos sete regiões que apresentaram um resultado insatisfatório neste critério de suma importância que é “qualidade da água”.

De forma conjunta a qualidade, a disponibilidade é outro fator chave deste serviço. A tabela a seguir retrata a percepção da disponibilidade contínua dos serviços de abastecimento. A tabela apresenta uma coluna com os valores das respostas Sempre faltou água, Faltou água com frequência e Às vezes faltou água somadas. Nesta tabela não efetuamos nenhuma segmentação, pois não encontramos pontos de corte que pudéssemos considerar como aceitáveis.

O único local que se destaca é o “Lago Sul” onde a resposta foi zero.

LOCAL DA ENTREVISTA	N	Sempre faltou + Faltou com frequência + As vezes
Brazlândia	47	98%
Recanto das Emas	106	70%
Cruzeiro	140	69%
Samambaia	256	63%
Itapoã	55	44%
Riacho Fundo II	37	43%
Gama	158	38%
Ceilândia	437	35%
Paranoá	47	30%
São Sebastião	101	29%
Riacho Fundo	47	26%
Sobradinho II	59	25%
Vicente Pires	57	21%
Planaltina	226	18%
Santa Maria	109	17%
Sobradinho	86	12%
Sudoeste/Octogonal	52	12%
Guará	165	10%
Águas Claras	215	10%
Taguatinga	362	10%
Brasília	342	9%
Lago Norte	44	7%
Núcleo Bandeirante	71	3%
Lago Sul	32	0%



Por fim, destacamos que a “notificação da interrupção dos serviços” foi avaliada de forma negativa. 26,6% Dos entrevistados afirmaram estar insatisfeitos com a notificação recebida. A tabela apresentada a seguir destaca que esta avaliação é sofrível em todas as regiões, não sendo um problema pontual.

A tabela apresenta a soma das respostas “Nunca sou notificado” e “Raramente sou notificado” somadas. Efetuamos a segmentação em três níveis:

- Crítico: soma maior ou igual a 90%;
- Médio: soma maior ou igual a 20% e menor que 90%;
- Aceitável: soma menor que 20%

LOCAL DA ENTREVISTA	N	Nunca sou notificado + Raramente notificado
Sobradinho II	59	94,9%
Lago Norte	44	59,1%
Recanto das Emas	106	51,9%
Paranoá	47	46,8%
Riacho Fundo II	37	45,9%
Samambaia	256	44,9%
Gama	158	43,7%
Ceilândia	437	41,0%
Brazlândia	47	40,4%
São Sebastião	101	38,6%
Vicente Pires	57	38,6%
Itapoã	55	38,2%
Riacho Fundo	47	34,0%
Brasília	342	32,5%
Guará	165	29,1%
Sobradinho	86	27,9%
Planaltina	226	25,2%
Taguatinga	362	24,3%
Núcleo Bandeirante	71	21,1%
Sudoeste/Octogonal	52	15,4%
Cruzeiro	140	13,6%
Águas Claras	215	8,4%
Santa Maria	109	4,6%

Apesar de apontarmos alguns pontos deficientes na prestação promovida pela CAESB, de forma geral o serviço de abastecimento de água é aprovado por 95,1% dos entrevistados. Esta é a soma das avaliações “satisfeito” e “muito

satisfeito”. O que podemos verificar é que em algumas regiões o serviço foi muito mal avaliado.

Destacamos que durante a pesquisa podem ter ocorrido problemas no serviço que impactaram a avaliação, como por exemplo a interrupção do serviço próximo a época da coleta do dado.

As regiões com pior desempenho neste último quesito foram:

- São Sebastião, com 18,8% de consumidores insatisfeitos;
- Recanto das Emas, com 10,4% de consumidores insatisfeitos;
- Cruzeiro, com 9,3% de consumidores insatisfeitos;
- Ceilândia, com 8,9% de consumidores insatisfeitos.

### **Esgotamento Sanitário**

A avaliação dos serviços de esgotamento sanitário é também influenciada pela região de coleta. A nossa hipótese é que não há uma prestação uniforme dos serviços nas diferentes regiões do Distrito Federal, dado que a cobertura da rede não atinge 100% dos domicílios. No relatório já apresentamos as tabelas segmentadas, por região, das variáveis que compunham este item.

Em relação ao quesito “grau de satisfação geral com a qualidade dos serviços de esgotamento sanitário”, sobre a insatisfação dos usuários, considerando também os que não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos (excluindo a região de Vicente Pires).

A tabela a seguir apresenta os valores das avaliações “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” com os serviços de esgotamento sanitário. Efetuamos a segmentação em três níveis:

- Alto grau de satisfação: soma maior ou igual a 90%;
- Médio grau de satisfação: soma maior ou igual a 80% e menor que 90%;
- Baixo grau de satisfação: soma menor que 80%.

A parte inferior da tabela contém as regiões onde obtivemos as piores avaliações dos serviços. Destacamos que as mesmas regiões apresentaram os piores desempenhos nas questões correlatas, tais como percepção de “retorno de esgoto” e “mau cheiro”, por exemplo.

LOCAL DA ENTREVISTA	N	Satisfeito + Muito Satisfeito
Lago Sul	32	100%
Lago Norte	44	95%
Núcleo Bandeirante	71	94%
Sobradinho	86	94%
Taguatinga	362	93%
Sobradinho II	59	88%
Águas Claras	215	87%
Sudoeste/Octogonal	52	87%
Brasília	342	86%
Santa Maria	109	83%
Guará	165	76%
Riacho Fundo II	37	73%
Recanto das Emas	106	72%
Gama	158	68%
Paranoá	47	68%
Ceilândia	437	65%
Samambaia	256	63%
São Sebastião	101	59%
Cruzeiro	140	59%
Planaltina	226	55%
Itapoã	55	49%
Riacho Fundo	47	38%
Brazlândia	47	11%

A seguir apresentaremos mais duas tabelas que comprovam a afirmação feita anteriormente. Abaixo apresentamos a resposta a percepção de “retorno do esgoto”.

LOCAL DA ENTREVISTA	N	Sempre retornou + Com frequência + As vezes
<b>Brazlândia</b>	47	100%
<b>Cruzeiro</b>	140	48%
<b>Recanto das Emas</b>	106	42%
<b>Samambaia</b>	256	40%
<b>Itapoã</b>	55	20%
Ceilândia	437	19%
Riacho Fundo II	37	19%
Paranoá	47	13%
Planaltina	226	11%
Gama	158	11%
Riacho Fundo	47	11%
Sobradinho	86	5%
Brasília	342	4%
Sudoeste/Octogonal	52	4%
Guará	165	4%
Taguatinga	362	3%
São Sebastião	101	3%
Águas Claras	215	2%
Santa Maria	109	2%
Núcleo Bandeirante	71	0%
Sobradinho II	59	0%
Lago Norte	44	0%
Lago Sul	32	0%

A próxima tabela diz respeito a percepção de “mau cheiro” oriunda da rede de esgoto.

LOCAL DA ENTREVISTA	N	Sempre + Frequentemente+ As vezes
<b>Brazlândia</b>	47	94%
<b>Riacho Fundo</b>	47	72%
<b>Planaltina</b>	226	67%
<b>Samambaia</b>	256	46%
<b>Recanto das Emas</b>	106	46%
<b>Gama</b>	158	46%
<b>Ceilândia</b>	437	39%
<b>Cruzeiro</b>	140	39%
<b>Guará</b>	165	30%
<b>São Sebastião</b>	101	30%
<b>Núcleo Bandeirante</b>	71	30%
<b>Sobradinho II</b>	59	29%
<b>Paranoá</b>	47	28%
<b>Riacho Fundo II</b>	37	27%
<b>Itapoã</b>	55	25%
<b>Águas Claras</b>	215	20%
<b>Santa Maria</b>	109	20%
<b>Brasília</b>	342	20%
<b>Sudoeste/Octogonal</b>	52	19%
<b>Sobradinho</b>	86	17%
<b>Taguatinga</b>	362	7%
<b>Lago Norte</b>	44	0%
<b>Lago Sul</b>	32	0%

A seguir apresentamos a tabela que descreve a percepção de vazamento da rede de esgoto. A parte superior da tabela aponta as regiões mais críticas.

LOCAL DA ENTREVISTA	N	Sempre + Frequentemente+ As vezes
Brazlândia	47	94%
Riacho Fundo	47	74%
Planaltina	226	58%
Samambaia	256	48%
Recanto das Emas	106	44%
Cruzeiro	140	42%
Riacho Fundo II	37	30%
Ceilândia	437	29%
Gama	158	28%
Paranoá	47	19%
Itapoã	55	16%
Águas Claras	215	15%
Sudoeste/Octogonal	52	13%
São Sebastião	101	13%
Guará	165	13%
Brasília	342	8%
Núcleo Bandeirante	71	7%
Sobradinho	86	7%
Santa Maria	109	4%
Taguatinga	362	4%
Sobradinho II	59	0%
Lago Norte	44	0%
Lago Sul	32	0%

As duas tabelas a seguir apresentam alto nível de correlação entre os problemas do esgotamento sanitário.

		Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua onde sua residência está localizada?						Total
		Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	NS/NR	
Já houve casos de retorno de esgoto?	Sempre	47,1%	11,8%	23,5%	5,9%	11,8%		100,0%
	Frequentemente	13,4%	38,8%	37,3%	7,5%	3,0%		100,0%
	Às vezes	2,1%	6,5%	66,8%	15,3%	9,4%		100,0%
	Raramente	2,5%	3,5%	20,8%	48,8%	24,2%	,2%	100,0%
	Nunca	3,0%	7,3%	15,0%	21,6%	52,6%	,4%	100,0%
	NS/NR	31,2%	14,3%	11,7%	9,1%	26,0%	7,8%	100,0%

		Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua onde sua residência está						Total
		Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	NS/NR	
No último ano percebeu vazamento de esgoto próximo a sua residência?	Sempre	74,1%	8,3%	10,2%	1,9%	5,6%		100,0%
	Frequentemente	6,2%	72,0%	7,5%	5,0%	9,3%		100,0%
	Às vezes	2,5%	6,2%	77,9%	7,0%	6,3%	0,0017575	100,0%
	Raramente	0,7%	2,8%	16,1%	68,4%	11,9%	,2%	100,0%
	Nunca	1,1%	3,5%	9,5%	19,4%	66,2%	,3%	100,0%
	NS/NR	2,0%	8,0%	12,0%	20,0%	38,0%	20,0%	100,0%

Podemos afirmar que os serviços de esgotamento sanitário têm um pior desempenho do que os serviços de abastecimento de água.

Esta afirmativa está baseada na análise das tabelas de satisfação referente aos dois serviços: água e saneamento. Estabelecemos como ponto de corte o valor de 50% da soma de Satisfeito + Muito Satisfeito, para o serviço em questão. Voltamos a repetir que os padrões de corte devem ser estabelecidos em estudos de benchmark e em conjunto com série histórica a ser elaborada pela Agência.

Assim, se temos uma região com um péssimo desempenho no tocante ao serviço de abastecimento – Brazlândia -, temos quatro regiões pessimamente avaliadas na “qualidade dos serviços de esgotamento”, Itapoã, Riacho Fundo, Brazlândia e Vicente Pires.

Regiões	Grau de Satisfação menor que 50%	
	Abastecimento de Água	Serviços de Esgotamento
Itapoã		49%
Riacho Fundo		38%
Brazlândia	13%	11%
Vicente Pires		2%

### **Cobrança e faturamento**

Em relação aos processos de cobrança e faturamento dos serviços prestados pela CAESB, podemos afirmar que a percepção geral é positiva. Não existem problemas segundo os entrevistados.

### **Atendimento CAESB**

O atendimento promovido pela CAESB é satisfatório. Esta constatação está nas avaliações dadas nas questões que avaliavam esta dimensão.

Corroborar para isto o baixo índice – 8,3% - de usuários que afirmou ter tido um problema com a CAESB ainda não resolvido.

Destacamos que a avaliação global da CAESB atingiu 73,8% de satisfação e somente 7,6% de entrevistados denotando algum grau de insatisfação.

## **Questões Gerais**

Por fim, não consegue-se perceber um engajamento do entrevistado em questões ambientais.

O manual de serviços da CAESB apresentou baixo grau de lembrança. Acreditamos que o processo de distribuição do mesmo não foi feito de forma eficaz.

## **LIMITAÇÕES DA PESQUISA E SUGESTÕES PARA AS PRÓXIMAS INVESTIGAÇÕES**



Esta pesquisa tem como limitação as mesmas de qualquer pesquisa de opinião. Ela mede percepções a respeito dos fenômenos, que em nosso caso é a prestação do serviço da CAESB. As impressões negativas têm sempre um potencial de memória mais alto do que a normalidade, como por exemplo: sempre tem água em minha residência.

A pesquisa deve ser lida com uma margem de erro de 2,00% globalmente, ou seja, para todos os casos agrupados. Na segmentação por região temos uma diminuição dos casos, assim, não podemos ler com as mesmas margens de erro.

A sugestão é que o estudo seja replicado, anualmente, de maneira a formar uma série histórica para acompanhamento do desempenho dos serviços regulados. É importante, também, levantar dados de outras concessionárias com o intuito de se balizarem os números obtidos.

Em relação as questões (questionário) obtidas neste primeiro levantamento acreditamos que devam ser alvo de escrutínio, por parte da ADASA. Neste caso, questões poderão ser removidas e/ou adicionadas.

Para auxiliar este processo é altamente recomendado que a ADASA promova uma análise, via pesquisa qualitativa, das dimensões avaliadas e dos resultados obtidos. A partir daí a Agência pode ter uma maior confiança no entendimento das dimensões que se propõe a medir. Por exemplo, o que a população entende como "mau cheiro da rede de esgoto" ou "casos de retorno de esgoto".

## **6. QUESTIONÁRIO UTILIZADO**

Bom dia! / Boa tarde! Como vai? Estamos realizando uma pesquisa sobre os serviços de ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO do Distrito Federal e gostaríamos de saber a sua opinião. As informações prestadas são confidenciais e não serão divulgadas. Muito obrigado pela colaboração.

### **FILTROS**

<b>QUALIFICAÇÃO</b>	<b>PROSSEGUIR</b>	<b>NÃO PROSSEGUIR</b>
Você ou o(a) seu(a) companheiro(a) é o responsável pelo domicílio?	SIM	NÃO
Você ou seu(a) companheiro(a) trabalham na CAESB	SIM	NÃO
Você é maior de 18 anos?	SIM	NÃO
Sua casa está conectada à rede de Água e/ou de Esgoto?	SIM	NÃO
Você reside há mais de 6 meses no domicílio?	SIM	NÃO

### **PERFIL SÓCIO ECONÔMICO**

**D1. Sexo:** (1) Masculino (2) Feminino

**D2. Idade**

(1) 18 a 24 anos (4) 40 a 49 anos (7) 70 anos ou mais  
 (2) 25 a 29 anos (5) 50 a 59 anos (8) NS/NR  
 (3) 30 a 39 anos (6) 60 a 69 anos

**D3. Estado Civil:**

(1) Solteiro(a) (4) Separado (7) NS/NR  
 (2) Casado (a) (5) Divorciado  
 (3) Viúvo (a) (6) União estável

**D4. Escolaridade: (Último grau completo)**

(1) Sem instrução formal  
 (2) Ensino fundamental  
 (3) Ensino médio  
 (4) Curso superior  
 (5) Pós graduação/mestrado/doutorado  
 (6) Curso técnico  
 (7) NS/NR

#### D5. Renda mensal familiar: em reais (R\$)

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| (1) Até 1.400,00           | (6) De 7.001,00 a 10.500,00 |
| (2) De 1.401,00 a 2.100,00 | (7) Mais que 10.500,00      |
| (3) De 2.101,00 a 3.500,00 | (8) Não Sabe                |
| (4) De 3.501,00 a 5.600,00 | (9) Recusa                  |
| (5) De 5.601,00 a 7.000,00 |                             |

#### BLOCO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- Em relação à água recebida em sua casa, poderia nos informar se ela chega sempre sem cheiro, gosto, cor ou impurezas?
  - Sim. Ela chega sempre sem cheiro, gosto, cor e impurezas.
  - Não. Já percebi gosto, cheiro, cor ou impurezas na água recebida.
- No último ano, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento da conta?
  - Não, nenhuma vez.
  - Sim, já houve falta de água.
  - NS/NR.
- Em relação às interrupções dos serviços de água, qual frase descreve melhor a sua opinião.
  - Sempre sou notificado(a) pela CAESB, com antecedência.
  - Sou notificado(a) pela CAESB com antecedência, na maioria das vezes.
  - Sou notificado(a) pela CAESB, algumas vezes.
  - Nunca sou notificado(a) pela CAESB, a tempo.
  - NS/NR

- Em relação à disponibilidade de água (ausência de interrupções), você está:

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

- Com relação à qualidade geral dos serviços de abastecimento de água, você está:

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

#### BLOCO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- Já houve casos de retorno de esgoto na sua residência?
  - Não. Nunca houve.
  - Sim. Já houve.
  - NS/NR.
- Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua onde sua residência está localizada?
  - Não. Nunca senti.
  - Sim. Já senti.
  - NS/NR
- No último ano percebeu vazamento na rede de esgoto próxima de sua residência?
  - Não. Nunca percebi.
  - Sim. Já percebi.
  - NS/NR
- Com relação à pergunta anterior, o problema de vazamento foi resolvido com rapidez pela CAESB?
  - Não.
  - Sim.
  - NS/NR

10. Com relação à qualidade geral dos serviços de esgotamento sanitário, você está:

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

#### **BLOCO DE AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DE FATURAMENTO E COBRANÇA**

11. A respeito da clareza das informações que vêm na fatura, qual o seu nível de satisfação?

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

12. Os dados de leitura e de cadastro que vêm na fatura:

- (1) Estão sempre corretos.
- (2) Às vezes estão errados e sempre são corrigidos quando entro em contato com a CAESB.
- (3) Às vezes estão errados e às vezes são corrigidos quando entro em contato com a CAESB.
- (4) Às vezes estão errados e nunca entrei em contato com a CAESB para corrigi-los.
- (5) NS/NR

13. Qual o seu nível de satisfação sobre o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento?

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

14. Qual o seu nível de satisfação sobre o preço cobrado pelos serviços fornecidos?

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

#### **BLOCO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DE DEMANDAS E AO SISTEMA DE OUVIDORIA DA CAESB**

15. Você já necessitou de atendimento da equipe da CAESB em sua residência?

- (1) Não.
- (2) Sim. Precisei de atendimento e recebi.
- (3) Sim. Precisei de atendimento, mas não recebi.
- (4) NS/NR.

16. Você já entrou em contato com a ouvidoria da CAESB?

- (1) Não.
- (2) Sim. E a resposta que obtive foi satisfatória.
- (3) Sim. E a resposta que obtive **NÃO** foi satisfatória.
- (4) Sim, mas ainda **NÃO** obtive resposta.
- (5) NS/NR.

### **BLOCO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL COM A CONCESSIONÁRIA**

17. Em relação à qualidade das obras realizadas nas ruas pela CAESB, você está?

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

18. Sobre os serviços prestados pela concessionária, qual o seu nível de satisfação?

MUITO INSATISFEITO (1)	INSATISFEITO (2)	NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO (3)	SATISFEITO (4)	MUITO SATISFEITO (5)	NS/NR (0)
------------------------------	---------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------

### **QUESTÕES GERAIS**

19. Em relação aos seus Direitos e Deveres como usuário, qual frase melhor descreve a sua opinião?

- (1) Conheço meus direitos e deveres.
- (2) Conheço os meus deveres, mas não conheço os meus direitos.
- (3) Conheço os meus direitos, mas não conheço os meus deveres.
- (4) Não conheço nem meus direitos nem meus deveres.

20. O(a) sr(a) recebeu o Manual de Prestação de serviços, onde está relacionado todos seus direitos e deveres, conforme previsto em resolução? Sim

- (1) Não (Pular p.22)
- (2) NS/NR (Pular p.22)

21. Como o(a) sr(a) avalia a qualidade das informações contidas no manual?

- |             |  |
|-------------|--|
| (1) Ótima   | (5) Péssima                            |
| (2) Boa     | (6) Ainda não o li e não posso avaliar |
| (3) Regular | (7) NS/NR                              |
| (4) Ruim    |  |

22. Você já teve algum tipo de problema com a CAESB, ou demanda que não foi atendida/respondida?

- (1) Não.
- (2) Sim.
- (3) NS/NR.

23. Você já recebeu alguma multa pela CAESB, excetuando as por atraso de pagamento?

- (1) Não.
- (2) Sim.
- (3) NS/NR.

24. Em relação às perguntas anteriores, a quem você recorreria se o problema não for resolvido ou a punição for injusta?

- |                         |             |
|-------------------------|-------------|
| (1) Ouvidoria do GDF.   | (4) ADASA.  |
| (2) Procon/DF.          | (5) Outros. |
| (3) Ministério Público. | (6) NS/NR   |

25. Você conhece o Bônus Desconto, instituído por Lei, que concede descontos ao consumidor que economiza água?

- (1) Não. (3) Sim e já recebi.  
(2) Sim, mas nunca recebi. (4) NS/NR.

26. Você sabe o que é Reuso de Água? Estaria disposto a utilizar?

- (1) Não sei o que é.  
(2) Sim, mas não gostaria de utilizar.  
(3) Sim, e gostaria de utilizar.

27. Você diria que a CAESB demonstra preocupação com o meio ambiente e com os impactos que ela causa?

- (1) Sim, demonstra.  
(2) Não, não demonstra.  
(3) NS/NR

28. Você conhece os impactos ambientais que a CAESB causa para prestar os serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário?

- (1) Sim, conheço.  
(2) Não conheço os impactos, mas tenho interesse em conhecer.  
(3) Não conheço os impactos e não tenho interesse em conhecer.  
(4) NS/NR

<b>CONTROLE</b>	
Entrevistador:	Data: ____/____/2014
Entrevistado:	Telefone:

