



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO:
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DOS
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO
DO DISTRITO FEDERAL**

**Relatório Final
Edição 2021**



Março de 2022



Equipe Técnica Institucional

CINTHIA FRAGA, Diretora Administrativa Financeira
CLEISIMARA SALVADOR, Diretora de Projetos
EDIMARTA S. PALADINI, JULIANA R. KICKHÖFEL, KARIN CANEPARO,
REJANE ROECKER, Analistas Técnicas de Projetos
ÉLVIO J. BORNHAUSEN, Gerente de Análise
KAROLINE COELHO LEITE, Assessora Comercial
LUANA SOARES, RAQUEL ROZIMERE DA CUNHA DE MELLO, Coordenadoras de Projetos
MASANAO OHIRA, Estatístico

Ficha Catalográfica

A739p ADASA –Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal

Pesquisa de Satisfação: Percepção dos usuários dos serviços de água e esgoto do Distrito Federal: Relatório Final da Pesquisa – Edição 2021 – Março 2021 / produção final de conteúdo: Foco Opinião e Mercado – Florianópolis: Foco Opinião e Mercado, 2021.

169 p. : il.

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

CDU: 556

Esta publicação (*) faz parte da série **Pesquisa de Satisfação: Percepção dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ofertados pela concessionária, no Distrito Federal**, no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços nº 20/2021-Adasa, firmado entre a **Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal** – e a empresa **Foco Opinião e Mercado**.

(*) publicação interna da **Foco Opinião e Mercado**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	11
OBJETIVOS DA PESQUISA	11
Objetivo geral da pesquisa	11
Objetivos específicos da pesquisa	11
METODOLOGIA DA PESQUISA.....	12
Universo da Pesquisa e público alvo.....	12
Tipo da Pesquisa.....	12
Instrumento de coleta de dados	12
Amostra da pesquisa.....	13
Notas Metodológicas.....	14
RESULTADOS DA PESQUISA.....	15
1 QUALIDADE DA ÁGUA.....	16
1.1 Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água.....	16
1.1.1 Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água – evolução no período.....	17
1.1.2 Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, estratificada por região administrativa.....	18
1.2 Avaliação da qualidade da água fornecida, por aspectos.....	19
1.2.1 Motivos para avaliação abaixo de 7	20
1.2.2 Avaliação da qualidade da água fornecida – evolução no período	21
1.2.3 Avaliação da qualidade da água fornecida, por aspectos, estratificada por região administrativa	22
2 QUALIDADE DO FORNECIMENTO E INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS.....	24
2.1 Interrupção no abastecimento de água, nos últimos dois anos	24
2.1.1 Interrupção no abastecimento de água – evolução no período.....	25
2.1.2 Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, estratificada por região administrativa	26
2.2 Domicílios com caixa d'água.....	29
2.2.1 Domicílios com caixa d'água, estratificados por região administrativa.....	30
2.3 Aviso institucional (CAESB) sobre a interrupção	31
2.3.1 Aviso institucional (CAESB) sobre a interrupção, estratificada por região administrativa	32
2.4 Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento	33
2.4.1 Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento, estratificada por região administrativa	34
2.5 Ocorrência de Interrupções no abastecimento de água	35
2.6 Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água.....	35
2.7 Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	35
2.8 Interrupção no abastecimento de água – síntese	36
2.8.1 Interrupções do Fornecimento de água, estratificada por r.A.	37
2.9 Grau de satisfação em relação à falta de água programada	38
2.10 Avaliação do fornecimento / abastecimento de água	39
2.10.1 Avaliação da qualidade do Fornecimento de água – evolução no período.....	40
2.10.2 Avaliação da qualidade do Fornecimento de água, por aspectos, estratificada por região administrativa	41
3 ATENDIMENTO	43
3.1 Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos	43
3.1.1 Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos, estratificado por região administrativa	44
3.2 Ocorrência de dificuldades no atendimento, em tempos de Covid-19.....	45
3.2.1 Ocorrência de Dificuldades no atendimento, em tempos de Covid-19, estratificado por região administrativa	46
3.2.2 Tipos de Dificuldades no atendimento, em tempos de Covid-19	47
3.3 Canais de atendimento utilizados	48
3.3.1 Canais de atendimento utilizados, estratificado por região administrativa	49
3.4 Nível de resolubilidade dos canais de atendimento	50
3.4.1 Nível de resolubilidade dos canais de atendimento, estratificado por região administrativa.....	51
3.5 Motivação para a busca do atendimento	52
3.5.1 Motivação para a busca do atendimento, estratificado por região administrativa	53
3.6 Assuntos a serem tratados neste contato.....	54
3.6.1 Nível de Resolubilidade dos Problemas por tipo de assunto tratado no contato	55
3.7 Necessidade de técnico no local.....	56
3.7.1 Necessidade de técnico no local, estratificada por região administrativa	57
3.8 Comparecimento do técnico no local	58
3.8.1 Comparecimento do técnico no local, estratificada por região administrativa	59

3.9	Avaliação do atendimento.....	60
3.9.1	Avaliação Geral do atendimento – Evolução no período	61
3.9.2	Avaliação do atendimento, por aspectos, estratificado por região administrativa	63
3.9.3	Motivos para avaliação abaixo de 7	66
4	TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS.....	67
4.1	Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas	67
4.1.1	Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas, estratificada por região administrativa	68
4.2	Aviso institucional (CAESB) sobre a ocorrência de obra	69
4.2.1	Aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra, estratificada por região administrativa	70
4.3	Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB.....	71
4.3.1	Avaliação geral da execução de obras em vias públicas – Evolução no período	73
4.3.2	Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa	74
5	FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA.....	77
5.1	Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água	77
5.1.1	Avaliação Geral – Clareza das informações na fatura – Evolução no período	79
5.1.2	Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	80
6	MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA	82
6.1	Avaliação da Mensuração do consumo de água, por aspectos.....	82
6.1.1	Avaliação Geral da Mensuração do consumo de água (leitura) – Evolução no período.....	84
6.1.2	Avaliação da Mensuração do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	85
6.2	Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro	87
6.2.1	Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	88
6.3	Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro.....	89
6.3.1	Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	90
6.4	Equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação	91
6.4.1	Nível de conhecimento sobre o equipamento	91
6.4.1.1	Nível de conhecimento sobre o equipamento, estratificado por região administrativa	92
6.4.2	Instalação e utilização do equipamento	93
6.4.2.1	Instalação e utilização do equipamento, estratificadas por região administrativa	94
6.4.3	Redução no volume de água medido	95
6.4.3.1	Redução no volume de água medido, estratificado por região administrativa.....	96
6.5	Valor da água consumida	97
6.5.1	Percepção sobre o preço da água consumida – evolução no período	98
6.5.2	Valor da água consumida, estratificado por região administrativa	99
7	COLETA DE ESGOTO.....	100
7.1	Destino do esgoto das residências	100
7.1.1	Destino do esgoto das residências, estratificado por região administrativa	101
7.2	Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB	103
7.2.1	Avaliação geral dos serviços de esgoto – Evolução no período	105
7.2.2	Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa.....	106
7.3	Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses.....	108
7.3.1	Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses – evolução no período.....	109
7.3.2	Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses, estratificada por região administrativa	110
7.4	Busca de atendimento pela CAESB	111
7.4.1	Busca de atendimento pela CAESB, estratificada por região administrativa	112
7.5	Solução do problema	113
7.5.1	Nível de solução do problema, estratificado por região administrativa	114
7.6	Tempo para solução do problema	115
7.6.1	Tempo para solução do problema, estratificado por região administrativa	116
8	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CAESB (SATISFAÇÃO).....	117
8.1	Nível de satisfação geral.....	117
8.1.1	Nível de satisfação geral, estratificado por região administrativa	118
8.2	Motivos para avaliação com notas inferiores a 7	120
9	IMAGEM DA PRESTADORA DE SERVIÇOS.....	123
9.1	Nível de satisfação geral.....	123
9.1.1	Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos, estratificada por região administrativa.....	125
9.2	Nível de conhecimento da CAESB	126
9.2.1	Nível de conhecimento da CAESB, estratificado por região administrativa	127

9.3	Relação custo benefício.....	128
9.3.1	Relação custo benefício, estratificada por região administrativa.....	129
10	AVALIAÇÃO DA ADASA.....	130
10.1	Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a CAESB.....	130
10.1.1	Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a CAESB, estratificada por região administrativa.....	131
10.2	Nível de conhecimento da ADASA.....	133
10.2.1	Nível de conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa.....	134
10.3	Grau do conhecimento da ADASA.....	135
10.3.1	Grau do conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa.....	136
10.4	Função da ADASA.....	137
10.4.1	Função da ADASA, estratificado por região administrativa.....	138
10.5	Ocorrência de contato com a ADASA.....	140
10.5.1	Ocorrência de contato com a ADASA, estratificada por região administrativa.....	141
10.6	Avaliação do atendimento prestado pela ADASA.....	142
10.6.1	Avaliação do atendimento prestado pela ADASA, estratificada por região administrativa.....	142
11	PERFIL DO ENTREVISTADO.....	143
11.1	Responsável pelo domicílio.....	143
11.1.1	Nível de conhecimento: consumo de água, leitura de consumo, faturas etc.....	143
11.2	Clientes CAESB.....	143
11.3	Participação de funcionários da CAESB na pesquisa.....	144
11.4	Sexo dos entrevistados.....	144
11.4.1	Sexo dos entrevistados, estratificado por região administrativa.....	145
11.5	Faixa etária dos entrevistados.....	146
11.5.1	Faixa etária dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	147
11.6	Tempo de moradia no domicílio atual.....	148
11.6.1	Tempo de moradia no domicílio atual, estratificado por região administrativa.....	149
11.7	Escolaridade dos entrevistados.....	150
11.7.1	Escolaridade dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	152
11.8	Ocupação dos entrevistados.....	153
11.8.1	Ocupação dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	154
11.9	Renda mensal familiar dos entrevistados.....	155
11.9.1	Renda mensal familiar dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	156
11.10	Número de pessoas que moram na residência.....	157
12	PERFIL DO DOMICÍLIO.....	158
12.1	Faixas de consumo dos domicílios.....	158
12.1.1	Faixas de consumo dos domicílios, estratificadas por região administrativa.....	160
12.2	Reuso de água.....	161
12.2.1	Formas de reuso de água.....	161
12.2.1.1	Formas de reuso de água, estratificadas por região administrativa.....	162
12.2.2	Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água.....	163
12.2.2.1	Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água, estratificados por região administrativa.....	164
13	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	165

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses – 2021	16
Gráfico 2:	Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses – evolução no período	17
Gráfico 3:	Qualidade da água fornecida, por aspectos – 2021	19
Gráfico 4:	Satisfação geral com a qualidade da água fornecida – evolução no período	21
Gráfico 5:	Avaliação geral da qualidade da água fornecida x serviços CAESB – por região administrativa – 2021	23
Gráfico 6:	Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, nos últimos dois anos – 2021	24
Gráfico 7:	Ocorrência de interrupção no abastecimento de água – evolução no período	25
Gráfico 8:	Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, por região administrativa – 2021	27
Gráfico 9:	Domicílios com caixa d'água - 2021	29
Gráfico 10:	Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção – 2021	31
Gráfico 11:	Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento – 2021	33
Gráfico 12:	Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos – 2021	38
Gráfico 13:	Avaliação do fornecimento / abastecimento de água – 2021	39
Gráfico 14:	Satisfação geral com a qualidade do fornecimento da água – evolução no período	40
Gráfico 15:	Avaliação geral do fornecimento / abastecimento de água, por região administrativa – 2021	42
Gráfico 16:	Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos - 2021	43
Gráfico 17:	Dificuldades no atendimento em tempos de COVID-19 - 2021	45
Gráfico 18:	Canais de atendimento utilizados – 2021	48
Gráfico 19:	Nível de resolubilidade dos canais de atendimento - 2021	50
Gráfico 20:	Motivação para a busca do atendimento – 2021	52
Gráfico 21:	Necessidade de técnico no local – 2021	56
Gráfico 22:	Comparecimento do técnico no local – 2021	58
Gráfico 23:	Avaliação do atendimento, por aspectos – 2021	61
Gráfico 24:	Satisfação geral com o atendimento recebido na CAESB – evolução no período	62
Gráfico 25:	Avaliação geral do atendimento, por região administrativa – 2021	65
Gráfico 26:	Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas – 2021	67
Gráfico 27:	Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra – 2021	69
Gráfico 28:	Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos – 2021	72
Gráfico 29:	Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas – evolução no período	73
Gráfico 30:	Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas, por região administrativa – 2021	76
Gráfico 31:	Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos – 2021	78
Gráfico 32:	Satisfação geral com a clareza das informações na fatura – evolução no período	79
Gráfico 33:	Satisfação geral com a fatura do consumo de água, estratificado por região administrativa – 2021	81
Gráfico 34:	Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos – 2021	83
Gráfico 35:	Satisfação geral com a mensuração do consumo de água (leitura) – evolução no período	84
Gráfico 36:	Satisfação geral com o serviço de leitura/medição do consumo de água, por região administrativa – 2021	86
Gráfico 37:	Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro – 2021	87
Gráfico 38:	Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro – 2021	89
Gráfico 39:	Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação – 2021	91
Gráfico 40:	Existência do equipamento instalado na residência – 2021	93
Gráfico 41:	Redução no volume de água medido – 2021	95
Gráfico 42:	Valor da água consumida – 2021	97
Gráfico 43:	Preço da água consumida – evolução no período	98
Gráfico 44:	Destino do esgoto das residências – 2021	100
Gráfico 45:	Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos - 2021	104
Gráfico 46:	Satisfação geral com os serviços de esgoto – evolução no período	105
Gráfico 47:	Satisfação geral com os serviços de esgoto, por região administrativa – 2021	107
Gráfico 48:	Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses – 2021	108
Gráfico 49:	Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses	109
Gráfico 50:	Busca de atendimento pela CAESB - 2021	111
Gráfico 51:	Nível de solução do problema – 2021	113
Gráfico 52:	Tempo para solução do problema – 2021	115
Gráfico 53:	Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB – 2021	117
Gráfico 54:	Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB, por região administrativa – 2021	119
Gráfico 55:	Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos – 2021	124
Gráfico 56:	Nível de conhecimento da CAESB – 2021	126
Gráfico 57:	Relação custo benefício – 2021	128
Gráfico 58:	Nível de conhecimento da ADASA – 2021	133

Gráfico 59: Grau do conhecimento da ADASA – 2021	135
Gráfico 60: Função da ADASA – 2021	137
Gráfico 61: Ocorrência de contato com a ADASA – 2021	140
Gráfico 62: Sexo dos entrevistados – 2021	144
Gráfico 63: Faixa etária dos entrevistados – 2021	146
Gráfico 64: Sexo dos entrevistados – 2021	148
Gráfico 65: Escolaridade dos entrevistados – 2021	151
Gráfico 66: Ocupação dos entrevistados – 2021	153
Gráfico 67: Renda mensal familiar dos entrevistados – 2021	155
Gráfico 68: Número de pessoas que moram na residência – 2021	157
Gráfico 69: Faixas de consumo dos domicílios – 2021	159
Gráfico 70: Formas de reuso de água – 2021	161
Gráfico 71: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água – 2021	163

LISTA DE TABELAS

Tabela 1:	Distribuição amostral das entrevistas, por Região Administrativa	13
Tabela 2:	Metodologias de medição	14
Tabela 3:	Tabela de conversão – de conceitos para notas	14
Tabela 4:	Segmentação das avaliações	14
Tabela 5:	Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses	16
Tabela 6:	Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, estratificada por região administrativa	18
Tabela 7:	Qualidade da água fornecida, por aspectos	19
Tabela 8:	Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com a qualidade da água.....	20
Tabela 9:	Qualidade da água fornecida, por aspectos, estratificada por região administrativa	22
Tabela 10:	Ocorrência de interrupção no abastecimento de água	24
Tabela 11:	Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, estratificada por região administrativa	26
Tabela 12:	Domicílios com caixa d'água	29
Tabela 13:	Domicílios com caixa d'água, estratificados por região administrativa.....	30
Tabela 14:	Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção.....	31
Tabela 15:	Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção, estratificada por região administrativa	32
Tabela 16:	Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento	33
Tabela 17:	Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento, estratificada por região administrativa	34
Tabela 18:	Ocorrência de interrupções no abastecimento de água	35
Tabela 19:	Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	35
Tabela 20:	Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	35
Tabela 21:	Interrupção no abastecimento de água – síntese.....	36
Tabela 22:	Avaliação das interrupções do fornecimento de água, estratificada por região administrativa	37
Tabela 23:	Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos	38
Tabela 24:	Avaliação do fornecimento / abastecimento de água	39
Tabela 25:	Qualidade do fornecimento de água, por aspectos, estratificada por região administrativa	41
Tabela 26:	Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos	43
Tabela 27:	Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos, estratificado por região administrativa	44
Tabela 28:	Dificuldades no atendimento em tempos de COVID-19	45
Tabela 29:	Ocorrência de dificuldades no atendimento, em tempos de Covid-19, estratificado por região administrativa.....	46
Tabela 30:	Tipos de dificuldades no atendimento, em tempos de Covid-19	47
Tabela 31:	Canais de atendimento utilizados	48
Tabela 32:	Canais de atendimento utilizados, estratificado por região administrativa	49
Tabela 33:	Nível de resolubilidade dos canais de atendimento.....	50
Tabela 34:	Nível de resolubilidade dos canais de atendimento, estratificado por região administrativa	51
Tabela 35:	Motivação para a busca do atendimento	52
Tabela 36:	Motivação para a busca do atendimento, estratificado por região administrativa	53
Tabela 37:	Assuntos a serem tratados	54
Tabela 38:	Assuntos a serem tratados – Outro – 2021	54
Tabela 39:	Nível de resolubilidade dos problemas, por tipo de assunto tratado no contato	55
Tabela 40:	Necessidade de técnico no local	56
Tabela 41:	Necessidade de técnico no local, estratificada por região administrativa.....	57
Tabela 42:	Comparecimento do técnico no local.....	58
Tabela 43:	Comparecimento do técnico no local, estratificada por região administrativa	59
Tabela 44:	Avaliação do atendimento, por aspectos	60
Tabela 45:	Avaliação do atendimento, por aspectos, estratificado por região administrativa	63
Tabela 46:	Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com o atendimento recebido.....	66
Tabela 47:	Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas.....	67
Tabela 48:	Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas, estratificada por região administrativa	68
Tabela 49:	Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra.....	69
Tabela 50:	Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra, estratificada por região administrativa	70
Tabela 51:	Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos.....	71
Tabela 52:	Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa	74
Tabela 53:	Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos	77
Tabela 54:	Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	80
Tabela 55:	Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos	82
Tabela 56:	Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	85
Tabela 57:	Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro.....	87
Tabela 58:	Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	88

Tabela 59:	Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro.....	89
Tabela 60:	Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa.....	90
Tabela 61:	Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação.....	91
Tabela 62:	Nível de conhecimento sobre o equipamento, estratificado por região administrativa.....	92
Tabela 63:	Existência do equipamento instalado na residência.....	93
Tabela 64:	Instalação e utilização do equipamento, estratificadas por região administrativa.....	94
Tabela 65:	Redução no volume de água medido.....	95
Tabela 66:	Redução no volume de água medido por região administrativa.....	96
Tabela 67:	Valor da água consumida.....	97
Tabela 68:	Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa.....	99
Tabela 69:	Destino do esgoto das residências.....	100
Tabela 70:	Destino do esgoto das residências, estratificado por região administrativa.....	101
Tabela 71:	Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos.....	103
Tabela 72:	Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa.....	106
Tabela 73:	Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses.....	108
Tabela 74:	Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, no último ano, estratificada por região administrativa.....	110
Tabela 75:	Busca de atendimento pela CAESB.....	111
Tabela 76:	Busca de atendimento pela CAESB, estratificada por região administrativa.....	112
Tabela 77:	Nível de solução do problema.....	113
Tabela 78:	Nível de solução do problema, estratificado por região administrativa.....	114
Tabela 79:	Tempo para solução do problema.....	115
Tabela 80:	Tempo para solução do problema, estratificado por região administrativa.....	116
Tabela 81:	Avaliação dos serviços prestados pela CAESB.....	117
Tabela 82:	Avaliação dos serviços prestados pela CAESB, estratificado por região administrativa.....	118
Tabela 83:	Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com os serviços prestados pela CAESB.....	120
Tabela 84:	Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos.....	123
Tabela 85:	Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos, estratificada por região administrativa.....	125
Tabela 86:	Nível de conhecimento da CAESB.....	126
Tabela 87:	Nível de conhecimento da CAESB, estratificado por região administrativa.....	127
Tabela 88:	Relação custo benefício.....	128
Tabela 89:	Relação custo benefício, estratificada por região administrativa.....	129
Tabela 90:	Percepção da ADASA associada à CAESB e/ou seus serviços.....	130
Tabela 91:	Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a CAESB, estratificada por região administrativa.....	131
Tabela 92:	Nível de conhecimento da ADASA.....	133
Tabela 93:	Nível de conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa.....	134
Tabela 94:	Grau do conhecimento da ADASA.....	135
Tabela 95:	Grau do conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa.....	136
Tabela 96:	Função da ADASA.....	137
Tabela 97:	Função da ADASA, estratificado por região administrativa.....	138
Tabela 98:	Ocorrência de contato com a ADASA.....	140
Tabela 99:	Ocorrência de contato com a ADASA, estratificada por região administrativa.....	141
Tabela 100:	Avaliação do atendimento prestado pela ADASA.....	142
Tabela 101:	Avaliação do atendimento prestado pela ADASA, estratificada por região administrativa.....	142
Tabela 102:	Responsável pelo domicílio.....	143
Tabela 103:	Nível de conhecimento sobre consumo de água, leitura de consumo, faturas etc.....	143
Tabela 104:	Cientes CAESB.....	143
Tabela 105:	Participação de funcionários da CAESB na pesquisa.....	144
Tabela 106:	Sexo dos entrevistados.....	144
Tabela 107:	Sexo dos entrevistados, estratificado por região administrativa.....	145
Tabela 108:	Faixa etária dos entrevistados.....	146
Tabela 109:	Faixa etária dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	147
Tabela 110:	Tempo de moradia no domicílio atual.....	148
Tabela 111:	Tempo de moradia no domicílio atual, estratificada por região administrativa.....	149
Tabela 112:	Escolaridade dos entrevistados.....	150
Tabela 113:	Escolaridade dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	152
Tabela 114:	Ocupação dos entrevistados.....	153
Tabela 115:	Ocupação dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	154
Tabela 116:	Renda mensal familiar dos entrevistados.....	155
Tabela 117:	Renda mensal familiar dos entrevistados, estratificada por região administrativa.....	156
Tabela 118:	Número de pessoas que moram na residência.....	157
Tabela 119:	Faixas de consumo dos domicílios.....	158
Tabela 120:	Faixas de consumo dos domicílios, estratificadas por região administrativa.....	160
Tabela 121:	Formas de reuso de água.....	161

Tabela 122: Formas de reuso de água, estratificadas por região administrativa	162
Tabela 123: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água.....	163
Tabela 124: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água, estratificados por região administrativa	164

APRESENTAÇÃO

Neste módulo, estão apresentados os resultados da **Pesquisa de Satisfação: Percepção dos usuários dos serviços de água e esgoto do Distrito Federal**, conforme Contrato de Prestação de Serviços nº 20/2021-Adasa, firmado entre a **Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal** – e a empresa **Foco Opinião e Mercado Ltda.**

OBJETIVOS DA PESQUISA

OBJETIVO GERAL DA PESQUISA

Medir os índices de satisfação dos usuários para com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados no âmbito do Distrito Federal, em relação aos últimos dois anos de 2020 e 2021, em caráter excepcional, devido ao ápice da pandemia de COVID-19 ter acontecido no ano de 2020..

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA

- Avaliar, a partir da percepção dos usuários, o grau de satisfação com a concessionária responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal;
- Identificar a satisfação dos usuários com a qualidade da água e seus atributos;
- Levantar a percepção sobre a regularidade no fornecimento, interrupções programadas e satisfação com o quesito abastecimento;
- Levantar a satisfação dos usuários com os procedimentos de leitura do consumo, medição e cobrança;
- Identificar o nível de conhecimento e utilização dos canais de atendimento da concessionária, bem como a satisfação com os mesmos;
- Identificar a satisfação dos usuários com os serviços de esgoto e gerar indicadores comparáveis por região, entre os serviços de saneamento básico;
- Identificar o nível de conhecimento da ADASA – Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal, bem como de sua função;
- Gerar um indicador único da satisfação do usuário que indique a percepção global no setor;
- Incorporar os resultados à série histórica, indicando a evolução ao longo do tempo;
- Confrontar os resultados finais dessa pesquisa ao Plano de Ação de Reclamações da Concessionária.

METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada conforme metodologia apresentada a seguir:

UNIVERSO DA PESQUISA E PÚBLICO ALVO

O universo da pesquisa é formado por todos os clientes da concessionária CAESB, prestadora de serviços de distribuição de água e esgoto, localizados no Distrito Federal. O público-alvo é formado por clientes do tipo residencial, atualmente atendidos pela companhia.

Participarão da pesquisa somente os domicílios cujas residências estiverem conectadas à rede geral de abastecimento de água ou esgotamento sanitário que façam parte do cadastro comercial da concessionária. Além disso, a participação está condicionada aos seguintes critérios:

- Morar no domicílio sorteado e, preferencialmente, ser a pessoa responsável pelo domicílio, seu respectivo cônjuge ou morador com conhecimento dos hábitos de consumo e valores de pagamento de contas;
- Ter no mínimo 18 anos de idade;
- Morar na Região Administrativa em questão há mais de seis meses;
- Ter ao menos ensino fundamental incompleto – sabe ler;
- Informar a renda média mensal da família;
- Ter sua residência conectada à rede geral de abastecimento de água ou esgotamento sanitário fazendo parte do cadastro comercial da concessionária;
- Não trabalhar na concessionária prestadora dos serviços públicos em análise; e
- O domicílio e os serviços prestados devem ser exclusivamente do tipo residencial.

TIPO DA PESQUISA

A pesquisa foi do tipo quantitativa, realizada através de entrevistas individuais, presenciais, com o público alvo da pesquisa. A coleta de dados foi realizada através de equipamentos eletrônicos do tipo tablet ou smartphone, que registrou além dos dados da pesquisa, as coordenadas de GPS em todos os pontos onde havia cobertura de telefonia móvel.

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de pesquisa foi o questionário estruturado, composto por perguntas abertas e fechadas, disponibilizado pela ADASA e reestruturado pela Foco Opinião e Mercado, apresentado no final deste documento.

AMOSTRA DA PESQUISA

A amostragem total é composta de 3.044 registros, distribuída proporcionalmente entre as populações das Regiões Administrativas que compõem o Distrito Federal.

No total foram realizadas 3.045 entrevistas válidas, como segue.

Tabela 1: Distribuição amostral das entrevistas, por Região Administrativa

Regiões Administrativas	Entrevistas previstas	Entrevistas realizadas	%
Águas Claras	123	125	4,1%
Arnieiras	70	71	2,3%
Brasília	111	120	3,9%
Brazlândia	54	54	1,8%
Candangolândia	30	30	1,0%
Ceilândia	358	357	11,7%
Sol Nascente	83	83	2,7%
Cruzeiro Velho	34	34	1,1%
Fercal	30	30	1,0%
Gama	145	145	4,8%
Guara	133	130	4,3%
Itapoá	76	78	2,6%
Jardim Botânico	35	35	1,1%
Lago Norte	39	41	1,3%
Lago Sul	46	44	1,4%
Núcleo Bandeirante	30	30	1,0%
Paranoá	66	63	2,1%
Park Way	31	31	1,0%
Planaltina	231	227	7,5%
Recanto das Emas	146	146	4,8%
Riacho Fundo	47	47	1,5%
Riacho Fundo II	66	66	2,2%
Samambaia	251	251	8,2%
Santa Maria	135	135	4,4%
São Sebastião	82	82	2,7%
SCIA / Estutural	32	32	1,1%
Sobradinho	56	56	1,8%
Sobradinho II	107	103	3,4%
Sudoeste/octogonal	30	30	1,0%
Taguatinga	234	234	7,7%
Varjão	30	30	1,0%
Vicente Pires	103	105	3,4%
Total	3044	3045	100,0%

Fonte: ADASA / Pesquisa Foco Opinião e Mercado

NOTAS METODOLÓGICAS

Na medição de 2018 desta pesquisa, também realizada pela Foco Opinião e Mercado, foi realizada a padronização da escala de medição, com o intuito de facilitar a comparação dos indicadores de análise.

No total foram avaliados 35 atributos em sete categorias diferentes de serviços, todos em uma escala que varia de 0 a 10. A satisfação é apurada pela média aritmética das notas atribuídas pelos respondentes em cada atributo/categoria.

Para fins de comparação com as pesquisas realizadas nos anos anteriores, onde a avaliação era conceitual, em opções que variavam de muito satisfeito até muito insatisfeito, foi realizada a conversão de conceitos em notas, conforme a tabela a seguir:

Tabela 2: Metodologias de medição

Pesquisa realizada	Método utilizado
2014	Conceito (muito satisfeito a muito insatisfeito)
2015/2016	Conceito (muito satisfeito a muito insatisfeito)
2017	Nota (0 a 10)
2018	Nota (0 a 10)
2021	Nota (0 a 10)

Fonte: ADASA / Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Tabela 3: Tabela de conversão – de conceitos para notas

Conceito	Notas correspondentes	Nota adotada para o cálculo da média de satisfação
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Fonte: ADASA / Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Outra alteração, promovida a partir da medição de 2018, foi a padronização do período das observações relacionado a cada pergunta. Todas consideravam os últimos 12 meses.

Além disso, adotou-se a segmentação das avaliações, realizada apenas por entrevistados que tiveram acesso àquela categoria do serviço, como segue:

Tabela 4: Segmentação das avaliações

Categoria	Segmento
Qualidade da água	Todos os respondentes
Fornecimento de água	Todos os respondentes
Atendimento na Caesb	Apenas entre os entrevistados que receberam algum tipo de atendimento no último ano
Obras em vias públicas	Apenas entre os entrevistados que perceberam obras da CAESB em vias públicas
Medição do Consumo	Todos os respondentes
Fatura/Conta	Todos os respondentes
Serviços de esgoto	Apenas entre os entrevistados que possuem seu esgoto ligado a rede da CAESB

Fonte: ADASA / Pesquisa Foco Opinião e Mercado

RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados desta pesquisa foram analisados através dos seguintes aspectos:

- Qualidade da água;
- Qualidade do fornecimento e interrupções programadas;
- Atendimento;
- Trabalho em vias públicas;
- Fatura;
- Mensuração do consumo de água;
- Coleta de esgoto;
- Avaliação dos serviços prestados pela CAESB (satisfação);
- Imagem da prestadora de serviços;
- Avaliação da ADASA;
- Perfil do entrevistado;
- Perfil do domicílio.

Além disso, os resultados da última edição desta pesquisa (2018) também estão apresentados, de forma comparativa, ao lado dos resultados da edição atual (2021).

Nos itens a seguir, que compõem os resultados da pesquisa, estão inseridas as perguntas que fazem parte do instrumento de coleta de dados, conforme exemplo a seguir:

No item “**1. Qualidade da água**”, subitem “1.1 Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água”, após a tabela contendo os percentuais da edição anterior da pesquisa (2018) e da edição atual (2021), está transcrita a pergunta correspondente do instrumento de coleta de dados:

P.07 Vamos começar falando sobre a água que o(a) Sr(a) recebe em sua casa. Nos últimos 12 meses a água chegou com algum cheiro, gosto ou impureza?

Opções: A. Sim, sempre B. Sim, com muita frequência C. Sim, às vezes D. Sim, raramente E. Não, nunca F. NS/NR

1 QUALIDADE DA ÁGUA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a qualidade da água que chega em seu domicílio, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

1.1 PERCEPÇÃO DE ALGUM CHEIRO, GOSTO OU IMPUREZA NA ÁGUA

Tabela 5: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses

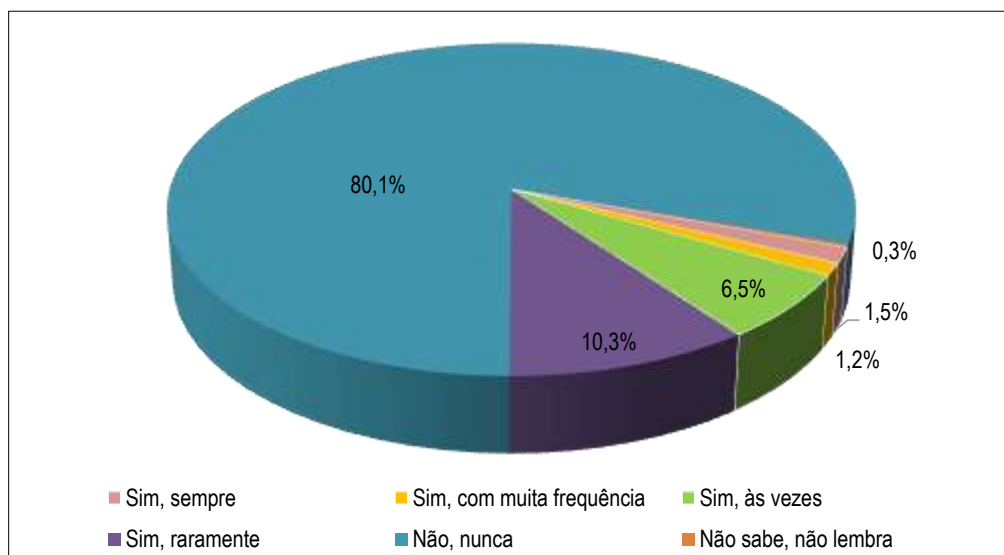
Opções	2018	2021
Sim, sempre	2,5%	1,5%
Sim, com muita frequência	1,7%	1,2%
Sim, às vezes	7,5%	6,5%
Sim, raramente	5,9%	10,3%
Não, nunca	81,5%	80,1%
Não sabe, não lembra	1,0%	0,3%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.07 Vamos começar falando sobre a água que o(a) Sr(a) recebe em sua casa. Nos últimos 12 meses a água chegou com algum cheiro, gosto ou impureza?

Opções: A. Sim, sempre B. Sim, com muita frequência C. Sim, às vezes D. Sim, raramente E. Não, nunca F. NS/NR

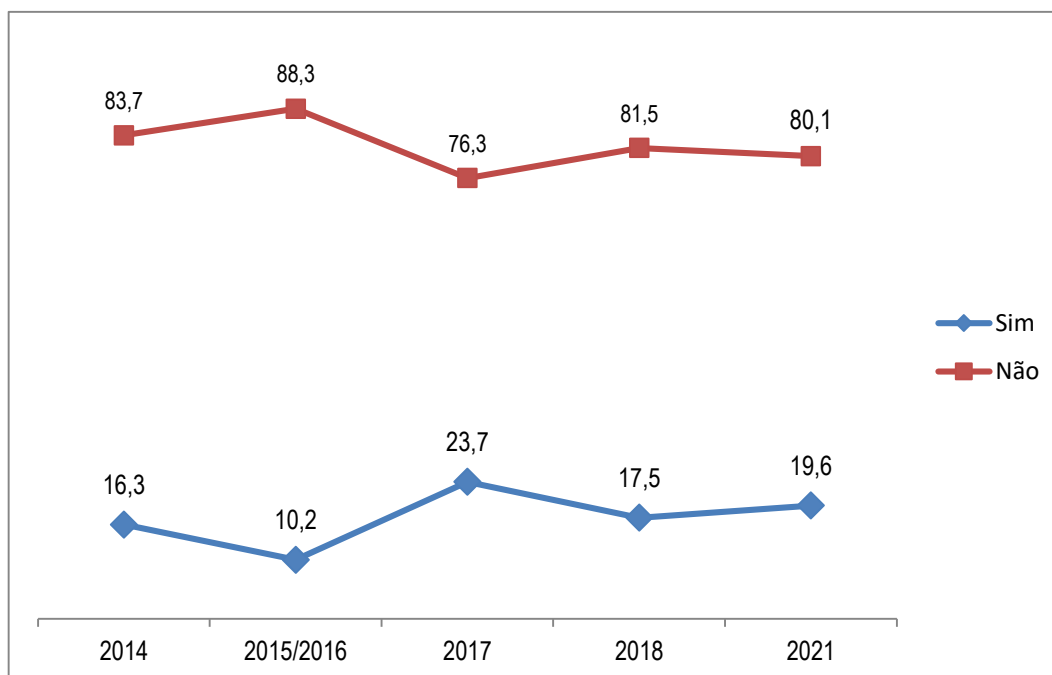
Gráfico 1: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

1.1.1 PERCEÇÃO DE ALGUM CHEIRO, GOSTO OU IMPUREZA NA ÁGUA – EVOLUÇÃO NO PÉRIODO

Gráfico 2: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

1.1.2 PERCEÇÃO DE ALGUM CHEIRO, GOSTO OU IMPUREZA NA ÁGUA, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 6: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, estratificada por região administrativa

Região		Sim, sempre	Sim, com muita frequência	Sim, às vezes	Sim, raramente	Não, nunca	Não sabe, não respondeu
Águas Claras	2018	5,2%	0,0%	5,2%	1,3%	87,6%	0,7%
	2021	0,0%	0,8%	0,0%	4,8%	94,4%	0,0%
Arniquireiras *	2018						
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	8,5%	91,5%	0,0%
Brasília	2018	0,0%	2,7%	6,5%	10,7%	78,2%	1,9%
	2021	0,0%	0,0%	13,3%	8,3%	78,3%	0,0%
Brazlândia	2018	0,0%	3,4%	8,5%	5,1%	83,1%	0,0%
	2021	0,0%	1,9%	1,9%	1,9%	94,4%	0,0%
Candangolândia	2018	6,7%	10,0%	10,0%	26,7%	46,7%	0,0%
	2021	6,7%	0,0%	13,3%	20,0%	60,0%	0,0%
Ceilândia	2018	0,2%	1,1%	6,4%	6,2%	84,9%	1,1%
	2021	0,8%	0,3%	7,6%	4,8%	86,6%	0,0%
Sol Nascente *	2018						
	2021	0,0%	0,0%	7,2%	2,4%	90,4%	0,0%
Cruzeiro	2018	5,7%	0,0%	5,7%	0,0%	88,6%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	5,9%	11,8%	82,4%	0,0%
Fercal	2018	25,8%	3,2%	12,9%	3,2%	54,8%	0,0%
	2021	93,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
Gama	2018	2,6%	0,0%	8,6%	4,3%	82,8%	1,7%
	2021	0,7%	0,7%	11,7%	27,6%	56,6%	2,8%
Guará	2018	0,0%	0,8%	3,2%	6,3%	89,7%	0,0%
	2021	2,3%	2,3%	3,1%	18,5%	73,1%	0,8%
Itapoã	2018	23,7%	3,4%	15,3%	10,2%	45,8%	1,7%
	2021	2,6%	5,1%	23,1%	3,8%	65,4%	0,0%
Jardim Botânico	2018	3,4%	3,4%	6,9%	3,4%	82,8%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	91,4%	0,0%
Lago Norte	2018	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	95,2%	2,4%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	58,5%	41,5%	0,0%
Lago Sul	2018	2,6%	7,9%	5,3%	0,0%	84,2%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	4,5%	4,5%	88,6%	2,3%
Núcleo Bandeirante	2018	0,0%	0,0%	29,0%	16,1%	54,8%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
Paranoá	2018	20,4%	11,1%	18,5%	3,7%	37,0%	9,3%
	2021	0,0%	6,3%	9,5%	11,1%	73,0%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	93,3%	3,3%
	2021	6,5%	0,0%	6,5%	19,4%	67,7%	0,0%
Planaltina	2018	0,0%	1,1%	5,0%	3,3%	90,6%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	5,3%	8,4%	86,3%	0,0%
Recanto das Emas	2018	0,0%	4,2%	9,9%	11,3%	74,6%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%	90,4%	0,0%
Riacho Fundo	2018	0,0%	2,6%	7,7%	2,6%	87,2%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	31,9%	29,8%	38,3%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	0,0%	2,1%	4,3%	6,4%	87,2%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	6,1%	3,0%	90,9%	0,0%
Samambaia	2018	0,0%	1,4%	12,4%	3,8%	82,4%	0,0%
	2021	0,8%	0,8%	1,6%	4,0%	92,8%	0,0%
Santa Maria	2018	0,9%	0,0%	9,4%	6,8%	82,9%	0,0%
	2021	0,0%	0,7%	3,0%	4,4%	91,9%	0,0%
São Sebastião	2018	7,5%	2,8%	14,2%	0,9%	71,7%	2,8%
	2021	1,2%	3,7%	4,9%	14,6%	75,6%	0,0%
SCIA	2018	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%	93,8%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	0,0%	4,7%	17,6%	77,6%	0,0%
	2021	0,0%	1,8%	3,6%	5,4%	89,3%	0,0%
Sobradinho II	2018	0,0%	0,0%	1,8%	2,7%	95,5%	0,0%
	2021	1,0%	10,7%	16,5%	18,4%	53,4%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	0,0%	0,0%	5,3%	5,3%	89,5%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Taguatinga	2018	3,3%	1,2%	5,8%	4,6%	83,8%	1,2%
	2021	0,4%	0,9%	4,7%	4,3%	89,3%	0,4%
Varjão	2018	20,0%	6,7%	26,7%	3,3%	43,3%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	23,3%	66,7%	6,7%	3,3%
Vicente Pires	2018	1,4%	0,0%	1,4%	1,4%	93,2%	2,7%
	2021	1,0%	2,9%	1,9%	15,2%	79,0%	0,0%
Total	2018	2,5%	1,7%	7,5%	5,9%	81,5%	1,0%
	2021	1,5%	1,2%	6,5%	10,3%	80,1%	0,3%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniquireiras. Motivo pelo qual Arniquireiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

1.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA, POR ASPECTOS

Tabela 7: Qualidade da água fornecida, por aspectos

Qualidade da água		Notas de 0 a 10										Média	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
Gosto da água	2018	1,5%	0,1%	0,4%	0,3%	0,6%	2,9%	1,5%	5,3%	18,3%	21,9%	47,2%	8,81
	2021	0,6%	0,2%	1,0%	0,9%	1,0%	2,4%	3,5%	8,1%	20,4%	21,4%	40,5%	8,60
Cheiro da água	2018	1,5%	0,2%	0,3%	0,4%	0,4%	2,8%	1,6%	4,6%	17,8%	19,6%	50,8%	8,87
	2021	0,5%	0,1%	0,5%	0,5%	0,5%	1,7%	3,8%	7,8%	20,8%	21,9%	41,8%	8,73
Cor da água / transparência	2018	1,2%	0,2%	0,4%	0,7%	0,6%	3,3%	2,1%	5,1%	17,1%	20,2%	49,3%	8,81
	2021	0,3%	0,2%	0,2%	0,4%	0,8%	2,2%	3,7%	7,9%	19,2%	23,2%	42,0%	8,76
Pureza da água	2018	1,3%	0,3%	0,4%	0,9%	0,7%	3,9%	2,2%	6,2%	18,2%	20,3%	45,6%	8,67
	2021	0,3%	0,3%	0,7%	0,8%	0,9%	2,7%	4,4%	8,3%	18,9%	22,6%	40,2%	8,62
Confiança em beber a água	2018	4,0%	0,5%	1,1%	1,3%	0,9%	6,6%	3,3%	7,3%	16,5%	17,7%	40,9%	8,14
	2021	2,4%	0,8%	1,3%	1,2%	1,3%	4,4%	5,3%	9,3%	19,1%	18,3%	36,6%	8,15
Qualidade da água que recebe em casa	2018	1,3%	0,2%	0,4%	1,0%	0,9%	3,6%	1,9%	5,9%	20,1%	22,1%	42,9%	8,65
	2021	0,2%	0,1%	0,2%	0,3%	0,9%	2,0%	2,8%	11,1%	18,6%	23,3%	40,7%	8,74

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.08 Agora gostaria que você atribuísse uma nota de 0 a 10, onde 0 é totalmente insatisfeito e 10 é totalmente satisfeito, para a água que recebe em sua casa considerando alguns aspectos-[LER OS ITENS UM A UM]

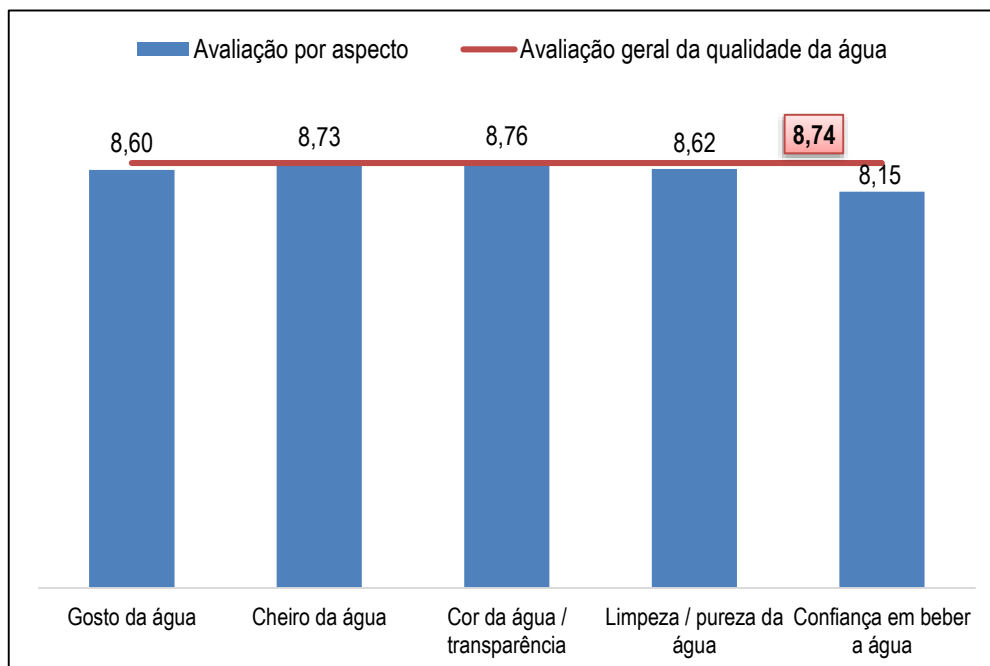
Aspectos:

P.08.a. o gosto da água; P.08.b. o cheiro da água; / P.08.c. a cor da água / a transparência; / P.08.d. a pureza da água;

P.08.e. a confiança em beber a água / P.08.f. de modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água que chega em sua residência?

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 3: Qualidade da água fornecida, por aspectos – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

1.2.1 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO ABAIXO DE 7

Para as avaliações com nota abaixo de 7, na pergunta **P.08.f, de modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água que chega em sua residência?**, os motivos estão apresentados a seguir, agrupados por tema:

Tabela 8: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com a qualidade da água

Agrupamento por tema		Motivos	2021
Abastecimento	1,5%	Constância	0,5%
		Demora pra voltar quando falta	0,5%
		Origem da água - lago	0,5%
Atendimento	1,0%	Demora no atendimento por e-mail	0,5%
		Demora nos serviços	0,5%
Cheiro da água	7,7%	Cheiro da água	5,2%
		Cheiro da água faz mal	0,5%
		Cheiro estranho	0,5%
		Cheiro forte	0,5%
		Mau cheiro	1,0%
Cor da água	7,2%	Água amarela	1,0%
		Água escura	2,1%
		Cor da água	3,6%
		Cor de barro	0,5%
Falta de água	5,7%	Falta de água	3,6%
		Falta de água com frequência	1,0%
		Falta de água com muita frequência	0,5%
		Falta de água com muita frequência, nos finais de semana	0,5%
Falta de confiança	16,3%	Desconfiança	4,6%
		Falta confiança pra beber	2,6%
		Falta de confiança	7,7%
		Não confia totalmente	0,5%
Gosto da água	15,5%	Água salgada	1,0%
		Água salobra	2,6%
		Gosto da água	5,2%
		Gosto estranho	0,5%
		Gosto ruim com frequência	0,5%
		Gosto ruim da água	5,2%
		Não gosta da água	0,5%
		Não citou o motivo	7,2%
		Não sabe dizer	2,1%
Outros	2,6%	Costume	0,5%
		Deixa a roupa manchada	0,5%
		Falta de melhorias	0,5%
		Não bebe	0,5%
		Não fica muito em casa	0,5%
Potabilidade da água	0,5%	Não é potável	0,5%
Preço	4,1%	Conta muito alta	3,6%
		Taxa de esgoto alta frente ao uso de água	0,5%
Pressão da água	4,6%	Pressão baixa	1,0%
		Pressão da água	3,6%
Pureza da água	10,3%	Água não é pura	1,0%
		Água suja	3,6%
		Água turva	0,5%
		Falta de confiança na pureza	0,5%
		Presença de barro	2,1%
		Presença de impurezas	0,5%
		Presença de resíduos	2,1%
Qualidade da água	5,2%	Água sem qualidade	0,5%
		Péssima qualidade	1,0%
		Precisa melhorar a qualidade	1,0%
		Qualidade baixa	1,0%
		Qualidade da água	1,0%
		Qualidade precária	0,5%

Agrupamento por tema		Motivos	2021
Serviços	1,0%	Serviços prestados	1,0%
Tratamento	20,1%	Água mal tratada	0,5%
		Desconfiança do tratamento	1,5%
		Excesso de cloro	16,0%
		Falta de confiança no tratamento	0,5%
		Gosto de cloro	0,5%
		Tratamento	0,5%
		Tratamento ruim	0,5%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

P.08.1 Se a nota de avaliação da qualidade for inferior a 7: Por qual motivo você dá nota xx para a qualidade da água?

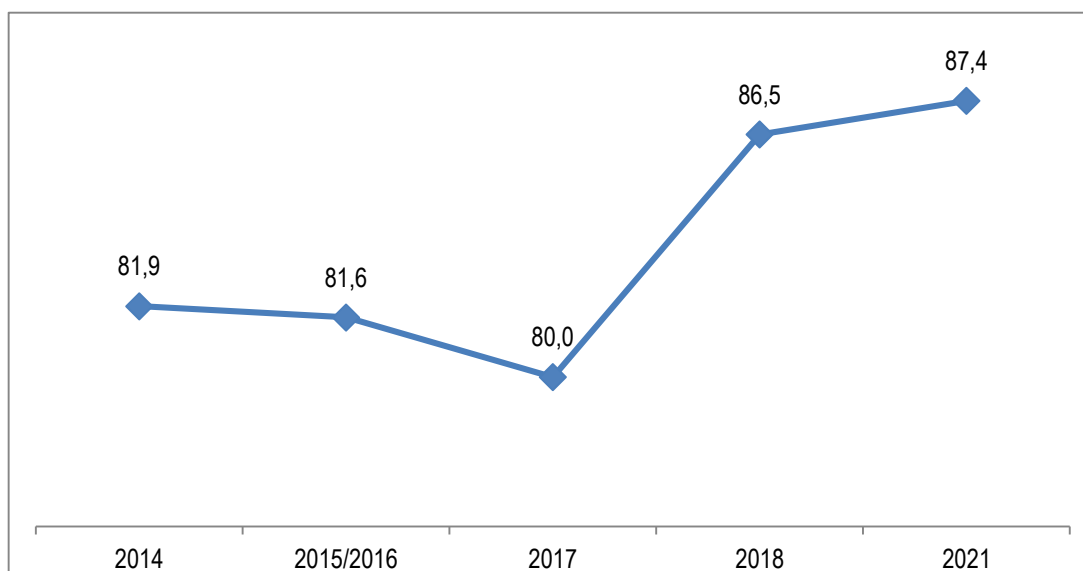
Opções: *respostas abertas*

1.2.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Tabela de conversão - conceitos para notas		
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Gráfico 4: Satisfação geral com a qualidade da água fornecida – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

1.2.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

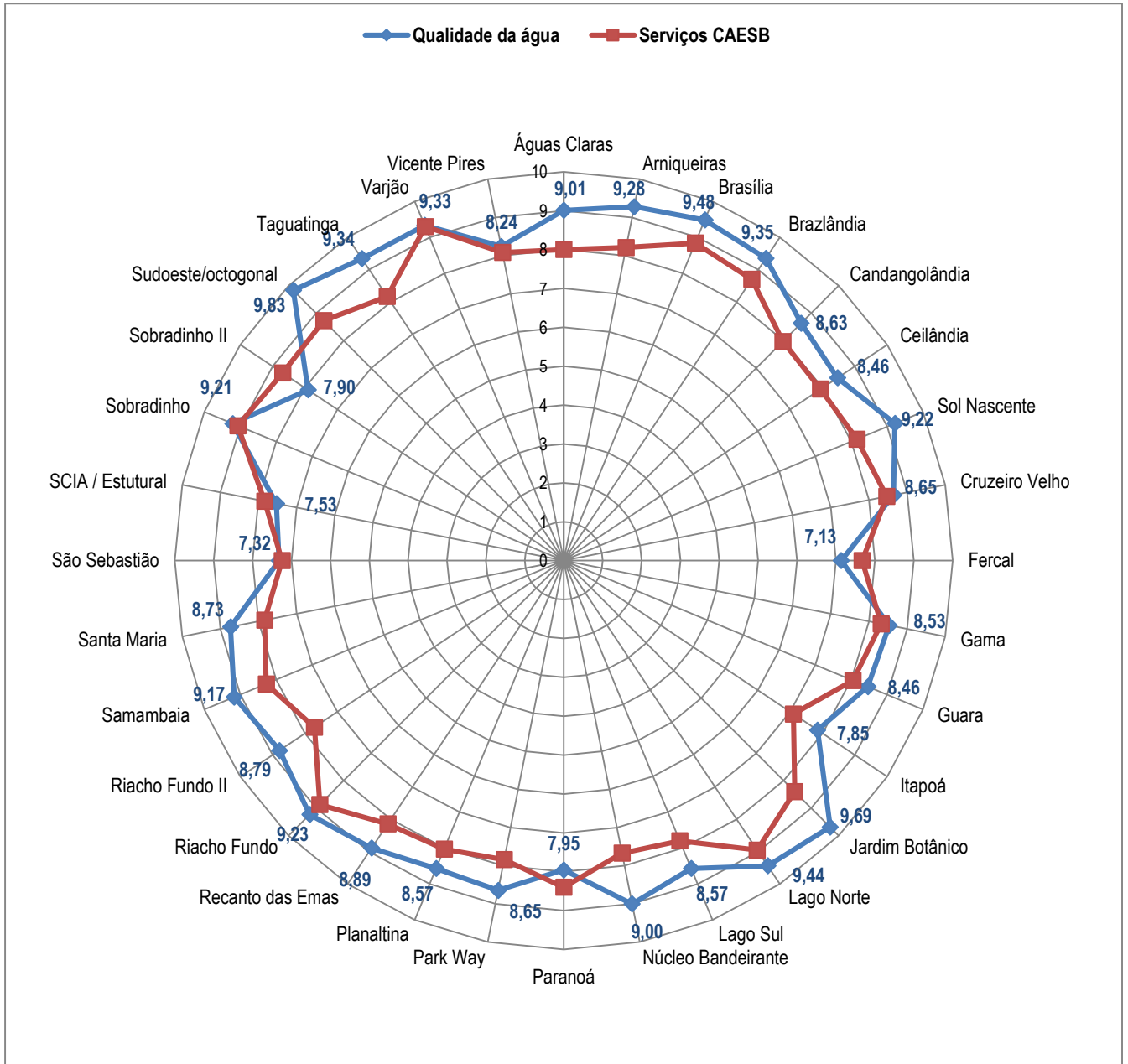
Tabela 9: Qualidade da água fornecida, por aspectos, estratificada por região administrativa

Região		Gosto da água	Cheiro da água:	Cor da água / transparência:	Pureza da água:	Confiança em beber a água:	Qualidade da água que recebe em casa
Águas Claras	2018	8,97	8,9	8,76	8,71	8,55	8,74
	2021	9,11	9,13	9,03	9,22	8,58	9,01
Arniquireiras *	2018						
	2021	9,18	9,21	9,15	9,21	9,20	9,28
Brasília	2018	9,15	9,37	8,89	8,79	8,17	8,66
	2021	9,34	9,17	9,35	9,37	9,17	9,48
Brazlândia	2018	8,81	8,93	8,69	8,81	8,44	8,81
	2021	8,94	9,20	9,15	9,17	9,19	9,35
Candangolândia	2018	7,83	7,67	7,07	7,47	7,20	7,73
	2021	8,67	8,67	8,57	8,90	8,83	8,63
Ceilândia	2018	9,17	9,15	9,11	9,04	8,59	9,14
	2021	8,52	8,40	8,41	8,32	8,16	8,46
Sol Nascente *	2018						
	2021	9,10	9,22	9,04	9,04	8,99	9,22
Cruzeiro	2018	8,03	8,69	8,60	8,71	8,26	8,09
	2021	8,71	8,79	8,71	8,91	8,29	8,65
Fercal	2018	6,13	7,81	7,68	6,13	4,81	6,03
	2021	1,73	9,53	9,57	4,70	1,70	7,13
Gama	2018	8,70	8,63	8,71	8,73	8,73	8,74
	2021	8,59	8,30	8,70	8,55	6,17	8,53
Guará	2018	9,67	9,76	9,21	9,16	8,80	9,37
	2021	8,25	8,42	8,42	8,45	8,32	8,46
Itapoã	2018	6,02	6,32	7,00	6,05	4,88	5,83
	2021	7,35	7,67	8,15	7,14	6,54	7,85
Jardim Botânico	2018	8,69	8,59	8,69	8,55	7,45	8,24
	2021	9,71	9,74	9,80	9,77	9,66	9,69
Lago Norte	2018	9,40	9,36	9,12	9,12	8,74	9,02
	2021	8,85	8,46	9,12	8,83	8,46	9,44
Lago Sul	2018	8,79	8,76	8,74	8,53	8,22	8,68
	2021	8,73	8,68	8,66	8,61	7,89	8,57
Núcleo Bandeirante	2018	8,94	8,84	8,03	8,35	8,77	8,87
	2021	8,80	9,17	9,07	9,17	8,67	9,00
Paranoá	2018	5,80	6,06	6,76	6,17	4,48	5,81
	2021	7,73	8,08	8,17	7,70	6,97	7,95
Park Way	2018	8,90	8,80	8,97	8,97	8,70	8,90
	2021	9,19	9,26	8,94	8,81	8,55	8,65
Planaltina	2018	8,93	8,92	9,08	8,73	7,99	8,60
	2021	8,48	8,52	8,48	8,54	8,49	8,57
Recanto das Emas	2018	9,01	9,22	9,01	9,11	8,82	9,15
	2021	8,96	9,06	8,90	8,80	7,64	8,89
Riacho Fundo	2018	9,28	9,15	9,03	9,13	8,87	9,28
	2021	8,34	8,09	8,60	8,47	7,74	9,23
Riacho Fundo II	2018	9,04	8,74	8,83	9,00	8,62	9,11
	2021	8,76	8,92	9,00	8,97	8,67	8,79
Samambaia	2018	9,03	8,98	9,04	8,87	8,57	9,10
	2021	9,06	9,16	9,18	9,09	8,75	9,17
Santa Maria	2018	8,92	9,05	9,15	8,92	8,44	8,88
	2021	8,90	9,04	8,82	8,84	8,30	8,73
São Sebastião	2018	7,77	8,08	8,19	7,93	5,76	7,43
	2021	6,73	7,63	7,57	7,05	6,87	7,32
SCIA	2018	9,69	9,53	9,66	9,53	9,59	9,44
	2021	6,81	6,78	7,41	6,78	7,00	7,53
Sobradinho	2018	9,41	9,38	9,27	9,31	8,69	9,31
	2021	8,96	9,05	9,14	8,91	8,86	9,21
Sobradinho II	2018	8,93	9,13	9,15	8,60	7,93	8,62
	2021	7,90	7,85	7,91	7,66	7,71	7,90
Sudoeste/Octogonal	2018	9,00	9,13	9,20	8,89	7,99	8,93
	2021	9,90	9,90	9,90	9,83	9,80	9,83
Taguatinga	2018	8,76	8,70	8,60	8,66	8,55	8,59
	2021	9,32	9,40	9,24	9,16	8,26	9,34
Varjão	2018	5,93	5,60	6,57	5,10	3,50	5,17
	2021	9,70	9,63	9,73	9,87	9,93	9,33
Vicente Pires	2018	9,12	9,04	9,05	8,93	8,46	8,89
	2021	7,85	8,00	8,22	8,10	8,07	8,24
Total	2018	8,81	8,87	8,81	8,67	8,14	8,65
	2021	8,60	8,73	8,76	8,62	8,15	8,74

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniquireiras**. Motivo pelo qual Arniquireiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 5: Avaliação geral da qualidade da água fornecida x serviços CAESB – por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2 QUALIDADE DO FORNECIMENTO E INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS

2.1 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS

Ao serem questionados se houve interrupção do abastecimento de água nas suas casas, por qualquer outro motivo que não por atraso no pagamento, os respondentes se manifestaram conforme indicado a seguir:

Tabela 10: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água

Opções	2018 no último ano (*)	2021 nos últimos dois anos (**)
Sim	15,8%	21,2%
Não, nenhuma vez	78,7%	67,4%
Não lembra	5,5%	11,4%
Total	100,0%	100,0%

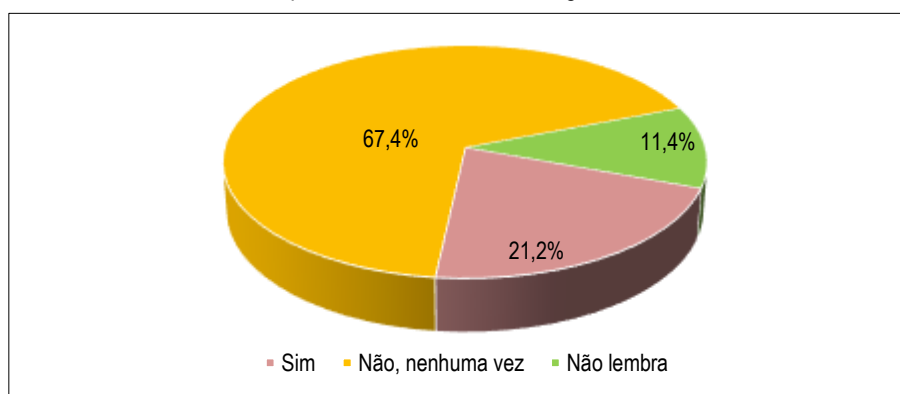
Cabe ressaltar que:
 (*) Na última medição, o intervalo referenciado foi o último ano
 (**) Na medição atual, o intervalo referenciado foi o período dos últimos dois anos

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.09 Nos últimos 2 anos, houve interrupção do abastecimento de água na sua casa por qualquer outro motivo que não tenha sido por atraso no pagamento ou racionamento?.

Opções: A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO

Gráfico 6: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, nos últimos dois anos – 2021

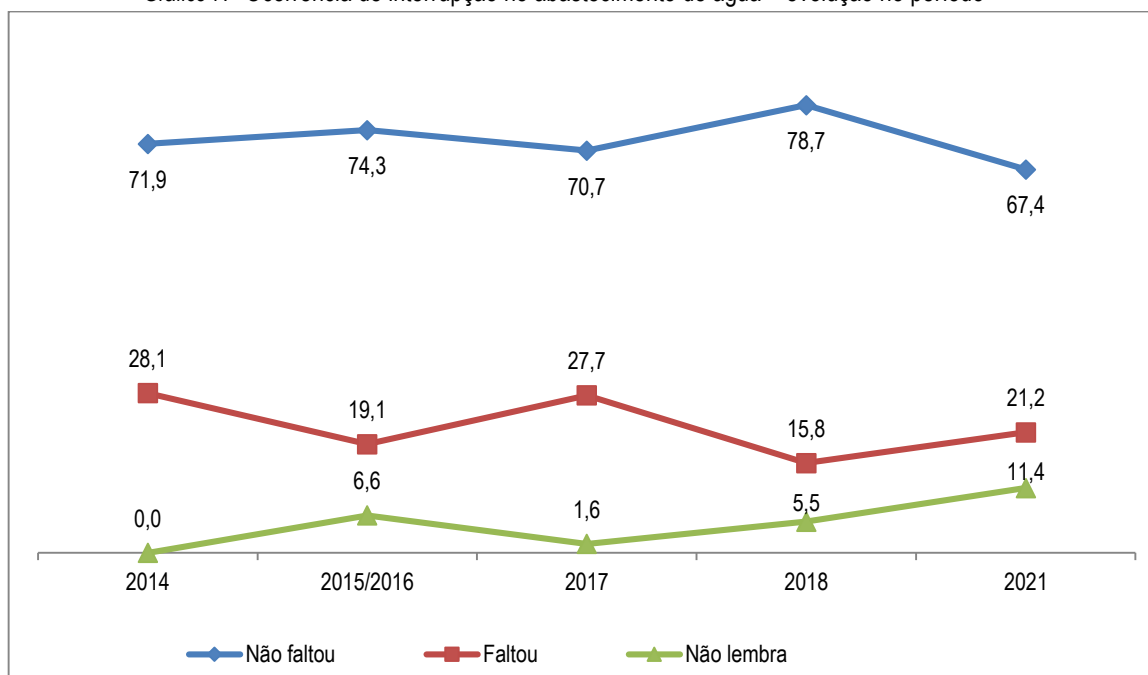


Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.1.1 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Nos anos anteriores, a pergunta referente a este item não indicava o tempo da observação e as opções de resposta eram “Nenhuma vez faltou água”; “Raramente”; “Às vezes faltou água”; “Sempre”; “Faltou água com frequência”. Para fins de comparação adotou-se que a resposta “NÃO FALTOU” é equivalente à soma opções “Nunca” ou “Raramente” nos levantamentos passados.

Gráfico 7: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

2.1.2 OCORRÊNCIA DE INTERRUÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

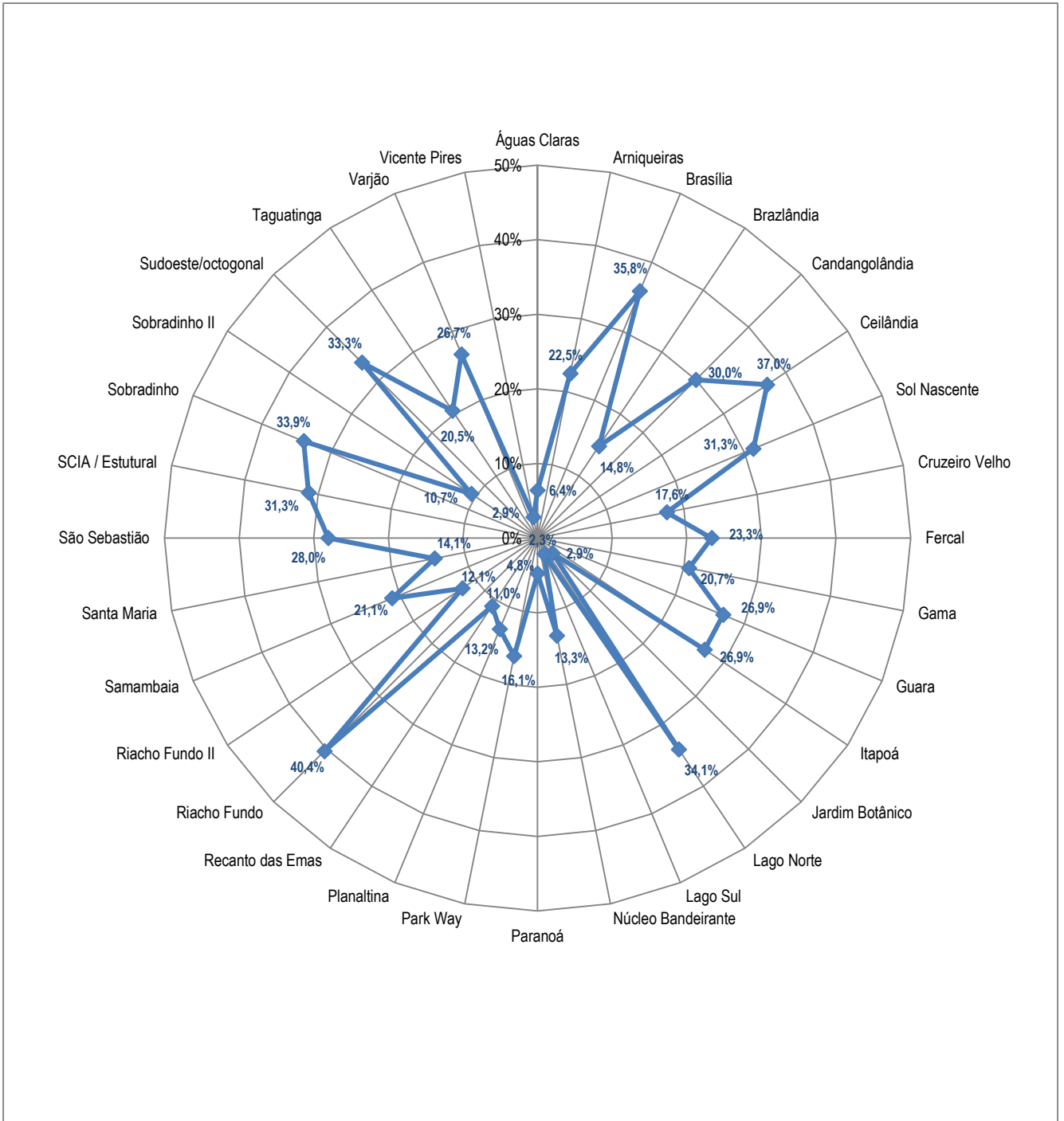
Tabela 11: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não, nenhuma vez	Não lembra
Águas Claras	2018	15,0%	79,7%	5,2%
	2021	6,4%	88,8%	4,8%
Amiqueiras *	2018			
	2021	22,5%	67,6%	9,9%
Brasília	2018	7,3%	88,2%	4,6%
	2021	35,8%	60,0%	4,2%
Brazlândia	2018	23,7%	69,5%	6,8%
	2021	14,8%	81,5%	3,7%
Candangolândia	2018	56,7%	40,0%	3,3%
	2021	30,0%	66,7%	3,3%
Ceilândia	2018	15,8%	78,4%	5,7%
	2021	37,0%	56,3%	6,7%
Sol Nascente *	2018			
	2021	31,3%	62,7%	6,0%
Cruzeiro	2018	11,4%	62,9%	25,7%
	2021	17,6%	73,5%	8,8%
Fercal	2018	22,6%	77,4%	0,0%
	2021	23,3%	73,3%	3,3%
Gama	2018	10,3%	72,4%	17,2%
	2021	20,7%	46,9%	32,4%
Guará	2018	1,6%	92,9%	5,6%
	2021	26,9%	54,6%	18,5%
Itapoã	2018	30,5%	67,8%	1,7%
	2021	26,9%	70,5%	2,6%
Jardim Botânico	2018	20,7%	75,9%	3,4%
	2021	2,9%	88,6%	8,6%
Lago Norte	2018	9,5%	81,0%	9,5%
	2021	34,1%	58,5%	7,3%
Lago Sul	2018	10,5%	86,8%	2,6%
	2021	2,3%	88,6%	9,1%
Núcleo Bandeirante	2018	38,7%	61,3%	0,0%
	2021	13,3%	76,7%	10,0%
Paranoá	2018	11,1%	79,6%	9,3%
	2021	4,8%	77,8%	17,5%
Park Way	2018	0,0%	86,7%	13,3%
	2021	16,1%	74,2%	9,7%
Planaltina	2018	18,2%	81,8%	0,0%
	2021	13,2%	74,0%	12,8%
Recanto das Emas	2018	45,8%	53,5%	0,7%
	2021	11,0%	78,1%	11,0%
Riacho Fundo	2018	7,7%	92,3%	0,0%
	2021	40,4%	53,2%	6,4%
Riacho Fundo II	2018	21,3%	76,6%	2,1%
	2021	12,1%	71,2%	16,7%
Samambaia	2018	12,9%	86,7%	0,5%
	2021	21,1%	72,9%	6,0%
Santa Maria	2018	30,8%	67,5%	1,7%
	2021	14,1%	73,3%	12,6%
São Sebastião	2018	18,9%	81,1%	0,0%
	2021	28,0%	68,3%	3,7%
SCIA	2018	34,4%	65,6%	0,0%
	2021	31,3%	68,8%	0,0%
Sobradinho	2018	2,4%	76,5%	21,2%
	2021	33,9%	64,3%	1,8%
Sobradinho II	2018	13,4%	83,9%	2,7%
	2021	10,7%	68,9%	20,4%
Sudoeste/Octogonal	2018	5,3%	90,8%	3,9%
	2021	33,3%	60,0%	6,7%
Taguatinga	2018	7,9%	82,2%	10,0%
	2021	20,5%	73,5%	6,0%
Varjão	2018	13,3%	86,7%	0,0%
	2021	26,7%	13,3%	60,0%
Vicente Pires	2018	15,1%	71,2%	13,7%
	2021	2,9%	57,1%	40,0%
Total	2018	15,8%	78,8%	5,5%
	2021	21,2%	67,4%	11,4%

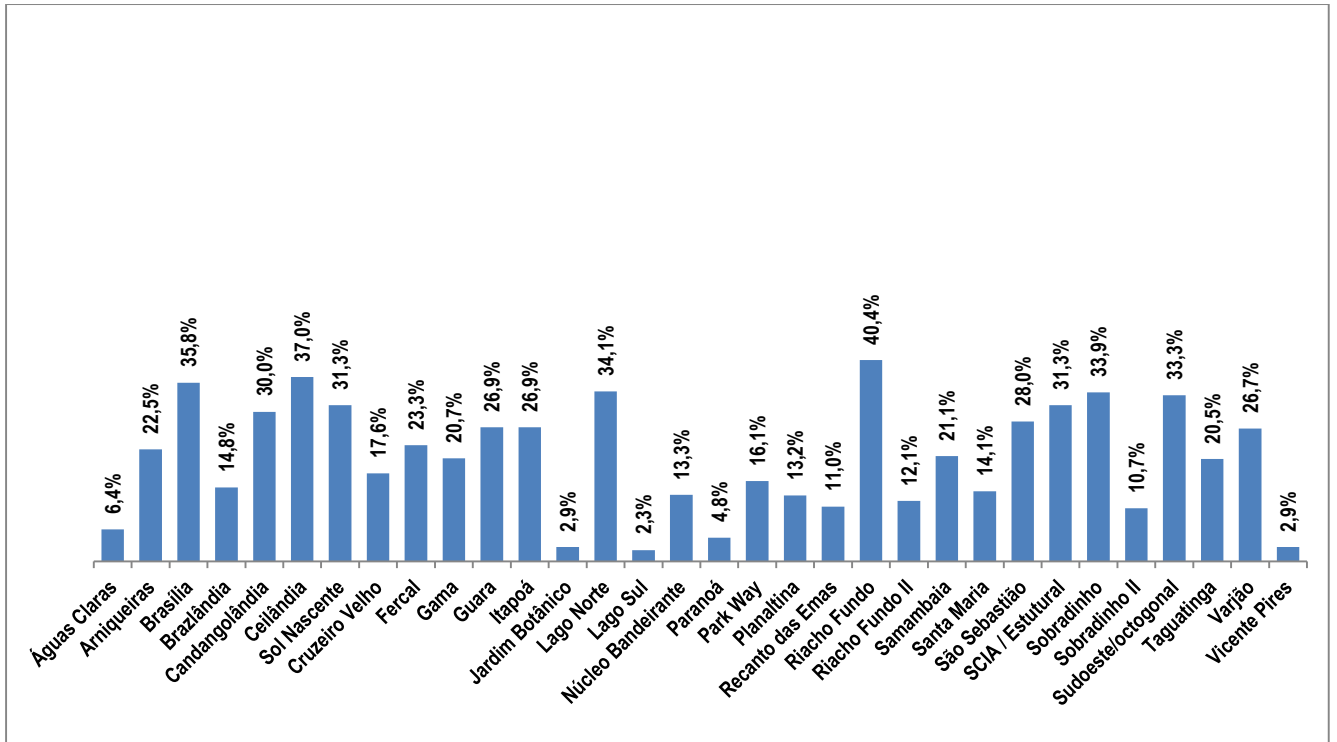
* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Amiqueiras**. Motivo pelo qual Amiqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 8: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.2 DOMICÍLIOS COM CAIXA D'ÁGUA

Tabela 12: Domicílios com caixa d'água

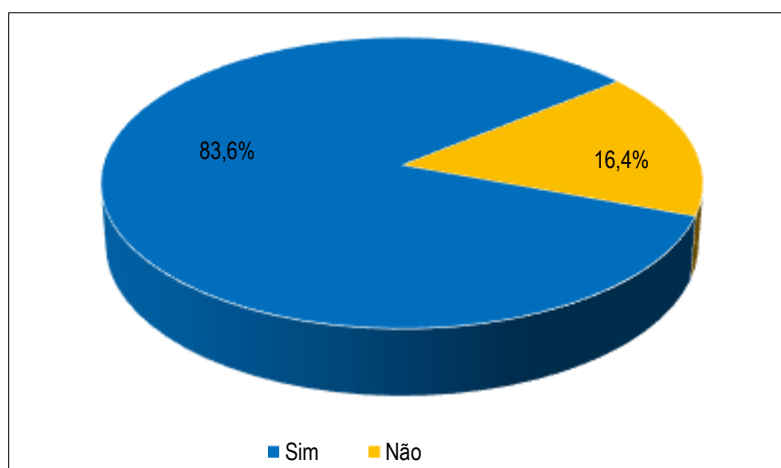
Opções	2018	2021
Sim	76,9%	83,6%
Não	23,1%	16,4%
Total	100,0%	100,0

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.59 A sua residência possui caixa de água?

Opções: 1.Sim 2.Não

Gráfico 9: Domicílios com caixa d'água - 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.2.1 DOMICÍLIOS COM CAIXA D'ÁGUA, ESTRATIFICADOS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 13: Domicílios com caixa d'água, estratificados por região administrativa

Região		Interrupção no fornecimento nos últimos 2 anos (*)	Possui caixa d'água	Não possui caixa d'água	Não sabe
Águas Claras	2018	15,0%	79,7%	20,3%	0,0%
	2021	6,4%	92,0%	8,0%	0,0%
Arniqueiras **	2018				
	2021	22,5%	85,9%	14,1%	0,0%
Brasília	2018	7,3%	94,3%	5,7%	0,0%
	2021	35,8%	100,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	23,7%	84,7%	15,3%	0,0%
	2021	14,8%	63,0%	37,0%	0,0%
Candangolândia	2018	56,7%	93,3%	6,7%	0,0%
	2021	30,0%	86,7%	13,3%	0,0%
Ceilândia	2018	15,8%	71,8%	28,0%	0,2%
	2021	37,0%	82,4%	17,6%	0,0%
Sol Nascente **	2018				
	2021	31,3%	61,4%	38,6%	0,0%
Cruzeiro	2018	11,4%	71,4%	28,6%	0,0%
	2021	17,6%	76,5%	23,5%	0,0%
Fercal	2018	22,6%	90,3%	9,7%	0,0%
	2021	23,3%	100,0%	0,0%	0,0%
Gama	2018	10,3%	90,5%	9,5%	0,0%
	2021	20,7%	99,3%	0,7%	0,0%
Guará	2018	1,6%	29,4%	70,6%	0,0%
	2021	26,9%	88,5%	11,5%	0,0%
Itapoã	2018	30,5%	76,3%	23,7%	0,0%
	2021	26,9%	89,7%	10,3%	0,0%
Jardim Botânico	2018	20,7%	96,6%	3,4%	0,0%
	2021	2,9%	77,1%	22,9%	0,0%
Lago Norte	2018	9,5%	97,6%	2,4%	0,0%
	2021	34,1%	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	10,5%	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	2,3%	97,7%	2,3%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	38,7%	87,1%	12,9%	0,0%
	2021	13,3%	86,7%	13,3%	0,0%
Paranoá	2018	11,1%	72,2%	27,8%	0,0%
	2021	4,8%	58,7%	41,3%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	16,1%	100,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	18,2%	70,2%	29,8%	0,0%
	2021	13,2%	69,2%	30,8%	0,0%
Recanto das Emas	2018	45,8%	68,3%	31,7%	0,0%
	2021	11,0%	87,7%	12,3%	0,0%
Riacho Fundo	2018	7,7%	66,7%	33,3%	0,0%
	2021	40,4%	100,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	21,3%	63,8%	36,2%	0,0%
	2021	12,1%	72,7%	27,3%	0,0%
Samambaia	2018	12,9%	58,1%	41,9%	0,0%
	2021	21,1%	74,9%	25,1%	0,0%
Santa Maria	2018	30,8%	69,2%	30,8%	0,0%
	2021	14,1%	71,1%	28,9%	0,0%
São Sebastião	2018	18,9%	88,7%	11,3%	0,0%
	2021	28,0%	90,2%	9,8%	0,0%
SCIA	2018	34,4%	62,5%	37,5%	0,0%
	2021	31,3%	90,6%	9,4%	0,0%
Sobradinho	2018	2,4%	87,1%	12,9%	0,0%
	2021	33,9%	83,9%	16,1%	0,0%
Sobradinho II	2018	13,4%	72,3%	27,7%	0,0%
	2021	10,7%	74,8%	25,2%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	5,3%	86,8%	13,2%	0,0%
	2021	33,3%	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	7,9%	88,4%	11,6%	0,0%
	2021	20,5%	91,0%	9,0%	0,0%
Varjão	2018	13,3%	70,0%	30,0%	0,0%
	2021	26,7%	83,3%	16,7%	0,0%
Vicente Pires	2018	15,1%	94,5%	5,5%	0,0%
	2021	2,9%	92,4%	7,6%	0,0%
Total	2018	15,8%	76,9%	23,1%	0,0%
	2021	21,2%	83,6%	16,4%	0,0%

(*) Na edição 2018, o intervalo de tempo foi "últimos 12 meses", enquanto na edição 2021 o intervalo corresponde aos últimos dois anos

** A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.3 AVISO INSTITUCIONAL (CAESB) SOBRE A INTERRUPÇÃO

Os que informaram ter havido interrupção no abastecimento de água no último ano, se posicionaram relativamente à ocorrência de aviso institucional antecipado da interrupção, conforme apresentado a seguir:

Tabela 14: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção

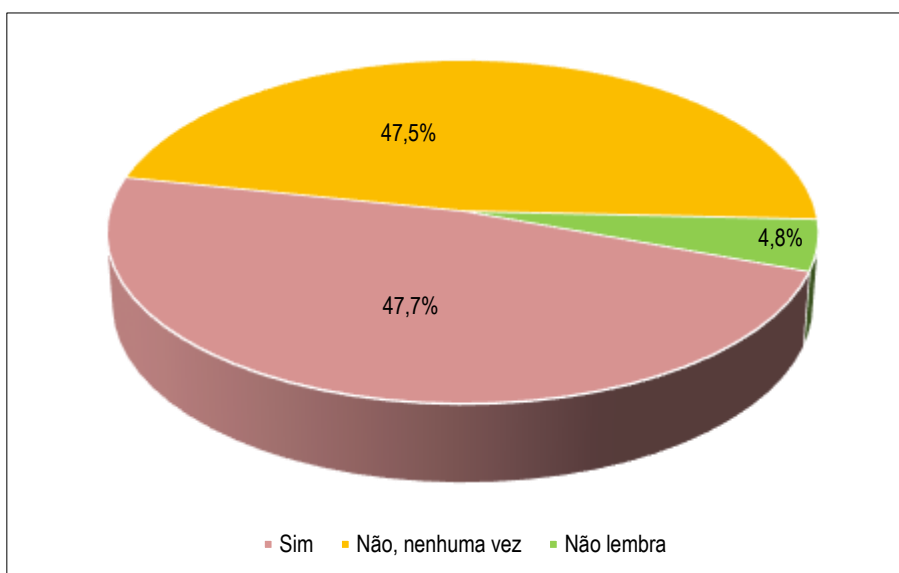
Opções	2018	2021
Sim	17,8%	47,7%
Não, nenhuma vez	77,6%	47,5%
Não lembra	4,6%	4,8%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.10 O (a) Sr(a) foi informado com antecedência pela empresa de que faltaria água?

Opções: A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO

Gráfico 10: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.3.1 AVISO INSTITUCIONAL (CAESB) SOBRE A INTERRUÇÃO, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 15: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não, nenhuma vez	Não lembra
Águas Claras	2018	13,0%	73,9%	13,0%
	2021	50,0%	50,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018			
	2021	18,8%	75,0%	6,3%
Brasília	2018	21,1%	78,9%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	21,4%	71,4%	7,1%
	2021	25,0%	75,0%	0,0%
Candangolândia	2018	11,8%	88,2%	0,0%
	2021	55,6%	44,4%	0,0%
Ceilândia	2018	24,6%	60,9%	14,5%
	2021	30,3%	65,9%	3,8%
Sol Nascente *	2018			
	2021	38,5%	61,5%	0,0%
Cruzeiro	2018	50,0%	50,0%	0,0%
	2021	33,3%	66,7%	0,0%
Fercal	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Gama	2018	16,7%	83,3%	0,0%
	2021	53,3%	33,3%	13,3%
Guará	2018	0,0%	50,0%	50,0%
	2021	74,3%	20,0%	5,7%
Itapoã	2018	11,1%	88,9%	0,0%
	2021	14,3%	81,0%	4,8%
Jardim Botânico	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	50,0%	50,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	75,0%	25,0%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	8,3%	91,7%	0,0%
	2021	50,0%	50,0%	0,0%
Paranoá	2018	50,0%	50,0%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	40,0%	60,0%	0,0%
Planaltina	2018	6,1%	87,9%	6,1%
	2021	16,7%	80,0%	3,3%
Recanto das Emas	2018	3,1%	95,4%	1,5%
	2021	37,5%	12,5%	50,0%
Riacho Fundo	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	84,2%	15,8%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	30,0%	70,0%	0,0%
	2021	37,5%	50,0%	12,5%
Samambaia	2018	25,9%	70,4%	3,7%
	2021	52,8%	43,4%	3,8%
Santa Maria	2018	16,7%	83,3%	0,0%
	2021	31,6%	63,2%	5,3%
São Sebastião	2018	10,0%	85,0%	5,0%
	2021	30,4%	69,6%	0,0%
SCIA	2018	27,3%	72,7%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	89,5%	10,5%	0,0%
Sobradinho II	2018	33,3%	66,7%	0,0%
	2021	9,1%	72,7%	18,2%
Sudoeste/Octogonal	2018	75,0%	25,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	5,3%	84,2%	10,5%
	2021	35,4%	62,5%	2,1%
Varjão	2018	25,0%	75,0%	0,0%
	2021	0,0%	75,0%	25,0%
Vicente Pires	2018	54,5%	45,5%	0,0%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%
Total	2018	17,8%	77,6%	4,6%
	2021	47,7%	47,5%	4,8%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.4 CUMPRIMENTO DE PRAZO NO RETORNO DO FORNECIMENTO

Tabela 16: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento

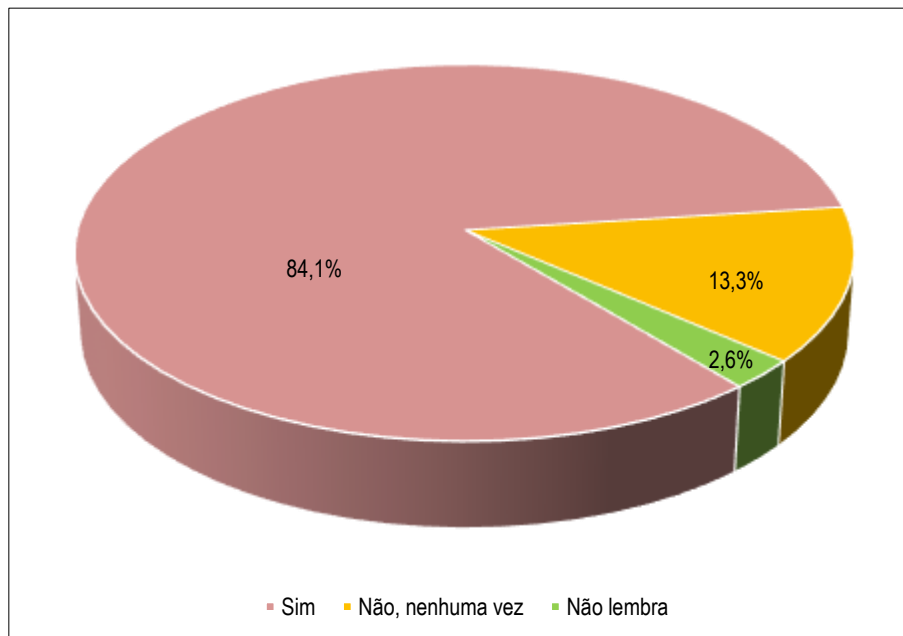
A empresa cumpriu o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção?	2018	2021
Sim	75,3%	84,1%
Não, nenhuma vez	17,6%	13,3%
Não lembra	7,1%	2,6%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.11 A empresa cumpriu o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção?

Opções: A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO

Gráfico 11: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.4.1 CUMPRIMENTO DE PRAZO NO RETORNO DO FORNECIMENTO, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 17: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não, nenhuma vez	Não lembra
Águas Claras	2018	0,0%	33,3%	66,7%
	2021	75,0%	0,0%	25,0%
Arniqueiras *	2018	-	-	-
	2021	33,3%	66,7%	0,0%
Brasília	2018	25,0%	0,0%	75,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	0,0%	0,0%	66,7%
	2021	50,0%	50,0%	0,0%
Candangolândia	2018	0,0%	50,0%	50,0%
	2021	80,0%	20,0%	0,0%
Ceilândia	2018	5,9%	5,9%	88,2%
	2021	95,0%	5,0%	0,0%
Sol Nascente *	2018	-	-	-
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	0,0%	50,0%	50,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	-	-	-
	2021	85,7%	0,0%	14,3%
Gama	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	75,0%	12,5%	12,5%
Guará	2018	-	-	-
	2021	76,9%	15,4%	7,7%
Itapoã	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%
Jardim Botânico	2018	-	-	-
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	0,0%	33,3%	66,7%
	2021	-	-	-
Núcleo Bandeirante	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	-	-	-
Park Way	2018	-	-	-
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Recanto das Emas	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	83,3%	0,0%	16,7%
Riacho Fundo	2018	-	-	-
	2021	87,5%	12,5%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	0,0%	33,3%	66,7%
	2021	66,7%	0,0%	33,3%
Samambaia	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	96,4%	3,6%	0,0%
Santa Maria	2018	0,0%	16,7%	83,3%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2018	50,0%	0,0%	50,0%
	2021	71,4%	28,6%	0,0%
SCIA	2018	0,0%	33,3%	66,7%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Sobradinho	2018	-	-	-
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	40,0%	40,0%	20,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	0,0%	33,3%	66,7%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Taguatinga	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	82,4%	17,6%	0,0%
Varjão	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	-	-	-
Vicente Pires	2018	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Total	2018	7,1%	17,6%	75,3%
	2021	84,1%	13,3%	2,6%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.5 OCORRÊNCIA DE INTERRUPÇÕES NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Tabela 18: Ocorrência de interrupções no abastecimento de água

Número de vezes que faltou água na residência, nos últimos doze meses	
Média 2018	5,29 vezes
Média 2021	4,78 vezes

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.12 Quantas vezes faltou água em sua casa nos últimos 12 meses?

Opções: A. _____ vezes B. NÃO LEMBRO

2.6 TEMPO DE DURAÇÃO DA INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Tabela 19: Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água

Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	
Média 2018	16,15 horas
Média 2021	9,71 horas

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.13 Quanto tempo durou a última falta de água em sua residência?

Opções: _____ horas

2.7 DURAÇÃO TOLERÁVEL PARA A INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Tabela 20: Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água

Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	
Média 2018	8,52 horas
Média 2021	8,08 horas

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.14 Quando falta água, quanto tempo você acha tolerável aguardar até a água voltar?

Opções: _____ horas

2.8 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA – SÍNTESE

Tabela 21: Interrupção no abastecimento de água – síntese

Síntese	2018	2021
Ocorrência de interrupção no abastecimento de água nos últimos dois anos	15,8% (*)	21,2%
Ocorrência de aviso institucional (CAESB) antecipado sobre a interrupção	17,8%	47,7%
Cumprimento com o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção	75,3%	55,5%
Número de vezes que faltou água na residência, nos últimos seis meses	5,29 vezes	4,78 vezes
Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	16,15 horas	9,71 horas
Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	8,52 horas	8,08 horas

(*) Na medição de 2018, o intervalo de tempo foi de 12 meses
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.8.1 INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ESTRATIFICADA POR R.A.

Tabela 22: Avaliação das interrupções do fornecimento de água, estratificada por região administrativa

Região		Nº médio de interrupções (último ano)	Tempo médio de duração da última interrupção	Duração média tolerável para interrupção
Águas Claras	2018	6,36	24,65	11,09
	2021	2,38	9,38	5,37
Amiqueiras *	2018	-	-	-
	2021	6,19	13,81	9,23
Brasília	2018	7,59	17,44	13,11
	2021	2,09	1,47	12,66
Brazlândia	2018	2,91	15,93	10,36
	2021	2,75	12,63	5,13
Candangolândia	2018	4,12	21,24	14,94
	2021	2,44	10,56	4,73
Ceilândia	2018	4,20	11,75	8,42
	2021	4,12	9,29	8,57
Son Nascente *	2018	-	-	-
	2021	7,31	12,58	5,19
Cruzeiro	2018	1,25	19,00	12,75
	2021	4,67	8,00	4,47
Fercal	2018	4,50	53,29	11,71
	2021	8,00	8,86	3,77
Gama	2018	2,25	13,58	2,83
	2021	11,90	5,30	4,74
Guará	2018	1,00	5,00	2,50
	2021	10,46	21,86	9,96
Itapoã	2018	13,77	17,27	2,89
	2021	3,24	13,71	7,54
Jardim Botânico	2018	6,50	14,67	4,50
	2021	1,00	20,00	0,94
Lago Norte	2018	2,25	25,00	12,00
	2021	2,07	1,71	3,66
Lago Sul	2018	9,00	21,00	2,25
	2021	1,00	8,00	4,82
Núcleo Bandeirante	2018	2,27	12,00	13,50
	2021	3,00	11,50	7,60
Paranoá	2018	1,50	19,20	5,17
	2021	1,33	10,67	7,44
Park Way	2018	-	-	-
	2021	3,80	20,00	23,45
Planaltina	2018	4,36	18,73	3,55
	2021	4,40	21,93	10,66
Recanto das Emas	2018	4,80	12,02	8,32
	2021	12,00	6,50	4,40
Riacho Fundo	2018	3,00	17,33	25,00
	2021	2,13	1,80	25,09
Riacho Fundo II	2018	4,10	25,30	12,90
	2021	2,38	6,38	9,77
Samambaia	2018	3,92	5,00	8,81
	2021	3,38	9,66	7,87
Santa Maria	2018	3,74	15,97	7,94
	2021	3,11	10,21	9,33
São Sebastião	2018	20,09	20,00	5,60
	2021	12,65	17,78	9,02
SCIA	2018	2,45	11,18	7,09
	2021	2,00	1,70	17,69
Sobradinho	2018	1,00	18,00	18,00
	2021	2,00	2,37	7,18
Sobradinho II	2018	10,73	25,29	12,20
	2021	4,18	13,64	7,83
Sudoeste/Octogonal	2018	2,50	14,50	9,00
	2021	2,40	1,50	0,77
Taguatinga	2018	4,80	14,47	7,42
	2021	3,65	11,27	5,45
Varjão	2018	3,25	17,33	1,25
	2021	2,13	7,50	4,50
Vicente Pires	2018	4,67	19,91	9,73
	2021	1,67	15,33	10,88
Total	2018	5,29	16,15	8,52
	2021	4,78	9,71	8,08

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Amiqueiras**. Motivo pelo qual Amiqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.9 GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À FALTA DE ÁGUA PROGRAMADA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a manifestar o seu grau de satisfação em relação a alguns aspectos relacionados à falta de água programada – isto é, aquela interrupção de água que a própria empresa faz para realizar algum serviço de manutenção ou de emergência – ao que se manifestaram conforme indicado a seguir:

Tabela 23: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos

Aspectos		Notas de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	2018	9,2%	0,5%	1,3%	2,1%	1,4%	8,4%	3,7%	6,0%	16,9%	20,7%	29,7%		7,40
	2021	3,2%	0,5%	1,3%	2,3%	3,3%	9,7%	10,3%	15,3%	19,3%	16,4%	15,0%	3,3%	7,17
Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	2018	7,8%	0,4%	1,3%	1,7%	1,7%	9,5%	3,8%	7,7%	19,4%	19,4%	27,2%		7,41
	2021	2,2%	0,4%	0,7%	1,9%	2,4%	8,4%	9,9%	14,7%	21,8%	17,9%	16,4%	3,3%	7,45

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.15 Agora vou pedir que o(a) Sr(a) atribua uma nota de 0 a 10 para indicar o seu grau de satisfação com os seguintes aspectos relacionados ao fornecimento de água **[LER CADA ASPECTO E MOSTRAR A ESCALA]**

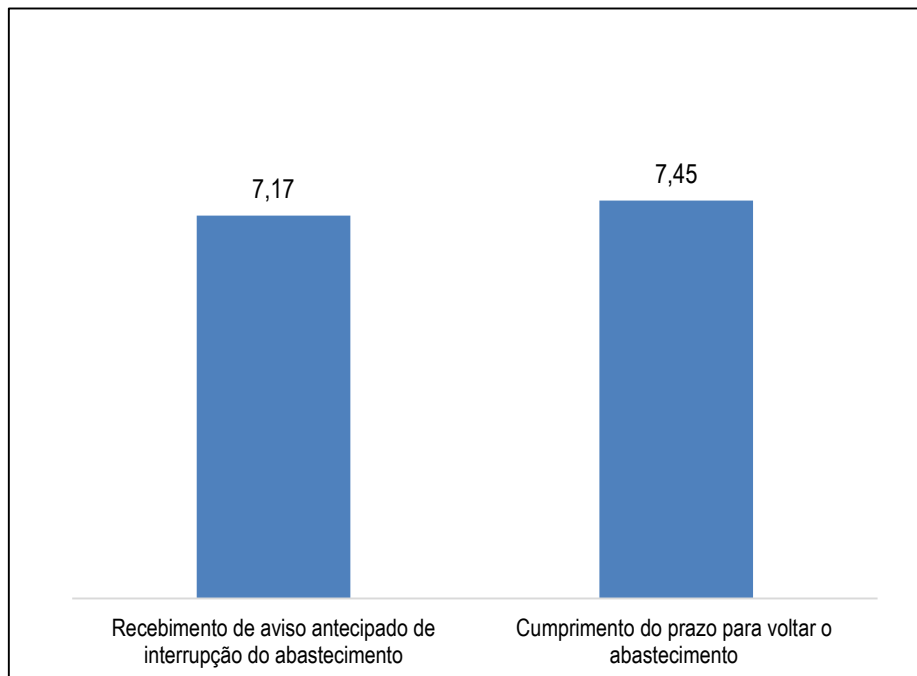
Aspectos:

P.15.a. Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento;

P.15.b. Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento;

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 12: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.10 AVALIAÇÃO DO FORNECIMENTO / ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Os respondentes da pesquisa foram convidados ainda a avaliar outros aspectos relacionados ao fornecimento / abastecimento de água:

Tabela 24: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água

Aspectos		Notas de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	2018	0,7%	0,1%	0,5%	0,6%	0,6%	3,3%	2,6%	4,6%	18,9%	18,5%	49,6%		8,83
	2021	0,6%	0,1%	0,5%	0,9%	1,7%	5,5%	7,5%	10,2%	19,3%	21,1%	32,3%	0,3%	8,25
A constância do abastecimento (continuidade/não faltar água)	2018	0,6%	0,1%	0,3%	0,3%	0,6%	2,4%	2,1%	5,8%	19,6%	23,8%	44,3%		8,84
	2021	0,5%	0,1%	0,4%	0,6%	1,0%	3,3%	7,0%	13,2%	22,7%	22,8%	28,0%	0,5%	8,28
Avaliação do serviço de abastecimento/fornecimento de água	2018	0,3%	0,1%	0,2%	0,3%	0,4%	2,7%	1,8%	5,0%	21,4%	26,0%	41,7%		8,85
	2021	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,8%	2,7%	5,3%	12,2%	22,9%	26,6%	28,5%	0,3%	8,45

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

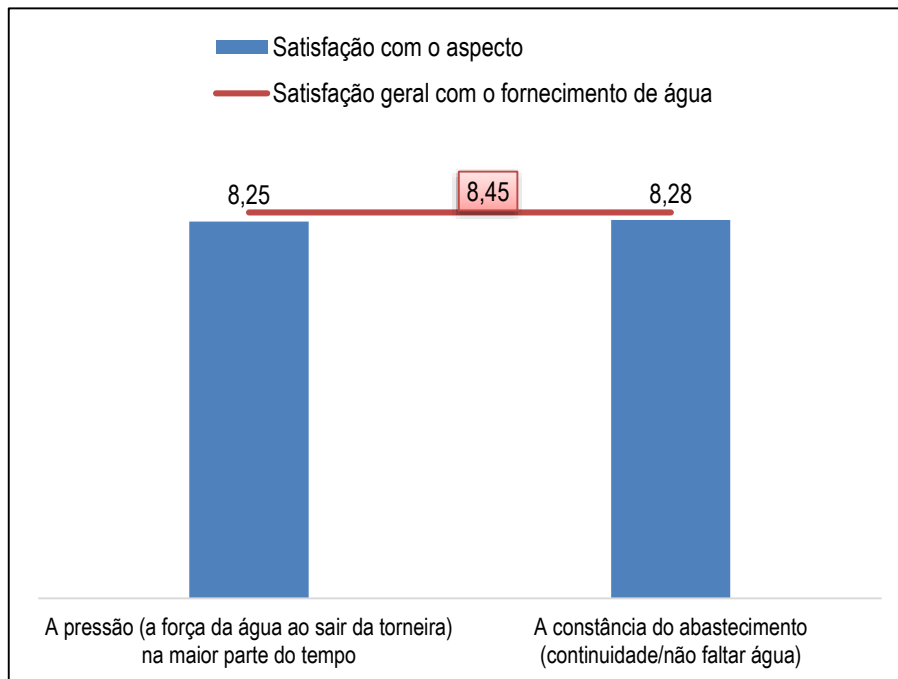
P.15.c. A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo;

P.15.d. A constância de abastecimento (continuidade/não faltar água);

P.15.e. E de modo geral de abastecimento/fornecimento de água?

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 13: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água – 2021



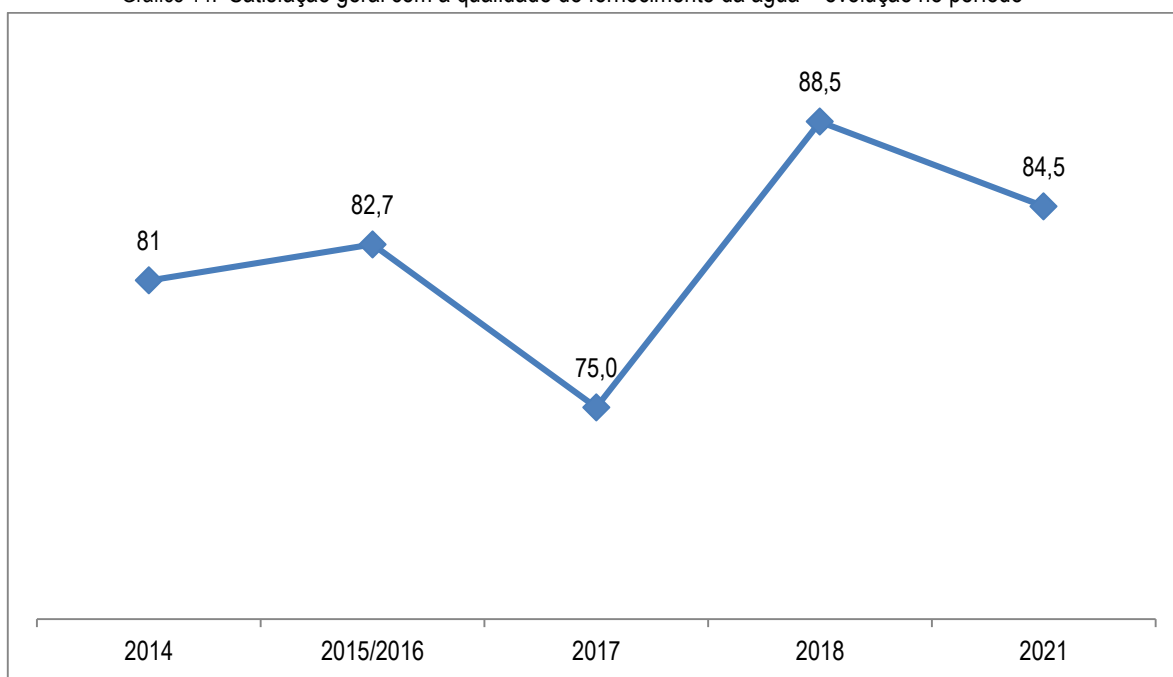
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

2.10.1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Tabela de conversão - conceitos para notas		
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Gráfico 14: Satisfação geral com a qualidade do fornecimento da água – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

2.10.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

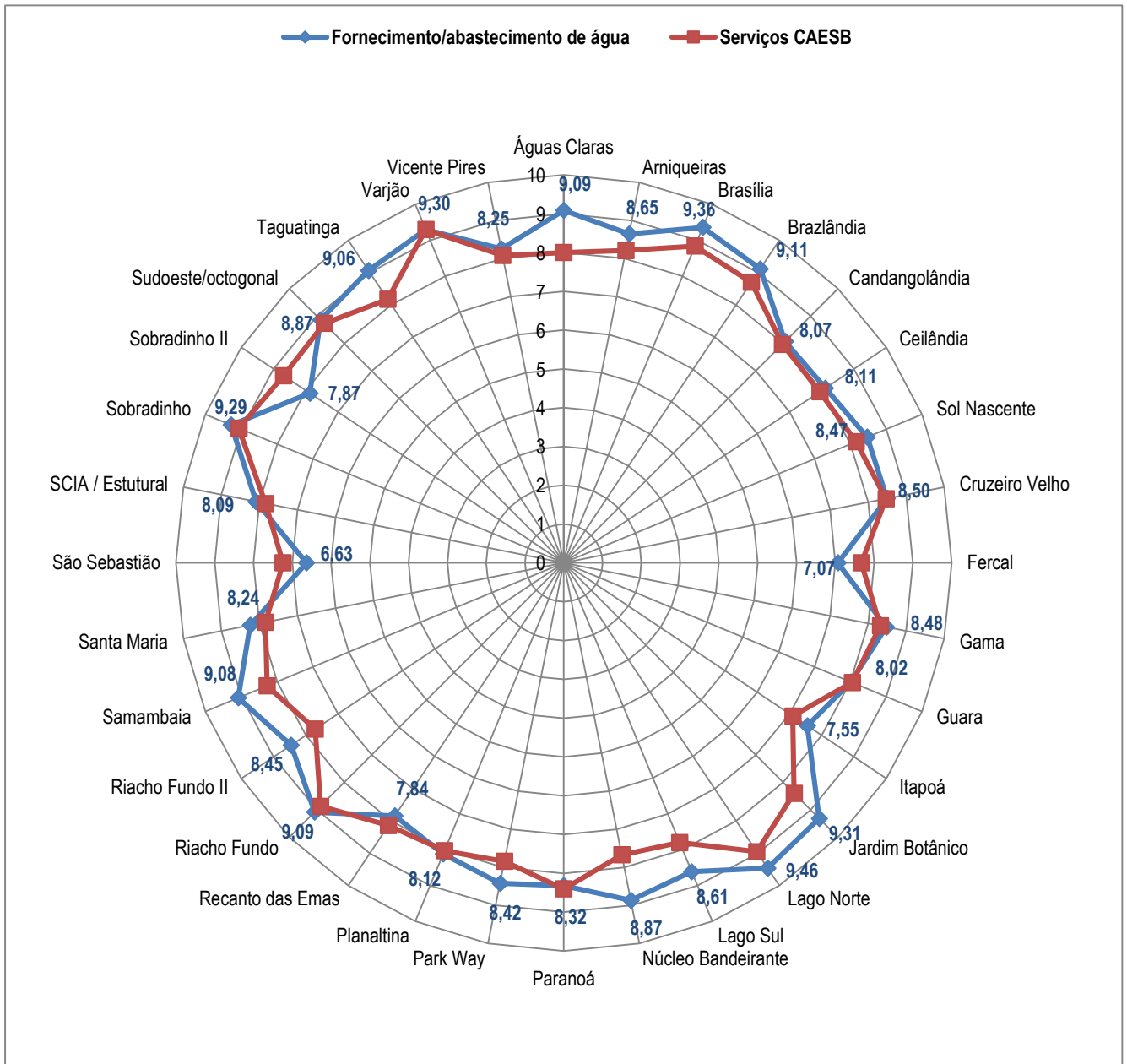
Tabela 25: Qualidade do fornecimento de água, por aspectos, estratificada por região administrativa

Região		Recebimento de aviso antecipado de interrupção	Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento:	Pressão da água	A constância de abastecimento	Avaliação do serviço de abastecimento
Águas Claras	2018	7,69	7,84	8,46	8,62	8,61
	2021	8,35	8,36	8,82	9,05	9,09
Arniqueiras *	2018					
	2021	7,32	7,55	8,77	8,55	8,65
Brasília	2018	8,75	9,06	9,32	9,4	9,34
	2021	8,89	8,87	9,30	9,29	9,36
Brazlândia	2018	7,9	7,86	8,78	8,69	8,91
	2021	8,25	7,89	9,36	8,79	9,11
Candangolândia	2018	5,3	5,43	8,83	7,83	7,97
	2021	6,82	6,93	8,21	8,04	8,07
Ceilândia	2018	8,11	8,07	8,89	8,94	8,97
	2021	6,53	7,05	7,96	8,10	8,11
Sol Nascente *	2018					
	2021	6,98	7,04	8,84	8,37	8,47
Cruzeiro	2018	7,76	7,71	8,29	8,11	8,35
	2021	6,91	7,70	8,29	8,59	8,50
Fercal	2018	6,35	6,1	7,87	8,42	7,97
	2021	5,20	5,30	7,27	5,53	7,07
Gama	2018	8,13	7,99	8,38	8,44	8,66
	2021	7,67	7,74	8,36	8,12	8,48
Guará	2018	8,94	8,13	9,23	9,78	9,55
	2021	6,86	7,40	7,81	7,98	8,02
Itapoã	2018	5,66	4,93	7,58	7,53	6,73
	2021	5,99	5,83	7,90	7,54	7,55
Jardim Botânico	2018	6,31	6,52	8,21	8	8,21
	2021	8,06	8,00	9,35	7,59	9,31
Lago Norte	2018	8,43	8,43	9,14	9,24	9,1
	2021	9,32	9,37	9,32	9,32	9,46
Lago Sul	2018	8,26	7,97	8,21	8,95	8,81
	2021	8,20	8,20	8,68	8,75	8,61
Núcleo Bandeirante	2018	7,1	7,81	8,9	9,13	9,03
	2021	7,38	7,65	8,87	8,47	8,87
Paranoá	2018	6	5,85	7,75	7,81	7,66
	2021	7,06	7,33	8,30	8,27	8,32
Park Way	2018	9	8,97	8,9	9	8,9
	2021	7,19	7,26	7,90	8,39	8,42
Planaltina	2018	2,7	2,74	9,14	9,07	9,03
	2021	6,65	7,13	7,54	7,77	8,12
Recanto das Emas	2018	6,6	7,08	8,71	8,29	8,7
	2021	6,62	6,47	7,57	7,11	7,84
Riacho Fundo	2018	8	8,36	9,03	8,92	9,28
	2021	7,62	7,32	8,98	8,38	9,09
Riacho Fundo II	2018	8,02	7,13	9,06	8,62	8,66
	2021	7,06	7,54	8,68	8,42	8,45
Samambaia	2018	8,07	8,09	9,02	9,04	9,26
	2021	7,49	7,97	8,80	9,10	9,08
Santa Maria	2018	7,03	7,47	8,68	8,91	9,18
	2021	7,00	7,07	8,19	8,17	8,24
São Sebastião	2018	7,57	7,51	8,9	8,73	8,63
	2021	4,98	5,60	6,22	6,54	6,63
SCIA	2018	8	7,91	8,5	8,63	8,75
	2021	7,19	8,44	7,81	8,22	8,09
Sobradinho	2018	8,78	8,8	9,8	9,46	9,09
	2021	8,37	8,39	9,00	9,00	9,29
Sobradinho II	2018	3,44	3,43	9,2	9	9,05
	2021	7,01	7,70	7,69	7,88	7,87
Sudoeste/Octogonal	2018	8,61	8,43	9,18	9,23	9,09
	2021	8,33	8,57	9,27	8,87	8,87
Taguatinga	2018	8,09	8,23	8,53	8,49	8,47
	2021	7,19	7,59	8,06	8,83	9,06
Varjão	2018	6,27	5,87	7,66	7,97	7,43
	2021	7,50	8,43	9,33	9,47	9,30

Região		Recebimento de aviso antecipado de interrupção	Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento:	Pressão da água	A constância de abastecimento	Avaliação do serviço de abastecimento
Vicente Pires	2018	8,11	8,15	8,81	8,86	8,86
	2021	7,68	7,71	8,13	8,16	8,25
Total	2018	7,4	7,41	8,83	8,84	8,85
	2021	7,17	7,45	8,25	8,28	8,45

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 15: Avaliação geral do fornecimento / abastecimento de água, por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3 ATENDIMENTO

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento da CAESB, por ocasião da necessidade de resolver algum problema, nas solicitações de informações ou ainda para reclamar de algum serviço, ao que responderam:

3.1 NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS

Tabela 26: Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos

Opções	2018	2021
Sim	26,6%	18,6%
Não	73,4%	81,4%
Total	100,0%	100,0%

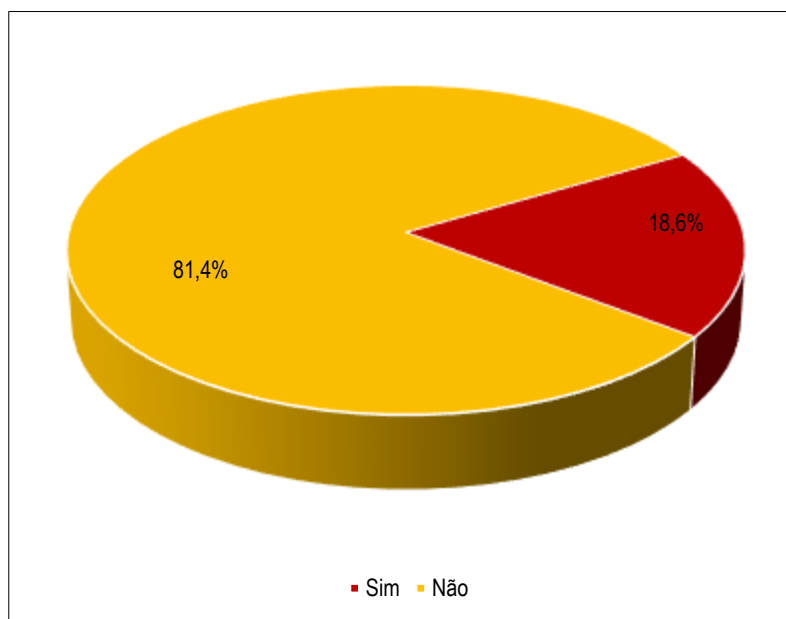
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.16 Vamos falar agora sobre o atendimento.

Nos últimos 2 anos (a) Sr(a) procurou o atendimento da CAESB para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?

Opções: A.Sim B.Não

Gráfico 16: Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos - 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.1.1 NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 27: Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos, estratificado por região administrativa

Região		Sim	Não
Águas Claras	2018	22,2%	77,8%
	2021	4,0%	96,0%
Arniqueiras *	2018		
	2021	18,3%	81,7%
Brasília	2018	21,8%	78,2%
	2021	2,5%	97,5%
Brazlândia	2018	30,5%	69,5%
	2021	18,5%	81,5%
Candangolândia	2018	33,3%	66,7%
	2021	30,0%	70,0%
Ceilândia	2018	26,4%	73,6%
	2021	26,1%	73,9%
Sol Nascente *	2018		
	2021	30,1%	69,9%
Cruzeiro	2018	17,1%	82,9%
	2021	8,8%	91,2%
Fercal	2018	22,6%	77,4%
	2021	10,0%	90,0%
Gama	2018	14,7%	85,3%
	2021	29,7%	70,3%
Guará	2018	13,5%	86,5%
	2021	20,0%	80,0%
Itapoã	2018	33,9%	66,1%
	2021	42,3%	57,7%
Jardim Botânico	2018	55,2%	44,8%
	2021	51,4%	48,6%
Lago Norte	2018	26,2%	73,8%
	2021	65,9%	34,1%
Lago Sul	2018	44,7%	55,3%
	2021	11,4%	88,6%
Núcleo Bandeirante	2018	38,7%	61,3%
	2021	13,3%	86,7%
Paranoá	2018	42,6%	57,4%
	2021	7,9%	92,1%
Park Way	2018	30,0%	70,0%
	2021	51,6%	48,4%
Planaltina	2018	31,5%	68,5%
	2021	16,7%	83,3%
Recanto das Emas	2018	38,7%	61,3%
	2021	13,0%	87,0%
Riacho Fundo	2018	20,5%	79,5%
	2021	44,7%	55,3%
Riacho Fundo II	2018	17,0%	83,0%
	2021	15,2%	84,8%
Samambaia	2018	28,6%	71,4%
	2021	21,9%	78,1%
Santa Maria	2018	35,9%	64,1%
	2021	23,0%	77,0%
São Sebastião	2018	35,8%	64,2%
	2021	35,4%	64,6%
SCIA	2018	25,0%	75,0%
	2021	53,1%	46,9%
Sobradinho	2018	18,8%	81,2%
	2021	21,4%	78,6%
Sobradinho II	2018	33,9%	66,1%
	2021	14,6%	85,4%
Sudoeste/Octogonal	2018	6,6%	93,4%
	2021	36,7%	63,3%
Taguatinga	2018	19,1%	80,9%
	2021	10,7%	89,3%
Varjão	2018	43,3%	56,7%
	2021	10,0%	90,0%
Vicente Pires	2018	28,8%	71,2%
	2021	14,3%	85,7%
Total	2018	26,6%	73,4%
	2021	18,6%	81,4%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.2 OCORRÊNCIA DE DIFICULDADES NO ATENDIMENTO, EM TEMPOS DE COVID-19

Na edição atual, foi inserida esta pergunta, no contexto da pandemia de COVID-19:

Tabela 28: Dificuldades no atendimento em tempos de COVID-19

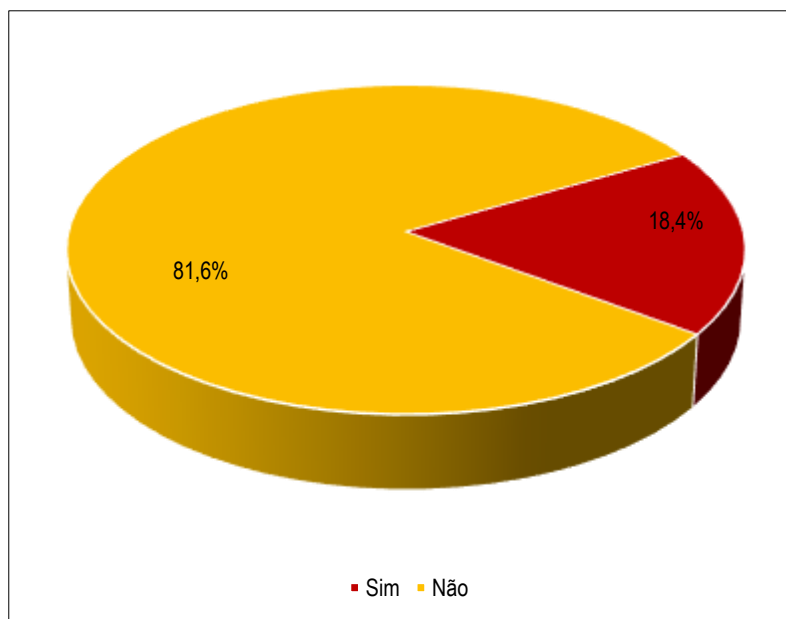
Opções	2021
Sim	18,4%
Não	81,6%
Total	100,0

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.17 O Sr. sentiu alguma dificuldade no atendimento em razão das restrições de atendimento impostas pela pandemia da Covid 19?

Opções: A.Sim B.Não

Gráfico 17: Dificuldades no atendimento em tempos de COVID-19 - 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.2.1 OCORRÊNCIA DE DIFICULDADES NO ATENDIMENTO, EM TEMPOS DE COVID-19, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 29: Ocorrência de dificuldades no atendimento, em tempos de Covid-19, estratificado por região administrativa

Região	Sim	Não
Águas Claras	0,0%	100,0%
Arniqueiras *	30,8%	69,2%
Brasília	0,0%	100,0%
Brazlândia	10,0%	90,0%
Candangolândia	11,1%	88,9%
Ceilândia	9,7%	90,3%
Sol Nascente *	36,0%	64,0%
Cruzeiro	0,0%	100,0%
Fercal	66,7%	33,3%
Gama	34,9%	65,1%
Guará	34,6%	65,4%
Itapoã	24,2%	75,8%
Jardim Botânico	33,3%	66,7%
Lago Norte	18,5%	81,5%
Lago Sul	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	50,0%	50,0%
Paranoá	20,0%	80,0%
Park Way	6,3%	93,8%
Planaltina	23,7%	76,3%
Recanto das Emas	15,8%	84,2%
Riacho Fundo	19,0%	81,0%
Riacho Fundo II	40,0%	60,0%
Samambaia	5,5%	94,5%
Santa Maria	35,5%	64,5%
São Sebastião	13,8%	86,2%
SCIA	5,9%	94,1%
Sobradinho	16,7%	83,3%
Sobradinho II	13,3%	86,7%
Sudoeste/Octogonal	90,9%	9,1%
Taguatinga	8,0%	92,0%
Varjão	0,0%	100,0%
Vicente Pires	0,0%	100,0%
Total	18,4%	81,6%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.2.2 TIPOS DE DIFICULDADES NO ATENDIMENTO, EM TEMPOS DE COVID-19

Tabela 30: Tipos de dificuldades no atendimento, em tempos de Covid-19

Tipos de dificuldades	Sim
Agendamento	5,0%
Agendamento difícil	0,8%
Agendamento pelo site	0,8%
Agendamento que não funcionava	0,8%
Aglomerado	0,8%
Atendimento	1,7%
Atendimento demorado	7,6%
Atendimento difícil	0,8%
Atendimento dificultoso	0,8%
Atendimento online	0,8%
Atendimento presencial	2,5%
Atendimento ruim	0,8%
Atraso no atendimento	0,8%
Burocracia	1,7%
Comunicação	5,0%
Comunicação impossível	0,8%
Conta com valores absurdos	0,8%
Conta mais alta	0,8%
Demora	19,3%
Demora no atendimento	9,2%
Demora no atendimento	8,4%
Demora pra atender o telefone	0,8%
Demora pra dar informação	0,8%
Demora pra resolver o problema	1,7%
Demora pra responder o e-mail	0,8%
Desorganização	0,8%
Dificuldade com a tecnologia	0,8%
Dificuldade de marcar a revisão	0,8%
Esgoto	0,8%
Espera	0,8%
Falar com o atendente	0,8%
Falta de agilidade	1,7%
Falta de informação	0,8%
Fornecimento de água	0,8%
Impossibilidade de explicar pessoalmente	0,8%
Internet	0,8%
Ligação	0,8%
Manutenção relacionada a esgoto	0,8%
Muita transferência de ligação desnecessária	0,8%
Não atendem o telefone	1,7%
Não consegui entrar em contato pelo email	0,8%
Não consegui agendar	1,7%
Não consegui ser atendido	0,8%
Não foi atendido	1,7%
Não tem um contato direto	0,8%
Não teve retorno	0,8%
Orientação errada	0,8%
Pedido de revisão de conta	0,8%
Pouco atendimento	0,8%
Problema não resolvido	0,8%
Registro	0,8%
Religação	0,8%
Sem atendimento presencial	0,8%
Sem resposta clara	1,7%
Serviço de esgoto	0,8%
Tempo de espera	0,8%
Troca de endereço	0,8%
Não especificou	0,8%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.3 CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS

Tabela 31: Canais de atendimento utilizados

Opções	Últimos dois anos		Última vez	
	2018	2021	2018	2021
Ligação telefônica	62,7%	82,2%	58,7%	79,3%
E-mail	1,5%	4,6%	1,5%	2,8%
Posto de atendimento presencial	43,4%	21,6%	39,8%	16,6%
Outro	0,1%	2,8%	0,0%	1,2%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

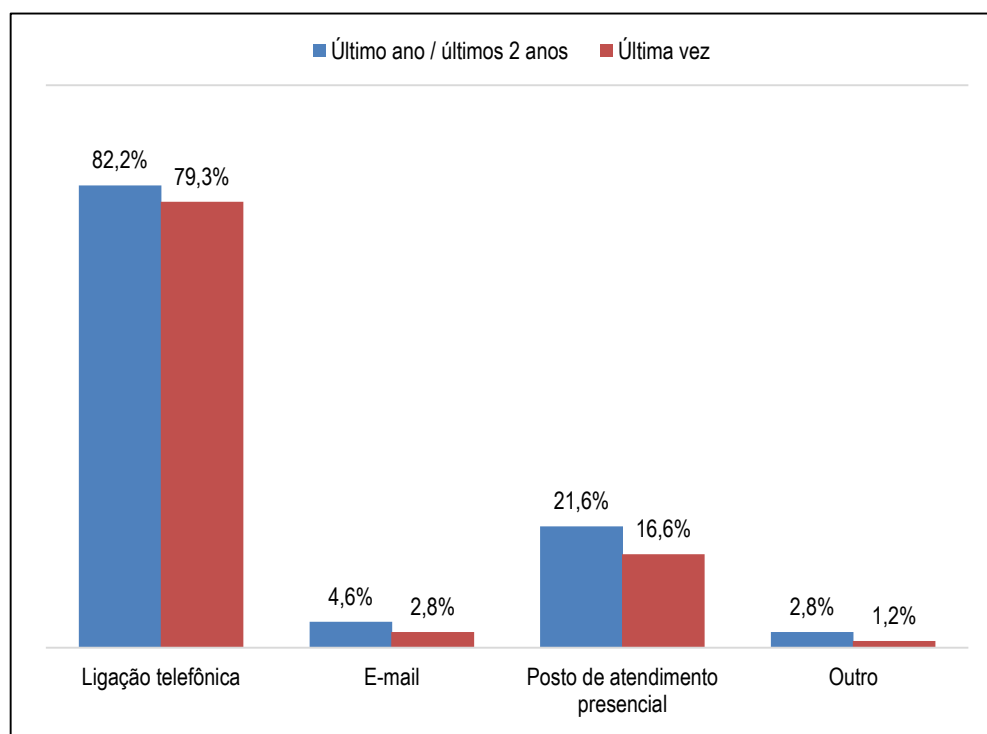
P.18 O (a) Sr.(a) procurou a CAESB por qual canal? [PODE SER MÚLTIPLA].

Opções: A. ligação telefônica B. e-mail C. posto de atendimento presencial

P.19 No última vez que você buscou atendimento na CAESB foi através de qual canal?

Opções: A. ligação telefônica B. e-mail C. posto de atendimento presencial

Gráfico 18: Canais de atendimento utilizados – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.3.1 CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 32: Canais de atendimento utilizados, estratificado por região administrativa

Região	No último ano				Na última vez			
	Ligação telefônica	E-mail	Posto de atendimento presencial	Outro	Ligação telefônica	E-mail	Posto de atendimento presencial	Outro
Águas Claras	2018	73,5%	2,9%	26,5%	2,9%	73,5%	2,9%	23,5%
	2021	100,0%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018							
	2021	76,9%	0,0%	38,5%	7,7%	61,5%	7,7%	30,8%
Brasília	2018	87,7%	0,0%	12,3%	0,0%	86,0%	1,8%	12,3%
	2021	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Brazlândia	2018	38,9%	0,0%	88,9%	0,0%	11,1%	0,0%	88,9%
	2021	90,0%	0,0%	10,0%	0,0%	90,0%	0,0%	10,0%
Candangolândia	2018	70,0%	10,0%	30,0%	0,0%	70,0%	10,0%	20,0%
	2021	100,0%	0,0%	11,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	49,6%	0,0%	57,4%	0,9%	43,5%	0,0%	56,5%
	2021	88,2%	3,2%	21,5%	1,1%	80,6%	2,2%	16,1%
Sol Nascente *	2018							
	2021	84,0%	0,0%	16,0%	0,0%	84,0%	0,0%	16,0%
Cruzeiro	2018	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	57,1%	0,0%	42,9%	0,0%	71,4%	0,0%	28,6%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Gama	2018	52,9%	0,0%	41,2%	0,0%	64,7%	0,0%	35,3%
	2021	90,7%	2,3%	14,0%	0,0%	90,7%	2,3%	7,0%
Guará	2018	41,2%	11,8%	64,7%	0,0%	23,5%	11,8%	64,7%
	2021	73,1%	7,7%	11,5%	11,5%	80,8%	7,7%	11,5%
Itapoã	2018	45,0%	0,0%	65,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%
	2021	81,8%	9,1%	18,2%	9,1%	78,8%	3,0%	12,1%
Jardim Botânico	2018	62,5%	18,8%	25,0%	0,0%	56,3%	18,8%	25,0%
	2021	83,3%	0,0%	27,8%	5,6%	88,9%	0,0%	11,1%
Lago Norte	2018	90,9%	0,0%	9,1%	0,0%	90,9%	0,0%	9,1%
	2021	77,8%	7,4%	25,9%	3,7%	77,8%	3,7%	14,8%
Lago Sul	2018	88,2%	5,9%	11,8%	0,0%	88,2%	5,9%	5,9%
	2021	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%
Núcleo Bandeirante	2018	66,7%	0,0%	58,3%	0,0%	58,3%	0,0%	41,7%
	2021	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%
Paranoá	2018	43,5%	0,0%	56,5%	0,0%	43,5%	0,0%	56,5%
	2021	80,0%	0,0%	40,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%
Park Way	2018	88,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	93,8%	0,0%	31,3%	6,3%	87,5%	0,0%	12,5%
Planaltina	2018	61,4%	0,0%	42,1%	0,0%	61,4%	0,0%	38,6%
	2021	84,2%	0,0%	15,8%	0,0%	89,5%	0,0%	10,5%
Recanto das Emas	2018	83,6%	1,8%	30,9%	0,0%	76,4%	0,0%	23,6%
	2021	84,2%	0,0%	15,8%	0,0%	84,2%	0,0%	15,8%
Riacho Fundo	2018	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%
	2021	81,0%	4,8%	28,6%	0,0%	76,2%	0,0%	23,8%
Riacho Fundo II	2018	50,0%	0,0%	62,5%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	2021	60,0%	10,0%	30,0%	0,0%	70,0%	10,0%	20,0%
Samambaia	2018	51,7%	0,0%	48,3%	0,0%	48,3%	1,7%	50,0%
	2021	85,5%	1,8%	18,2%	0,0%	80,0%	1,8%	18,2%
Santa Maria	2018	54,8%	2,4%	47,6%	0,0%	54,8%	2,4%	42,9%
	2021	74,2%	12,9%	29,0%	3,2%	64,5%	9,7%	25,8%
São Sebastião	2018	50,0%	0,0%	68,4%	0,0%	39,5%	0,0%	60,5%
	2021	79,3%	13,8%	24,1%	3,4%	72,4%	3,4%	24,1%
SCIA	2018	87,5%	12,5%	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%
	2021	88,2%	11,8%	17,6%	0,0%	76,5%	0,0%	23,5%
Sobradinho	2018	62,5%	0,0%	50,0%	0,0%	62,5%	0,0%	37,5%
	2021	75,0%	16,7%	33,3%	0,0%	75,0%	8,3%	16,7%
Sobradinho II	2018	68,4%	0,0%	31,6%	0,0%	68,4%	0,0%	31,6%
	2021	93,3%	0,0%	13,3%	6,7%	93,3%	0,0%	6,7%
Sudoeste/Octogonal	2018	80,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%
	2021	90,9%	0,0%	18,2%	0,0%	90,9%	0,0%	9,1%
Taguatinga	2018	60,9%	0,0%	45,7%	0,0%	58,7%	2,2%	39,1%
	2021	64,0%	4,0%	32,0%	12,0%	60,0%	4,0%	24,0%
Varjão	2018	53,8%	0,0%	46,2%	0,0%	46,2%	0,0%	53,8%
	2021	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Vicente Pires	2018	85,7%	0,0%	57,1%	0,0%	71,4%	0,0%	28,6%
	2021	80,0%	0,0%	20,0%	6,7%	86,7%	0,0%	6,7%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.4 NÍVEL DE RESOLUBILIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Tabela 33: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento

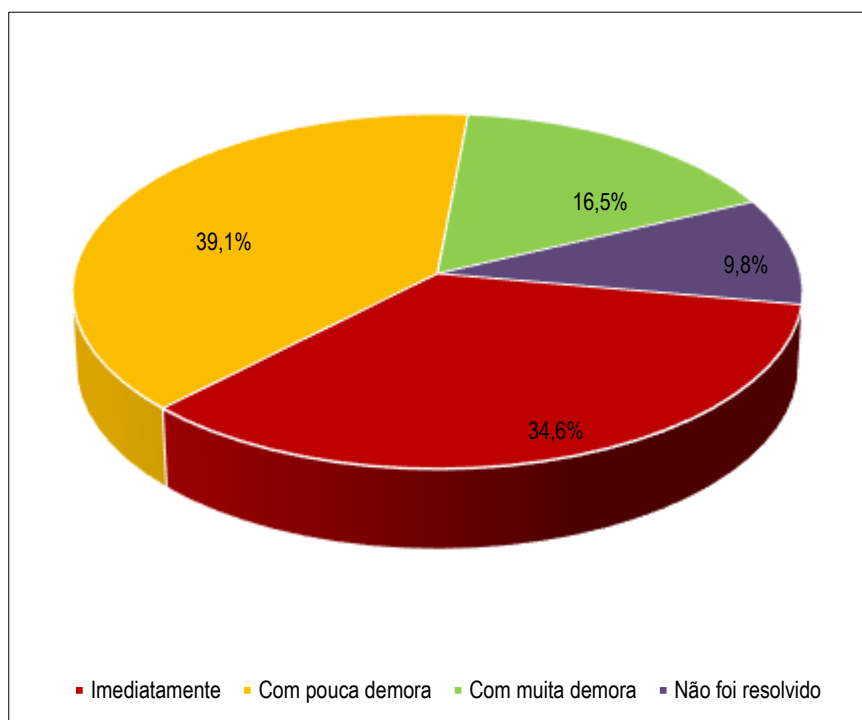
Opções	2018	2021
Imediatamente	43,2%	34,8%
Com pouca demora	31,0%	39,1%
Com muita demora	13,4%	16,5%
Não foi resolvido	12,4%	9,8%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.20 Neste último contato, o seu problema/pedido foi resolvido....

Opções: A. Imediatamente, B. com pequena demora, C. com muita demora ou D. não foi resolvido?

Gráfico 19: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento - 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.4.1 NÍVEL DE RESOLUBILIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 34: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento, estratificado por região administrativa

Região		Imediatamente	Com pouca demora	Com muita demora	Não foi resolvido
Águas Claras	2018	52,9%	11,8%	17,6%	17,6%
	2021	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
Arnieiras *	2018				
	2021	7,7%	38,5%	53,8%	0,0%
Brasília	2018	61,4%	33,3%	1,8%	3,5%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	77,8%	16,7%	5,6%	0,0%
	2021	50,0%	40,0%	10,0%	0,0%
Candangolândia	2018	20,0%	30,0%	10,0%	40,0%
	2021	22,2%	33,3%	33,3%	11,1%
Ceilândia	2018	33,9%	39,1%	12,2%	14,8%
	2021	26,9%	43,0%	17,2%	12,9%
Sol Nascente *	2018				
	2021	60,0%	8,0%	20,0%	12,0%
Cruzeiro	2018	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
	2021	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Fercal	2018	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Gama	2018	35,3%	17,6%	23,5%	23,5%
	2021	41,9%	41,9%	11,6%	4,7%
Guará	2018	64,7%	11,8%	17,6%	5,9%
	2021	57,7%	30,8%	11,5%	0,0%
Itapoá	2018	60,0%	5,0%	15,0%	20,0%
	2021	15,2%	69,7%	9,1%	6,1%
Jardim Botânico	2018	62,5%	25,0%	0,0%	12,5%
	2021	38,9%	38,9%	16,7%	5,6%
Lago Norte	2018	45,5%	36,4%	9,1%	9,1%
	2021	37,0%	44,4%	3,7%	14,8%
Lago Sul	2018	47,1%	29,4%	11,8%	11,8%
	2021	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	16,7%	58,3%	16,7%	8,3%
	2021	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%
Paranoá	2018	52,2%	4,3%	30,4%	13,0%
	2021	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%
Park Way	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	31,3%	50,0%	0,0%	18,8%
Planaltina	2018	19,3%	57,9%	14,0%	8,8%
	2021	39,5%	34,2%	18,4%	7,9%
Recanto das Emas	2018	25,5%	29,1%	23,6%	21,8%
	2021	36,8%	57,9%	0,0%	5,3%
Riacho Fundo	2018	62,5%	12,5%	0,0%	25,0%
	2021	19,0%	38,1%	42,9%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	25,0%	0,0%	37,5%	37,5%
	2021	60,0%	20,0%	10,0%	10,0%
Samambaia	2018	50,0%	28,3%	6,7%	15,0%
	2021	45,5%	29,1%	16,4%	9,1%
Santa Maria	2018	33,3%	57,1%	7,1%	2,4%
	2021	35,5%	38,7%	16,1%	9,7%
São Sebastião	2018	60,5%	23,7%	13,2%	2,6%
	2021	34,5%	41,4%	17,2%	6,9%
SCIA	2018	25,0%	62,5%	0,0%	12,5%
	2021	23,5%	52,9%	17,6%	5,9%
Sobradinho	2018	31,3%	18,8%	25,0%	25,0%
	2021	58,3%	16,7%	16,7%	8,3%
Sobradinho II	2018	21,1%	47,4%	18,4%	13,2%
	2021	13,3%	40,0%	40,0%	6,7%
Sudoeste/Octogonal	2018	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%
	2021	36,4%	36,4%	27,3%	0,0%
Taguatinga	2018	37,0%	32,6%	17,4%	13,0%
	2021	20,0%	28,0%	16,0%	36,0%
Varjão	2018	46,2%	15,4%	23,1%	15,4%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	90,5%	0,0%	4,8%	4,8%
	2021	53,3%	26,7%	0,0%	20,0%
Total	2018	43,2%	31,0%	13,4%	12,4%
	2021	34,6%	39,1%	16,5%	9,8%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arnieiras**. Motivo pelo qual Arnieiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.5 MOTIVAÇÃO PARA A BUSCA DO ATENDIMENTO

Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram a buscar o atendimento em questão, as respostas foram as seguintes:

Tabela 35: Motivação para a busca do atendimento

Opções	2018	2021
Uma consulta, pedir informação	11,7%	13,4%
Uma reclamação	32,5%	22,6%
Uma solicitação, um pedido	58,2%	71,5%
Não lembra	0,7%	0,8%
Outro	1,0%	0,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.21 Nessa ocasião em que o (a) Sr (a) procurou a CAESB, o motivo foi para fazer... [LER AS ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA]

Opções: a. Uma consulta / informação b. Uma reclamação c. Uma solicitação / um pedido d. Não lembro

Gráfico 20: Motivação para a busca do atendimento – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.5.1 MOTIVAÇÃO PARA A BUSCA DO ATENDIMENTO, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 36: Motivação para a busca do atendimento, estratificado por região administrativa

Região		Uma consulta, pedir informação	Uma reclamação	Uma solicitação, um pedido	Não lembra	Outro
Águas Claras	2018	11,8%	47,1%	41,2%	0,0%	36,8%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018					
	2021	7,7%	15,4%	92,3%	0,0%	0,0%
Brasília	2018	26,3%	12,3%	61,4%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	11,1%	33,3%	55,6%	5,6%	69,4%
	2021	40,0%	50,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	0,0%	70,0%	40,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	13,0%	33,0%	56,5%	0,9%	10,9%
	2021	4,3%	15,0%	93,5%	0,0%	0,0%
Sol Nascente *	2018					
	2021	12,0%	24,0%	60,0%	4,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	14,3%	14,3%	71,4%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Gama	2018	11,8%	58,8%	35,3%	0,0%	0,0%
	2021	30,2%	25,6%	41,9%	2,3%	0,0%
Guará	2018	35,3%	23,5%	41,2%	0,0%	0,0%
	2021	38,5%	26,9%	34,6%	0,0%	0,0%
Itapoã	2018	5,0%	5,0%	90,0%	0,0%	0,0%
	2021	15,2%	39,4%	69,7%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	25,0%	37,5%	37,5%	0,0%	0,0%
	2021	22,2%	22,2%	55,6%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	9,1%	45,5%	45,5%	0,0%	0,0%
	2021	29,6%	22,2%	59,3%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	0,0%	52,9%	52,9%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	16,7%	0,0%	83,3%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	0,0%	17,4%	82,6%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Park Way	2018	22,2%	33,3%	44,4%	11,1%	0,0%
	2021	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	10,5%	28,1%	68,4%	0,0%	0,0%
	2021	5,3%	10,5%	86,8%	2,6%	0,0%
Recanto das Emas	2018	12,7%	32,7%	58,2%	0,0%	0,0%
	2021	42,1%	31,6%	31,6%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo	2018	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	2021	9,5%	19,0%	76,2%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	12,5%	25,0%	62,5%	0,0%	0,0%
	2021	10,0%	30,0%	80,0%	0,0%	0,0%
Samambaia	2018	1,7%	53,3%	43,3%	3,3%	83,3%
	2021	5,5%	12,7%	83,6%	0,0%	0,0%
Santa Maria	2018	11,9%	19,0%	71,4%	0,0%	0,0%
	2021	3,2%	41,9%	71,0%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2018	0,0%	23,7%	78,9%	0,0%	0,0%
	2021	10,3%	10,3%	86,2%	3,4%	0,0%
SCIA	2018	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	11,8%	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	41,7%	50,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	7,9%	26,3%	71,1%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	20,0%	86,7%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	40,0%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	9,1%	90,9%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	2,2%	41,3%	52,2%	2,2%	27,2%
	2021	8,0%	32,0%	80,0%	0,0%	0,0%
Varjão	2018	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	33,3%	47,6%	42,9%	0,0%	0,0%
	2021	46,7%	26,7%	33,3%	6,7%	0,0%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.6 ASSUNTOS A SEREM TRATADOS NESTE CONTATO

Ao serem questionados sobre os assuntos a serem tratados neste contato, as respostas foram as seguintes:

Tabela 37: Assuntos a serem tratados

Opções	2018	2021
Falta de água	9,8%	8,9%
Má qualidade da água	1,3%	0,8%
Vazamento de água	21,2%	15,0%
Pedido de ligação	5,1%	4,8%
Faturamento / problemas com a conta	31,6%	28,5%
Canos quebrados	1,9%	6,9%
Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto	13,6%	12,1%
Mau cheiro do esgoto	1,6%	1,4%
Esgoto a céu aberto	2,3%	5,3%
Problemas com o hidrômetro	10,2%	12,8%
Outro	5,8%	3,6%
Não sabe/não lembra	3,0%	0,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.22 Nesse contato, o(a) Sr.(a) queria tratar de qual assunto? [NÃO LER ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA]

Opções:

- a. Falta de água
- b. Má qualidade da água
- c. Vazamento de água
- d. Pedido de ligação
- e. Faturamento / problemas com a conta
- f. Canos quebrados
- g. Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto
- h. Mau cheiro do esgoto
- i. Esgoto a céu aberto
- j. Problemas com o hidrômetro
- k. Outras (ESPECIFICAR)
- l. Não sabe/não lembra

Tabela 38: Assuntos a serem tratados – Outro – 2021

Opções	
Escoamento de água da chuva	0,2%
Remoção da caixa de esgoto	0,2%
Reparos na calçada	0,4%
Suspender a água	0,4%
Vistoria	0,2%
Transferencia do titular da conta	1,9%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.6.1 NÍVEL DE RESOLUBILIDADE DOS PROBLEMAS POR TIPO DE ASSUNTO TRATADO NO CONTATO

Tabela 39: Nível de resolubilidade dos problemas, por tipo de assunto tratado no contato

Problema		Resolveu imediatamente	Resolveu com alguma demora	Não resolveu
Canos quebrados	2018	33,3%	66,7%	0,0%
	2021	38,6%	61,4%	0,0%
Esgoto a céu aberto	2018	27,8%	61,1%	11,1%
	2021	26,5%	64,7%	8,8%
Falta de água	2018	30,8%	53,8%	15,4%
	2021	28,1%	68,4%	3,5%
Faturamento / problemas com a conta	2018	50,4%	32,5%	17,1%
	2021	43,7%	40,4%	15,8%
Má qualidade da água	2018	40,0%	40,0%	20,0%
	2021	20,0%	40,0%	40,0%
Mau cheiro do esgoto	2018	23,1%	61,5%	15,4%
	2021	33,3%	55,6%	11,1%
Outro	2018	47,6%	35,7%	16,7%
	2021	26,1%	56,5%	17,4%
Pedido de ligação	2018	68,3%	26,8%	4,9%
	2021	25,8%	54,8%	19,4%
Problemas com o hidrômetro	2018	24,7%	55,6%	19,8%
	2021	28,0%	59,8%	12,2%
Vazamento de água	2018	39,6%	54,4%	5,9%
	2021	34,4%	61,5%	4,2%
Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto	2018	33,0%	60,4%	6,6%
	2021	33,3%	64,1%	2,6%
Não sabe/não lembra	2018	50,0%	29,2%	20,8%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.7 NECESSIDADE DE TÉCNICO NO LOCAL

Tabela 40: Necessidade de técnico no local

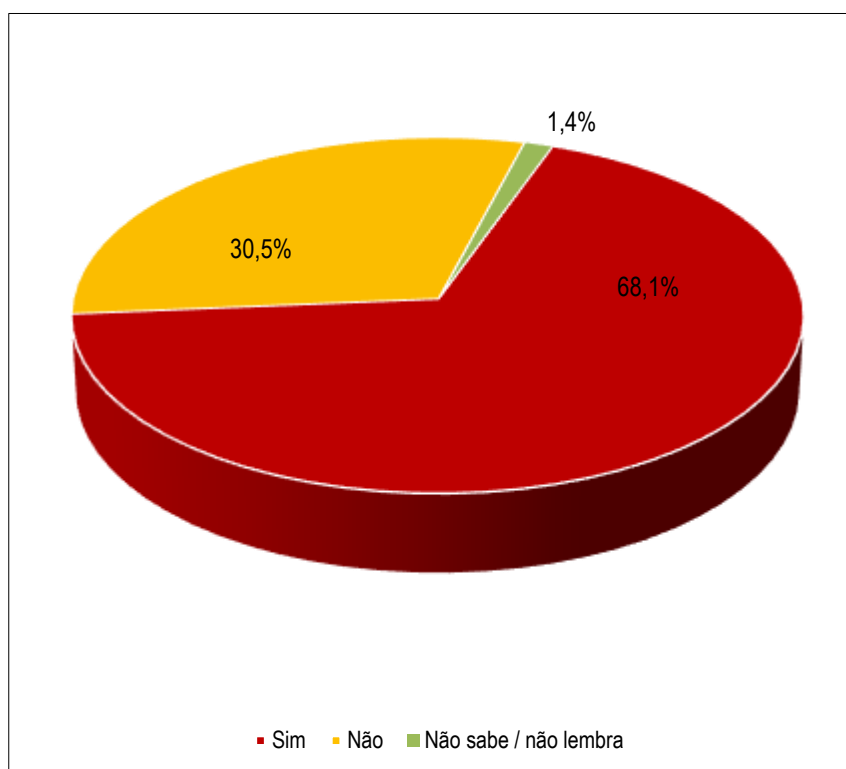
Houve necessidade de algum técnico no local, para concluir o atendimento solicitado?	2018	2021
Sim	63,2%	68,1%
Não	36,8%	30,5%
Não sabe / não lembra	0,0%	1,4%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.23 Na ocasião, foi necessária a presença de algum funcionário da CAESB para resolver o problema?

Opções: A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra

Gráfico 21: Necessidade de técnico no local – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.7.1 NECESSIDADE DE TÉCNICO NO LOCAL, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 41: Necessidade de técnico no local, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não	Não sabe, não lembra
Águas Claras	2018	52,9%	47,1%	0,0%
	2021	80,0%	20,0%	0,0%
Arniequeiras *	2018			
	2021	46,2%	53,8%	0,0%
Brasília	2018	64,9%	35,1%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	55,6%	44,4%	0,0%
	2021	30,0%	70,0%	0,0%
Candangolândia	2018	20,0%	80,0%	0,0%
	2021	88,9%	11,1%	0,0%
Ceilândia	2018	69,6%	30,4%	0,0%
	2021	87,1%	12,9%	0,0%
Sol Nascente *	2018			
	2021	48,0%	52,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	33,3%	66,7%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	57,1%	42,9%	0,0%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%
Gama	2018	41,2%	58,8%	0,0%
	2021	62,8%	34,9%	2,3%
Guará	2018	58,8%	41,2%	0,0%
	2021	38,5%	46,2%	15,4%
Itapoã	2018	25,0%	75,0%	0,0%
	2021	60,6%	39,4%	0,0%
Jardim Botânico	2018	50,0%	50,0%	0,0%
	2021	66,7%	27,8%	5,6%
Lago Norte	2018	81,8%	18,2%	0,0%
	2021	55,6%	44,4%	0,0%
Lago Sul	2018	64,7%	35,3%	0,0%
	2021	80,0%	20,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	75,0%	25,0%	0,0%
	2021	50,0%	50,0%	0,0%
Paranoá	2018	69,6%	30,4%	0,0%
	2021	20,0%	80,0%	0,0%
Park Way	2018	77,8%	22,2%	0,0%
	2021	25,0%	68,8%	6,3%
Planaltina	2018	71,9%	28,1%	0,0%
	2021	78,9%	21,1%	0,0%
Recanto das Emas	2018	63,6%	36,4%	0,0%
	2021	63,2%	36,8%	0,0%
Riacho Fundo	2018	12,5%	87,5%	0,0%
	2021	57,1%	42,9%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	62,5%	37,5%	0,0%
	2021	50,0%	50,0%	0,0%
Samambaia	2018	75,0%	25,0%	0,0%
	2021	76,4%	23,6%	0,0%
Santa Maria	2018	73,8%	26,2%	0,0%
	2021	80,6%	19,4%	0,0%
São Sebastião	2018	60,5%	39,5%	0,0%
	2021	89,7%	10,3%	0,0%
SCIA	2018	75,0%	25,0%	0,0%
	2021	88,2%	11,8%	0,0%
Sobradinho	2018	68,8%	31,3%	0,0%
	2021	66,7%	25,0%	8,3%
Sobradinho II	2018	76,3%	23,7%	0,0%
	2021	80,0%	20,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	60,0%	40,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	54,3%	45,7%	0,0%
	2021	56,0%	44,0%	0,0%
Varjão	2018	46,2%	53,8%	0,0%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%
Vicente Pires	2018	57,1%	42,9%	0,0%
	2021	40,0%	53,3%	6,7%
Total	2018	63,2%	36,8%	0,0%
	2021	68,1%	30,5%	1,4%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniequeiras**. Motivo pelo qual Arniequeiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.8 COMPARECIMENTO DO TÉCNICO NO LOCAL

Tabela 42: Comparecimento do técnico no local

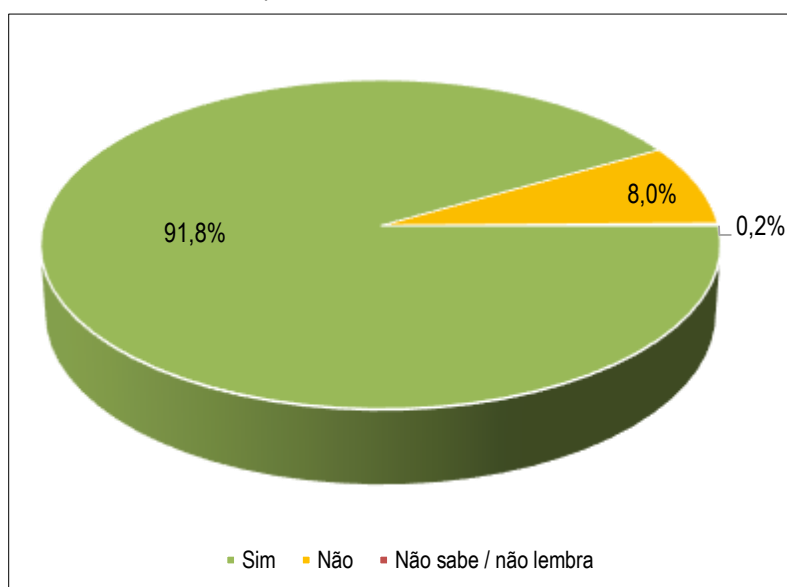
O técnico solicitado esteve no local?	2018	2021
Sim	91,1%	91,8%
Não	8,9%	8,0%
Não sabe, não lembra	0,0%	0,2%
Total	100,0%	100,0

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.24 O funcionário compareceu ao local?

Opções: A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra

Gráfico 22: Comparecimento do técnico no local – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.8.1 COMPARECIMENTO DO TÉCNICO NO LOCAL, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 43: Comparecimento do técnico no local, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não	Não sabe, não lembra
Águas Claras	2018	77,8%	22,2%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018			
	2021	66,7%	33,3%	0,0%
Brasília	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%
Brazlândia	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	87,5%	12,5%	0,0%
Ceilândia	2018	85,0%	15,0%	0,0%
	2021	91,4%	8,6%	0,0%
Sol Nascente *	2018			
	2021	91,7%	8,3%	0,0%
Cruzeiro	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	50,0%	50,0%	0,0%
Gama	2018	71,4%	28,6%	0,0%
	2021	96,3%	3,7%	0,0%
Guará	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	90,0%	10,0%	0,0%
Itapoã	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	80,0%	20,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	93,3%	6,7%	0,0%
Lago Sul	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	77,8%	22,2%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	81,3%	18,8%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Park Way	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	97,6%	2,4%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Recanto das Emas	2018	91,4%	8,6%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	75,0%	25,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Samambaia	2018	93,3%	6,7%	0,0%
	2021	97,6%	2,4%	0,0%
Santa Maria	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	88,0%	12,0%	0,0%
São Sebastião	2018	95,7%	4,3%	0,0%
	2021	96,2%	3,8%	0,0%
SCIA	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	93,3%	6,7%	0,0%
Sobradinho	2018	81,8%	18,2%	0,0%
	2021	75,0%	25,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	93,1%	6,9%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	68,0%	32,0%	0,0%
	2021	85,7%	14,3%	0,0%
Varjão	2018	83,3%	16,7%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	91,7%	8,3%	0,0%
	2021	66,7%	16,7%	16,7%
Total	2018	91,1%	8,9%	0,0%
	2021	91,8%	8,0%	0,2%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.9 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento da CAESB, sob distintos aspectos:

Tabela 44: Avaliação do atendimento, por aspectos

Aspectos		Nota de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Facilidade de efetuar o contato	2018	2,9%	0,5%	1,4%	1,5%	1,7%	8,0%	3,5%	8,3%	22,6%	17,9%	31,7%	0,0%	7,93
	2021	1,7%	0,5%	2,2%	3,0%	3,1%	8,4%	11,1%	18,4%	20,9%	10,1%	20,6%	0,2%	7,28
Tempo de espera pra ser atendido	2018	4,4%	1,0%	2,1%	2,9%	2,7%	8,8%	4,2%	10,7%	22,5%	15,0%	25,6%	0,0%	7,41
	2021	3,6%	1,1%	2,7%	4,4%	2,8%	8,6%	8,3%	16,1%	22,8%	12,0%	17,8%	0,2%	7,04
Clareza das informações prestadas pelo atendente	2018	2,6%	0,4%	1,1%	1,9%	1,7%	7,0%	4,5%	7,7%	21,6%	17,0%	34,5%	0,0%	8,02
	2021	1,7%	0,5%	1,7%	1,9%	2,8%	5,8%	6,9%	19,1%	23,6%	14,2%	21,8%	0,5%	7,59
Cordialidade do atendente	2018	2,2%	0,6%	0,9%	1,1%	0,5%	4,9%	3,9%	8,2%	20,5%	17,9%	39,3%	0,0%	8,31
	2021	1,3%	0,3%	0,9%	0,9%	1,6%	3,6%	6,0%	12,9%	26,2%	18,2%	28,2%	0,7%	8,10
Conhecimento demonstrado pelo atendente	2018	2,4%	0,6%	1,0%	1,1%	1,0%	5,7%	4,5%	8,6%	19,0%	17,5%	38,6%	0,0%	8,21
	2021	1,4%	0,2%	0,8%	1,4%	3,0%	4,5%	5,2%	14,9%	27,9%	15,4%	25,4%	0,7%	7,91
Rapidez na resposta	2018	4,2%	0,9%	2,2%	1,5%	2,4%	5,1%	4,4%	7,7%	20,3%	15,7%	35,7%	0,0%	7,85
	2021	5,6%	0,3%	2,0%	2,8%	4,1%	7,2%	8,0%	13,6%	20,0%	13,1%	23,4%	0,2%	7,19
Solução do pedido/problema	2018	7,5%	1,2%	1,2%	1,6%	2,1%	5,5%	3,2%	7,5%	18,0%	16,5%	35,6%	0,0%	7,65
	2021	5,6%	0,3%	2,0%	2,8%	4,1%	7,2%	8,0%	13,6%	20,0%	13,1%	23,4%	0,0%	7,31
Qualidade das instalações (somente no presencial)	2018	3,8%	0,9%	1,6%	1,6%	1,6%	9,1%	4,4%	9,4%	20,0%	16,6%	31,2%	0,0%	7,74
	2021	3,1%	0,5%	0,6%	2,4%	1,3%	7,9%	5,6%	16,4%	22,5%	12,9%	26,7%	0,0%	7,66
Satisfação geral com o atendimento recebido	2018	2,6%	0,5%	0,6%	1,9%	2,4%	7,5%	3,5%	8,0%	21,8%	18,0%	33,3%	0,0%	8,00
	2021	1,9%	0,2%	1,6%	0,5%	1,6%	6,2%	5,0%	17,3%	22,6%	17,4%	25,9%	0,0%	7,89

*Apenas entre os usuários que buscaram atendimento presencial

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

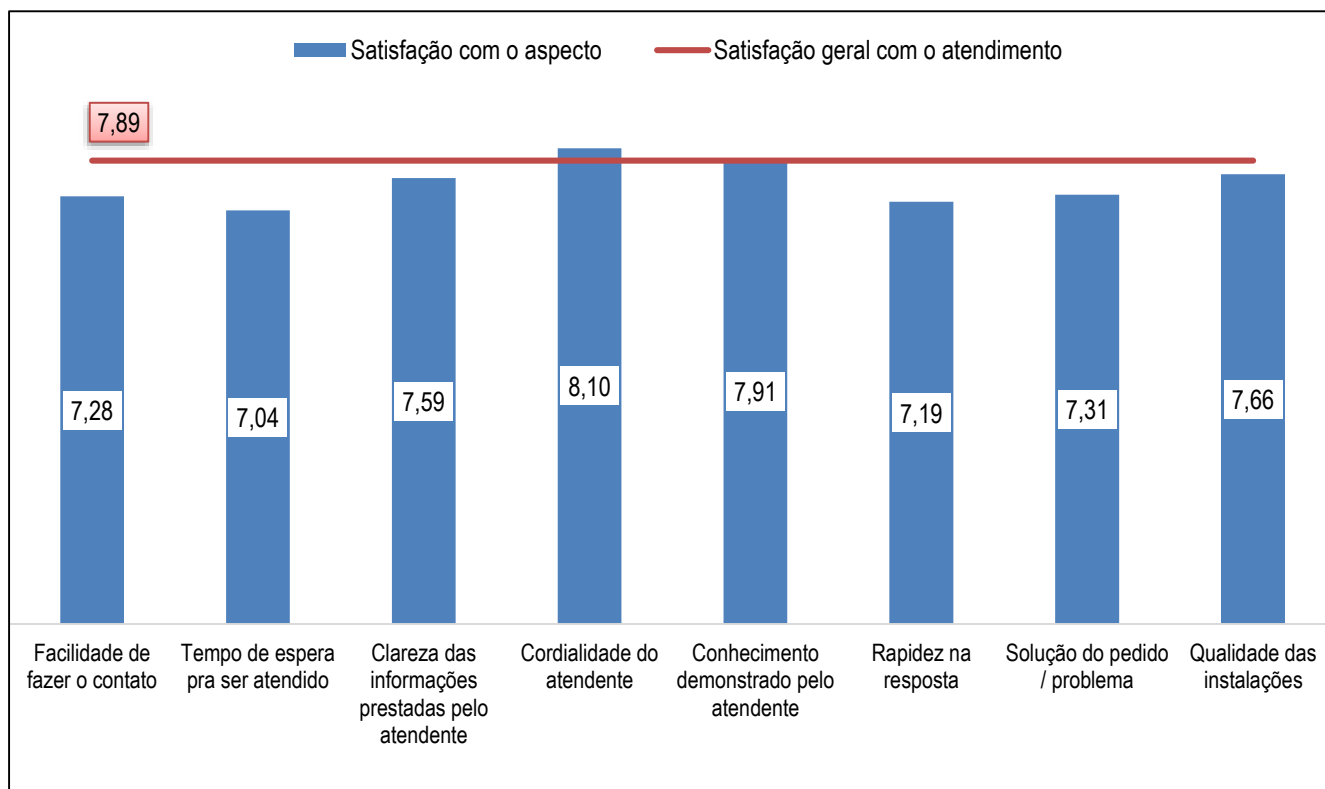
P.25 Pensando no atendimento que o (a) Sr(a) recebeu na última vez que procurou a CAESB, eu gostaria que atribuisse uma nota de 0 a 10, onde 0 é totalmente insatisfeito e 10 é totalmente satisfeito, para os seguintes aspectos [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA]

Aspectos

- P.25.a. Facilidade de efetuar contato
- P.25.b. Tempo de espera para ser atendido
- P.25.c. Clareza das informações prestadas pelo atendente
- P.25.d. Cordialidade do atendente
- P.25.e. Conhecimento demonstrado pelo atendente
- P.25.f. Rapidez na resposta
- P.25.g. Solução do pedido/problema
- P.25.h. Qualidade das instalações (somente no presencial)
- P.25.i. Satisfação geral com o atendimento recebido

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 23: Avaliação do atendimento, por aspectos – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

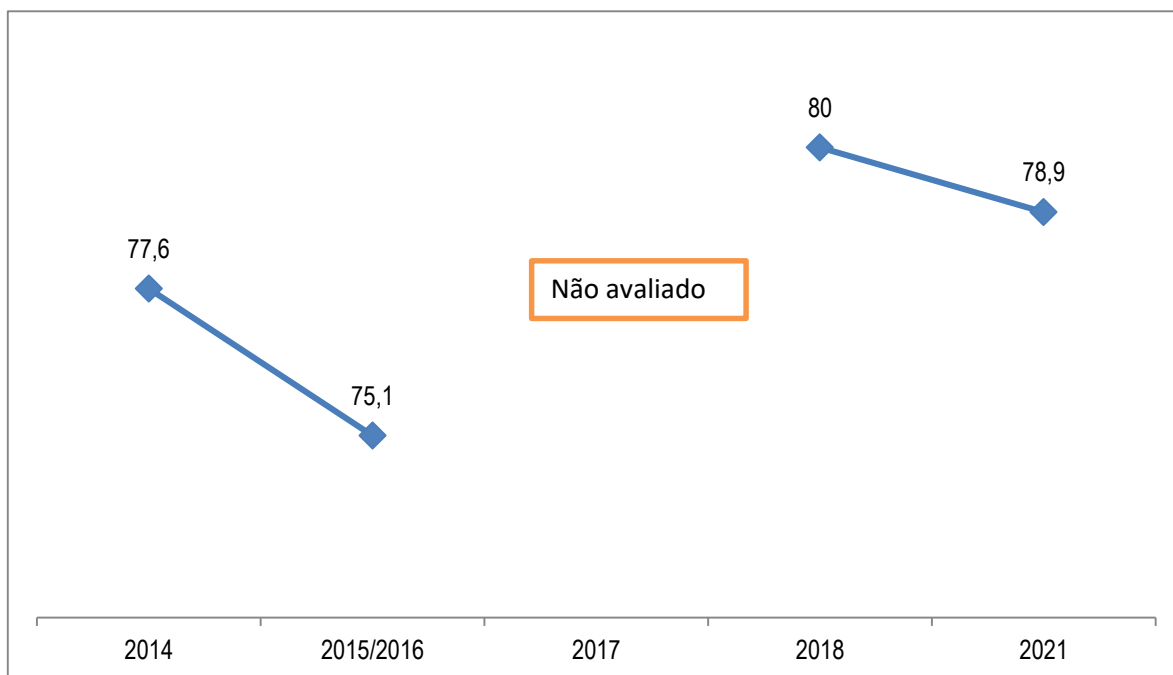
3.9.1 AVALIAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Tabela de conversão - conceitos para notas		
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Além disso, nestes anos, a avaliação do atendimento era realizada por todos os respondentes, inclusive os que não haviam utilizando qualquer canal de atendimento da CAESB. Em 2017, o atendimento não foi avaliado, apenas nos casos de atendimento pela ouvidoria. A partir de 2018, somente quem buscou atendimento avaliou o serviço.

Gráfico 24: Satisfação geral com o atendimento recebido na CAESB – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

3.9.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 45: Avaliação do atendimento, por aspectos, estratificado por região administrativa

Região		Facilidade de efetuar o contato	Tempo de espera para ser atendido	Clareza das informações prestadas pelo atendente	Cordialidade do atendente	Conhecimento demonstrado pelo atendente	Rapidez na resposta	Solução do pedido/problema	Qualidade das instalações (somente no presencial)	Satisfação geral com o atendimento recebido
Águas Claras	2018	8,21	7,50	8,26	8,21	7,91	8,09	7,94	8,13	8,18
	2021	6,60	6,20	7,60	9,40	9,20	7,60	8,20	9,00	8,80
Arniqueiras *	2018									
	2021	7,31	7,38	8,00	8,23	7,92	7,46	6,54	6,18	7,77
Brasília	2018	8,82	8,33	9,12	9,44	9,33	9,18	8,91	8,14	9,00
	2021	9,33	9,00	9,33	9,33	9,33	9,33	10,00	10,00	9,33
Brazlândia	2018	8,89	8,44	8,22	8,78	8,56	8,44	8,50	-	8,50
	2021	8,30	7,40	9,10	9,70	9,40	9,10	8,20	8,22	8,90
Candangolândia	2018	7,60	7,90	8,30	8,10	8,40	8,10	8,00	9,00	8,30
	2021	7,56	7,56	7,44	7,67	7,56	7,44	8,00	7,78	8,33
Ceilândia	2018	7,40	6,92	7,54	7,97	7,80	7,13	6,90	7,35	7,80
	2021	7,31	7,33	7,51	8,10	7,69	6,59	6,82	7,66	7,29
Sol Nascente *	2018									
	2021	7,88	7,04	8,04	8,28	8,40	7,84	7,84	7,76	8,24
Cruzeiro	2018	6,67	7,83	7,33	6,83	7,67	7,17	8,00	8,50	8,50
	2021	9,00	8,00	9,00	9,67	9,33	8,67	9,33	6,00	8,33
Fercal	2018	9,14	8,71	8,86	9,14	9,29	9,29	9,29	3,50	8,43
	2021	6,33	5,67	4,33	6,67	4,67	4,67	3,33	5,33	7,00
Gama	2018	8,41	8,71	9,18	8,71	8,94	9,00	8,94	8,33	9,12
	2021	6,43	6,55	7,38	7,64	7,57	7,42	7,05	7,35	7,95
Guará	2018	8,41	7,53	8,06	8,41	8,41	7,88	8,24	7,64	8,24
	2021	6,50	6,81	7,19	7,38	7,88	7,54	7,65	8,31	8,04
Itapoã	2018	7,75	7,05	8,25	8,20	8,35	7,75	5,85	7,92	6,80
	2021	6,18	5,64	6,36	7,30	7,15	6,79	6,64	4,68	7,42
Jardim Botânico	2018	7,63	7,38	7,63	8,00	8,31	7,56	7,25	8,00	7,81
	2021	7,11	6,94	7,50	7,44	7,78	7,44	7,00	7,11	7,44
Lago Norte	2018	8,91	8,55	8,73	9,00	8,91	8,27	7,91	4,00	8,36
	2021	8,15	7,48	8,22	8,74	8,48	8,70	8,44	8,30	8,96
Lago Sul	2018	8,53	8,35	8,29	8,53	8,47	8,12	8,24	7,00	8,71
	2021	8,60	8,00	8,00	8,40	8,80	7,80	8,40	8,60	9,00
Núcleo Bandeirante	2018	8,75	9,17	8,42	9,17	8,58	8,33	7,83	7,00	8,83
	2021	6,00	4,00	7,75	7,75	5,00	7,00	6,50	8,33	4,25
Paranoá	2018	7,13	6,57	7,52	8,39	7,65	7,43	6,57	7,23	7,04
	2021	7,60	7,20	8,20	7,80	8,20	7,80	8,20	8,00	8,40
Park Way	2018	9,11	9,11	9,11	9,11	9,00	9,00	9,00	-	8,89
	2021	8,31	8,06	8,19	8,56	8,63	8,06	7,50	8,69	8,63
Planaltina	2018	7,42	6,47	7,54	7,91	7,72	7,44	6,95	7,14	7,19
	2021	7,18	7,47	8,03	8,45	8,11	7,29	7,61	7,63	8,16
Recanto das Emas	2018	8,04	7,16	7,56	8,00	7,96	7,13	7,11	7,54	7,85
	2021	6,53	6,63	7,16	6,79	7,53	7,53	7,84	8,79	8,79

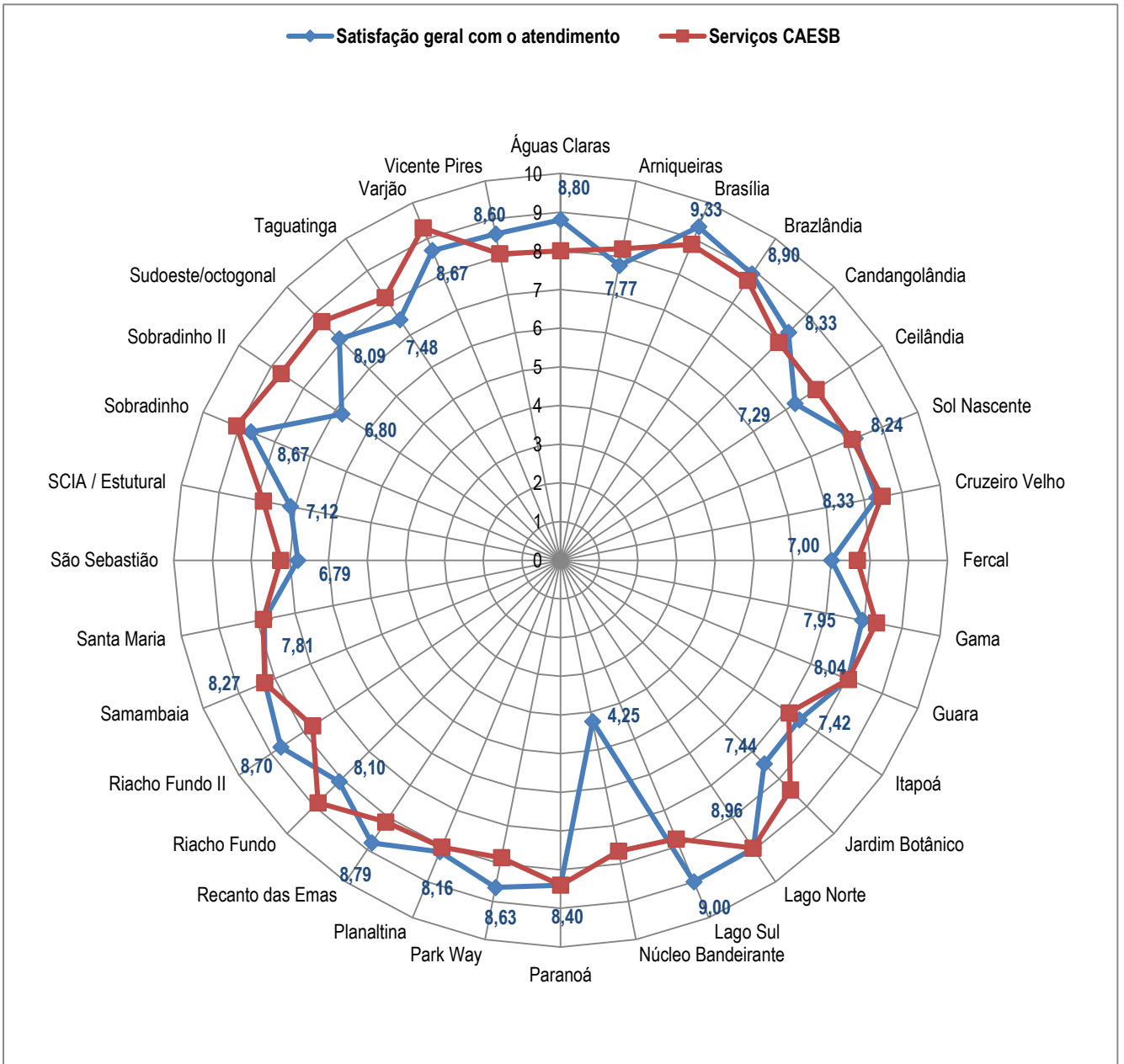
Região		Facilidade de efetuar o contato	Tempo de espera para ser atendido	Clareza das informações prestadas pelo atendente	Cordialidade do atendente	Conhecimento demonstrado pelo atendente	Rapidez na resposta	Solução do pedido/problema	Qualidade das instalações (somente no presencial)	Satisfação geral com o atendimento recebido
Riacho Fundo	2018	8,88	8,13	9,38	8,88	9,50	9,50	9,38	10,00	9,38
	2021	7,14	6,86	8,00	8,71	8,43	7,43	7,10	6,94	8,10
Riacho Fundo II	2018	5,50	7,88	7,88	7,25	8,50	7,38	8,63	10,00	9,25
	2021	7,60	7,40	7,80	8,60	8,20	8,00	8,20	8,50	8,70
Samambaia	2018	7,67	7,48	8,07	8,27	8,15	8,08	8,05	8,10	8,20
	2021	8,22	8,11	8,55	8,73	8,52	7,69	8,02	8,43	8,27
Santa Maria	2018	8,38	7,07	8,19	8,79	8,50	8,29	8,40	8,94	8,64
	2021	6,48	5,45	6,52	7,06	7,45	6,87	7,03	7,35	7,81
São Sebastião	2018	8,16	7,45	8,21	8,39	8,37	8,03	7,47	8,04	7,55
	2021	6,97	6,34	7,07	7,93	7,34	5,00	6,59	8,10	6,79
SCIA	2018	7,63	7,13	7,38	7,25	7,88	7,63	7,88	5,50	7,50
	2021	6,76	5,88	6,94	8,06	7,29	4,59	7,29	7,35	7,12
Sobradinho	2018	7,69	7,06	7,13	8,25	7,69	7,19	7,13	8,00	7,44
	2021	8,83	8,92	8,50	8,83	8,75	8,75	8,75	8,73	8,67
Sobradinho II	2018	7,84	6,97	8,24	8,24	8,13	7,89	7,87	7,42	8,00
	2021	6,87	6,40	7,07	7,80	7,13	4,33	5,73	7,07	6,80
Sudoeste/Octogonal	2018	7,00	7,60	7,80	8,00	7,80	8,00	5,60	6,50	8,20
	2021	7,73	7,64	7,64	8,27	8,09	7,27	7,55	8,27	8,09
Taguatinga	2018	7,63	7,41	7,63	8,07	7,93	7,48	7,43	8,22	7,59
	2021	7,08	6,44	6,88	8,40	7,80	7,52	5,88	7,46	7,48
Varjão	2018	7,08	4,92	7,23	7,08	7,08	6,31	6,08	5,00	5,38
	2021	8,67	9,00	8,67	9,00	8,67	8,67	8,00	7,67	8,67
Vicente Pires	2018	8,81	8,57	8,33	8,62	8,62	8,48	8,52	8,17	8,67
	2021	7,87	8,60	8,27	8,60	8,53	8,47	8,20	8,20	8,60
Total	2018	7,93	7,41	8,02	8,31	8,21	7,85	7,65	7,74	8,00
	2021	7,28	7,04	7,59	8,10	7,91	7,19	7,31	7,66	7,89

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018.

O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 25: Avaliação geral do atendimento, por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

3.9.3 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO ABAIXO DE 7

Para as avaliações com nota abaixo de 7, na pergunta **P.25i. Satisfação geral com o atendimento recebido**, os motivos estão apresentados a seguir, agrupados por tema:

Tabela 46: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com o atendimento recebido

Agrupamento por tema		Motivos	2021
Burocracia	0,9%	Burocracia	0,9%
Conta de água	2,8%	Conta alta	0,9%
		Inclusão de taxa de hidrômetro na fatura	0,9%
		Pedido de corte de água por conta acumulada	0,9%
Demora	35,2%	Atendimento demorado	4,6%
		Demora	23,1%
		Demora no Atendimento	5,6%
		Muito Demorado	0,9%
Demora No Parcelamento	0,9%	Demora No Parcelamento	0,9%
Qualidade da água	1,9%	Água De Má Qualidade	0,9%
		Gosto ruim da água	0,9%
Qualidade do atendimento	17,6%	Atendimento Fraco	0,9%
		Atendimento Razoável	2,8%
		Atendimento ruim	0,9%
		Deixa A Desejar	0,9%
		Falta De Clareza	0,9%
		Falta De Informação Do Serviço	0,9%
		Ineficiência	0,9%
		Mau atendimento	3,7%
		Muita Dificuldade Na Hora Do Atendimento	0,9%
		Não foi atendido	1,9%
		Não foi bem atendida	0,9%
		Não foi eficiente	0,9%
		Não teve resposta aos questionamentos	0,9%
Qualidade dos serviços prestados	8,3%	Deixou O Local Esburacado	0,9%
		Falta de qualidade da manutenção dos encanamentos, que precisam ser trocados	1,9%
		Funcionário apareceu de madrugada	0,9%
		Repetição Na Boca De Lobo	0,9%
		Resolve apenas na hora	0,9%
		Serviço mal feito	1,9%
		Serviço Repetido	0,9%
Solução de problemas	32,4%	Demora na Resolução	4,6%
		Encanamento Constantemente com Problema	0,9%
		Pedido de fiscalização na casa, não atendido	1,9%
		Problema não resolvido	20,4%
		Vazamento frequente de água	1,9%
		Vazamento frequente de água, não resolvido	1,9%
		Vazamento Recorrente	0,9%
Outros	2,8%	A taxa de esgoto deveria ser mais barata	0,9%
		Difícil acesso	0,9%
		Tubulação Rasa Fez Ser Multado	0,9%
Não citou o motivo	7,4%	Não citou o motivo	7,4%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

P.25.1 Se a nota de avaliação do atendimento de for inferior a 7: Por qual motivo você dá nota xx para o atendimento da CAESB?

Opções: *respostas abertas*

4 TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS

Ao serem questionados sobre as obras em vias públicas, executadas pela CEASB, os respondentes se manifestaram da seguinte forma:

4.1 PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS TRABALHANDO EM VIAS PÚBLICAS

Tabela 47: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas

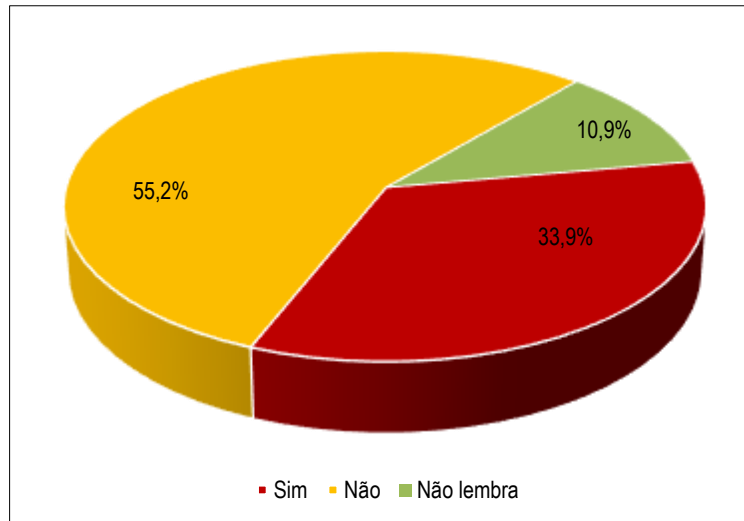
Opções	2018	2021
Sim	36,6%	33,9%
Não	63,4%	55,2%
Não lembra	0,0%	10,9%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.26 Agora vamos falar um pouco sobre as obras em vias públicas. O(a) Sr(a) viu, nos últimos 12 meses, algum funcionário da CAESB trabalhando em via pública (ruas, estradas etc.)?

Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra

Gráfico 26: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.1.1 PERCEÇÃO DE FUNCIONÁRIOS TRABALHANDO EM VIAS PÚBLICAS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 48: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não	Não lembra
Águas Claras	2018	30,1%	69,9%	0,0%
	2021	26,4%	52,8%	20,8%
Arniequeiras *	2018			
	2021		53,5%	8,5%
Brasília	2018	23,3%	76,7%	0,0%
	2021	16,7%	80,0%	3,3%
Brazlândia	2018	49,2%	50,8%	0,0%
	2021	48,1%	48,1%	3,7%
Candangolândia	2018	50,0%	50,0%	0,0%
	2021	56,7%	43,3%	0,0%
Ceilândia	2018	36,9%	63,1%	0,0%
	2021	51,0%	44,5%	4,5%
Sol Nascente *	2018			
	2021	55,4%	44,6%	0,0%
Cruzeiro	2018	2,9%	97,1%	0,0%
	2021	38,2%	35,3%	26,5%
Fercal	2018	61,3%	38,7%	0,0%
	2021	13,3%	80,0%	6,7%
Gama	2018	24,1%	75,9%	0,0%
	2021	36,6%	39,3%	24,1%
Guará	2018	11,1%	88,9%	0,0%
	2021	27,7%	53,1%	19,2%
Itapoã	2018	39,0%	61,0%	0,0%
	2021	52,6%	46,2%	1,3%
Jardim Botânico	2018	34,5%	65,5%	0,0%
	2021	34,3%	45,7%	20,0%
Lago Norte	2018	11,9%	88,1%	0,0%
	2021	9,8%	87,8%	2,4%
Lago Sul	2018	21,1%	78,9%	0,0%
	2021	11,4%	70,5%	18,2%
Núcleo Bandeirante	2018	51,6%	48,4%	0,0%
	2021	26,7%	66,7%	6,7%
Paranoá	2018	50,0%	50,0%	0,0%
	2021	36,5%	28,6%	34,9%
Park Way	2018	13,3%	86,7%	0,0%
	2021	35,5%	61,3%	3,2%
Planaltina	2018	57,5%	42,5%	0,0%
	2021	30,8%	64,3%	4,8%
Recanto das Emas	2018	59,2%	40,8%	0,0%
	2021	26,0%	50,0%	24,0%
Riacho Fundo	2018	43,6%	56,4%	0,0%
	2021	2,1%	97,9%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	34,0%	66,0%	0,0%
	2021	31,8%	56,1%	12,1%
Samambaia	2018	45,7%	54,3%	0,0%
	2021	45,8%	49,0%	5,2%
Santa Maria	2018	61,5%	38,5%	0,0%
	2021	40,0%	51,1%	8,9%
São Sebastião	2018	42,5%	57,5%	0,0%
	2021	41,5%	57,3%	1,2%
SCIA	2018	59,4%	40,6%	0,0%
	2021	31,3%	68,8%	0,0%
Sobradinho	2018	16,5%	83,5%	0,0%
	2021	17,9%	80,4%	1,8%
Sobradinho II	2018	62,5%	37,5%	0,0%
	2021	21,4%	30,1%	48,5%
Sudoeste/Octogonal	2018	26,3%	73,7%	0,0%
	2021	3,3%	83,3%	13,3%
Taguatinga	2018	14,5%	85,5%	0,0%
	2021	32,5%	60,7%	6,8%
Varjão	2018	40,0%	60,0%	0,0%
	2021	16,7%	73,3%	10,0%
Vicente Pires	2018	46,6%	53,4%	0,0%
	2021	12,4%	77,1%	10,5%
Total	2018	36,6%	63,4%	0,0%
	2021	33,9%	55,2%	10,9%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniequeiras**. Motivo pelo qual Arniequeiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.2 AVISO INSTITUCIONAL (CAESB) SOBRE A OCORRÊNCIA DE OBRA

Os que informaram ter percebido alguma obra, no último ano, se posicionaram relativamente à ocorrência de aviso institucional antecipado, conforme apresentado a seguir:

Tabela 49: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra

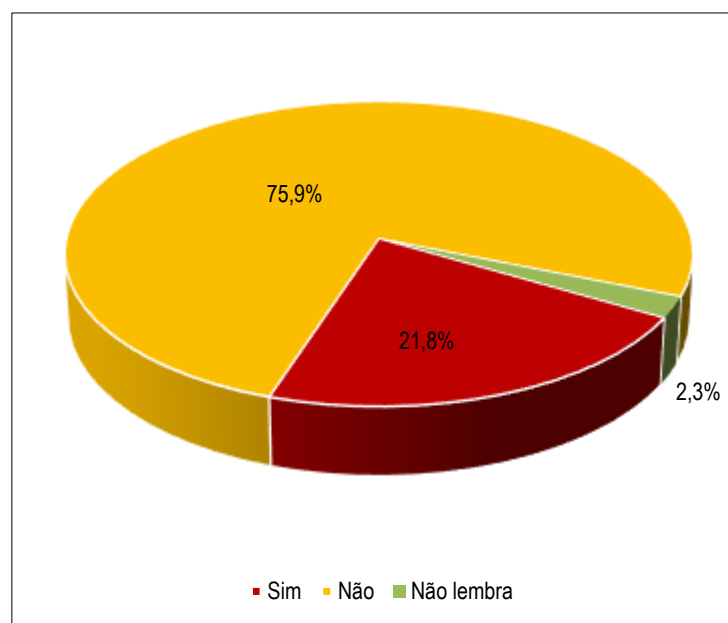
Opções	2018	2021
Sim	17,9%	21,8%
Não	82,1%	75,9%
Não lembra	0,0%	2,3%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.27 O(a) Sr(a) foi comunicado sobre a ocorrência de obra neste local/rua com antecedência?

Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra

Gráfico 27: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.2.1 AVISO INSTITUCIONAL ANTECIPADO SOBRE A OCORRÊNCIA DE OBRA, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 50: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não	Não lembra
Águas Claras	2018	19,6%	80,4%	0,0%
	2021	42,4%	51,5%	6,1%
Arniequeiras *	2018			
	2021		88,9%	0,0%
Brasília	2018	27,9%	72,1%	0,0%
	2021	15,0%	85,0%	0,0%
Brazlândia	2018	24,1%	75,9%	0,0%
	2021	28,0%	72,0%	0,0%
Candangolândia	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	29,4%	64,7%	5,9%
Ceilândia	2018	20,5%	79,5%	0,0%
	2021	18,7%	80,2%	1,1%
Sol Nascente *	2018			
	2021	23,9%	76,1%	0,0%
Cruzeiro	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	30,8%	69,2%	0,0%
Fercal	2018	26,3%	73,7%	0,0%
	2021	75,0%	25,0%	0,0%
Gama	2018	25,0%	75,0%	0,0%
	2021	50,9%	43,4%	5,7%
Guará	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	16,7%	72,2%	11,1%
Itapoã	2018	8,7%	91,3%	0,0%
	2021	12,2%	85,4%	2,4%
Jardim Botânico	2018	20,0%	80,0%	0,0%
	2021	58,3%	41,7%	0,0%
Lago Norte	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Lago Sul	2018	25,0%	75,0%	0,0%
	2021	40,0%	60,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	6,3%	93,8%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Paranoá	2018	11,1%	88,9%	0,0%
	2021	4,3%	91,3%	4,3%
Park Way	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	18,2%	81,8%	0,0%
Planaltina	2018	8,7%	91,3%	0,0%
	2021	17,1%	81,4%	1,4%
Recanto das Emas	2018	8,3%	91,7%	0,0%
	2021	36,8%	55,3%	7,9%
Riacho Fundo	2018	17,6%	82,4%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	12,5%	87,5%	0,0%
	2021	23,8%	76,2%	0,0%
Samambaia	2018	26,0%	74,0%	0,0%
	2021	11,3%	87,0%	1,7%
Santa Maria	2018	23,6%	76,4%	0,0%
	2021	20,4%	77,8%	1,9%
São Sebastião	2018	17,8%	82,2%	0,0%
	2021	14,7%	85,3%	0,0%
SCIA	2018	10,5%	89,5%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Sobradinho	2018	7,1%	92,9%	0,0%
	2021	30,0%	70,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	7,1%	92,9%	0,0%
	2021	18,2%	81,8%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	10,0%	90,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	5,7%	94,3%	0,0%
	2021	28,9%	69,7%	1,3%
Varjão	2018	25,0%	75,0%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	58,8%	41,2%	0,0%
	2021	7,7%	84,6%	7,7%
Total	2018	17,9%	82,1%	0,0%
	2021	21,8%	75,9%	2,2%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniequeiras**. Motivo pelo qual Arniequeiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

4.3 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS, PELA CAESB

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a execução de obras em vias públicas pela CAESB, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 51: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos

Aspectos		Nota de 0 a 10										Não sabe	Média	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			10
Rapidez que executa os serviços em via pública (rua, estrada etc)	2018	1,5%	0,2%	1,0%	1,4%	1,7%	10,9%	6,5%	14,6%	29,4%	14,1%	18,7%	0,0%	7,58
	2021	0,9%	0,4%	0,3%	1,3%	1,9%	7,4%	11,4%	16,7%	21,9%	17,7%	16,9%	3,2%	7,62
Qualidade dos serviços realizados em via pública (rua, estrada etc.)	2018	1,1%	0,3%	1,0%	1,3%	1,2%	9,6%	8,5%	15,6%	28,3%	12,9%	20,3%	0,0%	7,65
	2021	0,9%	0,1%	0,3%	1,3%	2,0%	6,5%	10,5%	16,2%	23,3%	17,8%	17,7%	3,1%	7,71
Sinalização de alerta aos pedestres sobre as obras na via pública	2018	3,1%	0,1%	0,8%	1,1%	1,8%	9,2%	6,3%	12,5%	27,9%	13,3%	23,9%	0,0%	7,65
	2021	1,0%	0,2%	0,3%	0,8%	1,2%	5,1%	7,2%	13,2%	23,7%	22,4%	21,6%	3,3%	8,02
Rapidez com que retiram os escombros/entulhos originados pelo serviço realizado na via pública	2018	2,3%	0,3%	1,0%	2,3%	3,0%	12,0%	8,4%	12,7%	26,6%	11,3%	20,2%	0,0%	7,37
	2021	1,2%	0,3%	0,7%	1,7%	2,4%	7,2%	10,8%	17,8%	22,9%	15,9%	15,7%	3,4%	7,50
Reposição de asfalto / Tapar buraco	2018	6,8%	1,2%	1,3%	4,8%	4,9%	15,4%	8,9%	11,3%	22,6%	9,2%	13,7%	0,0%	6,48
	2021	2,8%	0,7%	1,3%	2,0%	2,6%	6,6%	8,3%	14,5%	20,0%	19,9%	18,0%	3,4%	7,48
Transtorno causado pelas obras (ruídos e barulhos)	2018	2,3%	0,5%	1,6%	2,1%	3,0%	14,3%	7,4%	14,7%	26,2%	11,5%	16,4%	0,0%	7,18
	2021	1,1%	0,3%	0,5%	1,0%	2,7%	11,4%	7,8%	13,8%	24,2%	17,3%	16,7%	3,3%	7,57
Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas.	2018	1,6%	0,1%	0,6%	1,9%	1,8%	11,9%	8,1%	14,0%	28,1%	14,1%	17,6%	0,0%	7,49
	2021	1,1%	0,1%	0,6%	1,0%	1,2%	5,7%	8,2%	16,9%	24,2%	19,6%	18,5%	2,8%	7,83

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.28 Pensando no trabalho que a CAESB realiza em via pública, qual nota, de “0” a “10”, o (a) Sr (a) daria para: [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA].

Aspectos

P.28.a. Rapidez que executa os serviços em via pública (rua, estrada etc)

P.28.b. Qualidade dos serviços realizados em via pública (rua, estrada etc.)

P.28.c. Sinalização de alerta aos pedestres sobre as obras na via pública

P.28.d. Rapidez com que retiram os escombros/entulhos originados pelo serviço realizado na via pública.

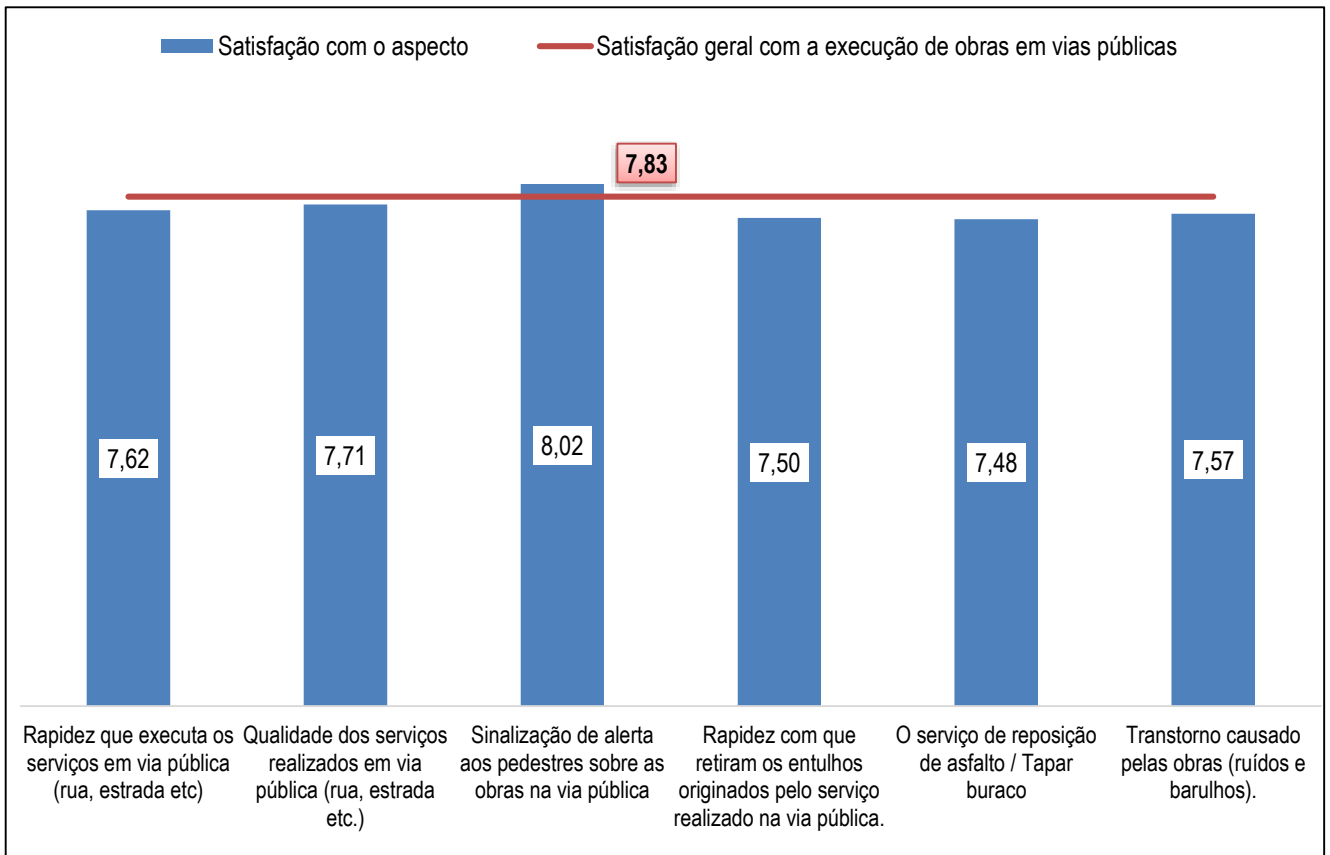
P.28.e. Reposição de asfalto / Tapar buraco

P.28.f. Transtorno causado pelas obras (ruídos e barulhos).

P.28.g. Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas.

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 28: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

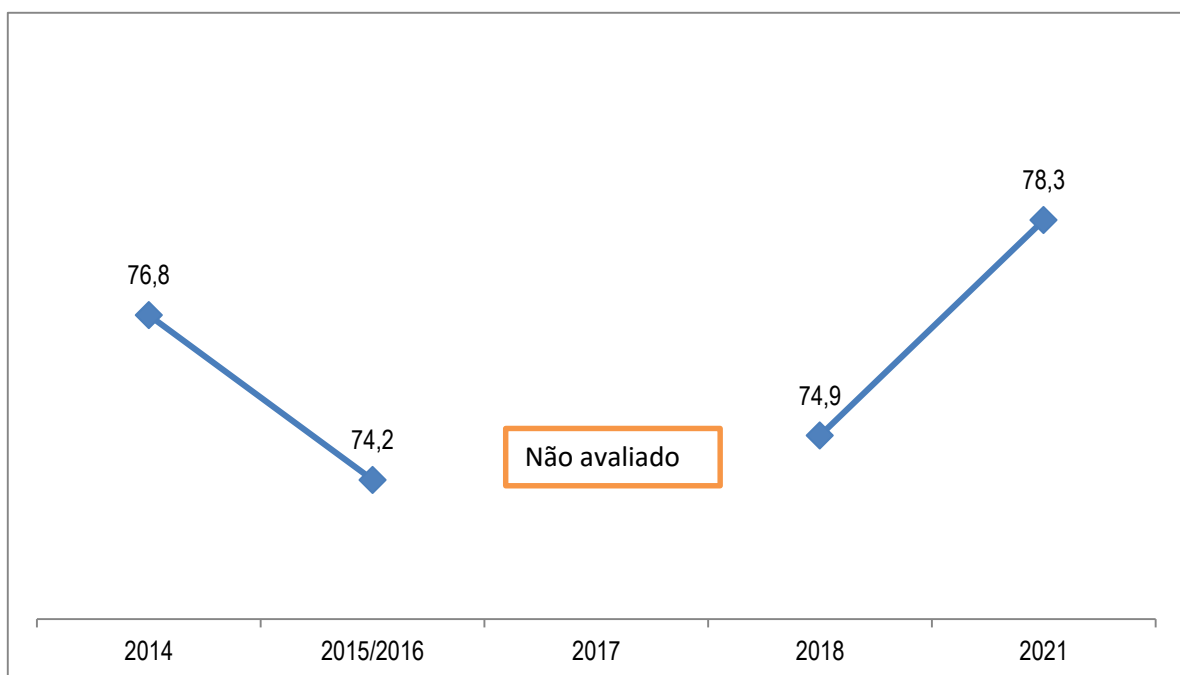
4.3.1 AVALIAÇÃO GERAL DA EXECUÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Tabela de conversão - conceitos para notas		
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Além disso, nestes anos, a avaliação do atendimento era realizada por todos os respondentes, inclusive, sem avaliar se tiveram ou não contato/conhecimento de obras desta natureza. Em 2017, o item não foi avaliado. A partir de 2018, a avaliação foi realizada apenas com os que viram/tiveram contato com obras em vias públicas da CAESB.

Gráfico 29: Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

4.3.2 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS, PELA CAESB, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 52: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa

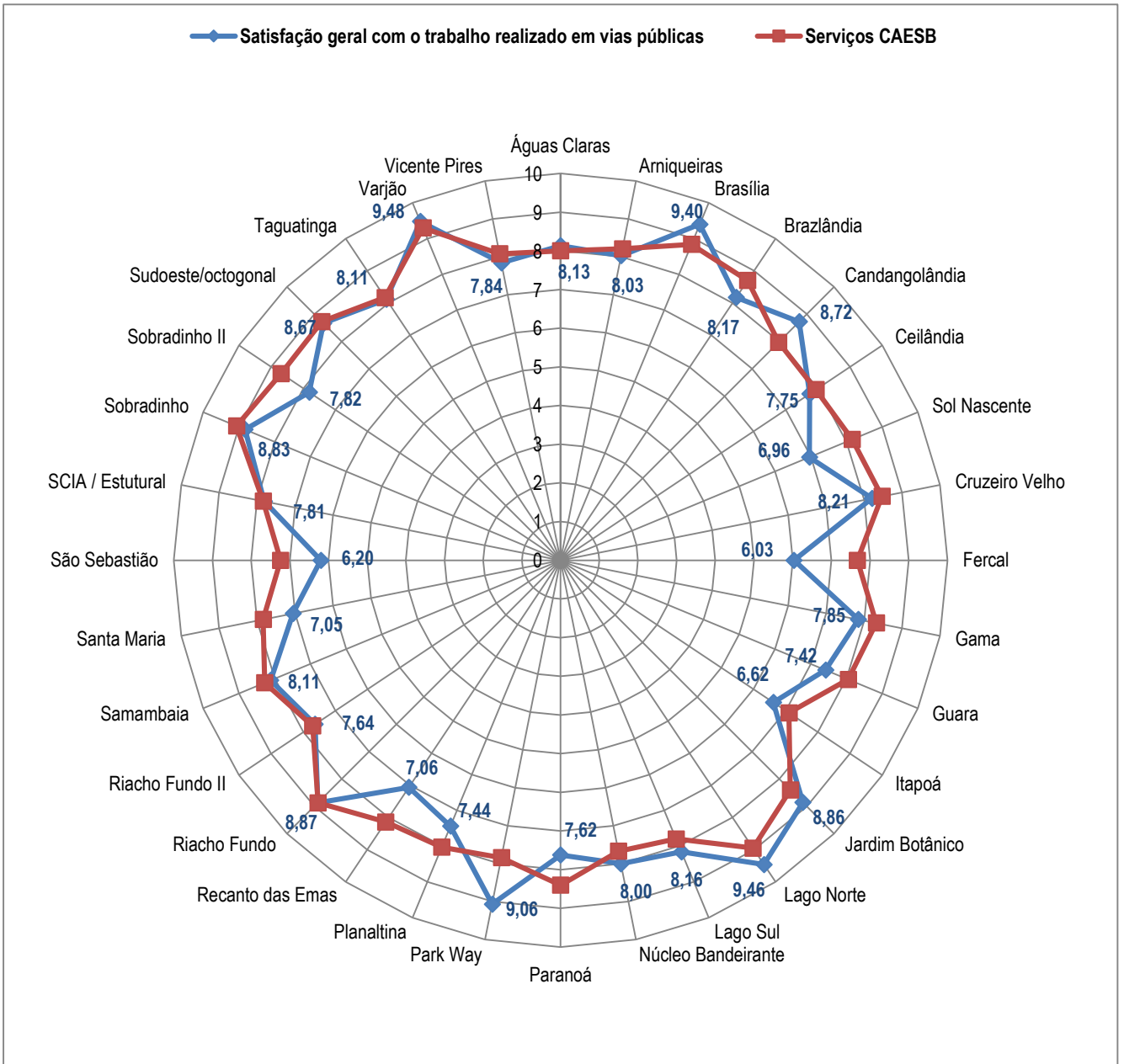
Região		Rapidez que executa os serviços	Qualidade dos serviços realizados	Sinalização de alerta aos pedestres	Rapidez com que retiram os escombros/entulhos	Reposição de asfalto / Tapar buraco	Transtorno causado pelas obras	Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas
Águas Claras	2018	7,83	7,72	7,63	7,35	6,39	7,57	7,70
	2021	8,01	8,24	8,33	8,00	8,22	8,13	8,13
Arniqueiras *	2018							7,70
	2021	8,00	7,99	8,00	7,89	8,04	8,03	8,03
Brasília	2018	7,72	7,85	7,74	7,43	7,07	7,51	7,62
	2021	9,41	9,34	9,37	9,34	9,42	9,42	9,40
Brazlândia	2018	7,83	7,97	8,00	7,86	7,48	7,90	7,90
	2021	7,90	8,12	8,35	8,12	6,52	7,74	8,17
Candangolândia	2018	7,00	6,93	6,53	5,93	5,60	5,47	5,93
	2021	8,89	8,75	8,79	8,64	8,75	8,62	8,72
Ceilândia	2018	7,70	7,77	7,95	7,39	6,37	7,04	7,60
	2021	7,69	7,64	8,16	7,53	7,41	8,03	7,75
Sol Nascente *	2018							
	2021	7,20	7,31	7,55	7,24	5,63	6,70	6,96
Cruzeiro	2018	8,00	7,00	7,00	8,00	7,00	8,00	8,00
	2021	8,06	8,21	8,29	7,91	8,35	8,18	8,21
Fercal	2018	6,47	6,95	7,11	6,05	3,21	5,32	7,53
	2021	5,37	5,33	5,93	5,37	5,93	5,17	6,03
Gama	2018	8,18	8,04	7,64	7,82	7,29	7,61	7,79
	2021	7,68	7,62	8,10	7,31	6,84	7,40	7,85
Guará	2018	8,50	8,21	7,50	8,36	7,14	7,57	7,86
	2021	7,09	7,20	7,47	7,14	7,02	7,33	7,42
Itapoã	2018	6,83	6,74	7,13	6,43	5,87	6,26	6,48
	2021	5,83	6,51	6,50	5,28	4,73	6,26	6,62
Jardim Botânico	2018	8,10	7,90	7,80	8,20	6,80	6,90	7,40
	2021	8,34	8,57	8,69	8,43	8,94	6,43	8,86
Lago Norte	2018	7,20	8,60	9,40	8,80	6,00	8,00	8,40
	2021	9,27	9,29	9,37	9,44	9,37	9,24	9,46
Lago Sul	2018	8,13	7,75	8,00	7,75	7,88	7,88	8,13
	2021	7,93	8,02	8,26	7,81	8,44	8,19	8,16
Núcleo Bandeirante	2018	7,50	7,50	7,44	7,13	6,81	7,19	7,44

Região		Rapidez que executa os serviços	Qualidade dos serviços realizados	Sinalização de alerta aos pedestres	Rapidez com que retiram os escombros/entulhos	Reposição de asfalto / Tapar buraco	Transtorno causado pelas obras	Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas
Paranoá	2021	7,80	7,97	8,45	7,55	7,45	7,83	8,00
	2018	7,26	7,33	7,78	6,85	5,44	6,52	7,00
Park Way	2021	7,37	7,60	7,57	6,92	7,53	7,76	7,62
	2018	9,00	8,75	8,75	8,75	8,75	8,75	8,75
Planaltina	2021	8,81	8,84	8,77	8,74	8,90	8,97	9,06
	2018	7,37	7,43	7,56	7,14	6,66	7,19	7,31
Recanto das Emas	2021	7,36	7,44	7,97	7,27	7,26	7,62	7,44
	2018	6,98	7,08	6,88	6,81	5,76	6,94	7,21
Riacho Fundo	2021	6,41	6,60	6,76	6,44	6,40	5,97	7,06
	2018	8,29	8,18	8,00	7,88	7,24	7,47	7,71
Riacho Fundo II	2021	8,74	8,70	8,68	8,60	8,57	8,26	8,87
	2018	7,19	7,25	6,44	7,25	5,56	6,19	6,19
Samambaia	2021	7,47	7,65	8,05	7,42	7,35	7,62	7,64
	2018	7,83	7,82	7,80	7,46	6,34	7,47	7,76
Santa Maria	2021	7,96	8,02	8,39	7,91	7,77	8,12	8,11
	2018	7,32	7,93	7,82	7,53	5,96	6,71	7,69
São Sebastião	2021	6,98	7,14	7,20	6,96	6,83	6,89	7,05
	2018	8,09	8,07	8,22	8,02	7,04	8,27	7,67
SCIA	2021	5,95	5,73	7,06	5,81	5,60	6,37	6,20
	2018	8,21	8,05	8,11	7,89	6,95	6,89	7,63
Sobradinho	2021	7,50	7,66	8,88	7,44	7,09	8,75	7,81
	2018	8,50	8,57	8,36	7,86	7,71	7,57	8,29
Sobradinho II	2021	8,74	8,72	8,67	8,61	8,81	8,20	8,83
	2018	6,96	7,14	7,07	6,84	6,27	7,27	7,06
Sudoeste/Octogonal	2021	7,24	7,46	7,97	7,13	7,63	7,99	7,82
	2018	6,90	6,90	7,00	7,25	5,85	5,75	6,45
Taguatinga	2021	8,40	8,57	9,00	8,47	9,27	5,80	8,67
	2018	8,26	8,06	8,26	8,20	7,71	7,97	8,23
Varjão	2021	7,74	7,92	8,18	7,39	7,99	6,58	8,11
	2018	7,92	7,67	7,58	7,50	6,92	7,75	7,50
Vicente Pires	2021	9,14	9,21	9,28	8,86	9,24	7,79	9,48
	2018	7,97	7,76	8,12	7,94	7,44	7,35	7,79
Total	2021	7,74	7,79	8,04	7,68	7,96	7,81	7,84
	2018	7,58	7,65	7,65	7,37	6,48	7,18	7,49
	2021	7,62	7,71	8,02	7,50	7,48	7,57	7,83

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Amiqueiras**. Motivo pelo qual Amiqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 30: Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas, por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

5 FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a apresentação da fatura do consumo de água, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

5.1 AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO DA FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a apresentação da fatura do consumo de água, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 53: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos

Aspectos		Notas de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Pontualidade com que recebe a conta de água (chega dias antes do vencimento)	2018	0,5%	0,0%	0,1%	0,1%	0,3%	1,7%	1,2%	3,6%	15,5%	19,8%	57,2%	0,0%	9,16
	2021	0,2%	0,1%	0,5%	0,3%	1,0%	1,7%	3,8%	9,0%	18,0%	19,5%	44,8%	1,1%	8,78
Clareza das informações contidas na conta de água	2018	0,9%	0,1%	0,4%	0,6%	0,6%	3,9%	2,7%	6,0%	22,0%	18,8%	44,0%	0,0%	8,68
	2021	0,5%	0,1%	0,3%	0,4%	0,8%	3,4%	6,4%	13,3%	22,6%	19,2%	31,9%	1,1%	8,36
Conta sem erros / Precisão na medição	2018	1,1%	0,1%	0,3%	0,4%	0,6%	4,4%	2,9%	7,1%	21,5%	20,8%	40,8%	0,0%	8,61
	2021	0,5%	0,2%	0,4%	0,5%	1,1%	3,6%	6,1%	11,5%	20,3%	20,8%	33,7%	1,2%	8,39
Tamanho da letra da conta de água	2018	2,4%	0,4%	1,5%	2,1%	1,9%	8,4%	4,7%	8,6%	20,4%	16,9%	32,8%	0,0%	7,91
	2021	0,8%	0,4%	0,8%	1,3%	1,6%	5,0%	7,8%	14,2%	19,7%	18,7%	28,9%	0,9%	8,05
Satisfação geral com o serviço de cobrança	2018	1,9%	0,3%	0,5%	1,5%	1,2%	5,1%	4,0%	8,6%	23,4%	20,7%	32,7%	0,0%	8,21
	2021	0,6%	0,1%	0,2%	0,5%	0,8%	3,7%	5,5%	12,7%	22,0%	22,5%	30,6%	0,8%	8,37

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.29 Eu vou ler alguns aspectos referentes à conta de água e gostaria que o(a) Sr(a) atribuisse uma nota de “0” a 10” para cada um deles. [LER OS ASPECTOS UM A UM].

Aspectos

P.29.a. Pontualidade com que recebe a conta de água (dias antes do vencimento)

P.29.b. Clareza das informações contidas na conta de água

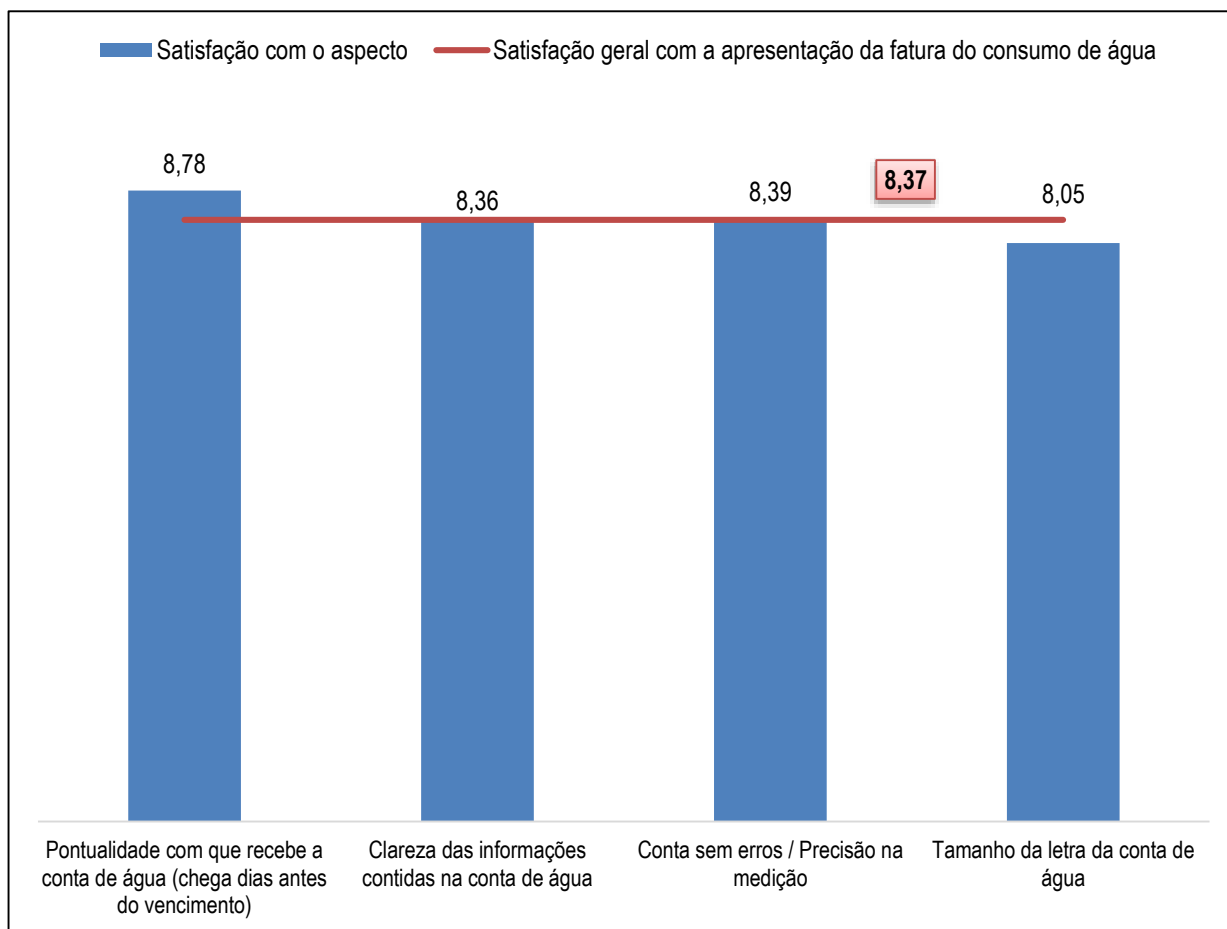
P.29.c. Conta sem erros / Precisão da medição

P.29.d. Tamanho da letra da conta de água

P.29.e. Satisfação geral com a conta de água

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 31: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

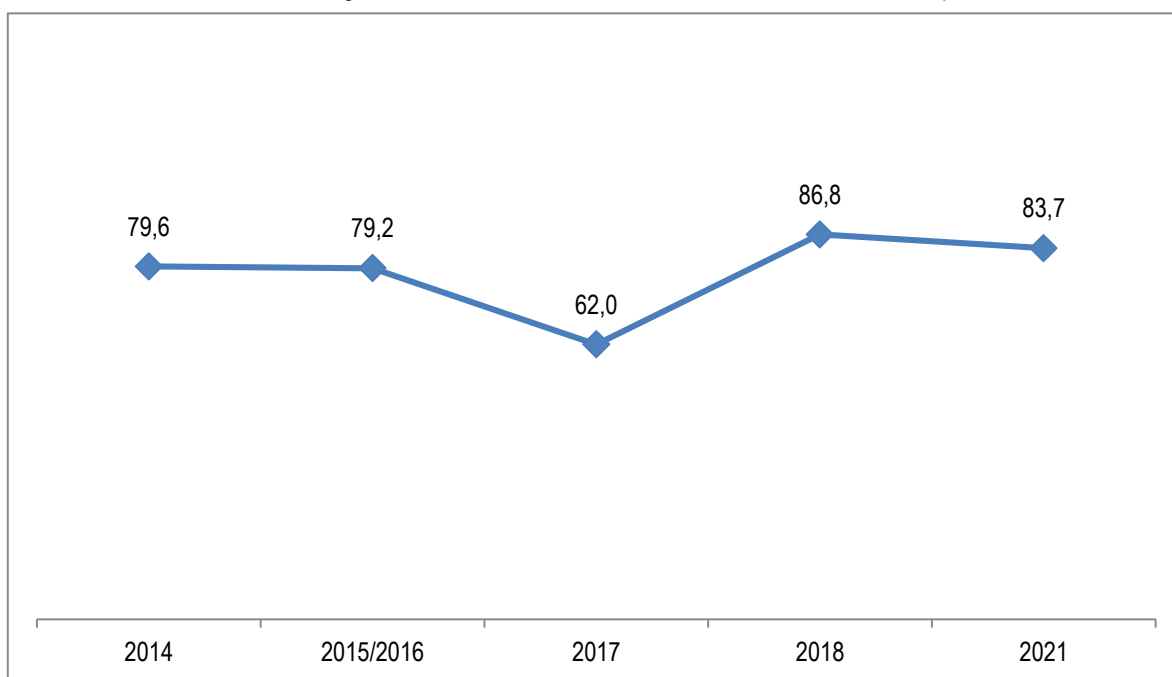
5.1.1 AVALIAÇÃO GERAL – CLAREZA DAS INFORMAÇÕES NA FATURA – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Conceito	Notas	Nota
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Além disso, nos anos anteriores a avaliação era feita apenas sobre o quesito “clareza” das informações na fatura e não da fatura como um todo. A comparação a seguir segue o mesmo critério.

Gráfico 32: Satisfação geral com a clareza das informações na fatura – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

5.1.2 AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO DA FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

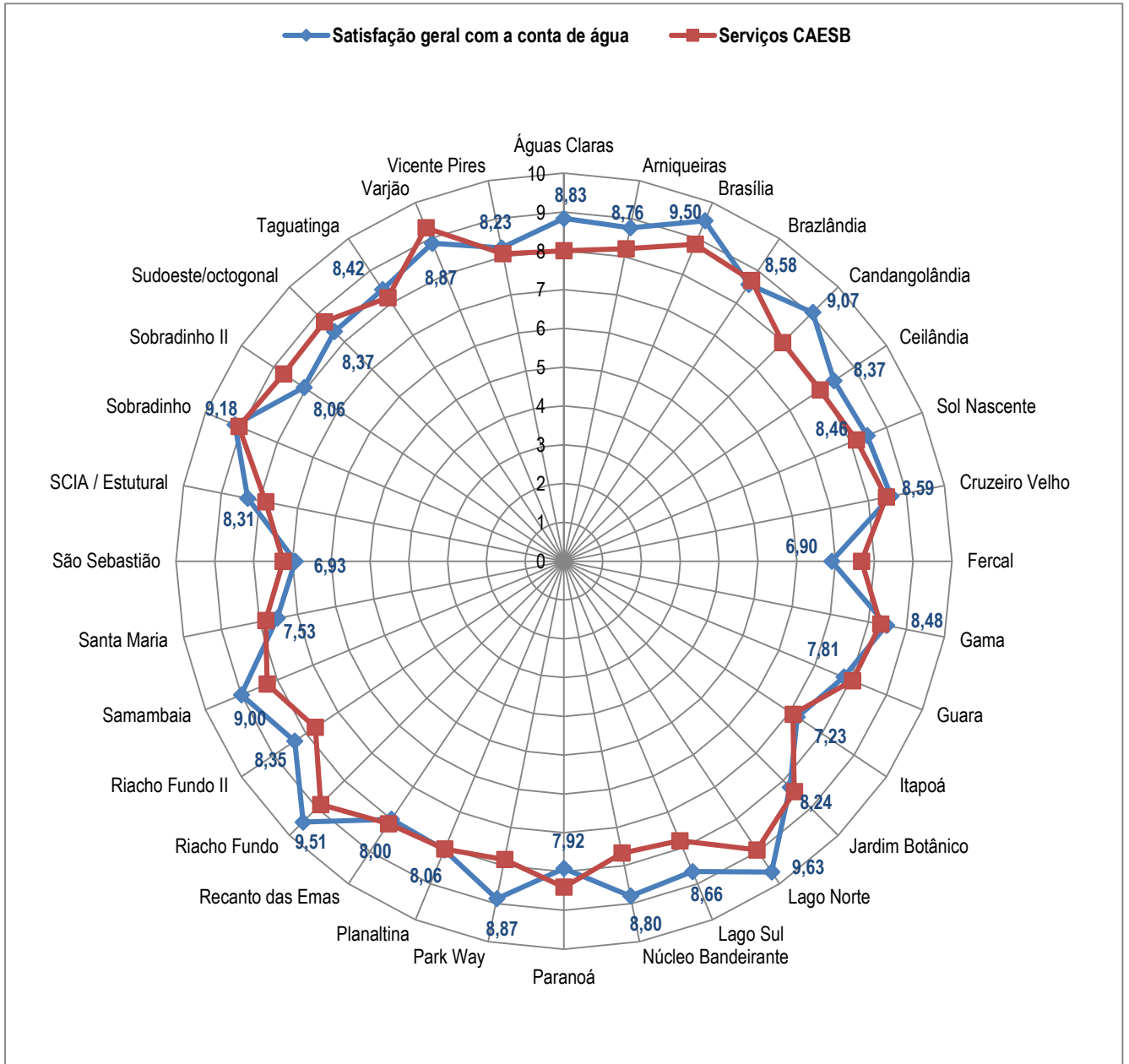
Tabela 54: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa

Região		Pontualidade com que recebe a conta de água	Clareza das informações	Conta sem erros / Precisão na medição	Tamanho da letra da conta de água	Satisfação geral com o serviço de cobrança
Águas Claras	2018	8,60	8,69	8,78	8,92	8,78
	2021	8,73	8,69	8,86	8,67	8,83
Arniqueiras *	2018					
	2021	8,77	8,68	8,59	8,77	8,76
Brasília	2018	9,49	9,50	9,68	9,65	9,54
	2021	9,41	9,44	9,49	9,41	9,50
Brazlândia	2018	8,95	8,85	8,95	9,00	8,81
	2021	9,08	8,98	8,90	7,44	8,58
Candangolândia	2018	8,67	8,90	8,90	9,07	9,13
	2021	9,13	9,23	8,97	8,87	9,07
Ceilândia	2018	8,52	8,41	8,77	9,07	8,58
	2021	8,78	8,46	8,46	8,24	8,37
Sol Nascente *	2018					
	2021	8,76	8,49	8,59	7,59	8,46
Cruzeiro	2018	8,09	8,00	8,03	7,43	7,66
	2021	8,50	8,53	8,66	8,56	8,59
Fercal	2018	4,71	5,03	5,84	6,16	5,61
	2021	9,53	6,60	6,33	6,23	6,90
Gama	2018	8,67	8,67	8,63	8,72	8,71
	2021	8,56	8,59	8,63	7,76	8,48
Guará	2018	9,01	8,80	9,56	9,34	9,10
	2021	8,12	8,07	8,18	7,85	7,81
Itapoã	2018	8,02	8,12	8,63	8,19	7,36
	2021	8,08	6,92	6,37	6,96	7,23
Jardim Botânico	2018	9,00	9,14	8,93	8,59	9,00
	2021	8,42	7,82	7,85	7,70	8,24
Lago Norte	2018	9,24	9,12	9,17	9,31	9,21
	2021	9,73	9,76	9,73	9,68	9,63
Lago Sul	2018	8,92	8,92	9,18	9,29	9,24
	2021	8,80	8,43	8,86	8,50	8,66
Núcleo Bandeirante	2018	8,58	8,29	8,87	9,13	8,68
	2021	8,60	8,63	8,97	8,67	8,80
Paranoá	2018	8,61	8,35	8,72	8,72	8,30
	2021	8,14	8,17	7,94	8,16	7,92
Park Way	2018	8,83	8,93	8,93	8,93	8,77
	2021	9,19	8,52	8,90	7,94	8,87
Planaltina	2018	8,52	8,59	8,82	8,84	8,51
	2021	8,35	7,97	8,08	8,06	8,06
Recanto das Emas	2018	8,61	8,59	8,94	9,06	8,94
	2021	8,50	7,82	7,62	7,04	8,00
Riacho Fundo	2018	8,72	8,90	9,10	9,08	9,23
	2021	9,49	9,47	9,45	9,47	9,51
Riacho Fundo II	2018	8,09	8,85	9,19	9,15	8,70
	2021	8,62	8,05	8,55	8,18	8,35
Samambaia	2018	8,12	8,46	8,71	8,86	8,53
	2021	9,23	9,12	9,13	8,52	9,00
Santa Maria	2018	8,67	8,55	9,26	9,40	8,77
	2021	8,35	7,81	7,73	7,24	7,53
São Sebastião	2018	8,47	8,29	9,22	8,79	8,21
	2021	8,61	7,51	7,29	6,78	6,93
SCIA	2018	9,28	9,34	9,38	9,38	9,59
	2021	9,56	8,66	8,75	8,16	8,31
Sobradinho	2018	9,48	8,96	9,14	9,41	9,08
	2021	9,20	9,13	9,05	9,11	9,18
Sobradinho II	2018	8,50	8,83	9,03	9,15	8,78
	2021	8,22	8,34	8,31	8,13	8,06
Sudoeste/Octogonal	2018	8,64	8,61	8,53	8,50	8,76
	2021	9,30	8,03	7,47	7,70	8,37
Taguatinga	2018	8,37	8,39	8,46	8,54	8,45
	2021	9,50	8,03	8,14	7,75	8,42
Varjão	2018	9,47	8,87	9,83	9,10	8,53
	2021	9,47	8,07	9,03	6,60	8,87
Vicente Pires	2018	8,79	8,90	8,96	8,84	8,78
	2021	8,26	8,09	8,45	8,12	8,23
Total	2018	8,63	8,64	8,92	8,97	8,71
	2021	8,78	8,36	8,39	8,05	8,37

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 33: Satisfação geral com a fatura do consumo de água, estratificado por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6 MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar alguns aspectos relacionados à mensuração do consumo de água, no que se refere à leitura do hidrômetro, realizada pela CAESB, conforme indicado a seguir:

6.1 AVALIAÇÃO DA MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA, POR ASPECTOS

Tabela 55: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos

Aspectos		Nota de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
O funcionamento do seu hidrômetro/medidor	2018	1,5%	0,2%	1,0%	1,4%	1,7%	10,9%	6,5%	14,6%	29,4%	14,1%	18,7%	0,0%	7,58
	2021	0,3%	0,0%	0,2%	0,4%	1,2%	2,4%	4,5%	9,8%	22,2%	19,1%	38,6%	1,3%	8,60
A exatidão da leitura (leitura correta)	2018	1,1%	0,3%	1,0%	1,3%	1,2%	9,6%	8,5%	15,6%	28,3%	12,9%	20,3%	0,0%	7,65
	2021	0,4%	0,1%	0,5%	0,6%	0,8%	3,1%	5,7%	10,1%	21,0%	20,9%	35,7%	1,3%	8,50
Data da próxima leitura	2018	3,1%	0,1%	0,8%	1,1%	1,8%	9,2%	6,3%	12,5%	27,9%	13,3%	23,9%	0,0%	7,65
	2021	0,1%	0,1%	0,2%	9,8%	0,3%	1,7%	2,8%	8,0%	17,8%	21,5%	36,3%	1,5%	8,23
O funcionário que realiza a leitura	2018	2,3%	0,3%	1,0%	2,3%	3,0%	12,0%	8,4%	12,7%	26,6%	11,3%	20,2%	0,0%	7,37
	2021	0,2%	0,1%	0,3%	0,5%	0,6%	2,3%	4,5%	9,2%	19,4%	19,6%	41,6%	1,8%	8,70
Satisfação geral com leitura de consumo de água	2018	6,8%	1,2%	1,3%	4,8%	4,9%	15,4%	8,9%	11,3%	22,6%	9,2%	13,7%	0,0%	6,48
	2021	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	0,8%	2,4%	4,8%	11,6%	21,5%	21,0%	36,1%	1,0%	8,57

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.30 Eu vou ler alguns aspectos referentes à conta de água e gostaria que o(a) Sr(a) atribuisse uma nota de "0" a "10" para cada um deles. [LER OS ASPECTOS UM A UM]

Aspectos

P.30.a. Pontualidade com que recebe a conta de água (dias antes do vencimento)

P.30.b. Clareza das informações contidas na conta de água

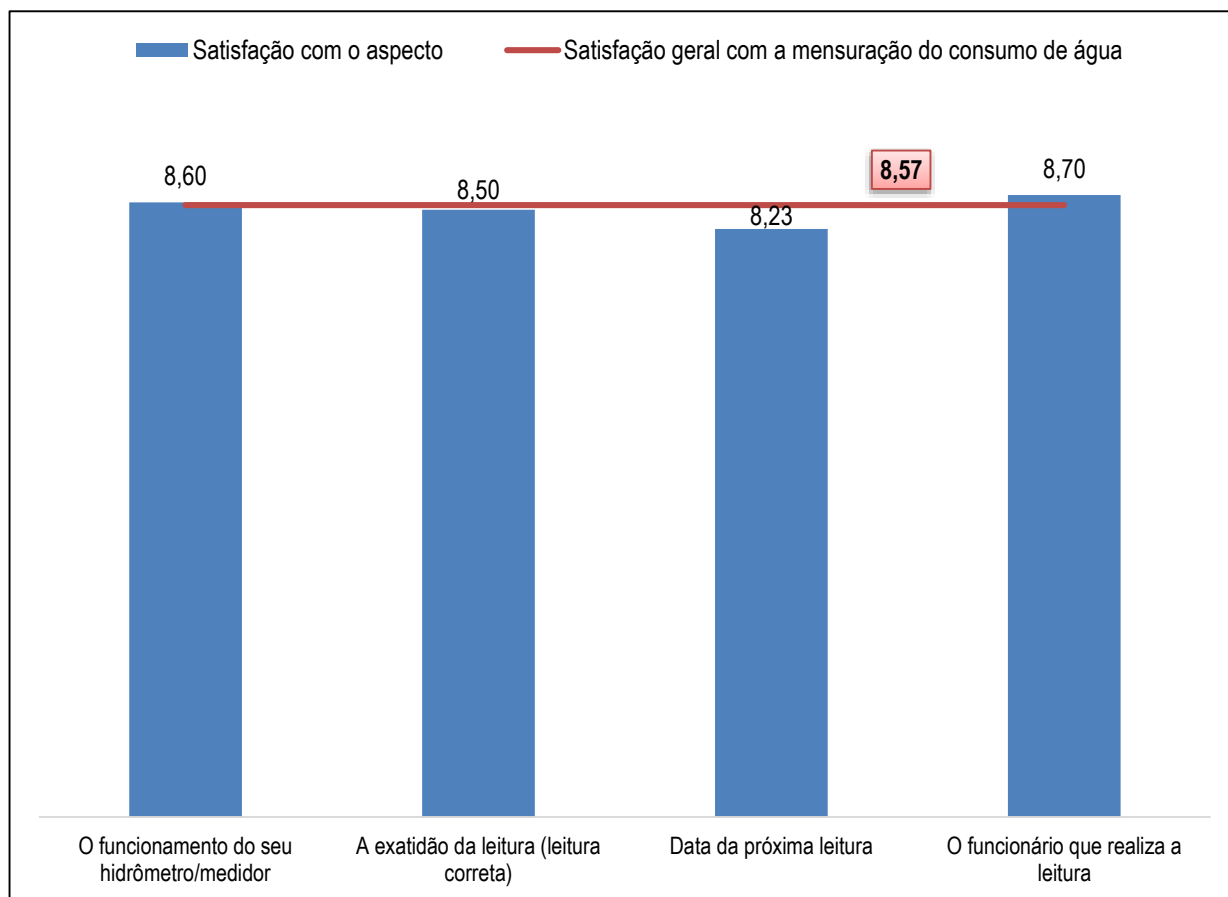
P.30.c. Conta sem erros / Precisão da medição

P.30.d. Tamanho da letra da conta de água

P.30.e. Satisfação geral com a conta de água

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 34: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos – 2021



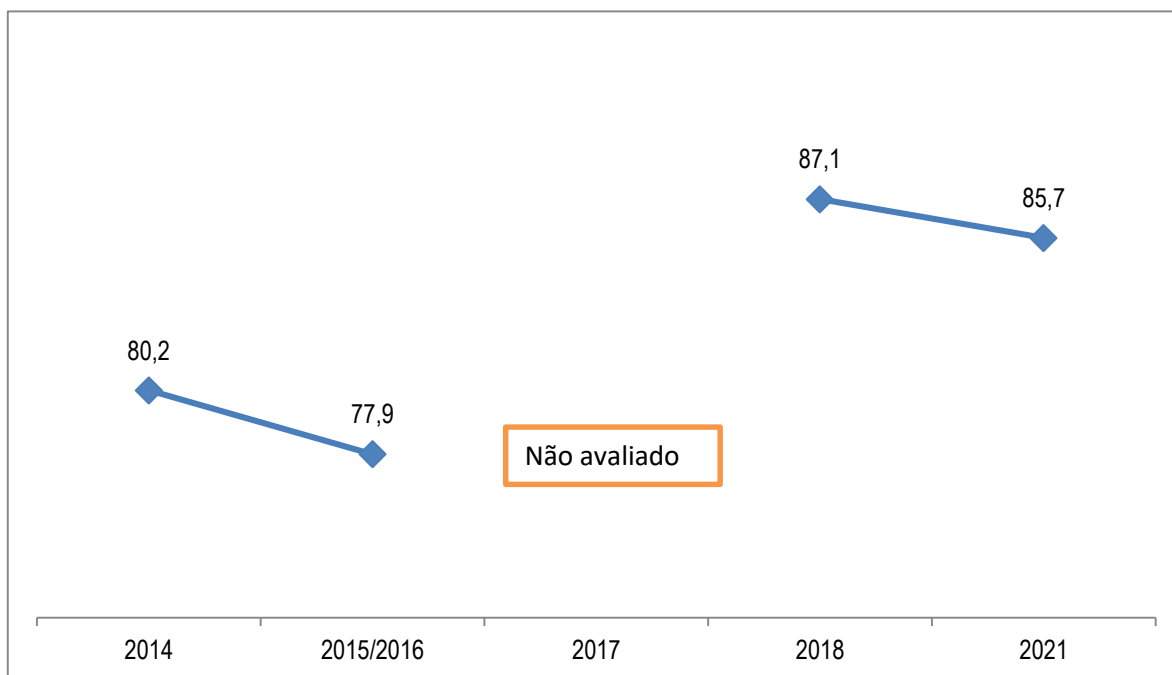
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.1.1 AVALIAÇÃO GERAL DA MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA (LEITURA) – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Tabela de conversão - conceitos para notas		
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Gráfico 35: Satisfação geral com a mensuração do consumo de água (leitura) – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

6.1.2 AVALIAÇÃO DA MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

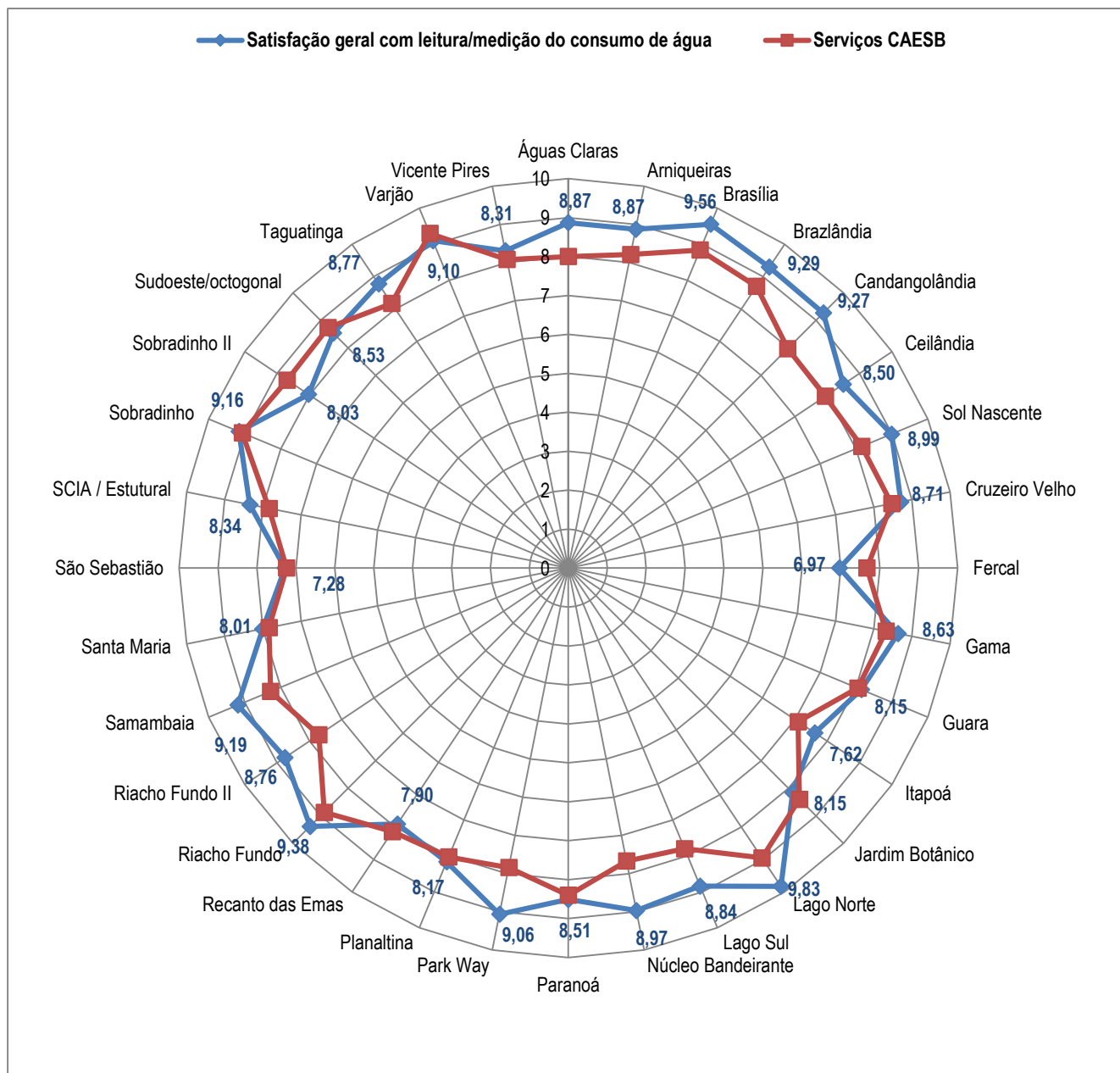
Tabela 56: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa

Região		Funcionamento do hidrômetro / medidor	Exatidão da leitura (leitura correta)	Data da próxima leitura	Funcionário que realiza a leitura	Satisfação geral com a leitura do consumo de água
Águas Claras	2018	8,60	8,69	8,78	8,92	8,78
	2021	8,82	8,83	8,75	8,78	8,87
Arniqueiras *	2018					
	2021	9,00	8,89	9,00	8,86	8,87
Brasília	2018	9,49	9,50	9,68	9,65	9,54
	2021	9,61	9,60	9,60	9,65	9,56
Brazlândia	2018	8,95	8,85	8,95	9,00	8,81
	2021	9,04	9,02	9,39	9,55	9,29
Candangolândia	2018	8,67	8,90	8,90	9,07	9,13
	2021	9,27	9,27	9,27	9,30	9,27
Ceilândia	2018	8,52	8,41	8,77	9,07	8,58
	2021	8,65	8,53	8,63	8,61	8,50
Sol Nascente *	2018					
	2021	9,06	8,92	9,07	9,23	8,99
Cruzeiro	2018	8,09	8,00	8,03	7,43	7,66
	2021	8,61	8,74	8,81	8,50	8,71
Fercal	2018	4,71	5,03	5,84	6,16	5,61
	2021	6,53	6,50	3,00	6,53	6,97
Gama	2018	8,67	8,67	8,63	8,72	8,71
	2021	8,47	8,44	8,48	8,67	8,63
Guará	2018	9,01	8,80	9,56	9,34	9,10
	2021	8,08	8,06	8,36	8,48	8,15
Itapoã	2018	8,02	8,12	8,63	8,19	7,36
	2021	7,55	7,04	7,44	8,19	7,62
Jardim Botânico	2018	9,00	9,14	8,93	8,59	9,00
	2021	8,55	7,97	4,21	8,15	8,15
Lago Norte	2018	9,24	9,12	9,17	9,31	9,21
	2021	9,68	9,59	9,66	9,78	9,83
Lago Sul	2018	8,92	8,92	9,18	9,29	9,24
	2021	8,73	8,66	8,82	8,98	8,84
Núcleo Bandeirante	2018	8,58	8,29	8,87	9,13	8,68
	2021	9,07	8,83	9,00	8,80	8,97
Paranoá	2018	8,61	8,35	8,72	8,72	8,30
	2021	8,38	9,06	8,67	8,70	8,51
Park Way	2018	8,83	8,93	8,93	8,93	8,77
	2021	9,13	9,10	9,03	9,27	9,06
Planaltina	2018	8,52	8,59	8,82	8,84	8,51
	2021	8,50	8,31	8,34	8,43	8,17
Recanto das Emas	2018	8,61	8,59	8,94	9,06	8,94
	2021	8,12	7,76	6,33	8,07	7,90
Riacho Fundo	2018	8,72	8,90	9,10	9,08	9,23
	2021	9,11	9,13	9,09	9,77	9,38
Riacho Fundo II	2018	8,09	8,85	9,19	9,15	8,70
	2021	8,53	8,61	8,70	8,77	8,76
Samambaia	2018	8,12	8,46	8,71	8,86	8,53
	2021	9,28	9,24	9,32	9,32	9,19
Santa Maria	2018	8,67	8,55	9,26	9,40	8,77
	2021	7,61	7,58	7,98	8,25	8,01
São Sebastião	2018	8,47	8,29	9,22	8,79	8,21
	2021	7,54	7,46	8,34	7,74	7,28
SCIA	2018	9,28	9,34	9,38	9,38	9,59
	2021	8,63	8,47	8,72	8,69	8,34
Sobradinho	2018	9,48	8,96	9,14	9,41	9,08
	2021	9,36	9,23	9,23	9,29	9,16
Sobradinho II	2018	8,50	8,83	9,03	9,15	8,78
	2021	8,32	8,24	8,37	8,57	8,03
Sudoeste/Octogonal	2018	8,64	8,61	8,53	8,50	8,76
	2021	8,84	8,07	3,00	8,07	8,53
Taguatinga	2018	8,37	8,39	8,46	8,54	8,45
	2021	8,75	8,45	6,29	8,70	8,77
Varjão	2018	9,47	8,87	9,83	9,10	8,53
	2021	9,23	9,37	8,79	9,67	9,10
Vicente Pires	2018	8,79	8,90	8,96	8,84	8,78
	2021	8,16	8,22	8,10	8,18	8,31
Total	2018	8,63	8,64	8,92	8,97	8,71
	2021	8,60	8,50	8,23	8,70	8,57

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 36: Satisfação geral com o serviço de leitura/medição do consumo de água, por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.2 OCORRÊNCIA DE PROBLEMAS NO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO

Ao serem questionados sobre a existência de algum problema no funcionamento do hidrômetro, os respondentes se posicionaram da seguinte forma:

Tabela 57: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro

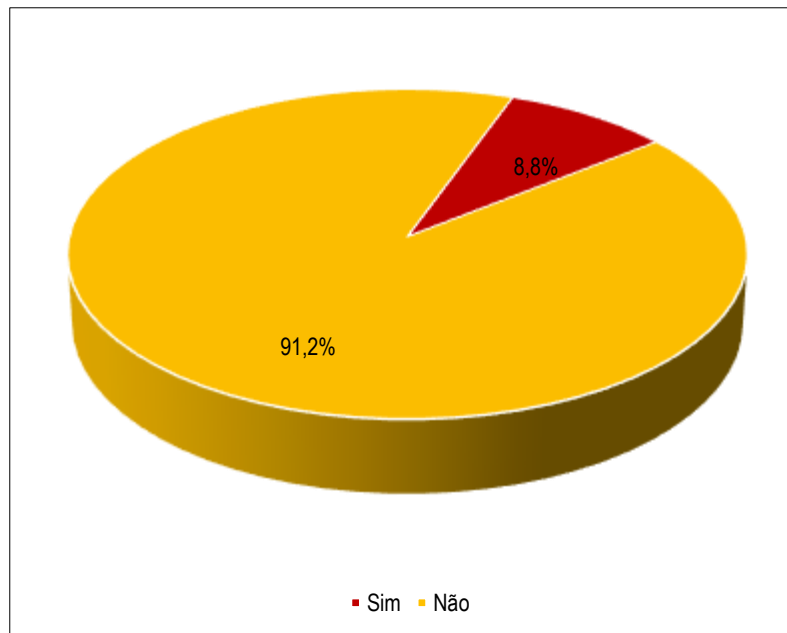
Opções	2018	2021
Sim	11,6%	8,8%
Não	88,4%	91,2%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.31 Você já percebeu algum problema com seu hidrômetro?

Opções: a. Sim b. Não

Gráfico 37: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.2.1 OCORRÊNCIA DE PROBLEMAS NO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 58: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não
Águas Claras	2018	10,5%	89,5%
	2021	0,8%	99,2%
Arniquireas *	2018		
	2021	8,5%	91,5%
Brasília	2018	3,1%	96,9%
	2021	5,8%	94,2%
Brazlândia	2018	10,2%	89,8%
	2021	13,0%	87,0%
Candangolândia	2018	10,0%	90,0%
	2021	50,0%	50,0%
Ceilândia	2018	12,6%	87,4%
	2021	8,7%	91,3%
Sol Nascente *	2018		
	2021	9,6%	90,4%
Cruzeiro	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Fercal	2018	12,9%	87,1%
	2021	13,3%	86,7%
Gama	2018	10,3%	89,7%
	2021	10,3%	89,7%
Guará	2018	19,0%	81,0%
	2021	7,7%	92,3%
Itapoã	2018	20,3%	79,7%
	2021	9,0%	91,0%
Jardim Botânico	2018	13,8%	86,2%
	2021	8,6%	91,4%
Lago Norte	2018	2,4%	97,6%
	2021	14,6%	85,4%
Lago Sul	2018	10,5%	89,5%
	2021	22,7%	77,3%
Núcleo Bandeirante	2018	25,8%	74,2%
	2021	6,7%	93,3%
Paranoá	2018	18,5%	81,5%
	2021	6,3%	93,7%
Park Way	2018	0,0%	100,0%
	2021	16,1%	83,9%
Planaltina	2018	16,0%	84,0%
	2021	4,0%	96,0%
Recanto das Emas	2018	21,8%	78,2%
	2021	5,5%	94,5%
Riacho Fundo	2018	12,8%	87,2%
	2021	25,5%	74,5%
Riacho Fundo II	2018	10,6%	89,4%
	2021	1,5%	98,5%
Samambaia	2018	22,4%	77,6%
	2021	13,1%	86,9%
Santa Maria	2018	12,0%	88,0%
	2021	11,1%	88,9%
São Sebastião	2018	9,4%	90,6%
	2021	9,8%	90,2%
SCIA	2018	6,3%	93,8%
	2021	15,6%	84,4%
Sobradinho	2018	1,2%	98,8%
	2021	0,0%	100,0%
Sobradinho II	2018	15,2%	84,8%
	2021	8,7%	91,3%
Sudoeste/Octogonal	2018	9,2%	90,8%
	2021	16,7%	83,3%
Taguatinga	2018	4,6%	95,4%
	2021	6,4%	93,6%
Varjão	2018	10,0%	90,0%
	2021	13,3%	86,7%
Vicente Pires	2018	2,7%	97,3%
	2021	1,9%	98,1%
Total	2018	11,6%	88,4%
	2021	8,8%	91,2%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniquireas**. Motivo pelo qual Arniquireas não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.3 PROBLEMAS RELACIONADOS AO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO

Tabela 59: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro

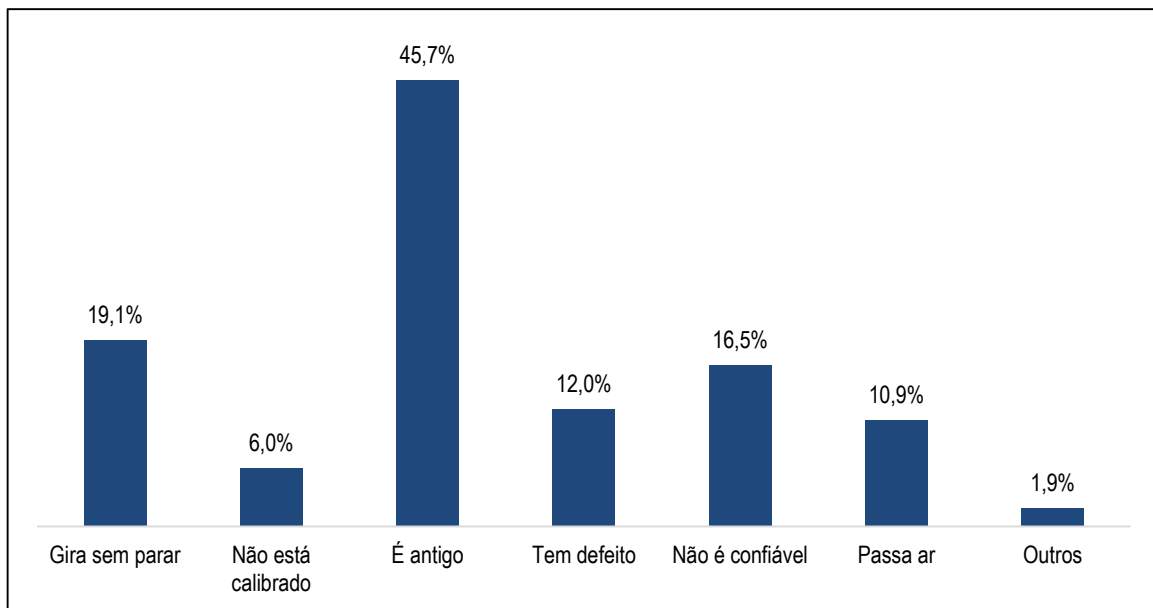
Razões	2018	2021
Gira sem parar	41,1%	19,1%
Não está calibrado	7,4%	6,0%
É antigo	8,3%	45,7%
Tem defeito	18,9%	12,0%
Não é confiável	9,4%	16,5%
Passa ar	18,6%	10,9%
Outros	13,1%	1,9%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.31.a Qual ? [RESPOSTA MÚLTIPLA ESPONTÂNEA

Opções: a. Gira sem parar b. Não está calibrado / Marca qualquer coisa c. É antigo d. Tem defeito e. Não é confiável f. Passa ar g. Outras (ESPECIFICAR)

Gráfico 38: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.3.1 PROBLEMAS RELACIONADOS AO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 60: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa

Região		Gira sem parar	Não está calibrado	É antigo	Tem defeito	Não é confiável	Passa ar	Outros
Águas Claras	2018	37,5%	12,5%	0,0%	43,8%	0,0%	12,5%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018	-	-	-	-	-	-	-
	2021	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%
Brasília	2018	12,5%	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	12,5%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%
Brazlândia	2018	83,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
	2021	85,7%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	38,2%	3,6%	18,2%	16,4%	9,1%	9,1%	12,7%
	2021	6,5%	3,2%	54,8%	6,5%	22,6%	22,6%	3,2%
Sol Nascente *	2018	-	-	-	-	-	-	-
	2021	62,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Cruzeiro	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	-	-	-	-	-	-	-
Fercal	2018	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	2021	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Gama	2018	75,0%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%	8,3%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	86,7%	6,7%	6,7%	13,3%	0,0%
Guará	2018	25,0%	12,5%	16,7%	12,5%	37,5%	100,0%	4,2%
	2021	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	30,0%	0,0%
Itapoã	2018	50,0%	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%	8,3%	16,7%
	2021	14,3%	28,6%	0,0%	28,6%	28,6%	14,3%	0,0%
Jardim Botânico	2018	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%
	2021	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	0,0%	16,7%	33,3%	16,7%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%
	2021	10,0%	10,0%	60,0%	10,0%	20,0%	10,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%
	2021	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Paranoá	2018	70,0%	0,0%	10,0%	30,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	2021	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	37,9%	17,2%	3,4%	24,1%	3,4%	0,0%	20,7%
	2021	11,1%	11,1%	44,4%	0,0%	11,1%	11,1%	0,0%
Recanto das Emas	2018	35,5%	3,2%	9,7%	29,0%	6,5%	22,6%	19,4%
	2021	25,0%	12,5%	50,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%
Riacho Fundo	2018	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%
	2021	83,3%	8,3%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Samambaia	2018	61,7%	4,3%	2,1%	12,8%	2,1%	12,8%	4,2%
	2021	9,1%	6,1%	51,5%	15,2%	21,2%	3,0%	3,0%
Santa Maria	2018	28,6%	7,1%	21,4%	28,6%	21,4%	0,0%	0,0%
	2021	13,3%	6,7%	33,3%	13,3%	26,7%	26,7%	0,0%
São Sebastião	2018	40,0%	0,0%	10,0%	10,0%	0,0%	20,0%	50,0%
	2021	12,5%	0,0%	37,5%	25,0%	37,5%	25,0%	0,0%
SCIA	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	-	-	-	-	-	-	-
Sobradinho II	2018	47,1%	11,8%	5,9%	35,3%	0,0%	0,0%	5,9%
	2021	22,2%	11,1%	33,3%	33,3%	22,2%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	28,6%	14,3%	14,3%	14,3%	28,6%	14,3%	28,6%
	2021	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%
Taguatinga	2018	18,2%	18,2%	18,2%	9,1%	9,1%	0,0%	36,4%
	2021	13,3%	13,3%	20,0%	20,0%	20,0%	6,7%	6,7%
Varjão	2018	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.4 EQUIPAMENTO QUE BLOQUEIA / ELIMINA O AR DA TUBULAÇÃO

6.4.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE O EQUIPAMENTO

Ao serem questionados se têm conhecimento de um equipamento que bloqueia ou elimina o ar da tubulação de água, os respondentes se posicionaram da seguinte forma:

Tabela 61: Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação

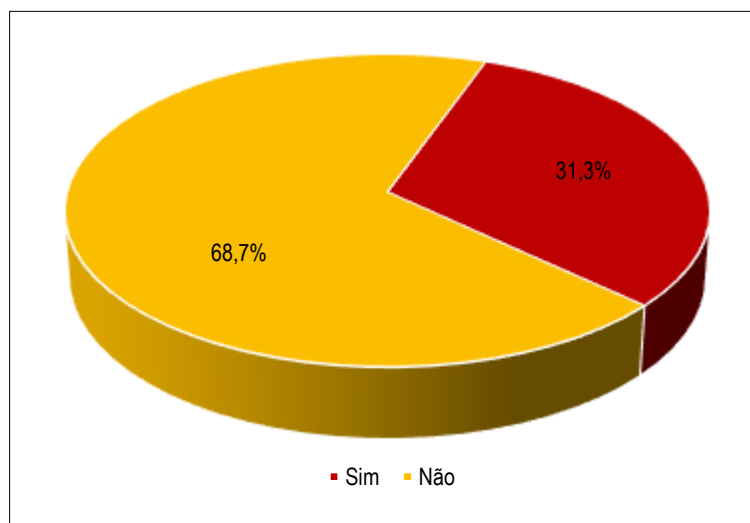
Opções	2018	2021
Sim	45,2%	31,3%
Não	54,8%	68,7%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.32. Você já ouviu falar sobre um equipamento que bloqueia ou elimina o ar da tubulação de água?

Opções: 1. sim 2. Não

Gráfico 39: Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.4.1.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE O EQUIPAMENTO, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 62: Nível de conhecimento sobre o equipamento, estratificado por região administrativa

Região		Sim	Não
Águas Claras	2018	37,3%	62,7%
	2021	20,0%	80,0%
Arniqueiras *	2018		
	2021	22,5%	77,5%
Brasília	2018	62,2%	37,8%
	2021	39,2%	60,8%
Brazlândia	2018	45,8%	54,2%
	2021	22,2%	77,8%
Candangolândia	2018	50,0%	50,0%
	2021	46,7%	53,3%
Ceilândia	2018	49,3%	50,7%
	2021	26,1%	73,9%
Sol Nascente *	2018		
	2021	26,5%	73,5%
Cruzeiro	2018	17,1%	82,9%
	2021	14,7%	85,3%
Fercal	2018	12,9%	87,1%
	2021	3,3%	96,7%
Gama	2018	25,0%	75,0%
	2021	56,6%	43,4%
Guará	2018	35,7%	64,3%
	2021	55,4%	44,6%
Itapoã	2018	59,3%	40,7%
	2021	35,9%	64,1%
Jardim Botânico	2018	55,2%	44,8%
	2021	37,1%	62,9%
Lago Norte	2018	59,5%	40,5%
	2021	92,7%	7,3%
Lago Sul	2018	63,2%	36,8%
	2021	13,6%	86,4%
Núcleo Bandeirante	2018	61,3%	38,7%
	2021	13,3%	86,7%
Paranoá	2018	59,3%	40,7%
	2021	14,3%	85,7%
Park Way	2018	33,3%	66,7%
	2021	32,3%	67,7%
Planaltina	2018	42,5%	57,5%
	2021	20,3%	79,7%
Recanto das Emas	2018	54,9%	45,1%
	2021	45,2%	54,8%
Riacho Fundo	2018	38,5%	61,5%
	2021	42,6%	57,4%
Riacho Fundo II	2018	31,9%	68,1%
	2021	10,6%	89,4%
Samambaia	2018	46,2%	53,8%
	2021	27,9%	72,1%
Santa Maria	2018	41,0%	59,0%
	2021	37,0%	63,0%
São Sebastião	2018	44,3%	55,7%
	2021	41,5%	58,5%
SCIA	2018	50,0%	50,0%
	2021	25,0%	75,0%
Sobradinho	2018	63,5%	36,5%
	2021	46,4%	53,6%
Sobradinho II	2018	59,8%	40,2%
	2021	12,6%	87,4%
Sudoeste/Octogonal	2018	39,5%	60,5%
	2021	20,0%	80,0%
Taguatinga	2018	26,6%	73,4%
	2021	31,6%	68,4%
Varjão	2018	43,3%	56,7%
	2021	0,0%	100,0%
Vicente Pires	2018	32,9%	67,1%
	2021	34,3%	65,7%
Total	2018	45,2%	54,8%
	2021	31,3%	68,7%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.4.2 INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO

Ao serem questionados sobre a instalação e utilização do equipamento, os respondentes se posicionaram da seguinte forma:

Tabela 63: Existência do equipamento instalado na residência

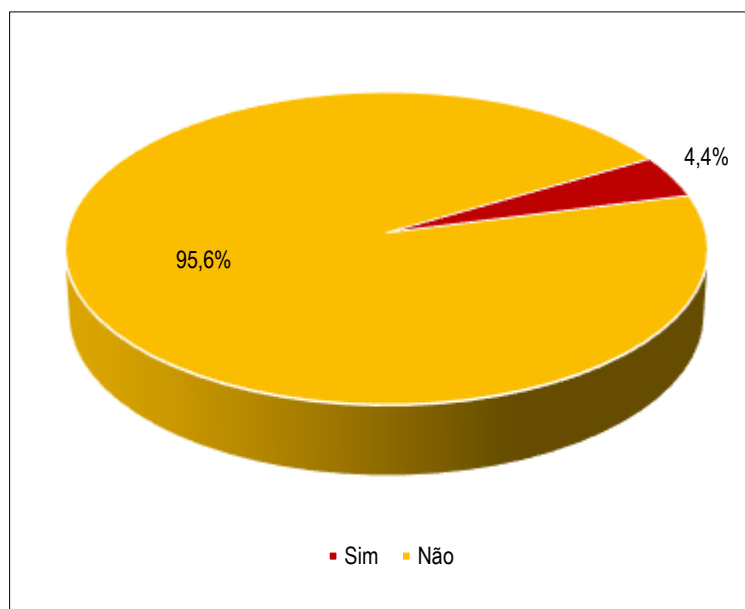
Opções	2018	2021
Sim	4,6%	4,4%
Não	95,4%	95,6%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.33. CASO SIM: Você possui este equipamento em sua residência?

Opções: 1.sim 2.Não

Gráfico 40: Existência do equipamento instalado na residência – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.4.2.1 INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO, ESTRATIFICADAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 64: Instalação e utilização do equipamento, estratificadas por região administrativa

Região		Sim	Não
Águas Claras	2018	3,5%	96,5%
	2021	0,0%	100,0%
Arniqueiras *	2018		
	2021	0,0%	100,0%
Brasília	2018	12,3%	87,7%
	2021	0,0%	100,0%
Brazlândia	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Candangolândia	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Ceilândia	2018	5,6%	94,4%
	2021	1,1%	98,9%
Sol Nascente *	2018		
	2021	0,0%	100,0%
Cruzeiro	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Fercal	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Gama	2018	0,0%	100,0%
	2021	3,7%	96,3%
Guará	2018	0,0%	100,0%
	2021	11,1%	88,9%
Itapoã	2018	0,0%	100,0%
	2021	7,1%	92,9%
Jardim Botânico	2018	6,3%	93,8%
	2021	0,0%	100,0%
Lago Norte	2018	20,0%	80,0%
	2021	0,0%	100,0%
Lago Sul	2018	4,2%	95,8%
	2021	16,7%	83,3%
Núcleo Bandeirante	2018	0,0%	100,0%
	2021	25,0%	75,0%
Paranoá	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Park Way	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Planaltina	2018	1,3%	98,7%
	2021	6,5%	93,5%
Recanto das Emas	2018	2,6%	97,4%
	2021	9,1%	90,9%
Riacho Fundo	2018	6,7%	93,3%
	2021	0,0%	100,0%
Riacho Fundo II	2018	6,7%	93,3%
	2021	0,0%	100,0%
Samambaia	2018	3,1%	96,9%
	2021	7,0%	93,0%
Santa Maria	2018	4,2%	95,8%
	2021	4,0%	96,0%
São Sebastião	2018	2,1%	97,9%
	2021	5,9%	94,1%
SCIA	2018	0,0%	100,0%
	2021	12,5%	87,5%
Sobradinho	2018	9,4%	90,6%
	2021	0,0%	100,0%
Sobradinho II	2018	1,5%	98,5%
	2021	0,0%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	3,3%	96,7%
	2021	0,0%	100,0%
Taguatinga	2018	4,7%	95,3%
	2021	5,4%	94,6%
Varjão	2018	0,0%	100,0%
	2021	-	-
Vicente Pires	2018	4,2%	95,8%
	2021	8,3%	91,7%
Total	2018	4,6%	95,4%
	2021	4,4%	95,6%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.4.3 REDUÇÃO NO VOLUME DE ÁGUA MEDIDO

Ao serem questionados sobre a percepção de redução no volume de água medido, os respondentes se posicionaram da seguinte forma:

Tabela 65: Redução no volume de água medido

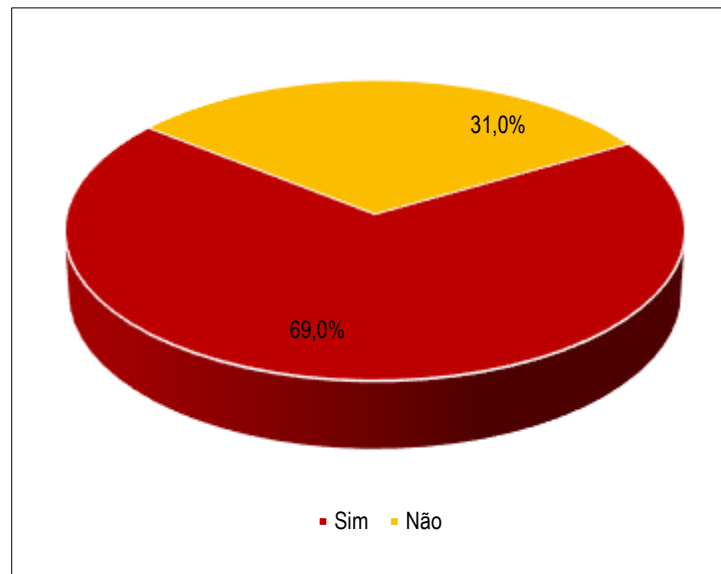
Opções	2018	2021
Sim	58,7%	69,0%
Não	41,3%	31,0%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.34. Após a instalação deste equipamento, você percebeu uma diminuição no volume de água medido, ou seja, no valor da conta?

Opções: 1. Sim 2. Não

Gráfico 41: Redução no volume de água medido – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.4.3.1 REDUÇÃO NO VOLUME DE ÁGUA MEDIDO, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 66: Redução no volume de água medido por região administrativa

Região		Sim	Não
Águas Claras	2018	50,0%	50,0%
	2021	-	-
Arnieiras *	2018	-	-
	2021	-	-
Brasília	2018	90,0%	10,0%
	2021	-	-
Brazlândia	2018	-	-
	2021	-	-
Candangolândia	2018	-	-
	2021	-	-
Ceilândia	2018	58,3%	41,7%
	2021	0,0%	100,0%
Sol Nascente *	2018	-	-
	2021	-	-
Cruzeiro	2018	-	-
	2021	-	-
Fercal	2018	-	-
	2021	-	-
Gama	2018	-	-
	2021	100,0%	0,0%
Guará	2018	-	-
	2021	100,0%	0,0%
Itapoã	2018	-	-
	2021	100,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	100,0%	0,0%
	2021	-	-
Lago Norte	2018	40,0%	60,0%
	2021	-	-
Lago Sul	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	2018	-	-
	2021	100,0%	0,0%
Paranoá	2018	-	-
	2021	-	-
Park Way	2018	-	-
	2021	-	-
Planaltina	2018	100,0%	0,0%
	2021	66,7%	33,3%
Recanto das Emas	2018	0,0%	100,0%
	2021	100,0%	0,0%
Riacho Fundo	2018	100,0%	0,0%
	2021	-	-
Riacho Fundo II	2018	100,0%	0,0%
	2021	-	-
Samambaia	2018	66,7%	33,3%
	2021	20,0%	80,0%
Santa Maria	2018	100,0%	0,0%
	2021	50,0%	50,0%
São Sebastião	2018	100,0%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%
SCIA	2018	-	-
	2021	100,0%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	100,0%
	2021	-	-
Sobradinho II	2018	0,0%	100,0%
	2021	-	-
Sudoeste/Octogonal	2018	0,0%	100,0%
	2021	-	-
Taguatinga	2018	0,0%	100,0%
	2021	25,0%	75,0%
Varjão	2018	-	-
	2021	-	-
Vicente Pires	2018	0,0%	100,0%
	2021	100,0%	0,0%
Total	2018	58,7%	41,3%
	2021	69,0%	31,0%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arnieiras**. Motivo pelo qual Arnieiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.5 VALOR DA ÁGUA CONSUMIDA

Ao serem questionados sobre sua visão sobre o preço pago pelo consumo de água, os respondentes se manifestaram da seguinte forma:

Tabela 67: Valor da água consumida

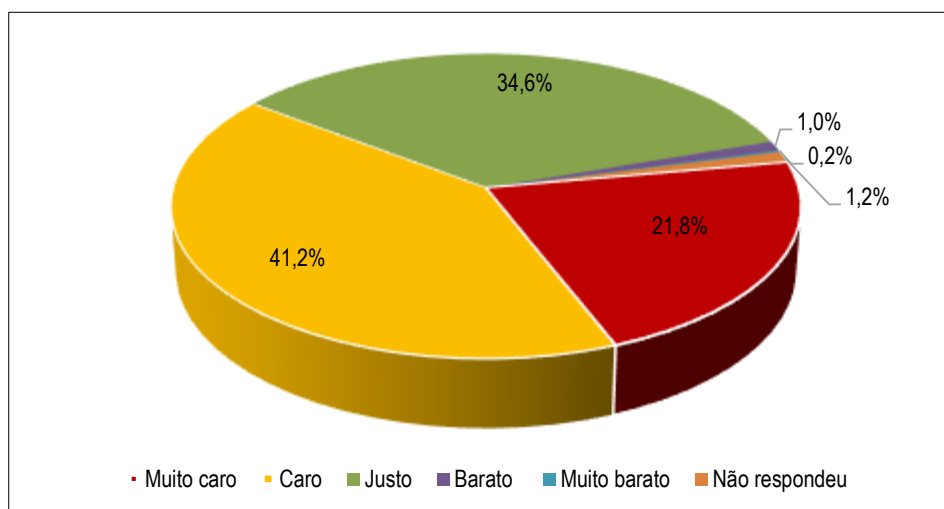
Opções	2018	2021
Muito caro	23,2%	21,8%
Caro	45,9%	41,2%
Justo	29,8%	34,6%
Barato	1,0%	1,0%
Muito barato	0,1%	0,2%
Não respondeu	0,0%	1,2%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.35. Considerando a qualidade e o fornecimento da água que chega na sua residência, você diria que o valor pago pela água é:

Opções: a.Muito caro b.Caro c.Justo d.Barato e.Muito Barato f.Não sabe

Gráfico 42: Valor da água consumida – 2021



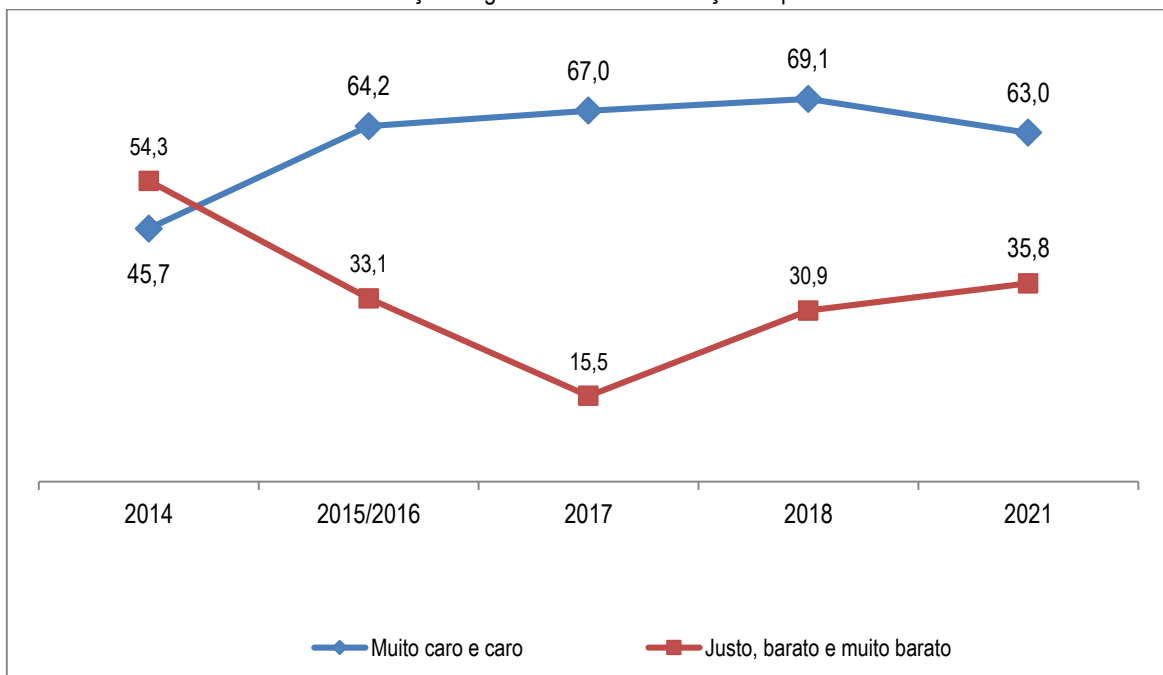
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.5.1 PERCEPÇÃO SOBRE O PREÇO DA ÁGUA CONSUMIDA – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016 a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Tabela de conversão de conceitos	
2014, 2015/2016	2017/2018
Muito satisfeito	Muito barato
Satisfeito	Barato
Mediano	Justo
Insatisfeito	Caro
Muito insatisfeito	Muito Caro

Gráfico 43: Preço da água consumida – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

6.5.2 VALOR DA ÁGUA CONSUMIDA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 68: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa

Região		Muito caro	Caro	Justo	Barato	Muito barato	Não respondeu
Águas Claras	2018	16,3%	39,9%	41,8%	2,0%	0,0%	0,0%
	2021	20,0%	32,0%	41,6%	2,4%	0,0%	4,0%
Arniquireas *	2018	16,3%	39,9%	41,8%	2,0%	0,0%	0,0%
	2021	16,9%	38,0%	43,7%	0,0%	0,0%	1,4%
Brasília	2018	7,3%	64,5%	28,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	4,2%	56,7%	35,8%	0,0%	0,0%	3,3%
Brazlândia	2018	23,7%	39,0%	35,6%	1,7%	0,0%	0,0%
	2021	20,4%	37,0%	42,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	33,3%	50,0%	13,3%	3,3%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	24,5%	48,6%	24,8%	2,1%	0,0%	0,0%
	2021	20,7%	46,8%	30,5%	1,4%	0,6%	0,0%
Sol Nascente *	2018	24,5%	48,6%	24,8%	2,1%	0,0%	0,0%
	2021	28,9%	45,8%	25,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	22,9%	34,3%	31,4%	8,6%	0,0%	2,9%
	2021	20,6%	41,2%	38,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	3,2%	22,6%	67,7%	0,0%	6,5%	0,0%
	2021	10,0%	16,7%	66,7%	6,7%	0,0%	0,0%
Gama	2018	23,3%	38,8%	36,2%	1,7%	0,0%	0,0%
	2021	15,2%	62,8%	20,0%	1,4%	0,0%	0,7%
Guará	2018	44,4%	43,7%	11,1%	0,8%	0,0%	0,0%
	2021	15,4%	33,8%	46,9%	0,8%	1,5%	1,5%
Itapoã	2018	49,2%	28,8%	22,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	21,8%	51,3%	25,6%	0,0%	0,0%	1,3%
Jardim Botânico	2018	6,9%	27,6%	65,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	14,3%	17,1%	68,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	11,9%	57,1%	31,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	58,5%	41,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	18,4%	50,0%	31,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	20,5%	40,9%	36,4%	0,0%	0,0%	2,3%
Núcleo Bandeirante	2018	25,8%	41,9%	32,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	13,3%	26,7%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	35,2%	29,6%	35,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	15,9%	55,6%	25,4%	0,0%	0,0%	3,2%
Park Way	2018	3,3%	43,3%	53,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	29,0%	38,7%	32,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	30,4%	38,7%	30,9%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	52,9%	23,3%	20,7%	1,8%	0,0%	1,3%
Recanto das Emas	2018	28,9%	38,7%	32,4%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	10,3%	40,4%	45,2%	2,7%	0,0%	1,4%
Riacho Fundo	2018	23,1%	48,7%	28,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	29,8%	44,7%	25,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	45,5%	25,8%	27,3%	1,5%	0,0%	0,0%
Samambaia	2018	27,6%	37,6%	33,3%	1,4%	0,0%	0,0%
	2021	25,1%	38,2%	34,3%	1,6%	0,0%	0,8%
Santa Maria	2018	11,1%	44,4%	41,9%	2,6%	0,0%	0,0%
	2021	28,9%	35,6%	32,6%	0,0%	0,0%	3,0%
São Sebastião	2018	36,8%	48,1%	15,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	18,3%	46,3%	34,1%	1,2%	0,0%	0,0%
SCIA	2018	15,6%	46,9%	34,4%	3,1%	0,0%	0,0%
	2021	9,4%	43,8%	43,8%	3,1%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	7,1%	77,6%	15,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	37,5%	41,1%	19,6%	1,8%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	21,4%	46,4%	31,3%	0,9%	0,0%	0,0%
	2021	12,6%	48,5%	35,0%	0,0%	1,0%	2,9%
Sudoeste/Octogonal	2018	7,9%	51,3%	39,5%	0,0%	1,3%	0,0%
	2021	3,3%	10,0%	83,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Taguatinga	2018	19,1%	52,3%	27,4%	0,8%	0,4%	0,0%
	2021	20,5%	42,3%	37,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Varjão	2018	60,0%	30,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	10,0%	33,3%	56,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	38,4%	31,5%	28,8%	1,4%	0,0%	0,0%
	2021	2,9%	36,2%	55,2%	0,0%	1,0%	4,8%
Total	2018	23,2%	45,9%	29,8%	1,0%	0,1%	0,0%
	2021	21,8%	41,2%	34,6%	1,0%	0,2%	1,2%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniquireas**. Motivo pelo qual Arniquireas não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7 COLETA DE ESGOTO

Ao serem questionados sobre o destino do esgoto de suas residências, os respondentes se manifestaram da seguinte forma:

7.1 DESTINO DO ESGOTO DAS RESIDÊNCIAS

Tabela 69: Destino do esgoto das residências

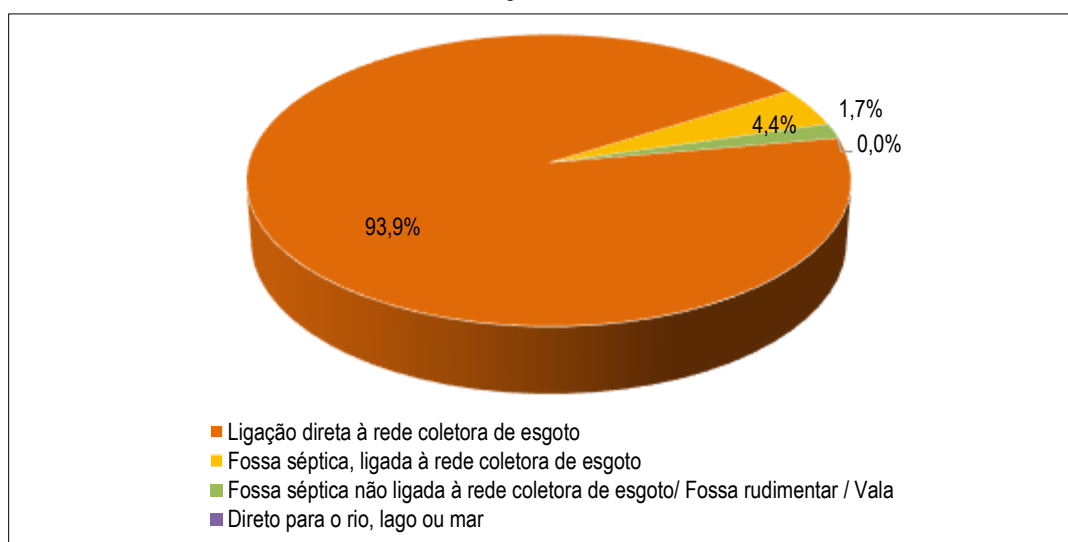
Opções	2018	2021
Ligação direta à rede coletora de esgoto	90,2%	93,9%
Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto	2,8%	4,4%
Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto/ Fossa rudimentar / Vala	6,5%	1,7%
Direto para o rio, lago ou mar	0,5%	0,0
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.36. Na sua casa a coleta de esgoto é realizada através: [LER AS OPÇÕES] [ÚNICA RESPOSTA]

Opções: a. *Ligação direta à rede coletora de esgoto* b. *Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto* c. *Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto/ Fossa rudimentar / Vala* d. *Direto para o rio, lago*

Gráfico 44: Destino do esgoto das residências – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.1.1 DESTINO DO ESGOTO DAS RESIDÊNCIAS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 70: Destino do esgoto das residências, estratificado por região administrativa

Região		Ligação direta à rede coletora de esgoto	Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto	Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto / fossa rudimentar / Vale	Direto para o rio, lago ou mar	Não respondeu
Águas Claras	2018	49,7%	12,4%	37,9%	0,0%	0,0%
	2021	82,4%	9,6%	8,0%	0,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018					
	2021	12,7%	69,0%	18,3%	0,0%	0,0%
Brasília	2018	99,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	96,6%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	96,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	89,7%	4,6%	3,2%	2,5%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sol Nascente *	2018					
	2021	98,8%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	88,6%	5,7%	2,9%	0,0%	2,9%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	3,2%	0,0%	96,8%	0,0%	0,0%
	2021	16,7%	60,0%	23,3%	0,0%	0,0%
Gama	2018	94,8%	4,3%	0,0%	0,9%	0,0%
	2021	97,2%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Guará	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	99,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Itapoã	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	82,1%	17,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	20,7%	6,9%	72,4%	0,0%	0,0%
	2021	25,7%	37,1%	37,1%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	97,6%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%
	2021	97,6%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	76,3%	5,3%	18,4%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	87,1%	0,0%	12,9%	0,0%	0,0%
	2021	73,3%	16,7%	10,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	98,4%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Park Way	2018	86,7%	3,3%	10,0%	0,0%	0,0%
	2021	83,9	12,9%	3,2%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	97,2%	0,6%	2,2%	0,0%	0,0%
	2021	96,5%	2,6%	0,9%	0,0%	0,0%
Recanto das Emas	2018	97,9%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo	2018	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Samambaia	2018	98,1%	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%
	2021	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Santa Maria	2018	94,9%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	97,0%	2,2%	0,7%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SCIA	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	98,8%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Região		Ligação direta à rede coletora de esgoto	Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto	Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto / Fossa rudimentar / Vaia	Direto para o rio, lago ou mar	Não respondeu
Sobradinho II	2018	64,3%	0,9%	34,8%	0,0%	0,0%
	2021	97,1%	1,9%	1,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	95,0%	4,1%	0,0%	0,8%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Varjão	2018	96,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	79,5%	6,8%	13,7%	0,0%	0,0%
	2021	98,1%	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Total	2018	90,2%	2,8%	6,6%	0,5%	0,0%
	2021	93,9%	4,4%	1,7%	0,0%	0,0%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.2 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTO PRESTADO PELA CAESB

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o serviço de esgoto prestado pela CAESB, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 71: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos

Aspectos		Notas de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Coleta do esgoto	2018	3,9%	0,2%	0,9%	1,7%	1,5%	8,0%	5,1%	8,8%	23,7%	18,7%	27,6%	0,0%	7,79
	2021	1,2%	0,1%	0,5%	1,0%	1,8%	6,1%	9,4%	15,4%	22,5%	19,0%	23,0%	0,0%	7,87
Tratamento do esgoto	2018	3,6%	0,4%	1,1%	1,7%	1,3%	7,9%	5,5%	10,2%	23,8%	18,5%	26,0%	0,0%	7,74
	2021	1,2%	0,3%	0,4%	1,0%	2,1%	5,4%	8,7%	15,9%	21,9%	19,5%	23,5%	0,0%	7,89
Manejo de mau cheiro	2018	5,9%	0,6%	1,7%	3,1%	2,5%	9,0%	6,2%	10,1%	20,9%	17,5%	22,5%	0,0%	7,26
	2021	2,2%	0,5%	1,4%	3,3%	2,4%	6,5%	7,4%	12,3%	21,3%	19,4%	23,3%	0,0%	7,64
Preço do serviço de coleta e tratamento de esgoto	2018	9,5%	1,8%	4,2%	4,1%	3,5%	13,5%	6,0%	11,0%	17,0%	13,9%	15,5%	0,0%	6,34
	2021	5,3%	1,6%	2,9%	4,6%	5,5%	14,6%	9,6%	12,1%	16,8%	13,7%	13,4%	0,0%	6,50
Os serviços de esgoto prestados pela CAESB, em geral	2018	4,5%	0,7%	2,0%	2,8%	2,2%	11,1%	5,8%	11,7%	21,1%	17,5%	20,5%	0,0%	7,26
	2021	1,0%	0,1%	0,8%	1,3%	1,7%	5,7%	9,7%	15,9%	24,6%	20,2%	19,0%	0,0%	7,79

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.37 Vamos falar agora sobre a coleta de esgoto em sua casa. Gostaria que o(a) Sr(a) atribuisse uma nota para o serviço de esgoto que recebe em casa considerando alguns aspectos. Que nota o(a) Sr(a) dá para: [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA]

Aspectos

P.37.a. Coleta do esgoto

P.37.b. Tratamento do esgoto

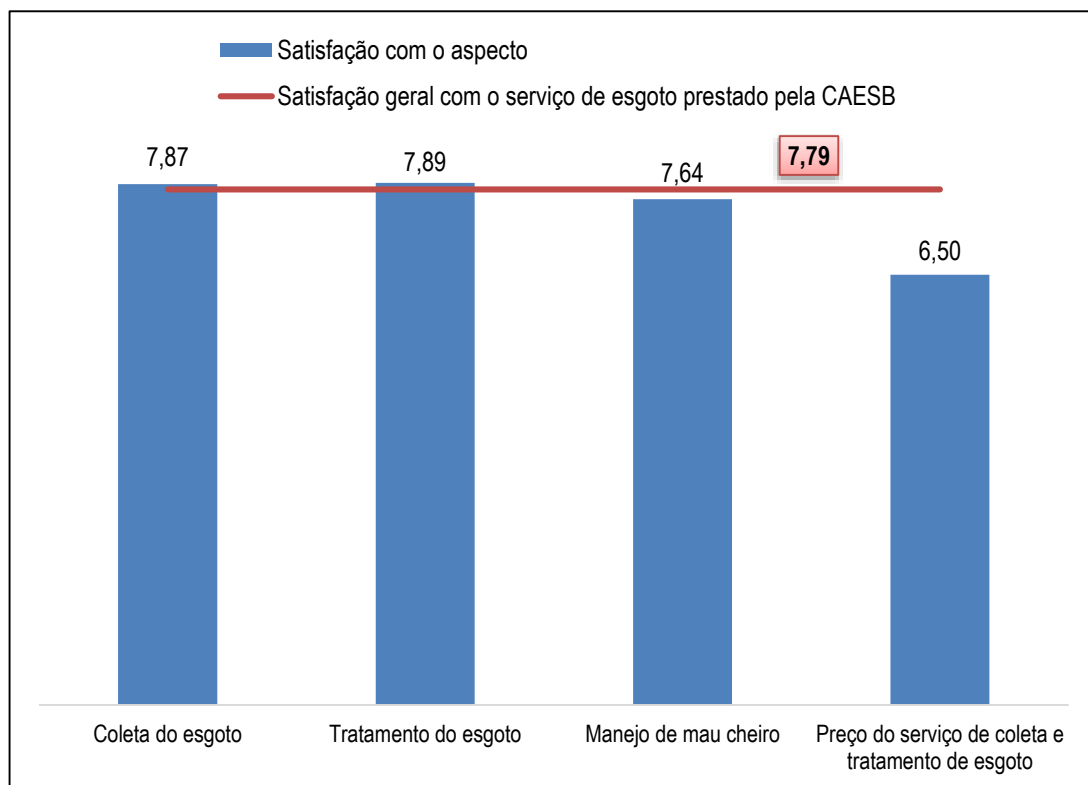
P.37.c. Manejo de mau cheiro

P.37.d. Preço do serviço de coleta e tratamento de esgoto

P.37.e. Os serviços de esgoto prestados pela CAESB, em geral

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 45: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos - 2021



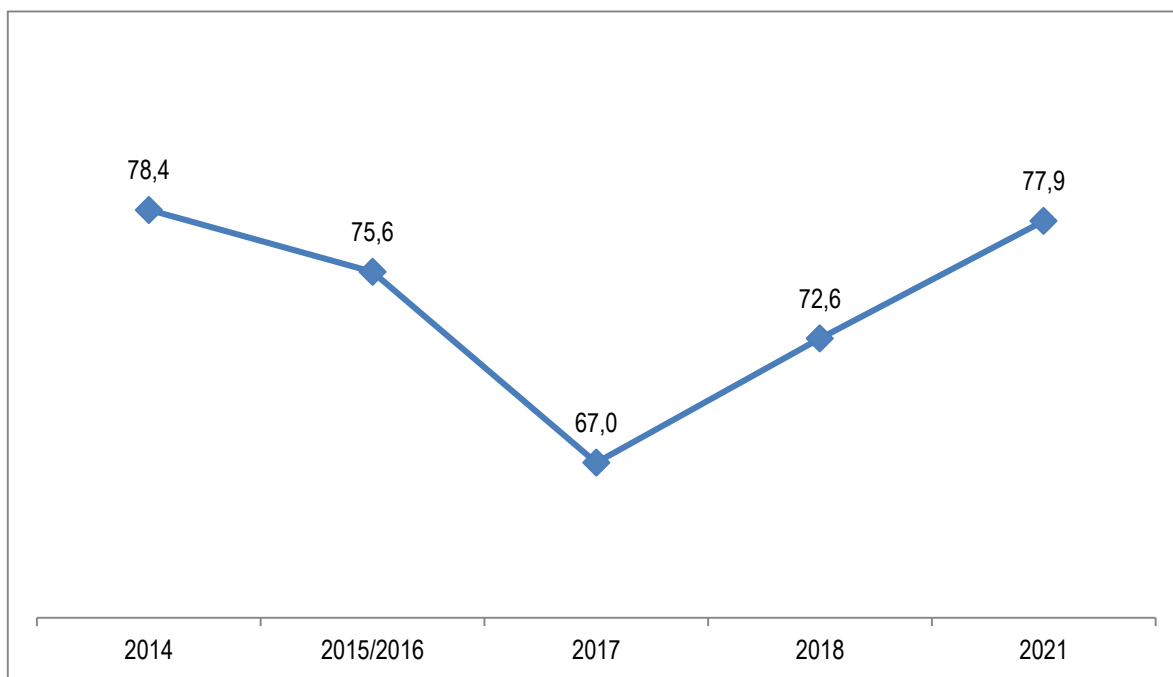
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.2.1 AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE ESGOTO – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma escala que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação foi utilizada a escala e conversão a seguir:

Tabela de conversão - conceitos para notas		
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	9 e 8	8,5
Mediano	7 e 6	6,5
Insatisfeito	5, 4 e 3	4
Muito insatisfeito	2, 1 e 0	1

Gráfico 46: Satisfação geral com os serviços de esgoto – evolução no período



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

7.2.2 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTO PRESTADO PELA CAESB, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

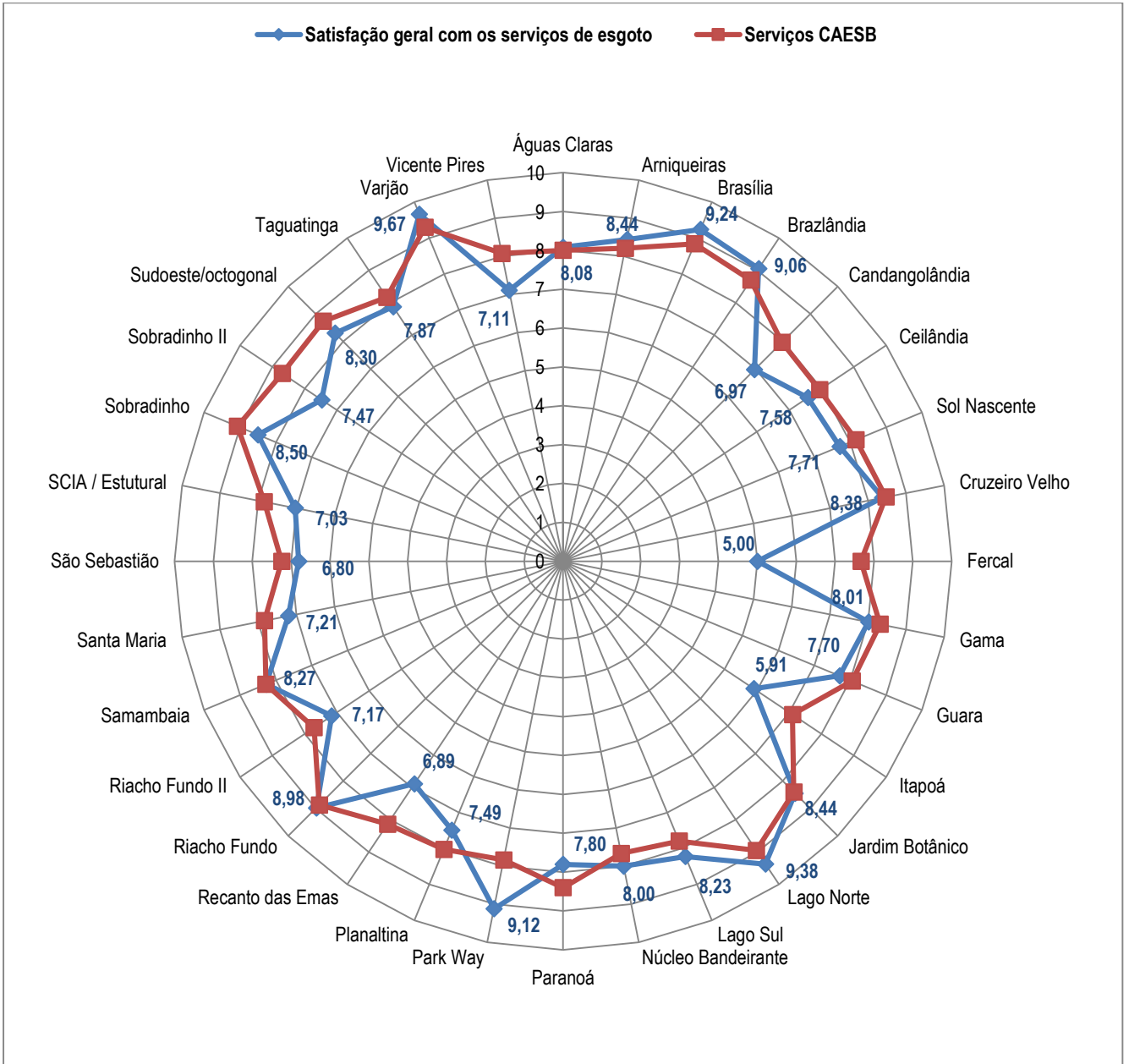
Tabela 72: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa

Região		Coleta do esgoto	Tratamento de esgoto	Manejo de mau cheiro	Preço da coleta e tratamento de esgoto	Serviços de esgoto prestados pela CAESB, em geral
Águas Claras	2018	7,55	7,56	7,45	7,31	7,49
	2021	8,10	8,05	8,05	6,86	8,08
Arniqueiras *	2018					
	2021	7,78	8,00	8,22	7,67	8,44
Brasília	2018	8,70	8,70	8,39	8,14	8,44
	2021	9,48	9,50	9,44	8,85	9,24
Brazlândia	2018	8,51	8,35	7,77	6,84	7,81
	2021	8,94	8,94	8,38	8,30	9,06
Candangolândia	2018	7,43	6,70	6,37	5,20	6,33
	2021	7,53	7,37	7,40	5,10	6,97
Ceilândia	2018	7,66	7,51	7,20	6,10	7,27
	2021	7,93	7,88	7,44	5,44	7,58
Sol Nascente *	2018					
	2021	7,90	7,93	7,80	6,78	7,71
Cruzeiro	2018	7,71	7,85	7,82	7,79	7,74
	2021	7,94	8,29	8,26	7,38	8,38
Fercal	2018	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00
	2021	5,00	4,40	5,00	4,20	5,00
Gama	2018	8,20	8,18	8,13	7,36	8,11
	2021	8,06	8,04	8,16	7,18	8,01
Guará	2018	9,37	9,37	9,29	6,29	9,25
	2021	7,51	7,61	7,69	6,93	7,70
Itapoã	2018	6,20	6,25	5,44	1,86	3,37
	2021	6,20	6,25	5,39	4,95	5,91
Jardim Botânico	2018	7,50	6,88	7,13	6,50	6,63
	2021	8,22	8,11	8,56	6,00	8,44
Lago Norte	2018	8,85	8,85	8,68	8,39	8,61
	2021	9,40	9,48	9,33	9,40	9,38
Lago Sul	2018	8,29	8,68	8,32	6,68	8,26
	2021	8,37	8,40	8,27	7,23	8,23
Núcleo Bandeirante	2018	8,56	8,44	7,81	6,30	7,37
	2021	8,00	8,09	8,14	7,09	8,00
Paranoá	2018	6,72	6,76	6,13	4,02	5,02
	2021	7,79	7,89	7,44	7,23	7,80
Park Way	2018	9,04	9,00	9,00	8,96	9,00
	2021	8,96	9,04	8,62	8,92	9,12
Planaltina	2018	6,62	6,56	5,97	4,79	5,81
	2021	7,36	7,52	7,20	6,28	7,49
Recanto das Emas	2018	7,18	7,36	6,12	5,37	6,73
	2021	6,66	6,77	6,73	5,73	6,89
Riacho Fundo	2018	7,97	7,87	7,18	6,18	7,33
	2021	8,96	8,96	8,64	8,87	8,98
Riacho Fundo II	2018	7,57	7,64	6,87	6,43	7,85
	2021	7,05	7,09	6,85	6,29	7,17
Samambaia	2018	7,84	7,71	6,75	6,58	7,46
	2021	8,45	8,44	8,23	6,49	8,27
Santa Maria	2018	7,42	7,42	6,28	6,56	7,44
	2021	7,25	7,20	6,65	5,69	7,21
São Sebastião	2018	5,63	5,59	4,70	2,25	3,50
	2021	7,49	7,41	5,54	3,67	6,80
SCIA	2018	8,47	7,94	6,69	5,72	7,75
	2021	6,84	6,78	5,19	3,97	7,03
Sobradinho	2018	8,25	8,18	7,42	6,73	8,04
	2021	8,62	8,62	8,63	8,21	8,50
Sobradinho II	2018	7,11	7,07	6,92	4,32	5,66
	2021	7,45	7,48	7,10	6,25	7,47
Sudoeste/Octogonal	2018	8,54	8,28	8,16	7,86	7,99
	2021	8,10	8,23	8,40	7,80	8,30
Taguatinga	2018	8,03	8,11	8,10	7,99	8,04
	2021	8,08	8,09	8,30	6,13	7,87
Varjão	2018	6,55	6,38	4,76	1,28	2,52
	2021	9,60	9,67	9,60	9,10	9,67
Vicente Pires	2018	8,83	8,63	8,48	8,46	8,40
	2021	7,19	7,07	6,98	6,76	7,11
Total	2018	7,79	7,74	7,26	6,34	7,26
	2021	7,87	7,89	7,64	6,50	7,79

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 47: Satisfação geral com os serviços de esgoto, por região administrativa – 2021



Nota: Serviços Caesb refere-se à avaliação geral dos serviços da Caesb em escala de 0 a 10
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.3 OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO NA REDE DE ESGOTO / MAU CHEIRO, NOS ÚLTIMOS DOZE MESES

Ao serem questionados de, nos últimos seis meses, houve algum vazamento na rede de esgoto ou se foi percebida a projeção de mau cheiro em local próximo às suas residências, os respondentes se manifestaram conforme indicado a seguir:

Tabela 73: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses

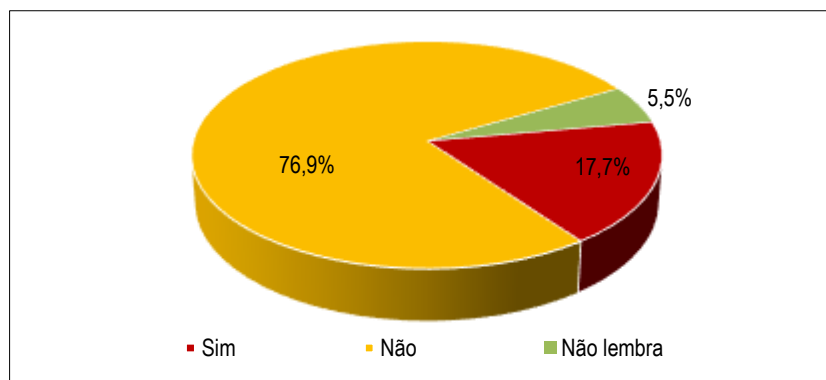
Opções	2018	2021
Sim	31,8%	17,7%
Não	68,2%	76,9%
Não lembra	0,0%	5,5%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.38. Nos últimos 12 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto ou projeção de mau cheiro em local próximo à sua casa?

Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra

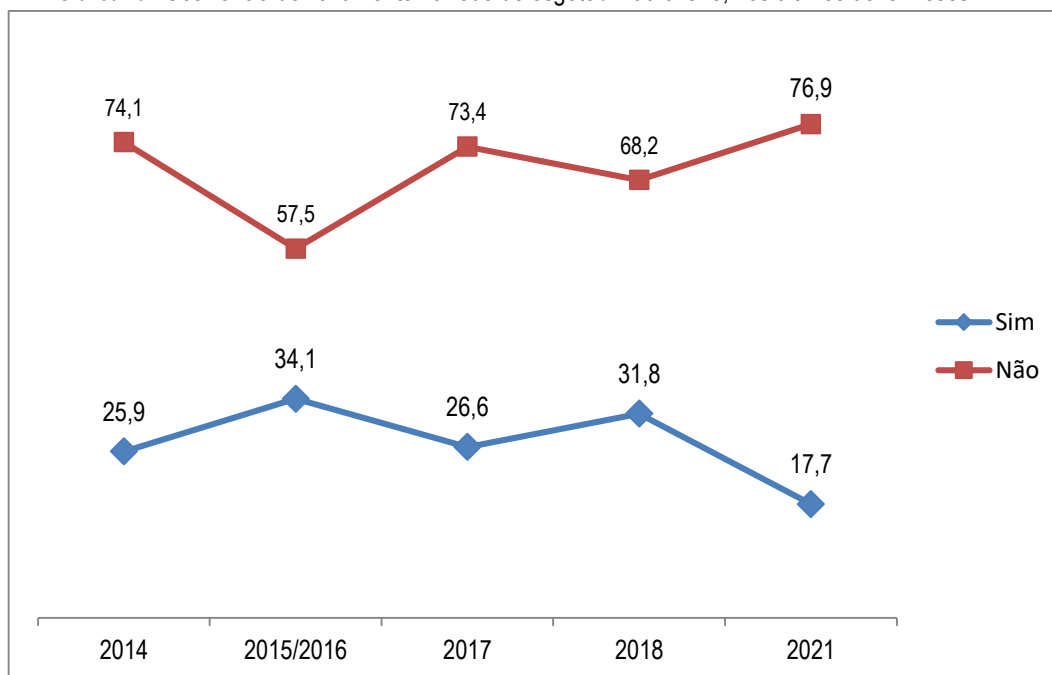
Gráfico 48: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.3.1 OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO NA REDE DE ESGOTO / MAU CHEIRO, NOS ÚLTIMOS DOZE MESES – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Gráfico 49: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

7.3.2 OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO NA REDE DE ESGOTO / MAU CHEIRO, NOS ÚLTIMOS DOZE MESES, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 74: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, no último ano, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não	Não lembra
Águas Claras	2018	26,8%	73,2%	0,0%
	2021	2,4%	96,0%	1,6%
Arniqueiras *	2018			
	2021	5,6%	94,4%	0,0%
Brasília	2018	17,9%	82,1%	0,0%
	2021	3,3%	95,0%	1,7%
Brazlândia	2018	30,5%	69,5%	0,0%
	2021	11,1%	88,9%	0,0%
Candangolândia	2018	40,0%	60,0%	0,0%
	2021	10,0%	90,0%	0,0%
Ceilândia	2018	26,6%	73,4%	0,0%
	2021	12,0%	87,7%	0,3%
Sol Nascente *	2018			
	2021	18,1%	81,9%	0,0%
Cruzeiro	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	2,9%	94,1%	2,9%
Fercal	2018	51,6%	48,4%	0,0%
	2021	46,7%	53,3%	0,0%
Gama	2018	15,5%	84,5%	0,0%
	2021	13,8%	61,4%	24,8%
Guará	2018	3,2%	96,8%	0,0%
	2021	9,2%	80,8%	10,0%
Itapoã	2018	44,1%	55,9%	0,0%
	2021	65,4%	34,6%	0,0%
Jardim Botânico	2018	27,6%	72,4%	0,0%
	2021	45,7%	54,3%	0,0%
Lago Norte	2018	4,8%	95,2%	0,0%
	2021	51,2%	48,8%	0,0%
Lago Sul	2018	15,8%	84,2%	0,0%
	2021	6,8%	88,6%	4,5%
Núcleo Bandeirante	2018	38,7%	61,3%	0,0%
	2021	3,3%	90,0%	6,7%
Paranoá	2018	40,7%	59,3%	0,0%
	2021	44,4%	23,8%	31,7%
Park Way	2018	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	41,9	58,1%	0,0%
Planaltina	2018	68,0%	32,0%	0,0%
	2021	16,7%	80,2%	3,1%
Recanto das Emas	2018	68,3%	31,7%	0,0%
	2021	22,6%	65,1%	12,3%
Riacho Fundo	2018	43,6%	56,4%	0,0%
	2021	34,0%	61,7%	4,3%
Riacho Fundo II	2018	46,8%	53,2%	0,0%
	2021	16,7%	78,8%	4,5%
Samambaia	2018	43,8%	56,2%	0,0%
	2021	17,9%	80,9%	1,2%
Santa Maria	2018	60,7%	39,3%	0,0%
	2021	25,2%	74,1%	0,7%
São Sebastião	2018	54,7%	45,3%	0,0%
	2021	30,5%	68,3%	1,2%
SCIA	2018	46,9%	53,1%	0,0%
	2021	34,4%	65,6%	0,0%
Sobradinho	2018	7,1%	92,9%	0,0%
	2021	1,8%	98,2%	0,0%
Sobradinho II	2018	36,6%	63,4%	0,0%
	2021	13,6%	44,7%	41,7%
Sudoeste/Octogonal	2018	14,5%	85,5%	0,0%
	2021	6,7%	90,0%	3,3%
Taguatinga	2018	14,1%	85,9%	0,0%
	2021	9,8%	88,9%	1,3%
Varjão	2018	70,0%	30,0%	0,0%
	2021	33,3	63,3%	3,3%
Vicente Pires	2018	8,2%	91,8%	0,0%
	2021	16,2%	80,0%	3,8%
Total	2018	31,8%	68,2%	0,0%
	2021	17,7%	76,9%	5,5%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.4 BUSCA DE ATENDIMENTO PELA CAESB

A CAESB foi procurada para resolver o problema?

Tabela 75: Busca de atendimento pela CAESB

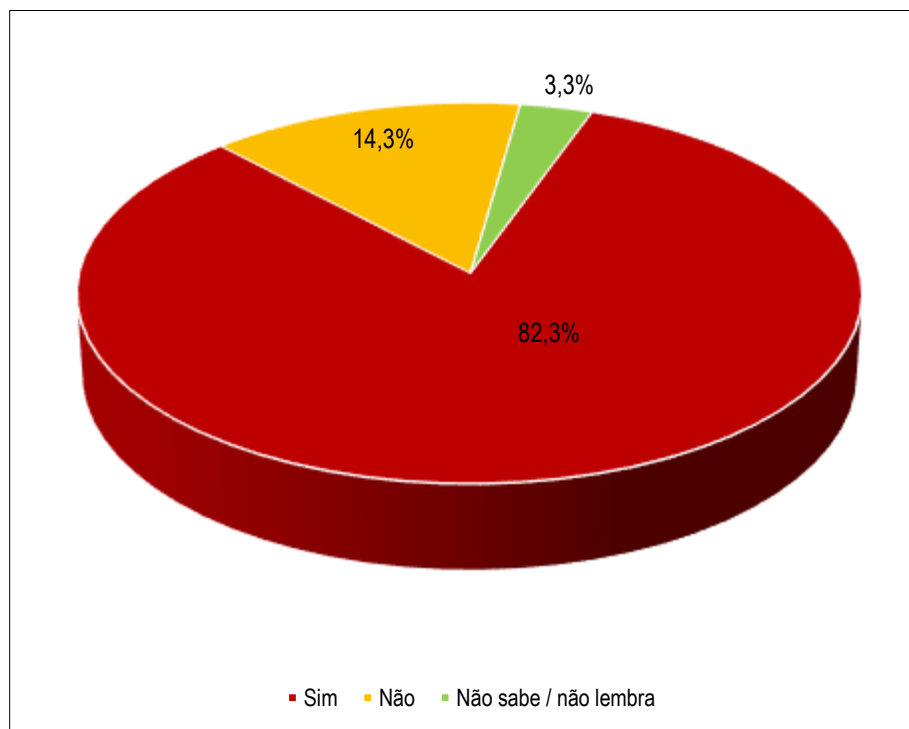
Opções	2018	2021
Sim	79,1%	82,3%
Não	14,0%	14,3%
Não sabe / não lembra	6,9%	3,3%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.39. Quando isto ocorreu, alguém procurou a CAESB para resolver o problema?

Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra

Gráfico 50: Busca de atendimento pela CAESB - 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.4.1 BUSCA DE ATENDIMENTO PELA CAESB, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 76: Busca de atendimento pela CAESB, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não	Não sabe, não lembra
Águas Claras	2018	51,2%	31,7%	17,1%
	2021	66,7%	33,3%	0,0%
Arniqueiras *	2018			
	2021	25,0%	75,0%	0,0%
Brasília	2018	83,0%	10,6%	6,4%
	2021	75,0%	25,0%	0,0%
Brazlândia	2018	72,2%	16,7%	11,1%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	83,3%	8,3%	8,3%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	68,1%	26,7%	5,2%
	2021	93,0%	4,7%	2,3%
Sol Nascente *	2018			
	2021	93,3%	6,7%	0,0%
Cruzeiro	2018	-	-	-
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	37,5%	37,5%	25,0%
	2021	35,7%	64,3%	0,0%
Gama	2018	66,7%	22,2%	11,1%
	2021	90,0%	5,0%	5,0%
Guará	2018	75,0%	25,0%	0,0%
	2021	83,3%	0,0%	16,7%
Itapoã	2018	92,3%	7,7%	0,0%
	2021	86,3%	11,8%	2,0%
Jardim Botânico	2018	50,0%	12,5%	37,5%
	2021	93,8%	0,0%	6,2%
Lago Norte	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	90,5%	0,0%	9,5%
Lago Sul	2018	66,7%	33,3%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	66,7%	25,0%	8,3%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%
Paranoá	2018	95,5%	4,5%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Park Way	2018	76,9%	23,1%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%
Planaltina	2018	88,6%	8,9%	2,4%
	2021	78,9%	18,4%	2,6%
Recanto das Emas	2018	75,3%	10,3%	14,4%
	2021	57,6%	30,3%	12,1%
Riacho Fundo	2018	76,5%	11,8%	11,8%
	2021	93,7%	0,0%	6,3%
Riacho Fundo II	2018	86,4%	13,6%	0,0%
	2021	81,8%	18,2%	0,0%
Samambaia	2018	85,9%	12,0%	2,2%
	2021	80,0%	15,6%	4,4%
Santa Maria	2018	78,9%	15,5%	5,6%
	2021	67,6%	29,4%	2,9%
São Sebastião	2018	96,6%	1,7%	1,7%
	2021	92,0%	8,0%	0,0%
SCIA	2018	73,3%	6,7%	20,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	83,3%	16,7%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	90,2%	2,4%	7,3%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	45,5%	27,3%	27,3%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	76,5%	17,6%	5,9%
	2021	69,6%	21,7%	8,7%
Varjão	2018	95,2%	4,8%	0,0%
	2021	90,0%	10,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	76,5%	23,5%	0,0%
Total	2018	79,1%	14,0%	6,9%
	2021	82,3%	14,3%	3,3%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.5 SOLUÇÃO DO PROBLEMA

Tabela 77: Nível de solução do problema

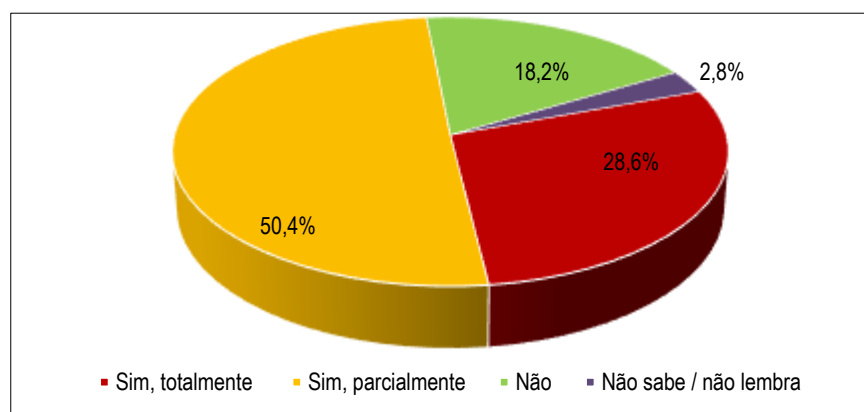
Opções	2018	2021
Sim, totalmente	45,9%	28,6%
Sim, parcialmente	31,5%	50,4%
Não	18,1%	18,2%
Não sabe / não lembra	4,5%	2,8%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.40. A CAESB resolveu o problema?

Opções: a. Sim, totalmente b. Sim, parcialmente c. Não d. Não sabe / não lembra

Gráfico 51: Nível de solução do problema – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.5.1 NÍVEL DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 78: Nível de solução do problema, estratificado por região administrativa

Região		Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não resolveu	Não sabe, não lembra
Águas Claras	2018	56,1%	7,3%	34,1%	2,4%
	2021	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%
Arniqueiras *	2018	-	-	-	-
	2021	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
Brasília	2018	53,2%	34,0%	8,5%	4,3%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	50,0%	27,8%	16,7%	5,6%
	2021	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%
Candangolândia	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	46,6%	20,7%	30,2%	2,6%
	2021	37,2%	55,8%	7,0%	0,0%
Sol Nascente *	2018	-	-	-	-
	2021	53,3%	33,3%	13,3%	0,0%
Cruzeiro	2018	-	-	-	-
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	0,0%	6,3%	68,8%	25,0%
	2021	0,0%	21,4%	78,6%	0,0%
Gama	2018	55,6%	5,6%	22,2%	16,7%
	2021	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
Guará	2018	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%
	2021	50,0%	16,7%	25,0%	8,3%
Itapoã	2018	34,6%	50,0%	15,4%	0,0%
	2021	9,8%	56,9%	33,3%	0,0%
Jardim Botânico	2018	12,5%	25,0%	37,5%	25,0%
	2021	31,3%	68,7%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%
Lago Sul	2018	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
	2021	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	50,0%	16,7%	33,3%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Paranoá	2018	50,0%	40,9%	4,5%	4,5%
	2021	35,7%	57,1%	0,0%	7,1%
Park Way	2018	-	-	-	-
	2021	23,1%	53,8%	23,1%	0,0%
Planaltina	2018	40,7%	40,7%	13,8%	4,9%
	2021	31,6%	50,0%	15,8%	2,6%
Recanto das Emas	2018	53,6%	27,8%	14,4%	4,1%
	2021	12,1%	66,7%	15,2%	6,1%
Riacho Fundo	2018	41,2%	41,2%	5,9%	11,8%
	2021	31,1%	62,5%	6,3%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	50,0%	36,4%	13,6%	0,0%
	2021	54,5%	27,3%	18,2%	0,0%
Samambaia	2018	57,6%	27,2%	13,0%	2,2%
	2021	51,1%	22,2%	20,0%	6,7%
Santa Maria	2018	42,3%	35,2%	15,5%	7,0%
	2021	26,5%	47,1%	26,5%	0,0%
São Sebastião	2018	19,0%	63,8%	13,8%	3,4%
	2021	28,0%	72,0%	0,0%	0,0%
SCIA	2018	80,0%	6,7%	13,3%	0,0%
	2021	9,1%	81,8%	9,1%	0,0%
Sobradinho	2018	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	36,6%	51,2%	7,3%	4,9%
	2021	14,3%	78,6%	7,1%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	18,2%	36,4%	36,4%	9,1%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	55,9%	17,6%	20,6%	5,9%
	2021	34,8%	34,8%	26,1%	4,3%
Varjão	2018	9,5%	76,2%	14,3%	0,0%
	2021	34,8%	34,8%	4,3%	26,1%
Vicente Pires	2018	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%
	2021	0,0%	58,8%	17,6%	23,5%
Total	2018	45,9%	31,5%	18,1%	4,5%
	2021	28,6%	50,4%	18,2%	2,8%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.6 TEMPO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA

Tabela 79: Tempo para solução do problema

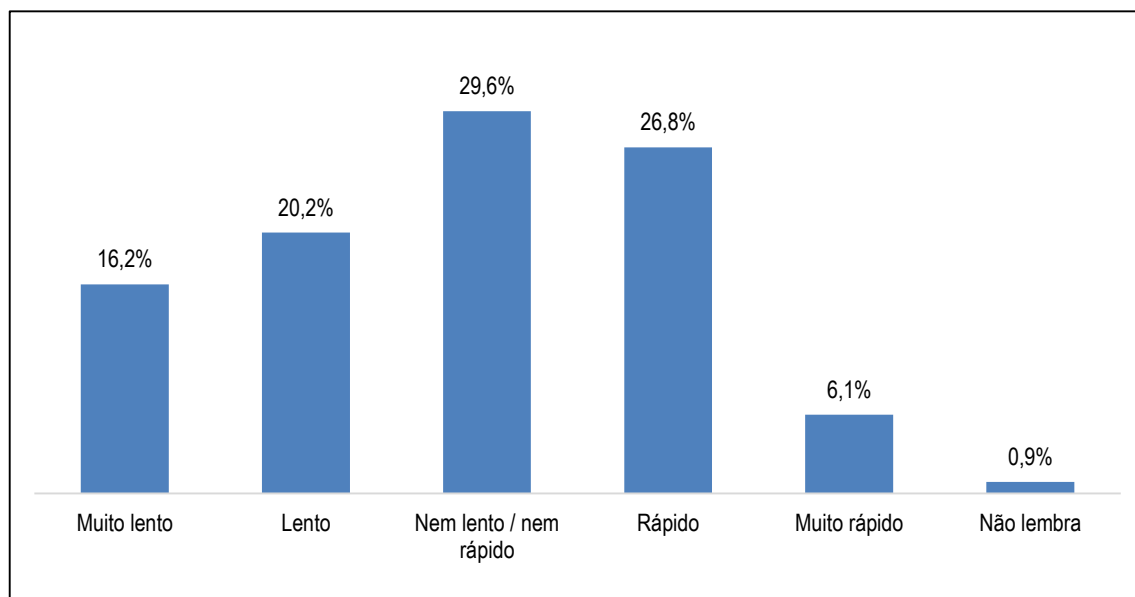
Opções	Ocorrências	
Muito lento	19,6%	16,2%
Lento	37,0%	20,2%
Nem lento / nem rápido	9,8%	29,6%
Rápido	29,7%	26,8%
Muito rápido	2,8%	6,1%
Não lembra	1,1%	0,9%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.41. Considerando o tempo para solucionar o problema, o(a) Sr(a) acha que foi: Rápido ou lento? Muito rápido ou muito lento? (LER AS ALTERNATIVAS)

Opções: 5. Muito rápido 4. Rápido 3. Nem rápido / nem lento (espontâneo) 2. Lento 1. Muito lento 6. Não lembro (espontâneo)

Gráfico 52: Tempo para solução do problema – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

7.6.1 TEMPO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 80: Tempo para solução do problema, estratificado por região administrativa

Região		Muito lento	Lento	Nem lento / nem rápido	Rápido	Muito rápido	Não lembra
Águas Claras	2018	34,6%	34,6%	3,8%	26,9%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Arniqueiras	2018	-	-	-	-	-	-
	2021	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Brasília	2018	0,0%	24,4%	36,6%	36,6%	0,0%	2,4%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Brazlândia	2018	14,3%	35,7%	0,0%	42,9%	7,1%	0,0%
	2021	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	0,0%	41,7%	16,7%	41,7%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	16,7%	32,1%	9,0%	35,9%	6,4%	0,0%
	2021	15,0%	20,0%	27,5%	32,5%	5,0%	0,0%
Sol Nascente *	2018	-	-	-	-	-	-
	2021	30,8%	15,4%	30,8%	23,1%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	-	-	-	-	-	-
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2018	9,1%	36,4%	0,0%	54,5%	0,0%	0,0%
	2021	5,0%	10,0%	60,0%	10,0%	10,0%	5,0%
Guará	2018	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
	2021	37,5%	12,5%	12,5%	37,5%	0,0%	0,0%
Itapoã	2018	31,8%	36,4%	4,5%	27,3%	0,0%	0,0%
	2021	26,5%	32,4%	23,5%	14,7%	2,9%	0,0%
Jardim Botânico	2018	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
	2021	25,0%	18,8%	25,0%	18,8%	12,5%	0,0%
Lago Norte	2018	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	2021	26,7%	26,7%	26,7%	20,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	0,0%	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	12,5%	12,5%	37,5%	25,0%	0,0%	12,5%
	2021	-	-	-	-	-	-
Paranoá	2018	25,0%	25,0%	10,0%	25,0%	15,0%	0,0%
	2021	15,4%	26,9%	30,8%	26,9%	0,0%	0,0%
Park Way	2018	-	-	-	-	-	-
	2021	20,0%	20,0%	10,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	16,0%	48,0%	6,0%	29,0%	0,0%	1,0%
	2021	9,7%	19,4%	19,4%	45,2%	6,5%	0,0%
Recanto das Emas	2018	22,8%	36,7%	8,9%	29,1%	1,3%	1,3%
	2021	3,8%	23,1%	65,4%	7,7%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo	2018	21,4%	64,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	13,3%	6,7%	60,0%	13,3%	6,7%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	10,5%	47,4%	5,3%	36,8%	0,0%	0,0%
	2021	11,1%	11,1%	22,2%	44,4%	0,0%	11,1%
Samambaia	2018	11,5%	29,5%	0,0%	50,0%	3,8%	5,1%
	2021	15,2%	18,2%	18,2%	39,4%	6,1%	3,0%
Santa Maria	2018	16,4%	41,8%	18,2%	21,8%	1,8%	0,0%
	2021	12,0%	12,0%	20,0%	32,0%	24,0%	0,0%
São Sebastião	2018	39,6%	37,5%	2,1%	20,8%	0,0%	0,0%
	2021	4,0%	32,0%	24,0%	24,0%	16,0%	0,0%
SCIA	2018	23,1%	38,5%	7,7%	30,8%	0,0%	0,0%
	2021	10,0%	50,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	41,7%	36,1%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%
	2021	30,8%	46,2%	15,4%	7,7%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	28,0%	28,0%	28,0%	8,0%	8,0%	0,0%
	2021	31,3%	6,3%	50,0%	6,3%	6,3%	0,0%
Varjão	2018	27,8%	61,1%	5,6%	5,6%	0,0%	0,0%
	2021	14,3%	0,0%	14,3%	57,1%	0,0%	100%
Vicente Pires	2018	20,0%	20,0%	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%
	2021	0,0%	20,0%	60,0%	10,0%	0,0%	10,0%
Total	2018	19,6%	37,0%	9,8%	29,7%	2,8%	1,1%
	2021	16,2%	20,2%	29,6%	26,8%	6,1%	0,9%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CAESB (SATISFAÇÃO)

8.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL

Sobre o serviço prestado pela CAESB, levando em conta os aspectos anteriormente considerados, os respondentes atribuíram a seguinte avaliação, numa escala de 0 a 10:

Tabela 81: Avaliação dos serviços prestados pela CAESB

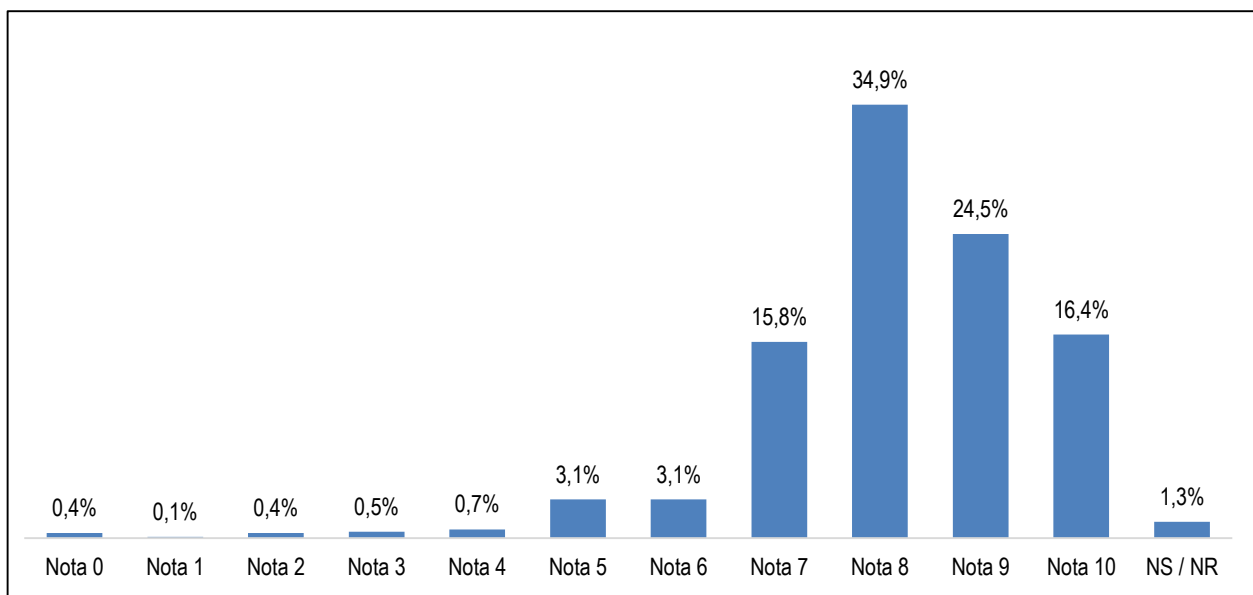
Nota	2018	2021
Nota 0	1,0%	0,4%
Nota 1	0,1%	0,1%
Nota 2	0,5%	0,4%
Nota 3	1,1%	0,5%
Nota 4	2,0%	0,7%
Nota 5	5,5%	3,1%
Nota 6	6,7%	3,1%
Nota 7	15,6%	15,8%
Nota 8	36,5%	34,9%
Nota 9	26,7%	24,5%
Nota 10	4,5%	16,4%
Não sabe / não respondeu	0,0%	0,3%
Total	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO	7,76	8,15

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.42. Considerando a mesma escala de nota, "0" a "10", que usamos até agora e levando em conta todos os aspectos que falamos, sobre a prestação de serviços de água e esgoto, que nota o(a) Sr(a) atribui para o serviço prestado pela CAESB?

Opções: Nota: _____ Não sabe / não respondeu

Gráfico 53: Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.1.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

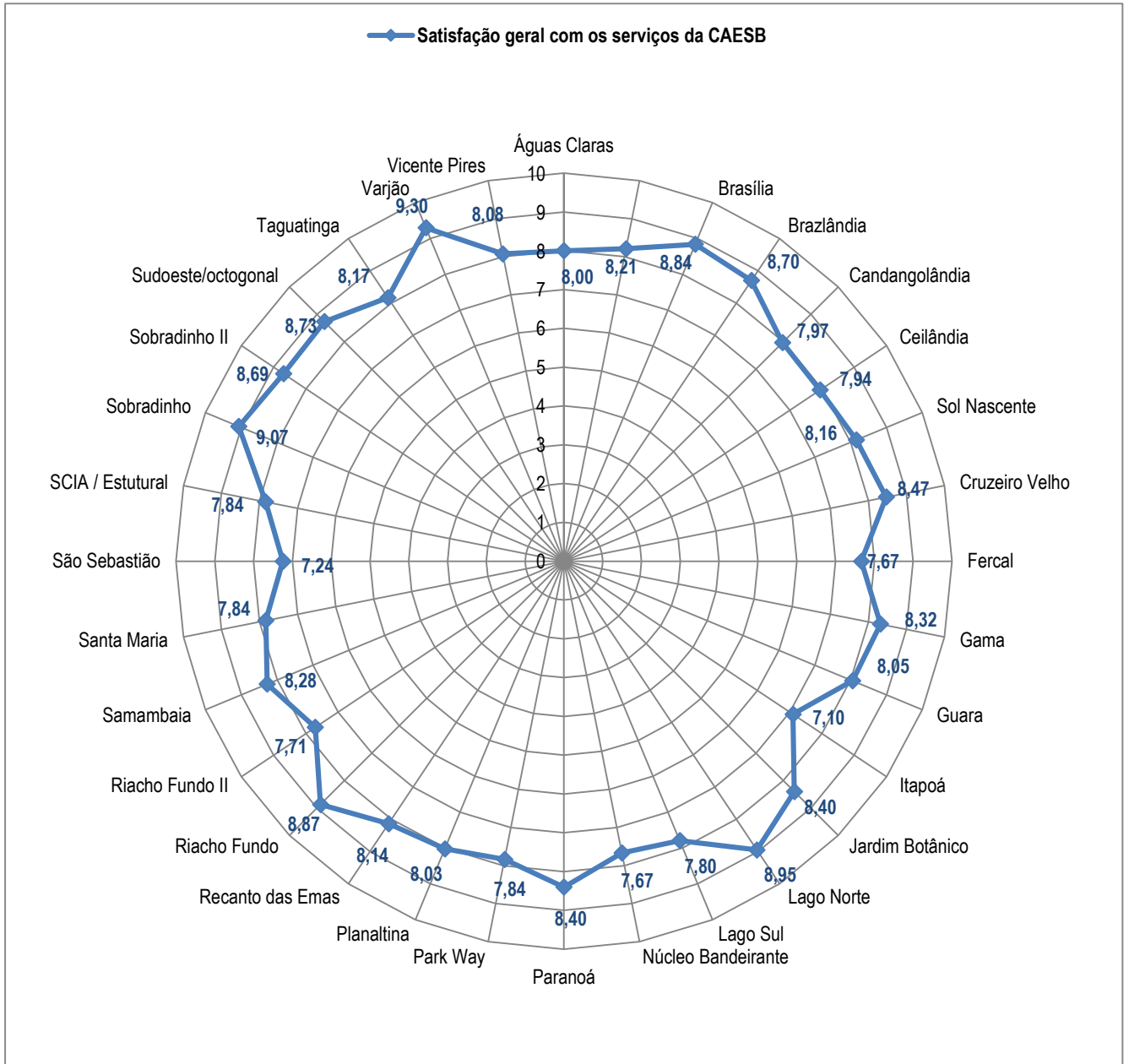
Tabela 82: Avaliação dos serviços prestados pela CAESB, estratificado por região administrativa

Região	2018	2021
Águas Claras	7,89	8,00
Arniqueiras *		8,21
Brasília	8,31	8,84
Brazlândia	7,92	8,70
Candangolândia	7,63	7,97
Ceilândia	7,66	7,94
Sol Nascente *		8,16
Cruzeiro Velho	7,37	8,47
Fercal	6,65	7,67
Gama	8,01	8,32
Guará	8,43	8,05
Itapoã	5,54	7,10
Jardim Botânico	7,62	8,40
Lago Norte/ Brasília	8,07	8,95
Lago Sul	8,32	7,80
Núcleo Bandeirante	7,9	7,67
Paranoá	6,13	8,40
Park Way	7,97	7,84
Planaltina	7,31	8,03
Recanto das Emas	7,85	8,14
Riacho Fundo I	7,82	8,87
Riacho Fundo II	7,85	7,71
Samambaia	7,58	8,28
Santa Maria	8,13	7,84
São Sebastião	5,78	7,24
SCIA / Estrutural	8,53	7,84
Sobradinho 1	8,12	9,07
Sobradinho 2	7,54	8,69
Sudoeste/Octogonal	7,84	8,73
Taguatinga	7,61	8,17
Varjão	5,53	9,30
Vicente Pires	7,89	8,08
Avaliação geral dos serviços prestados pela CAESB	7,76	8,15

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Gráfico 54: Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB, por região administrativa – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

8.2 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO COM NOTAS INFERIORES A 7

Para as avaliações com nota abaixo de 7, na pergunta **P.42. Se a nota for inferior a 7: Por qual motivo você atribui esta nota para os serviços prestados pela CAESB**, os motivos estão apresentados a seguir, agrupados por tema:

Tabela 83: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com os serviços prestados pela CAESB

Agrupamento por tema		Motivos	2021
Abastecimento	6,0%	Canalização antiga	0,4%
		Constância do abastecimento	0,4%
		Falta de água	0,4%
		Falta de água com frequência	0,8%
		Muito ar nos canos quando falta água	0,4%
		Pouca pressão	0,4%
		Sem pressão	0,4%
		Tubulação	0,4%
		Tubulação antiga que causa muitos problemas	0,4%
		Atendimento	8,4%
Atendimento muito ruim	0,4%		
Atendimento não presta	0,4%		
Atendimento ruim	1,6%		
Chatos	0,4%		
Educação	0,4%		
Falta De Assistência	0,4%		
Falta de atenção aos moradores	0,4%		
Funcionários rispídos no atendimento	0,4%		
Mau Atendimento	0,8%		
Péssimo Atendimento	0,8%		
São ignorantes	0,4%		
Burocracia	0,4%	Burocrático	0,4%
Cobrança	1,6%	Cobrança Abusiva Por Serviços De Má Qualidade	0,4%
		Cobrança de taxa de esgoto mesmo com usando fossa séptica sem ligação com a rede	0,4%
		Cobrança indevida de taxas	0,8%
		Dificuldade De Contato	0,4%
Corte de água	0,4%	Corte de água sem aviso com antecedência	0,4%
Demora	17,7%	Às vezes, demora	0,4%
		Às vezes, demoram muito	0,4%
		Atendimento demorado	0,8%
		Demora	8,0%
		Demora Em Realizar O Trabalho Depois Da Chamada	0,4%
		Demora Em Resolver Problemas	0,4%
		Demora Muito pra Solucionar Coisas Simples	0,4%
		Demora no atendimento	1,2%
		Demora no Atendimento Presencial	0,4%
		Demora nos serviços	0,4%
		Demora pra execução dos serviços	0,4%
		Demora pra Resolver Problemas	0,8%
		Demoram Para Atender Ao Chamado	0,8%
		Demoram para comparecer ao local, quando chamados	0,4%
		Espera pra realização do serviço	0,4%
		Falta de cumprimento de prazo para os serviços	0,4%
		Muita demora	1,6%
Esgoto	10,8%	Esgoto	1,6%
		Esgoto a céu aberto	0,8%
		Esgoto A Céu Aberto Não Resolvido	0,4%
		Esgoto Da Rua Entra Na Residência Do Morador Quando Chove.	0,4%
		Esgoto deixa a desejar	0,4%
		Esgoto Entupido direto	0,4%
		Esgoto obstruído	0,4%
		Esgoto ruim	0,4%
		Esgoto Tem Muito Mau Cheiro	0,4%
		Esgotos estourados	0,4%

Agrupamento por tema		Motivos	2021
		Esgotos estourados não resolvidos	0,4%
		Excesso de esgotos estourados	0,4%
		Falta de esgoto	1,6%
		falta de manutenção nos esgotos	0,4%
		Falta tratamento melhor de esgoto	0,4%
		Mau cheiro do esgoto	1,2%
		Muitos esgotos estourados nno bairro	0,4%
		Problemas com esgoto	0,4%
Informações	0,4%	Falta de informações Sobre O Serviço Prestado Na Região	0,4%
Leitura da água	0,8%	Dia Da Leitura	0,4%
		Não envio da conta para a residência	0,4%
Manutenção	0,4%	Precisa de muita manutenção pela cidade	0,4%
Não citou o motivo	10,8%	Deveriam Ser Mas Varolizados	0,4%
		Dificuldades	0,4%
		É Indiferente	0,4%
		Falta de precisão	0,4%
		Meio termo	0,4%
		Muitos Problemas	0,4%
		Nada muda	0,4%
		Não citou o motivo	4,4%
		Não gostou	0,4%
		Não sabe dizer	2,4%
		Pelos trabalhos	0,4%
		Sente-se lesada	0,4%
Obras em vias públicas	1,2%	Manejo Ruim Das Vias Públicas	0,4%
		Obras	0,4%
		Trabalho mal feito na rua	0,4%
Preço	25,3%	Água cara	0,8%
		Arrecada Muito E Retorna Pouco	0,4%
		Aumento do preço na pandemia	0,4%
		Conta alta	0,4%
		Conta muito alta	0,4%
		Contas	0,4%
		Esgoto caro comparado com a água	0,4%
		Muito caro	2,0%
		Precisa melhorar os preços, não tem concorrência	0,4%
		Preço	3,6%
		Preço Abusivo	0,4%
		Preço alto	8,4%
		Preço alto não correspondem aos serviços	0,4%
		Preço Exorbitante	0,4%
		Preço Injusto	0,8%
		Preço Muito Alto	1,2%
		Reajustes	0,4%
		Serviços Caros	0,8%
		Taxa de esgoto	0,4%
		Taxa de esgoto alta	1,6%
		Taxa de esgoto muito cara	1,2%
Problemas não resolvidos	4,8%	Problemas não resolvidos	4,4%
		Troca De Hidrômetro Com Defeito não solucionou problema	0,4%
Qualidade da água	4,8%	Água escura	0,4%
		Excesso de cloro	0,4%
		Gosto Da água	0,8%
		Insatisfação com a água	0,4%
		Má qualidade da água	0,8%
		Mau cheiro	0,8%
		Presença de barro na água	0,4%
		Presença de ferrugem	0,4%
		Qualidade da água	0,4%
Qualidade dos serviços	25,3%	Alguns serviços deixam a desejar	0,4%
		Alguns serviços mal feitos	0,4%
		Atraso	0,8%

Agrupamento por tema		Motivos	2021
		Falta De Agilidade	0,4%
		Falta de confiança nos serviços	0,8%
		Falta melhorias no funcionamento dos serviços	0,4%
		Forma Como o Serviço Chega	0,4%
		Funcionário não compareceu pra resolver problema de esgoto	0,4%
		Incompetência	0,4%
		Insatisfação	0,4%
		Insatisfação com os serviços	1,6%
		Lentidão	1,2%
		Má Prestação De Serviço	0,4%
		Melhor Os Serviços Prestados	0,8%
		Não cumprem com as tarefas	0,4%
		Não Funciona 100%	0,4%
		Ouve Muitas Reclamações	0,4%
		Perdeu a qualidade	0,4%
		Péssimo Serviço de Esgoto	0,4%
		Poderia Melhorar	0,4%
		Pouco serviço	0,4%
		Precisa Melhorar	1,6%
		Precisa melhorar os preços	0,4%
		Qualidade De Prestação De Serviços	0,4%
		Qualidade dos serviços	0,4%
		Repetição Do Serviço	0,8%
		Serviço de escoamento	0,4%
		Serviço de Pouca Qualidade	0,8%
		Serviço ineficiente	0,4%
		Serviço Lento	0,8%
		Serviço muito caro	0,4%
		Serviço precisa melhorar	0,4%
		Serviço Razoável	0,4%
		Serviço ruim	1,6%
		Serviços	1,6%
		Serviços começam e não terminam	0,4%
		Serviços de baixa qualidade	0,4%
		Serviços de má qualidade	0,4%
		Serviços mal feitos	0,4%
		Tem muito que melhorar	0,4%
		Tem que melhorar	0,4%
		Terceirização Ruim	0,4%
		Trabalho mal feito	0,4%
Qualidade dos serviços de esgoto	4,0%	Melhorar Os Serviços De Esgoto	0,4%
		pelo serviço mal feito em relação aos esgotos vazando na rua	0,4%
		Precisão Do Serviço Prestado	0,4%
		Serviço Mal Feito Nos Esgotos	0,4%
		Serviço de esgoto	2,4%
Transparência	0,4%	Clareza E Transparência	0,4%
Vazamentos	1,6%	Vazamento de esgoto frequente	0,4%
		Vazamentos	0,8%
		Vazamentos Por Todo Local	0,4%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado, relatórios de pesquisas anteriores

P.43. Se a nota for inferior a 7: Por qual motivo você atribui esta nota para os serviços prestados pela CAESB?

Opções: *respostas abertas*

9 IMAGEM DA PRESTADORA DE SERVIÇOS

9.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar a imagem da CAESB, na relação com os seus clientes, sob distintos aspectos, conforme indicado a seguir:

Tabela 84: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos

Aspectos		Nota de 0 a 10										Não sabe	Média	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			10
Relacionamento com os usuários	2018	1,4%	0,3%	0,5%	1,1%	1,7%	6,7%	5,0%	10,4%	26,7%	20,8%	25,5%	0,0%	8,03
	2021	0,7%	0,1%	0,3%	0,8%	1,3%	4,5%	7,8%	15,4%	25,9%	22,8%	19,7%	0,8%	8,01
Preocupação com o meio ambiente	2018	2,5%	0,4%	0,8%	1,5%	1,4%	7,9%	5,9%	12,1%	25,1%	18,9%	23,5%	0,0%	7,77
	2021	1,4%	0,1%	0,8%	1,4%	2,0%	5,6%	7,8%	14,2%	22,1%	19,5%	21,4%	3,7%	7,84
Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)	2018	1,8%	0,3%	1,2%	1,8%	1,9%	8,4%	6,7%	12,5%	25,3%	19,1%	21,2%	0,0%	7,71
	2021	0,8%	0,3%	0,5%	1,2%	1,8%	6,1%	10,2%	17,0%	23,2%	21,0%	16,8%	1,1%	7,74
O estímulo ao uso racional da água / economizar água	2018	2,1%	0,3%	0,6%	1,2%	1,3%	5,0%	5,4%	11,0%	24,5%	18,4%	30,4%	0,0%	8,09
	2021	1,5%	0,3%	0,4%	1,1%	1,5%	5,1%	8,3%	16,4%	25,0%	20,7%	18,3%	1,2%	7,80

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.44 Como o(a) Sr(a) vê a CAESB? Utilizando a mesma escala de “0” a “10”, eu queria que o(a) Sr(a) avaliasse alguns aspectos relacionados à CAESB na relação com seus clientes. Que nota o(a) Sr(a) daria para...[LER OS ATRIBUTOS UM A UM – MOSTRAR ESCALA]

Aspectos

P.44.a. Relacionamento com o usuários

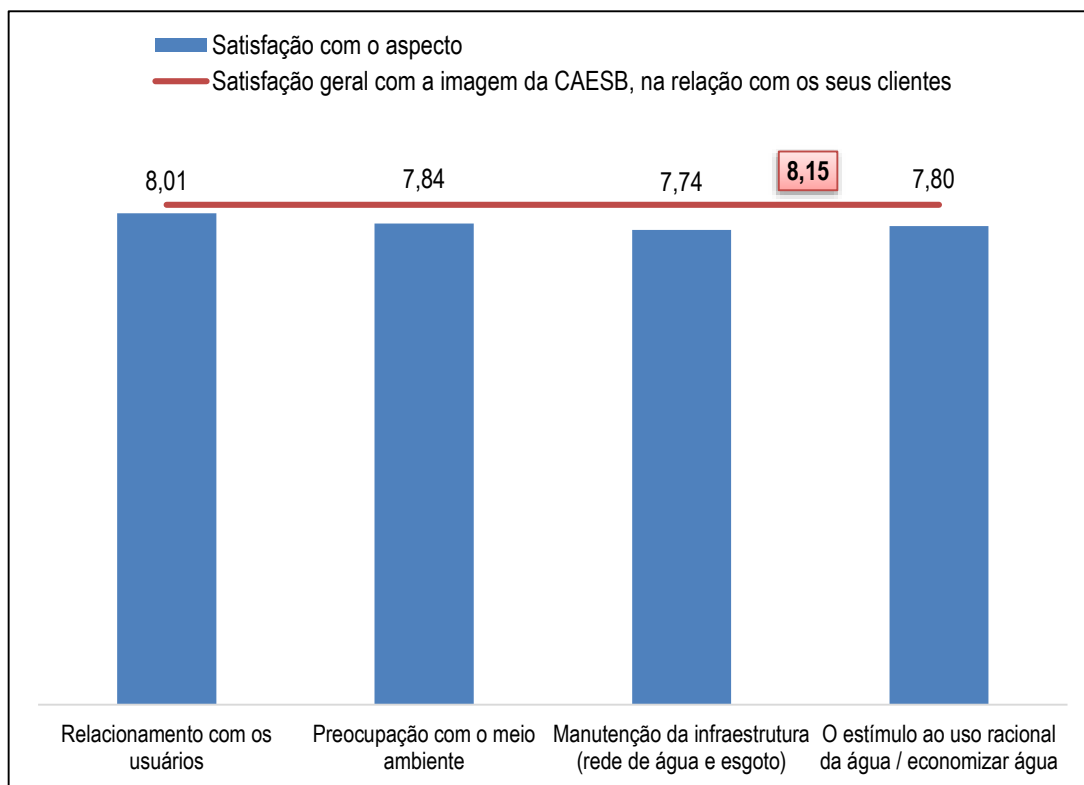
P.44.b. Preocupação com o meio ambiente

P.44.c. Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)

P.44.d. O estímulo ao uso racional da água / economizar água

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito insatisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Gráfico 55: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.1.1 AVALIAÇÃO DA IMAGEM DA CAESB, POR ASPECTOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 85: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos, estratificada por região administrativa

Região		Relacionamento com os usuários	Preocupação com o meio ambiente	Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)	Estímulo ao uso racional da água / economizar água
Águas Claras	2018	8,08	8,13	7,83	8,15
	2021	8,35	7,79	8,11	7,50
Arniqueiras *	2018				
	2021	8,18	8,01	8,07	7,89
Brasília	2018	9,15	9,13	9,05	9,20
	2021	9,30	9,17	9,25	8,97
Brazlândia	2018	8,41	8,00	7,92	7,93
	2021	8,60	8,28	8,58	8,55
Candangolândia	2018	8,00	7,63	7,93	7,80
	2021	8,20	8,64	8,55	8,59
Ceilândia	2018	7,97	7,76	7,37	8,20
	2021	8,12	7,70	7,61	7,97
Sol Nascente *	2018				
	2021	7,99	7,92	7,66	7,75
Cruzeiro	2018	7,94	8,23	7,71	7,69
	2021	8,38	7,66	7,88	7,12
Fercal	2018	7,39	6,42	6,81	7,39
	2021	6,80	7,27	5,60	6,30
Gama	2018	8,14	8,09	8,17	8,15
	2021	8,15	7,70	7,92	7,92
Guará	2018	8,64	7,52	8,83	7,45
	2021	7,42	7,42	7,41	7,50
Itapoã	2018	6,46	6,75	6,47	7,05
	2021	6,68	5,82	6,22	5,51
Jardim Botânico	2018	8,24	7,86	7,97	8,38
	2021	7,97	9,27	7,97	8,40
Lago Norte	2018	8,67	8,45	8,67	8,67
	2021	9,41	9,54	9,39	9,44
Lago Sul	2018	8,68	8,21	8,34	8,39
	2021	8,27	7,93	7,75	7,55
Núcleo Bandeirante	2018	7,55	7,77	7,58	8,26
	2021	7,77	7,73	8,00	7,20
Paranoá	2018	7,02	7,00	7,02	7,65
	2021	7,48	7,60	7,14	7,59
Park Way	2018	9,00	9,00	8,90	8,87
	2021	8,74	8,50	8,52	8,16
Planaltina	2018	7,43	6,65	6,73	7,72
	2021	7,70	7,73	7,30	7,87
Recanto das Emas	2018	7,75	7,56	7,37	7,60
	2021	6,64	7,03	6,68	6,89
Riacho Fundo	2018	8,10	7,95	8,03	8,13
	2021	9,26	9,17	9,11	9,15
Riacho Fundo II	2018	7,94	8,32	7,94	8,64
	2021	7,89	7,62	7,34	7,16
Samambaia	2018	7,86	7,58	7,45	8,10
	2021	8,66	8,24	8,30	8,44
Santa Maria	2018	7,88	7,47	7,38	8,09
	2021	7,41	6,95	7,08	7,21
São Sebastião	2018	7,33	7,45	6,83	7,87
	2021	6,89	5,78	6,16	6,37
SCIA	2018	8,63	8,34	8,59	8,47
	2021	7,88	6,28	7,06	7,94
Sobradinho	2018	8,09	8,08	7,45	8,09
	2021	9,02	8,95	8,79	8,88
Sobradinho II	2018	7,47	6,10	6,43	7,53
	2021	7,62	7,46	7,27	7,60
Sudoeste/Octogonal	2018	8,14	7,76	7,87	7,76
	2021	8,33	9,13	8,63	8,87
Taguatinga	2018	8,11	7,89	8,03	7,92
	2021	8,20	8,79	8,14	7,82
Varjão	2018	6,83	7,77	7,17	7,90
	2021	9,07	8,00	8,83	7,87
Vicente Pires	2018	8,59	8,38	8,34	8,63
	2021	7,89	7,90	7,90	7,96
Total	2018	8,03	7,77	7,71	8,09
	2021	8,01	7,84	7,74	7,80

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA CAESB

Ao serem questionados se conhecem ou se já ouviram falar da CAESB, os respondentes informaram:

Tabela 86: Nível de conhecimento da CAESB

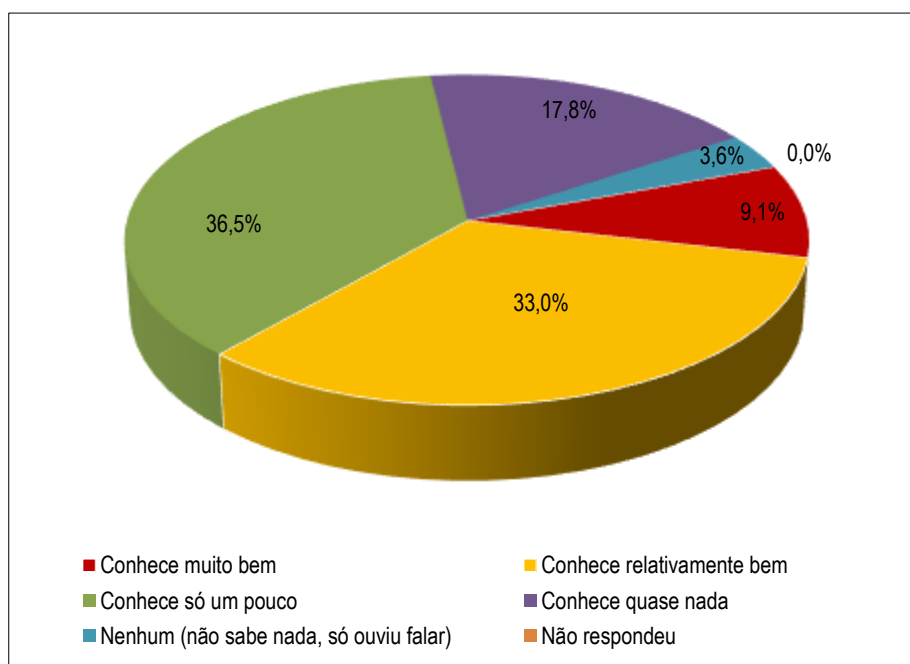
Opções	2018	2021
Conhece muito bem	8,7%	9,1%
Conhece relativamente bem	32,4%	33,0%
Conhece só um pouco	45,1%	36,5%
Conhece quase nada	13,4%	17,8%
Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)	0,3%	3,6%
Não respondeu	0,1%	0,0%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.45. Pensando na CAESB e nos contatos que o(a) Sr(a) já teve com ela, por telefone, pela internet ou pessoalmente, como o(a) Sr(a) avalia o seu grau de conhecimento sobre a empresa. O(a)Sr(a) diria que conhece

Opções: 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3. Só um pouco 2. Quase nada 1. Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)

Gráfico 56: Nível de conhecimento da CAESB – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.2.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA CAESB, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 87: Nível de conhecimento da CAESB, estratificado por região administrativa

Região		Conhece muito bem	Conhece relativamente bem	Conhece pouco	Conhece quase nada, apenas ouviu falar	Nunca ouviu falar	Não respondeu
Águas Claras	2018	17,0%	33,3%	39,9%	9,2%	0,7%	0,0%
	2021	5,6%	16,0%	48,8%	27,2%	2,4%	0,0%
Arniqueiras *	2018						
	2021	4,2%	35,2%	32,4%	26,8%	1,4%	0,0%
Brasília	2018	7,6%	53,8%	35,1%	3,4%	0,0%	0,0%
	2021	1,7%	65,8%	30,8%	1,7%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	5,1%	49,2%	33,9%	11,9%	0,0%	0,0%
	2021	14,8%	14,8%	51,9%	18,5%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	13,3%	13,3%	53,3%	20,0%	0,0%	0,0%
	2021	3,3%	46,7%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	8,9%	28,9%	48,9%	11,9%	1,1%	0,2%
	2021	6,4%	18,2%	55,2%	19,0%	1,1%	0,0%
Sol Nascente *	2018						
	2021	15,7%	18,1%	32,5%	32,5%	1,2%	0,0%
Cruzeiro	2018	11,4%	37,1%	45,7%	5,7%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	8,8%	44,1%	47,1%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	12,9%	19,4%	41,9%	25,8%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	26,7%	30,0%	33,3%	10,0%	0,0%
Gama	2018	15,5%	23,3%	51,7%	9,5%	0,0%	0,0%
	2021	35,2%	41,4%	20,0%	3,4%	0,0%	0,0%
Guará	2018	11,9%	55,6%	32,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	10,0%	40,0%	20,8%	23,1%	6,2%	0,0%
Itapoã	2018	5,1%	3,4%	39,0%	50,8%	1,7%	0,0%
	2021	3,8%	57,7%	34,6%	3,8%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	13,8%	31,0%	44,8%	10,3%	0,0%	0,0%
	2021	31,4%	40,0%	14,3%	2,9%	11,4%	0,0%
Lago Norte	2018	4,8%	71,4%	21,4%	0,0%	0,0%	2,4%
	2021	2,4%	97,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	5,3%	63,2%	13,2%	18,4%	0,0%	0,0%
	2021	18,2%	11,4%	43,2%	22,7%	4,5%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	3,2%	32,3%	35,5%	29,0%	0,0%	0,0%
	2021	16,7%	23,3%	40,0%	13,3%	6,7%	0,0%
Paranoá	2018	3,7%	16,7%	40,7%	38,9%	0,0%	0,0%
	2021	3,2%	69,8%	23,8%	1,6%	1,6%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	63,3%	33,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	2021	3,2%	51,6%	35,5%	9,7%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	1,7%	19,9%	68,5%	9,9%	0,0%	0,0%
	2021	6,2%	34,4%	36,6%	22,9%	0,0%	0,0%
Recanto das Emas	2018	4,2%	23,9%	43,7%	28,2%	0,0%	0,0%
	2021	15,1%	53,4%	23,3%	5,5%	2,7%	0,0%
Riacho Fundo	2018	7,7%	25,6%	56,4%	10,3%	0,0%	0,0%
	2021	29,8%	66,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	17,0%	23,4%	48,9%	8,5%	2,1%	0,0%
	2021	16,7%	6,1%	45,5%	28,8%	3,0%	0,0%
Samambaia	2018	13,3%	23,3%	47,1%	16,2%	0,0%	0,0%
	2021	9,2%	22,3%	32,3%	26,7%	9,6%	0,0%
Santa Maria	2018	9,4%	36,8%	42,7%	11,1%	0,0%	0,0%
	2021	8,9%	17,0%	42,2%	30,4%	1,5%	0,0%
São Sebastião	2018	6,6%	11,3%	41,5%	40,6%	0,0%	0,0%
	2021	6,1%	20,7%	37,8%	30,5%	4,9%	0,0%
SCIA	2018	9,4%	31,3%	43,8%	15,6%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	75,0%	21,9%	3,1%	0,0%
Sobradinho	2018	2,4%	56,5%	41,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	5,4%	57,1%	30,4%	7,1%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	0,0%	19,6%	71,4%	8,9%	0,0%	0,0%
	2021	4,9%	43,7%	33,0%	12,6%	5,8%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	7,9%	22,4%	46,1%	23,7%	0,0%	0,0%
	2021	10,0%	46,7%	26,7%	0,0%	16,7%	0,0%
Taguatinga	2018	11,2%	29,5%	49,4%	10,0%	0,0%	0,0%
	2021	5,1%	23,9%	45,7%	13,2%	12,0%	0,0%
Varjão	2018	16,7%	10,0%	33,3%	36,7%	3,3%	0,0%
	2021	0,0%	20,0%	70,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	8,2%	61,6%	27,4%	1,4%	0,0%	1,4%
	2021	1,0%	42,9%	23,8%	28,6%	3,8%	0,0%
Total	2018	8,7%	32,5%	45,1%	13,4%	0,3%	0,1%
	2021	9,1%	33,0%	36,5%	17,8%	3,6%	0,0%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.3 RELAÇÃO CUSTO BENEFÍCIO

Ao serem questionados se estariam dispostos a pagar mais para ter um serviço melhor, considerando o preço atual e a qualidade dos serviços de água e de esgoto prestados pela CAESB, os respondentes informaram:

Tabela 88: Relação custo benefício

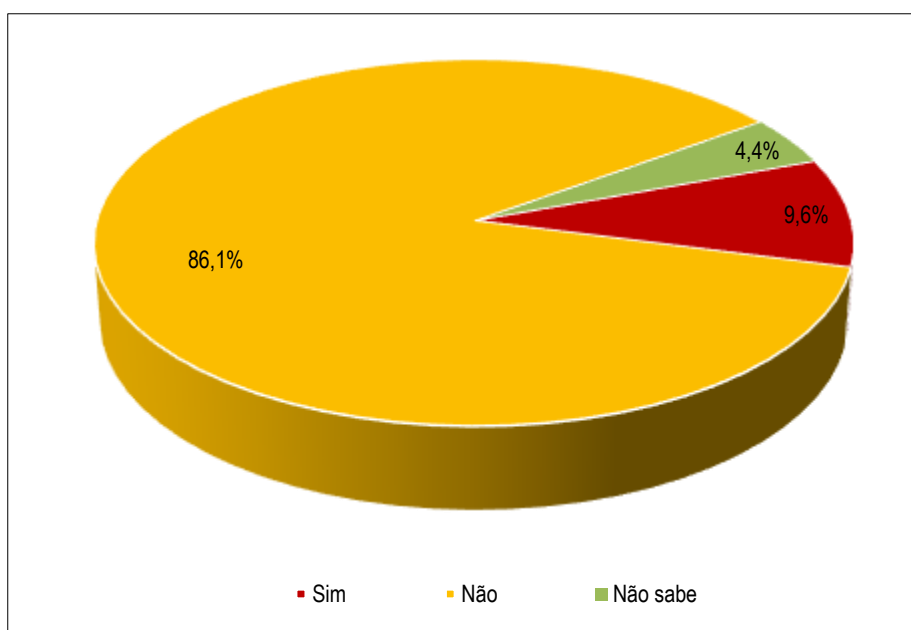
Opções	2018	2021
Sim	9,9%	9,6%
Não	88,0%	86,1%
Não sabe	2,1%	4,4%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.46. Considerando o preço atual e a qualidade dos serviços de água e de esgoto prestados pela CAESB, o(a) Sr(a) estaria disposto a pagar mais para ter um serviço melhor?

Opções a. Sim b. Não c. Não sabe (espontâneo)

Gráfico 57: Relação custo benefício – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

9.3.1 RELAÇÃO CUSTO BENEFÍCIO, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 89: Relação custo benefício, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não	Não sabe	Não respondeu
Águas Claras	2018	11,1%	86,9%	1,3%	0,7%
	2021	13,6%	86,4%	0,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018				
	2021	18,3%	81,7%	0,0%	0,0%
Brasília	2018	3,4%	96,2%	0,4%	0,0%
	2021	18,3%	81,7%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	10,2%	89,8%	0,0%	0,0%
	2021	5,6%	92,6%	1,9%	0,0%
Candangolândia	2018	10,0%	90,0%	0,0%	0,0%
	2021	20,0%	76,7%	3,3%	0,0%
Ceilândia	2018	8,5%	86,7%	3,2%	1,6%
	2021	9,0%	89,6%	1,4%	0,0%
Sol Nascente *	2018				
	2021	10,8%	89,2%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	11,4%	88,6%	0,0%	0,0%
	2021	11,8%	88,2%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	61,3%	29,0%	9,7%	0,0%
	2021	6,7%	93,3%	0,0%	0,0%
Gama	2018	11,2%	87,9%	0,9%	0,0%
	2021	4,8%	89,7%	5,5%	0,0%
Guará	2018	0,8%	99,2%	0,0%	0,0%
	2021	8,5%	86,2%	5,4%	0,0%
Itapoã	2018	8,5%	91,5%	0,0%	0,0%
	2021	15,4%	83,3%	1,3%	0,0%
Jardim Botânico	2018	10,3%	89,7%	0,0%	0,0%
	2021	2,9%	97,1%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	14,3%	83,3%	0,0%	2,4%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	2,6%	97,4%	0,0%	0,0%
	2021	9,1%	90,9%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	12,9%	87,1%	0,0%	0,0%
	2021	13,3%	86,7%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	9,3%	90,7%	0,0%	0,0%
	2021	15,9%	54,0%	30,2%	0,0%
Park Way	2018	6,7%	76,7%	13,3%	3,3%
	2021	35,5%	64,5%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	7,2%	91,7%	1,1%	0,0%
	2021	10,6%	88,5%	0,9%	0,0%
Recanto das Emas	2018	19,7%	78,9%	1,4%	0,0%
	2021	11,0%	75,3%	13,7%	0,0%
Riacho Fundo	2018	15,4%	82,1%	2,6%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	14,9%	83,0%	2,1%	0,0%
	2021	9,1%	90,9%	0,0%	0,0%
Samambaia	2018	16,2%	82,9%	1,0%	0,0%
	2021	10,0%	88,4%	1,6%	0,0%
Santa Maria	2018	34,2%	65,0%	0,0%	0,9%
	2021	5,9%	92,6%	1,5%	0,0%
São Sebastião	2018	4,7%	93,4%	0,9%	0,9%
	2021	4,9%	92,7%	2,4%	0,0%
SCIA	2018	9,4%	90,6%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	2,4%	88,2%	9,4%	0,0%
	2021	1,8%	98,2%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2021	1,9%	54,4%	43,7%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	13,2%	84,2%	2,6%	0,0%
	2021	6,7%	83,3%	10,0%	0,0%
Taguatinga	2018	5,4%	93,4%	1,2%	0,0%
	2021	10,7%	87,2%	2,1%	0,0%
Varjão	2018	6,7%	86,7%	3,3%	3,3%
	2021	0,0%	96,7%	3,3%	0,0%
Vicente Pires	2018	2,7%	95,9%	0,0%	1,4%
	2021	9,5%	83,8%	6,7%	0,0%
Total	2018	9,9%	88,0%	1,6%	0,5%
	2021	9,6%	86,1%	4,4%	0,0%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10 AVALIAÇÃO DA ADASA

10.1 INSTITUIÇÃO A QUEM RECORREM QUANDO DE RECLAMAÇÕES SOBRE A CAESB

Os entrevistados foram questionados sobre qual órgão procurariam para fazer alguma reclamação da CAESB ou tirar alguma dúvida sobre o serviço prestado pela empresa, ao que responderam:

Tabela 90: Percepção da ADASA associada à CAESB e/ou seus serviços

Opções	1ª opção		2ª opção		3ª opção		Total	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021	2018	2021
ADASA	13,7%	30,5%	3,3%	11,6%	1,2%	13,6%	18,2%	55,7%
Administração Regional	8,0%	27,2%	2,6%	28,0%	1,1%	32,0%	11,6%	87,2%
Ouvidoria do GDF	11,6%	12,8%	3,9%	16,4%	1,7%	21,1%	17,3%	50,2%
Prefeitura (*)	0,6%	-	0,5%	-	0,3%	-	1,3%	-
PROCON	29,4%	22,6%	4,8%	32,9%	1,0%	16,6%	35,1%	72,0%
Outro (*)	35,8%	-	0,9%	-	0,0%	-	36,7%	-
Bombeiro / Polícia (**)	-	2,2%	-	3,6%	-	5,7%	-	11,4%
Órgão ambiental (**)	-	4,7%	-	7,5%	-	11,0%	-	23,2%
Nenhum	0,9%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,9%	0,3%

(*) Opções apresentadas somente na edição 2018

(**) Opções apresentadas somente na edição 2021

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.47. Se o(a) Sr(a) precisasse fazer uma reclamação da CAESB ou tirar alguma dúvida sobre o serviço prestado pela empresa, qual o órgão que não a própria CAESB o(a) Sr(a) procuraria? [ESPONTÂNEA. NÃO LER AS OPÇÕES. MÁXIMO TRÊS RESPOSTAS.]

- ADASA

Opções: 1ª menção 2ª menção 3ª menção

- PROCON

Opções: 1ª menção 2ª menção 3ª menção

- Administração Regional

Opções: 1ª menção 2ª menção 3ª menção

- Ouvidoria do GDF

Opções: 1ª menção 2ª menção 3ª menção

- Órgão ambiental

Opções: 1ª menção 2ª menção 3ª menção

- Bombeiro / Polícia

Opções: 1ª menção 2ª menção 3ª menção

- Nenhum/ Ninguém

Opções: 1ª menção 2ª menção 3ª menção

10.1.1 INSTITUIÇÃO A QUEM RECORREM QUANDO DE RECLAMAÇÕES SOBRE A CAESB, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 91: Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a CAESB, estratificada por região administrativa

Região	Ano	1ª menção								2ª menção								3ª menção								Total							
		ADASA	Adm Regional	Ouvidoria GDF	Prefeitura (*)	PROCON	Outro (*)	Bombeiro / Polícia (**)	Órgão ambiental (**)	Nenhum	ADASA	Adm Regional	Ouvidoria GDF	Prefeitura (*)	PROCON	Outro (*)	Bombeiro / Polícia (**)	Órgão ambiental (**)	ADASA	Adm Regional	Ouvidoria GDF	Prefeitura (*)	PROCON	Outro (*)	Bombeiro / Polícia (**)	Órgão ambiental (**)	ADASA	Adm Regional	Ouvidoria GDF	Prefeitura (*)	PROCON	Outro (*)	Bombeiro / Polícia (**)
Águas Claras	2018	12,4%	11,1%	13,1%	0,0%	34,0%	29,4%		0,0%	0,7%	0,0%	5,2%	0,7%	0,7%	0,0%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			13,1%	11,1%	18,3%	0,7%	34,6%	29,4%			
	2021	13,6%	24,8%	21,6%		17,6%	1,6%	20,8%	0,0%	4,0%	36,8%	33,6%		11,2%		7,2%	7,2%	20,8%	22,4%	28,0%		14,4%		6,4%	8,0%	33,2%	84,7%	80,1%		51,5%		15,8%	34,7%
Arniqueiras *	2018																																
	2021	4,2%	23,9%	14,1%		35,2%	8,5%	14,1%	0,0%	4,2%	42,3%	16,9%		22,5%		2,8%	11,3%	16,9%	19,7%	42,3%		8,5%		5,6%	7,0%	33,2%	84,7%	80,1%		51,5%		15,8%	34,7%
Brasília	2018	35,1%	5,0%	36,6%	0,0%	17,9%	4,2%		1,1%	15,6%	3,1%	17,6%	0,4%	18,7%	1,1%			8,4%	0,4%	7,6%	0,8%	6,9%			59,2%	8,4%	61,8%	1,1%	43,5%	5,3%			
	2021	30,8%	61,7%	0,0%		5,8%	0,0%	1,7%	0,0%	18,3%	26,7%	5,8%		31,7%		2,5%	15,0%	25,0%	10,8%	19,2%		35,0%		10,0%	74,2%	99,2%	25,0%		72,5%		2,5%	26,7%	
Brasi-Lândia	2018	23,7%	1,7%	10,2%	0,0%	18,6%	39,0%		6,8%	5,1%	8,5%	1,7%	1,7%	5,1%	0,0%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			28,8%	10,2%	11,9%	1,7%	23,7%	39,0%			
	2021	11,1%	24,1%	5,6%		31,5%	20,4%	7,4%	0,0%	3,7%	20,4%	22,2%		29,6%		11,1%	13,0%	11,1%	25,9%	29,6%		7,4%		7,4%	18,5%	25,9%	70,4%	57,4%		68,5%		38,9%	38,9%
Candanópolis	2018	6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	10,0%	76,7%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	10,0%	76,7%			
	2021	56,7%	23,3%	3,3%		16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	13,3%	10,0%		56,7%		0,0%	0,0%	13,3%	60,0%	3,3%		23,3%		0,0%	0,0%	90,0%	96,7%	16,7%		96,7%		0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	6,0%	8,9%	3,7%	0,9%	23,6%	56,4%		0,5%	2,5%	1,8%	0,7%	1,4%	2,1%	1,8%			0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,2%			8,5%	10,8%	5,0%	2,3%	25,9%	58,3%			
	2021	10,1%	40,3%	8,1%		41,2%	0,3%	0,0%	0,0%	16,0%	33,3%	16,5%		28,6%		2,8%	2,8%	12,9%	19,9%	30,0%		13,4%		11,2%	12,6%	39,3%	89,5%	54,3%		79,8%		17,3%	19,8%
Sol Nascente *	2018																																
	2021	7,2%	24,1%	4,8%		42,2%	19,3%	2,4%	0,0%	19,3%	28,9%	16,9%		9,6%		10,8%	14,5%	14,5%	19,3%	31,3%		13,3%		0,0%	21,7%	39,3%	89,5%	54,3%		79,8%		17,3%	19,8%
Cruzeiro	2018	11,4%	5,7%	8,6%	2,9%	65,7%	5,7%		0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			11,4%	5,7%	14,3%	2,9%	65,7%	5,7%			
	2021	5,9%	32,4%	23,5%		26,5%	0,0%	11,8%	0,0%	17,6%	29,4%	26,5%		11,8%		11,8%	2,9%	23,5%	14,7%	20,6%		14,7%		2,9%	23,5%	47,1%	76,5%	70,6%		52,9%		14,7%	38,2%
Fercal	2018	3,2%	29,0%	6,5%	0,0%	9,7%	51,6%		0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%			6,5%	29,0%	9,7%	0,0%	9,7%	51,6%			
	2021	100,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		100,0%		0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		0,0%		0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%		100,0%		0,0%	0,0%
Gama	2018	6,0%	7,8%	18,1%	0,9%	44,8%	22,4%		0,0%	0,0%	0,0%	13,8%	0,0%	0,0%	0,0%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			6,0%	7,8%	31,9%	0,9%	44,8%	22,4%			
	2021	42,8%	40,0%	4,1%		11,7%	0,7%	0,7%	0,0%	9,0%	25,5%	27,6%		29,7%		2,8%	5,5%	12,4%	26,2%	17,2%		25,5%		7,6%	11,0%	64,1%	91,7%	49,0%		66,9%		11,0%	17,2%
Guará	2018	39,7%	6,3%	0,8%	0,0%	46,0%	7,1%		0,0%	3,2%	4,8%	0,8%	0,8%	17,5%	0,8%			0,0%	2,4%	1,6%	0,0%	0,0%			42,9%	13,5%	3,2%	0,8%	63,5%	7,9%			
	2021	47,7%	9,2%	9,2%		14,6%	1,5%	17,7%	0,0%	16,2%	19,2%	17,7%		20,8%		3,8%	22,3%	13,1%	28,5%	23,8%		20,0%		3,1%	11,5%	76,9%	56,9%	50,8%		55,4%		8,5%	51,5%
Itapoã	2018	8,5%	1,7%	1,7%	0,0%	22,0%	66,1%		0,0%	0,0%	1,7%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			8,5%	3,4%	3,4%	0,0%	22,0%	67,8%			
	2021	5,1%	11,5%	47,4%		9,0%	0,0%	26,9%	0,0%	2,6%	39,7%	35,9%		5,1%		2,6%	14,1%	3,8%	35,9%	1,3%		26,9%		7,7%	24,4%	11,5%	87,2%	84,6%		41,0%		10,3%	65,4%
Jardim Botânico	2018	20,7%	10,3%	17,2%	0,0%	34,5%	17,2%		0,0%	6,9%	3,4%	13,8%	3,4%	3,4%	3,4%			3,4%	6,9%	3,4%	0,0%	0,0%			31,0%	20,7%	34,5%	3,4%	37,9%	20,7%			
	2021	85,7%	0,0%	5,7%		8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	11,4%	2,9%		80,0%		0,0%	0,0%	5,7%	88,6%	5,7%		0,0%		0,0%	0,0%	97,1%	100,0%	14,3%		88,6%		0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	52,4%	0,0%	7,1%	0,0%	16,7%	16,7%		7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	2,4%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			52,4%	0,0%	7,1%	0,0%	31,0%	19,0%			
	2021	4,9%	92,7%	0,0%		2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	78,0%	4,9%	2,4%		14,6%		0,0%	0,0%	9,8%	0,0%	46,3%		2,4%		0,0%	41,5%	92,7%	97,6%	48,8%		19,5%		0,0%	41,5%
Lago Sul	2018	15,8%	5,3%	10,5%	0,0%	28,9%	39,5%		0,0%	2,6%	10,5%	2,6%	0,0%	2,6%	0,0%			2,6%	5,3%	7,9%	0,0%	0,0%			21,1%	21,1%	21,1%	0,0%	31,6%	39,5%			
	2021	27,3%	25,0%	22,7%		13,6%	0,0%	11,4%	0,0%	9,1%	29,5%	18,2%		29,5%		4,5%	9,1%	20,5%	20,5%	22,7%		27,3%		6,8%	2,3%	56,8%	75,0%	63,6%		70,5%		11,4%	22,7%
Núcleo Bandeirantes	2018	6,5%	0,0%	9,7%	0,0%	16,1%	67,7%		0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			9,7%	0,0%	9,7%	0,0%	16,1%	71,0%			
	2021	36,7%	26,7%	20,0%		13,3%	0,0%	3,3%	0,0%	16,7%	23,3%	36,7%		13,3%		3,3%	6,7%	20,0%	26,7%	20,0%		16,7%		0,0%	16,7%	73,3%	76,7%	76,7%		43,3%		3,3%	26,7%
Paranoá	2018	7,4%	13,0%	3,7%	0,0%	35,2%	38,9%		1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			7,4%	13,0%	3,7%	0,0%	35,2%	38,9%			

Região	Ano	2018								2021								2018								2021							
		ADASA	Adm Regional	Ouvvidoria GDF	Prefeitura (*)	PROCON	Outro (*)	Bombeiro / Polícia (**)	Órgão ambiental (**)	Nenhum	ADASA	Adm Regional	Ouvvidoria GDF	Prefeitura (*)	PROCON	Outro (*)	Bombeiro / Polícia (**)	Órgão ambiental (**)	ADASA	Adm Regional	Ouvvidoria GDF	Prefeitura (*)	PROCON	Outro (*)	Bombeiro / Polícia (**)	Órgão ambiental (**)							
	2021	36,5%	4,8%	49,2%	0,0%	7,9%	1,6%	0,0%	1,6%	61,9%	4,8%	4,8%	0,0%	27,0%	3,2%	19,0%	6,3%	34,9%	6,3%	30,2%	41,3%	85,7%	60,3%	39,7%	14,3%	58,7%							
Park	2018	60,0%	3,3%	0,0%	0,0%	30,0%	0,0%	6,7%	16,7%	23,3%	0,0%	3,3%	36,7%	0,0%	0,0%	23,3%	6,7%	0,0%	0,0%	76,7%	50,0%	6,7%	3,3%	66,7%	0,0%								
Way	2021	51,6%	25,8%	0,0%	22,6%	0,0%	0,0%	0,0%	22,6%	22,6%	3,2%	51,6%	0,0%	0,0%	16,1%	48,4%	9,7%	25,8%	0,0%	0,0%	90,3%	96,8%	12,9%	100,0%	0,0%	0,0%							
Planaltina	2018	10,5%	13,3%	4,4%	0,6%	51,4%	19,9%	0,0%	0,6%	4,4%	1,1%	0,0%	3,3%	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	11,0%	18,8%	6,6%	0,6%	54,7%	21,0%								
	2021	17,6%	25,6%	22,9%	30,8%	0,4%	2,2%	0,4%	7,0%	31,7%	25,6%	24,2%	6,6%	4,4%	16,7%	25,1%	17,6%	13,2%	16,7%	10,1%	41,4%	82,4%	66,1%	68,3%	23,8%	16,7%							
Recanto	2018	9,2%	5,6%	9,2%	0,0%	16,2%	59,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,9%	5,6%	9,2%	0,0%	16,2%	60,6%								
Emas	2021	83,6%	6,2%	2,1%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	8,9%	3,4%	82,2%	0,0%	0,7%	4,8%	83,6%	8,2%	2,7%	0,0%	0,7%	93,2%	98,6%	13,7%	93,2%	0,0%	1,4%							
Riacho	2018	7,7%	2,6%	15,4%	0,0%	35,9%	38,5%	0,0%	5,1%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,8%	7,7%	15,4%	0,0%	35,9%	41,0%								
Fundo	2021	0,0%	66,0%	19,1%	2,1%	0,0%	12,8%	0,0%	6,4%	19,1%	42,6%	4,3%	10,6%	17,0%	25,5%	4,3%	6,4%	34,0%	10,6%	19,1%	31,9%	89,4%	68,1%	40,4%	21,3%	48,9%							
Riacho	2018	10,6%	8,5%	4,3%	0,0%	31,9%	44,7%	0,0%	2,1%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,8%	8,5%	8,5%	0,0%	31,9%	46,8%								
Fundo II	2021	30,3%	19,7%	21,2%	10,6%	0,0%	18,2%	0,0%	3,0%	31,8%	30,3%	7,6%	10,6%	16,7%	10,6%	28,8%	24,2%	19,7%	4,5%	12,1%	43,9%	80,3%	75,8%	37,9%	15,2%	47,0%							
Samam	2018	7,6%	3,3%	11,0%	0,0%	17,6%	60,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%	3,8%	11,0%	0,0%	18,6%	61,0%								
baia	2021	19,5%	37,5%	10,4%	30,7%	1,6%	0,4%	0,0%	20,7%	24,7%	13,1%	36,3%	3,2%	2,0%	13,9%	31,1%	23,1%	17,5%	6,0%	8,4%	54,2%	93,2%	46,6%	84,5%	10,8%	10,8%							
Santa	2018	22,2%	12,8%	13,7%	1,7%	22,2%	27,4%	0,0%	8,5%	12,8%	12,8%	1,7%	14,5%	0,9%	8,5%	11,1%	12,0%	5,1%	6,0%	39,3%	36,8%	38,5%	8,5%	42,7%	28,2%								
Maria	2021	32,6%	20,0%	14,1%	27,4%	0,7%	5,2%	0,0%	4,4%	47,4%	19,3%	21,5%	1,5%	5,9%	15,6%	19,3%	20,0%	27,4%	2,2%	15,6%	52,6%	86,7%	53,3%	76,3%	4,4%	26,7%							
São	2018	3,8%	8,5%	4,7%	0,0%	24,5%	58,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	8,5%	4,7%	0,0%	24,5%	59,4%								
Sebastião	2021	12,2%	31,7%	14,6%	36,6%	3,7%	1,2%	0,0%	6,1%	36,6%	13,4%	37,8%	6,1%	0,0%	19,5%	18,3%	35,4%	17,1%	6,1%	3,7%	37,8%	86,6%	63,4%	91,5%	15,9%	4,9%							
SCIA	2018	6,3%	6,3%	12,5%	0,0%	21,9%	53,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%	12,5%	0,0%	25,0%	53,1%								
	2021	0,0%	62,5%	18,8%	9,4%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%	12,5%	53,1%	9,4%	15,6%	3,1%	18,8%	34,4%	15,6%	18,8%	9,4%	3,1%	90,6%	65,6%	78,1%	37,5%	25,0%							
Sobra-	2018	1,2%	7,1%	2,4%	0,0%	28,2%	61,2%	0,0%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	8,2%	4,7%	0,0%	28,2%	61,2%								
dinho	2021	3,6%	30,4%	3,6%	62,5%	0,0%	0,0%	0,0%	48,2%	33,9%	8,9%	7,1%	0,0%	1,8%	21,4%	19,6%	28,6%	3,6%	0,0%	26,8%	73,2%	83,9%	41,1%	73,2%	0,0%	28,6%							
Sobra-	2018	8,9%	26,8%	22,3%	0,0%	41,1%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	2,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%	28,6%	25,0%	0,0%	42,0%	0,9%								
dinho II	2021	45,6%	18,4%	20,4%	7,8%	5,8%	1,9%	0,0%	1,0%	29,1%	9,7%	44,7%	0,0%	15,5%	9,7%	42,7%	11,7%	23,3%	4,9%	7,8%	56,3%	90,3%	41,7%	75,7%	10,7%	25,2%							
Sudoeste /	2018	9,2%	11,8%	11,8%	5,3%	14,5%	47,4%	0,0%	0,0%	1,3%	2,6%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	9,2%	13,2%	14,5%	5,3%	18,4%	47,4%								
Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%								
Taguatinga	2018	5,8%	3,7%	19,9%	1,7%	43,6%	24,5%	0,8%	2,1%	2,1%	4,1%	0,4%	1,7%	0,8%	0,4%	0,0%	0,4%	0,4%	0,4%	8,3%	5,8%	24,5%	2,1%	45,6%	25,3%								
	2021	59,0%	5,1%	9,4%	25,6%	0,0%	0,0%	0,9%	9,4%	22,2%	3,0%	63,2%	0,0%	1,3%	8,5%	62,8%	19,7%	7,7%	0,4%	0,0%	76,9%	90,2%	32,1%	96,6%	0,4%	1,3%							
Varjão	2018	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	26,7%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	26,7%	70,0%								
	2021	50,0%	33,3%	6,7%	6,7%	0,0%	3,3%	0,0%	6,7%	40,0%	30,0%	3,3%	0,0%	20,0%	13,3%	23,3%	26,7%	3,3%	3,3%	30,0%	70,0%	96,7%	63,3%	13,3%	3,3%	53,3%							
Vicente	2018	21,9%	5,5%	8,2%	0,0%	35,6%	13,7%	15,1%	12,3%	5,5%	0,0%	0,0%	12,3%	0,0%	0,0%	2,7%	2,7%	0,0%	1,4%	34,2%	13,7%	11,0%	0,0%	49,3%	13,7%								
Pires	2021	34,3%	26,7%	14,3%	13,3%	3,8%	7,6%	0,0%	5,7%	22,9%	16,2%	32,4%	6,7%	16,2%	20,0%	23,8%	15,2%	21,9%	5,7%	13,3%	60,0%	73,3%	45,7%	67,6%	16,2%	37,1%							

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018.

O mesmo ocorre com com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA ADASA

Ao serem questionados se conhecem ou se já ouviram falar da ADASA, os respondentes informaram:

Tabela 92: Nível de conhecimento da ADASA

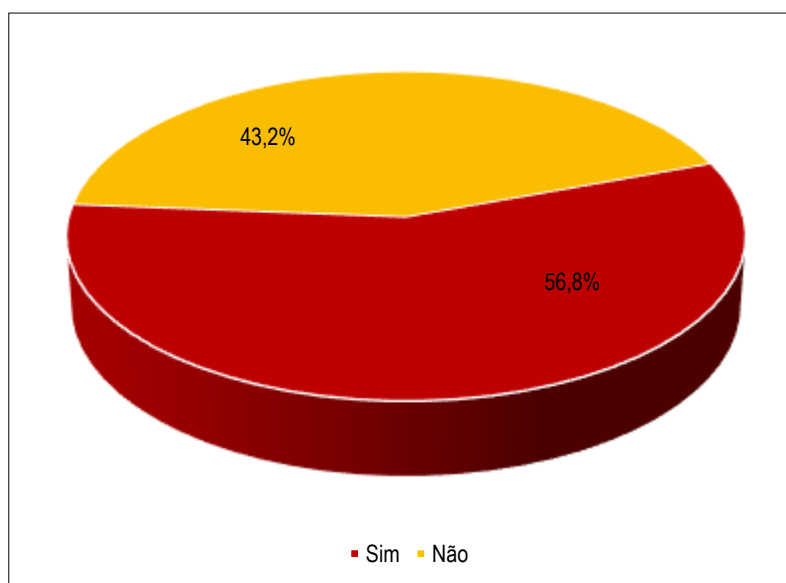
Opções	2018	2021
Sim	70,8%	56,8%
Não	29,2%	43,2%
Total	100,0%	100,0

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.48. O(a) Sr(a) conhece ou já ouviu falar da ADASA – Agência Reguladora de Saneamento Básico do Distrito Federal ?

Opções: A.Sim B.Não

Gráfico 58: Nível de conhecimento da ADASA – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.2.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA ADASA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 93: Nível de conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa

Região		Sim	Não
Águas Claras	2018	62,7%	37,3%
	2021	58,4%	41,6%
Arniqueiras *	2018		
	2021	45,1%	54,9%
Brasília	2018	95,8%	4,2%
	2021	85,8%	14,2%
Brazlândia	2018	74,6%	25,4%
	2021	42,6%	57,4%
Candangolândia	2018	86,7%	13,3%
	2021	63,3%	36,7%
Ceilândia	2018	67,4%	32,6%
	2021	49,3%	50,7%
Sol Nascente *	2018		
	2021	44,6%	55,4%
Cruzeiro	2018	25,7%	74,3%
	2021	61,8%	38,2%
Fercal	2018	61,3%	38,7%
	2021	40,0%	60,0%
Gama	2018	34,5%	65,5%
	2021	86,9%	13,1%
Guará	2018	63,5%	36,5%
	2021	76,9%	23,1%
Itapoã	2018	74,6%	25,4%
	2021	35,9%	64,1%
Jardim Botânico	2018	89,7%	10,3%
	2021	97,1%	2,9%
Lago Norte	2018	90,5%	9,5%
	2021	100,0%	0,0%
Lago Sul	2018	94,7%	5,3%
	2021	72,7%	27,3%
Núcleo Bandeirante	2018	90,3%	9,7%
	2021	66,7%	33,3%
Paranoá	2018	81,5%	18,5%
	2021	28,6%	71,4%
Park Way	2018	90,0%	10,0%
	2021	74,2%	25,8%
Planaltina	2018	76,8%	23,2%
	2021	41,4%	58,6%
Recanto das Emas	2018	75,4%	24,6%
	2021	60,3%	39,7%
Riacho Fundo	2018	59,0%	41,0%
	2021	100,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	59,6%	40,4%
	2021	42,4%	57,6%
Samambaia	2018	75,7%	24,3%
	2021	50,6%	49,4%
Santa Maria	2018	65,0%	35,0%
	2021	52,6%	47,4%
São Sebastião	2018	71,7%	28,3%
	2021	50,0%	50,0%
SCIA	2018	84,4%	15,6%
	2021	28,1%	71,9%
Sobradinho	2018	81,2%	18,8%
	2021	64,3%	35,7%
Sobradinho II	2018	83,9%	16,1%
	2021	30,1%	69,9%
Sudoeste/Octogonal	2018	72,4%	27,6%
	2021	86,7%	13,3%
Taguatinga	2018	46,9%	53,1%
	2021	61,5%	38,5%
Varjão	2018	73,3%	26,7%
	2021	36,7%	63,3%
Vicente Pires	2018	69,9%	30,1%
	2021	57,1%	42,9%
Total	2018	70,8%	29,2%
	2021	56,8%	43,2%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.3 GRAU DO CONHECIMENTO DA ADASA

Tabela 94: Grau do conhecimento da ADASA

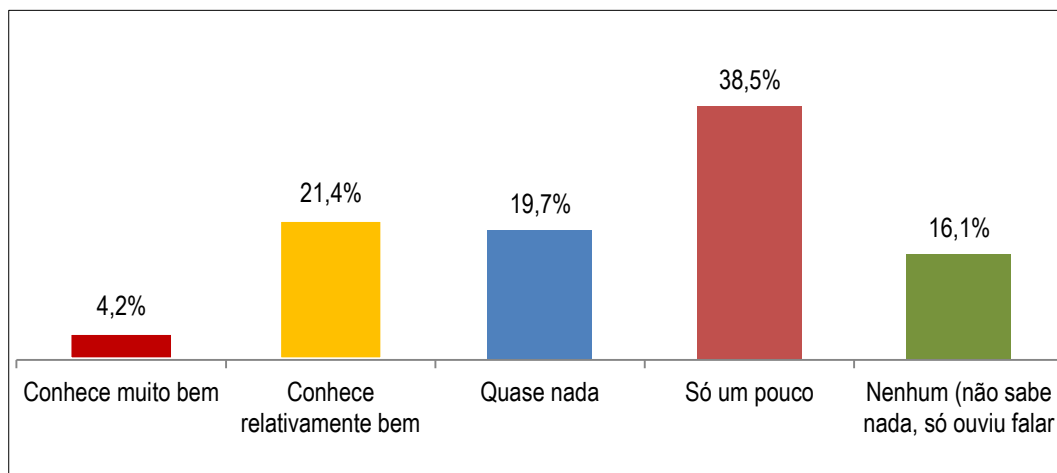
Opções	2018	2021
Conhece muito bem	2,0%	4,2%
Conhece relativamente bem	14,7%	21,4%
Quase nada	39,1%	19,7%
Só um pouco	4,3%	38,5%
Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)	44,2%	16,1%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.49. Em relação ao seu conhecimento sobre a ADASA, o(a) Sr(a) diria que a conhece: [MOSTRAR ESCALA].

Opções: 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3. Só um pouco 2. Quase nada 1. Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)

Gráfico 59: Grau do conhecimento da ADASA – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.3.1 GRAU DO CONHECIMENTO DA ADASA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 95: Grau do conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa

Região		Conhece muito bem	Conhece relativamente bem	Conhece pouco	Conhece quase nada, apenas ouviu falar	Nunca ouviu falar
Águas Claras	2018	7,3%	29,2%	30,2%	33,3%	0,0%
	2021	4,1%	8,2%	30,1%	35,6%	21,9%
Arniqueiras *	2018					
	2021	0,0%	25,0%	28,1%	21,9%	25,0%
Brasília	2018	0,4%	15,9%	52,2%	31,5%	0,0%
	2021	3,9%	50,5%	8,7%	27,2%	9,7%
Brazlândia	2018	2,3%	22,7%	45,5%	29,5%	0,0%
	2021	0,0%	4,3%	47,8%	43,5%	4,3%
Candangolândia	2018	0,0%	0,0%	38,5%	61,5%	0,0%
	2021	0,0%	21,1%	5,3%	31,6%	42,1%
Ceilândia	2018	1,7%	10,5%	40,8%	45,6%	1,4%
	2021	1,7%	6,3%	22,7%	39,8%	29,5%
Sol Nascente *	2018					
	2021	2,7%	5,4%	37,8%	43,2%	10,8%
Cruzeiro	2018	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	47,6%	38,1%	14,3%
Fercal	2018	0,0%	21,1%	21,1%	47,4%	10,5%
	2021	0,0%	16,7%	8,3%	41,7%	33,3%
Gama	2018	0,0%	27,5%	32,5%	37,5%	2,5%
	2021	7,1%	24,6%	8,7%	50,0%	9,5%
Guará	2018	0,0%	13,8%	40,0%	46,3%	0,0%
	2021	9,0%	30,0%	31,0%	27,0%	3,0%
Itapoã	2018	4,5%	4,5%	15,9%	72,7%	2,3%
	2021	0,0%	35,7%	3,6%	60,7%	0,0%
Jardim Botânico	2018	0,0%	46,2%	30,8%	23,1%	0,0%
	2021	14,7%	14,7%	14,7%	50,0%	5,9%
Lago Norte	2018	0,0%	52,6%	31,6%	15,8%	0,0%
	2021	2,4%	92,7%	0,0%	4,9%	0,0%
Lago Sul	2018	2,8%	33,3%	33,3%	30,6%	0,0%
	2021	6,3%	0,0%	21,9%	56,3%	15,6%
Núcleo Bandeirante	2018	0,0%	7,1%	46,4%	46,4%	0,0%
	2021	5,0%	0,0%	25,0%	40,0%	30,0%
Paranoá	2018	0,0%	11,4%	25,0%	63,6%	0,0%
	2021	0,0%	50,0%	0,0%	44,4%	5,6%
Park Way	2018	0,0%	40,7%	48,2%	11,1%	0,0%
	2021	4,3%	34,8%	13,0%	26,1%	21,7%
Planaltina	2018	0,0%	3,6%	32,4%	64,0%	0,0%
	2021	4,3%	13,8%	28,7%	30,9%	22,3%
Recanto das Emas	2018	0,9%	2,8%	29,0%	64,5%	2,8%
	2021	14,8%	30,7%	5,7%	45,5%	3,4%
Riacho Fundo	2018	4,3%	21,7%	47,8%	26,1%	0,0%
	2021	4,3%	27,7%	8,5%	59,6%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	0,0%	0,0%	64,3%	35,7%	0,0%
	2021	14,3%	3,6%	10,7%	50,0%	21,4%
Samambaia	2018	5,7%	7,5%	38,4%	47,8%	0,6%
	2021	2,4%	14,2%	16,5%	24,4%	42,5%
Santa Maria	2018	1,3%	11,8%	47,4%	30,3%	9,2%
	2021	2,8%	18,3%	35,2%	21,1%	22,5%
São Sebastião	2018	0,0%	11,8%	26,3%	61,8%	0,0%
	2021	0,0%	2,4%	46,3%	43,9%	7,3%
SCIA	2018	3,7%	11,1%	44,4%	37,0%	3,7%
	2021	0,0%	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%
Sobradinho	2018	0,0%	5,8%	60,9%	31,9%	1,4%
	2021	0,0%	52,8%	16,7%	27,8%	2,8%
Sobradinho II	2018	0,0%	3,2%	18,1%	78,7%	0,0%
	2021	0,0%	12,9%	12,9%	64,5%	9,7%
Sudoeste/Octogonal	2018	3,6%	20,0%	47,3%	27,3%	1,8%
	2021	7,7%	38,5%	11,5%	42,3%	0,0%
Taguatinga	2018	5,3%	24,8%	45,1%	23,0%	1,8%
	2021	2,1%	10,4%	13,2%	54,9%	19,4%
Varjão	2018	0,0%	13,6%	22,7%	59,1%	4,5%
	2021	0,0%	0,0%	27,3%	72,7%	0,0%
Vicente Pires	2018	3,9%	29,4%	52,9%	13,7%	0,0%
	2021	1,7%	33,3%	35,0%	26,7%	3,3%
Total	2018	2,0%	14,7%	39,1%	43,0%	1,2%
	2021	4,2%	21,4%	19,7%	38,5%	16,1%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.4 FUNÇÃO DA ADASA

Sobre a função da ADASA, os entrevistados foram convidados a manifestarem sua opinião, ao que responderam:

Tabela 96: Função da ADASA

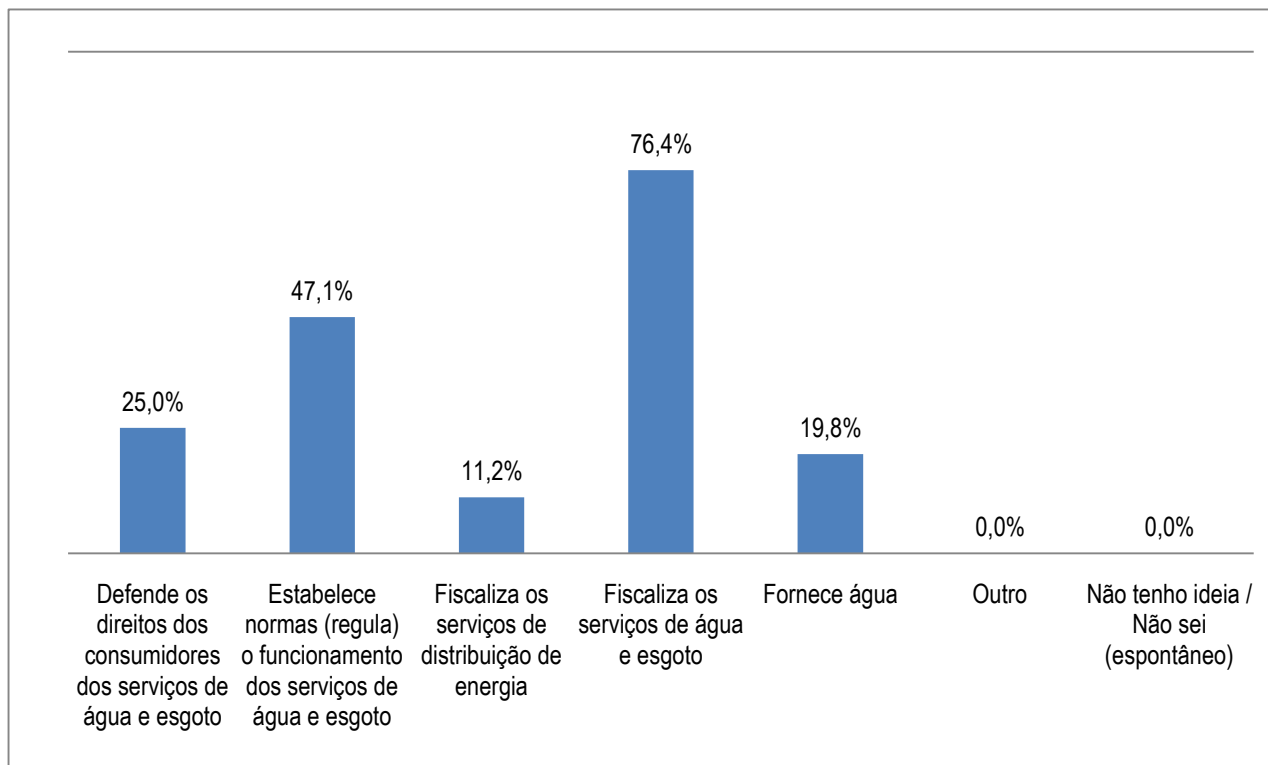
Opções	2018	2021
Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto	12,0%	25,0%
Estabelece normas (regula) o funcionamento dos serviços de água e esgoto	43,0%	47,1%
Fiscaliza os serviços de distribuição de energia	1,3%	11,2%
Fiscaliza os serviços de água e esgoto	58,0%	76,4%
Fornecer água	5,7%	19,8%
Outro	0,6%	0,0%
Não tenho ideia / Não sei (espontâneo)	17,5%	0,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.50. Em sua opinião, o que faz a ADASA? Quais das seguintes alternativas correspondem ao papel da ADASA? Mais algum? [MOSTRAR CARTÃO –RESPOSTA MÚLTIPLA]

- Opções:
- a. Fornece água
 - b. Fiscaliza os serviços de água e esgoto
 - c. Estabelece normas (regula) sobre o funcionamento dos serviços de água e esgoto
 - d. Fiscaliza os serviços de distribuição de energia
 - e. Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto
 - f. Não sabe

Gráfico 60: Função da ADASA – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.4.1 FUNÇÃO DA ADASA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 97: Função da ADASA, estratificado por região administrativa

Região		Fornecer água	Fiscalizar os serviços de distribuição de energia	Fiscalizar os serviços de água e esgoto	Estabelece normas (regula) o funcionamento dos serviços de água e esgoto	Defende os direitos dos consumidores	Outro	Não sabe
Águas Claras	2018	5,2%	18,8%	1,0%	64,6%	6,3%	0,0%	15,6%
	2021	1,4%	0,0%	86,3%	42,5%	17,8%	0,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018							
	2021	3,1%	0,0%	68,8%	46,9%	18,8%	0,0%	0,0%
Brasília	2018	25,5%	88,8%	0,8%	59,8%	0,0%	0,4%	1,2%
	2021	49,5%	92,2%	34,0%	62,1%	49,5%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	9,1%	68,2%	0,0%	72,7%	0,0%	4,5%	11,4%
	2021	0,0%	13,0%	0,0%	82,6%	13,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	3,8%	38,5%	0,0%	42,3%	3,8%	0,0%	23,1%
	2021	10,5%	31,6%	26,3%	31,6%	10,5%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	12,6%	28,9%	2,0%	65,3%	7,5%	0,0%	18,7%
	2021	25,0%	0,6%	79,0%	38,6%	19,3%	0,0%	0,0%
Sol Nascente *	2018							
	2021	10,8%	8,1%	83,8%	24,3%	21,6%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	0,0%	55,6%	0,0%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	76,2%	19,0%	14,3%	81,0%	38,1%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	15,8%	5,3%	0,0%	47,4%	5,3%	0,0%	31,6%
	2021	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2018	7,5%	20,0%	0,0%	55,0%	2,5%	0,0%	22,5%
	2021	55,6%	75,4%	33,3%	79,4%	38,1%	0,0%	0,0%
Guará	2018	26,3%	42,5%	3,8%	62,5%	0,0%	0,0%	6,3%
	2021	14,0%	20,0%	2,0%	77,0%	9,0%	0,0%	0,0%
Itapoã	2018	18,2%	20,5%	0,0%	56,8%	0,0%	0,0%	31,8%
	2021	7,1%	3,6%	25,0%	92,9%	7,1%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	0,0%	46,2%	0,0%	76,9%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	5,9%	0,0%	94,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	0,0%	84,2%	0,0%	68,4%	0,0%	0,0%	5,3%
	2021	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	2,8%	38,9%	0,0%	83,3%	0,0%	0,0%	8,3%
	2021	21,9%	18,8%	3,1%	78,1%	3,1%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	14,3%	35,7%	7,1%	57,1%	21,4%	0,0%	14,3%
	2021	5,0%	5,0%	5,0%	90,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	22,7%	20,5%	0,0%	47,7%	0,0%	0,0%	31,8%
	2021	0,0%	11,1%	11,1%	94,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	88,9%	0,0%	77,8%	0,0%	0,0%	11,1%
	2021	4,3%	60,9%	21,7%	17,4%	4,3%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	0,7%	40,3%	0,0%	43,9%	0,0%	0,0%	38,8%
	2021	17,0%	33,0%	1,1%	64,9%	8,5%	0,0%	0,0%
Recanto das Emas	2018	9,3%	28,0%	1,9%	43,9%	11,2%	7,5%	31,8%
	2021	44,3%	79,5%	17,0%	52,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo	2018	30,4%	56,5%	0,0%	60,9%	26,1%	0,0%	17,4%
	2021	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	75,0%	82,1%	25,0%	75,0%	46,4%	0,0%	10,7%
	2021	0,0%	7,1%	0,0%	92,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Samambaia	2018	6,3%	49,7%	0,0%	46,5%	9,4%	0,0%	13,8%
	2021	20,5%	61,4%	13,4%	56,7%	18,1%	0,0%	0,0%
Santa Maria	2018	18,4%	48,7%	0,0%	51,3%	21,1%	0,0%	11,8%
	2021	2,8%	14,1%	4,2%	85,9%	7,0%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2018	17,1%	35,5%	0,0%	63,2%	0,0%	0,0%	25,0%
	2021	0,0%	24,4%	2,4%	80,5%	24,4%	0,0%	0,0%
SCIA	2018	3,7%	11,1%	0,0%	63,0%	14,8%	0,0%	14,8%
	2021	11,1%	22,2%	0,0%	88,9%	44,4%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	7,2%	40,6%	0,0%	26,1%	10,1%	0,0%	15,9%
	2021	41,7%	72,2%	0,0%	75,0%	36,1%	0,0%	0,0%

Região		Fornecer água	Fiscaliza os serviços de distribuição de energia	Fiscaliza os serviços de água e esgoto	Estabelece normas (regula) o funcionamento dos serviços de água e esgoto	Defende os direitos dos consumidores	Outro	Não sabe
Sobradinho II	2018	0,0%	12,8%	0,0%	48,9%	0,0%	0,0%	50,0%
	2021	6,5%	25,8%	0,0%	90,3%	19,4%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	9,1%	56,4%	3,6%	65,5%	3,6%	0,0%	7,3%
	2021	0,0%	7,7%	0,0%	92,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	4,4%	18,6%	1,8%	70,8%	8,8%	0,9%	8,8%
	2021	8,3%	72,9%	2,1%	79,2%	1,4%	0,0%	0,0%
Varjão	2018	18,2%	36,4%	0,0%	63,6%	0,0%	0,0%	22,7%
	2021	45,5%	27,3%	0,0%	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	0,0%	56,9%	0,0%	70,6%	0,0%	2,0%	9,8%
	2021	3,3%	10,0%	0,0%	86,7%	13,3%	0,0%	0,0%
Total	2018	12,0%	43,0%	1,3%	58,0%	5,7%	0,6%	17,5%
	2021	25,0%	47,1%	11,2%	76,3%	19,8%	0,0%	0,0%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**
 Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.5 OCORRÊNCIA DE CONTATO COM A ADASA

Ao serem questionados se já procuraram a ADASA em alguma ocasião, os respondentes informaram o seguinte:

Tabela 98: Ocorrência de contato com a ADASA

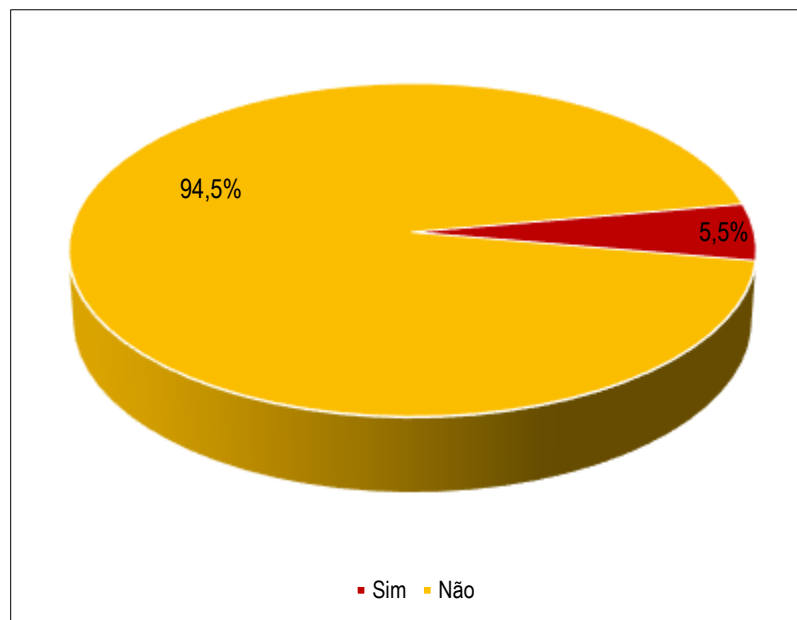
Opções	Ocorrências	%
Sim	2,1%	5,5%
Não	97,9%	94,5%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.51. O(a) Sr(a) já buscou atendimento da ADASA em alguma ocasião?

Opções: A.Sim B.Não

Gráfico 61: Ocorrência de contato com a ADASA – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.5.1 OCORRÊNCIA DE CONTATO COM A ADASA, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 99: Ocorrência de contato com a ADASA, estratificada por região administrativa

Região		Sim	Não
Águas Claras	2018	1,0%	99,0%
	2021	2,7%	97,3%
Arniqueiras *	2018		
	2021	6,3%	93,8%
Brasília	2018	2,4%	97,6%
	2021	1,9%	98,1%
Brazlândia	2018	2,3%	97,7%
	2021	17,4%	82,6%
Candangolândia	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Ceilândia	2018	1,7%	98,3%
	2021	4,5%	95,5%
Sol Nascente *	2018		
	2021	5,4%	94,6%
Cruzeiro	2018	0,0%	100,0%
	2021	9,5%	90,5%
Fercal	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Gama	2018	0,0%	100,0%
	2021	11,9%	88,1%
Guará	2018	0,0%	100,0%
	2021	10,0%	90,0%
Itapoã	2018	0,0%	100,0%
	2021	3,6%	96,4%
Jardim Botânico	2018	3,8%	96,2%
	2021	0,0%	100,0%
Lago Norte	2018	5,3%	94,7%
	2021	9,8%	90,2%
Lago Sul	2018	2,8%	97,2%
	2021	6,3%	93,8%
Núcleo Bandeirante	2018	3,6%	96,4%
	2021	5,0%	95,0%
Paranoá	2018	0,0%	100,0%
	2021	5,6%	94,4%
Park Way	2018	3,7%	96,3%
	2021	17,4%	82,6%
Planaltina	2018	0,0%	100,0%
	2021	4,3%	95,7%
Recanto das Emas	2018	0,0%	100,0%
	2021	12,5%	87,5%
Riacho Fundo	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	100,0%
Riacho Fundo II	2018	7,1%	92,9%
	2021	0,0%	100,0%
Samambaia	2018	2,5%	97,5%
	2021	3,1%	96,9%
Santa Maria	2018	3,9%	96,1%
	2021	4,2%	95,8%
São Sebastião	2018	1,3%	98,7%
	2021	2,4%	47,6%
SCIA	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	28,1%
Sobradinho	2018	1,4%	98,6%
	2021	0,0%	64,3%
Sobradinho II	2018	4,3%	95,7%
	2021	1,0%	29,1%
Sudoeste/Octogonal	2018	7,3%	92,7%
	2021	3,3%	83,3%
Taguatinga	2018	2,7%	97,3%
	2021	1,7%	59,8%
Varjão	2018	0,0%	100,0%
	2021	0,0%	36,7%
Vicente Pires	2018	5,9%	94,1%
	2021	5,7%	51,4%
Total	2018	2,1%	97,9%
	2021	5,5%	94,5%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

10.6 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA ADASA

Os respondentes da pesquisa foram convidados a avaliar o atendimento recebido na ADASA, conforme indicado a seguir:

Tabela 100: Avaliação do atendimento prestado pela ADASA

	Notas de 0 a 10											Média
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2018	6,8%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	4,5%	4,5%	11,4%	15,9%	22,7%	31,8%	7,84
2021	0,0%	11,9%	1,6%	2,9%	5,0%	5,5%	4,9%	8,9%	11,6%	12,0%	35,7%	7,21

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.52. E qual a sua satisfação com o atendimento recebido, de 0 a 10, onde 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito?

Opções: Nota _____

10.6.1 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA ADASA, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 101: Avaliação do atendimento prestado pela ADASA, estratificada por região administrativa

Região	2018	2021
Águas Claras	7,00	6,58
Arniqueiras *		6,56
Brasília	7,50	9,34
Brazlândia	9,00	2,43
Candangolândia	-	6,11
Ceilândia	7,60	7,65
Sol Nascente *		3,78
Cruzeiro Velho	-	5,10
Fercal	-	10,00
Gama	-	9,14
Guará	-	4,10
Itapoã	-	6,64
Jardim Botânico	6,00	9,26
Lago Norte/ Brasília	9,50	10,00
Lago Sul	8,00	6,28
Núcleo Bandeirante	-	6,90
Paranoá	-	7,11
Park Way	9,00	7,39
Planaltina	-	5,33
Recanto das Emas	-	8,72
Riacho Fundo I	-	10,00
Riacho Fundo II	8,50	6,93
Samambaia	8,50	7,05
Santa Maria	7,67	5,62
São Sebastião	9,00	7,10
SCIA / Estrutural	-	8,89
Sobradinho 1	7,00	6,00
Sobradinho 2	7,25	7,97
Sudoeste/Octogonal	8,50	10,00
Taguatinga	8,33	8,03
Varjão	-	9,91
Vicente Pires	8,67	4,02
Total	7,84	7,21

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11 PERFIL DO ENTREVISTADO

A todas as pessoas / domicílios abordados durante a aplicação desta pesquisa, foram feitas algumas perguntas iniciais, chamadas **perguntas-filtro**, que condicionavam a continuidade ou não da aplicação do questionário.

11.1 RESPONSÁVEL PELO DOMICÍLIO

Tabela 102: Responsável pelo domicílio

Opções	2021
O próprio respondente	75,5%
Cônjuge	14,0%
Outro	10,4%
Total	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.1 O(a) Sr(a). é o responsável pelo domicílio, ou é a(o) esposa / marido / companheiro(a) do responsável?

Opções: a. Responsável b. Cônjuge 3.Outro

11.1.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO: CONSUMO DE ÁGUA, LEITURA DE CONSUMO, FATURAS ETC

Tabela 103: Nível de conhecimento sobre consumo de água, leitura de consumo, faturas etc

Opções	2021
Sim	100,0%
Não	0,0%
Total	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.2 SE OUTRO MORADOR: tem conhecimento sobre o consumo de água na residência, leitura de consumo, faturas etc?

Opções: A.Sim B.Não

11.2 CLIENTES CAESB

Tabela 104: Clientes CAESB

Opções	2021
Sim	100,0%
Não	0,0%
Total	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.3 Você é cliente da CAESB?

Opções: A. Sim, rede de distribuição CAESB B. Não, somente poço ou nascente

11.3 PARTICIPAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DA CAESB NA PESQUISA

Tabela 105: Participação de funcionários da CAESB na pesquisa

Opções	2021
Sim	0,0%
Não	100,0%
Total	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.4 Você ou alguém que reside neste domicílio é funcionário da CAESB?

Opções: A.sim B.Não

11.4 SEXO DOS ENTREVISTADOS

Tabela 106: Sexo dos entrevistados

Opções	2018	2021
Feminino	55,5%	55,5
Masculino	44,5%	44,5
Total	100,0%	100,0

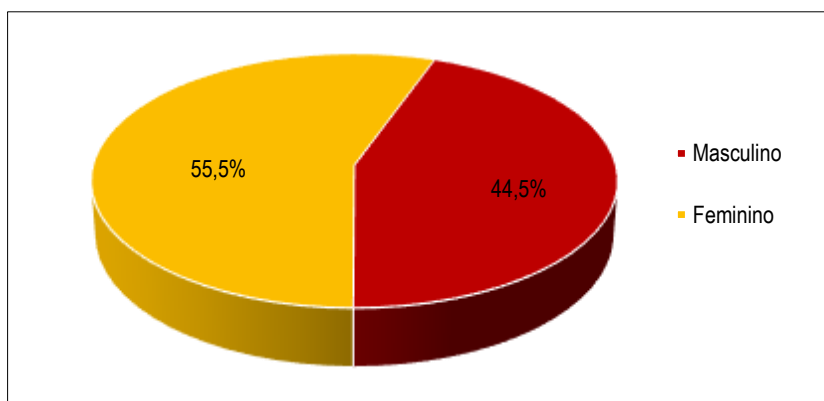
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

Agora para finalizar eu preciso de algumas informações do(a) Sr(a).

P.53. Sexo:

Opções: a. Masculino b. Feminino

Gráfico 62: Sexo dos entrevistados – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.4.1 SEXO DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 107: Sexo dos entrevistados, estratificado por região administrativa

Região		Feminino	Masculino
Águas Claras	2018	55,6%	44,4%
	2021	51,2%	48,8%
Arniquireiras *	2018		
	2021	54,9%	45,1%
Brasília	2018	20,2%	79,8%
	2021	52,5%	47,5%
Brazlândia	2018	49,2%	50,8%
	2021	53,7%	46,3%
Candangolândia	2018	66,7%	33,3%
	2021	60,0%	40,0%
Ceilândia	2018	59,9%	40,1%
	2021	57,4%	42,6%
Sol Nascente *	2018		
	2021	67,5%	32,5%
Cruzeiro	2018	65,7%	34,3%
	2021	73,5%	26,5%
Fercal	2018	64,5%	35,5%
	2021	83,3%	16,7%
Gama	2018	57,8%	42,2%
	2021	63,4%	36,6%
Guará	2018	57,1%	42,9%
	2021	54,6%	45,4%
Itapoã	2018	54,2%	45,8%
	2021	55,1%	44,9%
Jardim Botânico	2018	58,6%	41,4%
	2021	48,6%	51,4%
Lago Norte	2018	61,9%	38,1%
	2021	65,9%	34,1%
Lago Sul	2018	50,0%	50,0%
	2021	59,1%	40,9%
Núcleo Bandeirante	2018	64,5%	35,5%
	2021	70,0%	30,0%
Paranoá	2018	70,4%	29,6%
	2021	46,0%	54,0%
Park Way	2018	53,3%	46,7%
	2021	48,4%	51,6%
Planaltina	2018	74,6%	25,4%
	2021	59,9%	40,1%
Recanto das Emas	2018	61,3%	38,7%
	2021	70,5%	29,5%
Riacho Fundo	2018	51,3%	48,7%
	2021	74,5%	25,5%
Riacho Fundo II	2018	51,1%	48,9%
	2021	68,2%	31,8%
Samambaia	2018	54,3%	45,7%
	2021	58,6%	41,4%
Santa Maria	2018	60,7%	39,3%
	2021	63,0%	37,0%
São Sebastião	2018	55,7%	44,3%
	2021	47,6%	52,4%
SCIA	2018	65,6%	34,4%
	2021	56,3%	43,8%
Sobradinho	2018	65,9%	34,1%
	2021	57,1%	42,9%
Sobradinho II	2018	58,9%	41,1%
	2021	58,3%	41,7%
Sudoeste/Octogonal	2018	44,7%	55,3%
	2021	63,3%	36,7%
Taguatinga	2018	53,5%	46,5%
	2021	54,3%	45,7%
Varjão	2018	76,7%	23,3%
	2021	73,3%	26,7%
Vicente Pires	2018	53,4%	46,6%
	2021	48,6%	51,4%
Total	2018	55,5%	44,5%
	2021	58,6%	41,4%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniquireiras**. Motivo pelo qual Arniquireiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**
Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.5 FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS

Tabela 108: Faixa etária dos entrevistados

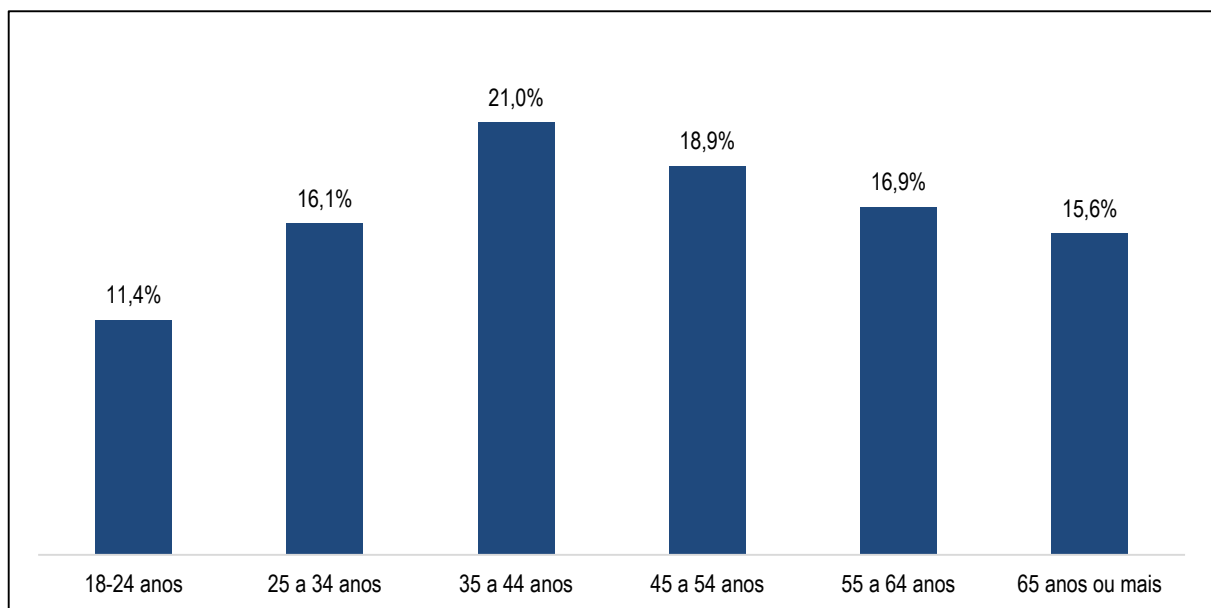
Opções	2018	2021
18 a 24 anos	5,3%	11,4%
25 a 34 anos	13,8%	16,1%
35 a 44 anos	21,8%	21,0%
45 a 54 anos	24,3%	18,9%
55 a 64 anos	18,2%	16,9%
65 anos ou mais	16,7%	15,6%
Total	100,0%	100,0%
Idade média		46,08

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.5. Qual a sua idade?

Resposta: ____ anos (completos)

Gráfico 63: Faixa etária dos entrevistados – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.5.1 FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 109: Faixa etária dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região		18-24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 54 anos	55 a 64 anos	65 anos ou mais
Águas Claras	2018	7,2%	18,3%	22,2%	22,2%	15,0%	15,0%
	2021	16,8%	16,8%	21,6%	16,8%	14,4%	13,6%
Arnieiras *	2018						
	2021	12,7%	4,2%	22,5%	31,0%	9,9%	19,7%
Brasília	2018	2,3%	9,9%	20,2%	37,4%	13,4%	16,8%
	2021	1,7%	15,0%	36,7%	20,8%	13,3%	12,5%
Brazlândia	2018	5,1%	20,3%	23,7%	13,6%	25,4%	11,9%
	2021	11,1%	13,0%	7,4%	20,4%	22,2%	25,9%
Candangolândia	2018	3,3%	10,0%	13,3%	26,7%	33,3%	13,3%
	2021	6,7%	26,7%	26,7%	10,0%	13,3%	16,7%
Ceilândia	2018	6,2%	11,7%	25,0%	23,9%	17,0%	16,3%
	2021	10,1%	13,4%	20,7%	17,9%	15,4%	22,4%
Sol Nascente *	2018						
	2021	6,0%	7,2%	20,5%	19,3%	28,9%	18,1%
Cruzeiro	2018	0,0%	17,1%	22,9%	14,3%	20,0%	25,7%
	2021	2,9%	11,8%	35,3%	11,8%	17,6%	20,6%
Fercal	2018	3,2%	9,7%	38,7%	29,0%	9,7%	9,7%
	2021	20,0%	13,3%	40,0%	10,0%	16,7%	0,0%
Gama	2018	6,0%	12,1%	12,1%	25,0%	19,8%	25,0%
	2021	4,1%	15,2%	23,4%	28,3%	15,9%	13,1%
Guará	2018	2,4%	18,3%	15,9%	23,0%	17,5%	23,0%
	2021	11,5%	17,7%	27,7%	19,2%	16,9%	6,9%
Itapoã	2018	3,4%	10,2%	33,9%	32,2%	13,6%	6,8%
	2021	35,9%	17,9%	19,2%	15,4%	6,4%	5,1%
Jardim Botânico	2018	3,4%	6,9%	20,7%	31,0%	24,1%	13,8%
	2021	25,7%	11,4%	17,1%	17,1%	14,3%	14,3%
Lago Norte	2018	0,0%	14,3%	19,0%	33,3%	14,3%	19,0%
	2021	0,0%	17,1%	24,4%	39,0%	19,5%	0,0%
Lago Sul	2018	5,3%	21,1%	23,7%	13,2%	15,8%	21,1%
	2021	4,5%	15,9%	13,6%	11,4%	22,7%	31,8%
Núcleo Bandeirante	2018	6,5%	9,7%	9,7%	16,1%	35,5%	22,6%
	2021	3,3%	23,3%	16,7%	10,0%	23,3%	23,3%
Paranoá	2018	1,9%	16,7%	13,0%	27,8%	25,9%	14,8%
	2021	22,2%	12,7%	20,6%	19,0%	15,9%	9,5%
Park Way	2018	3,3%	13,3%	26,7%	36,7%	16,7%	3,3%
	2021	3,2%	6,5%	35,5%	3,2%	29,0%	22,6%
Planaltina	2018	5,5%	13,3%	19,9%	27,6%	17,1%	16,6%
	2021	15,4%	16,7%	13,7%	21,1%	16,7%	16,3%
Recanto das Emas	2018	7,0%	16,9%	21,1%	19,7%	23,9%	11,3%
	2021	11,0%	21,2%	24,0%	17,1%	13,7%	13,0%
Riacho Fundo	2018	12,8%	12,8%	41,0%	12,8%	15,4%	5,1%
	2021	0,0%	14,9%	36,2%	31,9%	17,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	4,3%	17,0%	21,3%	23,4%	14,9%	19,1%
	2021	9,1%	13,6%	21,2%	19,7%	21,2%	15,2%
Samambaia	2018	6,7%	15,7%	19,5%	17,6%	23,3%	17,1%
	2021	9,2%	18,3%	14,7%	17,1%	19,5%	21,1%
Santa Maria	2018	12,8%	23,1%	21,4%	16,2%	21,4%	5,1%
	2021	10,4%	11,9%	14,1%	16,3%	23,0%	24,4%
São Sebastião	2018	3,8%	13,2%	21,7%	25,5%	21,7%	14,2%
	2021	14,6%	17,1%	26,8%	15,9%	17,1%	8,5%
SCIA	2018	12,5%	18,8%	28,1%	21,9%	9,4%	9,4%
	2021	9,4%	15,6%	25,0%	34,4%	9,4%	6,3%
Sobradinho	2018	4,7%	7,1%	21,2%	27,1%	22,4%	17,6%
	2021	7,1%	7,1%	25,0%	21,4%	21,4%	17,9%
Sobradinho II	2018	3,6%	14,3%	32,1%	20,5%	20,5%	8,9%
	2021	2,9%	17,5%	14,6%	21,4%	25,2%	18,4%
Sudoeste/Octogonal	2018	3,9%	9,2%	30,3%	21,1%	18,4%	17,1%
	2021	30,0%	23,3%	3,3%	23,3%	13,3%	6,7%
Taguatinga	2018	4,6%	11,2%	17,0%	19,9%	14,9%	32,4%
	2021	17,1%	16,2%	20,9%	15,4%	14,1%	16,2%
Varjão	2018	10,0%	0,0%	26,7%	50,0%	10,0%	3,3%
	2021	3,3%	46,7%	16,7%	10,0%	16,7%	6,7%
Vicente Pires	2018	2,7%	20,5%	19,2%	31,5%	11,0%	15,1%
	2021	16,2%	28,6%	21,0%	16,2%	12,4%	5,7%
Total	2018	5,3%	13,8%	21,8%	24,3%	18,2%	16,7%
	2021	11,4%	16,1%	21,0%	18,9%	16,9%	15,6%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arnieiras**. Motivo pelo qual Arnieiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.6 TEMPO DE MORADIA NO DOMICÍLIO ATUAL

Tabela 110: Tempo de moradia no domicílio atual

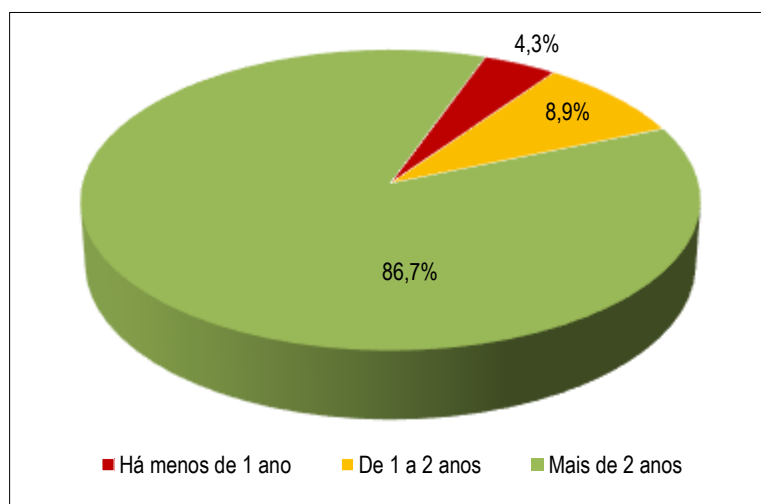
Opções	2021
Há menos de 1 ano	4,3%
De 1 a 2 anos	8,9%
Mais de 2 anos	86,7%
Total	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.6 Há quanto tempo reside neste endereço?

Opções: 1. Há menos de 1 anos 2. De 1 a 2 anos 3. Mais de 2 anos

Gráfico 64: Sexo dos entrevistados – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.6.1 TEMPO DE MORADIA NO DOMICÍLIO ATUAL, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 111: Tempo de moradia no domicílio atual, estratificada por região administrativa

Região		Há menos de 1 ano	De 1 a 2 anos	Mais de 2 anos
Águas Claras	2021	3,2%	3,2%	93,6%
Arniqueiras *	2021	4,2%	7,0%	88,7%
Brasília	2021	2,5%	20,0%	77,5%
Brazlândia	2021	7,4%	9,3%	83,3%
Candangolândia	2021	3,3%	16,7%	80,0%
Ceilândia	2021	3,4%	5,0%	91,6%
Sol Nascente *		7,2%	6,0%	86,7%
Cruzeiro	2021	2,9%	2,9%	94,1%
Fercal	2021	0,0%	0,0%	100,0%
Gama	2021	0,7%	11,0%	88,3%
Guará	2021	4,6%	11,5%	83,8%
Itapoã	2021	10,3%	15,4%	74,4%
Jardim Botânico	2021	2,9%	17,1%	80,0%
Lago Norte	2021	0,0%	0,0%	100,0%
Lago Sul	2021	0,0%	6,8%	93,2%
Núcleo Bandeirante	2021	6,7%	6,7%	86,7%
Paranoá	2021	11,1%	14,3%	74,6%
Park Way	2021	6,5%	22,6%	71,0%
Planaltina	2021	5,7%	9,3%	85,0%
Recanto das Emas	2021	4,1%	5,5%	90,4%
Riacho Fundo	2021	0,0%	2,1%	97,9%
Riacho Fundo II	2021	6,1%	7,6%	86,4%
Samambaia	2021	4,0%	7,2%	88,8%
Santa Maria	2021	5,2%	4,4%	90,4%
São Sebastião	2021	8,5%	14,6%	76,8%
SCIA	2021	9,4%	3,1%	87,5%
Sobradinho	2021	5,4%	3,6%	91,1%
Sobradinho II	2021	4,9%	11,7%	83,5%
Sudoeste/Octogonal	2021	6,7%	6,7%	86,7%
Taguatinga	2021	4,3%	9,8%	85,9%
Varjão	2021	0,0%	6,7%	93,3%
Vicente Pires	2021	1,9%	21,0%	77,1%
Total	2021	4,3%	8,9%	86,7%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.7 ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS

Tabela 112: Escolaridade dos entrevistados

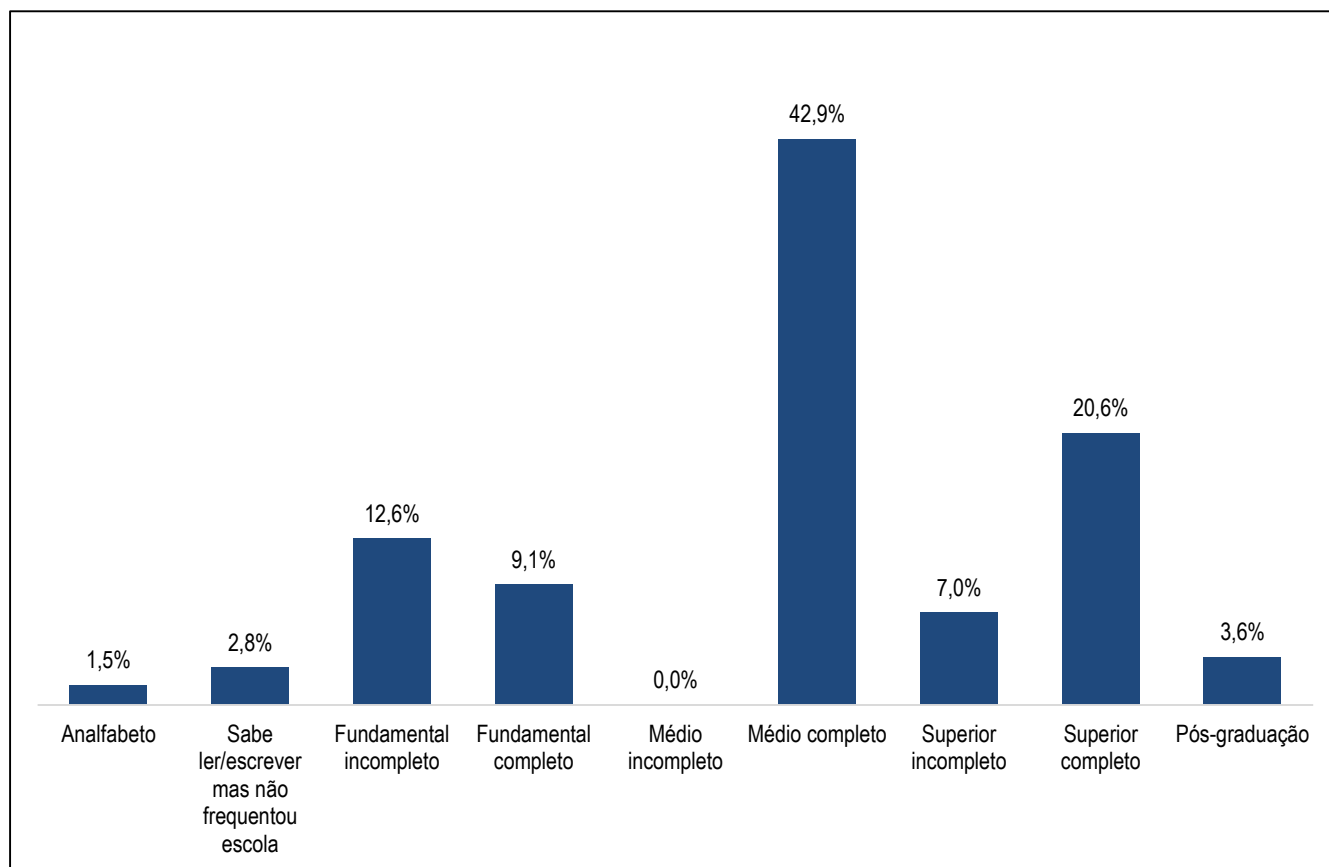
Opções	2018	2021
Analfabeto	1,4%	1,5%
Sabe ler/escrever mas não frequentou escola	3,1%	2,8%
Fundamental incompleto	22,2%	12,6%
Fundamental completo	6,8%	9,1%
Médio incompleto	4,3%	0,0%
Médio completo	34,6%	42,9%
Superior incompleto	5,4%	7,0%
Superior completo	18,2%	20,6%
Pós-graduação	3,9%	3,6%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.54. Qual o seu grau de escolaridade? Até que série o(a) Sr(a) estudou? completou esta série?

- Opções:
- a. Analfabeto
 - b. Sabe ler/escrever (mas não completou o fundamental)
 - c. Fundamental incompleto
 - d. Fundamental completo
 - e. Médio incompleto
 - f. Médio completo
 - g. Superior (incompleto)
 - h. Superior (completo)
 - i. Pós-graduação
-

Gráfico 65: Escolaridade dos entrevistados – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.7.1 ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 113: Escolaridade dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região		Anal- fabeto	Sabe ler / escrever	Ens. Fund incompl.	Ens. Fund. completo	Ens. Méd. incompl.	Ens. Méd. compl.	Ens. Sup. incompl.	Ens. Sup. compl.	Pós-grad. mestr., dout.
Águas Claras	2018	0,7%	2,0%	15,0%	3,3%	3,9%	33,3%	6,5%	33,3%	2,0%
	2021	0,0%	0,0%	1,6%	3,2%	25,6%	11,2%	50,4%	8,0%	0,0%
Arniqueiras *	2018									
	2021	0,0%	0,0%	8,5%	5,6%	39,4%	4,2%	26,8%	15,5%	0,0%
Brasília	2018	0,0%	0,0%	18,7%	3,8%	1,1%	34,4%	3,4%	28,2%	10,3%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	2,5%	70,0%	17,5%
Brazlândia	2018	0,0%	0,0%	18,6%	5,1%	8,5%	28,8%	23,7%	13,6%	1,7%
	2021	1,9%	0,0%	38,9%	9,3%	0,0%	37,0%	0,0%	13,0%	0,0%
Candangolândia	2018	3,3%	3,3%	13,3%	6,7%	3,3%	36,7%	3,3%	26,7%	3,3%
	2021	0,0%	0,0%	6,7%	3,3%	0,0%	53,3%	0,0%	36,7%	0,0%
Ceilândia	2018	1,4%	2,5%	32,8%	8,3%	6,4%	36,5%	4,1%	7,6%	0,5%
	2021	1,7%	5,6%	14,8%	11,5%	49,0%	5,3%	9,5%	2,5%	1,7%
Sol Nascente *	2018									
	2021	0,0%	1,2%	38,6%	12,0%	42,2%	1,2%	4,8%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	0,0%	5,7%	5,7%	2,9%	2,9%	28,6%	8,6%	37,1%	8,6%
	2021	0,0%	8,8%	0,0%	5,9%	0,0%	32,4%	5,9%	38,2%	8,8%
Fercal	2018	6,5%	0,0%	48,4%	6,5%	3,2%	29,0%	0,0%	6,5%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	73,3%	13,3%	3,3%	0,0%
Gama	2018	0,9%	12,1%	17,2%	9,5%	3,4%	37,1%	5,2%	12,1%	2,6%
	2021	0,7%	3,4%	7,6%	9,0%	0,0%	58,6%	6,2%	13,8%	0,7%
Guará	2018	0,8%	2,4%	15,9%	9,5%	4,0%	41,3%	7,9%	12,7%	5,6%
	2021	0,0%	0,8%	3,8%	3,1%	0,0%	51,5%	13,8%	24,6%	2,3%
Itapoã	2018	3,4%	11,9%	27,1%	15,3%	5,1%	25,4%	3,4%	5,1%	3,4%
	2021	1,3%	0,0%	7,7%	10,3%	0,0%	48,7%	16,7%	14,1%	1,3%
Jardim Botânico	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,2%	6,9%	58,6%	17,2%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	40,0%	17,1%	31,4%	8,6%
Lago Norte	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	4,8%	2,4%	71,4%	19,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	9,8%	2,4%	85,4%	0,0%
Lago Sul	2018	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	15,8%	2,6%	50,0%	26,3%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	9,1%	79,5%	4,5%
Núcleo Bandeirante	2018	0,0%	0,0%	22,6%	3,2%	9,7%	19,4%	9,7%	22,6%	12,9%
	2021	0,0%	0,0%	10,0%	3,3%	0,0%	30,0%	3,3%	46,7%	6,7%
Paranoá	2018	1,9%	11,1%	24,1%	14,8%	3,7%	29,6%	5,6%	9,3%	0,0%
	2021	12,7%	7,9%	14,3%	11,1%	0,0%	42,9%	7,9%	3,2%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	40,0%	30,0%	16,7%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	9,7%	67,7%	16,1%
Planaltina	2018	1,7%	0,6%	29,8%	8,8%	3,9%	37,0%	5,5%	9,4%	3,3%
	2021	4,4%	1,8%	28,6%	10,1%	0,0%	39,6%	4,0%	9,7%	1,8%
Recanto das Emas	2018	2,1%	2,8%	30,3%	9,2%	2,8%	33,1%	8,5%	8,5%	2,8%
	2021	0,7%	2,1%	13,7%	17,8%	0,0%	57,5%	4,1%	2,7%	1,4%
Riacho Fundo	2018	0,0%	0,0%	17,9%	12,8%	5,1%	38,5%	0,0%	20,5%	5,1%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	0,0%	80,9%	4,3%	8,5%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	2,1%	0,0%	34,0%	8,5%	8,5%	38,3%	0,0%	8,5%	0,0%
	2021	3,0%	6,1%	24,2%	6,1%	0,0%	47,0%	3,0%	10,6%	0,0%
Samambaia	2018	1,9%	1,9%	37,1%	4,8%	5,2%	38,1%	3,3%	7,1%	0,5%
	2021	1,6%	6,0%	14,7%	16,3%	0,0%	46,2%	2,8%	9,6%	2,8%
Santa Maria	2018	4,3%	0,0%	20,5%	11,1%	2,6%	43,6%	5,1%	11,1%	1,7%
	2021	4,4%	5,2%	29,6%	7,4%	0,0%	35,6%	8,1%	6,7%	3,0%
São Sebastião	2018	1,9%	16,0%	26,4%	2,8%	3,8%	39,6%	2,8%	5,7%	0,9%
	2021	0,0%	3,7%	11,0%	14,6%	0,0%	51,2%	4,9%	7,3%	7,3%
SCIA	2018	0,0%	0,0%	31,3%	9,4%	12,5%	34,4%	9,4%	3,1%	0,0%
	2021	0,0%	3,1%	31,3%	28,1%	0,0%	21,9%	9,4%	3,1%	3,1%
Sobradinho	2018	0,0%	0,0%	15,3%	3,5%	8,2%	43,5%	3,5%	25,9%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	14,3%	3,6%	0,0%	41,1%	8,9%	26,8%	5,4%
Sobradinho II	2018	2,7%	0,9%	18,8%	8,0%	6,3%	43,8%	2,7%	17,0%	0,0%
	2021	3,9%	1,9%	9,7%	9,7%	0,0%	37,9%	4,9%	29,1%	2,9%
Sudoeste/Octogonal	2018	0,0%	0,0%	2,6%	5,3%	2,6%	21,1%	2,6%	48,7%	17,1%
	2021	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	26,7%	30,0%	36,7%	0,0%
Taguatinga	2018	2,5%	5,4%	14,5%	4,1%	3,7%	33,6%	3,3%	31,5%	1,2%
	2021	0,4%	3,4%	6,0%	7,3%	0,0%	48,7%	13,7%	17,9%	2,6%
Varjão	2018	0,0%	16,7%	33,3%	13,3%	10,0%	13,3%	6,7%	3,3%	3,3%
	2021	0,0%	0,0%	10,0%	36,7%	0,0%	40,0%	3,3%	6,7%	3,3%
Vicente Pires	2018	0,0%	1,4%	8,2%	13,7%	1,4%	43,8%	12,3%	15,1%	4,1%
	2021	1,0%	1,9%	1,9%	1,9%	0,0%	50,5%	9,5%	30,5%	2,9%
Total	2018	1,4%	3,1%	22,2%	6,8%	4,3%	34,6%	5,4%	18,2%	3,9%
	2021	1,5%	2,8%	12,6%	9,1%	0,0%	42,9%	7,0%	20,6%	3,6%

* A RA **Águas Claras** foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA **Arniqueiras**. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA **Ceilândia**, que foi desmembrada com a criação da RA **Sol Nascente**

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.8 OCUPAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

Tabela 114: Ocupação dos entrevistados

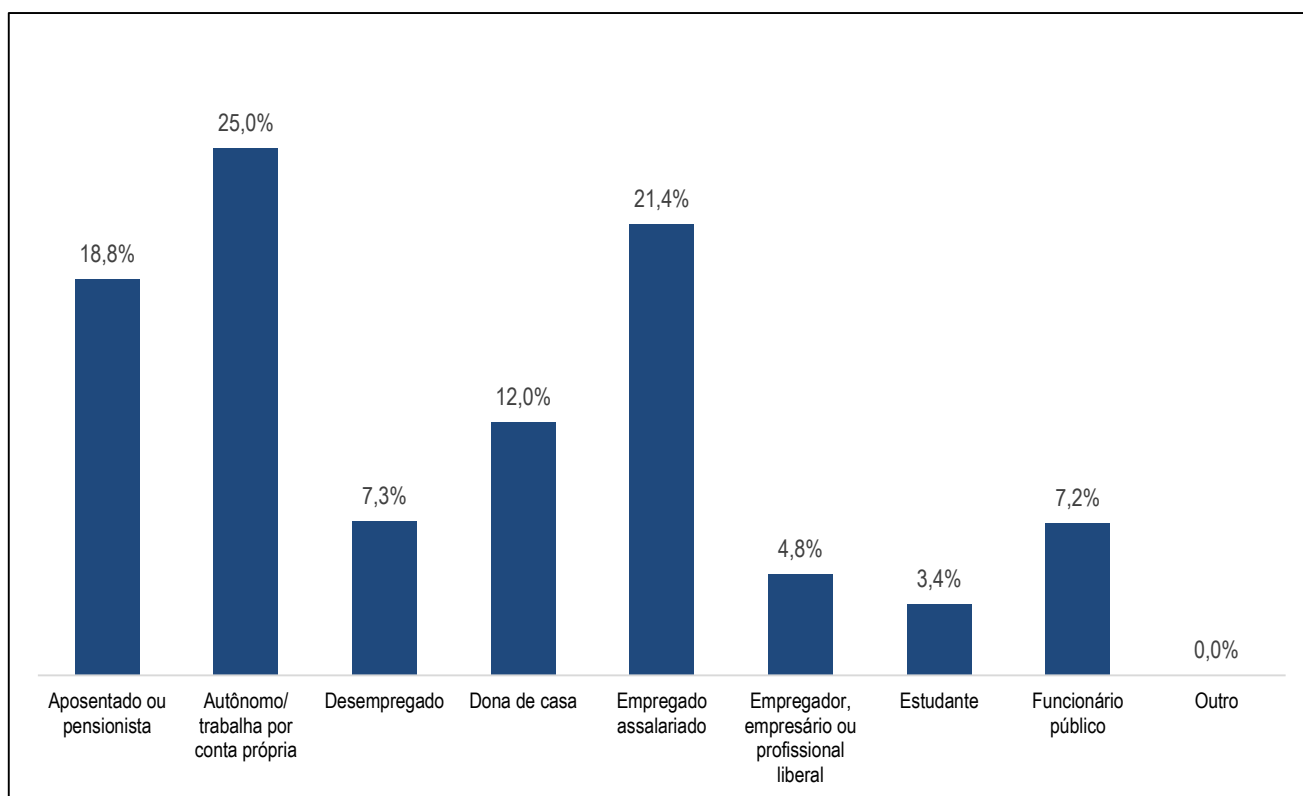
Opções	2018	2021
Aposentado ou pensionista	19,8%	18,8%
Autônomo/ trabalha por conta própria	19,8%	25,0%
Desempregado	7,3%	7,3%
Dona de casa	12,8%	12,0%
Empregado assalariado	24,0%	21,4%
Empregador, empresário ou profissional liberal	4,1%	4,8%
Estudante	1,6%	3,4%
Funcionário público	10,2%	7,2%
Outro	0,4%	0,0%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.55. Atualmente, qual é a sua ocupação: [LER TODAS AS OPÇÕES, RESPOSTA ÚNICA]

- Opções:
- a. *Empregado assalariado*
 - b. *Autônomo/ trabalha por conta própria*
 - c. *Empregador, empresário ou profissional liberal*
 - d. *Desempregado*
 - e. *Dona de casa*
 - f. *Aposentado ou pensionista*
 - g. *Funcionário público*
 - h. *Estudante*

Gráfico 66: Ocupação dos entrevistados – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.8.1 OCUPAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 115: Ocupação dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região		Aposent. / pension.	Autônomo	Desempregado	Dona de casa	Empregado	Empregador, empresário...	Estudante	Func. públ.	Outro
Águas Claras	2018	15,7%	22,2%	5,2%	13,1%	15,7%	7,2%	3,3%	17,6%	0,0%
	2021	20,0%	15,2%	3,2%	7,2%	20,8%	7,2%	8,8%	17,6%	0,0%
Arniqueiras *	2018									
	2021	23,9%	21,1%	7,0%	11,3%	14,1%	8,5%	8,5%	5,6%	0,0%
Brasília	2018	13,0%	6,5%	0,4%	1,1%	57,3%	7,6%	0,0%	14,1%	0,0%
	2021	15,8%	20,8%	0,0%	8,3%	5,0%	15,8%	1,7%	32,5%	0,0%
Brazlândia	2018	25,4%	18,6%	8,5%	6,8%	23,7%	6,8%	1,7%	8,5%	0,0%
	2021	31,5%	18,5%	13,0%	13,0%	18,5%	0,0%	3,7%	1,9%	0,0%
Candangolândia	2018	30,0%	10,0%	0,0%	23,3%	6,7%	3,3%	3,3%	23,3%	0,0%
	2021	16,7%	50,0%	0,0%	13,3%	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	17,0%	21,1%	15,4%	14,0%	22,2%	4,6%	0,9%	3,9%	0,7%
	2021	26,3%	24,4%	10,9%	12,6%	16,8%	2,2%	3,4%	3,4%	0,0%
Sol Nascente *	2018									
	2021	21,7%	25,3%	6,0%	20,5%	21,7%	1,2%	3,6%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	25,7%	5,7%	0,0%	8,6%	20,0%	2,9%	8,6%	28,6%	0,0%
	2021	26,5%	17,6%	2,9%	8,8%	32,4%	0,0%	2,9%	8,8%	0,0%
Fercal	2018	12,9%	32,3%	16,1%	25,8%	12,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	3,3%	20,0%	0,0%	36,7%	33,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2018	22,4%	20,7%	6,0%	17,2%	20,7%	3,4%	0,9%	8,6%	0,0%
	2021	17,9%	28,3%	4,1%	16,6%	22,1%	5,5%	0,0%	5,5%	0,0%
Guará	2018	27,0%	15,1%	1,6%	13,5%	27,0%	4,8%	0,8%	10,3%	0,0%
	2021	15,4%	27,7%	3,1%	4,6%	34,6%	4,6%	1,5%	8,5%	0,0%
Itapoã	2018	6,8%	55,9%	5,1%	18,6%	8,5%	0,0%	1,7%	3,4%	0,0%
	2021	5,1%	25,6%	6,4%	10,3%	35,9%	0,0%	12,8%	3,8%	0,0%
Jardim Botânico	2018	27,6%	10,3%	0,0%	6,9%	13,8%	6,9%	6,9%	27,6%	0,0%
	2021	17,1%	28,6%	0,0%	2,9%	28,6%	2,9%	11,4%	8,6%	0,0%
Lago Norte	2018	28,6%	0,0%	0,0%	4,8%	7,1%	9,5%	0,0%	47,6%	0,0%
	2021	0,0%	26,8%	0,0%	7,3%	0,0%	7,3%	2,4%	56,1%	0,0%
Lago Sul	2018	34,2%	5,3%	0,0%	0,0%	18,4%	18,4%	2,6%	21,1%	0,0%
	2021	34,1%	15,9%	0,0%	4,5%	15,9%	18,2%	6,8%	4,5%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	29,0%	22,6%	12,9%	12,9%	3,2%	3,2%	9,7%	6,5%	0,0%
	2021	33,3%	23,3%	10,0%	6,7%	13,3%	3,3%	3,3%	6,7%	0,0%
Paranoá	2018	18,5%	25,9%	3,7%	27,8%	22,2%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
	2021	15,9%	30,2%	9,5%	6,3%	33,3%	1,6%	1,6%	1,6%	0,0%
Park Way	2018	23,3%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	36,7%	3,3%	23,3%	0,0%
	2021	22,6%	9,7%	0,0%	16,1%	0,0%	25,8%	0,0%	25,8%	0,0%
Planaltina	2018	20,4%	19,3%	7,2%	18,8%	23,2%	1,1%	1,7%	7,2%	1,1%
	2021	17,6%	27,3%	15,9%	14,1%	18,9%	0,4%	2,6%	3,1%	0,0%
Recanto das Emas	2018	17,6%	21,8%	13,4%	14,1%	22,5%	4,2%	0,7%	4,9%	0,7%
	2021	14,4%	26,0%	7,5%	12,3%	32,9%	4,1%	1,4%	1,4%	0,0%
Riacho Fundo	2018	15,4%	25,6%	10,3%	5,1%	28,2%	2,6%	2,6%	10,3%	0,0%
	2021	0,0%	48,9%	0,0%	8,5%	31,9%	8,5%	0,0%	2,1%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	10,6%	25,5%	10,6%	17,0%	21,3%	2,1%	2,1%	10,6%	0,0%
	2021	21,2%	22,7%	7,6%	9,1%	33,3%	1,5%	1,5%	3,0%	0,0%
Samambaia	2018	21,4%	20,5%	11,4%	11,4%	28,6%	0,5%	1,4%	4,8%	0,0%
	2021	18,3%	26,7%	10,0%	14,7%	25,1%	1,2%	2,4%	1,6%	0,0%
Santa Maria	2018	13,7%	24,8%	8,5%	25,6%	19,7%	0,9%	3,4%	3,4%	0,0%
	2021	26,7%	17,0%	14,8%	22,2%	11,9%	1,5%	3,0%	3,0%	0,0%
São Sebastião	2018	17,0%	37,7%	4,7%	10,4%	27,4%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
	2021	6,1%	30,5%	11,0%	17,1%	28,0%	3,7%	1,2%	2,4%	0,0%
SCIA	2018	12,5%	6,3%	25,0%	15,6%	25,0%	0,0%	6,3%	9,4%	0,0%
	2021	3,1%	31,3%	12,5%	37,5%	15,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	22,4%	12,9%	4,7%	20,0%	22,4%	0,0%	0,0%	15,3%	2,4%
	2021	25,0%	35,7%	0,0%	8,9%	5,4%	10,7%	3,6%	10,7%	0,0%
Sobradinho II	2018	15,2%	17,9%	10,7%	16,1%	28,6%	1,8%	1,8%	8,0%	0,0%
	2021	19,4%	20,4%	6,8%	12,6%	17,5%	10,7%	1,0%	11,7%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	28,9%	13,2%	0,0%	5,3%	21,1%	2,6%	3,9%	25,0%	0,0%
	2021	20,0%	10,0%	0,0%	6,7%	23,3%	13,3%	20,0%	6,7%	0,0%
Taguatinga	2018	31,5%	21,6%	4,1%	9,5%	12,9%	4,6%	1,2%	14,5%	0,0%
	2021	21,4%	22,6%	5,6%	6,4%	24,8%	6,4%	5,1%	7,7%	0,0%
Varjão	2018	10,0%	40,0%	10,0%	13,3%	13,3%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%
	2021	10,0%	36,7%	16,7%	6,7%	20,0%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	17,8%	26,0%	1,4%	9,6%	23,3%	8,2%	1,4%	11,0%	1,4%
	2021	12,4%	31,4%	2,9%	6,7%	21,9%	5,7%	2,9%	16,2%	0,0%
Total	2018	19,8%	19,8%	7,3%	12,8%	24,0%	4,1%	1,7%	10,2%	0,3%
	2021	18,8%	25,0%	7,3%	12,0%	21,4%	4,8%	3,4%	7,2%	0,0%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.9 RENDA MENSAL FAMILIAR DOS ENTREVISTADOS

Tabela 116: Renda mensal familiar dos entrevistados

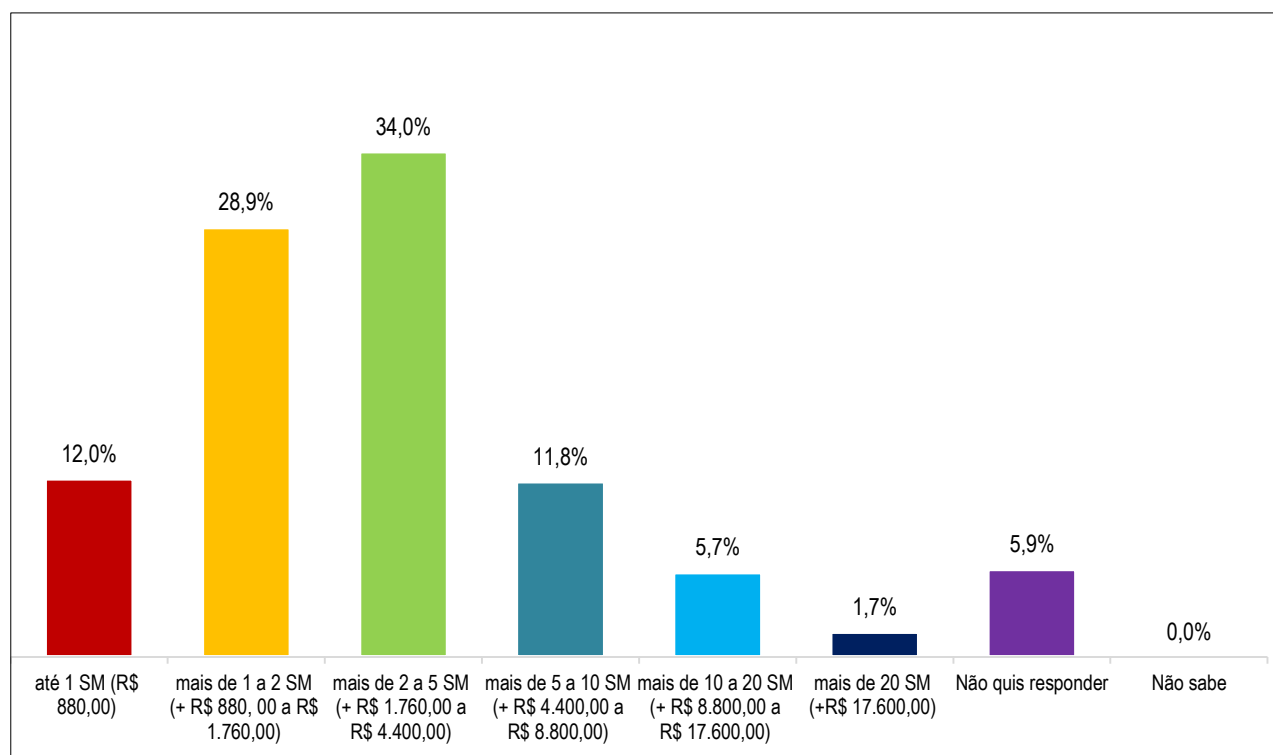
Opções	22018	2021
até 1 SM (R\$ 880,00)	5,3%	12,0%
mais de 1 a 2 SM (+ R\$ 880, 00 a R\$ 1.760,00)	21,7%	28,9%
mais de 2 a 5 SM (+ R\$ 1.760,00 a R\$ 4.400,00)	35,1%	34,0%
mais de 5 a 10 SM (+ R\$ 4.400,00 a R\$ 8.800,00)	15,9%	11,8%
mais de 10 a 20 SM (+ R\$ 8.800,00 a R\$ 17.600,00)	7,0%	5,7%
mais de 20 SM (+R\$ 17.600,00)	2,9%	1,7%
Não quis responder	8,3%	5,9%
Não sabe	3,8%	0,0%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.58. O(a) Sr.(a) poderia me dizer aproximadamente qual a renda mensal da sua família (somando todos os rendimentos, seus e das pessoas que moram com você)

- Opção:
- a. Até 1 Sal. Mínimo (R\$ 1.212,00)
 - b. Mais de 1 a 2 SM (+ R\$ 1.212, 00 a R\$ 2.424,00)
 - c. Mais de 2 a 5 SM (+ R\$ 2.424,00 a R\$ 6.060,00)
 - d. Mais de 5 a 10 SM (+ R\$ 6.060,00 a R\$ 12.120,00)
 - e. Mais de 10 a 20 SM (+ R\$ 12.120,00 a R\$ 24.240,00)
 - f. Mais de 20 SM(+R\$ 24.240,00)
 - g. Não sei / recusa

Gráfico 67: Renda mensal familiar dos entrevistados – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.9.1 RENDA MENSAL FAMILIAR DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 117: Renda mensal familiar dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região		até 1 SM	mais de 1 a 2 SM	mais de 2 a 5 SM	mais de 5 a 10 SM	mais de 10 a 20 SM	mais de 20 SM	Não quis responder	Não sabe
Águas Claras	2018	2,6%	15,7%	22,9%	21,6%	16,3%	4,6%	13,1%	3,3%
	2021	1,6%	1,6%	12,8%	48,8%	25,6%	6,4%	3,2%	0,0%
Arniqueiras *	2018								
	2021	5,6%	25,4%	31,0%	14,1%	14,1%	5,6%	4,2%	0,0%
Brasília	2018	0,4%	9,5%	50,4%	26,3%	6,1%	1,9%	5,3%	0,0%
	2021	0,0%	1,7%	42,5%	15,8%	27,5%	8,3%	4,2%	0,0%
Brazlândia	2018	1,7%	18,6%	32,2%	18,6%	3,4%	0,0%	18,6%	6,8%
	2021	38,9%	31,5%	24,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%
Candangolândia	2018	10,0%	10,0%	33,3%	26,7%	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
	2021	10,0%	20,0%	43,3%	13,3%	3,3%	0,0%	10,0%	0,0%
Ceilândia	2018	11,2%	28,7%	44,5%	6,4%	0,2%	0,0%	1,6%	7,3%
	2021	7,0%	37,5%	48,2%	3,4%	0,3%	0,0%	3,6%	0,0%
Sol Nascente *	2018								
	2021	41,0%	30,1%	26,5%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
Cruzeiro	2018	0,0%	2,9%	17,1%	31,4%	20,0%	25,7%	2,9%	0,0%
	2021	2,9%	14,7%	29,4%	35,3%	5,9%	0,0%	11,8%	0,0%
Fercal	2018	3,2%	38,7%	25,8%	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%	25,8%
	2021	0,0%	13,3%	83,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2018	1,7%	11,2%	37,1%	29,3%	10,3%	1,7%	7,8%	0,9%
	2021	3,4%	38,6%	44,1%	7,6%	4,1%	1,4%	0,7%	0,0%
Guará	2018	0,8%	19,0%	44,4%	25,4%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,8%	13,1%	26,9%	31,5%	4,6%	0,8%	22,3%	0,0%
Itapoã	2018	5,1%	45,8%	33,9%	0,0%	0,0%	0,0%	15,3%	0,0%
	2021	38,5%	44,9%	11,5%	3,8%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	0,0%	0,0%	6,9%	13,8%	37,9%	24,1%	13,8%	3,4%
	2021	0,0%	5,7%	0,0%	42,9%	42,9%	8,6%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	19,0%	16,7%	42,9%	7,1%
	2021	0,0%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,1%	34,2%	26,3%	18,4%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	22,7%	13,6%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	0,0%	12,9%	41,9%	19,4%	9,7%	3,2%	3,2%	9,7%
	2021	16,7%	13,3%	26,7%	26,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	3,7%	48,1%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	29,6%	1,9%
	2021	14,3%	68,3%	12,7%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	0,0%	3,3%	10,0%	33,3%	13,3%	40,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	3,2%	51,6%	22,6%	0,0%	22,6%	0,0%
Planaltina	2018	2,2%	33,1%	47,0%	13,8%	2,8%	0,0%	0,0%	1,1%
	2021	43,2%	37,0%	16,3%	1,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%
Recanto das Emas	2018	21,1%	24,6%	33,1%	7,0%	2,8%	0,0%	7,7%	3,5%
	2021	6,8%	30,8%	47,3%	13,0%	1,4%	0,0%	0,7%	0,0%
Riacho Fundo	2018	7,7%	10,3%	38,5%	20,5%	7,7%	0,0%	2,6%	12,8%
	2021	0,0%	83,0%	17,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	8,5%	27,7%	40,4%	12,8%	2,1%	0,0%	2,1%	6,4%
	2021	21,2%	34,8%	31,8%	4,5%	0,0%	0,0%	7,6%	0,0%
Samambaia	2018	8,1%	29,5%	37,6%	6,2%	0,5%	0,0%	13,8%	4,3%
	2021	13,5%	40,2%	37,1%	3,6%	0,8%	0,4%	4,4%	0,0%
Santa Maria	2018	3,4%	32,5%	32,5%	12,8%	4,3%	4,3%	3,4%	6,8%
	2021	31,9%	40,0%	23,0%	3,0%	0,7%	0,0%	1,5%	0,0%
São Sebastião	2018	1,9%	45,3%	28,3%	0,9%	0,0%	0,0%	22,6%	0,9%
	2021	8,5%	29,3%	58,5%	2,4%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%
SCIA	2018	43,8%	31,3%	15,6%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%
	2021	9,4%	65,6%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	1,2%	49,4%	42,4%	2,4%	0,0%	4,7%	0,0%
	2021	3,6%	19,6%	46,4%	17,9%	3,6%	0,0%	8,9%	0,0%
Sobradinho II	2018	1,8%	22,3%	56,3%	19,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	4,9%	35,0%	35,9%	7,8%	1,0%	0,0%	15,5%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	1,3%	3,9%	6,6%	14,5%	25,0%	21,1%	19,7%	7,9%
	2021	0,0%	0,0%	10,0%	6,7%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2018	2,9%	10,4%	24,1%	30,7%	21,2%	5,0%	3,7%	2,1%
	2021	1,7%	20,9%	57,3%	14,1%	0,0%	0,4%	5,1%	0,4%
Varjão	2018	3,3%	53,3%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%	0,0%
	2021	6,7%	43,3%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	5,5%	27,4%	28,8%	13,7%	4,1%	0,0%	19,2%	1,4%
	2021	1,9%	9,5%	24,8%	13,3%	7,6%	1,0%	41,9%	0,0%
Total	2018	5,3%	21,7%	35,1%	15,9%	7,0%	2,9%	8,3%	3,8%
	2021	12,0%	28,9%	34,0%	11,8%	5,7%	1,7%	5,9%	0,0%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

11.10 NÚMERO DE PESSOAS QUE MORAM NA RESIDÊNCIA

Tabela 118: Número de pessoas que moram na residência

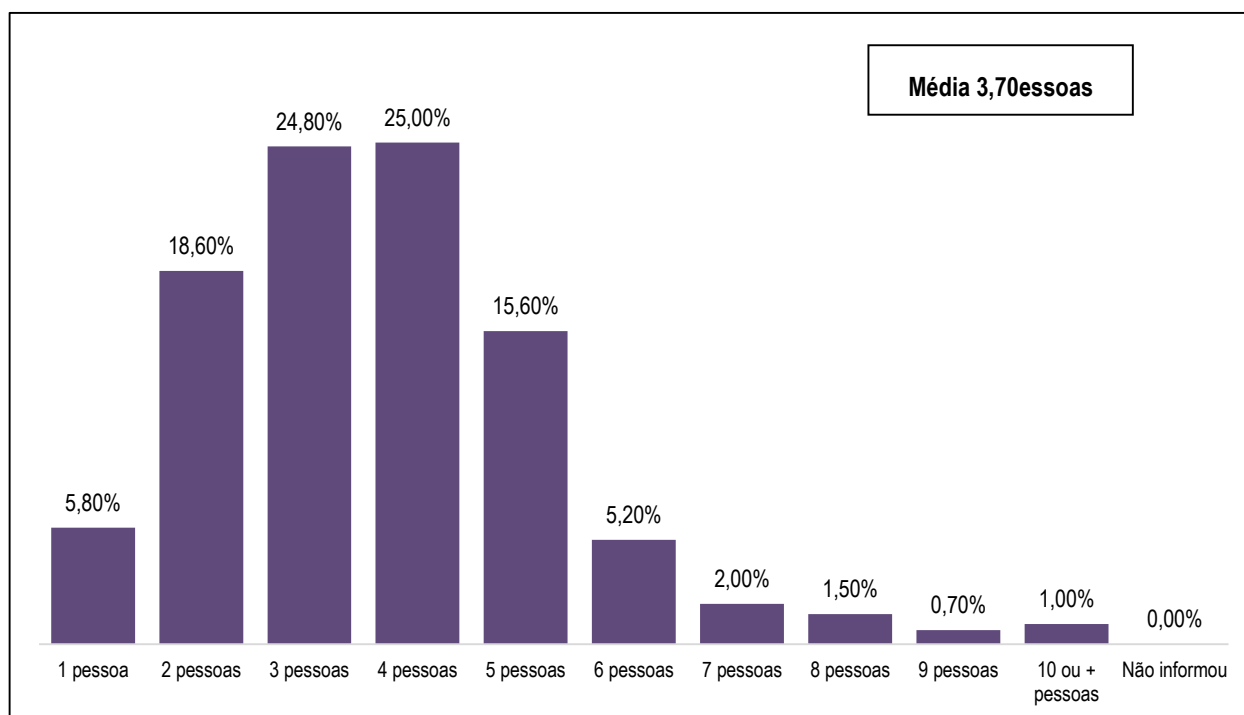
Opções	2018	2021
1 pessoa	5,1%	5,8%
2 pessoas	18,5%	18,6%
3 pessoas	21,0%	24,8%
4 pessoas	24,7%	25,0%
5 pessoas	14,9%	15,6%
6 pessoas	7,1%	5,2%
7 pessoas	3,5%	2,0%
8 pessoas	2,0%	1,5%
9 pessoas	0,9%	0,7%
10 ou + pessoas	1,9%	1,0%
Não informou	0,4%	0,0%
Total	100,0%	100,0%
Média	3,94	3,70

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.56 Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o(a) Sr(a) e as crianças, inclusive bebês?

Opções: _____ número de residentes

Gráfico 68: Número de pessoas que moram na residência – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12 PERFIL DO DOMICÍLIO

Os entrevistados apresentaram informações sobre o domicílio, conforme indicado a seguir:

12.1 FAIXAS DE CONSUMO DOS DOMICÍLIOS

Sobre a faixa de consumo na residência (ou valor aproximado da conta), os respondentes informaram:

Tabela 119: Faixas de consumo dos domicílios

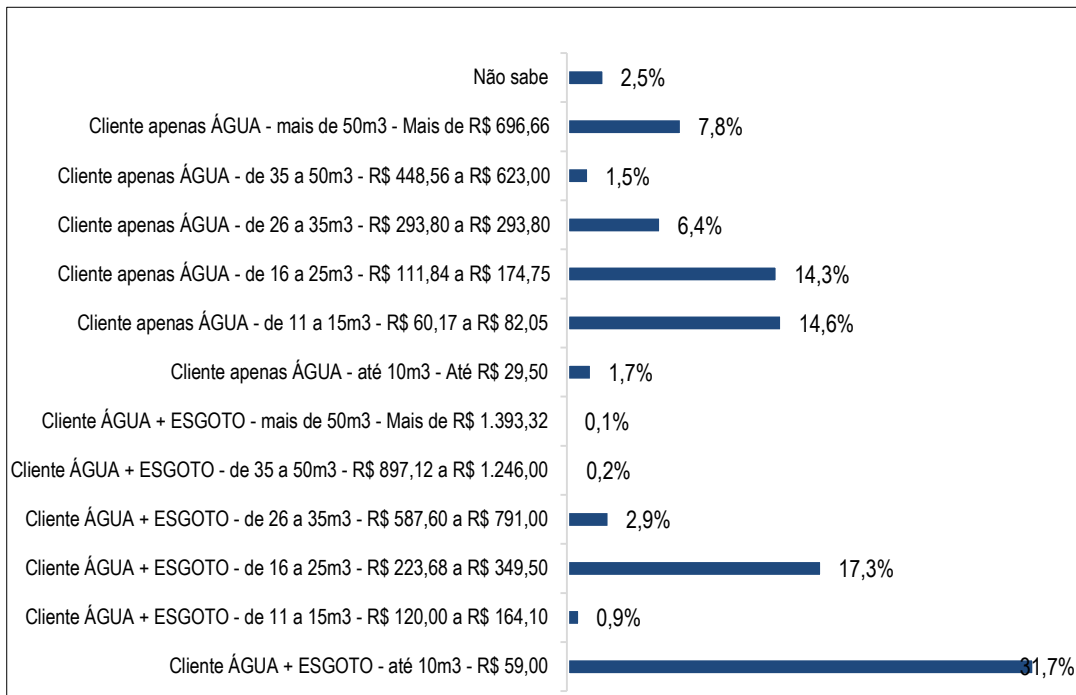
Opções	Ocorrências	%
Cliente apenas ÁGUA - até 10m ³ - Até R\$ 29,50	2,5%	1,7%
Cliente apenas ÁGUA - de 11 a 15m ³ - R\$ 60,17 a R\$ 82,05	10,4%	14,6%
Cliente apenas ÁGUA - de 16 a 25m ³ - R\$ 111,84 a R\$ 174,75	12,2%	14,3%
Cliente apenas ÁGUA - de 26 a 35m ³ - R\$ 200,80 a R\$ 293,80	7,0%	6,4%
Cliente apenas ÁGUA - de 35 a 50m ³ - R\$ 448,56 a R\$ 623,00	1,2%	1,5%
Cliente apenas ÁGUA - mais de 50m ³ - Mais de R\$ 696,66	0,2%	7,8%
Cliente ÁGUA + ESGOTO - até 10m ³ - R\$ 59,00	15,3%	31,7%
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 11 a 15m ³ - R\$ 120,00 a R\$ 164,10	26,0%	0,9%
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 16 a 25m ³ - R\$ 223,68 a R\$ 349,50	12,6%	17,3%
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 26 a 35m ³ - R\$ 587,60 a R\$ 791,00	3,7%	2,9%
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 35 a 50m ³ - R\$ 897,12 a R\$ 1.246,00	0,4%	0,2%
Cliente ÁGUA + ESGOTO - mais de 50m ³ - Mais de R\$ 1.393,32	5,8%	0,1%
Não sabe	2,5%	0,7%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.57. O (a) Sr.(a) poderia dizer qual a faixa de consumo ou valor aproximado da conta de água? [MARQUE CONFORME FOR CLIENTE DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTO]

Opções: *Cliente apenas ÁGUA - até 10m³ - Até R\$ 29,50*
Cliente apenas ÁGUA - de 11 a 15m³ - R\$ 60,17 a R\$ 82,05
Cliente apenas ÁGUA - de 16 a 25m³ - R\$ 111,84 a R\$ 174,75
Cliente apenas ÁGUA - de 26 a 35m³ - R\$ 200,80 a R\$ 293,80
Cliente apenas ÁGUA - de 35 a 50m³ - R\$ 448,56 a R\$ 623,00
Cliente apenas ÁGUA - mais de 50m³ - Mais de R\$ 696,66
Cliente ÁGUA + ESGOTO - até 10m³ - R\$ 59,00
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 11 a 15m³ - R\$ 120,00 a R\$ 164,10
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 16 a 25m³ - R\$ 223,68 a R\$ 349,50
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 26 a 35m³ - R\$ 587,60 a R\$ 791,00
Cliente ÁGUA + ESGOTO - de 35 a 50m³ - R\$ 897,12 a R\$ 1.246,00
Cliente ÁGUA + ESGOTO - mais de 50m³ - Mais de R\$ 1.393,32
Não sabe

Gráfico 69: Faixas de consumo dos domicílios – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.1.1 FAIXAS DE CONSUMO DOS DOMICÍLIOS, ESTRATIFICADAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 120: Faixas de consumo dos domicílios, estratificadas por região administrativa

Região		Cliente apenas ÁGUA						Cliente ÁGUA + ESGOTO						Não sabe
		Até 10	11 a 15	16 a 25	26 a 35	36 a 50	> 50	Até 10	11 a 15	16 a 25	26 a 35	36 a 50	> 50	
Águas Claras	2018	8,5%	19,6%	22,2%	5,2%	3,3%	0,0%	12,4%	12,4%	9,2%	1,3%	0,0%	0,0%	5,9%
	2021	1,6%	8,8%	5,6%	3,2%	1,6%	0,0%	1,6%	58,4%	18,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Arnieiras *	2018													
	2021	5,6%	31,0%	23,9%	14,1%	0,0%	0,0%	2,8%	7,0%	12,7%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Brasília	2018	0,4%	8,4%	10,7%	7,6%	0,8%	0,4%	3,4%	6,5%	2,3%	0,8%	0,0%	58,8%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	0,8%	0,0%	1,7%	48,3%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2018	11,9%	25,4%	15,3%	1,7%	0,0%	0,0%	6,8%	23,7%	10,2%	1,7%	0,0%	0,0%	3,4%
	2021	1,9%	25,9%	57,4%	14,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%	50,0%	23,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	53,3%	16,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2018	3,2%	14,4%	14,2%	5,5%	0,9%	0,2%	13,3%	37,2%	6,4%	0,5%	0,0%	0,0%	4,1%
	2021	2,8%	32,2%	13,4%	1,7%	0,0%	0,0%	3,9%	27,2%	17,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%
Sol Nascente *	2018													
	2021	3,6%	28,9%	36,1%	4,8%	0,0%	0,0%	7,2%	16,9%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Cruzeiro	2018	2,9%	0,0%	14,3%	5,7%	8,6%	0,0%	11,4%	34,3%	22,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	44,1%	47,1%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2018	41,9%	9,7%	9,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	16,1%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	12,9%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	50,0%	43,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%
Gama	2018	0,0%	0,9%	3,4%	0,0%	0,9%	0,0%	25,0%	43,1%	24,1%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	6,9%	35,2%	17,2%	0,0%	0,7%	1,4%	22,1%	13,1%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Guará	2018	0,0%	7,1%	7,9%	4,0%	0,0%	0,0%	15,1%	41,3%	18,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,8%	2,3%	21,5%	16,2%	6,9%	0,0%	6,2%	25,4%	16,9%	2,3%	0,0%	0,0%	1,5%
Itapoã	2018	0,0%	40,7%	32,2%	10,2%	0,0%	0,0%	5,1%	10,2%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	3,8%	6,4%	6,4%	2,6%	1,3%	15,4%	44,9%	19,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	13,8%	13,8%	6,9%	3,4%	3,4%	0,0%	10,3%	13,8%	24,1%	6,9%	0,0%	0,0%	3,4%
	2021	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	8,6%	60,0%	0,0%	20,0%	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2018	0,0%	2,4%	33,3%	11,9%	7,1%	0,0%	0,0%	2,4%	23,8%	0,0%	2,4%	7,1%	9,5%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	51,2%	48,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2018	0,0%	0,0%	2,6%	5,3%	5,3%	2,6%	5,3%	10,5%	13,2%	18,4%	21,1%	10,5%	5,3%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,5%	47,7%	25,0%	4,5%	2,3%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	3,2%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,4%	45,2%	19,4%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	3,3%	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	43,3%	13,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2018	1,9%	22,2%	57,4%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	3,2%	19,0%	15,9%	9,5%	1,6%	0,0%	6,3%	31,7%	12,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	6,7%	36,7%	36,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	2021	0,0%	3,2%	9,7%	41,9%	32,3%	3,2%	0,0%	0,0%	6,5%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	2,2%	5,5%	12,2%	3,9%	0,0%	0,6%	28,2%	34,8%	11,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	4,4%	27,8%	11,0%	3,5%	1,3%	0,9%	9,3%	33,0%	5,7%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%
Recanto das Emas	2018	0,0%	11,3%	4,2%	2,1%	0,0%	0,0%	31,7%	40,8%	9,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,7%	6,8%	8,9%	5,5%	0,0%	0,0%	23,3%	34,9%	16,4%	2,1%	0,0%	0,0%	1,4%
Riacho Fundo	2018	0,0%	10,3%	23,1%	12,8%	0,0%	2,6%	15,4%	25,6%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	0,0%	2,1%	19,1%	0,0%	0,0%	0,0%	27,7%	51,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	0,0%	38,3%	38,3%	2,1%	0,0%	0,0%	6,4%	2,1%	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%
	2021	1,5%	13,6%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	48,5%	19,7%	1,5%	0,0%	0,0%	4,5%
Samambaia	2018	2,9%	6,7%	4,3%	31,4%	0,5%	0,0%	20,0%	20,5%	6,7%	4,3%	0,5%	0,0%	2,4%
	2021	1,2%	9,2%	3,6%	0,8%	0,0%	0,0%	15,1%	45,4%	22,7%	1,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Santa Maria	2018	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	3,4%	24,8%	47,0%	0,0%	0,0%	2,6%
	2021	1,5%	20,0%	24,4%	6,7%	0,7%	0,0%	8,9%	30,4%	6,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2018	0,0%	0,0%	1,9%	2,8%	1,9%	0,0%	26,4%	37,7%	26,4%	1,9%	0,9%	0,0%	0,0%
	2021	3,7%	41,5%	39,0%	12,2%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
SCIA	2018	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	31,3%	12,5%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	15,6%	56,3%	28,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	1,2%	0,0%	10,6%	52,9%	30,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	8,9%	23,2%	7,1%	5,4%	0,0%	0,0%	14,3%	39,3%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	2,7%	12,5%	11,6%	8,0%	0,0%	0,0%	12,5%	37,5%	14,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	2,9%	18,4%	25,2%	17,5%	3,9%	0,0%	3,9%	18,4%	5,8%	2,9%	0,0%	0,0%	1,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	1,3%	2,6%	2,6%	2,6%	1,3%	1,3%	6,6%	14,5%	22,4%	2,6%	1,3%	14,5%	26,3%
	2021	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	20,0%	50,0%	10,0%	3,3%	0,0%
Taguatinga	2018	0,8%	7,1%	12,9%	10,4%	2,5%	0,4%	17,4%	25,7%	17,8%	3,3%	0,0%	0,8%	0,8%
	2021	0,0%	2,6%	6,8%	3,0%	0,9%	0,0%	15,8%	47,0%	20,9%	1,7%	0,0%	0,0%	1,3%
Varjão	2018	0,0%	3,3%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	23,3%	40,0%	20,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2021	0,0%	6,7%	16,7%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	56,7%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	8,2%	41,1%	27,4%	5,5%	1,4%	0,0%	4,1%	4,1%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%
	2021	0,0%	3,8%	19,0%	4,8%	0,0%	0,0%	7,6%	41,0%	21,9%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	2018	2,5%	10,4%	12,2%	7,0%	1,2%	0,2%	15,3%	26,0%	12,6%	3,7%	0,4%	5,8%	2,5%
	2021	1,7%	14,6%	14,3%	6,4%	1,5%	0,9%	7,8%	31,7%	17,3%	2,9%	0,2%	0,1%	0,7%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arnieiras. Motivo pelo qual Arnieiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.2 REUSO DE ÁGUA

Sobre o reuso de água cinza ou de água da chuva, os respondentes informaram:

12.2.1 FORMAS DE REUSO DE ÁGUA

Tabela 121: Formas de reuso de água

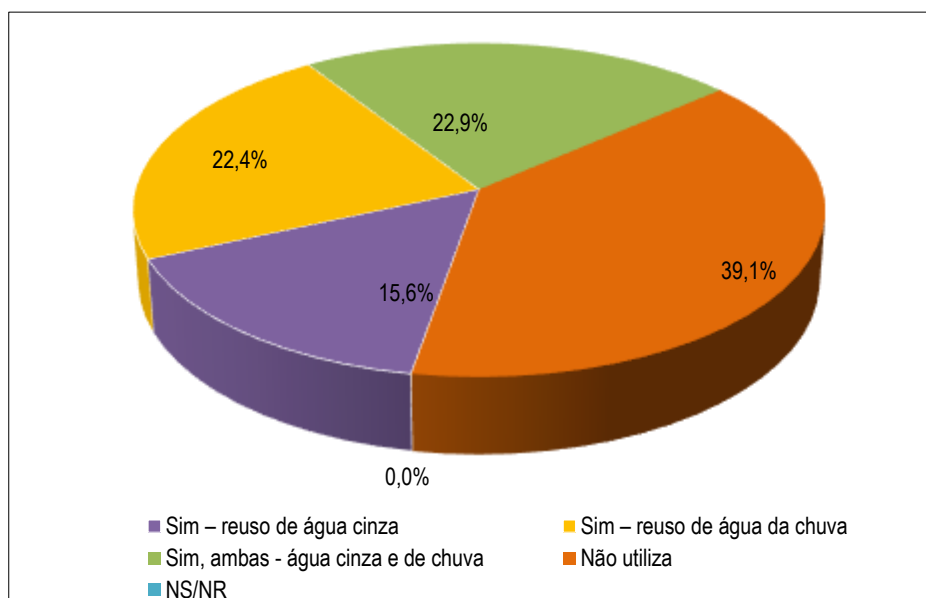
Opções	2018	2021
Sim – reuso de água cinza	20,7%	15,6%
Sim – reuso de água da chuva	12,8%	22,4%
Sim, ambas - água cinza e de chuva	43,0%	22,9%
Não utiliza	23,4%	39,1%
Não sabe / não respondeu	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.61. Na sua residência é utilizado reuso de água cinza ou água da chuva?

Opções: A.sim – água de cinza 2.sim – água da chuva 3.sim, ambas 4.Não utiliza

Gráfico 70: Formas de reuso de água – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.2.1.1 FORMAS DE REUSO DE ÁGUA, ESTRATIFICADAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 122: Formas de reuso de água, estratificadas por região administrativa

Região		Sim – reuso de água cinza	Sim – reuso de água da chuva	Sim, ambas - água cinza e de chuva	Não utiliza	Não sabe / não respondeu
Águas Claras	2018	19,6%	20,9%	29,4%	30,1%	0,0%
	2021	11,2%	8,0%	9,6%	71,2%	0,0%
Arniqueiras *	2018					
	2021	1,4%	29,6%	16,9%	52,1%	0,0%
Brasília	2018	0,4%	19,8%	0,0%	79,8%	0,0%
	2021	18,3%	15,0%	27,5%	39,2%	0,0%
Brazlândia	2018	15,3%	28,8%	44,1%	11,9%	0,0%
	2021	7,4%	1,9%	0,0%	90,7%	0,0%
Candangolândia	2018	26,7%	0,0%	63,3%	10,0%	0,0%
	2021	13,3%	10,0%	26,7%	50,0%	0,0%
Ceilândia	2018	17,9%	14,0%	58,0%	9,9%	0,2%
	2021	26,9%	13,2%	39,2%	20,7%	0,0%
Sol Nascente *	2018					
	2021	0,0%	14,5%	13,3%	72,3%	0,0%
Cruzeiro	2018	17,1%	17,1%	31,4%	34,3%	0,0%
	2021	2,9%	41,2%	41,2%	14,7%	0,0%
Fercal	2018	45,2%	12,9%	0,0%	41,9%	0,0%
	2021	16,7%	33,3%	23,3%	26,7%	0,0%
Gama	2018	30,2%	14,7%	37,9%	17,2%	0,0%
	2021	20,7%	16,6%	32,4%	30,3%	0,0%
Guará	2018	33,3%	0,8%	44,4%	21,4%	0,0%
	2021	6,9%	20,0%	23,8%	49,2%	0,0%
Itapoã	2018	10,2%	0,0%	83,1%	6,8%	0,0%
	2021	3,8%	20,5%	5,1%	70,5%	0,0%
Jardim Botânico	2018	20,7%	10,3%	24,1%	44,8%	0,0%
	2021	2,9%	42,9%	2,9%	51,4%	0,0%
Lago Norte	2018	4,8%	11,9%	54,8%	28,6%	0,0%
	2021	0,0%	31,7%	9,8%	58,5%	0,0%
Lago Sul	2018	21,1%	10,5%	26,3%	42,1%	0,0%
	2021	6,8%	22,7%	11,4%	59,1%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	29,0%	3,2%	45,2%	22,6%	0,0%
	2021	23,3%	6,7%	33,3%	36,7%	0,0%
Paranoá	2018	9,3%	3,7%	79,6%	7,4%	0,0%
	2021	31,7%	6,3%	27,0%	34,9%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	46,7%	50,0%	3,3%	0,0%
	2021	0,0%	29,0%	25,8%	45,2%	0,0%
Planaltina	2018	32,6%	6,1%	48,6%	12,7%	0,0%
	2021	5,7%	27,3%	24,7%	42,3%	0,0%
Recanto das Emas	2018	21,8%	11,3%	55,6%	11,3%	0,0%
	2021	17,1%	24,7%	14,4%	43,8%	0,0%
Riacho Fundo	2018	23,1%	2,6%	48,7%	25,6%	0,0%
	2021	34,0%	12,8%	27,7%	25,5%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	4,3%	19,1%	46,8%	29,8%	0,0%
	2021	6,1%	39,4%	30,3%	24,2%	0,0%
Samambaia	2018	49,0%	2,4%	37,1%	11,4%	0,0%
	2021	14,7%	31,9%	15,9%	37,5%	0,0%
Santa Maria	2018	25,6%	12,8%	35,9%	25,6%	0,0%
	2021	20,0%	14,1%	30,4%	35,6%	0,0%
São Sebastião	2018	8,5%	4,7%	78,3%	8,5%	0,0%
	2021	4,9%	34,1%	19,5%	41,5%	0,0%
SCIA	2018	34,4%	9,4%	37,5%	18,8%	0,0%
	2021	21,9%	25,0%	18,8%	34,4%	0,0%
Sobradinho	2018	7,1%	1,2%	82,4%	9,4%	0,0%
	2021	30,4%	19,6%	25,0%	25,0%	0,0%
Sobradinho II	2018	50,0%	4,5%	34,8%	10,7%	0,0%
	2021	23,3%	7,8%	56,3%	12,6%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	18,4%	10,5%	7,9%	63,2%	0,0%
	2021	36,7%	23,3%	3,3%	36,7%	0,0%
Taguatinga	2018	10,0%	26,6%	41,5%	22,0%	0,0%
	2021	20,9%	30,3%	11,1%	37,6%	0,0%
Varjão	2018	10,0%	0,0%	83,3%	6,7%	0,0%
	2021	6,7%	73,3%	3,3%	16,7%	0,0%
Vicente Pires	2018	15,1%	32,9%	30,1%	21,9%	0,0%
	2021	18,1%	41,9%	19,0%	21,0%	0,0%
Total	2018	20,7%	12,8%	43,0%	23,4%	0,0%
	2021	15,6%	22,4%	22,9%	39,1%	0,0%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.2.2 MOTIVOS POR NÃO TER ADOTADO MEDIDA DE APROVEITAMENTO DE ÁGUA

Tabela 123: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água

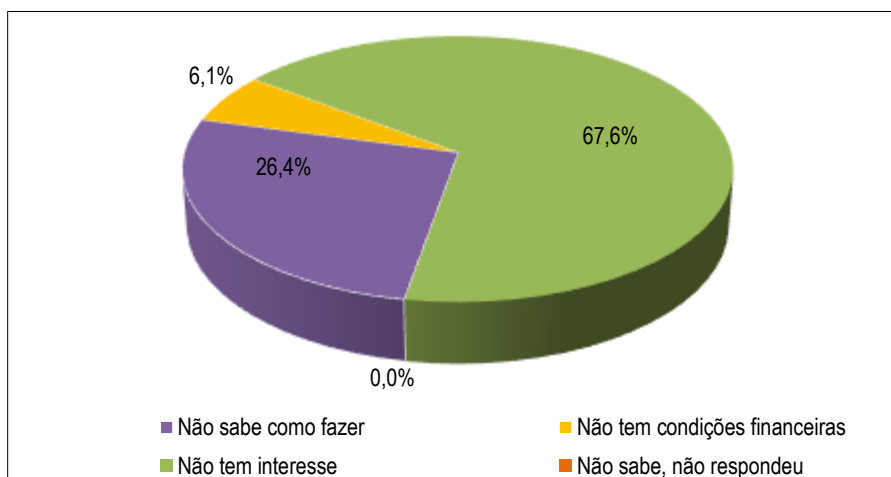
Opções	Ocorrências	%
Não sabe como fazer	12,3%	26,4%
Não tem condições financeiras	8,5%	6,1%
Não tem interesse	60,2%	67,6%
Não sabe, não respondeu	19,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

P.63. SE NÃO: Por qual motivo você não adotou em sua residência alguma medida de aproveitamento de água?

Opções: a. Não sabe como fazer b. Não tem interesse c. Não tem condições financeiras

Gráfico 71: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água – 2021



Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

12.2.2.1 MOTIVOS POR NÃO TER ADOTADO MEDIDA DE APROVEITAMENTO DE ÁGUA, ESTRATIFICADOS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 124: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água, estratificados por região administrativa

Região		Não sabe como fazer	Não tem condições financeiras	Não tem interesse	Não sabe, não respondeu
Águas Claras	2018	17,4%	28,3%	47,8%	6,5%
	2021	2,2%	3,4%	94,4%	0,0%
Arniqueiras *	2018				
	2021	0,0%	27,0%	73,0%	0,0%
Brasília	2018	1,0%	1,0%	93,8%	4,3%
	2021	36,2%	6,4%	57,4%	0,0%
Brazlândia	2018	42,9%	0,0%	42,9%	14,3%
	2021	75,5%	0,0%	24,5%	0,0%
Candangolândia	2018	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%
	2021	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Ceilândia	2018	9,3%	18,6%	46,5%	25,6%
	2021	6,8%	20,3%	73,0%	0,0%
Sol Nascente *	2018				
	2021	0,0%	5,0%	95,0%	0,0%
Cruzeiro	2018	33,3%	16,7%	8,3%	41,7%
	2021	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%
Fercal	2018	15,4%	7,7%	61,5%	15,4%
	2021	25,0%	12,5%	62,5%	0,0%
Gama	2018	25,0%	15,0%	35,0%	25,0%
	2021	18,2%	6,8%	75,0%	0,0%
Guará	2018	11,1%	0,0%	59,3%	29,6%
	2021	53,1%	9,4%	37,5%	0,0%
Itapoã	2018	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	2021	50,9%	9,1%	40,0%	0,0%
Jardim Botânico	2018	38,5%	0,0%	46,2%	15,4%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Lago Norte	2018	16,7%	0,0%	75,0%	8,3%
	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Lago Sul	2018	18,8%	6,3%	56,3%	18,8%
	2021	7,7%	7,7%	84,6%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2018	42,9%	0,0%	42,9%	14,3%
	2021	36,4%	0,0%	63,6%	0,0%
Paranoá	2018	25,0%	0,0%	0,0%	75,0%
	2021	22,7%	0,0%	77,3%	0,0%
Park Way	2018	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2018	26,1%	13,0%	47,8%	13,0%
	2021	11,5%	4,2%	84,4%	0,0%
Recanto das Emas	2018	25,0%	0,0%	68,8%	6,3%
	2021	76,6%	4,7%	18,8%	0,0%
Riacho Fundo	2018	0,0%	30,0%	40,0%	30,0%
	2021	8,3%	8,3%	83,3%	0,0%
Riacho Fundo II	2018	21,4%	7,1%	35,7%	35,7%
	2021	31,3%	0,0%	68,8%	0,0%
Samambaia	2018	8,3%	12,5%	66,7%	12,5%
	2021	45,7%	4,3%	50,0%	0,0%
Santa Maria	2018	16,7%	6,7%	33,3%	43,3%
	2021	37,5%	0,0%	62,5%	0,0%
São Sebastião	2018	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%
	2021	5,9%	8,8%	85,3%	0,0%
SCIA	2018	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
	2021	9,1%	9,1%	81,8%	0,0%
Sobradinho	2018	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2021	28,6%	7,1%	64,3%	0,0%
Sobradinho II	2018	16,7%	16,7%	58,3%	8,3%
	2021	0,0%	7,7%	92,3%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2018	18,8%	2,1%	43,8%	35,4%
	2021	0,0%	9,1%	90,9%	0,0%
Taguatinga	2018	3,8%	22,6%	49,1%	24,5%
	2021	9,1%	0,0%	90,9%	0,0%
Varjão	2018	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	2021	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Vicente Pires	2018	25,0%	12,5%	6,3%	56,3%
	2021	0,0%	4,5%	95,5%	0,0%
Total	2018	12,3%	8,5%	60,2%	19,1%
	2021	26,4%	6,1%	67,6%	0,0%

* A RA Águas Claras foi desmembrada, após a medição 2018, com a criação da RA Arniqueiras. Motivo pelo qual Arniqueiras não apresenta dados na medição de 2018. O mesmo ocorre com a RA Ceilândia, que foi desmembrada com a criação da RA Sol Nascente

Fonte: Pesquisa Foco Opinião e Mercado

13 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO DISTRITO FEDERAL													
Data: / / 2022				Questionário N°				Horário do início:					
Bom dia (tarde), meu nome é _____ e sou entrevistador da FOCO OPINIÃO E MERCADO. Estamos realizando um estudo para a ADASA sobre a satisfação dos serviços prestados pela CAESB. Esta pesquisa tem por objetivos conhecer a opinião das pessoas sobre os serviços de água e de coleta de esgoto prestados no DF. O(a) Sr(a) poderia me responder a algumas perguntas?													
Entrevistador:						Supervisor:							
FILTROS	1. O(a) Sr(a). é o responsável pelo domicílio, ou é a(o) esposa / marido / companheiro(a) do responsável? a. Responsável b. Cônjuge 3.Outro											Se OUTRO, PERGUNTA 2	
	2. SE OUTRO MORADOR: tem conhecimento sobre o consumo de água na residência, leitura de consumo, faturas etc? A.Sim B.Não											Se NÃO, agradeça e encerre	
	3. Você é cliente da CAESB? A. Sim, rede de distribuição CAESB B. Não, somente poço ou nascente											Se SOMENTE POÇO OU NASCENTE, agradeça e encerre	
	4. Você ou alguém que reside neste domicílio é funcionário da CAESB? A.sim B.Não											Se SIM, agradeça e encerre	
	5. Qual a sua idade?											Se MENOR de 18 anos, agradeça e encerre	
	6. Há quanto tempo reside neste endereço?											Se menos de 6 meses, agradeça e encerre	
QUALIDADE DE ÁGUA	7. Vamos começar falando sobre a água que o(a) Sr(a) recebe em sua casa. Nos últimos 12 meses a água chegou com algum cheiro, gosto ou impureza? A. Sim, sempre B. Sim, com muita frequência C. Sim, às vezes D. Sim, raramente E. Não, nunca F.NS/NR												
	8. Agora gostaria que você atribuisse uma nota de 0 a 10, onde 0 é totalmente insatisfeito e 10 é totalmente satisfeito, para a água que recebe em sua casa considerando alguns aspectos-[LER OS ITENS UM A UM]												
	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
	a. O gosto da água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	b. O cheiro da água:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	c. A cor da água/ a transparência	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	d. A pureza da água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	e. A confiança em beber a água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	f. De modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água que chega em sua residência?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	Se a nota de avaliação da qualidade for inferior a 7: Por qual motivo você dá nota xx para a qualidade da água?												
QUALIDADE DO FORNECIMENTO E INTERRUPTÕES PROGRAMADAS	9. Nos últimos 2 anos, houve interrupção do abastecimento de água na sua casa por qualquer outro motivo que não tenha sido por atraso no pagamento ou racionamento? A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO Se NÃO, NENHUMA VEZ ou NÃO LEMBRO, passar para P11												
	10. O (a) Sr(a) foi informado com antecedência pela empresa de que faltaria água? A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO												
	11. A empresa cumpriu o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção? A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO												
	12. Quantas vezes faltou água em sua casa nos últimos 12 meses? A. _____ vezes B.NÃO LEMBRO												
	13. Quanto tempo durou a última falta de água em sua residência? _____ horas.												
	14. Quando falta água, quanto tempo você acha tolerável aguardar até a água voltar? _____ horas.												
	15. Agora vou pedir que o(a) Sr(a) atribua uma nota de 0 a 10 para indicar o seu grau de satisfação com os seguintes aspectos relacionados ao fornecimento de água. [LER CADA ASPECTO E MOSTRAR A ESCALA]												
	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
	a. Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	b. Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
c. A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
d. A constância de abastecimento (continuidade/não faltar água)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
e. E de modo geral de abastecimento/fornecimento de água?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

ATEENDIMENTO	16. Vamos falar agora sobre o atendimento. Nos últimos 2 anos (a) Sr(a) procurou o atendimento da CAESB para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? A.Sim B.Não -> passar para P25							
	17. O Sr. Sentiu alguma dificuldade no atendimento em razão das restrições de atendimento impostas pela pandemia da Covid 19? A.Sim. Quais? _____ B.Não							
	18. O (a) Sr.(a) procurou a CAESB por qual canal? [PODE SER MÚLTIPLA]. A.ligação telefônica B.e-mail C.posto de atendimento presencial							
	19. No última vez que você buscou atendimento na CAESB foi através de qual canal? A.ligação telefônica B.e-mail C.posto de atendimento presencial							
	20. Neste último contato, o seu problema/pedido foi resolvido.... A. imediatamente, B. com pequena demora, C. com muita demora ou D. não foi resolvido?							
	21. Nessa ocasião em que o (a) Sr (a) procurou a CAESB, o motivo foi para fazer... [LER AS ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA] a. Uma consulta / informação b. Uma reclamação c. Uma solicitação / um pedido d. Não lembro							
	22. Nesse contato, o(a) Sr. (a) queria tratar de qual assunto? [NÃO LER ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA] a. Falta de água b. Má qualidade da água c. Vazamento de água d. Pedido de ligação e. Faturamento / problemas com a conta f. Canos quebrados g. Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto h. Mau cheiro do esgoto i. Esgoto a céu aberto j. Problemas com o hidrômetro k. Outras (ESPECIFICAR) l. Não sabe/não lembra							
	23. Na ocasião, foi necessária a presença de algum funcionário da CAESB para resolver o problema? A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra							
	24. O funcionário compareceu ao local? A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra							
	25. Pensando no atendimento que o (a) Sr(a) recebeu na última vez que procurou a CAESB, eu gostaria que atribuísse uma nota de 0 a 10, onde 0 é totalmente insatisfeito e 10 é totalmente satisfeito, para os seguintes aspectos [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA]							
	Aspectos	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe	
	a. Facilidade de efetuar contato	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	b. Tempo de espera para ser atendido	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	c. Clareza das informações prestadas pelo atendente	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	d. Cordialidade do atendente	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	e. Conhecimento demonstrado pelo atendente	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	f. Rapidez na resposta	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	g. Solução do pedido/problema	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	h. Qualidade das instalações (somente no presencial)	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	g. Satisfação geral com o atendimento recebido	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	25.1 Se a nota de avaliação do atendimento de for inferior a 7: Por qual motivo você dá nota xx para o atendimento da CAESB?							
TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS	26. Agora vamos falar um pouco sobre as obras em vias públicas. O(a) Sr(a) viu, nos últimos 12 meses, algum funcionário da CAESB trabalhando em via pública (ruas, estradas etc.)? A.Sim B.Não C.Não lembra Se NÃO ou NÃO SABE / NÃO LEMBRA, passar para P28							
	27. O(a) Sr(a) foi comunicado sobre a ocorrência de obra neste local/rua com antecedência? A.Sim B.Não C.Não lembra							
	28. Pensando no trabalho que a CAESB realiza em via pública, qual nota, de "0" a "10", o (a) Sr (a) daria para: [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA].							
		Aspectos	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
		a. Rapidez que executa os serviços em via pública (rua, estrada etc)	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99
		b. Qualidade dos serviços realizados em via pública (rua, estrada etc.)	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99
		c. Sinalização de alerta aos pedestres sobre as obras na via pública	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99
		d. Rapidez com que retiram os escombros/entulhos originados pelo serviço realizado na via pública.	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99
	e. Reposição de asfalto / Tapar buraco	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	f. Transtorno causado pelas obras (ruídos e barulhos).	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
	g. Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas.	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	
CONTA	29. Eu vou ler alguns aspectos referentes à conta de água e gostaria que o(a) Sr(a) atribuísse uma nota de "0" a "10" para cada um deles. [LER OS ASPECTOS UM A UM].							
		Aspectos	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
		a. Pontualidade com que recebe a conta de água (dias antes do vencimento)	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99
		b. Clareza das informações contidas na conta de água	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99
	c. Conta sem erros / Precisão da medição	0	1 2 3	4 5 6	7 8	9 10	99	

	d. Tamanho da letra da conta de água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	e. Satisfação geral com a conta de água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
MEDIDOR E LEITURA	30. Utilizando a mesma escala com notas de 0 a 10 sobre a leitura do medidor de água e pensando na leitura do hidrômetro realizada pela CAESB, que nota o(a) Sr(a) dá para: [LER OS ASPECTOS UM A UM MOSTRAR ESCALA].														
	Aspectos	Muito insatisfeito			Insatisfeito			Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
	a. O funcionamento do hidrômetro/medidor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	b. A exatidão da leitura (leitura correta)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	c. Data da próxima leitura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	d. O funcionário que realiza a leitura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	e. Satisfação geral com leitura da conta de água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	31. Você já percebeu algum problema com seu hidrômetro? Qual? [RESPOSTA MÚLTIPLA ESPONTÂNEA a. Gira sem parar b. Não está calibrado / Marca qualquer coisa c. É antigo d. Tem defeito e. Não é confiável f. Passa ar g. Outras (ESPECIFICAR)														
	32. Você já ouviu falar sobre um equipamento que bloqueia ou elimina o ar da tubulação de água? A. sim 2. Não														
	33. CASO SIM: Você possui este equipamento em sua residência? A. sim 2. Não														
	34. Após a instalação deste equipamento, você percebeu uma diminuição no volume de água medido, ou seja, no valor da conta? A. sim 2. Não														
	35. Considerando a qualidade e o fornecimento da água que chega na sua residência, você diria que o valor pago pela água é: a. Muito caro b. Caro c. Justo d. Barato e. Muito Barato f. Não sabe														
COLETA DE ESGOTO	36. Na sua casa a coleta de esgoto é realizada através de: [LER AS OPÇÕES] [ÚNICA RESPOSTA] a. Ligação direta à rede coletora de esgoto c. Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto/ Fossa rudimentar / Vala b. Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto d. Direto para o rio, lago Se "c" ou "d", passar para P40														
	37. Vamos falar agora sobre a coleta de esgoto em sua casa. Gostaria que o(a) Sr(a) atribuisse uma nota para o serviço de esgoto que recebe em casa considerando alguns aspectos. Que nota o(a) Sr(a) dá para: [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA]														
	Aspectos	Muito insatisfeito			Insatisfeito			Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
	a. Coleta do esgoto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	b. Tratamento do esgoto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	c. Manejo de mau cheiro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	d. Preço do serviço de coleta e tratamento de esgoto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	e. Os serviços de esgoto prestados pela CAESB, em geral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	38. Nos últimos 12 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto ou projeção de mau cheiro em local próximo à sua casa? A. Sim B. Não C. Não lembra Se NÃO ou NÃO SABE / NÃO LEMBRA, passar para P41														
	39. Quando isto ocorreu, alguém procurou a CAESB para resolver o problema? A. Sim B. Não C. Não lembra														
	40. A CAESB resolveu o problema? a. Sim, totalmente b. Sim, parcialmente c. Não d. Não sabe / não lembra Se NÃO ou NÃO SABE / NÃO LEMBRA, passar para P41														
	41. Considerando o tempo para solucionar o problema, o(a) Sr(a) acha que foi: Rápido ou lento? Muito rápido ou muito lento? (LER AS ALTERNATIVAS) 5. Muito rápido 4. Rápido 3. Nem rápido / nem lento (espontâneo) 2. Lento 1. Muito lento 6. Não lembro (espontâneo)														
SATISFAÇÃO	42. Considerando a mesma escala de nota, "0" a "10", que usamos até agora e levando em conta todos os aspectos que falamos, sobre a prestação de serviços de água e esgoto, que nota o(a) Sr(a) atribui para o serviço prestado pela CAESB? Nota: _____ Não sabe / não respondeu														
	43. Se a nota for inferior a 7: Por qual motivo você atribui esta nota para os serviços prestados pela CAESB?														
IMAGEM DA PRESTADORA	44. Como o(a) Sr(a) vê a CAESB? Utilizando a mesma escala de "0" a "10", eu queria que o(a) Sr(a) avaliasse alguns aspectos relacionados à CAESB na relação com seus clientes. Que nota o(a) Sr(a) daria para... [LER OS ATRIBUTOS UM A UM - MOSTRAR ESCALA]														
		Muito insatisfeito			Insatisfeito			Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
	a. Relacionamento com o usuários	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	b. Preocupação com o meio ambiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	c. Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
	d. O estímulo ao uso racional da água / economizar água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		
45. Pensando na CAESB e nos contatos que o(a) Sr(a) já teve com ela, por telefone, pela internet ou pessoalmente, como o(a) Sr(a) avalia o seu grau de conhecimento sobre a empresa. O(a) Sr(a) diria que conhece 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3. Só um pouco 2. Quase nada 1. Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)															
46. Considerando o preço atual e a qualidade dos serviços de água e de esgoto prestados pela CAESB, o(a) Sr(a) estaria disposto a pagar mais para ter um serviço melhor? a. Sim b. Não c. Não sabe (espontâneo)															

ADASA	47. Se o(a) Sr(a) precisasse fazer uma reclamação da CAESB ou tirar alguma dúvida sobre o serviço prestado pela empresa, qual o órgão que não a própria CAESB o(a) Sr(a) procuraria? [ESPONTÂNEA. NÃO LER AS OPÇÕES. MÁXIMO TRÊS RESPOSTAS.]							
		1ª menção	2ª menção	3ª menção		1ª menção	2ª menção	3ª menção
	ADASA				Órgão ambiental			
	PROCON				Bombeiro / Polícia			
	Administração Regional				Nenhum/ Ninguém			
	Ouvidoria do GDF							
	48. O(a) Sr(a) conhece ou já ouviu falar da ADASA – Agência Reguladora de Saneamento Básico do Distrito Federal? A.Sim B.Não							
49. Em relação ao seu conhecimento sobre a ADASA, o(a) Sr(a) diria que a conhece: [MOSTRAR ESCALA]. 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3.Só um pouco 2. Quase nada 1.Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)								
50. Em sua opinião, o que faz a ADASA? Quais das seguintes alternativas correspondem ao papel da ADASA? Mais algum? [MOSTRAR CARTÃO – RESPOSTA MÚLTIPLA]	a. Fornece água b. Fiscaliza os serviços de água e esgoto c. Estabelece normas (regula) sobre o funcionamento dos serviços de água e esgoto d. Fiscaliza os serviços de distribuição de energia e. Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto f. Não sabe							
51. O(a) Sr(a) já buscou atendimento da ADASA em alguma ocasião? A.Sim B.Não								
52. E qual a sua satisfação com o atendimento recebido, de 0 a 10, onde 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito? _____								
PERFIL DO ENTREVISTADO	53. Agora para finalizar eu preciso de algumas informações do(a) Sr(a). Sexo: a. Masculino b. Feminino							
	54. Qual o seu grau de escolaridade? Até que série o(a) Sr(a) estudou? completou esta série? a. Analfabeto b. Sabe ler/escrever (mas não completou o fundamental) c. Fundamental incompleto d. Fundamental completo e. Médio incompleto e. Médio completo f. Superior (incompleto) g. Superior (completo) h. Pós-graduação							
	55. Atualmente, qual é a sua ocupação: [LER TODAS AS OPÇÕES, RESPOSTA ÚNICA] a. Empregado assalariado b. Autônomo/trabalha por conta própria c. Empregador, empresário ou profissional liberal d. Desempregado e. Dona de casa f. Aposentado ou pensionista g. Funcionário público h. Estudante							
	56. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o(a) Sr(a) e as crianças, inclusive bebês? _____ Número de residentes							
	57. O (a) Sr. (a) poderia dizer qual a faixa de consumo ou valor aproximado da conta de água? [MARQUE CONFORME FOR CLIENTE DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTO Valores aproximados							
	Faixas de consumo (m³)		Cliente ÁGUA			Cliente ÁGUA + ESGOTO		
	Até 10	Até R\$ 29,50	1		R\$ 59,00	5		
	11 a 15	R\$ 60,17 a R\$ 82,05	2		R\$ 120,00 a R\$ 164,10	6		
	16 a 25	R\$ 111,84 a R\$ 174,75	3		R\$ 223,68 a R\$ 349,50	7		
	26 a 35	R\$ 293,80 a R\$ 293,80	4		R\$ 587,60 a R\$ 791,00	8		
36 a 50	R\$ 448,56 a R\$ 623,00	5		R\$ 897,12 a R\$ 1.246,00	9			
Acima de 50	> R\$ 696,66	6		> R\$ 1.393,32	10			
58. O(a) Sr.(a) poderia me dizer aproximadamente qual a renda mensal da sua família (somando todos os rendimentos, seus e das pessoas que moram com você)? a. Até 1 Sal. Mínimo (R\$ 1.212,00) b. Mais de 1 a 2 SM (+ R\$ 1.212,00 a R\$ 2.424,00) c. Mais de 2 a 5 SM (+ R\$ 2.424,00 a R\$ 6.060,00) d. Mais de 5 a 10 SM (+ R\$ 6.060,00 a R\$ 12.120,00) e. Mais de 10 a 20 SM (+ R\$ 12.120,00 a R\$ 24.240,00) f. Mais de 20 SM(+R\$ 24.240,00) g. Não sei / recusa								
59. A sua residência possui caixa de água? A.sim 2.Não								
60. No período do último racionamento, faltou água na sua residência? A.sim: Por quantos horas _____ 2.Não								
61. Na sua residência é utilizado reuso de água cinza ou água da chuva? A.sim – água de cinza 2.sim – água da chuva 3.sim, ambas 4.Não utiliza								
62. SE NÃO: Por qual motivo você não adotou em sua residência alguma medida de aproveitamento de água? a. Não sabe como fazer b.Não tem interesse c.Não tem condições financeiras								
Muito obrigado(a) pela colaboração, a participação do(a) Sr(a) foi muito importante para a ADASA conhecer a qualidade do serviço de água e esgoto que o senhor(a) recebe. Lembro que a pesquisa não revelará o nome de quem é entrevistado. Mesmo assim, pedimos algumas informações do entrevistado para que o supervisor da pesquisa possa conferir se o(a) Sr(a) foi entrevistado(a) corretamente. O(a) Sr(a) poderia me dizer seu nome e telefone de contato, por favor?								
Nome do Entrevistado						Telefone		
Endereço						Região:		
Nome do entrevistador						Horário do término:		

