

iP4  
pesquisas



# Pesquisa Aegea de Avaliação do Consumidor Residencial Urbano

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	05
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	08
2.1 Abastecimento de de Água .....	16
2.2 Qualidade da Água .....	19
2.3 Lembrança de Interrupções .....	22
2.4 Avaliação dos Serviços Prestados .....	24
2.5 Informação e Comunicação .....	25
2.6 Conta de Água e Esgoto .....	28
2.7 Esgoto Tratado .....	31
2.8 Atendimento ao Consumidor .....	32
2.9 Preço .....	38
2.10 Postura da Empresa Frente ao Consumidor .....	44
2.11 Responsabilidade Social .....	50
2.12 Satisfação Geral .....	53
2.13 Distância do Ideal .....	54
2.14 Lealdade à Concessionária .....	55
2.15 Redes Sociais .....	56
3. ÍNDICES .....	57
3.1 IVC – Índice de Validação do Cliente .....	57
3.2 ITE – Índice de Trajetória da Empresa .....	57
3.3 IAG – Índice de Aprovação Global .....	58
3.4 IDI – Índice de Distância do Ideal .....	58
3.5 ILC – Índice de Lealdade à Concessionária .....	59
3.6 ÍNDICE DE PERFORMANCE POR SETOR E POR ITEM .....	60
3.6.1 Abastecimento de Água .....	60
3.6.2 Qualidade da Água .....	60
3.6.3 Informação e Comunicação .....	60
3.6.4 Conta de Água e Esgoto .....	60
3.6.5 Preço .....	61
3.6.6 Atendimento ao Consumidor .....	61
3.6.7 Postura da Empresa Frente ao Consumidor .....	62
3.6.8 Responsabilidade Social .....	62

## Sumário

1.1	IACQP – Índice Aprovação do Cliente com a Qualidade Percebida .....	63
1.2	IEQP – Índice de Excelência com a Qualidade Percebida .....	64
1.3	IIQP – Índice de Insatisfação com a Qualidade Percebida .....	65
1.4	IAPP – Índice de Aprovação com o Preço Percebido .....	66
1.5	IAC – Índice de Aprovação do Cliente .....	66
1.6	IEG – Índice de Excelência Global .....	67
1.7	IIG – Índice de Insatisfação Global .....	67
1.8	Distância entre o IVC e o IAG .....	68
2.	ESTRATOS POR ZONA .....	70
2.1	ZONA LESTE .....	70
2.2	ZONA NORTE .....	92
2.3	ZONA SUDESTE .....	115
2.4	ZONA SUL .....	137
3.	ANEXO – QUESTIONÁRIO .....	159

## Apresentação

### OBJETIVO GERAL

- Propor uma ferramenta de análise de dados e informações, referentes à opinião dos clientes sobre a concessionária Águas de Teresina.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar a tarefa de análise e consolidação dos dados sobre os serviços prestados pela concessionária aos seus usuários.
- Estabelecer levantamento numérico dos diversos elementos que compõem as variáveis contidas no questionário, com vistas a direcionar as ações preventivas e corretivas indicadas pelos clientes como prioritárias.
- Obter índices, gerais e específicos, que sumarizam a avaliação e a visão dos clientes a respeito dos serviços prestados pela concessionária.

### METODOLOGIA:

Pesquisa quantitativa realizada através da técnica de amostragem probabilística e operacionalizada por meio de entrevistas pessoais e domiciliares. O levantamento dos dados foi realizado a partir de um questionário com perguntas abertas e fechadas, aplicado *in loco* por entrevistadores especialmente treinados para este fim, e estruturado em função dos objetivos específicos estabelecidos.

### COLETA DE IMPORTÂNCIA

A Pesquisa Aegea de Avaliação do Consumidor Residencial Urbano – Águas de Teresina é realizada por amostragem com aplicação de um questionário dividido em dois vetores, a saber: o primeiro analisa a importância que o consumidor atribui a itens relacionados aos serviços de Abastecimento de Água (**coleta de importância**) e o segundo mensura a sua satisfação com tais serviços oferecidos pela concessionária. Para o primeiro vetor a amostra é composta de 125 entrevistas, o que corresponde a 20% das 629 entrevistas aplicadas para o segundo vetor.

A coleta de importância é realizada através de enquetes sobre cinco setores considerados estratégicos para a empresa:

- Abastecimento de água;
- Informações ao Consumidor;
- Conta de Água e Esgoto;
- Atendimento ao Consumidor;
- Postura da Empresa.

Esses setores são analisados através de um conjunto de itens específicos, onde o consumidor opina sobre a importância que cada um deles tem segundo a sua percepção.

Tal procedimento consiste em três etapas, em sequência, aplicadas para cada setor levando em conta os seguintes itens:

1. O consumidor, por meio de um conjunto de cartões, ordena do mais importante ao menos importante, cada item do respectivo setor;
2. Após a ordenação o consumidor atribui uma nota, segundo uma escala, que varia de 1 a 10 para cada item, em cada uma das áreas de qualidade;
3. Por fim, e de igual maneira, o consumidor ordena as cinco áreas de qualidade e atribui uma nota por área.

Com esse procedimento são obtidos dados utilizados para o cálculo da importância relativa das áreas de qualidade e seus atributos, que são informações utilizadas para a geração de índices de satisfação.

Acrescido a esse procedimento, a metodologia ainda calcula a importância dos itens que compõem os setores de Responsabilidade Social e Drenagem de Água da Chuva, compreendendo, desse modo, sete setores relativos à **qualidade percebida**.

De forma semelhante, o consumidor utiliza o mesmo procedimento para dois atributos de preço. São eles:

- Valor da conta;
- Valor da conta confrontado com o benefício que ela traz.

Desta forma, obtém-se o **valor percebido**.

### **Qualidade percebida x valor percebido.**

A qualidade percebida refere-se ao conjunto de itens que compõem as áreas da qualidade e o valor percebido refere-se aos itens que compõem o setor do preço.

Por fim, o entrevistado opina sobre o que é mais importante: qualidade ou preço. Tal opinião é obtida pela distribuição de 100 pontos entre esses dois conjuntos, feito pelo cliente.

O resultado desses dados resulta no valor da importância relativa da qualidade e do preço que são utilizados para a geração do índice de aprovação do cliente apresentado ao final do relatório.

## UNIVERSO

Clientes da concessionária Águas de Teresina, maiores de 18 anos.

## DIMENSIONAMENTO DA AMOSTRA, MARGEM DE ERRO E GRAU DE CONFIANÇA

Foram realizadas 629 (Seiscentas e vinte e nove) entrevistas, o que garante uma margem de erro máxima nos resultados de 4% e um coeficiente de confiabilidade de 95,5%.

## COLETA DOS DADOS

A coleta dos dados foi realizada no período de 06 a 20 de maio de 2019, de forma sistemática, a partir da base de cadastro da Águas de Teresina, de modo a garantir a representatividade do universo.

## PROCESSAMENTO DOS DADOS

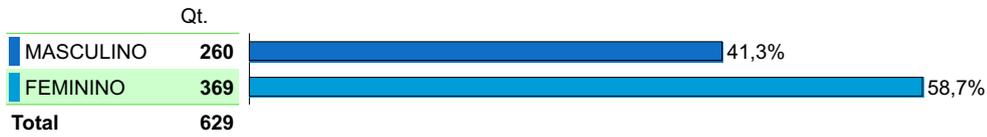
O processamento dos dados foi realizado através de microcomputadores, utilizando-se os softwares Sphinx iq2, especialmente desenvolvido para análises de pesquisas, planilhas do EXCEL e WORD para a elaboração dos textos.

# Análise dos Resultados

## Perfil da Amostra

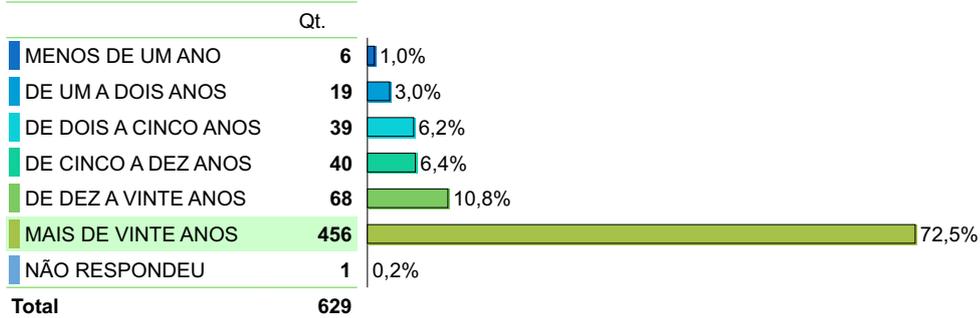
### GÊNERO

Taxa de resposta: 100,0%



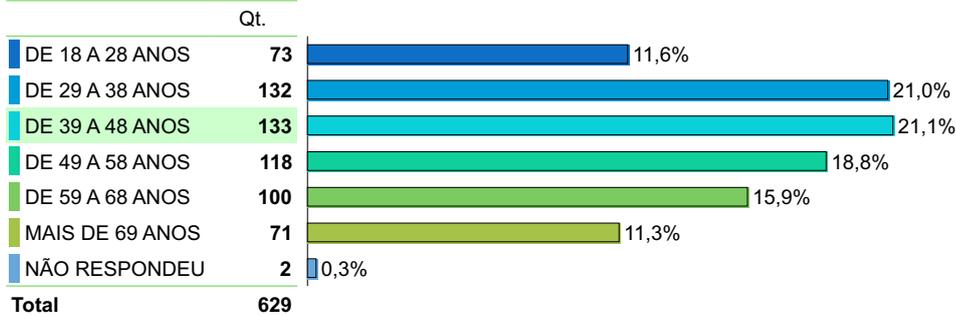
### TEMPO RESIDE NA CIDADE

Taxa de resposta: 100,0%



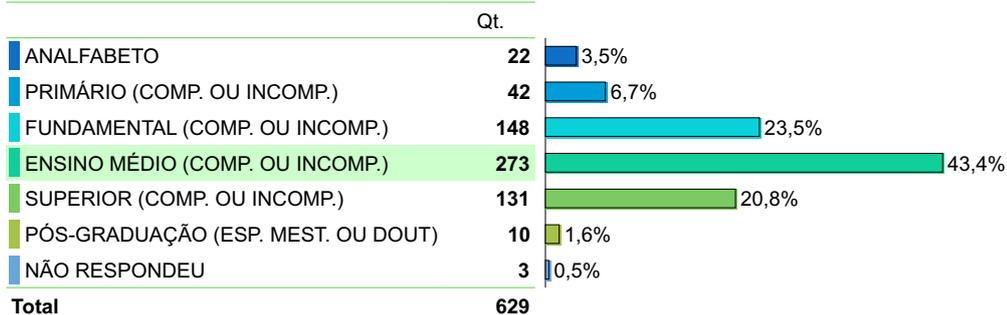
### IDADE

Taxa de resposta: 100,0%



### GRAU DE INSTRUÇÃO

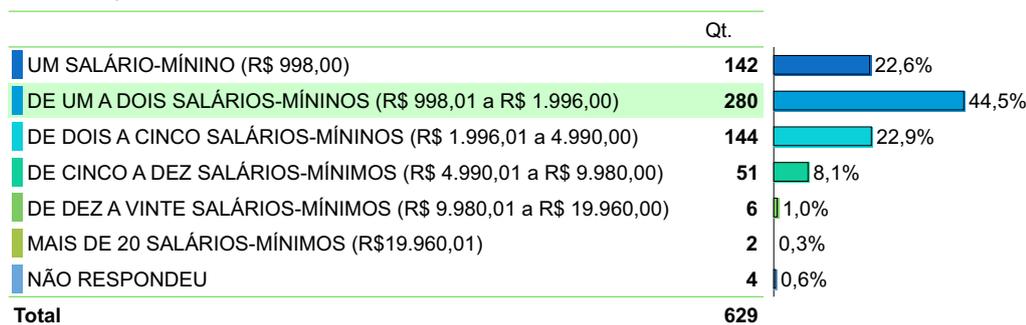
Taxa de resposta: 100,0%



## Perfil da Amostra

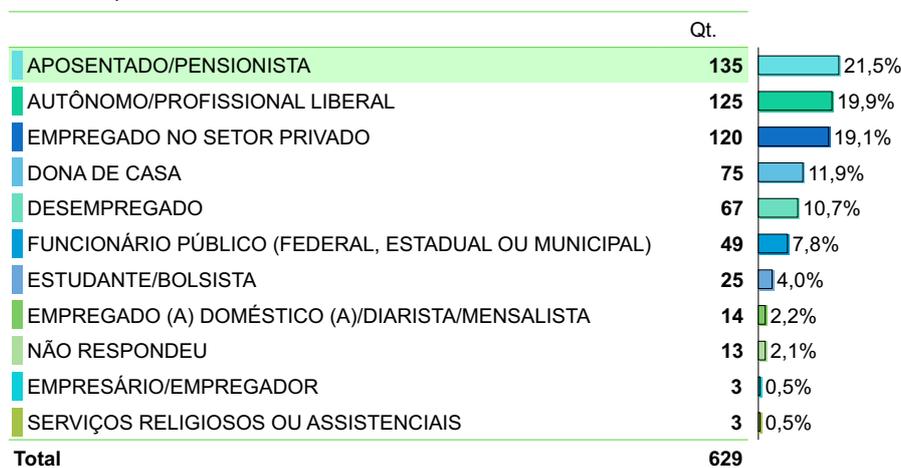
### RENDA MÉDIA FAMILIAR

Taxa de resposta: 100,0%



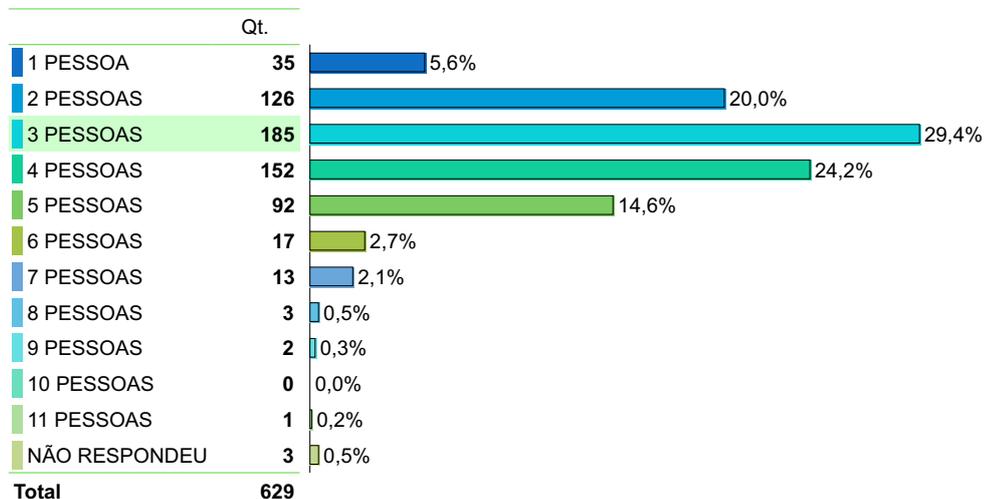
### OCUPAÇÃO PRINCIPAL

Taxa de resposta: 100,0%



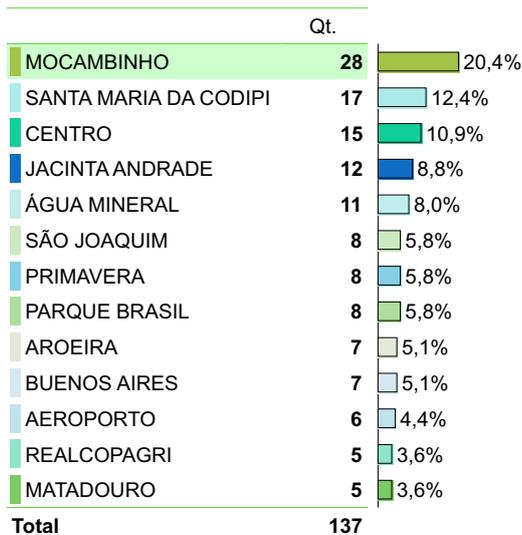
### QUANTAS PESSOAS MORAM NESTA RESIDÊNCIA, INCLUINDO O (A) SR (A)?

Taxa de resposta: 100,0%



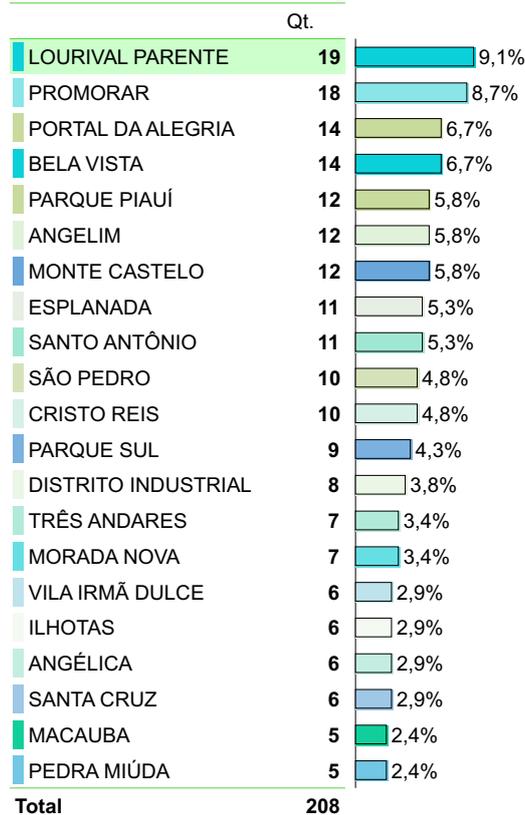
## ZONA NORTE BAIRRO

Taxa de resposta: 100,0%



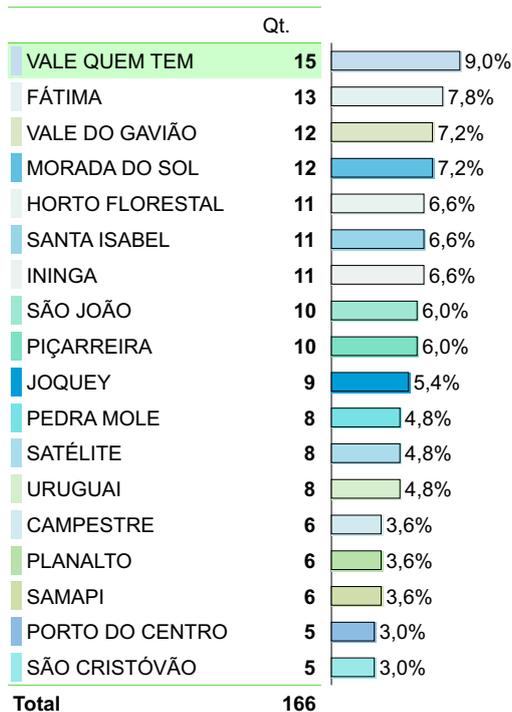
## ZONA SUL BAIRRO

Taxa de resposta: 100,0%



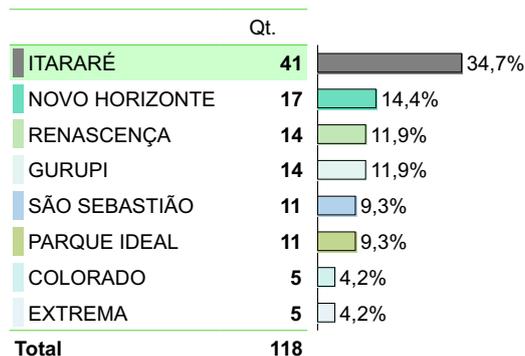
## ZONA LESTE BAIRRO

Taxa de resposta: 100,0%



## ZONA SUDESTE BAIRRO

Taxa de resposta: 100,0%



## CARACTERÍSTICA DO DOMICÍLIO

### POSSUI CAIXA D'ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?

Taxa de resposta: 100,0%



### POSSUI POÇO EM SUA RESIDÊNCIA?

Taxa de resposta: 100,0%



### HOUVE CORTE DE ÁGUA NA RESIDÊNCIA, POR INADIMPLÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



### HOUVE NOTIFICAÇÃO POR FRAUDE (GATO) NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



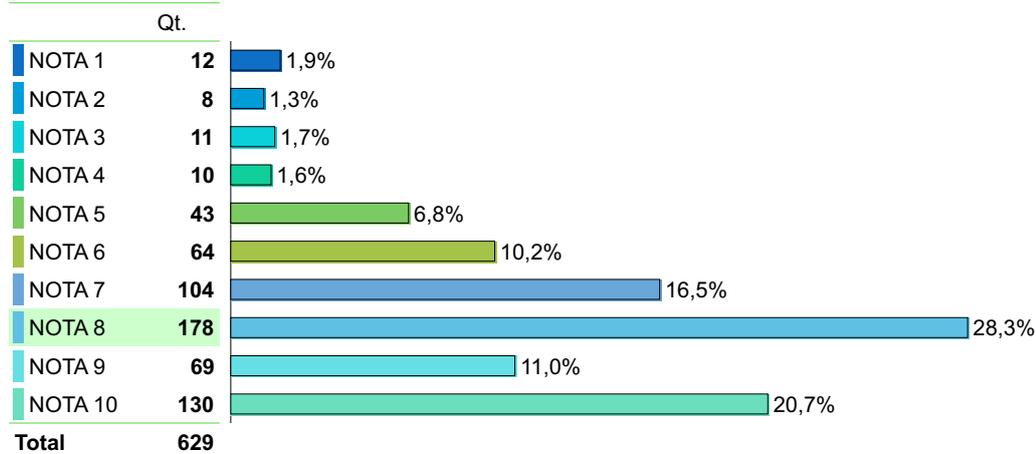
## ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Escala 01: Mensuração da Qualidade dos Serviços

Péssima		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.3. DE FORMA GERAL E COM BASE NA ESCALA 01 DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS, COMO O (A) SR (A) AVALIA ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 1)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Qualidade dos Serviços (%)



## ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

### Q.4. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUI ESTA NOTA À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS DE 1 A 4) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

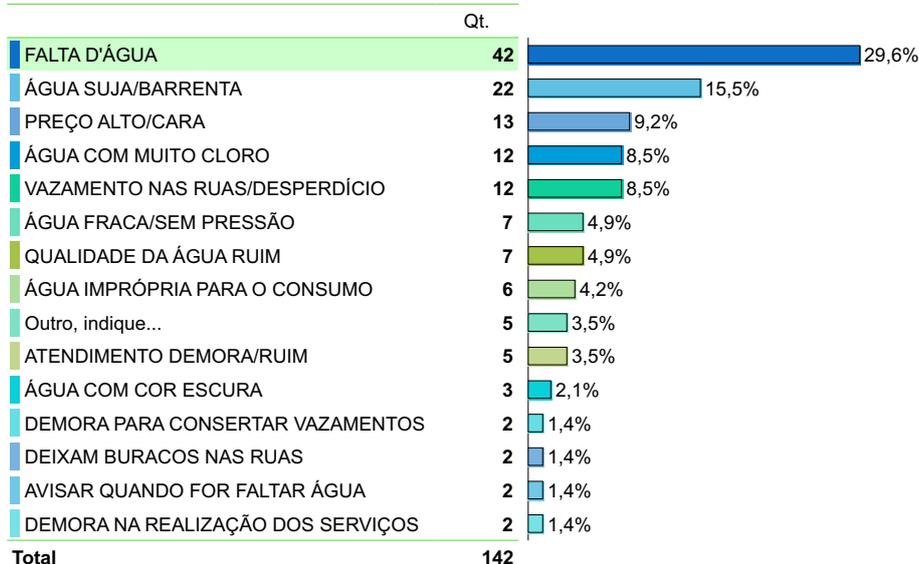
Taxa de resposta: 100,0%



(\*) Outros: Água salgada/salobra; Água fraca/sem força; Atendimento ruim; Valor da conta vem errado; Cortaram indevidamente a água; Já me causou até doença; Quebrou a calçada quando foi solicitado um serviço e não repararam os danos.

### Q.5. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) NÃO ATRIBUIU NOTA IGUAL OU SUPERIOR A 7 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 5 E 6) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 72,3%

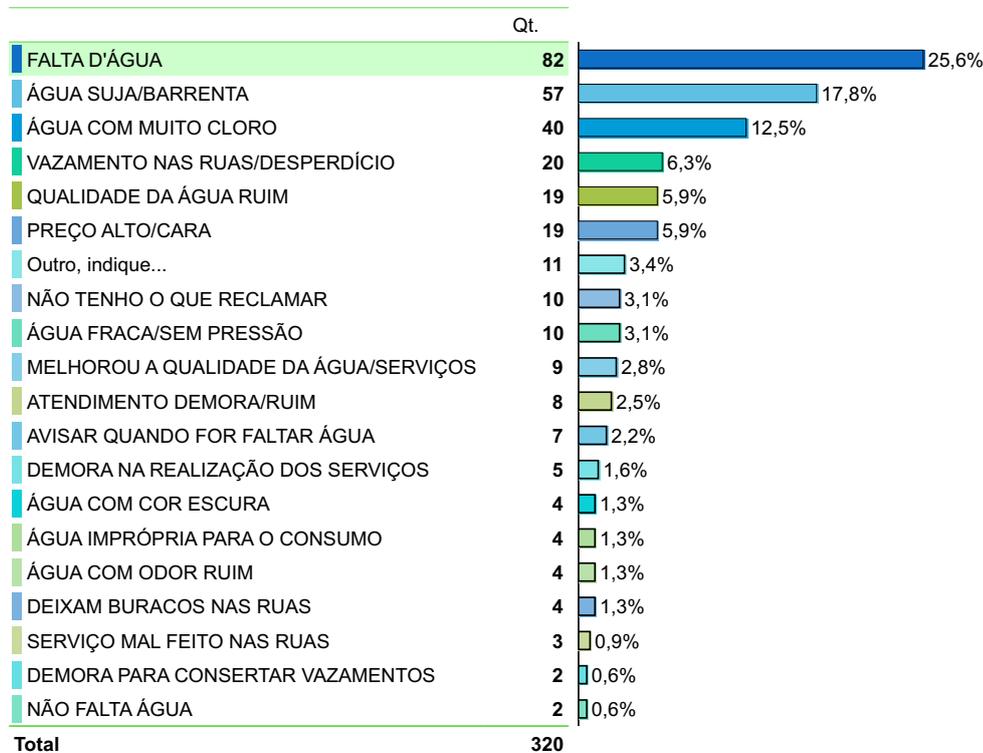


(\*) Outros: Aumentou bastante o valor pago embora o consumo seja o mesmo; No início faltou muita água; Deveria ter mais informações; Quebraram a caixa do hidrômetro e não consertaram; As vezes a fatura não vem.

## ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

### Q.6. O QUE FALTA PARA QUE O (A) SR (A) ATRIBUA NOTAS 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 7 OU 8) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

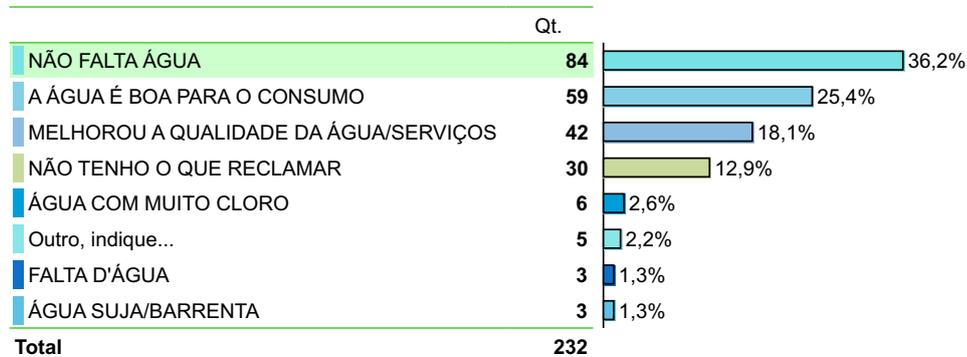
Taxa de resposta: **65,6%**



(\*) Outros: Não prestam assistência em urgências; Uma vez esqueceram de entregar o talão; Porque nada é perfeito; Está tudo bem em comparação com a empresa anterior, dou 7 porque está na média; Melhorou um pouco o atendimento ao consumidor; Orientar o leiturista a colocar o talão no carteiro; A qualidade da água está boa, mas pode melhorar; O talão de vez em quando vem errado; Avisar quando for cortar água; Cortaram a água sem avisar; Nada é perfeito mais o serviço é de qualidade.

### Q.7. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUIU NOTA 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 9 OU 10) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: **31,6%**



(\*) Outros: As vezes vem escura; O valor da conta não é caro; A conta está vindo cara; Postura correta em relação ao consumidor; Tem um vazamento que está há 3 dias na minha rua.

# ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

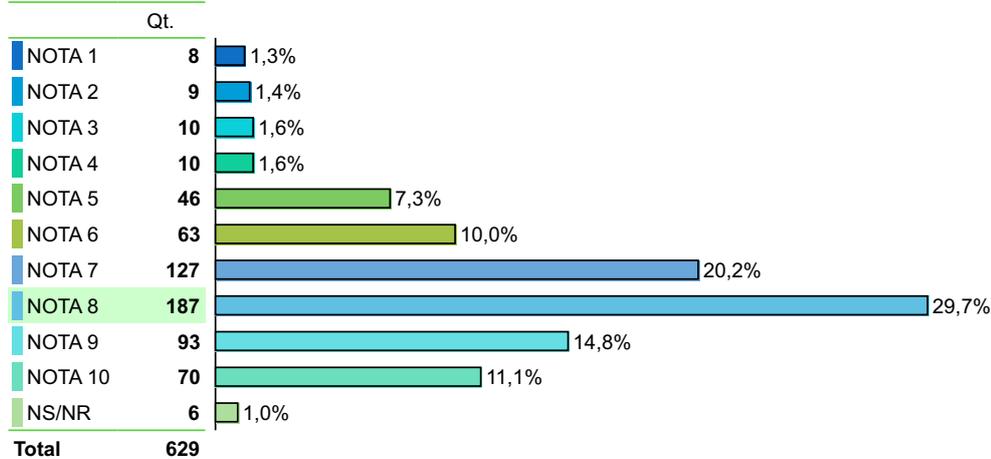
## TRAJETÓRIA DA EMPRESA

Escala 04: Mensuração da Trajetória

Piorando muito		Piorando		Nem Melhorando Nem Piorando		Melhorando		Melhorando muito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Q. 84. PENSANDO NA SUA EXPERIÊNCIA COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, DE UMA FORMA GERAL, VOCÊ DIRIA QUE A EMPRESA VEM MELHORANDO, NEM MELHORANDO NEM PIORANDO OU PIORANDO? (ESCALA 4)**

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Trajetória da Empresa (%)

<b>Piorando Muito/ Piorando</b>	<b>Nem melhorando Nem Piorando</b>	<b>Melhorando/ Melhorando Muito</b>
<b>5,9</b>	<b>17,5</b>	<b>76,6</b>

**Média\*: 62,0**

(\*) Média aritmética ponderada.



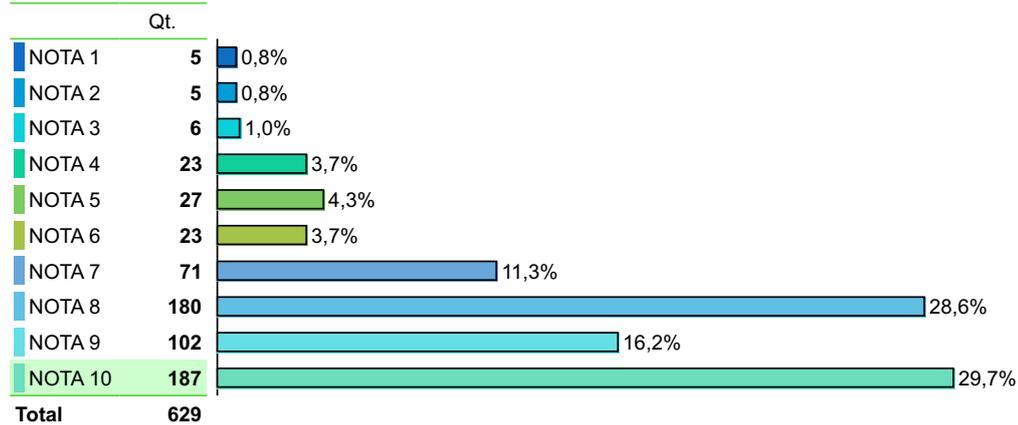
## ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.85. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA SEM INTERRUÇÃO, OU SEJA, NÃO FALTAR ÁGUA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Não faltar Água (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>6,3</b>	<b>8,0</b>	<b>85,7</b>

**Média\*: 74,7**

(\*) Média aritmética ponderada.



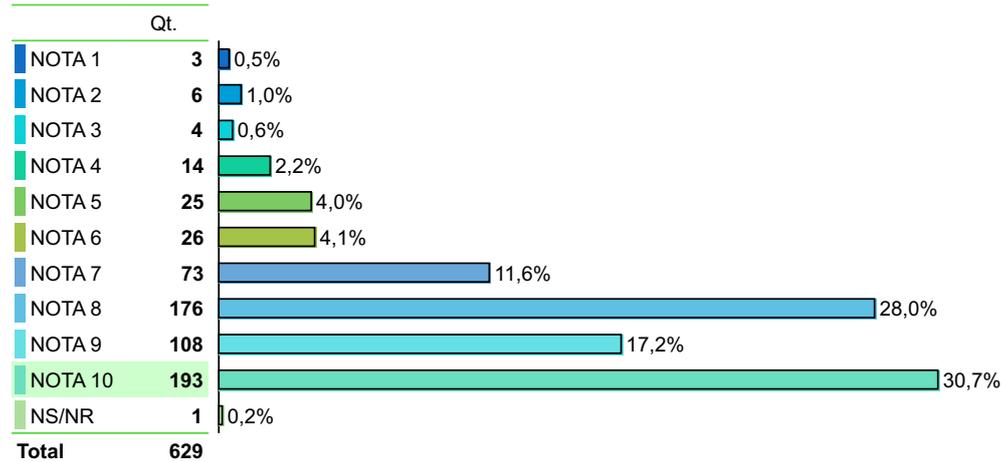
## ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.86. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM PRESSÃO, OU SEJA, A ÁGUA CHEGA COM FORÇA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Abastecimento de Água com Pressão (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>4,3</b>	<b>8,1</b>	<b>87,6</b>

**Média\*: 77,5**

(\*) Média aritmética ponderada.



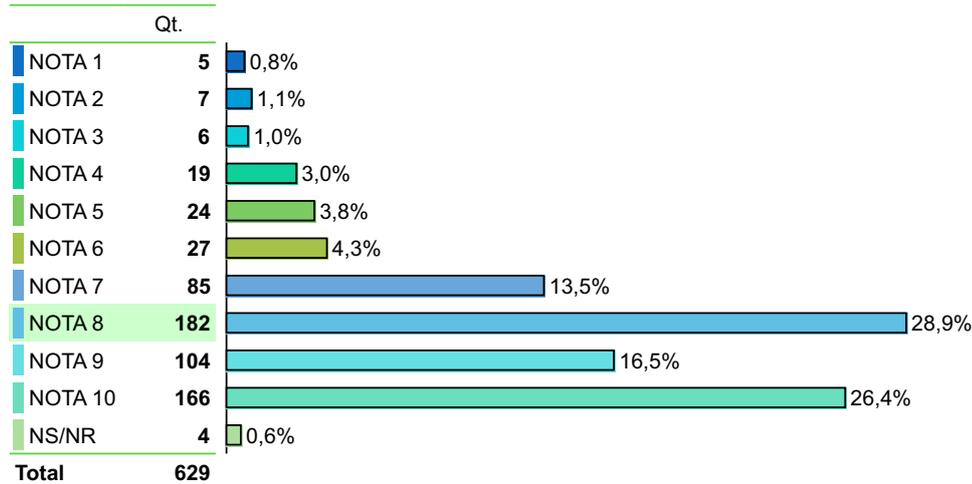
## ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.87. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO A QUANDO FALTA ÁGUA, A RAPIDEZ NO RETORNO AO ABASTECIMENTO? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Rapidez no retorno ao Abastecimento (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,9</b>	<b>8,2</b>	<b>86,0</b>

**Média\*: 74,8**

(\*) Média aritmética ponderada.

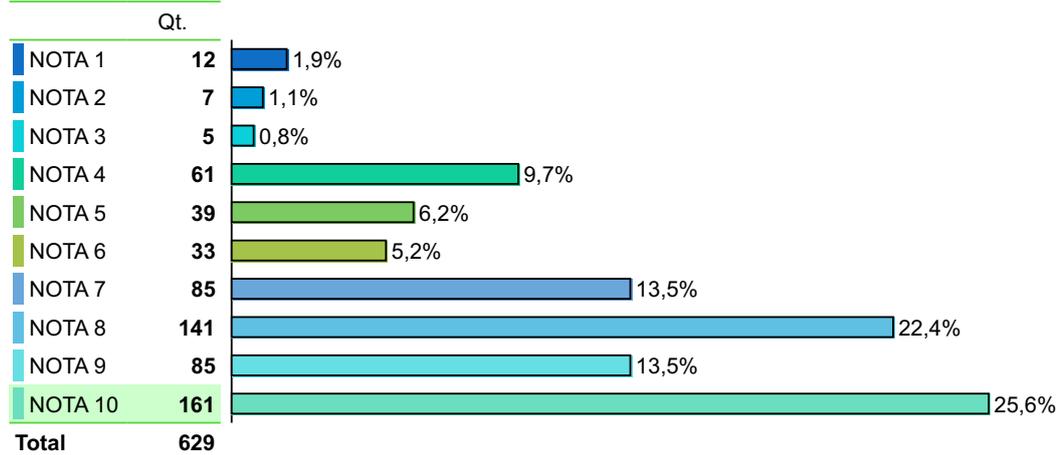
## QUALIDADE DA ÁGUA

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.88. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO À COR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Cor da Água (%)

Muito Insatisfeito/ Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito/ Muito Satisfeito
13,5	11,4	75,0

Média\*: 59,4

(\*) Média aritmética ponderada.

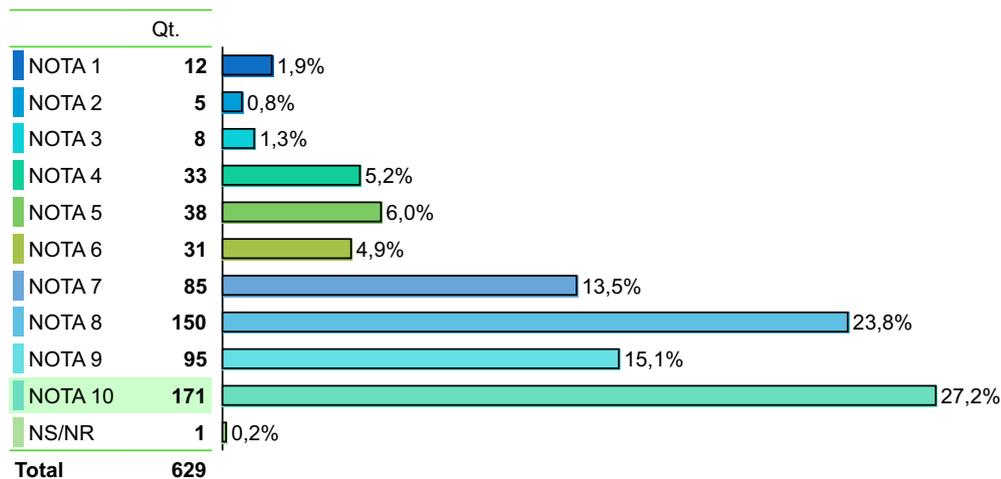
## QUALIDADE DA ÁGUA

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.89. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO SABOR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Sabor da Água (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>9,2</b>	<b>11,0</b>	<b>79,7</b>

**Média\*: 65,7**

(\*) Média aritmética ponderada.

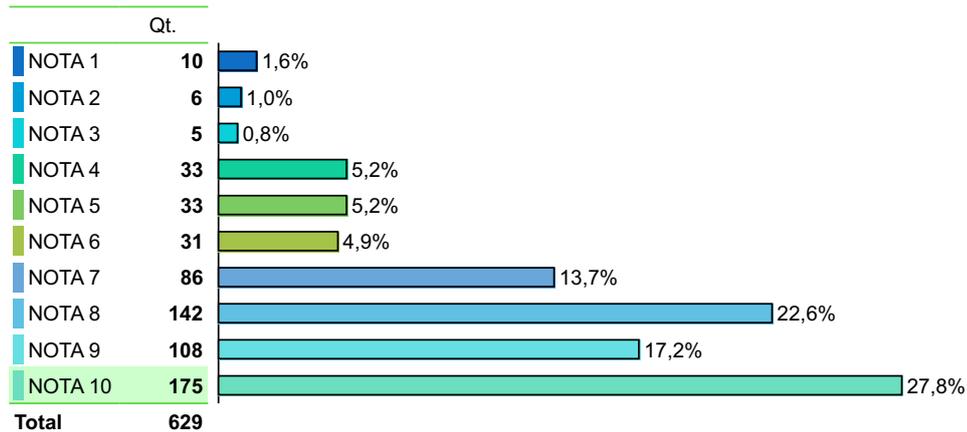
## QUALIDADE DA ÁGUA

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.90. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO CHEIRO DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Cheiro da Água (%)

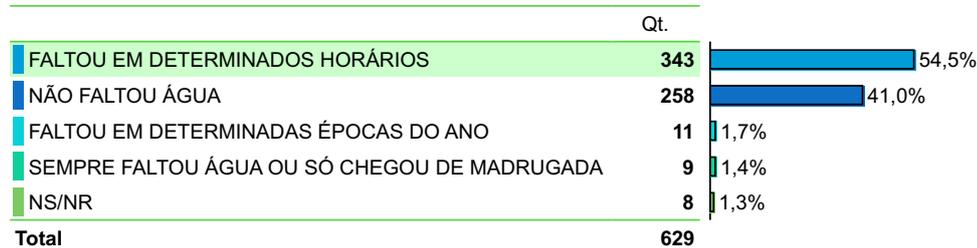
<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>8,6</b>	<b>10,1</b>	<b>81,3</b>

**Média\*: 67,8**  
(\* Média aritmética ponderada.)

## LEMBRANÇA DE INTERRUPÇÕES

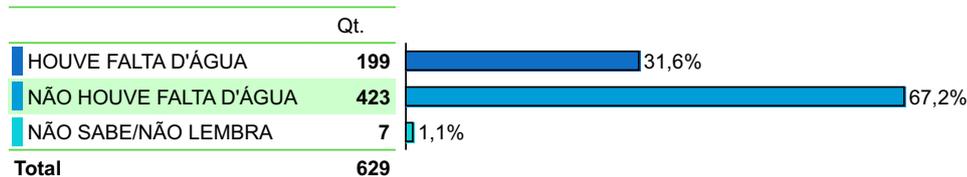
### Q.91. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



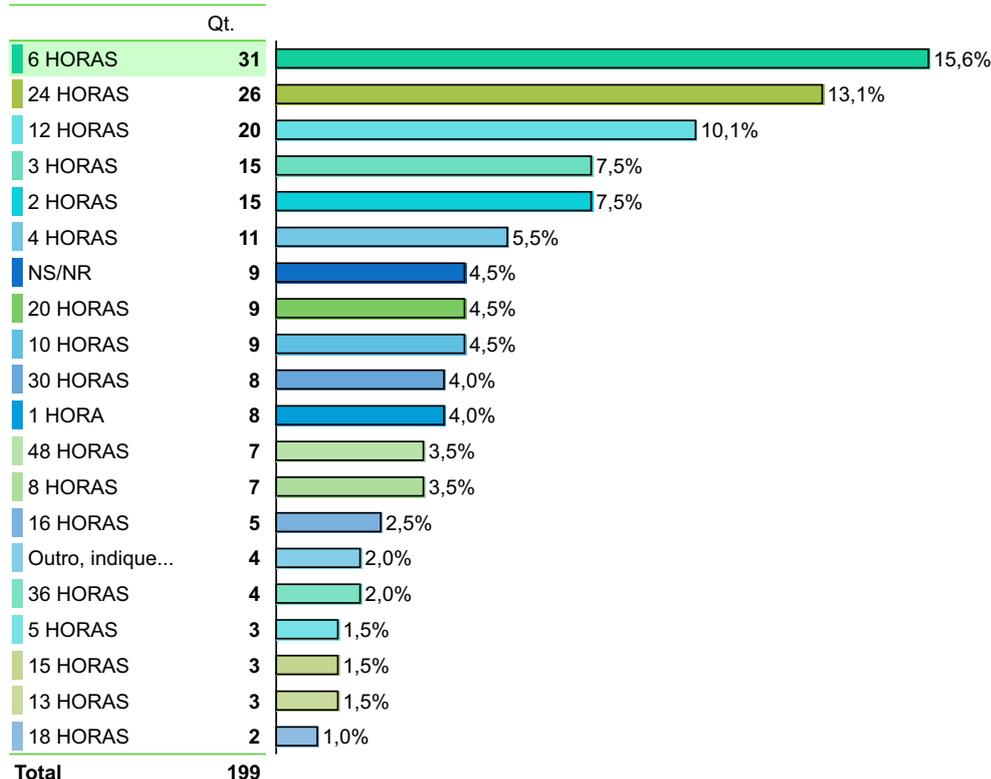
### Q.92. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NOS ÚLTIMOS 30 DIAS, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.93. NESTE PERÍODO DE 30 DIAS, POR QUANTAS HORAS FALTOU ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA (MESMO QUE POR POUCO TEMPO) (ANOTAR EM HORAS)

Taxa de resposta: 100,0%



(\*) Outros: 50 horas; 90 horas; 7 horas; 72 horas.

## LEMBRANÇA DE INTERRUPÇÕES

### Q.94. QUANDO FALTA ÁGUA O (A) SR (A) SABE O MOTIVO?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.95. POR QUAL MOTIVO FALTA ÁGUA?

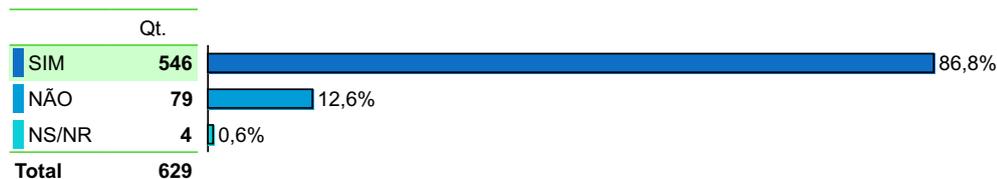
Taxa de resposta: 14,6%



(\*) Outros: Limpeza da caixa; A bomba que quebrou.

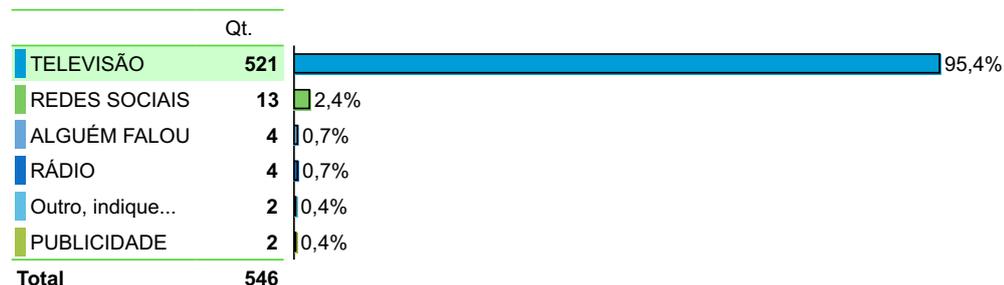
### Q.96. ALGUMA VEZ O (A) SR (A) RECEBEU, VIU OU OUVIU DA ÁGUAS DE TERESINA, INFORMATIVOS QUE A SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA MOTIVADA POR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.97. POR QUAL MEIO DE COMUNICAÇÃO O (A) SR (A) FICOU SABENDO QUE SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA?

Taxa de resposta: 100,0%

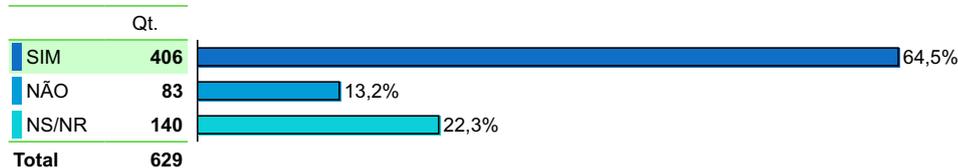


(\*) Outros: Portais; Carro de Som.

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

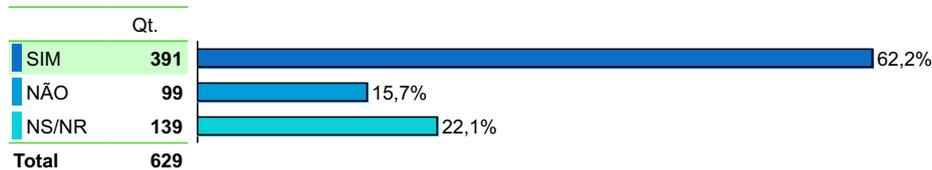
**Q.98. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O SERVIÇO FOI REALIZADO NO PRAZO INFORMADO?**

Taxa de resposta: **100,0%**



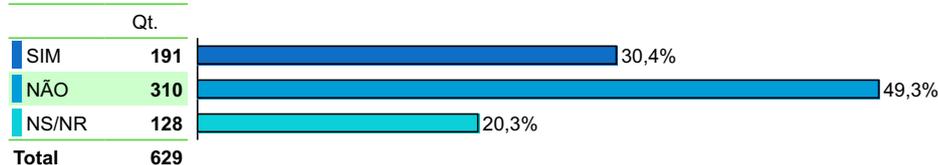
**Q.99. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO DE FORMA DEFINITIVA, OU SEJA, FOI RESOLVIDO DE UMA SÓ VEZ?**

Taxa de resposta: **100,0%**



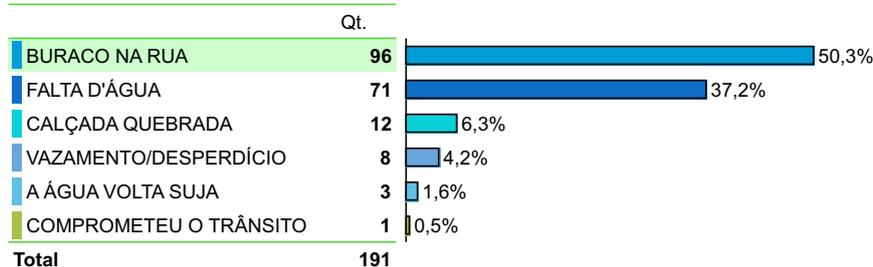
**Q.100. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO GEROU INCÔMODO?**

Taxa de resposta: **100,0%**



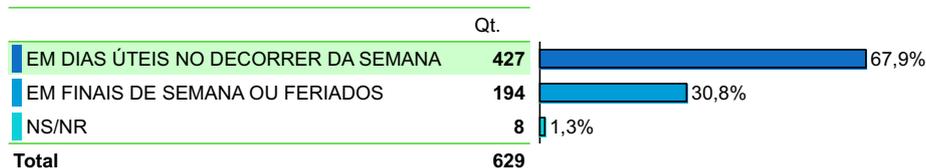
**Q.101. QUAL DESTES INCÔMODOS O SERVIÇO GEROU? (SE MAIS DE UM INCÔMODO GERADO, REGISTRE APENAS O PRIMEIRO)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.102. SERVIÇOS GRANDES DE MANUTENÇÃO NA REDE DE ÁGUA, QUE OCASIONEM FALTA DE ÁGUA, O (A) SR (A) PREFERE:**

Taxa de resposta: **100,0%**





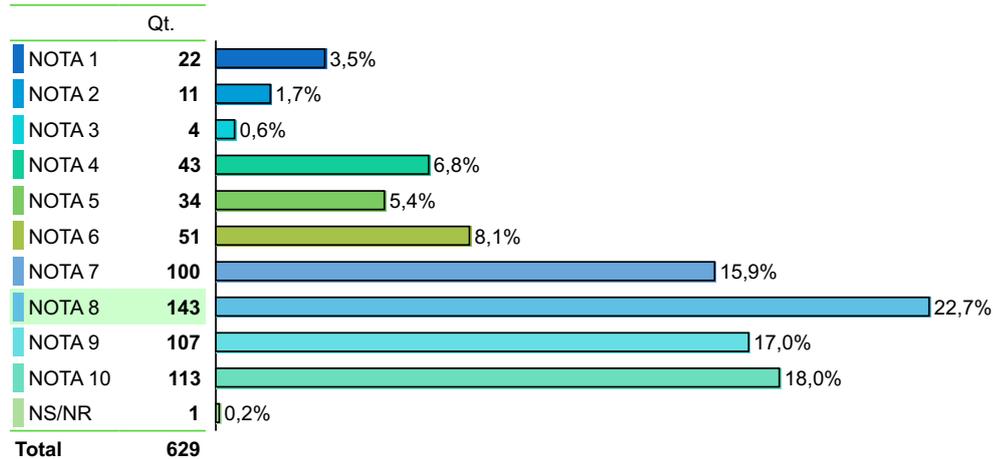
## INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.103. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À AVISAR ANTECIPADAMENTE QUE VAI FALTAR ÁGUA QUANDO FOR FAZER ALGUM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO OU CONSERTO NA REDE DE ÁGUA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Avisar antecipadamente que vai faltar Água (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>12,7</b>	<b>13,5</b>	<b>73,8</b>

**Média\*: 57,8**

(\*) Média aritmética ponderada.

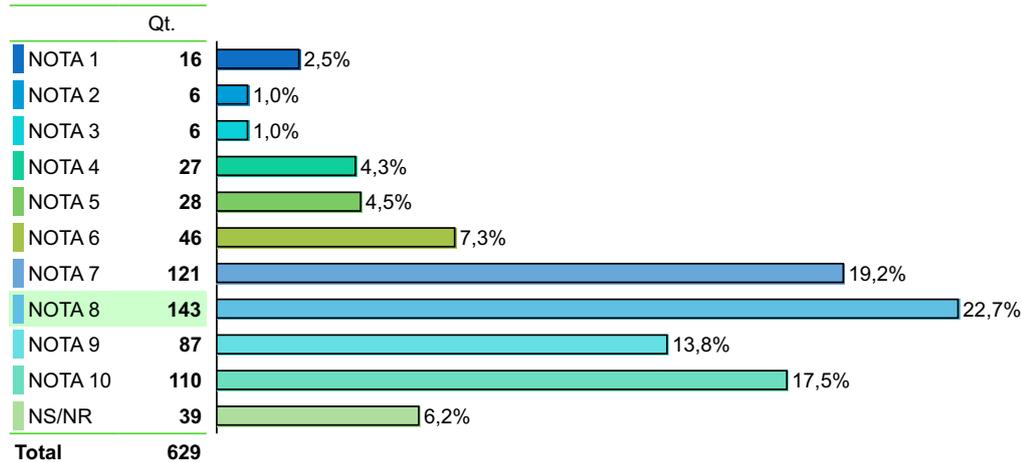


## Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.104. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR PARA USO RACIONAL DE ÁGUA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Orientação ao consumidor para uso racional de Água (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>9,3</b>	<b>12,5</b>	<b>78,2</b>

**Média\*: 63,5**

(\*) Média aritmética ponderada.



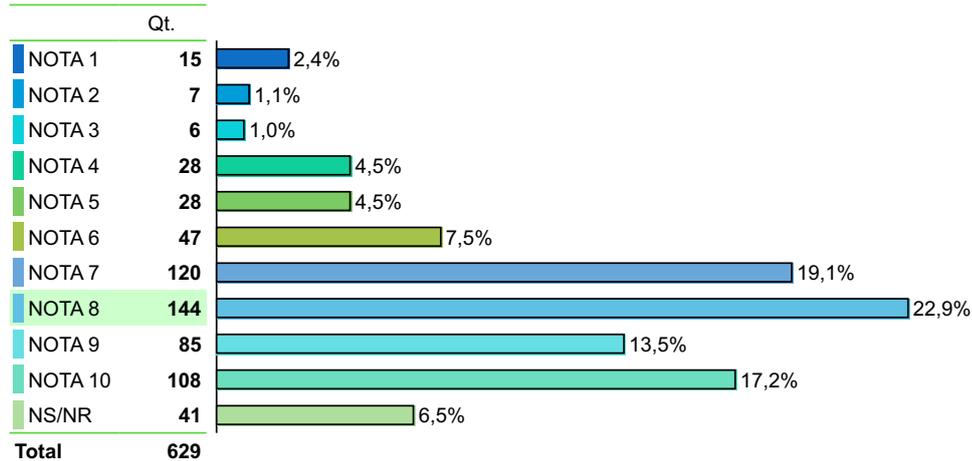
## INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.105. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Orientação ao consumidor sobre seus Direitos e Deveres (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>9,5</b>	<b>12,8</b>	<b>77,6</b>

**Média\*: 62,9**

(\*) Média aritmética ponderada.

## CONTA DE ÁGUA E ESGOTO

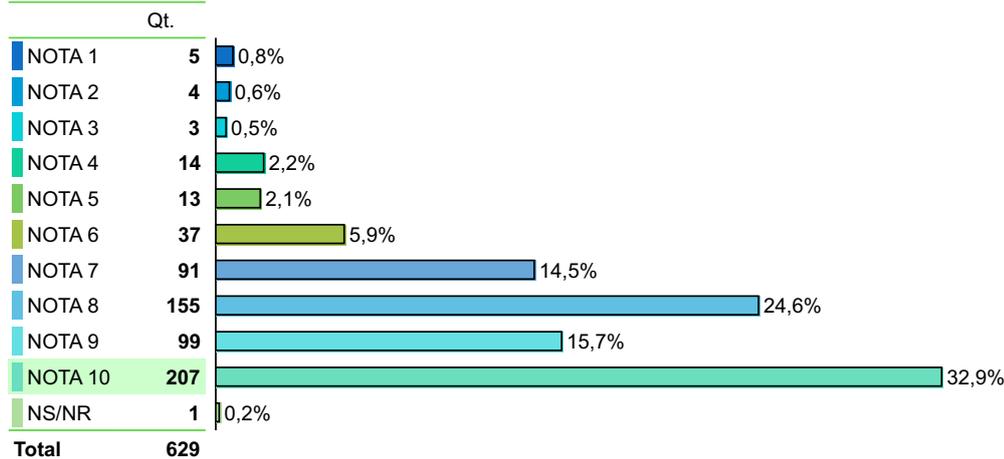


Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.106. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTENDIMENTO DA CONTA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Facilidade de Entendimento da Conta (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>4,1</b>	<b>8,0</b>	<b>87,9</b>

**Média\*: 78,1**

(\*) Média aritmética ponderada.



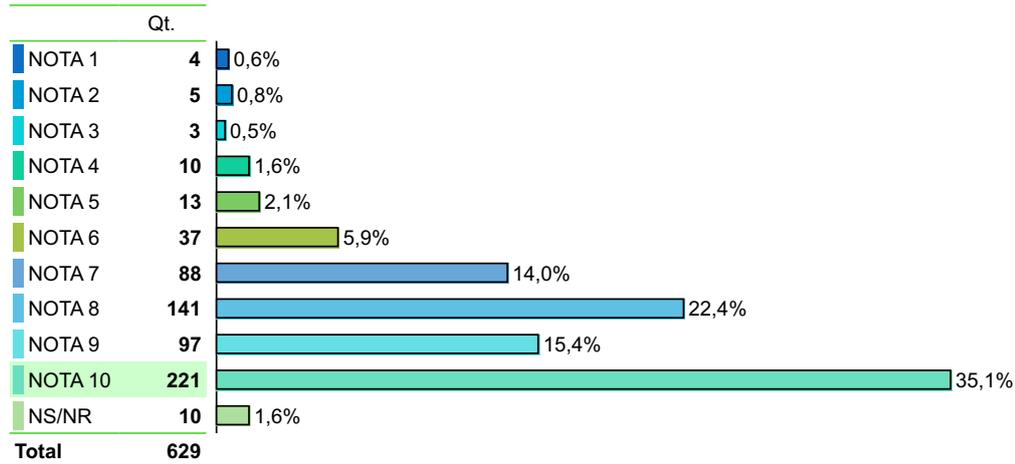
## CONTA DE ÁGUA E ESGOTO

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.107. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À CONTA DE ACORDO COM A LEITURA DO MEDIDOR, OU SEJA, CONTA SEM ERROS? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Conta de acordo com a leitura do medidor, ou seja, sem erros (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>3,6</b>	<b>8,1</b>	<b>88,4</b>

**Média\*: 78,9**

(\* ) Média aritmética ponderada.



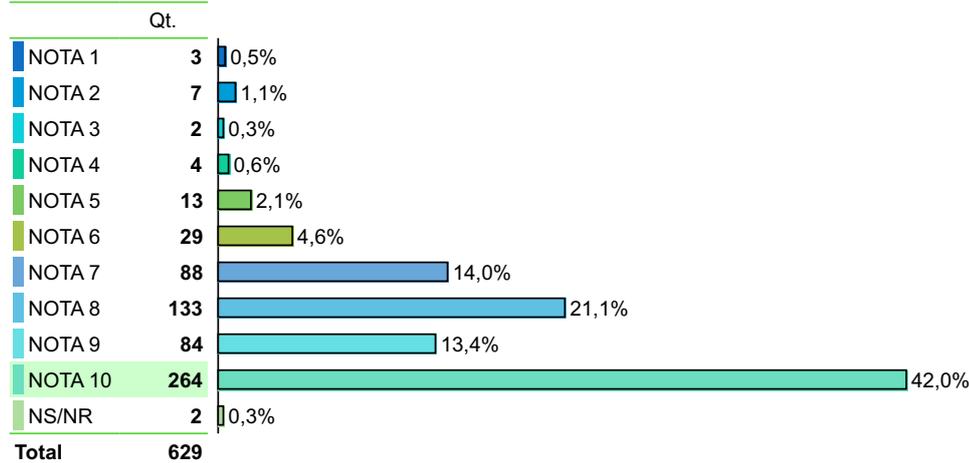
## CONTA DE ÁGUA E ESGOTO

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.108. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO (BANCOS, CASAS LOTÉRICAS, INTERNET, DÉBITO AUTOMÁTICO, ETC) (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



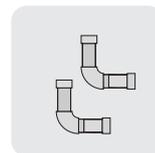
No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Disponibilidade de locais para pagamento (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>2,6</b>	<b>6,7</b>	<b>90,8</b>

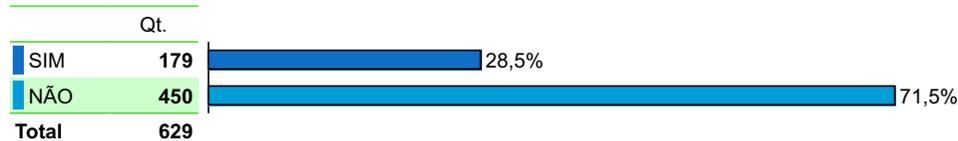
**Média\*: 82,9**

(\*) Média aritmética ponderada.



**Q.109. A SUA RESIDÊNCIA É CONECTADA À REDE DE ESGOTO DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.110. NA SUA RESIDÊNCIA OCORRE RETORNO DE ESGOTO (O ESGOTO RETORNA PARA DENTRO DE SUA RESIDÊNCIA)?**

Taxa de resposta: 28,5%



**Q.111. NA SUA RUA OCORRE VAZAMENTO DE ESGOTO COM FREQUÊNCIA (O ESGOTO TRANSBORDA EM VIA PÚBLICA)?**

Taxa de resposta: 28,5%



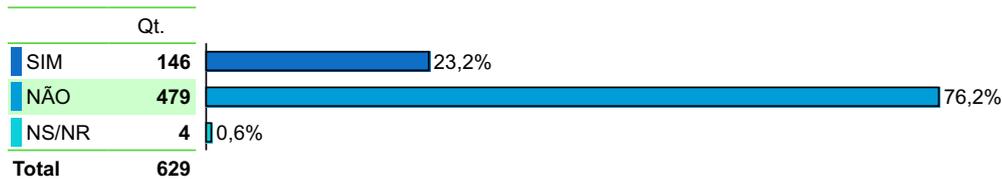
**Q.112. O (A) SR (A) GOSTARIA DE TER COLETA DE ESGOTO EM SUA RUA PARA FAZER CONEXÃO E UTILIZAR O SERVIÇO?**

Taxa de resposta: 71,5%



**Q.113. A RUA TEM ODOR DESAGRADÁVEL POR CAUSA DO ESGOTO?**

Taxa de resposta: 100,0%





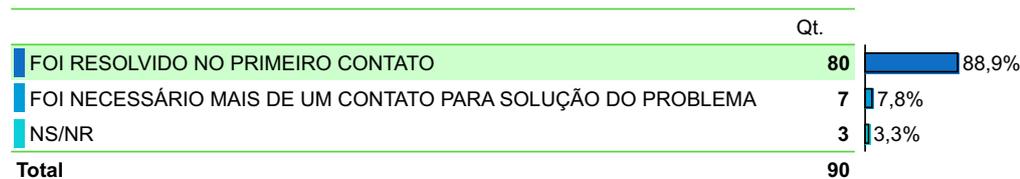
**Q.114. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR 2ª VIA DE CONTA DE ÁGUA?**

Taxa de resposta: 100,0%



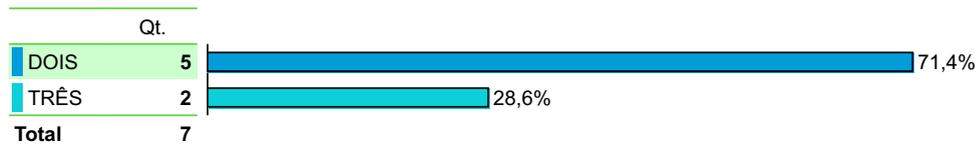
**Q.115. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



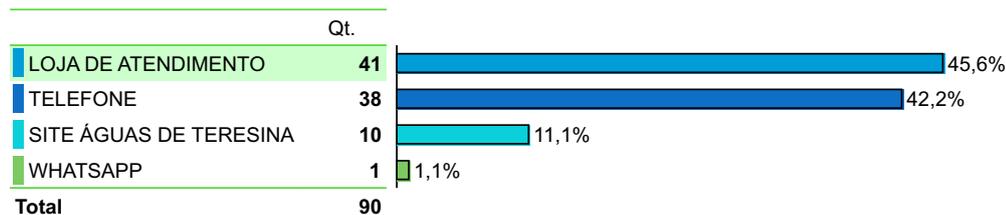
**Q.116. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 7,8%



**Q.117. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

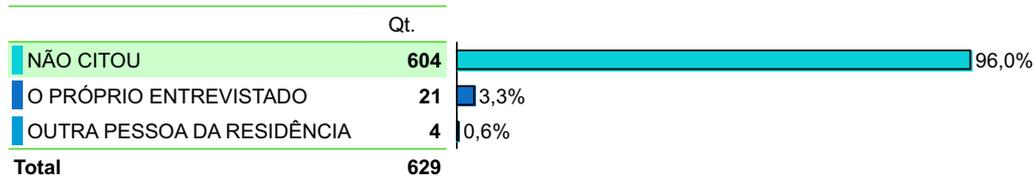
Taxa de resposta: 100,0%





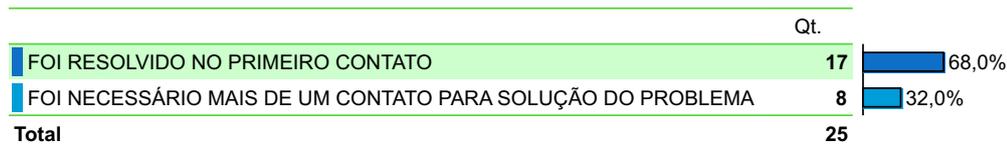
**Q.118. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA COMUNICAR FALTA D'ÁGUA?**

Taxa de resposta: 100,0%



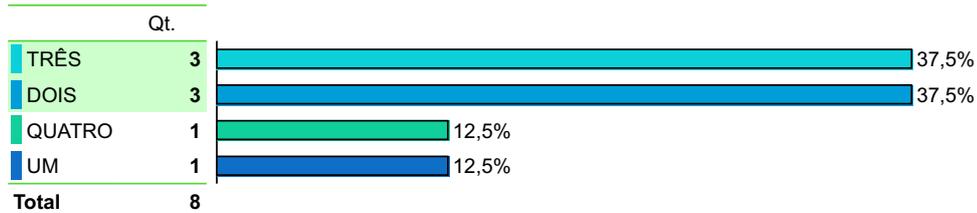
**Q.119. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



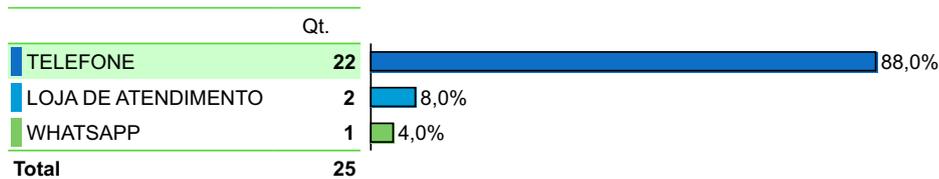
**Q.120. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 32,0%



**Q.121. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

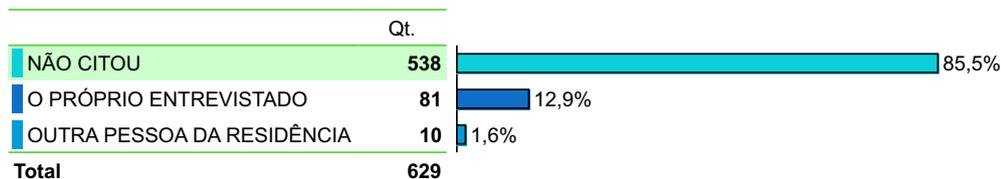
Taxa de resposta: 100,0%





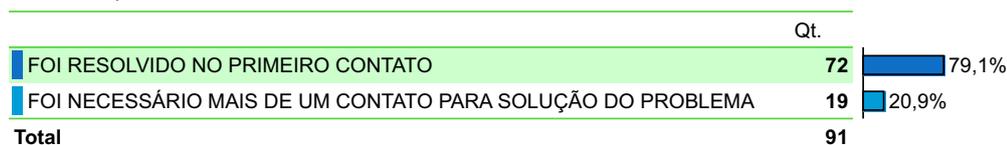
**Q.122. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR SERVIÇOS (NOVA LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO, CONserto DE VAZAMENTO, RECOMPOSIÇÃO)?**

Taxa de resposta: 100,0%



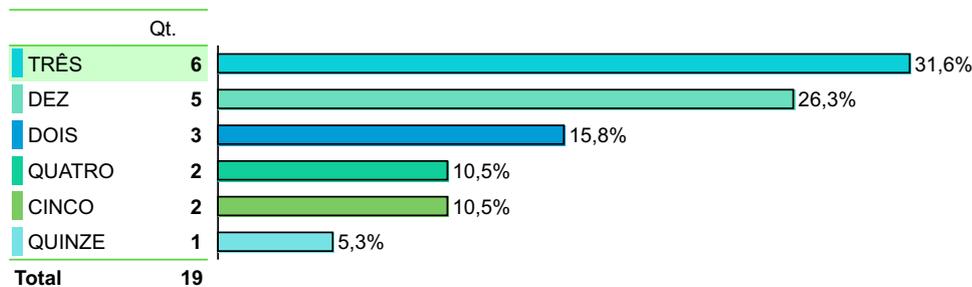
**Q.123. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



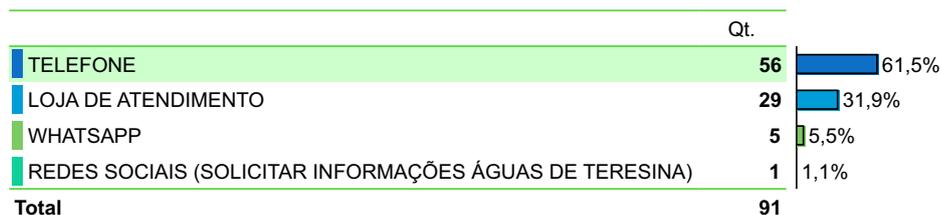
**Q.124. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 20,9%



**Q.125. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%

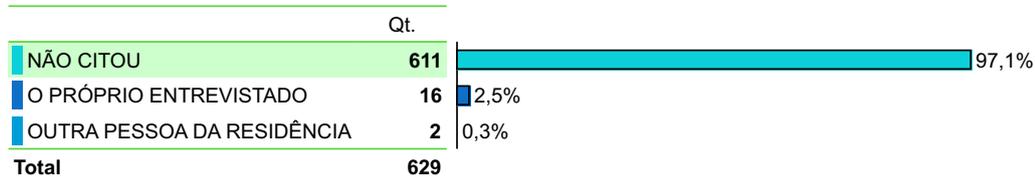




## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

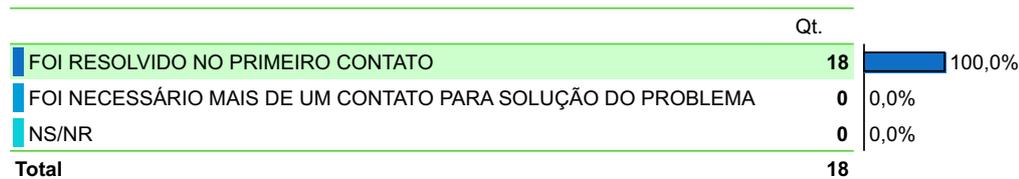
### Q.126. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR PARCELAMENTO (CONTAS EM ATRASO)?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.127. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.128. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 0,0%

### Q.129. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%

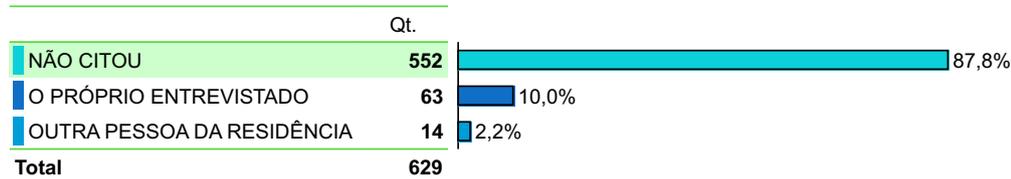




## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

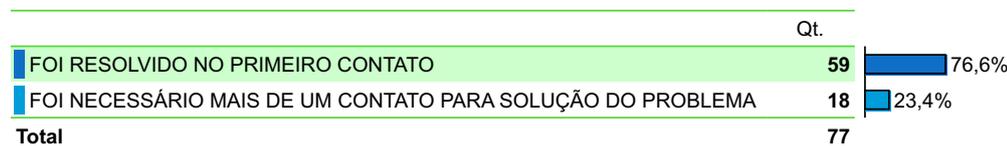
### Q.130. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA FAZER RECLAMAÇÃO?

Taxa de resposta: 100,0%



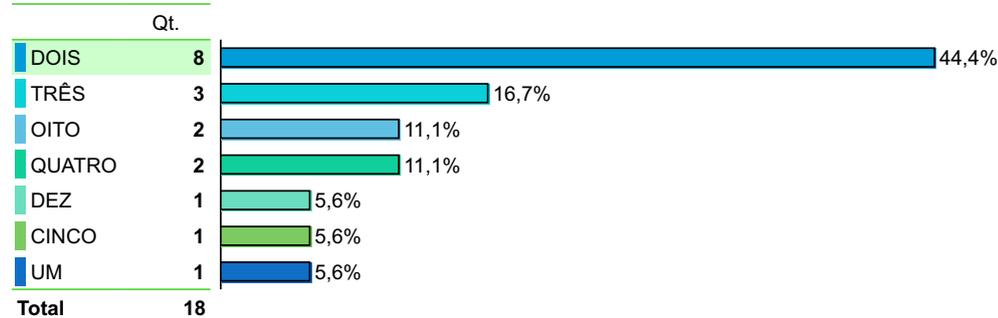
### Q.131. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%



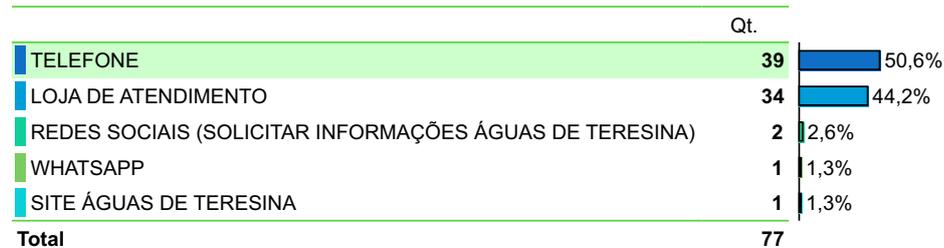
### Q.132. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 23,4%



### Q.133. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%

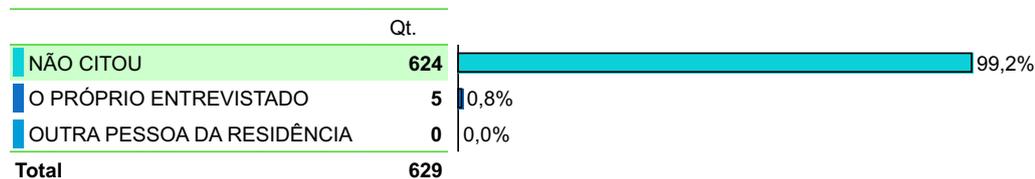




## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

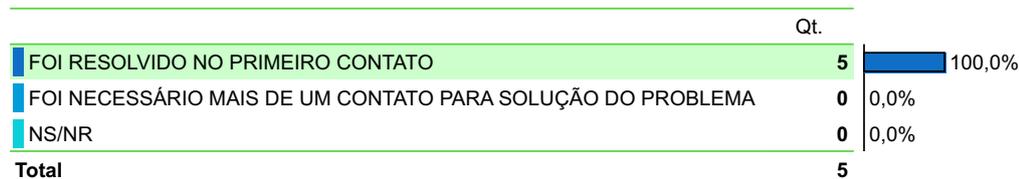
### Q.134. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA OUTRO MOTIVO?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.135. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%

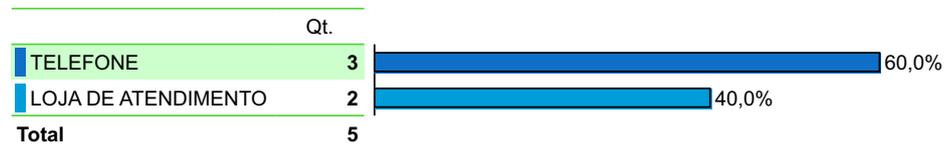


### Q.136. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 0,0%

### Q.137. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%



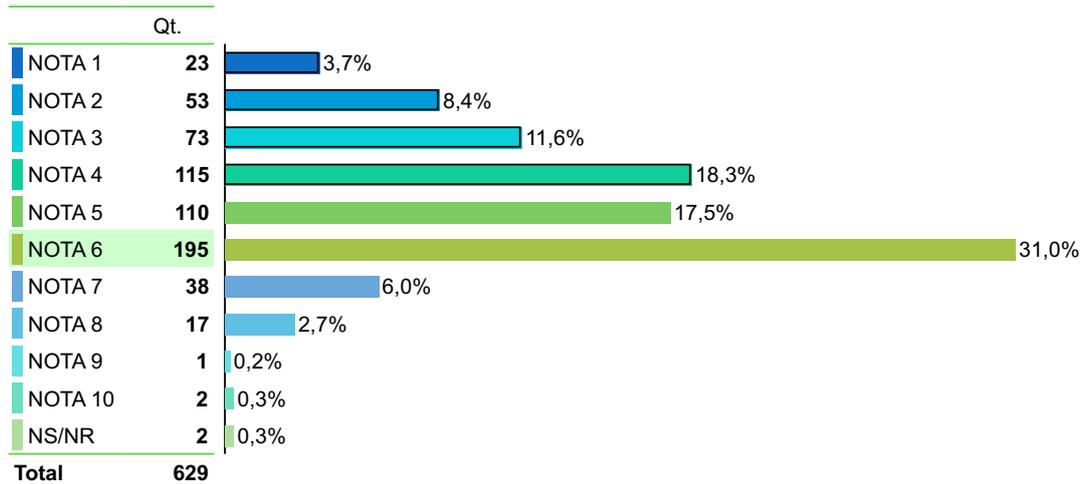
## PREÇO

Escala 06: Mensuração do Preço

Muito Caro		Caro		Nem caro, nem barato		Barato		Muito Barato	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

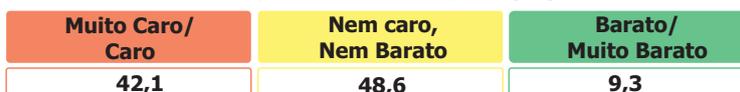
### Q.138. COMO O (A) SR (A) AVALIA O PREÇO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Preço dos Serviços (%)



**Média\*: 42,2**

(\*) Média aritmética ponderada.

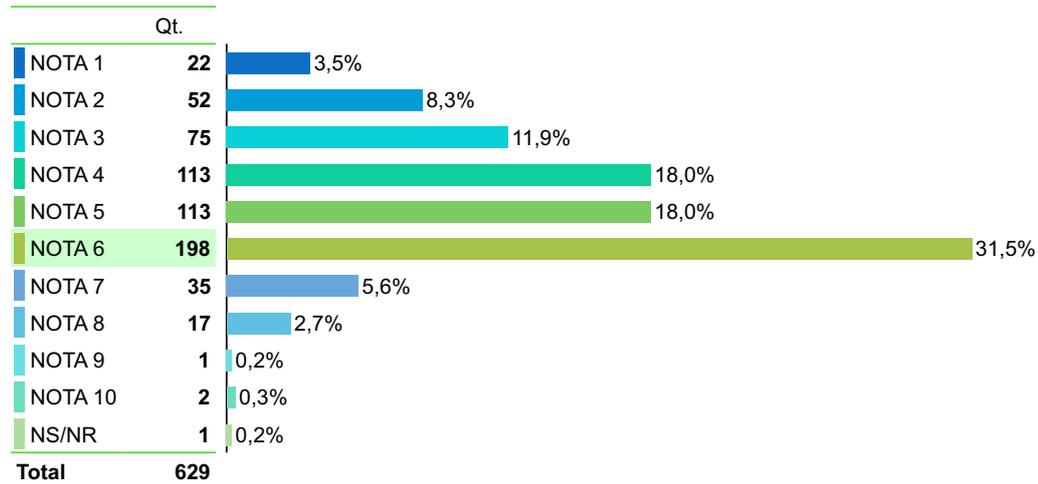
## PREÇO

### Escala 06: Mensuração do Preço

Muito Caro		Caro		Nem caro, nem barato		Barato		Muito Barato	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.139. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO VALOR DA CONTA (BARATO OU CARO)? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Valor da Conta (%)

<b>Muito Caro/ Caro</b>	<b>Nem caro, Nem Barato</b>	<b>Barato/ Muito Barato</b>
<b>41,7</b>	<b>49,5</b>	<b>8,8</b>

**Média\*: 42,7**

(\*) Média aritmética ponderada.

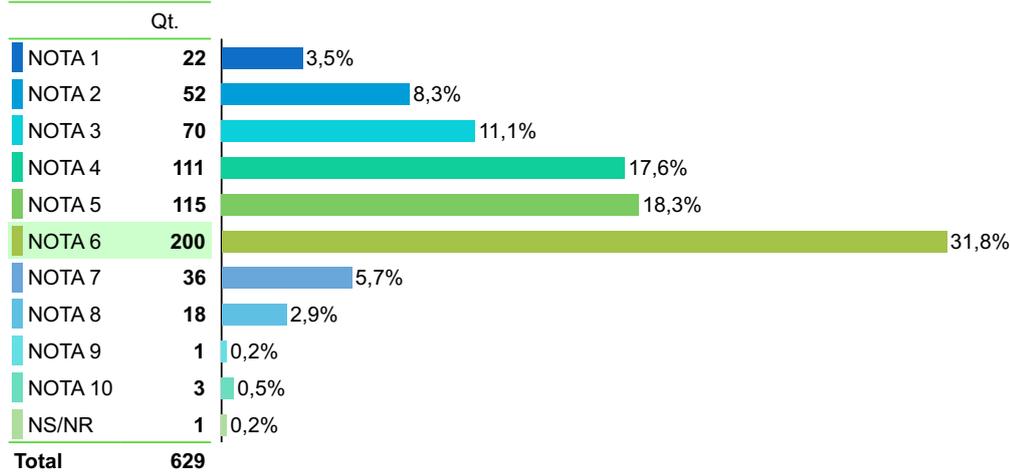
## PREÇO

Escala 06: Mensuração do Preço

Muito Caro		Caro		Nem caro, nem barato		Barato		Muito Barato	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.140. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO PREÇO COMPARADO ÀS FACILIDADES BENEFÍCIOS (SAÚDE, VALORIZAÇÃO IMOBILIÁRIA, PRESERVAÇÃO AMBIENTAL)? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Preço Comparado às Facilidades (%)

<b>Muito Caro/ Caro</b>	<b>Nem caro, Nem Barato</b>	<b>Barato/ Muito Barato</b>
<b>40,6</b>	<b>50,2</b>	<b>9,3</b>

**Média\*: 42,5**

(\*) Média aritmética ponderada.



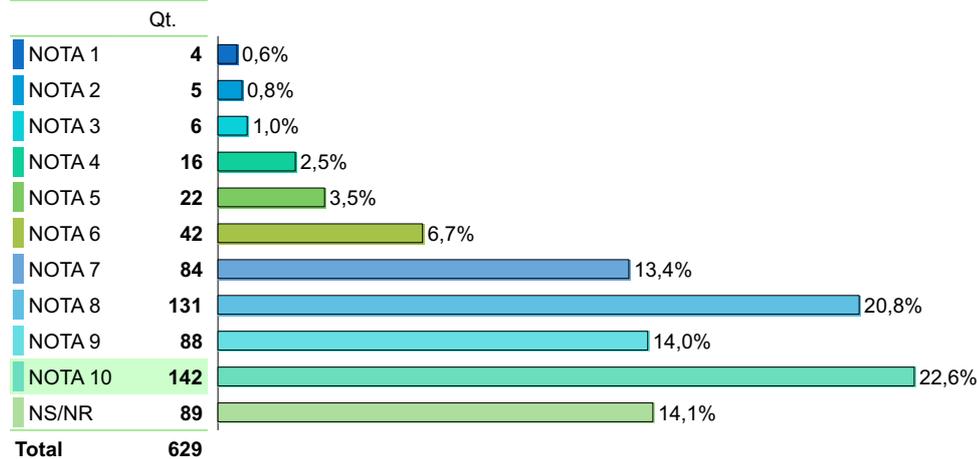
## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.141. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO COM A EMPRESA QUANDO QUISER PEDIR INFORMAÇÕES E/OU SERVIÇOS? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Facilidade de entrar em contato (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,7</b>	<b>11,9</b>	<b>82,4</b>

**Média\*: 69,6**  
(\* ) Média aritmética ponderada.



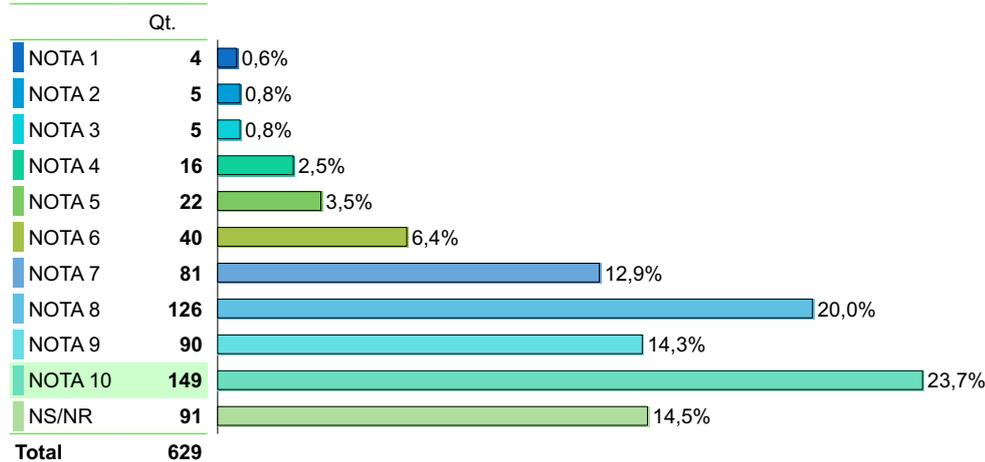
## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.142. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE AO CONHECIMENTO DOS ATENDENTES SOBRE PERGUNTAS E SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Conhecimento dos Atendentes (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,6</b>	<b>11,5</b>	<b>83,0</b>

**Média\*: 70,4**

(\*) Média aritmética ponderada.



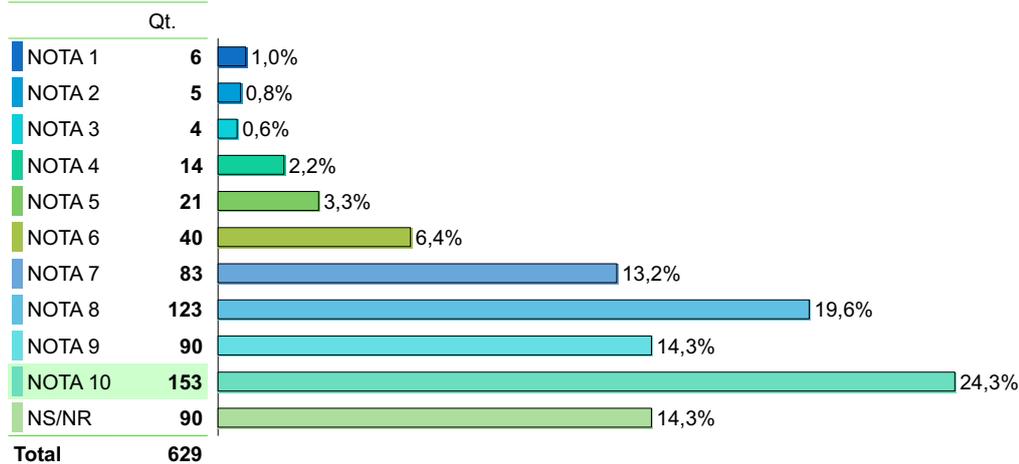
## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.143. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES (ATENÇÃO, CORTESIA E RESPEITO AO CONSUMIDOR)? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Educação e cortesia dos Atendentes (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,4</b>	<b>11,3</b>	<b>83,4</b>

**Média\*: 71,0**

(\*) Média aritmética ponderada.



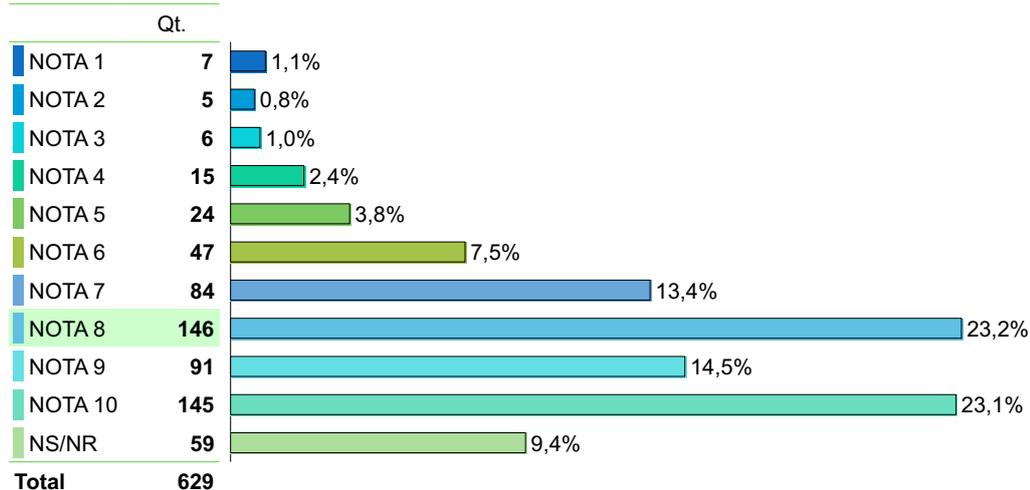
## POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.144. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA CORRETA COM OS CONSUMIDORES, E AO COMETER ERROS, IRÁ CORRIGIR (EMPRESA JUSTA)? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa correta com o consumidor, ao cometer erros, irá corrigir (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,8</b>	<b>12,5</b>	<b>81,8</b>

**Média\*: 68,7**

(\*) Média aritmética ponderada.



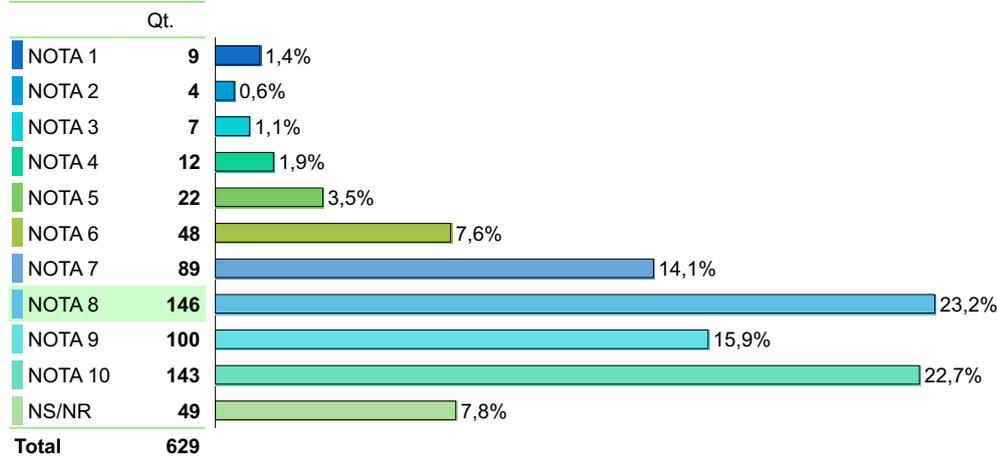
## POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.145. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS (MELHORIAS E MANUTENÇÃO NA REDE) VISANDO FORNECER ÁGUA COM QUALIDADE? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa que faz investimentos (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,5</b>	<b>12,1</b>	<b>82,3</b>

**Média\*: 69,7**

(\*) Média aritmética ponderada.



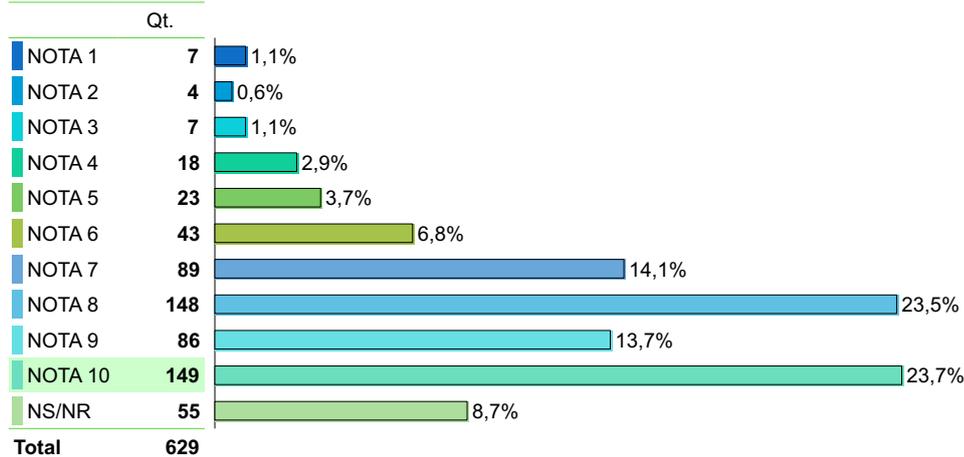
## POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.146. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE PROCURA INFORMAR E/OU ESCLARECER OS CONSUMIDORES A RESPEITO DE SUA ATUAÇÃO? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa que procura informar e esclarecer os consumidores (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>6,3</b>	<b>11,5</b>	<b>82,3</b>

**Média\*: 69,3**

(\*) Média aritmética ponderada.



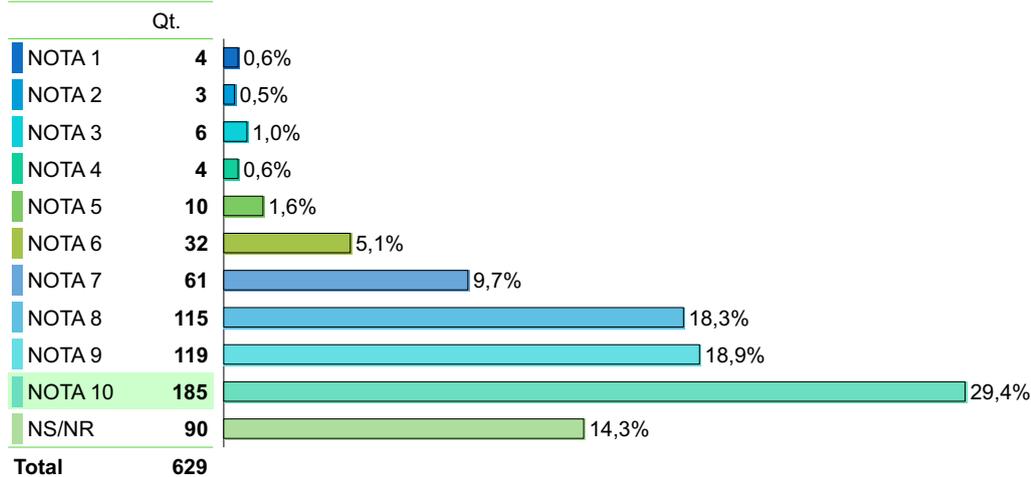
## POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.147. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE O MESMO ATENDIMENTO A TODOS OS CONSUMIDORES, OU SEJA, NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa que oferece o mesmo atendimento a todos os consumidores (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>3,2</b>	<b>7,8</b>	<b>89,1</b>

**Média\*: 80,0**

(\*) Média aritmética ponderada.



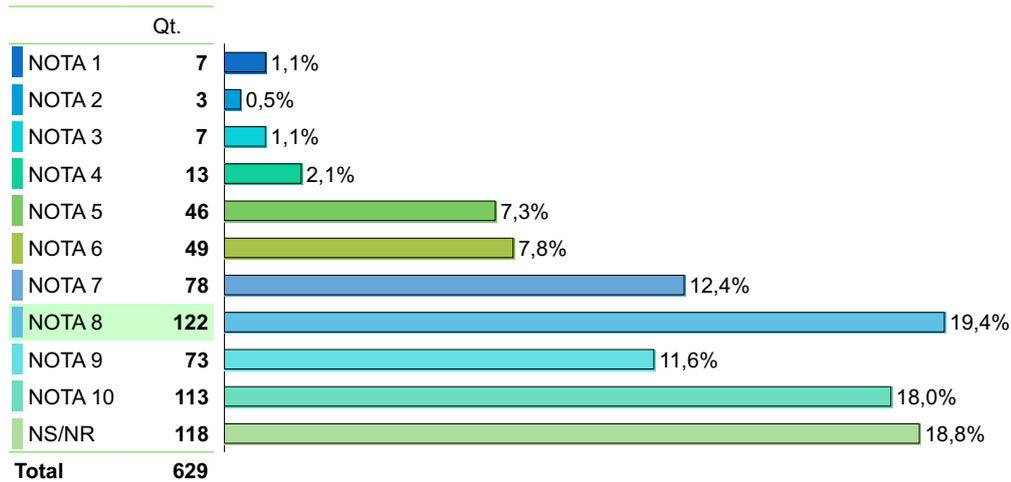
## POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.148. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE E DA PRESERVAÇÃO DA NATUREZA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa que cuida do meio ambiente e da preservação da natureza (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,9</b>	<b>18,6</b>	<b>75,5</b>

**Média\*: 60,9**

(\*) Média aritmética ponderada.



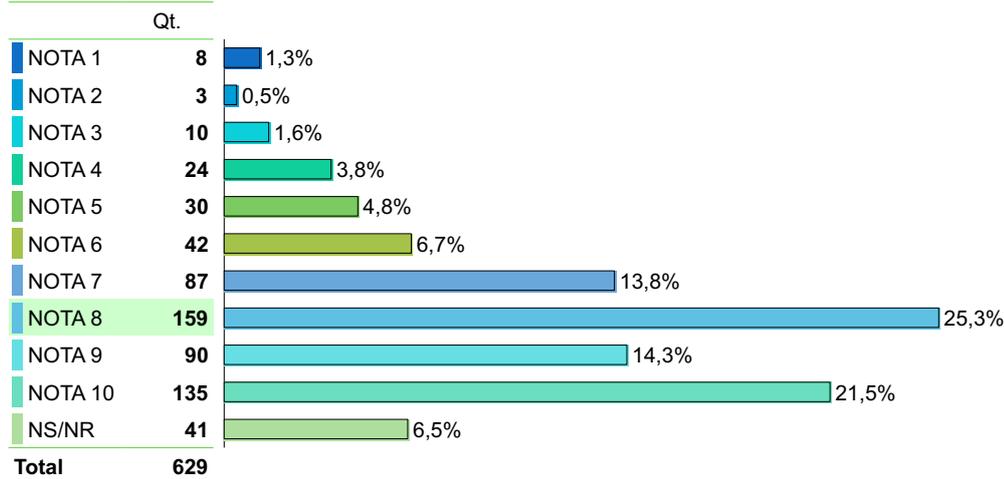
## POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.149. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE, EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA, ESTÁ PREPARADA PARA ATENDIMENTO EM SUA REGIÃO? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa preparada para atendimento em situação de emergência (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>7,7</b>	<b>12,2</b>	<b>80,1</b>

**Média\*: 66,2**

(\*) Média aritmética ponderada.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

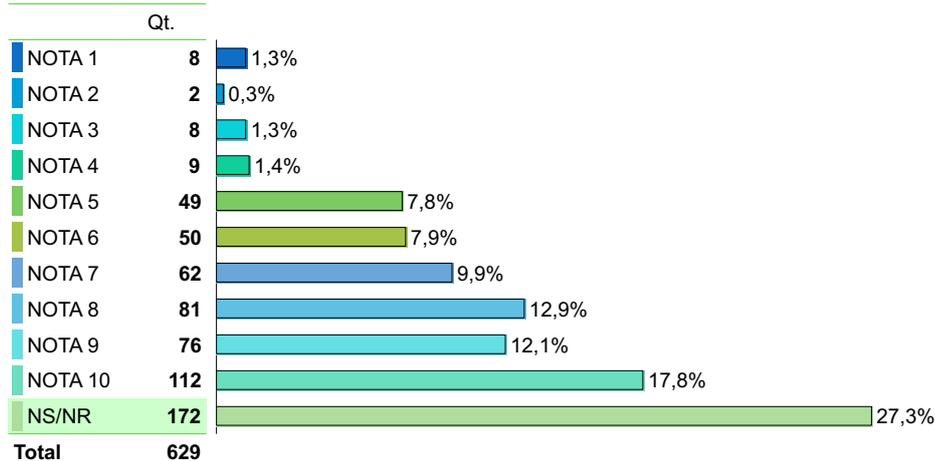


### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.150. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE APOIO OU REALIZA PROGRAMAS SOCIAIS, COMO POR EXEMPLO, PROGRAMAS DE MELHORIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa que oferece apoio ou realiza programas sociais(%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>5,9</b>	<b>21,7</b>	<b>72,4</b>

**Média\*: 57,5**  
(\* Média aritmética ponderada.)

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

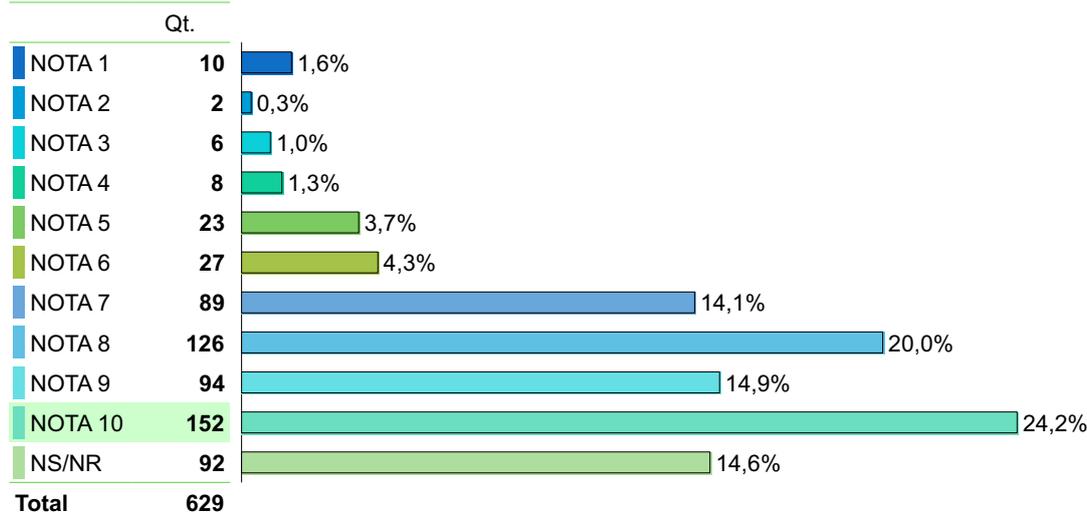


### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.151. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA CIDADE? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa que contribui para o desenvolvimento econômico da cidade (%)

<b>Muito Insatisfeito/ Insatisfeito</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfeito/ Muito Satisfeito</b>
<b>4,8</b>	<b>9,3</b>	<b>85,8</b>

**Média\*: 74,8**

(\*) Média aritmética ponderada.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

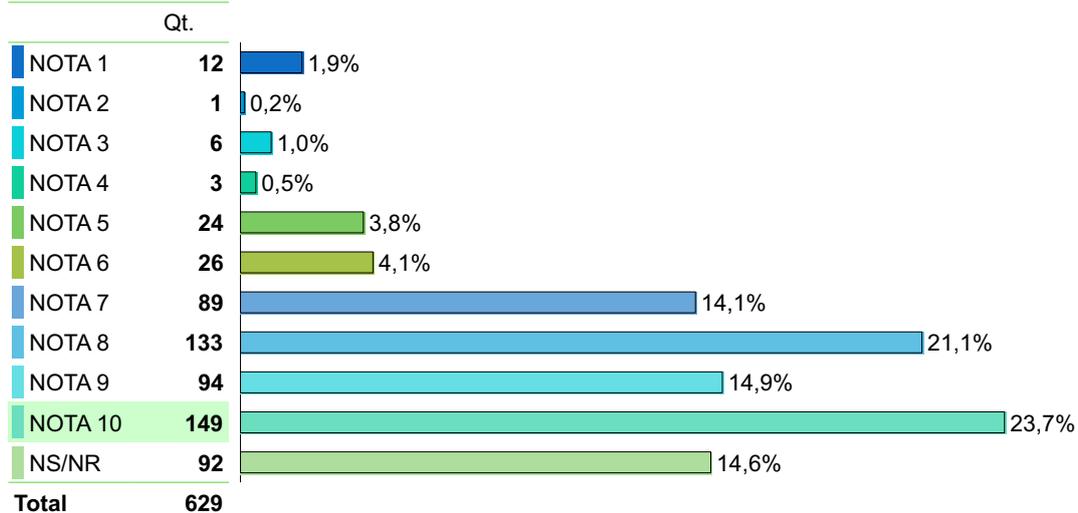


### Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.152. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE GERA EMPREGOS DIRETOS E INDIRETOS? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Empresa que gera empregos diretos e indiretos (%)

Muito Insatisfeito/ Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito/ Muito Satisfeito
4,1	9,3	86,6

Média\*: **76,0**

(\*) Média aritmética ponderada.

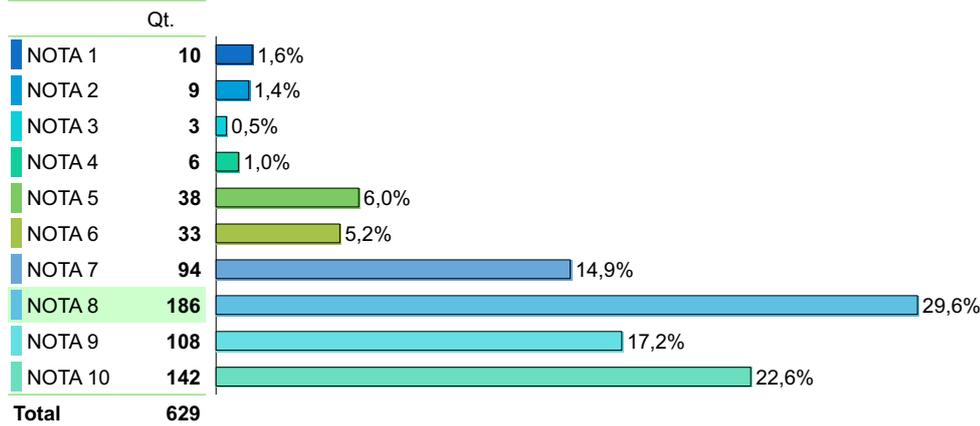
## SATISFAÇÃO GERAL

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.153. PENSANDO EM TUDO O QUE NÓS FALAMOS ATÉ AQUI, QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL QUE O (A) SR (A) TEM COM RELAÇÃO À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.



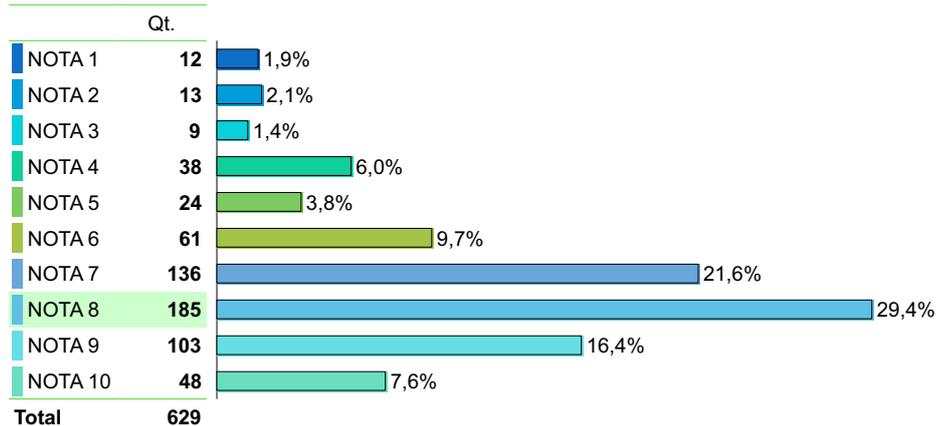
## DISTÂNCIA DO IDEAL

Escala 07: Mensuração da Distância do Ideal

Muito longe do ideal		Longe do ideal		Nem longe Nem perto do ideal		Perto do ideal		Muito perto do ideal	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### Q.154. NA OPINIÃO DO (A) SR (A) COMO ESTÁ ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA EM SUA CIDADE? (ESCALA 7)

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Distância do Ideal (%)

<b>Muito longe do ideal/ Longe do ideal</b>	<b>Nem longe Nem perto do ideal</b>	<b>Perto do ideal/ Muito perto do ideal</b>
<b>11,4</b>	<b>13,5</b>	<b>75,1</b>

**Média\*: 59,4**

(\*) Média aritmética ponderada.

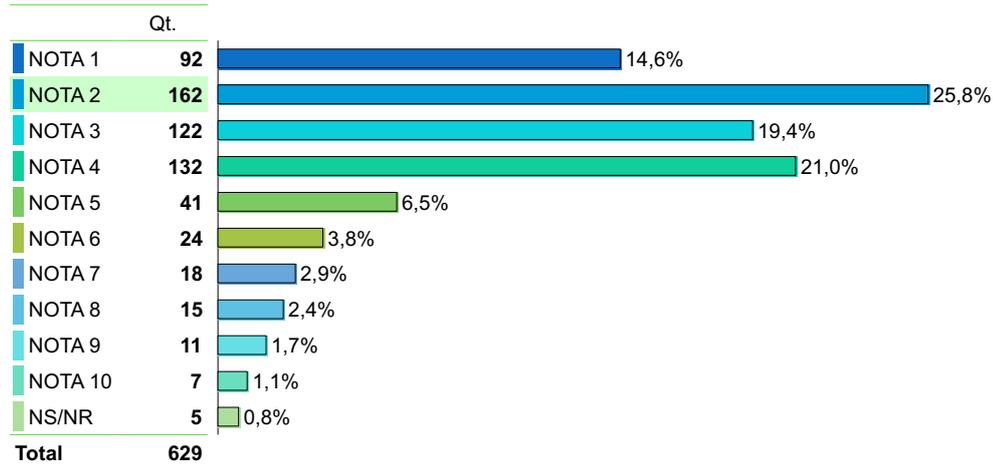
## LEALDADE À CONCESSIONÁRIA

Escala 08: Mensuração da Lealdade

Baixíssima chance		Baixa chance		Média chance		Alta chance		Altíssima chance	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Q.155. SE HOUVESSE POSSIBILIDADE, QUAL SERIA A CHANCE DO (A) SR (A) TROCAR A ATUAL CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE TERESINA, POR OUTRA CONCESSIONÁRIA, SABENDO QUE CONTINUARIA PAGANDO PELO SERVIÇO O MESMO PREÇO DE HOJE? (ESCALA 8)**

Taxa de resposta: **100,0%**



No gráfico abaixo, é possível avaliar a distribuição das respostas na escala agrupada para melhor análise dos resultados obtidos pela concessionária. As respostas NS/NR «Não Sabe» «Não Respondeu» foram desconsideradas e os percentuais foram recalculados. Os resultados são acompanhados da média aritmética ponderada.

### Lealdade à Concessionária (%)

<b>Baixíssima chance/ Baixa chance</b>	<b>Média chance</b>	<b>Alta chance/ Altíssima chance</b>
<b>81,4</b>	<b>10,4</b>	<b>8,2</b>

**Média\*: 68,0**

(\* ) Média aritmética ponderada.

## REDES SOCIAIS

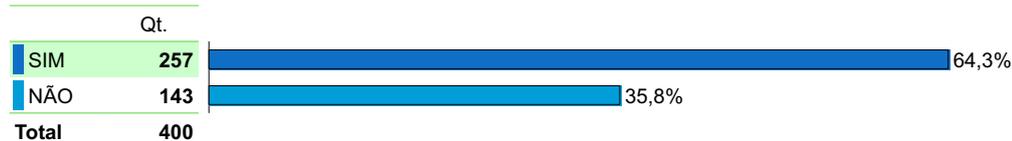
### Q.160. O (A) SR (A) TEM CONTA EM ALGUMA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.161. O (A) SR (A) TEM CONTA NO FACEBOOK?

Taxa de resposta: 100,0%



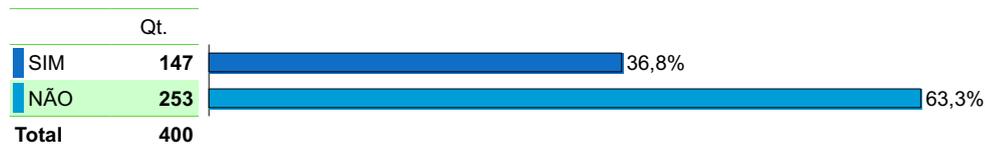
### Q.162. O (A) SR (A) TEM CONTA NO TWITTER?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.163. O (A) SR (A) TEM CONTA NO INSTAGRAM?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.164. O (A) SR (A) TEM CONTA NO WHATSAPP?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.165. CITOU CONTA EM OUTRA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.166. O (A) SR (A) JÁ ACESSOU AS REDES SOCIAIS DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?

Taxa de resposta: 100,0%



# ÍNDICES

## IVC - ÍNDICE DE VALIDAÇÃO DO CLIENTE

O IVC - Índice de Validação do Cliente é um índice simples, resultante da primeira pergunta realizada no questionário.

**Índice de Validação do Cliente:** é o percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que 7 (avaliação «boa» ou «ótima») para a pergunta: «De forma geral e com base na escala acima, como o (a) Sr (a) avalia atualmente a qualidade dos serviços prestados pela Empresa Águas de Teresina?» Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS(Q3)							
ITEM	NOTAS					BASE	IVC
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,2	3,3	17,0	44,8	31,7	629	76,5

Escala 01: Mensuração da Qualidade dos Serviços

Péssima		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



## ITE - ÍNDICE DE TRAJETÓRIA DA EMPRESA

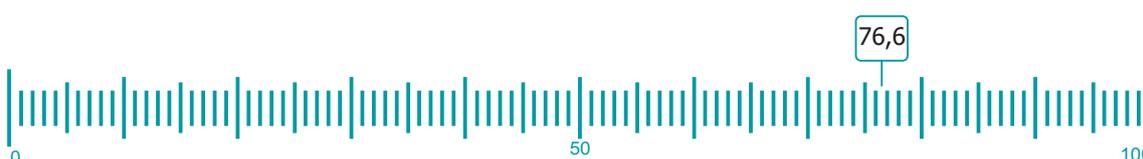
O ITE - Índice de Trajetória da Empresa é um índice simples que retrata a percepção dos clientes sobre a evolução dos serviços prestados pela concessionária.

**Índice de Trajetória da Empresa:** é o percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que 7 (avaliação «melhorando» ou «melhorando muito») para a pergunta: «Pensando na sua experiência com a empresa Águas de Teresina, de uma forma geral, e com base na escala acima, você diria que, a empresa vem....» Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

TRAJETÓRIA DA EMPRESA(Q84)							
ITEM	NOTAS					BASE	ITE
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
TRAJETÓRIA DA EMPRESA	2,7	3,2	17,5	50,5	26,1	623	76,6

Escala 04: Mensuração da Trajetória

Piorando muito		Piorando		Nem Melhorando Nem Piorando		Melhorando		Melhorando muito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



## ÍNDICES

### IAG - ÍNDICE DE APROVAÇÃO GLOBAL

O IAG - Índice de Aprovação Global é um índice simples resultante da última pergunta sobre o grau de satisfação dos entrevistados. Este índice retrata a opinião global dos clientes sobre os serviços prestados pela concessionária.

**Índice de Aprovação Global:** é o percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que 7 (avaliação «satisfeito» ou «muito satisfeito») para a pergunta: «Pensando em tudo o que nós falamos até aqui, qual o grau de satisfação geral que o (a) Sr (a) tem com relação à Empresa Águas de Teresina?» (Escala 05). Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

APROVAÇÃO GLOBAL (Q153)							
ITEM	NOTAS					BASE	IAG
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
APROVAÇÃO GLOBAL(Q153)	3,0	1,5	11,2	44,5	39,8	629	<b>84,3</b>

Escala 05: Mensuração da Satisfação

Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



### IDI - ÍNDICE DE DISTÂNCIA DO IDEAL

O IDI - Índice de Distância do Ideal é um índice simples que retrata a percepção dos clientes sobre o quanto a concessionária está próxima do que eles consideram como ideal para a prestação do serviço.

**Índice de Distância do Ideal:** é o percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que 7 (avaliação «perto do ideal» ou «muito perto do ideal») para a pergunta: «Na opinião do (a) Sr (a) como está atualmente a qualidade dos serviços prestados pela Empresa Águas de Teresina em sua cidade?» (Escala 07). Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

DISTÂNCIA DO IDEAL(Q154)							
ITEM	NOTAS					BASE	IDI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
DISTÂNCIA DO IDEAL	4,0	7,4	13,5	51,1	24,0	629	<b>75,1</b>

Escala 07: Mensuração da Distância do Ideal

Muito longe do ideal		Longe do ideal		Nem longe Nem perto do ideal		Perto do ideal		Muito perto do ideal	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



## ÍNDICES



### ILC - ÍNDICE DE LEALDADE À CONCESSIONÁRIA

O ILC - Índice de Lealdade à Concessionária é um índice simples que retrata a intenção do cliente de trocar de concessionária, caso houvesse essa possibilidade.

**Índice de Lealdade à Concessionária.** é o percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que 7 (avaliação «alta chance» ou «altíssima chance») para a pergunta: «Se houvesse a possibilidade, qual seria a chance do (a) Sr (a) trocar a atual concessionária Águas de Teresina, por outra concessionária, sabendo que continuaria pagando pelo serviço o mesmo preço de hoje?» (Escala 08). Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

**É importante ressaltar que o Índice de Lealdade à Concessionária é um índice que obedece a uma escala de valores inversa aos demais índices avaliados no questionário. Neste caso portanto, quanto menor o valor, menor é o interesse do cliente em trocar de concessionária. Tal dado retrata uma maior lealdade à empresa.**

LEALDADE À CONCESSIONÁRIA(Q155)							
ITEM	NOTAS					BASE	ILC
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
LEALDADE À CONCESSIONÁRIA	40,7	40,7	10,4	5,3	2,9	624	<b>8,2</b>

Escala 08: Mensuração da Lealdade

Baixíssima chance		Baixa chance		Média chance		Alta chance		Altíssima chance	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



# ÍNDICES

## IPS - ÍNDICE DE PERFORMANCE POR SETOR

### IPI - ÍNDICE DE PERFORMANCE POR ITEM

**Índice de Performance por Setor:** é um índice simples formado pelo percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que sete para os itens de um setor avaliado. Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

**Índice de Performance por Item:** é uma índice simples formado pelo percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que sete para os itens avaliados. Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

#### ABASTECIMENTO DE ÁGUA



IPS  
86,4

##### FORNECIMENTO DE ÁGUA

ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
NÃO FALTA ÁGUA	1,6	4,7	8,0	39,9	45,8	629	<b>85,7</b>
ÁGUA COM PRESSÃO	1,5	2,8	8,1	39,6	48,0	628	<b>87,6</b>
RAPIDEZ NO RETORNO	1,9	4,0	8,1	42,7	43,3	625	<b>86,0</b>

#### QUALIDADE DA ÁGUA



IPS  
78,7

##### QUALIDADE DA ÁGUA

ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
COR	3,0	10,6	11,4	35,9	39,1	629	<b>75,0</b>
SABOR	2,7	6,6	11,0	37,4	42,3	628	<b>79,7</b>
CHEIRO	2,6	6,0	10,1	36,3	45,0	629	<b>81,3</b>

#### INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



IPS  
76,5

##### INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM A CONSUMIDOR

ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
AVISAR QUANDO VAI FALTAR ÁGUA	5,3	7,4	13,5	38,8	35,0	628	<b>73,8</b>
ORIENTAÇÃO PARA USO RACIONAL DE ÁGUA	3,7	5,6	12,5	44,8	33,4	590	<b>78,2</b>
ORIENTAÇÃO SOBRE DIREITOS E DEVERES	3,8	5,8	12,8	44,9	32,7	588	<b>77,6</b>

#### CONTA DE ÁGUA E ESGOTO



IPS  
89,0

##### CONTA DE ÁGUA

ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
ENTENDIMENTO DA CONTA	1,4	2,7	8,0	39,2	48,7	628	<b>87,9</b>
CONTA SEM ERROS	1,4	2,1	8,1	37,0	51,4	619	<b>88,4</b>
DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO	1,6	0,9	6,7	35,2	55,6	627	<b>90,8</b>

# ÍNDICES

## IPS - ÍNDICE DE PERFORMANCE POR SETOR

### IPI - ÍNDICE DE PERFORMANCE POR ITEM

**Índice de Performance por Setor:** é um índice simples formado pelo percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que sete para os itens de um setor avaliado. Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

**Índice de Performance por Item:** é uma índice simples formado pelo percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que sete para os itens avaliados. Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

**PREÇO**



**IPS**  
9,3

PREÇO (Q.138)							
ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
PREÇO DOS SERVICOS DE ABASTECIMENTO	12,2	29,9	48,6	8,8	0,5	627	9,3

**PREÇO**



**IPS**  
9,1

PREÇO							
ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
VALOR DA CONTA - BARATO OU CARO	11,8	29,9	49,5	8,3	0,5	628	8,8
PREÇO COMPARADO AOS BENEFICIOS	11,8	28,8	50,1	8,6	0,7	628	9,3

## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

**IPS**  
82,9



ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR							
ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1+2	3+4	5+6	7+8	9+10		
FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO	1,6	4,1	11,9	39,9	42,5	540	82,4
CONHECIMENTO DOS ATENDENTES	1,6	3,9	11,5	38,5	44,5	538	83,0
EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES	2,0	3,3	11,3	38,2	45,2	539	83,4

# ÍNDICES

## IPS - ÍNDICE DE PERFORMANCE POR SETOR

## IPI - ÍNDICE DE PERFORMANCE POR ITEM

**Índice de Performance por Setor:** é um índice simples formado pelo percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que sete para os itens de um setor avaliado. Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

**Índice de Performance por Item:** é uma índice simples formado pelo percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que sete para os itens avaliados. Foram desconsiderados os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

### POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR



IPS  
81,9

ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1 + 2	3 + 4	5 + 6	7 + 8	9 + 10		
	EMPRESA CORRETA/JUSTA COM OS CONSUMIDORES	2,1	3,7	12,4	40,3		
EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS	2,3	3,3	12,1	40,5	41,8	580	<b>82,3</b>
EMPRESA QUE PROCURA INFORMAR SOBRE SUA ATUAÇÃO	1,9	4,3	11,5	41,3	41,0	574	<b>82,3</b>
EMPRESA QUE NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO	1,3	1,8	7,8	32,6	56,5	539	<b>89,1</b>
EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE	2,0	3,9	18,6	39,1	36,4	511	<b>75,5</b>
EMPRESA QUE ESTÁ PREPARADA PARA SITUAÇÃO DE EMERGENCIA	1,9	5,8	12,2	41,8	38,3	588	<b>80,1</b>

### RESPONSABILIDADE SOCIAL



IPS  
81,9

ITEM	NOTAS					BASE	IPI
	1 + 2	3 + 4	5 + 6	7 + 8	9 + 10		
	OFERECE APOIO/REALIZA PROGRAMAS SOCIAIS	2,2	3,8	21,6	31,3		
CONTRIBUI PARA DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA CIDADE	2,3	2,6	9,3	40,1	45,7	537	<b>85,8</b>
GERA EMPREGOS DIRETOS E INDIRETOS	2,4	1,7	9,3	41,4	45,2	537	<b>86,6</b>

## ÍNDICES

### IACQP - ÍNDICE DE APROVAÇÃO DO CLIENTE COM A QUALIDADE PERCEBIDA

O Índice de Aprovação do Cliente com a Qualidade Percebida retrata a percepção do cliente sobre os serviços prestados pela concessionária, uma vez que eles contemplam os setores que podem influenciar o seu grau de satisfação, ponderados pela importância relativa a cada um desses setores.

A coleta de importância relativa considerou as áreas da Qualidade Percebida e contemplou os seguintes setores: Fornecimento de Água, Informação e Comunicação com o Consumidor, Conta de Água e Esgoto, Atendimento ao Consumidor e Postura da Empresa.

**O Índice de Aprovação do Cliente com a Qualidade Percebida:** é um índice composto, formado pela soma da taxa de aprovação da qualidade percebida, obtida através da multiplicação do IPI - Índice de Performance por Item pela sua devida importância relativa. Os valores apresentados em coluna na tabela são para efeito de cálculo.

ITEM	IMPORTÂNCIA RELATIVA	IPI	IACQP
NÃO FALTA ÁGUA	16,4	85,7	14,1
ÁGUA COM PRESSÃO	2,1	87,6	1,9
RAPIDEZ NO RETORNO	2,0	86	1,7
AVISAR QUANDO VAI FALTAR ÁGUA	15,6	73,8	11,5
ORIENTAÇÃO PARA USO RACIONAL DE ÁGUA	3,3	78,2	2,6
ORIENTAÇÃO SOBRE DIREITOS E DEVERES	1,5	77,6	1,1
ENTENDIMENTO DA CONTA	6,1	87,9	5,3
CONTA SEM ERROS	11,3	88,4	10,0
DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO	1,1	90,8	1,0
FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO	9,5	82,4	7,8
CONHECIMENTO DOS ATENDENTES	6,1	83	5,0
EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES	4,8	83,4	4,0
EMPRESA CORRETA/JUSTA COM OS CONSUMIDORES	7,4	81,8	6,0
EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS	4,9	82,3	4,1
EMPRESA QUE NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO	1,8	82,3	1,5
EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE	2,3	75,5	1,7
EMPRESA QUE ESTÁ PREPARADA PARA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	3,8	80,1	3,0
			<b>82,5</b>



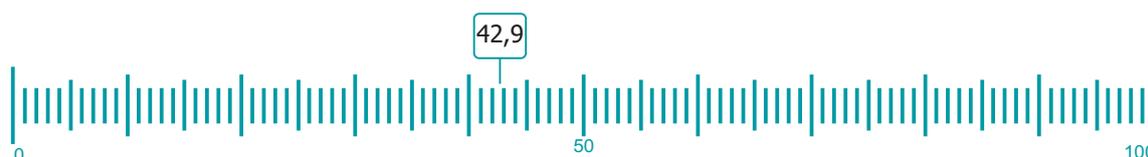
## ÍNDICES

### IEQP - ÍNDICE DE EXCELÊNCIA COM A QUALIDADE PERCEBIDA

O Índice de Excelência com a Qualidade Percebida, a exemplo do IACQP, contempla os setores que podem influenciar o grau de satisfação dos clientes, ponderados pela importância relativa a cada um desses setores. No entanto, para compor o Índice de Excelência, são consideradas as opções de respostas 9 ou 10 «muito satisfeito» dos entrevistados, para cada um dos itens pesquisados.

**Índice de Excelência da Qualidade Percebida:** é um índice composto formado pela soma da taxa de aprovação dos itens da qualidade percebida, obtida através da multiplicação do IPI - Índice de Performance por Item calculado apenas com as notas 9 e 10 pela sua devida importância relativa. Os valores apresentados em coluna na tabela são para efeito de cálculo.

ITEM	IMPORTÂNCIA RELATIVA	9+10	IEQP
NÃO FALTA ÁGUA	16,4	45,8	7,5
AGUA COM PRESSÃO	2,1	48	1,0
RAPIDEZ NO RETORNO	2,0	43,3	0,9
AVISAR QUANDO VAI FALTAR ÁGUA	15,6	35	5,5
ORIENTAÇÃO PARA USO RACIONAL DE ÁGUA	3,3	33,4	1,1
ORIENTAÇÃO SOBRE DIREITOS E DEVERES	1,5	32,7	0,5
ENTENDIMENTO DA CONTA	6,1	48,7	3,0
CONTA SEM ERROS	11,3	51,4	5,8
DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO	1,1	55,6	0,6
FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO	9,5	42,5	4,0
CONHECIMENTO DOS ATENDENTES	6,1	44,5	2,7
EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES	4,8	45,2	2,2
EMPRESA CORRETA/JUSTA COM OS CONSUMIDORES	7,4	41,5	3,1
EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS	4,9	41,8	2,1
EMPRESA QUE NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO	1,8	41	0,7
EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE	2,3	36,4	0,8
EMPRESA QUE ESTÁ PREPARADA PARA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	3,8	38,3	1,4
			<b>42,9</b>



## ÍNDICES

### IIQP - ÍNDICE DE INSATISFAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA

O Índice de Insatisfação com a Qualidade Percebida, a exemplo do Índice de Excelência contempla os setores que podem influenciar o grau de satisfação dos clientes, ponderados pela importância relativa a cada um desses setores. Neste caso, para compor o Índice de Insatisfação, são consideradas as opções de respostas de 1 a 4 «insatisfeito» e «muito insatisfeito» dos entrevistados, para cada um dos itens pesquisados.

**Índice de Insatisfação da Qualidade Percebida:** é um índice composto formado pela soma da taxa de aprovação dos itens da qualidade percebida, obtida através da multiplicação do IPI - Índice de Performance por Item calculado apenas com as notas de 1 a 4 pela sua devida importância relativa. Os valores apresentados em coluna na tabela são para efeito de cálculo.

ITEM	IMPORTÂNCIA RELATIVA	1 a 4	IIQP
NÃO FALTA ÁGUA	16,4	6,3	1,0
ÁGUA COM PRESSÃO	2,1	4,3	0,1
RAPIDEZ NO RETORNO	2,0	5,9	0,1
AVISAR QUANDO VAI FALTAR ÁGUA	15,6	12,7	2,0
ORIENTAÇÃO PARA USO RACIONAL DE ÁGUA	3,3	9,3	0,3
ORIENTAÇÃO SOBRE DIREITOS E DEVERES	1,5	9,6	0,1
ENTENDIMENTO DA CONTA	6,1	4,1	0,2
CONTA SEM ERROS	11,3	3,5	0,4
DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO	1,1	2,5	0,0
FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO	9,5	5,7	0,5
CONHECIMENTO DOS ATENDENTES	6,1	5,5	0,3
EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES	4,8	5,3	0,3
EMPRESA CORRETA/JUSTA COM OS CONSUMIDORES	7,4	5,8	0,4
EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS	4,9	5,6	0,3
EMPRESA QUE NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO	1,8	6,2	0,1
EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE	2,3	5,9	0,1
EMPRESA QUE ESTÁ PREPARADA PARA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	3,8	7,7	0,3
			<b>6,7</b>



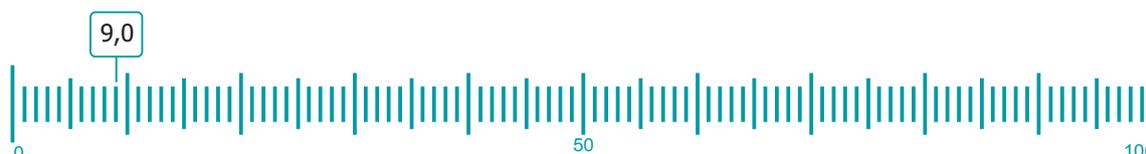
## ÍNDICES

### IAPP - ÍNDICE DE APROVAÇÃO COM O PREÇO PERCEBIDO

O Índice de Aprovação com Preço Percebido contempla a percepção dos clientes sobre a importância relativa aos itens concernentes ao preço, assim como o IPI - Índice de Performance por Item.

**Índice de Aprovação com o Preço Percebido:** é um índice composto formado pela soma da taxa de avaliação dos itens de preço, obtida através da multiplicação do IPI - Índice de Performance por Item calculado pela sua devida importância relativa.

ITEM	IMPORTÂNCIA RELATIVA	ÍNDICE POR ITEM	IAPP
VALOR DA CONTA (BARATO OU CARO)	58,4	8,8	5,1
PREÇO COMPARADO ÀS FACILIDADES/BENEFÍCIOS	41,6	9,3	3,9
	100		<b>9,0</b>



### IAC - ÍNDICE DE APROVAÇÃO DO CLIENTE

O Índice de Aprovação do Cliente é composto tanto pelo IACQP - Índice de Aprovação do Cliente com a Qualidade Percebida como pelo IAPP - Índice de Aprovação com Preço Percebido.

**Índice de Aprovação do Cliente:** é o resultado da ponderação entre o IACQP e a importância relativa da qualidade e entre o IAPP e a importância relativa do preço.

IACQP	IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE	IAPP	IMPORTÂNCIA DO PREÇO	IAC
82,5	58,8	9,0	41,2	<b>52,2</b>



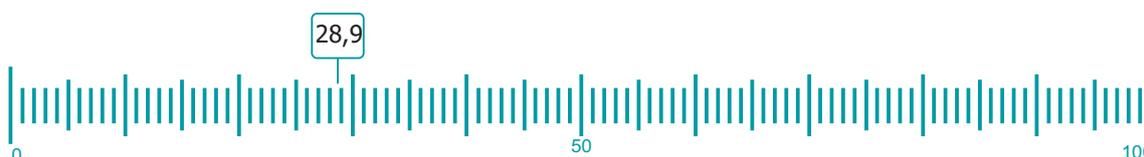
## ÍNDICES

### IEG - ÍNDICE DE EXCELÊNCIA GLOBAL

O Índice de Excelência Global é composto tanto pelo IEQP - Índice de Excelência com a Qualidade Percebida como pelo IAPP - Índice de Aprovação com Preço Percebido.

**Índice Excelência Global:** é o resultado da ponderação entre o IEQP e a importância relativa da qualidade e entre o IAPP e a importância relativa do preço, considerando apenas os clientes que atribuíram notas 9 ou 10 para indicadores de qualidade (correspondendo aos que avaliaram «muito satisfeitos») e notas 9 ou 10 para indicadores de preço (correspondendo aos que avaliaram como «muito barato»).

IEQP	IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE	IAPP	IMPORTÂNCIA DO PREÇO	IEG
42,9	58,8	9,0	41,2	28,9



### IIG - ÍNDICE DE INSATISFAÇÃO GLOBAL

O Índice de Insatisfação Global é composto tanto pelo IIQP - Índice de Insatisfação com a Qualidade Percebida como pelo IAPP - Índice de Aprovação com Preço Percebido.

**Índice Insatisfação Global:** é o resultado da ponderação entre o IIQP e a importância relativa da qualidade e entre o IAPP e a importância relativa do preço, considerando apenas os clientes que atribuíram notas de 1 a 4 para indicadores de qualidade (correspondendo aos que estão «muito insatisfeitos») e notas de 1 a 4 para indicadores de preço (correspondendo aos que avaliaram como «muito caro» ou «caro»).

IIQP	IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE	IAPP	IMPORTÂNCIA DO PREÇO	IIG
6,7	58,8	9,0	41,2	7,6



## ÍNDICES

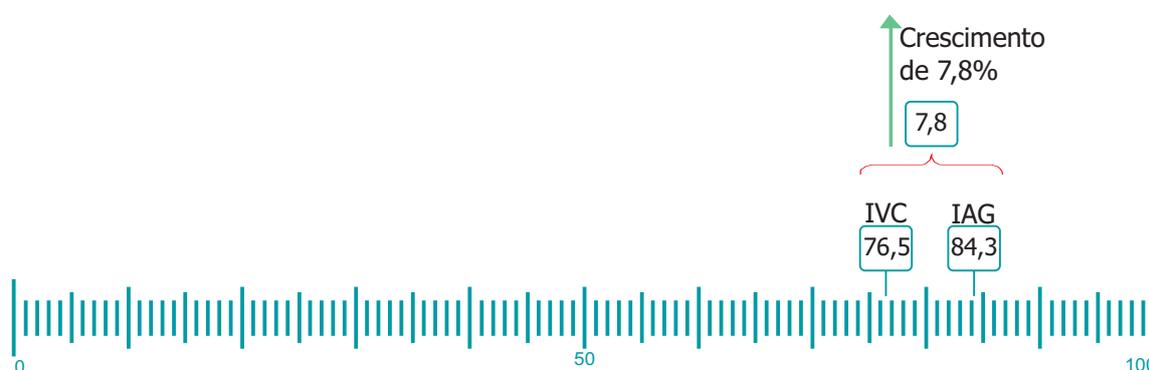
### DISTÂNCIA ENTRE O IVC E O IAG

O IVC - Índice de Validação do Cliente é um índice simples, resultante da primeira pergunta realizada no questionário « De forma geral, e com base na escala acima, como o (a) Sr (a) avalia atualmente a qualidade dos serviços prestados pela Empresa Águas de Teresina?». O Índice é o percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que 7 (avaliação «boa» ou «ótima»), desconsiderando os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

O IAG - Índice de Aprovação Global é um índice, igualmente simples, resultante da última pergunta de satisfação do questionário «Pensando em tudo o que nós falamos até aqui, qual o grau de satisfação geral que o (a) Sr (a) tem com relação à Empresa Águas de Teresina?» (escala 05). Esse índice retrata a opinião global dos clientes sobre os serviços prestados pela concessionária e consiste no percentual de clientes que atribuíram nota igual ou maior que 7 (avaliação «satisfeito» ou «muito satisfeito»), desconsiderando os entrevistados que não souberam ou não opinaram.

Tanto o IVC quanto o IAG retratam a satisfação dos entrevistados com os serviços prestados pela concessionária. No entanto, tais índices avaliam a percepção dos entrevistados em momentos distintos. O IVC, no início do questionário, como pergunta inicial, e o IAG, como pergunta final, após todas as experiências com a concessionária serem lembradas, no que se refere aos aspectos positivos e negativos.

Neste contexto, o gráfico abaixo representa a evolução entre o IVC e o IAG.



# ÍNDICES

## RESUMO DOS PRINCIPAIS ÍNDICES

SETOR	ITEM	NOTAS					ÍNDICE
		1 + 2	3 + 4	5 + 6	7 + 8	9 + 10	
FORNECIMENTO DE ÁGUA	<b>FORNECIMENTO DE ÁGUA</b>	1,7	3,8	8,1	40,7	45,7	86,4
	NÃO FALTA ÁGUA	1,6	4,7	8,0	39,9	45,8	85,7
	ÁGUA COM PRESSÃO	1,5	2,8	8,1	39,6	48,0	87,6
	RAPIDEZ NO RETORNO	1,9	4,0	8,1	42,7	43,3	86,0
QUALIDADE DA ÁGUA	<b>QUALIDADE DA ÁGUA</b>	2,8	7,7	10,8	36,5	42,1	78,7
	COR	3,0	10,6	11,4	35,9	39,1	75,0
	SABOR	2,7	6,6	11	37,4	42,3	79,7
	CHEIRO	2,6	6,0	10,1	36,3	45	81,3
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	<b>INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	4,3	6,3	12,9	42,7	33,7	76,5
	AVISAR QUANDO VAI FALTAR ÁGUA	5,3	7,4	13,5	38,8	35	73,8
	ORIENTAÇÃO PARA USO RACIONAL DE ÁGUA	3,7	5,6	12,5	44,8	33,4	78,2
	ORIENTAÇÃO SOBRE DIREITOS E DEVERES	3,8	5,8	12,8	44,9	32,7	77,6
CONTA DE ÁGUA	<b>CONTA DE ÁGUA E ESGOTO</b>	1,5	1,9	7,6	37,1	51,9	89,0
	ENTENDIMENTO DA CONTA	1,4	2,7	8	39,2	48,7	87,9
	CONTA SEM ERROS	1,4	2,1	8,1	37	51,4	88,4
	DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO	1,6	0,9	6,7	35,2	55,6	90,8
PREÇO	<b>PREÇO DA CONTA</b>	11,8	29,35	49,8	8,45	0,6	9,05
	VALOR DA CONTA - BARATO OU CARO	11,8	29,9	49,5	8,3	0,5	8,8
	PREÇO COMPARADO AOS BENEFÍCIOS	11,8	28,8	50,1	8,6	0,7	9,3
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	<b>ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR</b>	1,7	3,8	11,6	38,9	44,1	82,9
	FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO	1,6	4,1	11,9	39,9	42,5	82,4
	CONHECIMENTO DOS ATENDENTES	1,6	3,9	11,5	38,5	44,5	83,0
	EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES	2,0	3,3	11,3	38,2	45,2	83,4
POSTURA DA EMPRESA	<b>POSTURA DA EMPRESA</b>	1,9	1,1	12,4	39,7	42,5	81,9
	EMPRESA CORRETA/JUSTA COM OS CONSUMIDORES	2,1	3,7	12,4	40,3	41,5	81,8
	EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS	2,3	3,3	12,1	40,5	41,8	82,3
	EMPRESA QUE PROCURA INFORMAR SOBRE SUA ATUAÇÃO	1,9	4,3	11,5	41,3	41	82,3
	EMPRESA QUE NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO	1,3	1,8	7,8	32,6	56,5	89,1
	EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE	2,0	3,9	18,6	39,1	36,4	75,5
	EMPRESA QUE ESTÁ PREPARADA PARA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	1,9	5,8	12,2	41,8	38,3	80,1
RESPONSABILIDADE SOCIAL	<b>RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	2,3	2,6	13,0	37,9	44,2	82,1
	OFERECE APOIO/REALIZA PROGRAMAS SOCIAIS	2,2	3,8	21,6	31,3	41,1	72,4
	CONTRIBUI PARA DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA CIDADE	2,3	2,6	9,3	40,1	45,7	85,8
	GERA EMPREGOS DIRETOS E INDIRETOS	2,4	1,7	9,3	41,4	45,2	86,6
IVC - ÍNDICE DE VALIDAÇÃO DO CLIENTE	QUALIDADE DOS SERVIÇOS (Q.3)	3,2	3,3	17	44,8	31,7	76,5
ITE - ÍNDICE DE TRAJETÓRIA DA EMPRESA	TRAJETÓRIA DA EMPRESA (Q.84)	2,7	3,2	17,5	50,5	26,1	76,6
IAG - ÍNDICE DE APROVAÇÃO GLOBAL	APROVAÇÃO GLOBAL(Q.153)	3,0	1,5	11,2	44,5	39,8	84,3
IDI - ÍNDICE DE DISTÂNCIA DO IDEAL	DISTÂNCIA DO IDEAL (Q.154)	4,0	7,4	13,5	51,1	24,0	75,1
ILC - ÍNDICE DE LEALDADE À CONCESSIONÁRIA	LEALDADE À CONCESSIONÁRIA	40,7	40,7	10,4	5,3	2,9	8,2

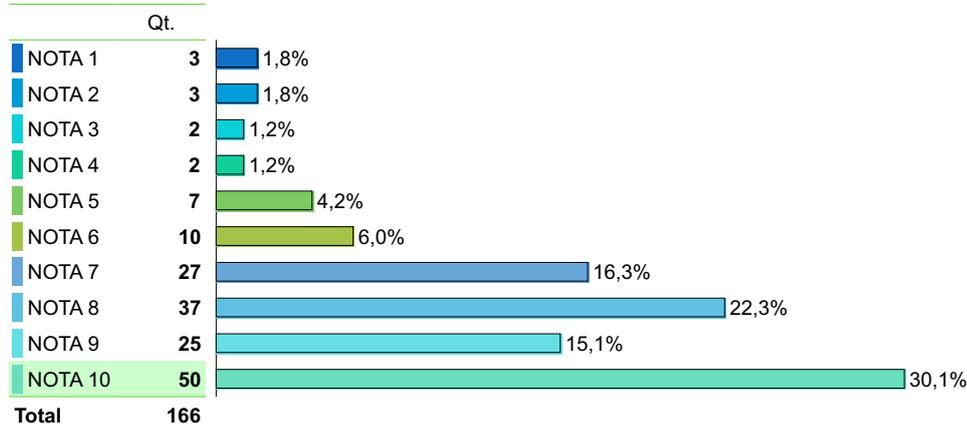
## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

Não podem ser analisados à luz da margem de erro utilizada para dimensionar a pesquisa.

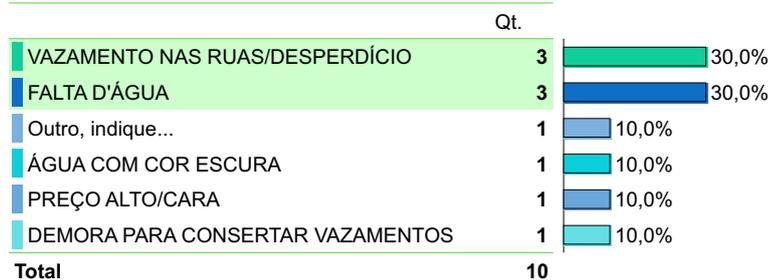
#### Q.3. DE FORMA GERAL E COM BASE NA ESCALA 01 DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS, COMO O (A) SR (A) AVALIA ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 1)

Taxa de resposta: 100,0%



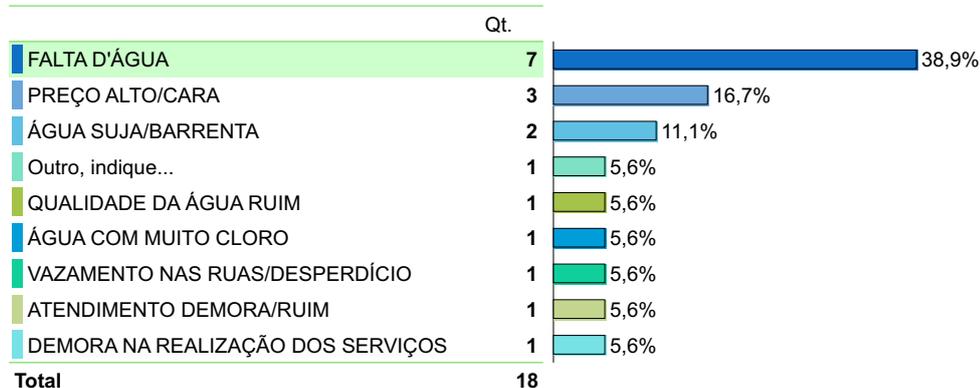
#### Q.4. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUI ESTA NOTA À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS DE 1 A 4) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.5. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) NÃO ATRIBUIU NOTA IGUAL OU SUPERIOR A 7 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 5 E 6) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 63,0%

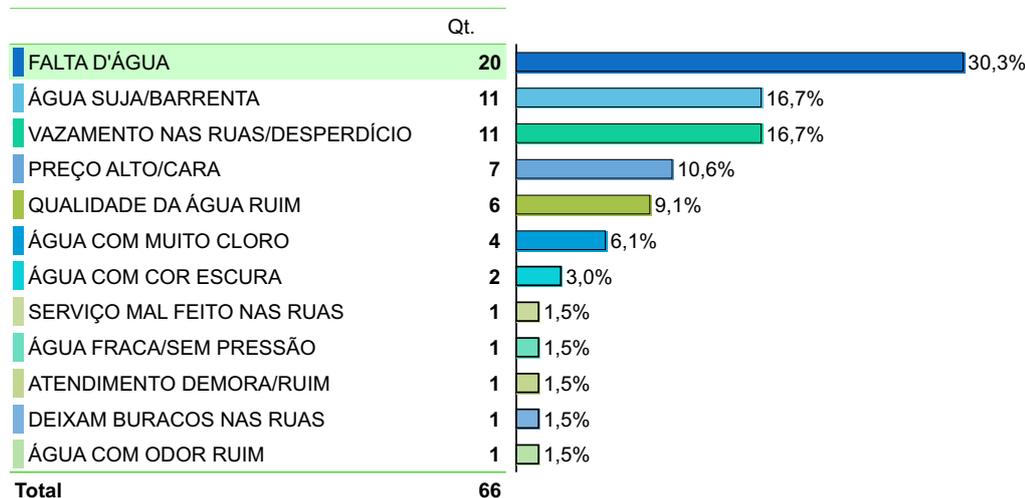


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

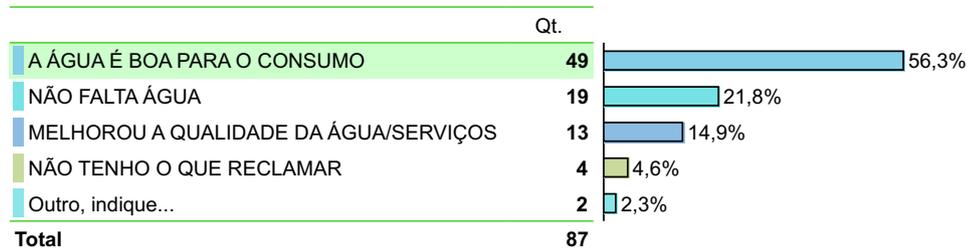
#### Q.6. O QUE FALTA PARA QUE O (A) SR (A) ATRIBUA NOTAS 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 7 OU 8) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 70,3%



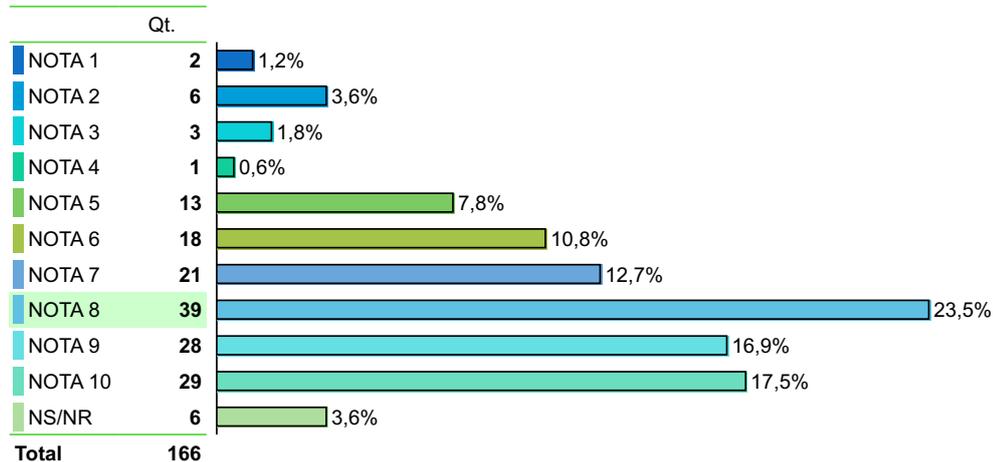
#### Q.7. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUIU NOTA 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 9 OU 10) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 45,2%



#### Q. 84. PENSANDO NA SUA EXPERIÊNCIA COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, DE UMA FORMA GERAL, VOCÊ DIRIA QUE A EMPRESA VEM MELHORANDO, NEM MELHORANDO NEM PIORANDO OU PIORANDO? (ESCALA 4)

Taxa de resposta: 100,0%

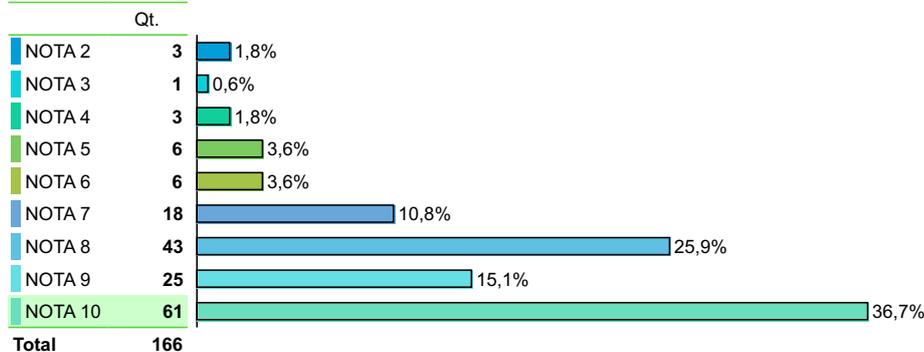


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA LESTE

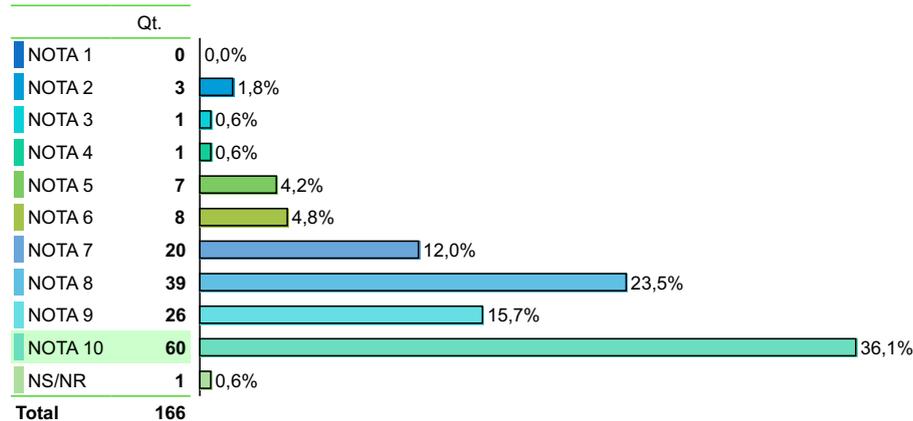
**Q.85. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA SEM INTERRUÇÃO, OU SEJA, NÃO FALTAR ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



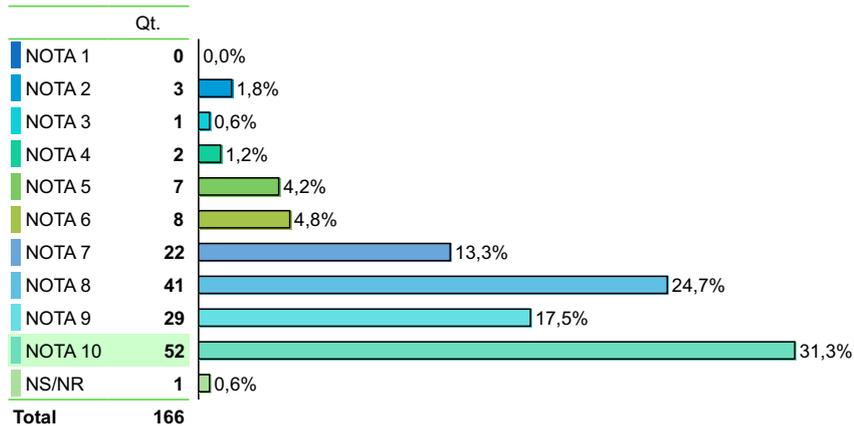
**Q.86. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM PRESSÃO, OU SEJA, A ÁGUA CHEGA COM FORÇA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.87. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO A QUANDO FALTA ÁGUA, A RAPIDEZ NO RETORNO AO ABASTECIMENTO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

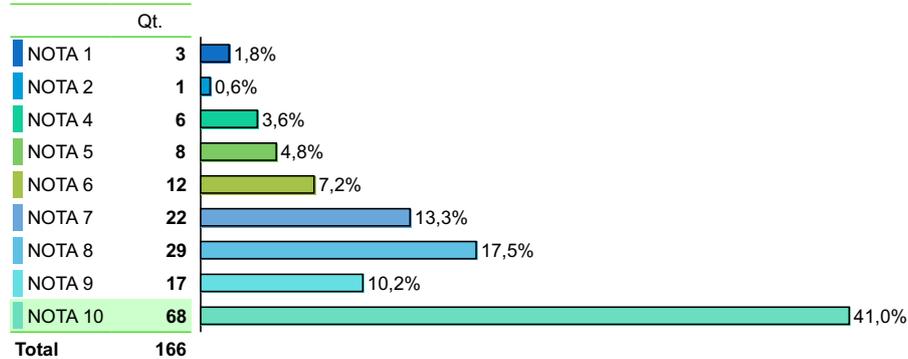


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA LESTE

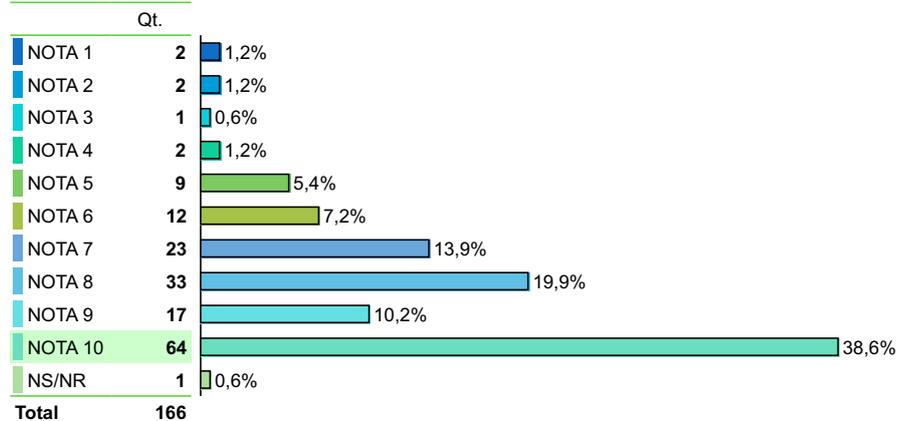
**Q.88. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO À COR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



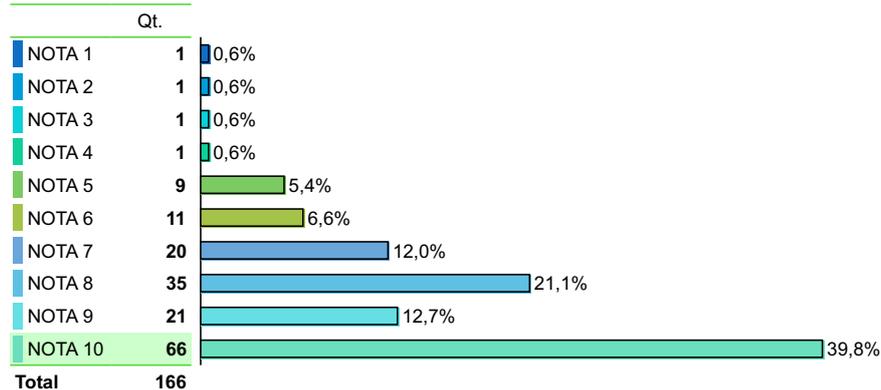
**Q.89. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO SABOR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.90. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO CHEIRO DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

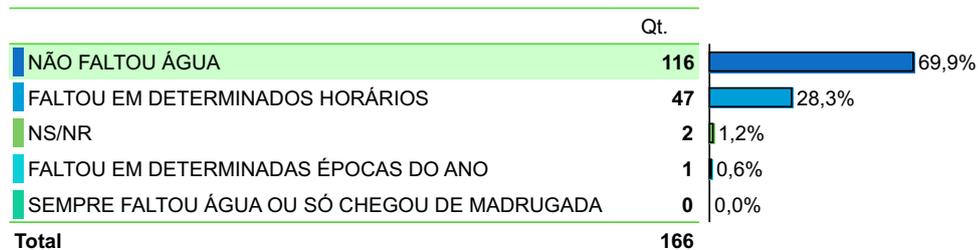


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

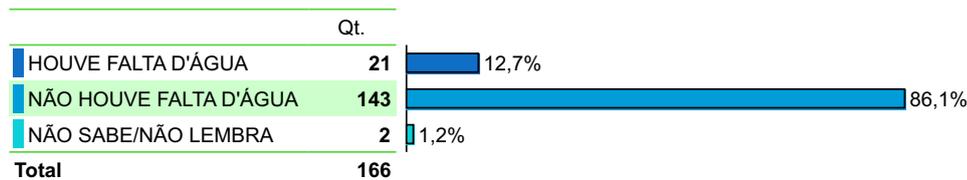
#### Q.91. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



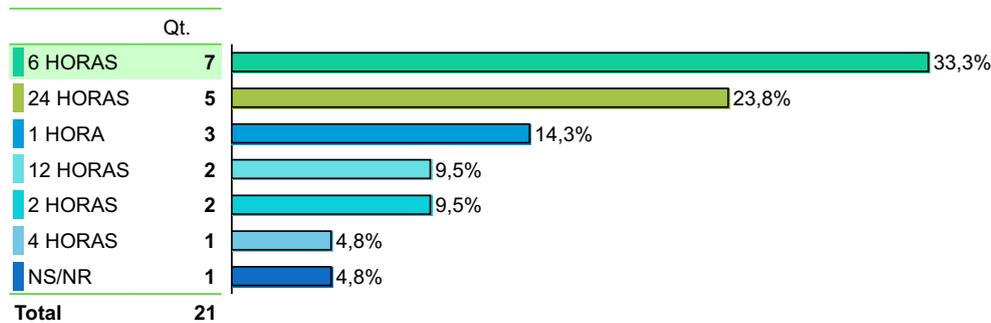
#### Q.92. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NOS ÚLTIMOS 30 DIAS, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



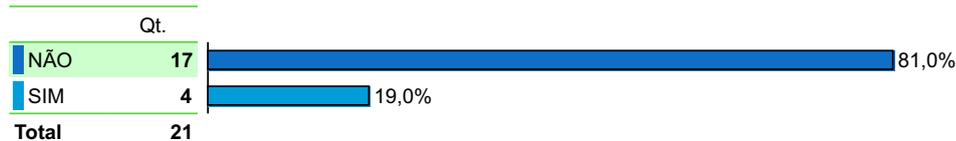
#### Q.93. NESTE PERÍODO DE 30 DIAS, POR QUANTAS HORAS FALTOU ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA (MESMO QUE POR POUCO TEMPO) (ANOTAR EM HORAS)

Taxa de resposta: 100,0%



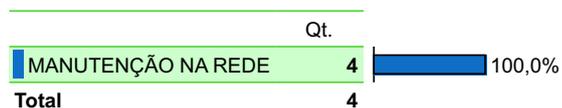
#### Q.94. QUANDO FALTA ÁGUA O (A) SR (A) SABE O MOTIVO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.95. POR QUAL MOTIVO FALTA ÁGUA?

Taxa de resposta: 19,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

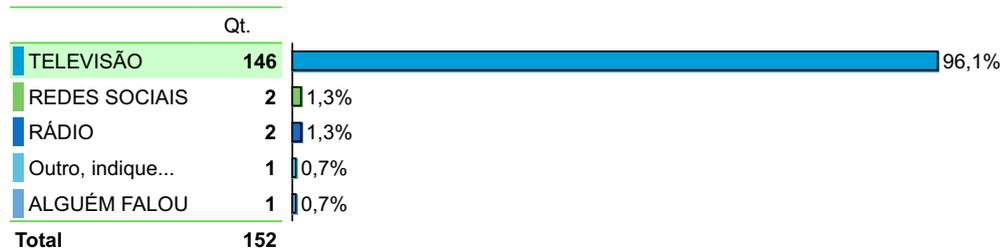
**Q.96. ALGUMA VEZ O (A) SR (A) RECEBEU, VIU OU OUVIU DA ÁGUAS DE TERESINA, INFORMATIVOS QUE A SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA MOTIVADA POR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.97. POR QUAL MEIO DE COMUNICAÇÃO O (A) SR (A) FICOU SABENDO QUE SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.98. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O SERVIÇO FOI REALIZADO NO PRAZO INFORMADO?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.99. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO DE FORMA DEFINITIVA, OU SEJA, FOI RESOLVIDO DE UMA SÓ VEZ?**

Taxa de resposta: 100,0%

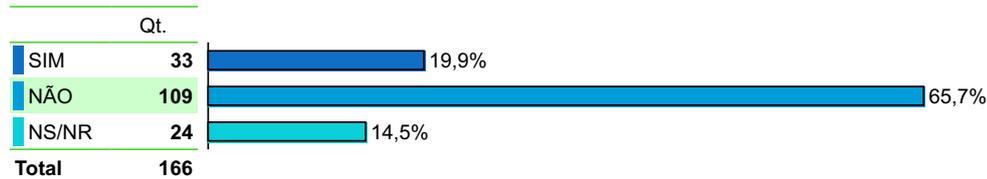


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

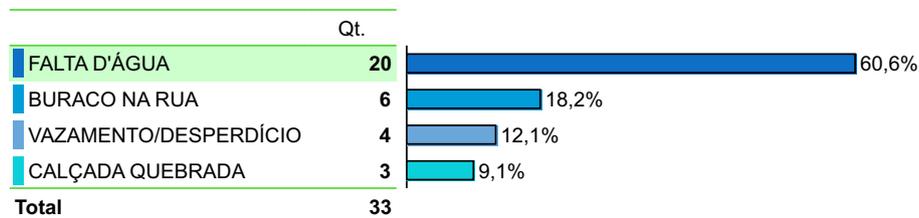
**Q.100. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO GEROU INCÔMODO?**

Taxa de resposta: **100,0%**



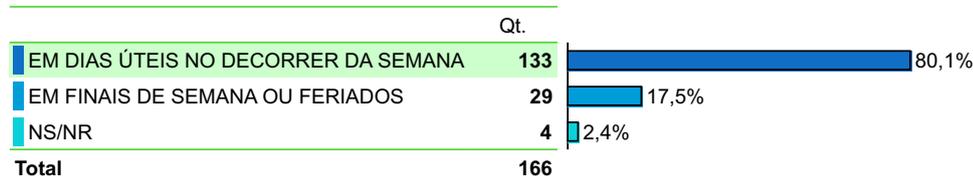
**Q.101. QUAL DESTES INCÔMODOS O SERVIÇO GEROU? (SE MAIS DE UM INCÔMODO GERADO, REGISTRE APENAS O PRIMEIRO)**

Taxa de resposta: **100,0%**



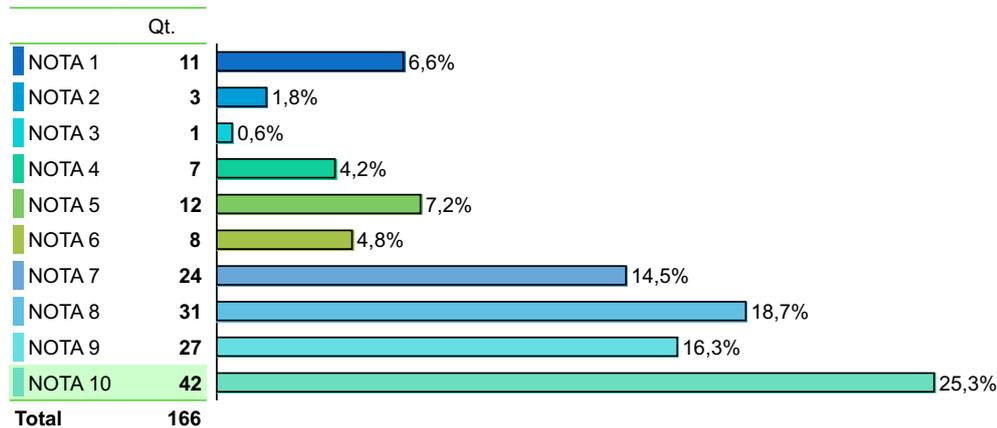
**Q.102. SERVIÇOS GRANDES DE MANUTENÇÃO NA REDE DE ÁGUA, QUE OCASIONEM FALTA DE ÁGUA, O (A) SR (A) PREFERE:**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.103. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À AVISAR ANTECIPADAMENTE QUE VAI FALTAR ÁGUA QUANDO FOR FAZER ALGUM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO OU CONSERTO NA REDE DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**

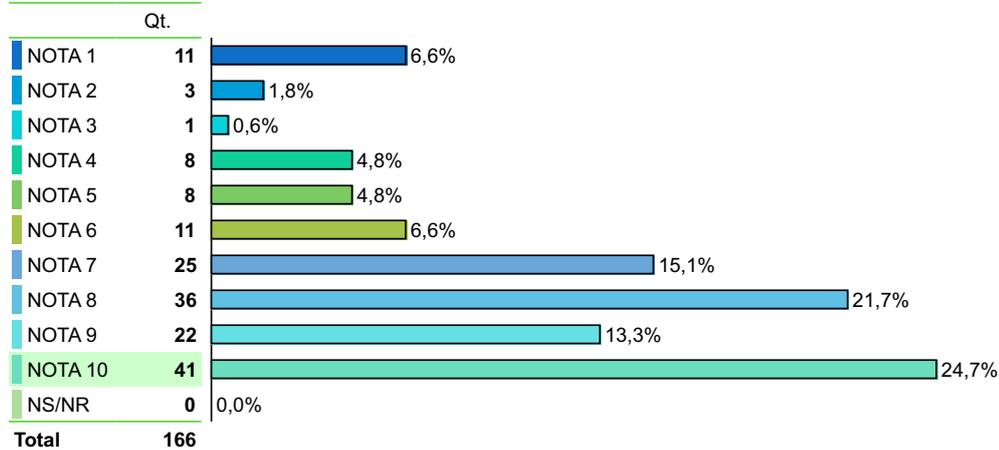


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

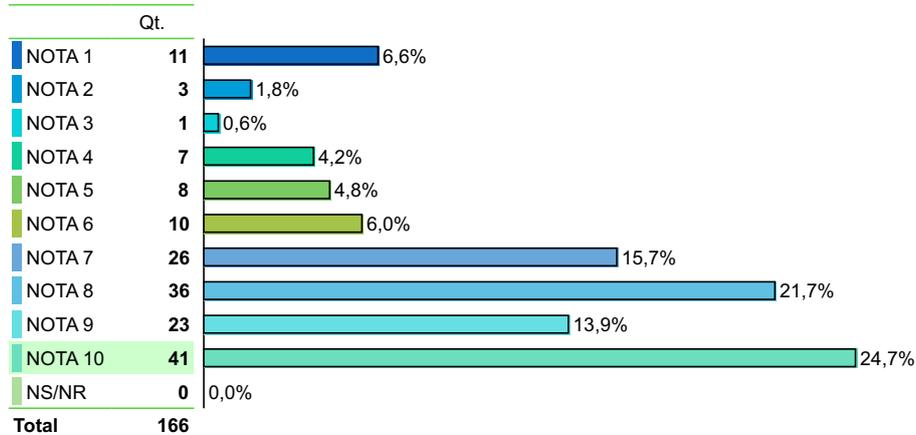
**Q.104. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR PARA USO RACIONAL DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



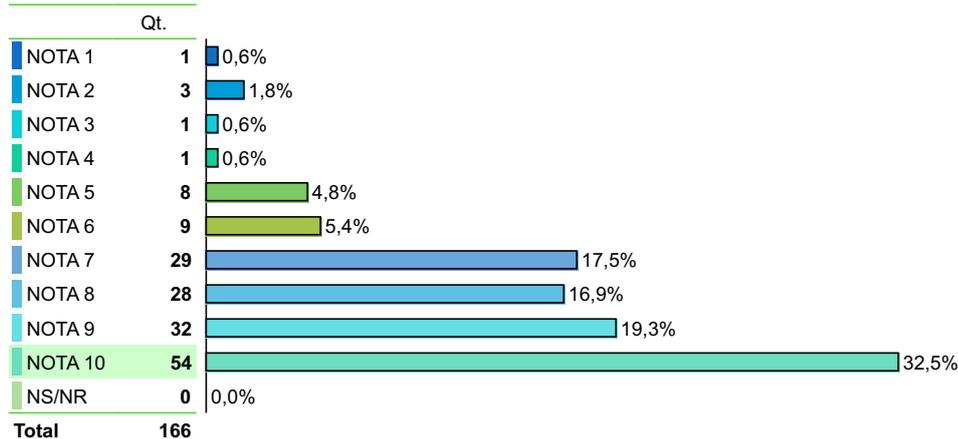
**Q.105. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.106. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTENDIMENTO DA CONTA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**

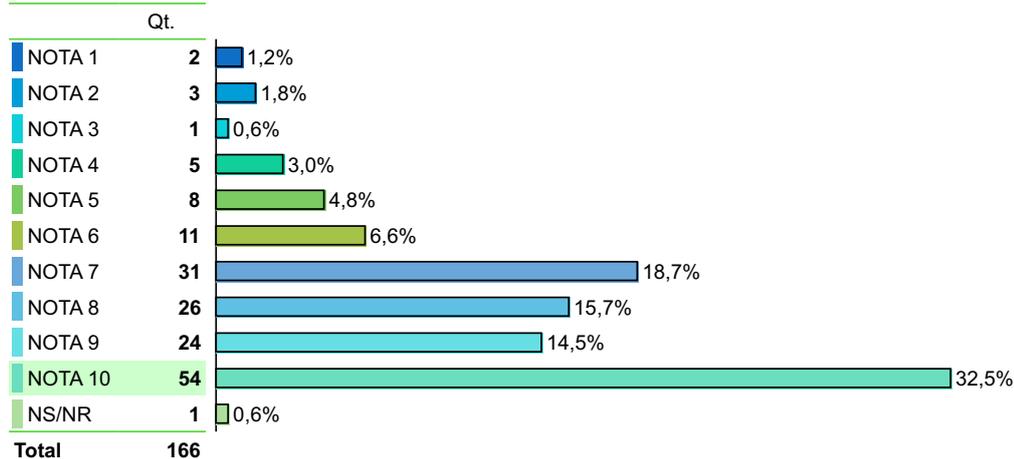


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

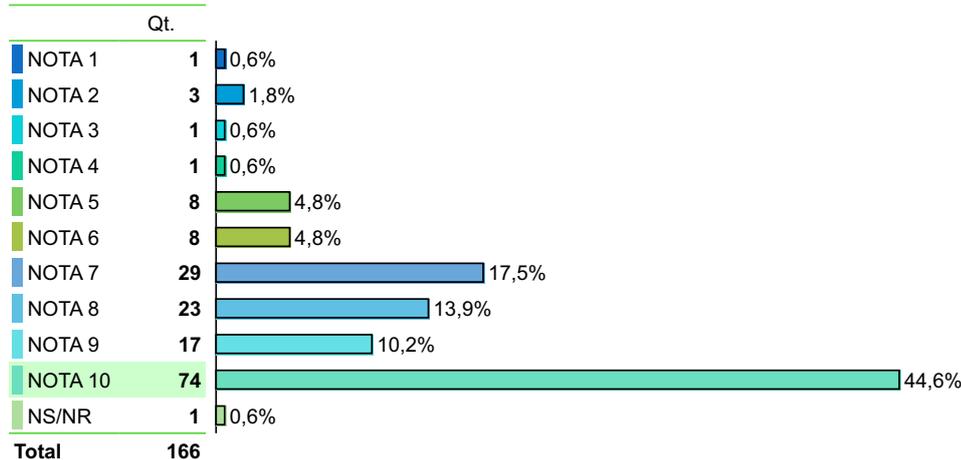
**Q.107. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À CONTA DE ACORDO COM A LEITURA DO MEDIDOR, OU SEJA, CONTA SEM ERROS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



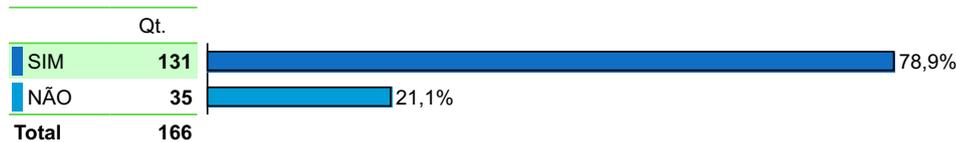
**Q.108. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO (BANCOS, CASAS LOTÉRICAS, INTERNET, DÉBITO AUTOMÁTICO, ETC) (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.109. A SUA RESIDÊNCIA É CONECTADA À REDE DE ESGOTO DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?**

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

#### Q.110. NA SUA RESIDÊNCIA OCORRE RETORNO DE ESGOTO (O ESGOTO RETORNA PARA DENTRO DE SUA RESIDÊNCIA)?

Taxa de resposta: 78,9%



#### Q.111. NA SUA RUA OCORRE VAZAMENTO DE ESGOTO COM FREQUÊNCIA (O ESGOTO TRANSBORDA EM VIA PÚBLICA)?

Taxa de resposta: 78,9%



#### Q.112. O (A) SR (A) GOSTARIA DE TER COLETA DE ESGOTO EM SUA RUA PARA FAZER CONEXÃO E UTILIZAR O SERVIÇO?

Taxa de resposta: 21,1%



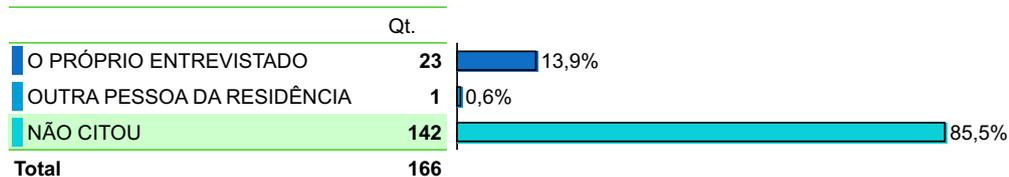
#### Q.113. A RUA TEM ODOR DESAGRADÁVEL POR CAUSA DO ESGOTO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.114. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR 2ª VIA DE CONTA DE ÁGUA?

Taxa de resposta: 100,0%

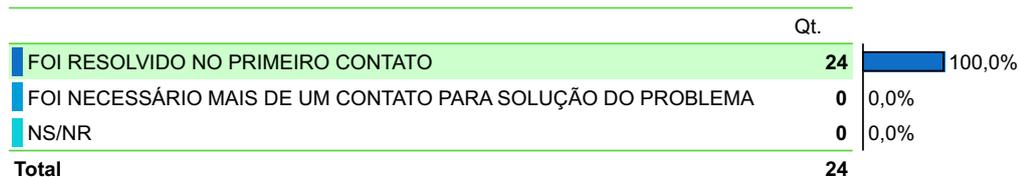


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

**Q.115. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: **100,0%**

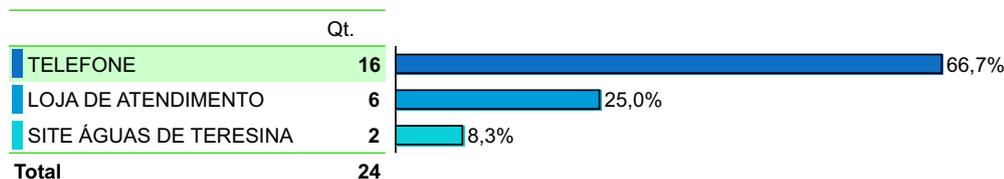


**Q.116. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: **0,0%**

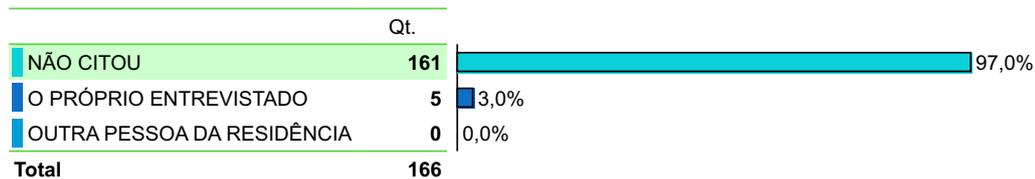
**Q.117. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: **100,0%**



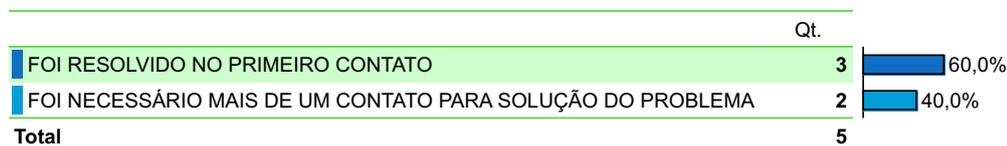
**Q.118. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA COMUNICAR FALTA D'ÁGUA?**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.119. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: **100,0%**

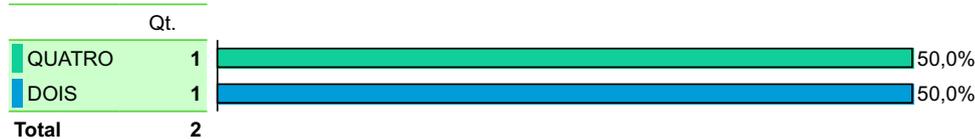


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

#### Q.120. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 40,0%



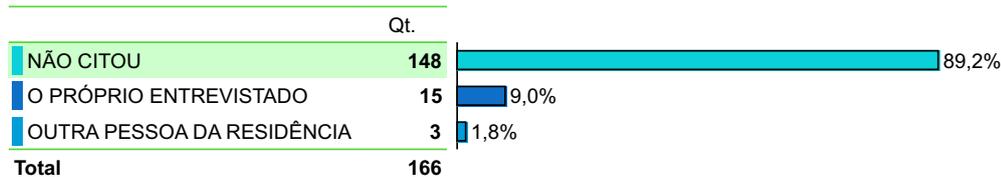
#### Q.121. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%



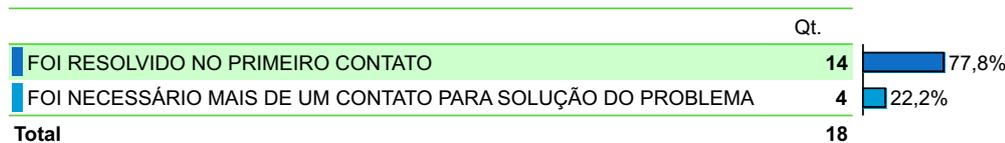
#### Q.122. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR SERVIÇOS (NOVA LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO, CONSERTO DE VAZAMENTO, RECOMPOSIÇÃO)?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.123. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%



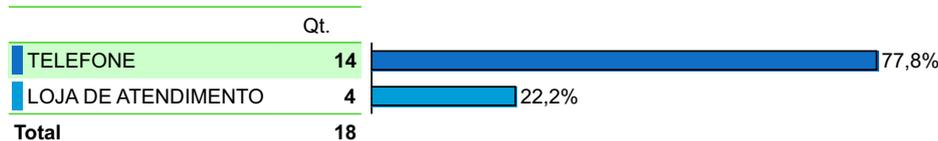
#### Q.124. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 22,2%



#### Q.125. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%

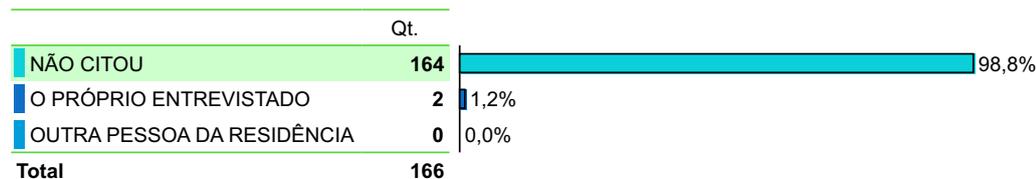


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

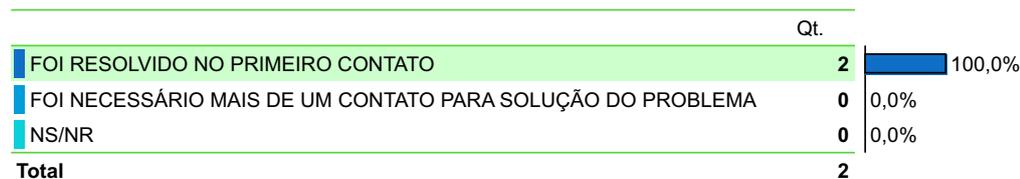
**Q.126. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR PARCELAMENTO (CONTAS EM ATRASO)?**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.127. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: **100,0%**

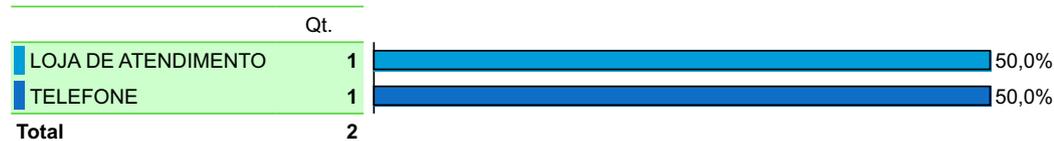


**Q.128. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: **0,0%**

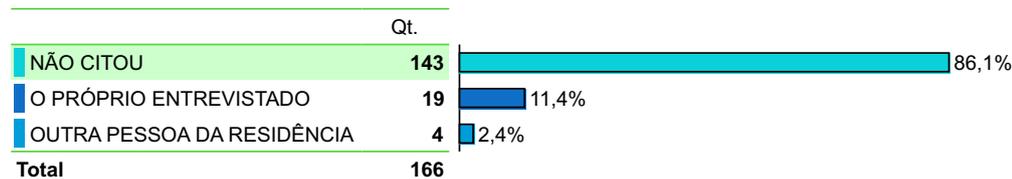
**Q.129. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.130. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA FAZER RECLAMAÇÃO?**

Taxa de resposta: **100,0%**

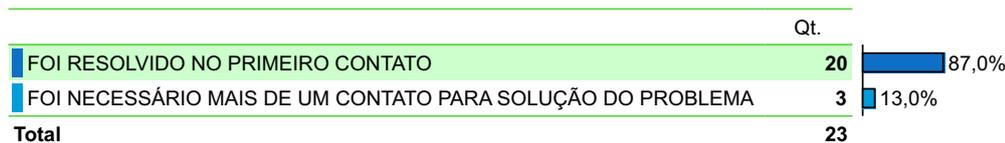


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

**Q.131. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: **100,0%**



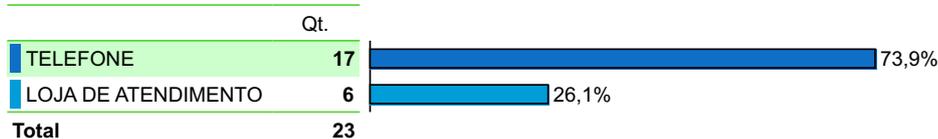
**Q.132. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: **13,0%**



**Q.133. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: **100,0%**



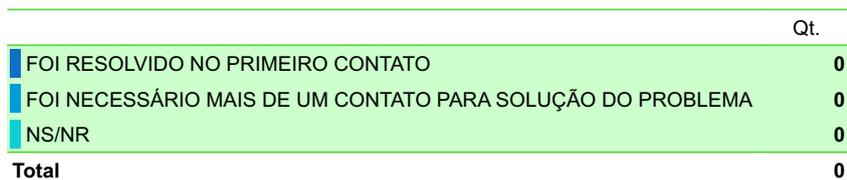
**Q.134. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA OUTRO MOTIVO?**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.135. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: **0,0%**

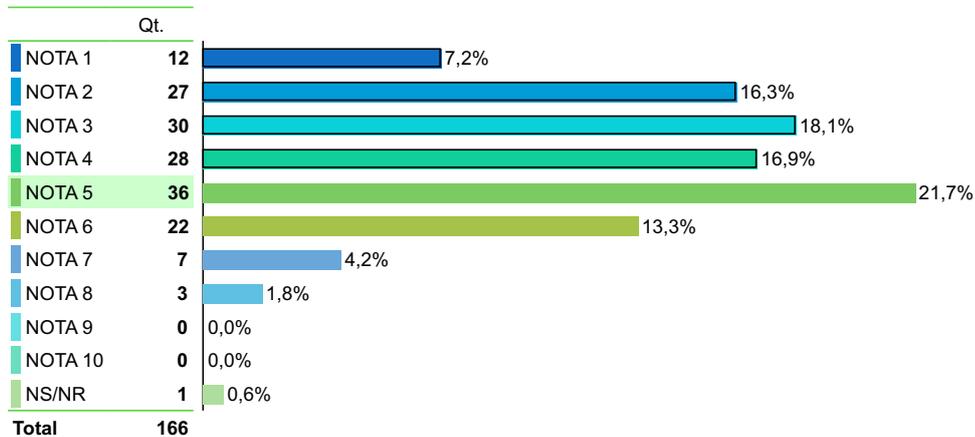


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA LESTE

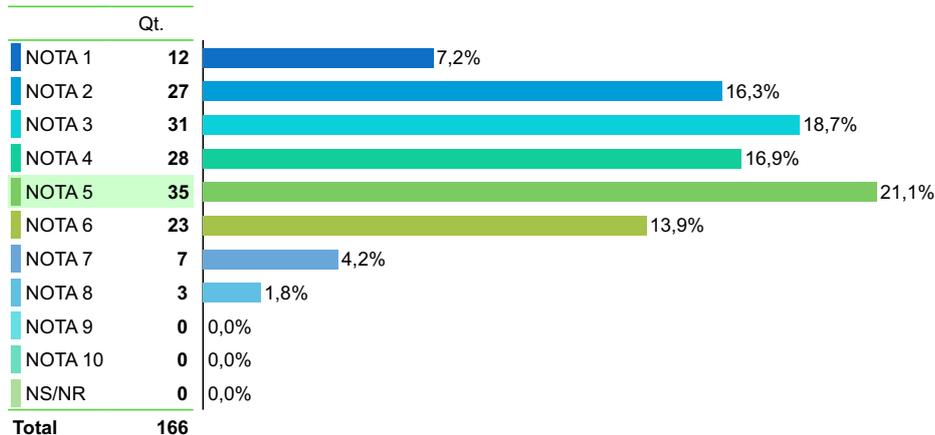
### Q.138. COMO O (A) SR (A) AVALIA O PREÇO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: 100,0%



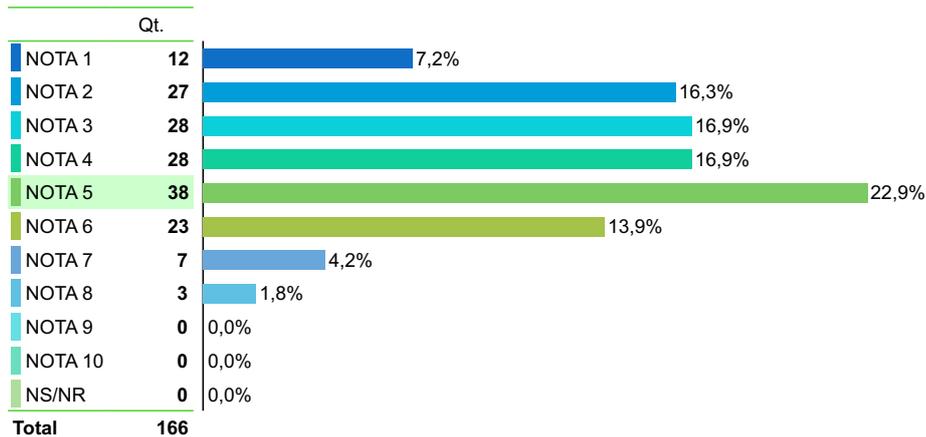
### Q.139. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO VALOR DA CONTA (BARATO OU CARO)? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.140. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO PREÇO COMPARADO ÀS FACILIDADES BENEFÍCIOS (SAÚDE, VALORIZAÇÃO IMOBILIÁRIA, PRESERVAÇÃO AMBIENTAL)? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: 100,0%

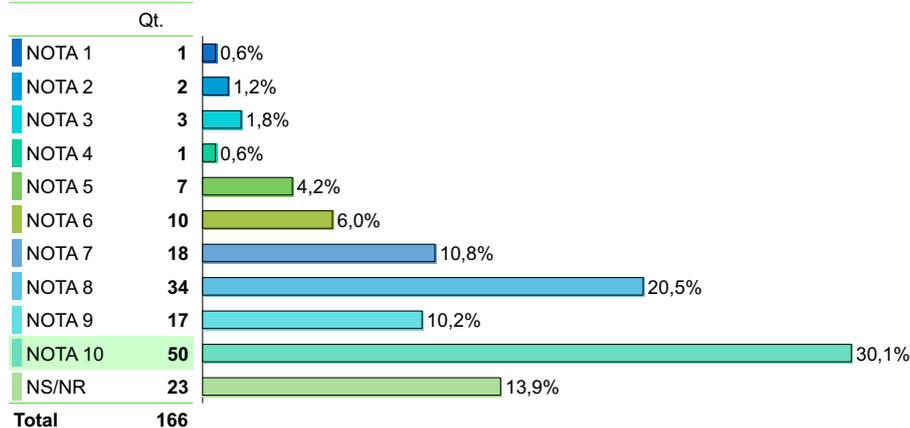


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

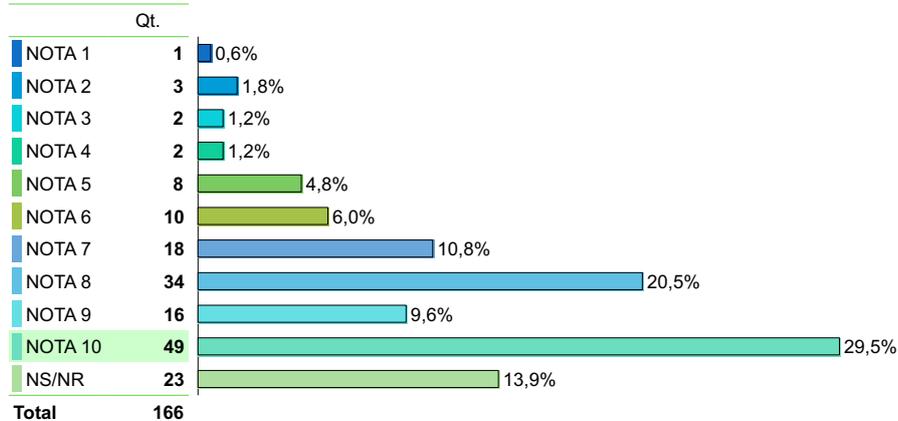
**Q.141. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO COM A EMPRESA QUANDO QUISER PEDIR INFORMAÇÕES E/OU SERVIÇOS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



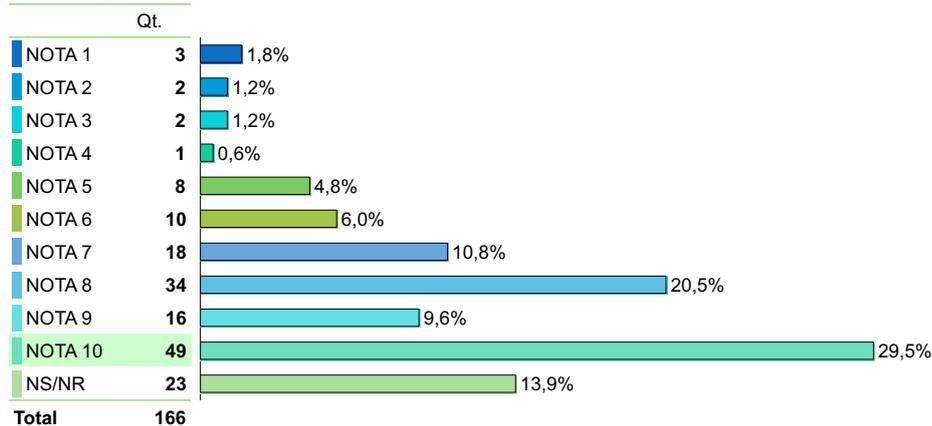
**Q.142. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE AO CONHECIMENTO DOS ATENDENTES SOBRE PERGUNTAS E SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.143. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES (ATENÇÃO, CORTESIA E RESPEITO AO CONSUMIDOR)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

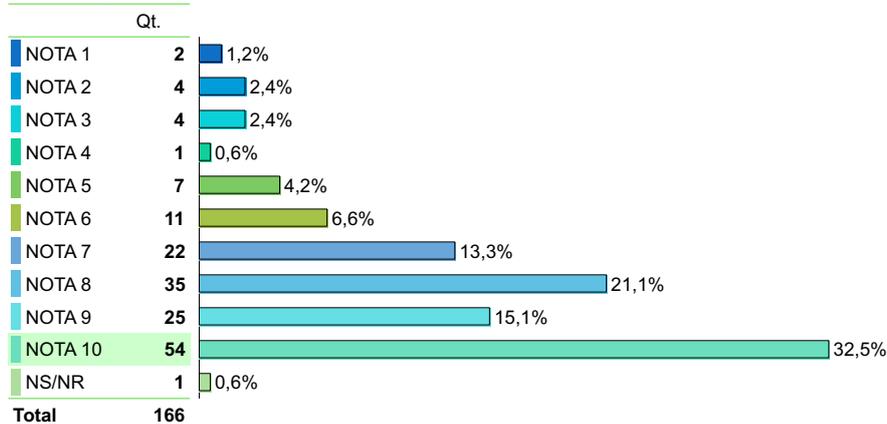


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA LESTE

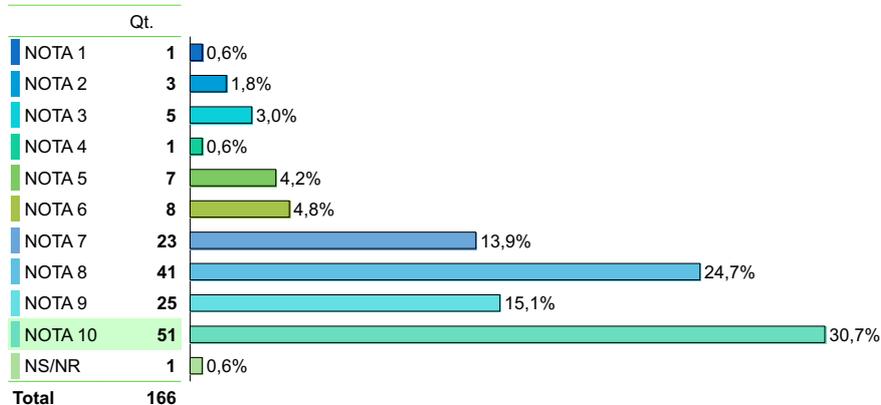
**Q.144. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA CORRETA COM OS CONSUMIDORES, E AO COMETER ERROS, IRÁ CORRIGIR (EMPRESA JUSTA)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



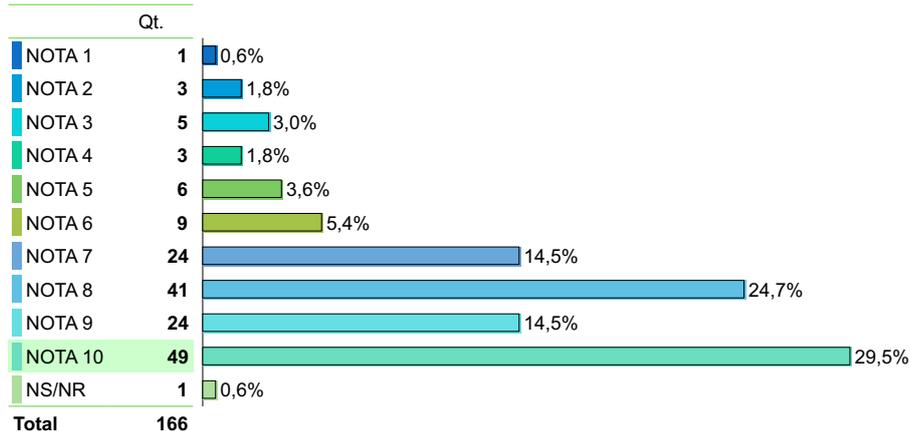
**Q.145. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS (MELHORIAS E MANUTENÇÃO NA REDE) VISANDO FORNECER ÁGUA COM QUALIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.146. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE PROCURA INFORMAR E/OU ESCLARECER OS CONSUMIDORES A RESPEITO DE SUA ATUAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

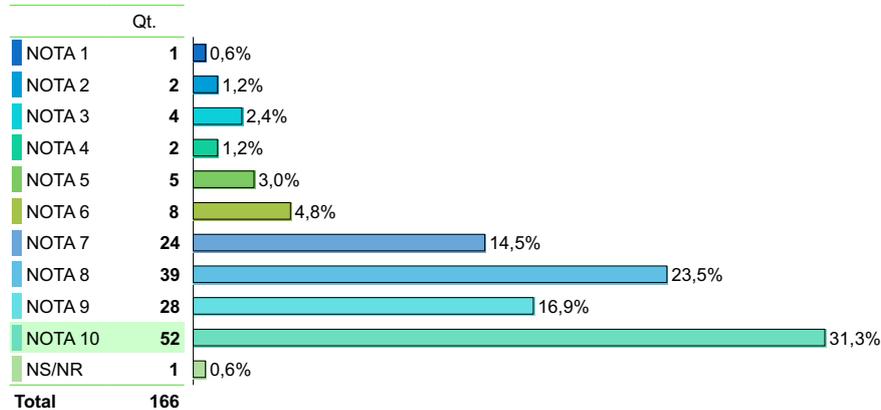


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA LESTE

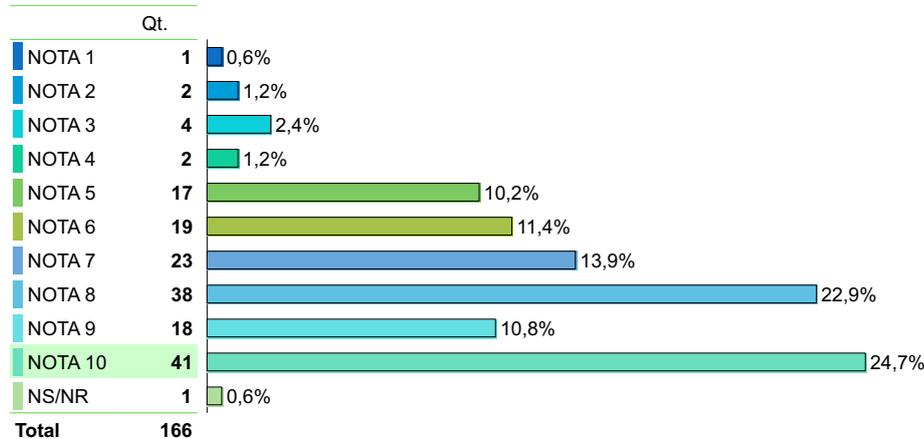
**Q.147. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE O MESMO ATENDIMENTO A TODOS OS CONSUMIDORES, OU SEJA, NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



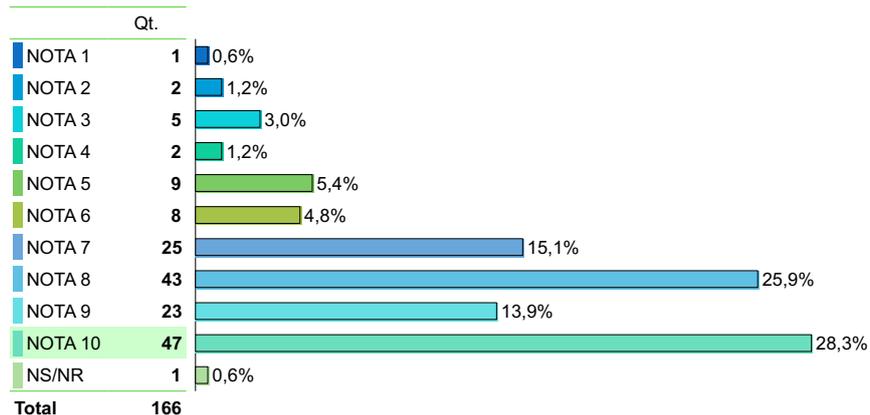
**Q.148. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE E DA PRESERVAÇÃO DA NATUREZA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.149. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE, EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA, ESTÁ PREPARADA PARA ATENDIMENTO EM SUA REGIÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

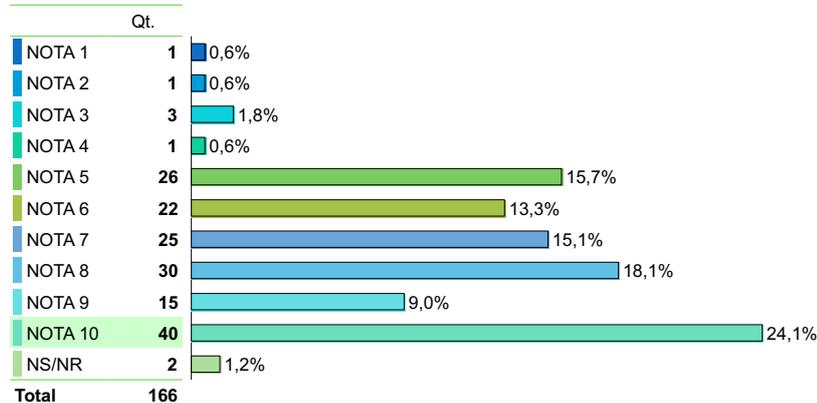


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA LESTE

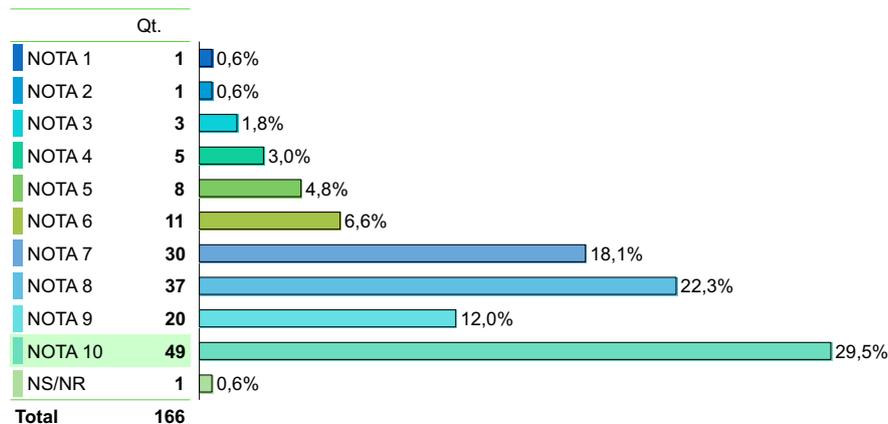
**Q.150. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE APOIO OU REALIZA PROGRAMAS SOCIAIS, COMO POR EXEMPLO, PROGRAMAS DE MELHORIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



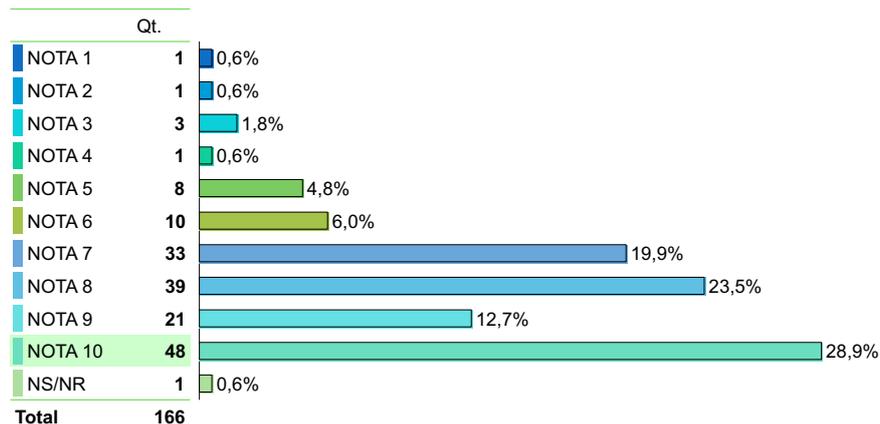
**Q.151. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA CIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.152. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE GERA EMPREGOS DIRETOS E INDIRETOS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

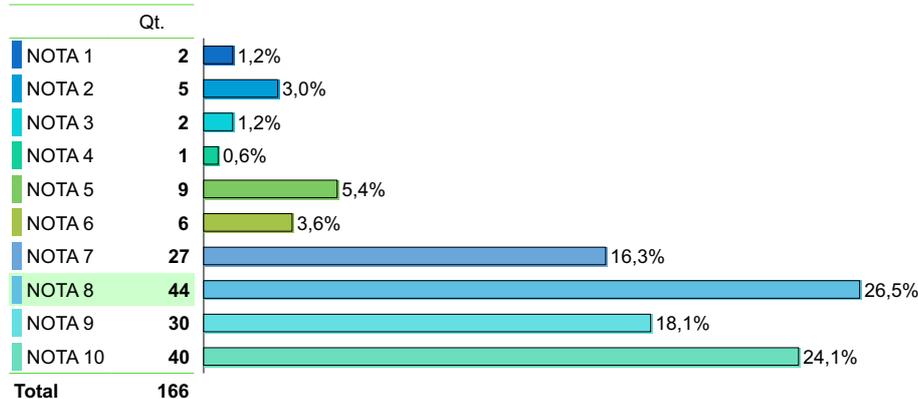


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

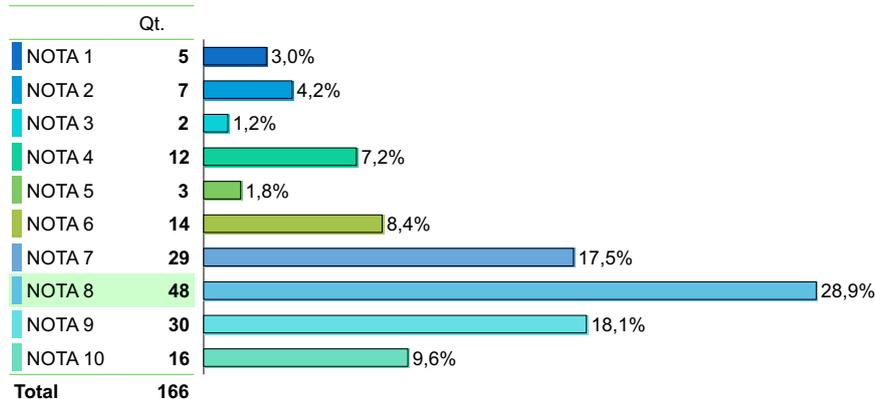
**Q.153. PENSANDO EM TUDO O QUE NÓS FALAMOS ATÉ AQUI, QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL QUE O (A) SR (A) TEM COM RELAÇÃO À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



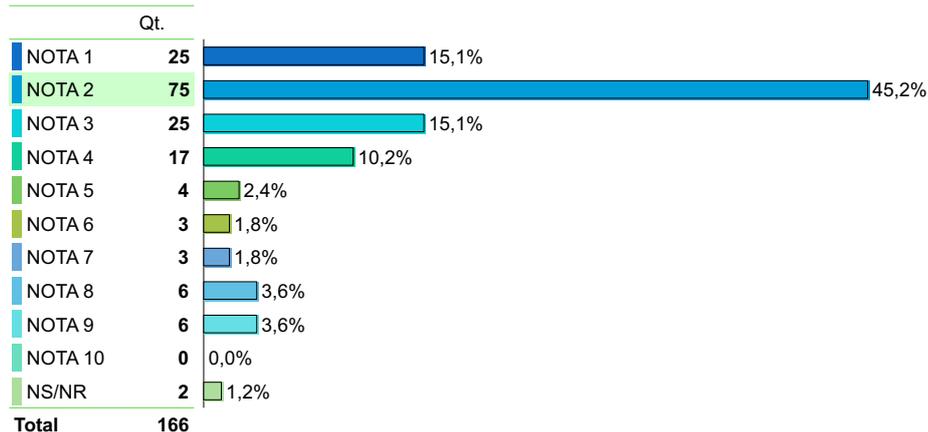
**Q.154. NA OPINIÃO DO (A) SR (A) COMO ESTÁ ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA EM SUA CIDADE? (ESCALA 7)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.155. SE HOUVESSE POSSIBILIDADE, QUAL SERIA A CHANCE DO (A) SR (A) TROCAR A ATUAL CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE TERESINA, POR OUTRA CONCESSIONÁRIA, SABENDO QUE CONTINUARIA PAGANDO PELO SERVIÇO O MESMO PREÇO DE HOJE? (ESCALA 8)**

Taxa de resposta: 100,0%



# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA LESTE

### POSSUI POÇO EM SUA RESIDÊNCIA?

Taxa de resposta: 100,0%



### HOUE CORTE DE ÁGUA NA RESIDÊNCIA, POR INADIMPLÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



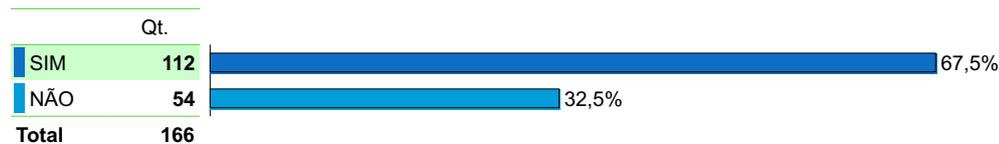
### HOUE NOTIFICAÇÃO POR FRAUDE (GATO) NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



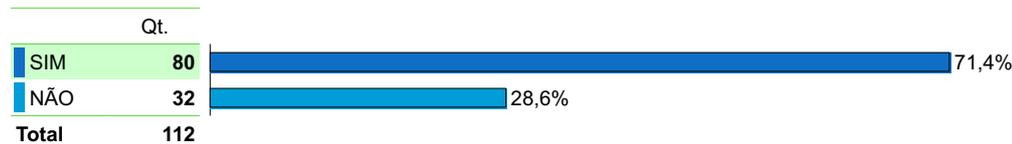
### Q.160. O (A) SR (A) TEM CONTA EM ALGUMA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.161. O (A) SR (A) TEM CONTA NO FACEBOOK?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.162. O (A) SR (A) TEM CONTA NO TWITTER?

Taxa de resposta: 100,0%

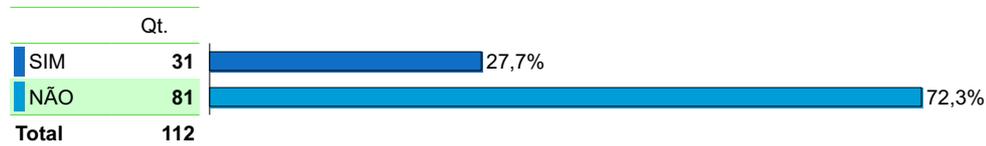


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA LESTE

#### Q.163. O (A) SR (A) TEM CONTA NO INSTAGRAM?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.164. O (A) SR (A) TEM CONTA NO WHATSAPP?

Taxa de resposta: 100,0%



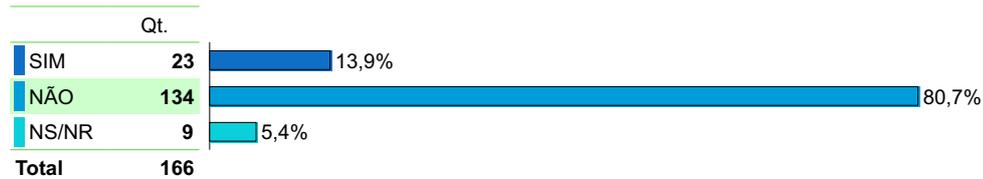
#### Q.165. CITOU CONTA EM OUTRA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.166. O (A) SR (A) JÁ ACESSOU AS REDES SOCIAIS DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?

Taxa de resposta: 100,0%



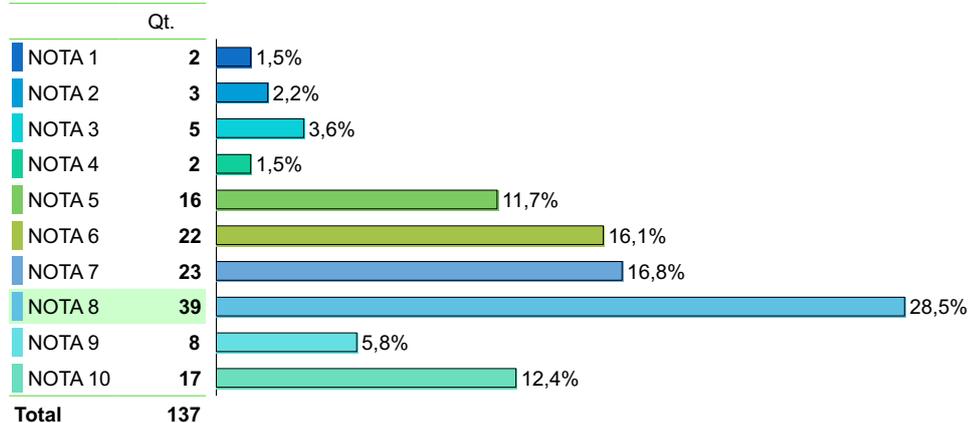
## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

Não podem ser analisados à luz da margem de erro utilizada para dimensionar a pesquisa.

#### Q.3. DE FORMA GERAL E COM BASE NA ESCALA 01 DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS, COMO O (A) SR (A) AVALIA ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 1)

Taxa de resposta: 100,0%



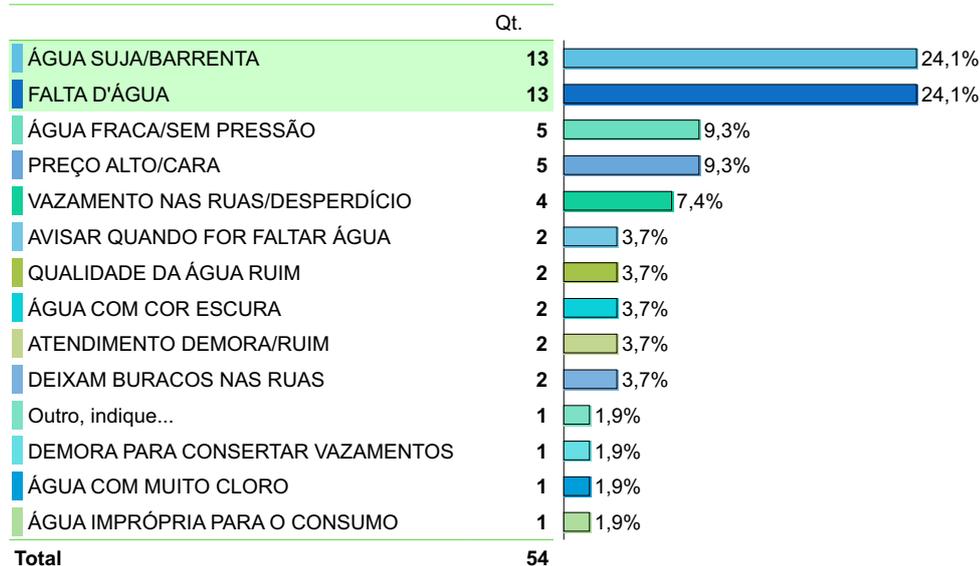
#### Q.4. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUI ESTA NOTA À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS DE 1 A 4) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.5. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) NÃO ATRIBUIU NOTA IGUAL OU SUPERIOR A 7 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 5 E 6) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 76,0%

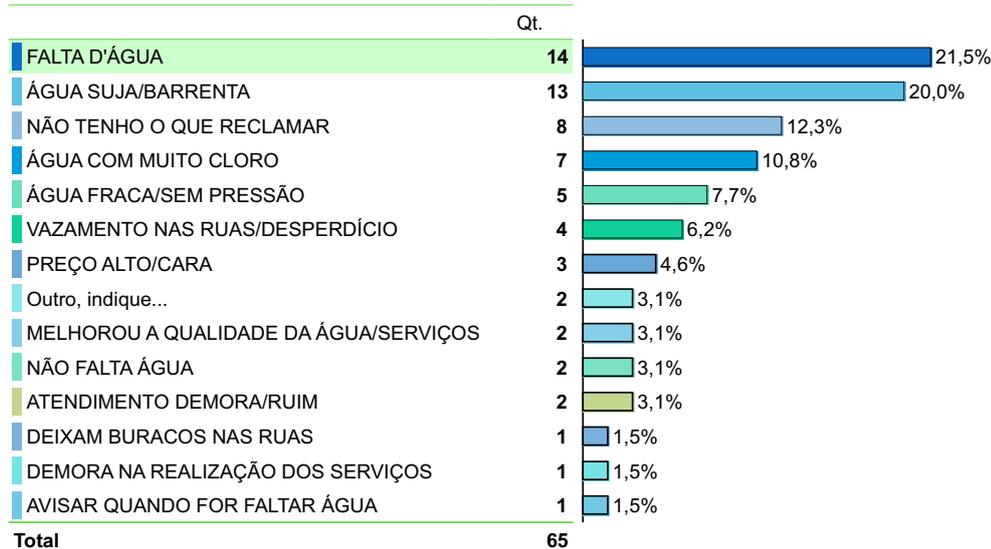


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

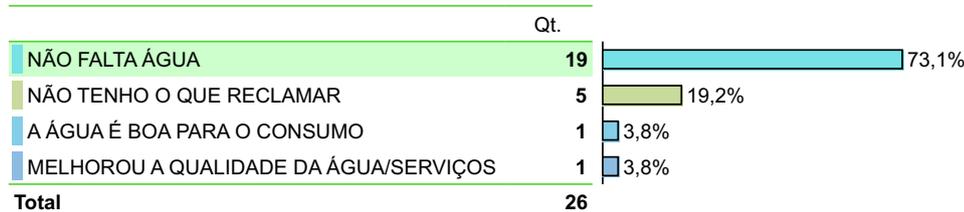
#### Q.6. O QUE FALTA PARA QUE O (A) SR (A) ATRIBUA NOTAS 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 7 OU 8) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 55,4%



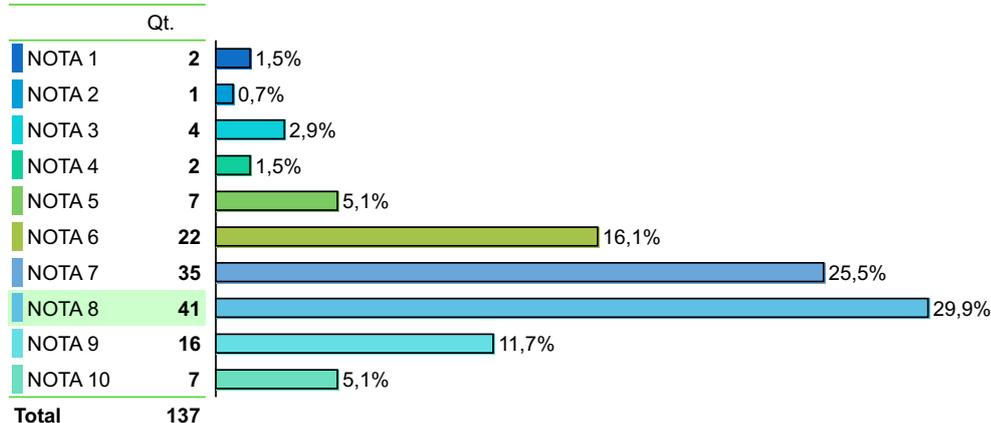
#### Q.7. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUIU NOTA 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 9 OU 10) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 18,2%



#### Q. 84. PENSANDO NA SUA EXPERIÊNCIA COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, DE UMA FORMA GERAL, VOCÊ DIRIA QUE A EMPRESA VEM MELHORANDO, NEM MELHORANDO NEM PIORANDO OU PIORANDO? (ESCALA 4)

Taxa de resposta: 100,0%

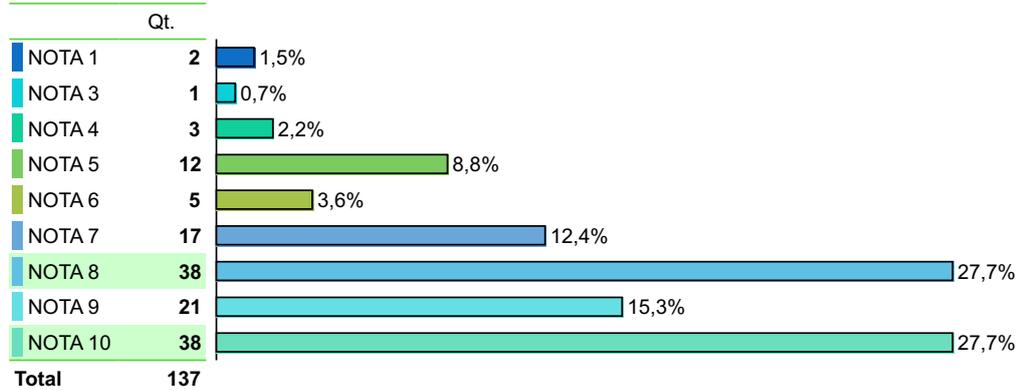


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA NORTE

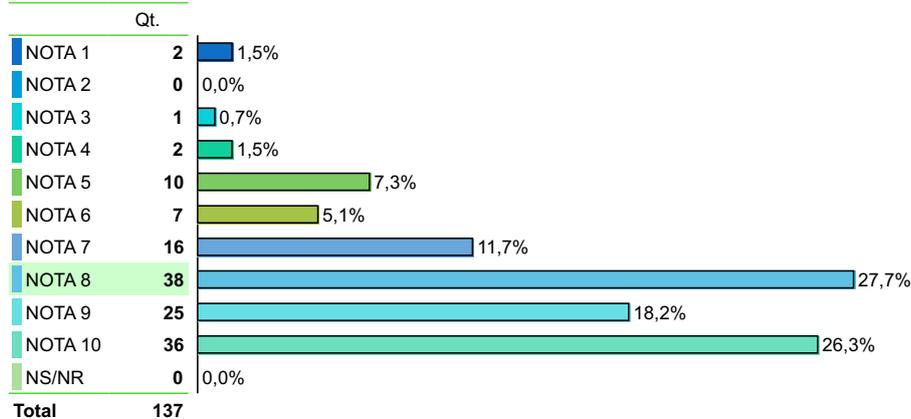
**Q.85. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA SEM INTERRUÇÃO, OU SEJA, NÃO FALTAR ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



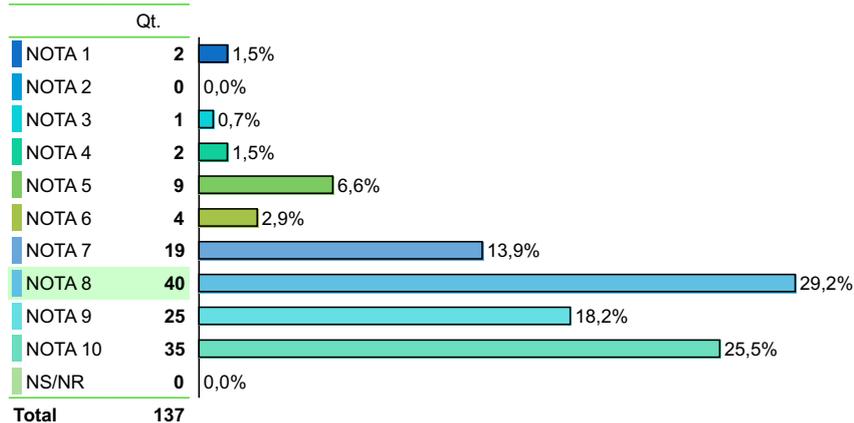
**Q.86. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM PRESSÃO, OU SEJA, A ÁGUA CHEGA COM FORÇA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.87. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO A QUANDO FALTA ÁGUA, A RAPIDEZ NO RETORNO AO ABASTECIMENTO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

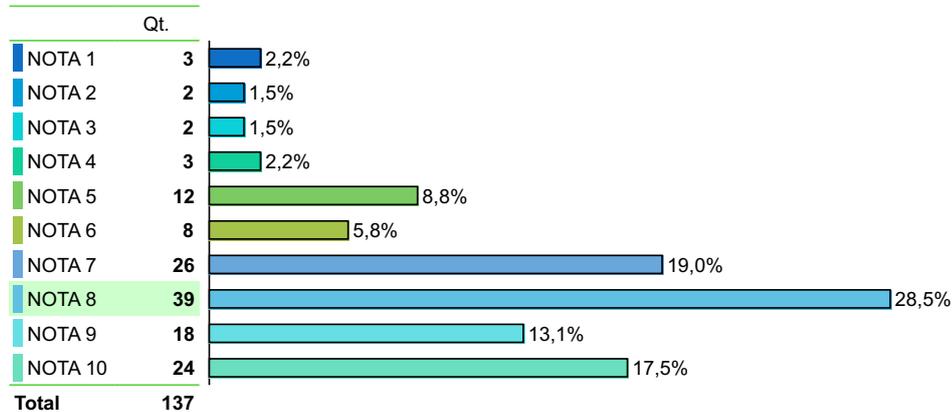


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA NORTE

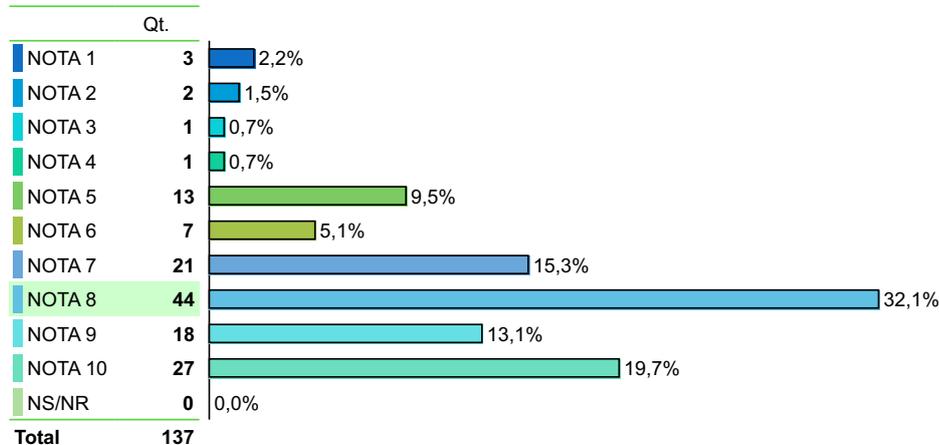
**Q.88. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO À COR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



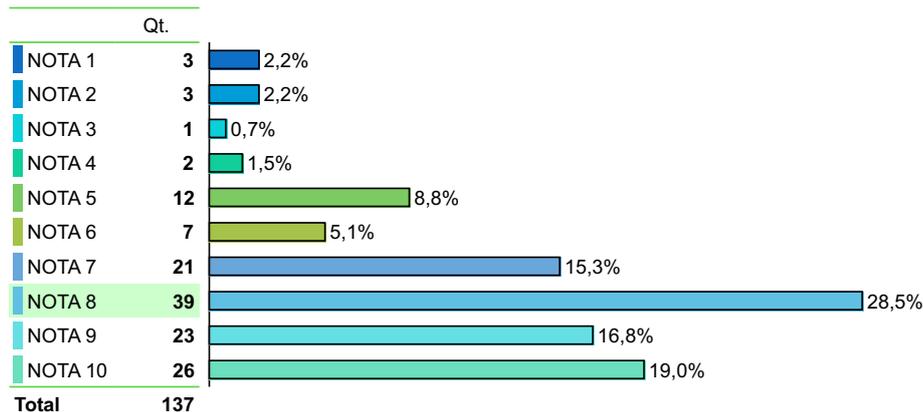
**Q.89. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO SABOR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.90. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO CHEIRO DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

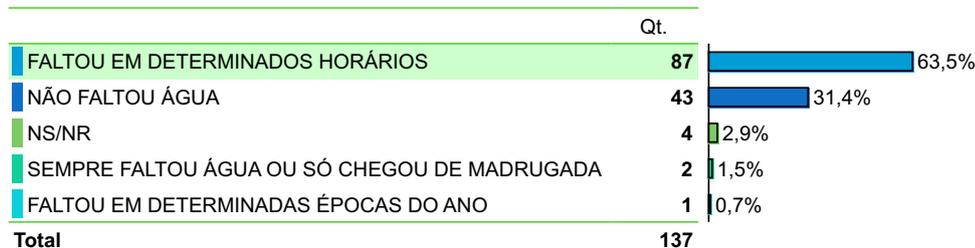


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

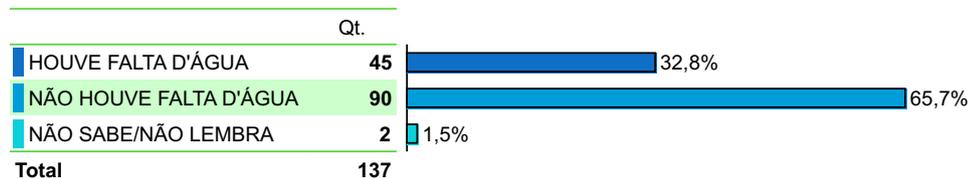
#### Q.91. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



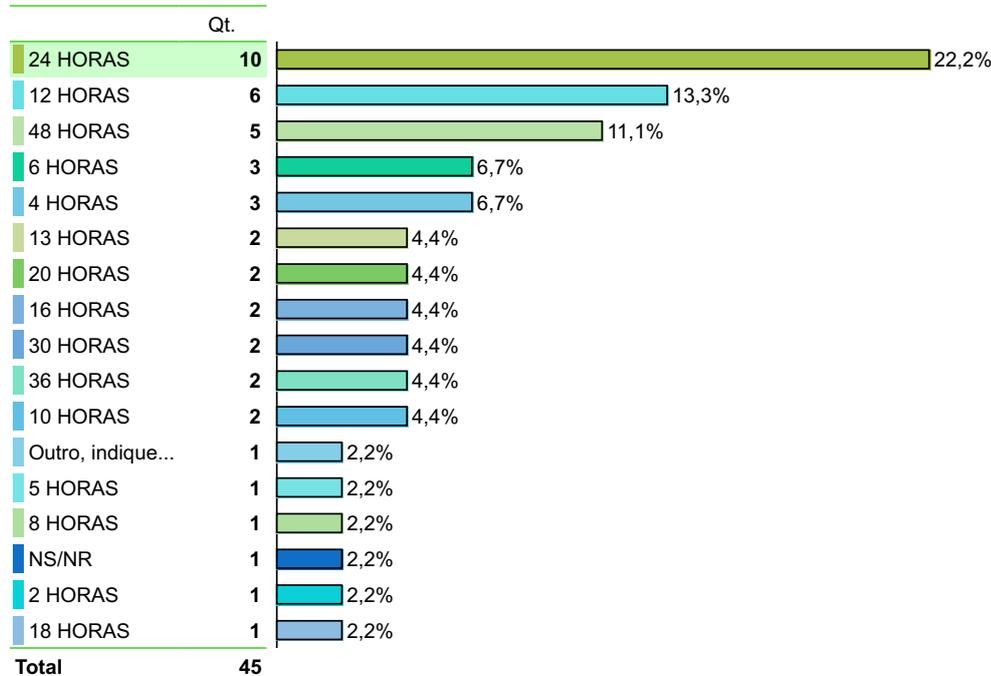
#### Q.92. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NOS ÚLTIMOS 30 DIAS, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.93. NESTE PERÍODO DE 30 DIAS, POR QUANTAS HORAS FALTOU ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA (MESMO QUE POR POUCO TEMPO) (ANOTAR EM HORAS)

Taxa de resposta: 100,0%

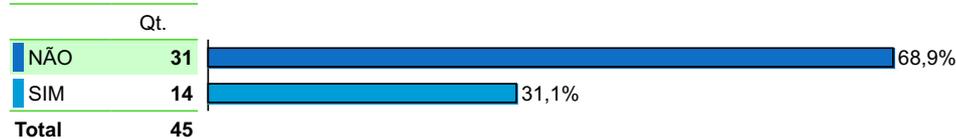


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

#### Q.94. QUANDO FALTA ÁGUA O (A) SR (A) SABE O MOTIVO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.95. POR QUAL MOTIVO FALTA ÁGUA?

Taxa de resposta: 31,1%



#### Q.96. ALGUMA VEZ O (A) SR (A) RECEBEU, VIU OU OUVIU DA ÁGUAS DE TERESINA, INFORMATIVOS QUE A SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA MOTIVADA POR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.97. POR QUAL MEIO DE COMUNICAÇÃO O (A) SR (A) FICOU SABENDO QUE SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.98. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O SERVIÇO FOI REALIZADO NO PRAZO INFORMADO?

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

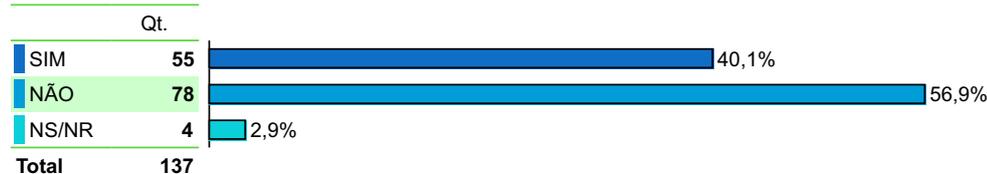
**Q.99. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO DE FORMA DEFINITIVA, OU SEJA, FOI RESOLVIDO DE UMA SÓ VEZ?**

Taxa de resposta: 100,0%



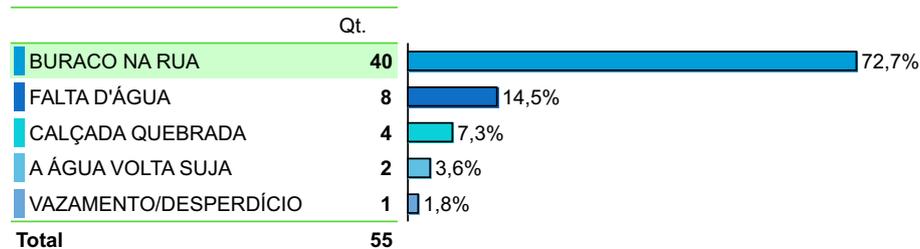
**Q.100. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO GEROU INCÔMODO?**

Taxa de resposta: 100,0%



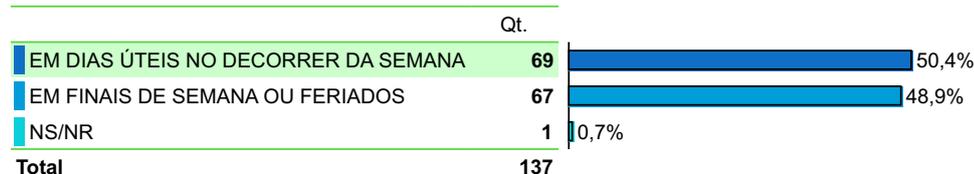
**Q.101. QUAL DESTES INCÔMODOS O SERVIÇO GEROU? (SE MAIS DE UM INCÔMODO GERADO, REGISTRE APENAS O PRIMEIRO)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.102. SERVIÇOS GRANDES DE MANUTENÇÃO NA REDE DE ÁGUA, QUE OCASIONEM FALTA DE ÁGUA, O (A) SR (A) PREFERE:**

Taxa de resposta: 100,0%

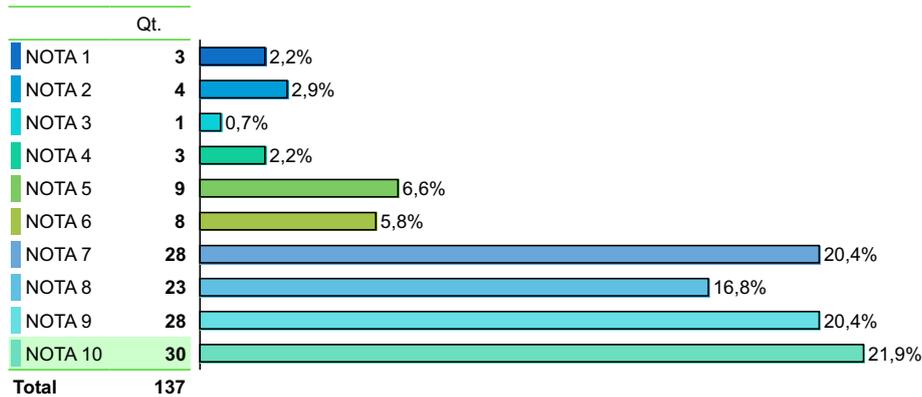


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA NORTE

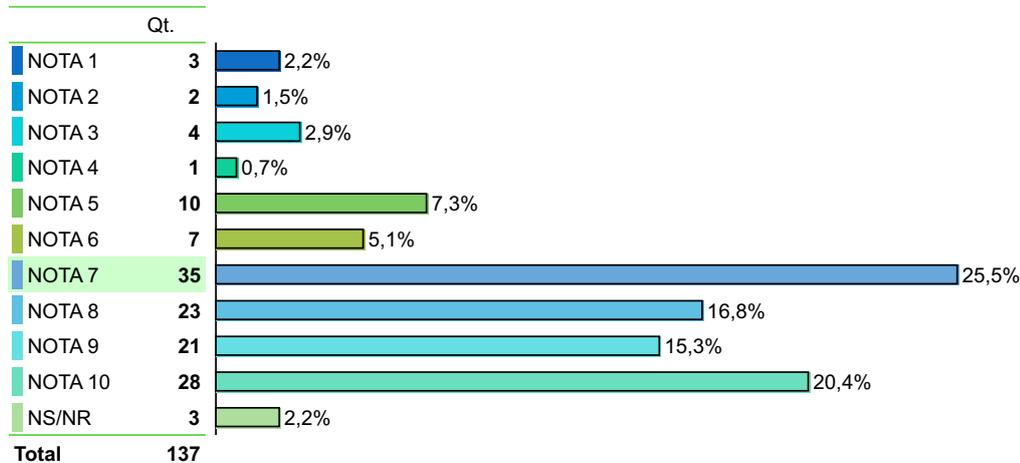
**Q.103. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À AVISAR ANTECIPADAMENTE QUE VAI FALTAR ÁGUA QUANDO FOR FAZER ALGUM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO OU CONSERTO NA REDE DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



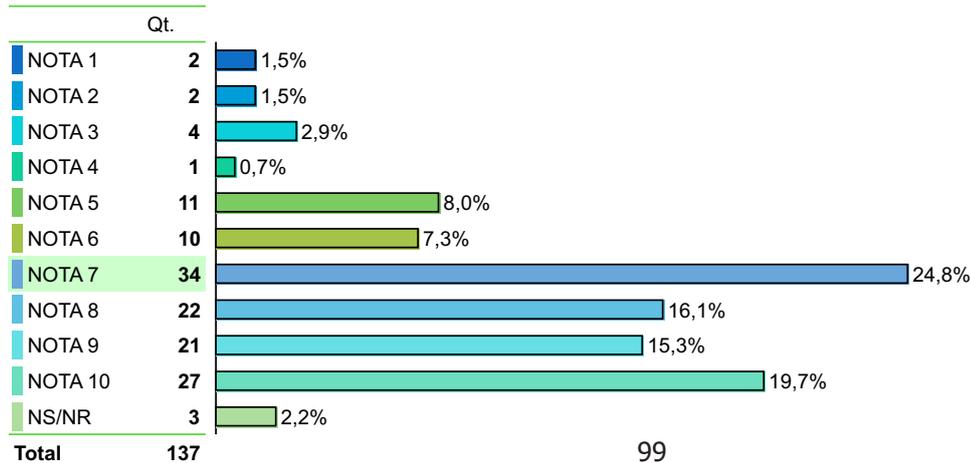
**Q.104. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR PARA USO RACIONAL DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.105. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

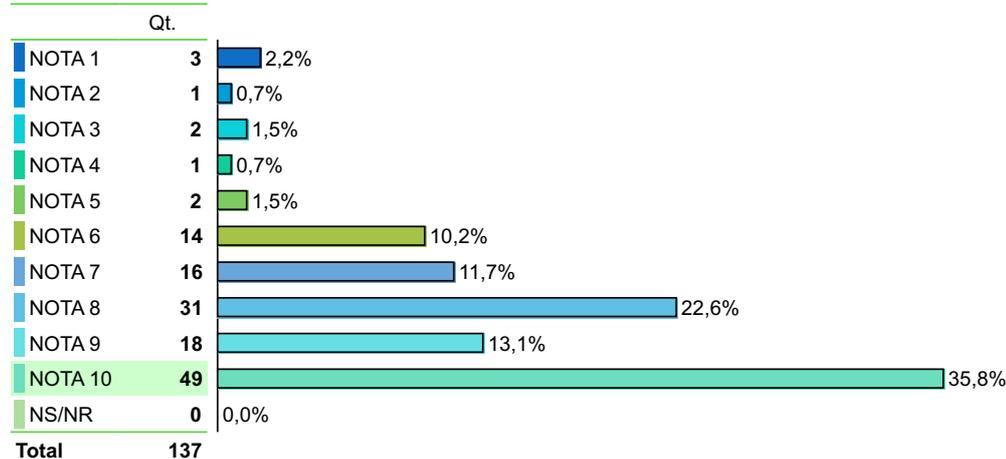


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

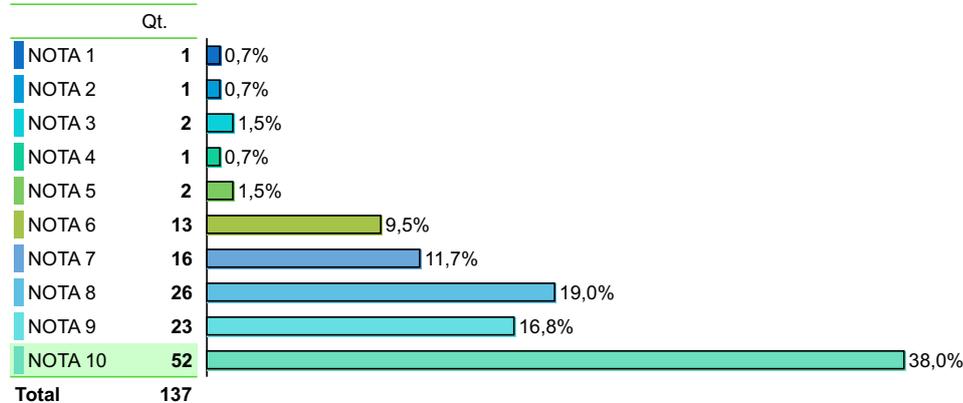
**Q.106. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTENDIMENTO DA CONTA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



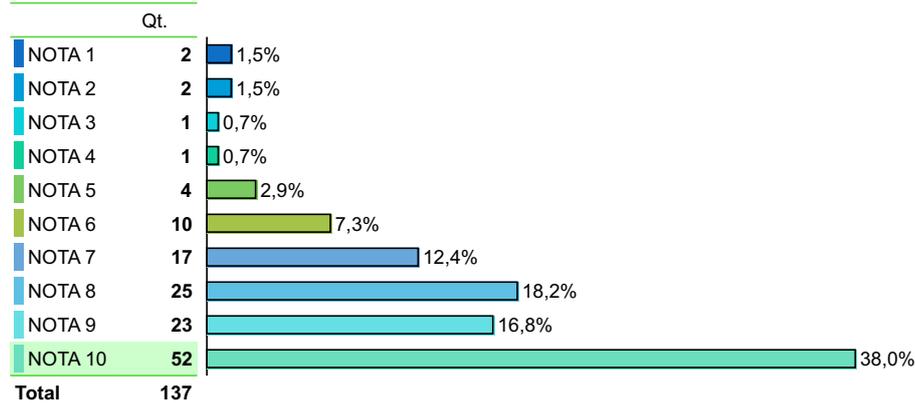
**Q.107. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À CONTA DE ACORDO COM A LEITURA DO MEDIDOR, OU SEJA, CONTA SEM ERROS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.108. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO (BANCOS, CASAS LOTÉRICAS, INTERNET, DÉBITO AUTOMÁTICO, ETC) (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**

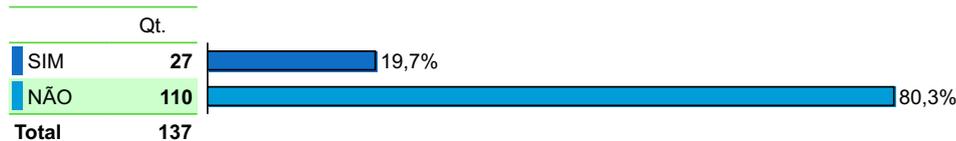


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

#### Q.109. A SUA RESIDÊNCIA É CONECTADA À REDE DE ESGOTO DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.110. NA SUA RESIDÊNCIA OCORRE RETORNO DE ESGOTO (O ESGOTO RETORNA PARA DENTRO DE SUA RESIDÊNCIA)?

Taxa de resposta: 19,7%



#### Q.111. NA SUA RUA OCORRE VAZAMENTO DE ESGOTO COM FREQUÊNCIA (O ESGOTO TRANSBORDA EM VIA PÚBLICA)?

Taxa de resposta: 19,7%



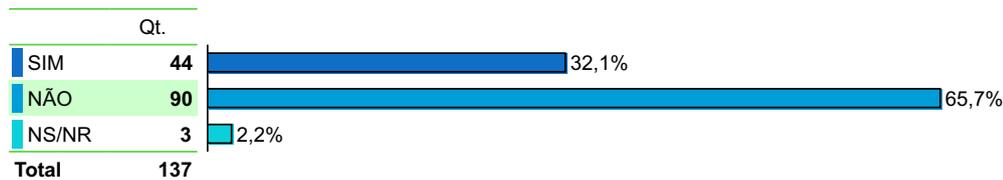
#### Q.112. O (A) SR (A) GOSTARIA DE TER COLETA DE ESGOTO EM SUA RUA PARA FAZER CONEXÃO E UTILIZAR O SERVIÇO?

Taxa de resposta: 80,3%



#### Q.113. A RUA TEM ODOR DESAGRADÁVEL POR CAUSA DO ESGOTO?

Taxa de resposta: 100,0%

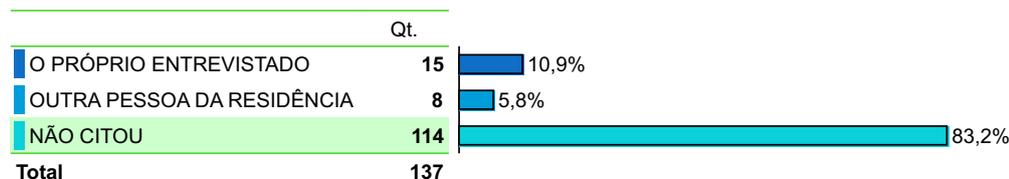


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

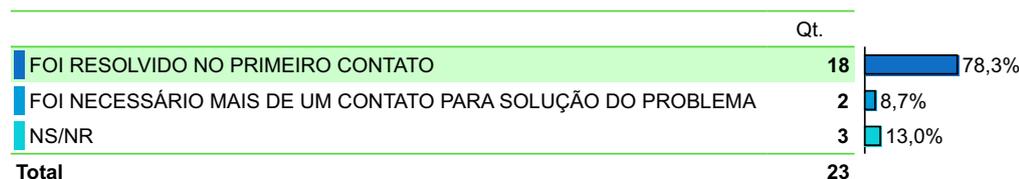
**Q.114. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR 2ª VIA DE CONTA DE ÁGUA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.115. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



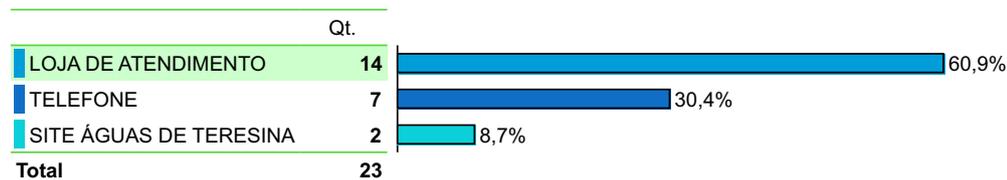
**Q.116. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 8,7%



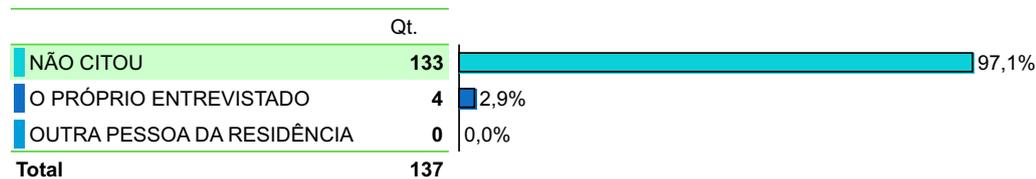
**Q.117. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.118. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA COMUNICAR FALTA D'ÁGUA?**

Taxa de resposta: 100,0%

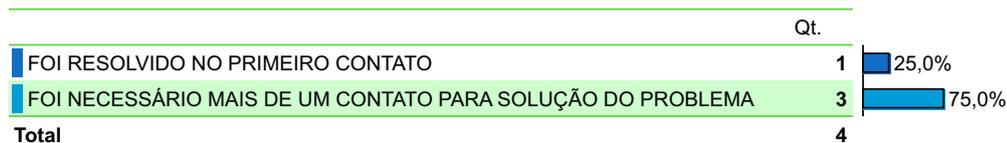


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

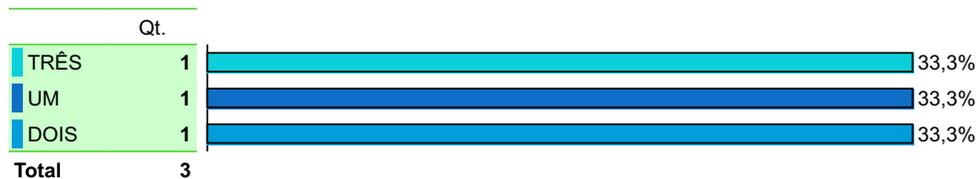
**Q.119. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.120. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 75,0%



**Q.121. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



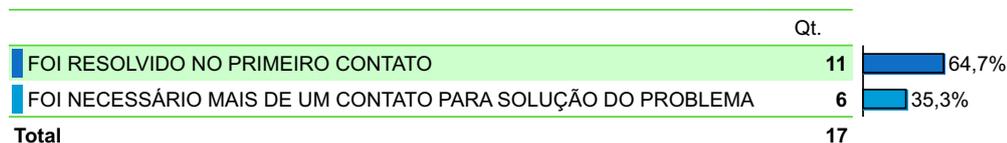
**Q.122. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR SERVIÇOS (NOVA LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO, CONserto DE VAZAMENTO, RECOMPOSIÇÃO)?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.123. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

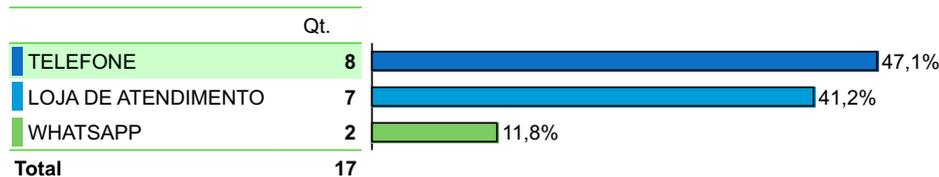
#### Q.124. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 35,3%



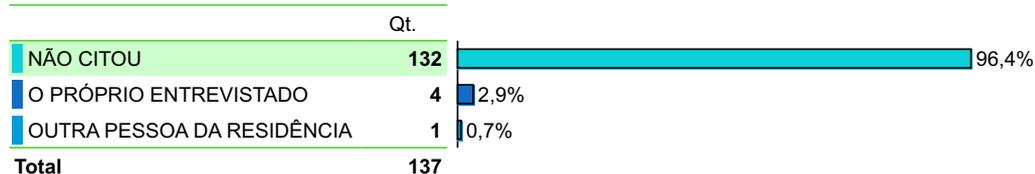
#### Q.125. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%



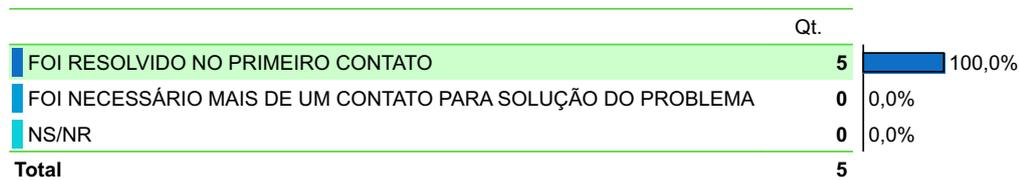
#### Q.126. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR PARCELAMENTO (CONTAS EM ATRASO)?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.127. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%

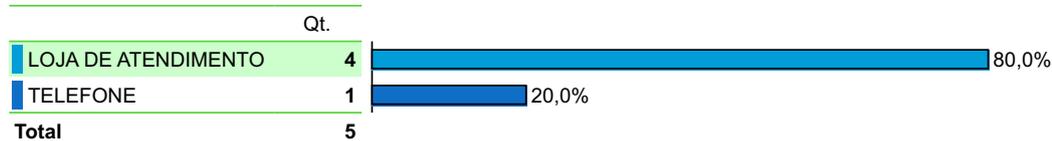


#### Q.128. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 0,0%

#### Q.129. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%

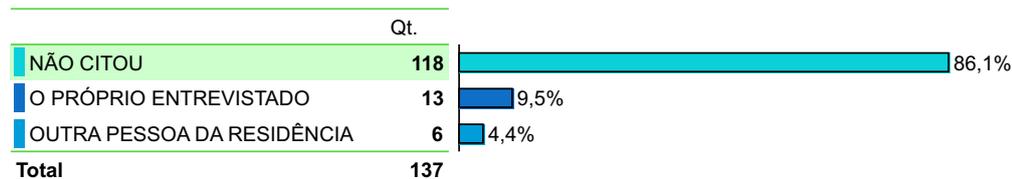


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

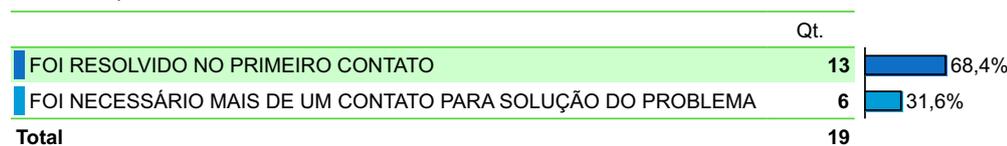
**Q.130. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA FAZER RECLAMAÇÃO?**

Taxa de resposta: 100,0%



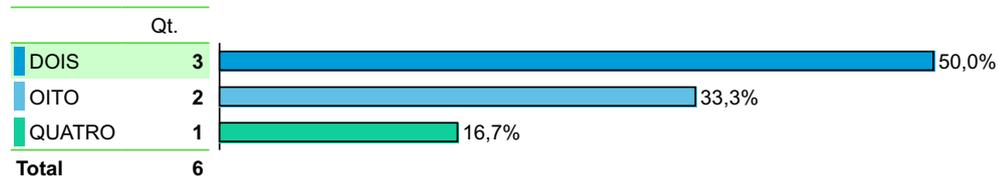
**Q.131. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



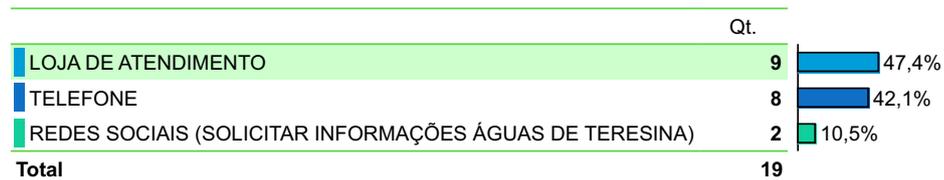
**Q.132. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 31,6%



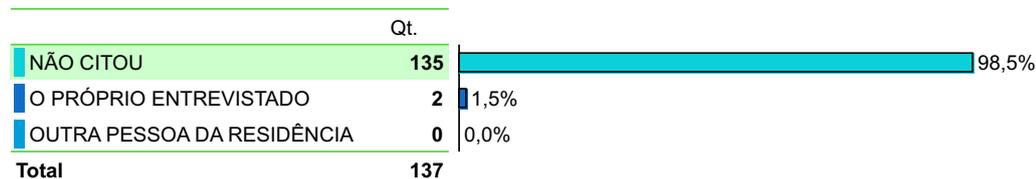
**Q.133. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.134. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA OUTRO MOTIVO?**

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

**Q.135. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: **100,0%**

	Qt.	
FOI RESOLVIDO NO PRIMEIRO CONTATO	2	100,0%
FOI NECESSÁRIO MAIS DE UM CONTATO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	

**Q.136. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: **0,0%**

**Q.137. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: **100,0%**

	Qt.	
TELEFONE	2	100,0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	

**Q.138. COMO O (A) SR (A) AVALIA O PREÇO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? (ESCALA 6)**

Taxa de resposta: **100,0%**

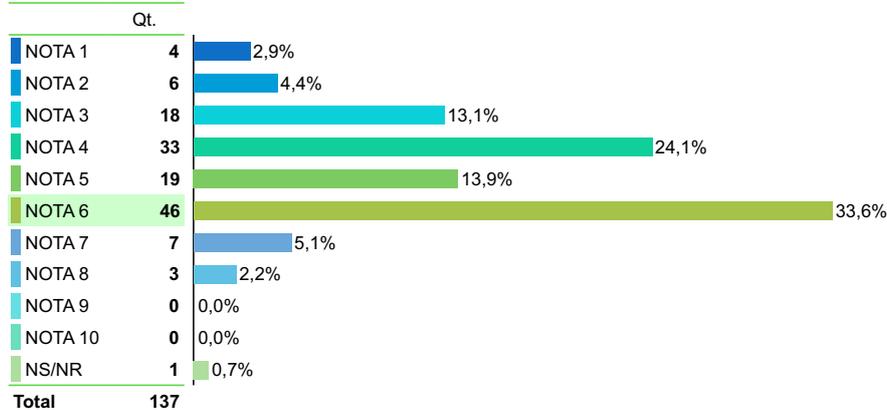
	Qt.	
NOTA 1	4	2,9%
NOTA 2	7	5,1%
NOTA 3	17	12,4%
NOTA 4	33	24,1%
NOTA 5	14	10,2%
NOTA 6	48	35,0%
NOTA 7	10	7,3%
NOTA 8	3	2,2%
NOTA 9	0	0,0%
NOTA 10	0	0,0%
NS/NR	1	0,7%
<b>Total</b>	<b>137</b>	

## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

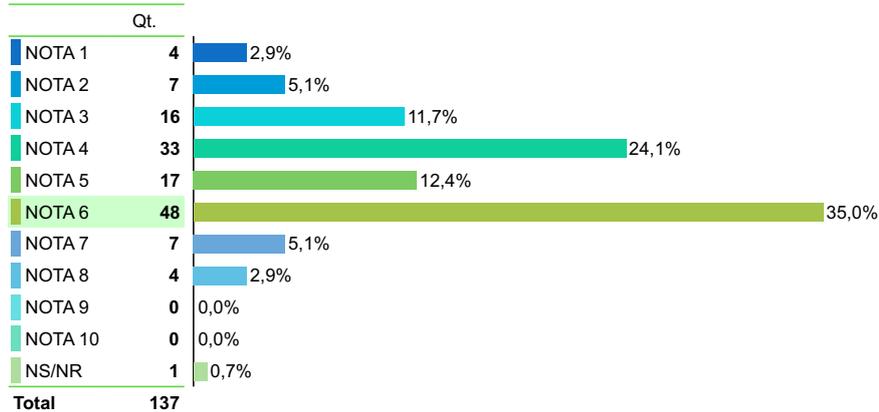
**Q.139. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO VALOR DA CONTA (BARATO OU CARO)? (ESCALA 6)**

Taxa de resposta: 100,0%



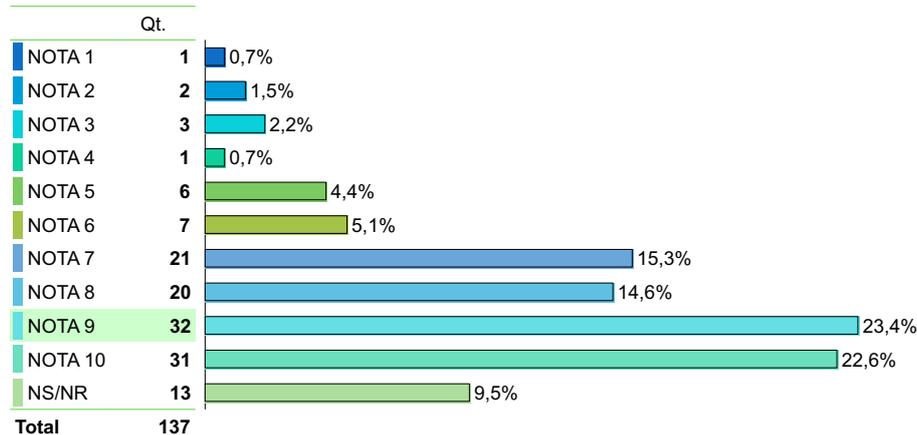
**Q.140. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO PREÇO COMPARADO ÀS FACILIDADES BENEFÍCIOS (SAÚDE, VALORIZAÇÃO IMOBILIÁRIA, PRESERVAÇÃO AMBIENTAL)? (ESCALA 6)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.141. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO COM A EMPRESA QUANDO QUISER PEDIR INFORMAÇÕES E/OU SERVIÇOS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

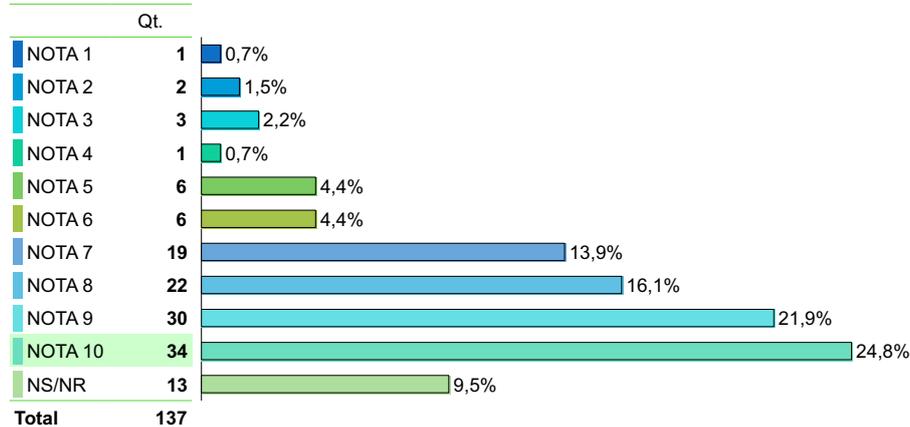


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA NORTE

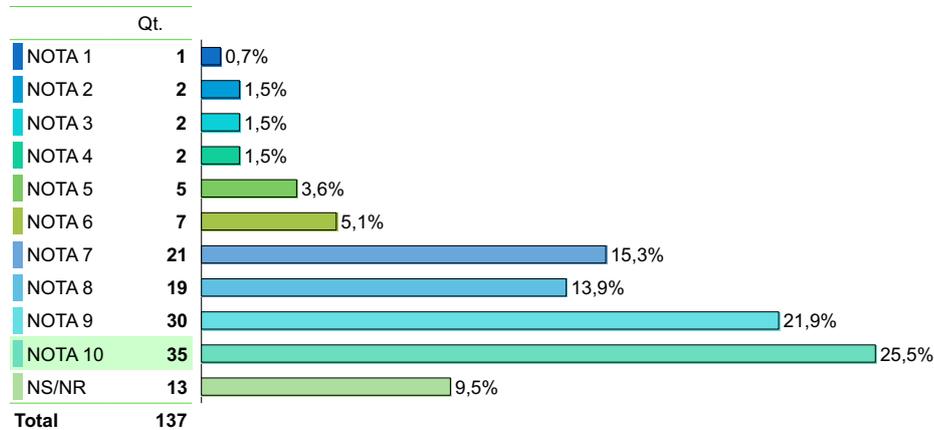
**Q.142. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE AO CONHECIMENTO DOS ATENDENTES SOBRE PERGUNTAS E SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



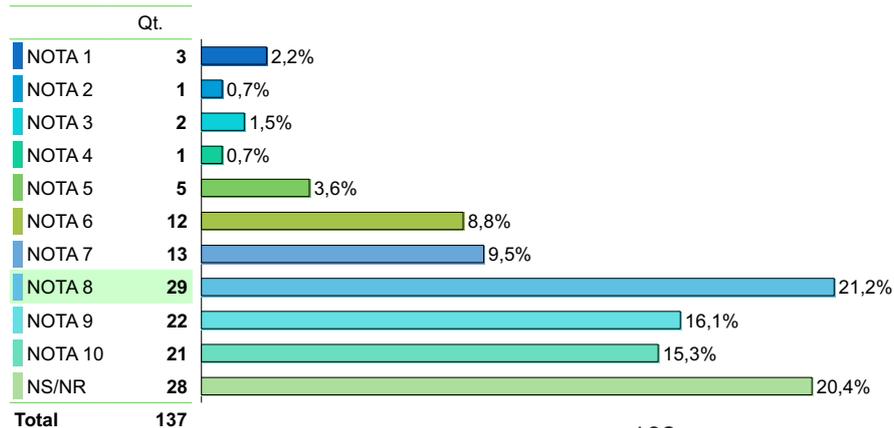
**Q.143. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES (ATENÇÃO, CORTESIA E RESPEITO AO CONSUMIDOR)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.144. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA CORRETA COM OS CONSUMIDORES, E AO COMETER ERROS, IRÁ CORRIGIR (EMPRESA JUSTA)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

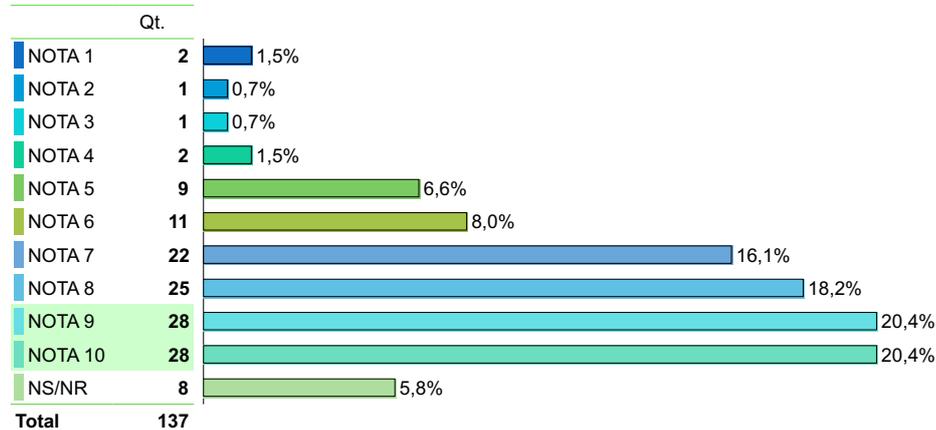


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

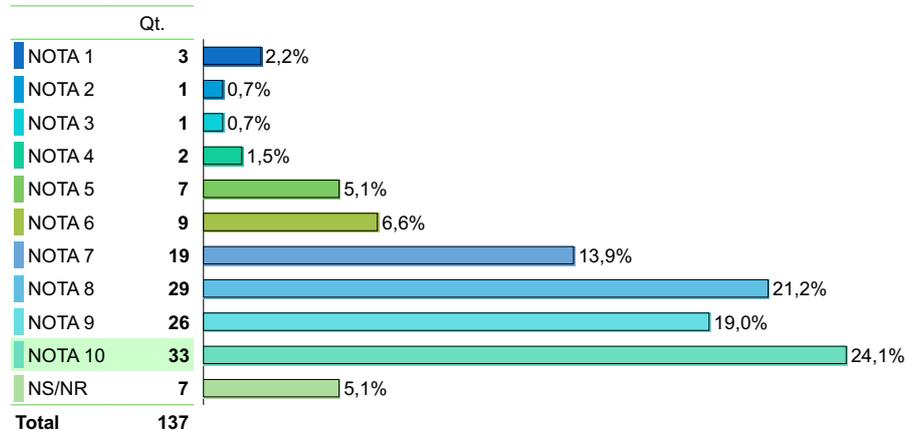
**Q.145. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS (MELHORIAS E MANUTENÇÃO NA REDE) VISANDO FORNECER ÁGUA COM QUALIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



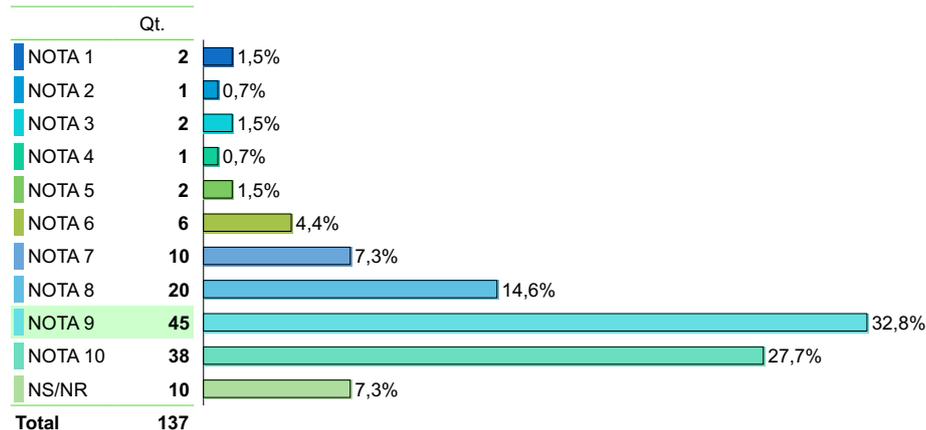
**Q.146. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE PROCURA INFORMAR E/OU ESCLARECER OS CONSUMIDORES A RESPEITO DE SUA ATUAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.147. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE O MESMO ATENDIMENTO A TODOS OS CONSUMIDORES, OU SEJA, NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

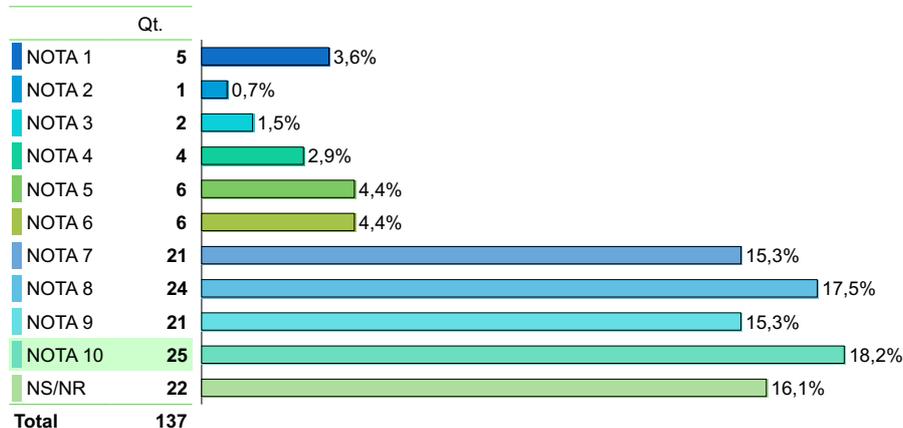


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA NORTE

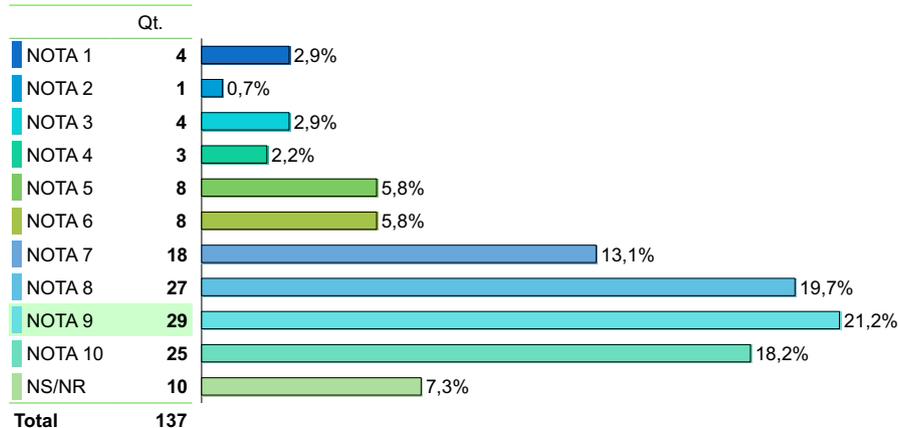
**Q.148. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE E DA PRESERVAÇÃO DA NATUREZA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



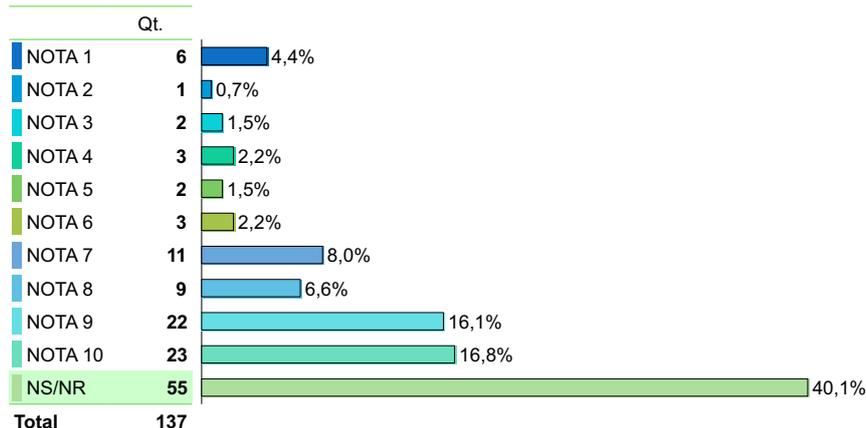
**Q.149. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE, EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA, ESTÁ PREPARADA PARA ATENDIMENTO EM SUA REGIÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.150. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE APOIO OU REALIZA PROGRAMAS SOCIAIS, COMO POR EXEMPLO, PROGRAMAS DE MELHORIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

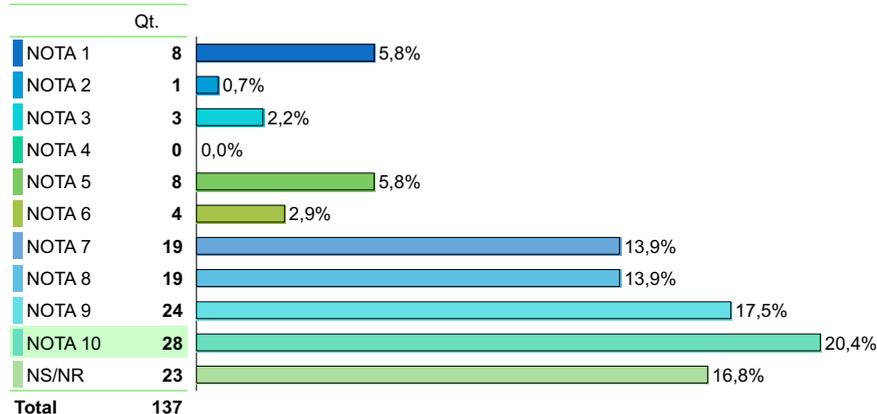


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA NORTE

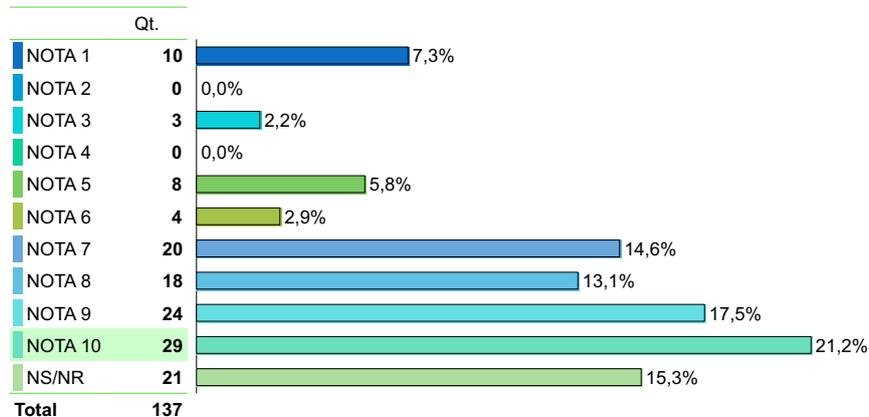
**Q.151. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA CIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



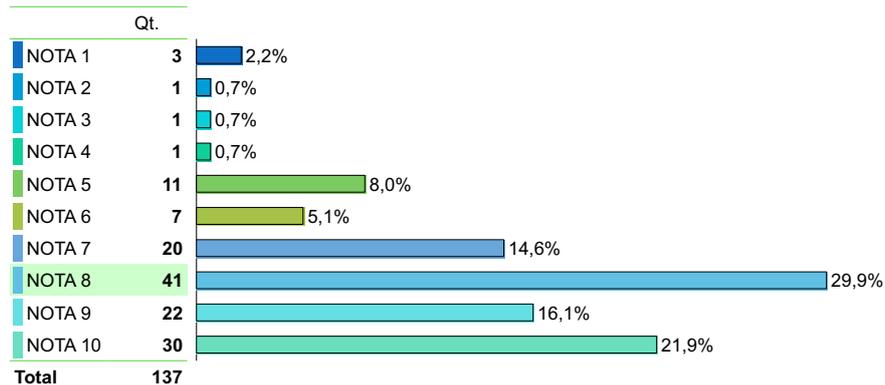
**Q.152. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE GERA EMPREGOS DIRETOS E INDIRETOS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.153. PENSANDO EM TUDO O QUE NÓS FALAMOS ATÉ AQUI, QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL QUE O (A) SR (A) TEM COM RELAÇÃO À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

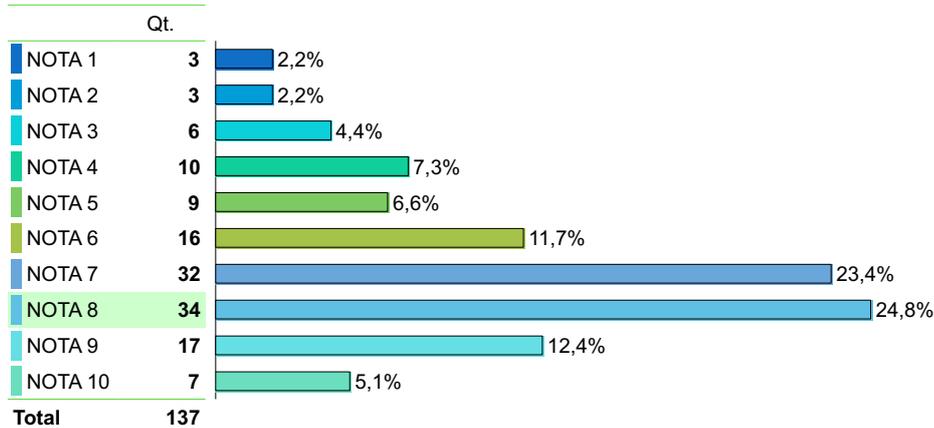


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

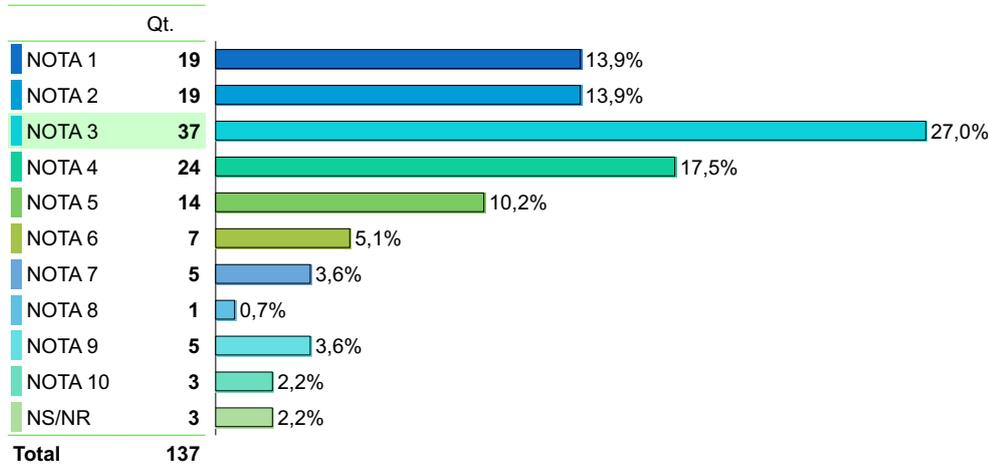
**Q.154. NA OPINIÃO DO (A) SR (A) COMO ESTÁ ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA EM SUA CIDADE? (ESCALA 7)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.155. SE HOUVESSE POSSIBILIDADE, QUAL SERIA A CHANCE DO (A) SR (A) TROCAR A ATUAL CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE TERESINA, POR OUTRA CONCESSIONÁRIA, SABENDO QUE CONTINUARIA PAGANDO PELO SERVIÇO O MESMO PREÇO DE HOJE? (ESCALA 8)**

Taxa de resposta: 100,0%



**POSSUI CAIXA D'ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**POSSUI POÇO EM SUA RESIDÊNCIA?**

Taxa de resposta: 100,0%



# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA NORTE

### HOUE CORTE DE ÁGUA NA RESIDÊNCIA, POR INADIMPLÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



### HOUE NOTIFICAÇÃO POR FRAUDE (GATO) NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



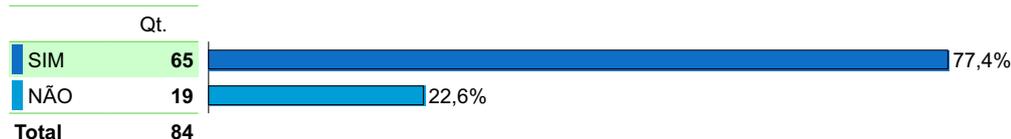
### Q.160. O (A) SR (A) TEM CONTA EM ALGUMA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.161. O (A) SR (A) TEM CONTA NO FACEBOOK?

Taxa de resposta: 100,0%



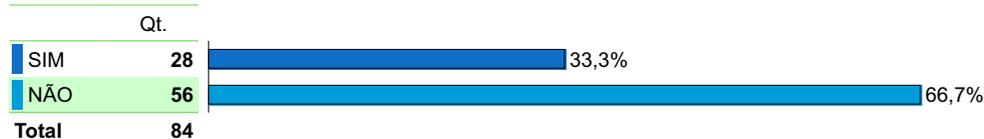
### Q.162. O (A) SR (A) TEM CONTA NO TWITTER?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.163. O (A) SR (A) TEM CONTA NO INSTAGRAM?

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA NORTE

#### Q.164. O (A) SR (A) TEM CONTA NO WHATSAPP?

Taxa de resposta: 100,0%



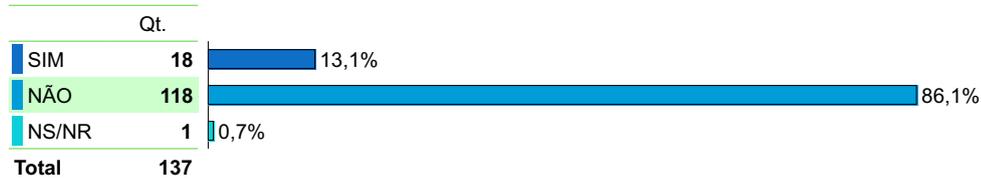
#### Q.165. CITOU CONTA EM OUTRA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.166. O (A) SR (A) JÁ ACESSOU AS REDES SOCIAIS DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?

Taxa de resposta: 100,0%



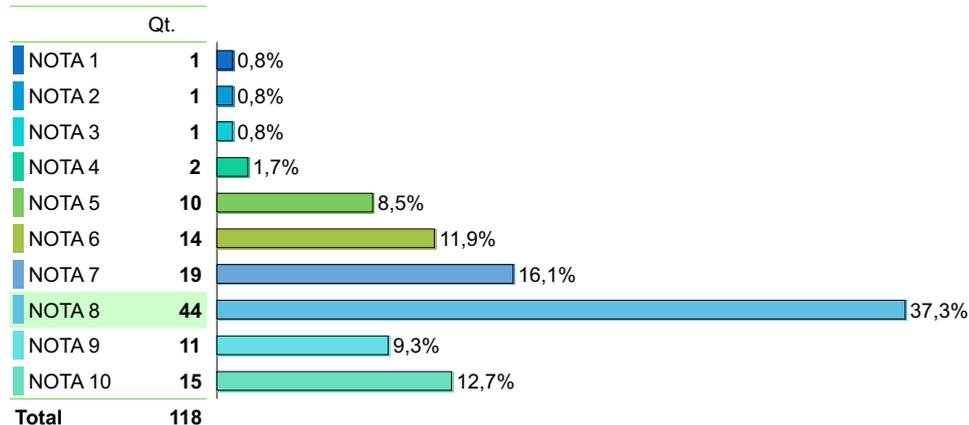
## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

Não podem ser analisados à luz da margem de erro utilizada para dimensionar a pesquisa.

### Q.3. DE FORMA GERAL E COM BASE NA ESCALA 01 DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS, COMO O (A) SR (A) AVALIA ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 1)

Taxa de resposta: 100,0%



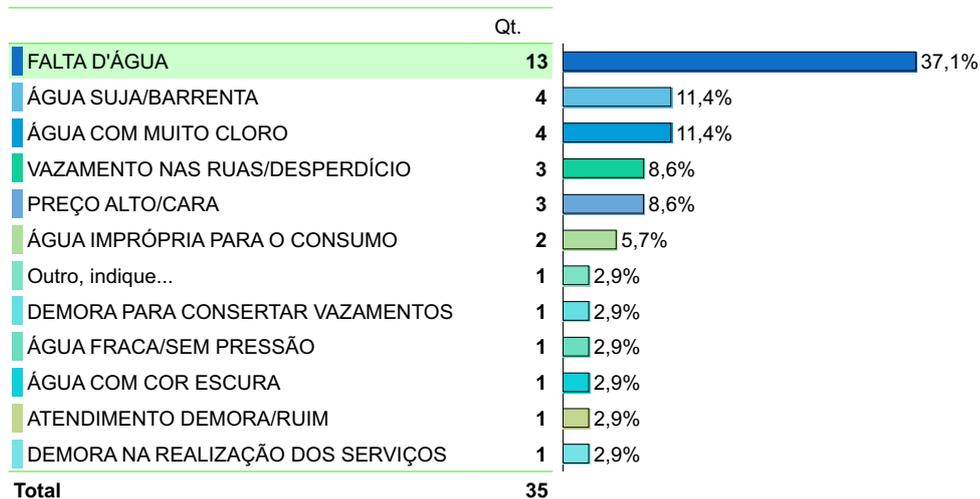
### Q.4. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUI ESTA NOTA À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS DE 1 A 4) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.5. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) NÃO ATRIBUIU NOTA IGUAL OU SUPERIOR A 7 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 5 E 6) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 82,8%

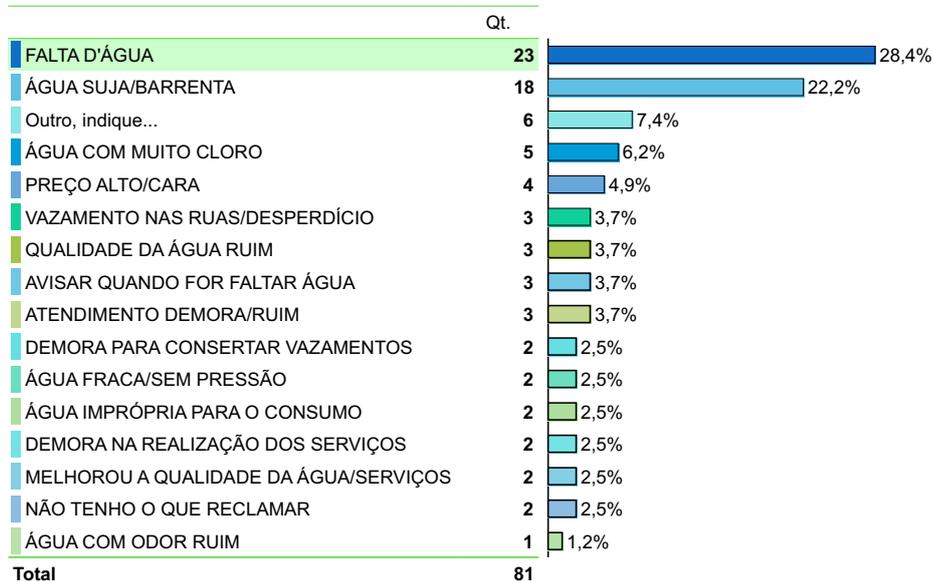


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

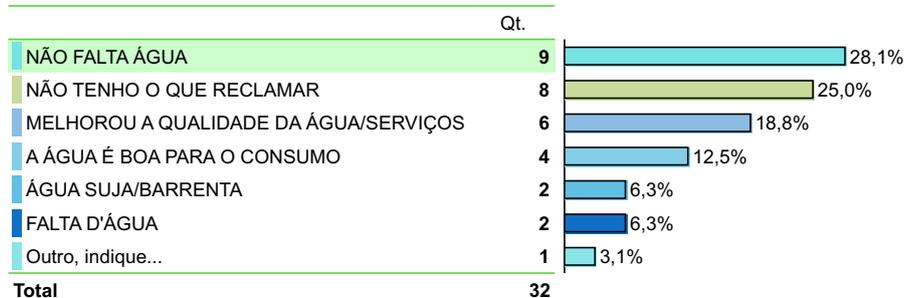
**Q.6. O QUE FALTA PARA QUE O (A) SR (A) ATRIBUA NOTAS 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 7 OU 8) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)**

Taxa de resposta: **68,5%**



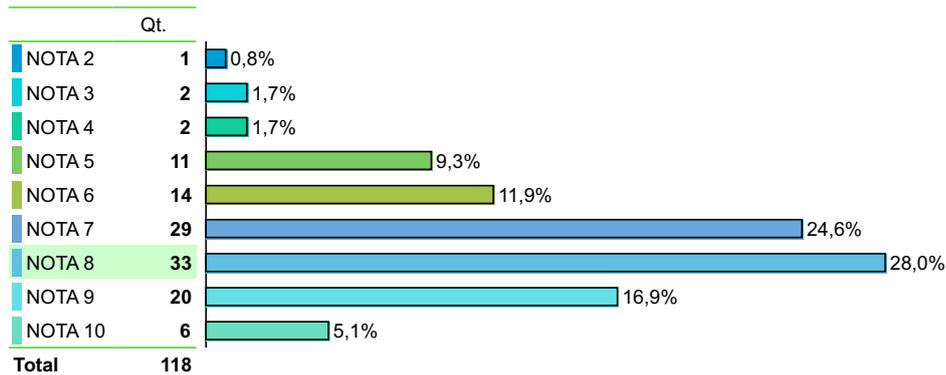
**Q.7. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUIU NOTA 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 9 OU 10) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)**

Taxa de resposta: **22,0%**



**Q. 84. PENSANDO NA SUA EXPERIÊNCIA COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, DE UMA FORMA GERAL, VOCÊ DIRIA QUE A EMPRESA VEM MELHORANDO, NEM MELHORANDO NEM PIORANDO OU PIORANDO? (ESCALA 4)**

Taxa de resposta: **100,0%**

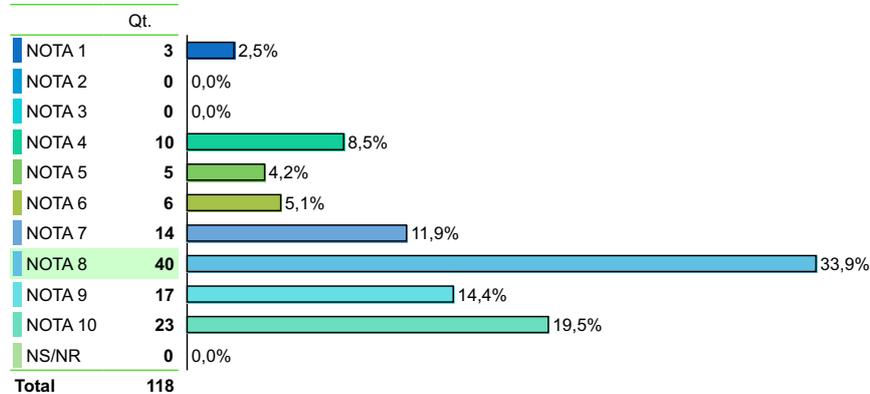


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

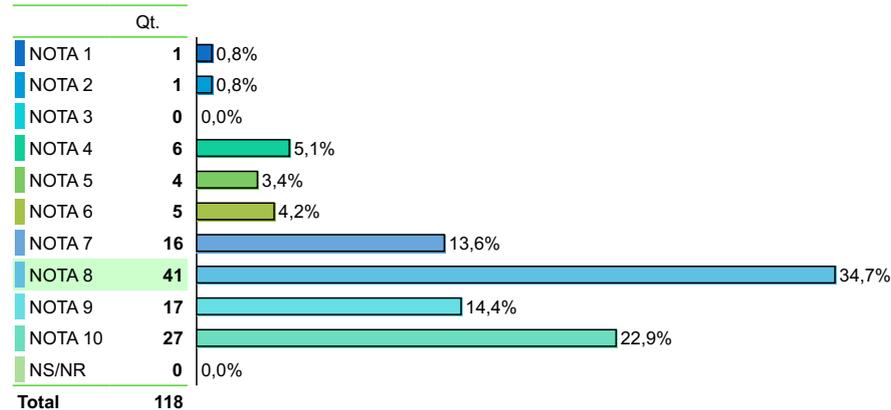
**Q.85. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA SEM INTERRUÇÃO, OU SEJA, NÃO FALTAR ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



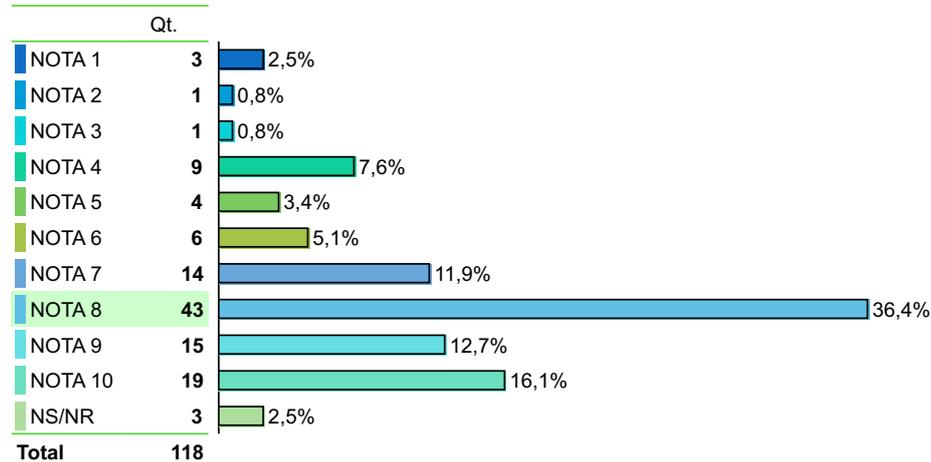
**Q.86. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM PRESSÃO, OU SEJA, A ÁGUA CHEGA COM FORÇA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.87. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO A QUANDO FALTA ÁGUA, A RAPIDEZ NO RETORNO AO ABASTECIMENTO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

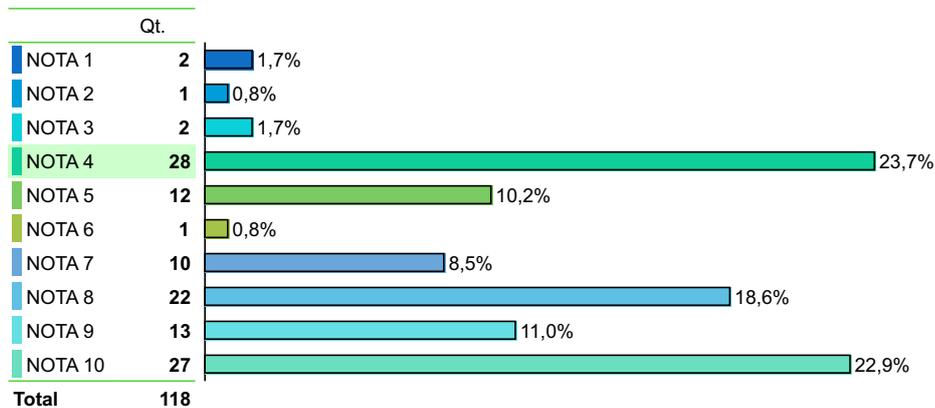


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

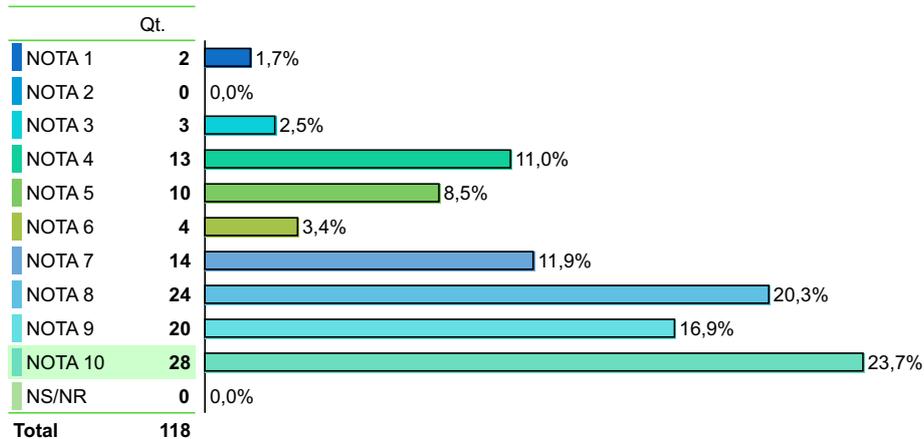
**Q.88. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO À COR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



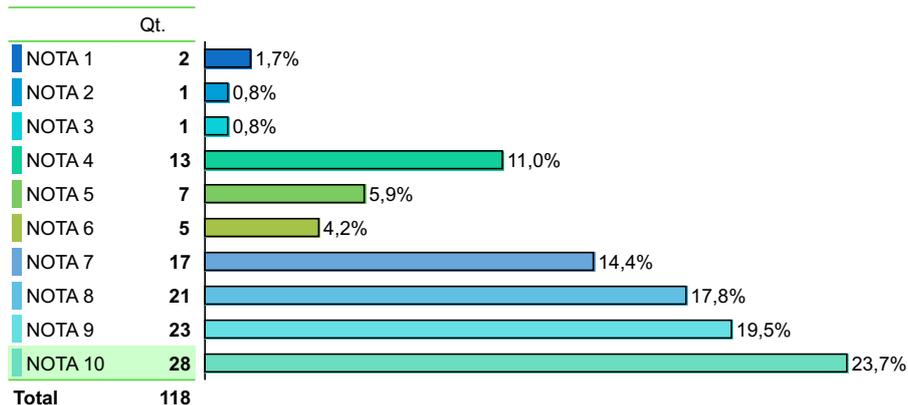
**Q.89. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO SABOR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.90. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO CHEIRO DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

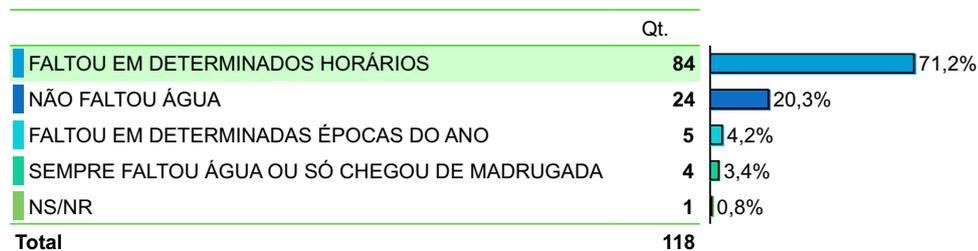


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

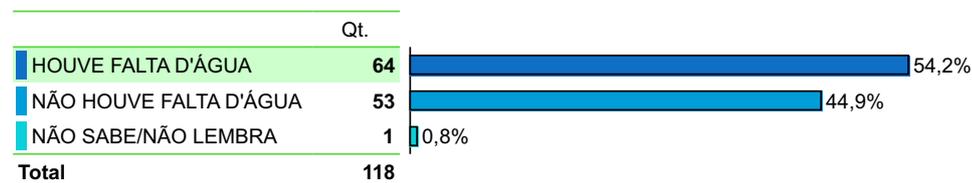
#### Q.91. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



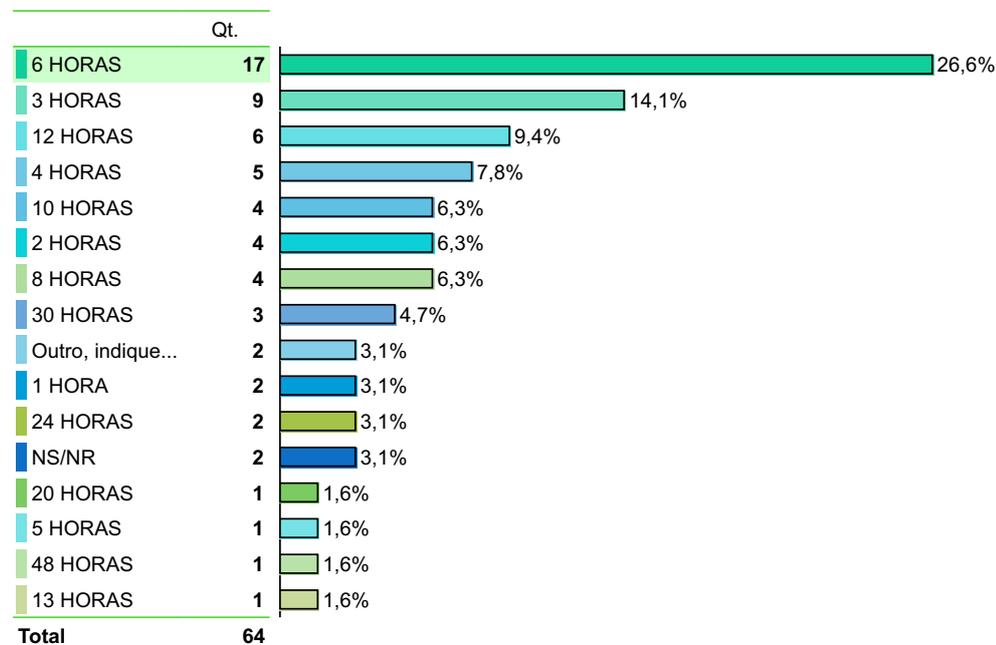
#### Q.92. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NOS ÚLTIMOS 30 DIAS, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.93. NESTE PERÍODO DE 30 DIAS, POR QUANTAS HORAS FALTOU ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA (MESMO QUE POR POUCO TEMPO) (ANOTAR EM HORAS)

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.94. QUANDO FALTA ÁGUA O (A) SR (A) SABE O MOTIVO?

Taxa de resposta: 100,0%

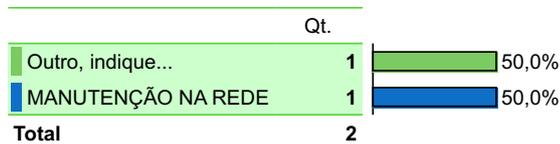


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

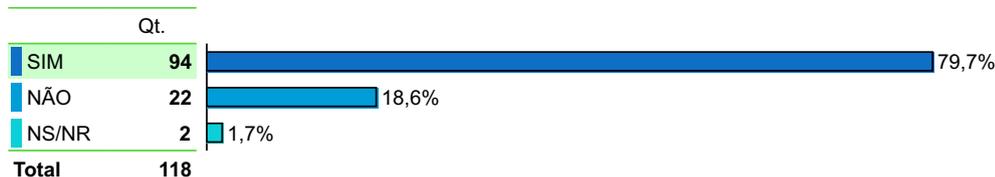
### Q.95. POR QUAL MOTIVO FALTA ÁGUA?

Taxa de resposta: 3,1%



### Q.96. ALGUMA VEZ O (A) SR (A) RECEBEU, VIU OU OUVIU DA ÁGUAS DE TERESINA, INFORMATIVOS QUE A SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA MOTIVADA POR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO?

Taxa de resposta: 100,0%



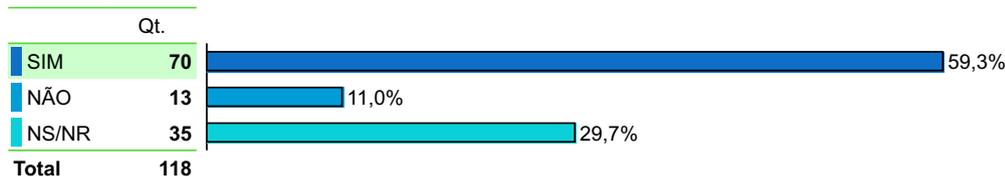
### Q.97. POR QUAL MEIO DE COMUNICAÇÃO O (A) SR (A) FICOU SABENDO QUE SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA?

Taxa de resposta: 100,0%



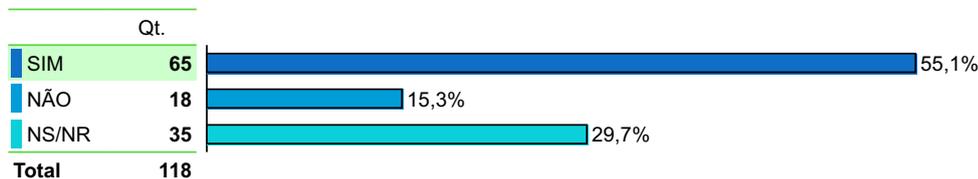
### Q.98. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O SERVIÇO FOI REALIZADO NO PRAZO INFORMADO?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.99. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO DE FORMA DEFINITIVA, OU SEJA, FOI RESOLVIDO DE UMA SÓ VEZ?

Taxa de resposta: 100,0%

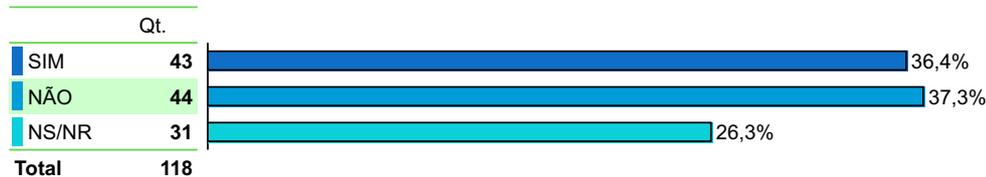


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

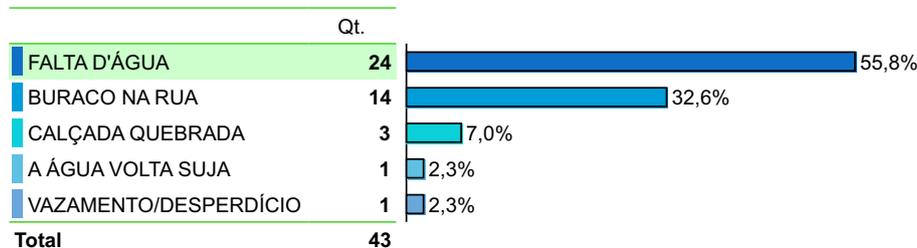
**Q.100. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO GEROU INCÔMODO?**

Taxa de resposta: 100,0%



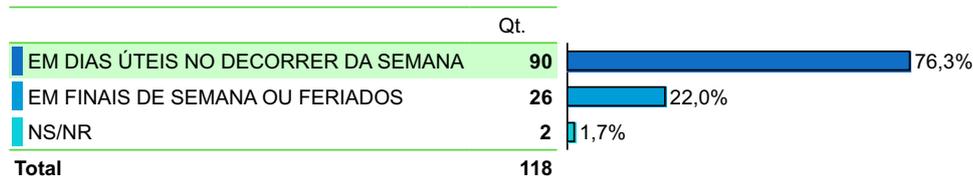
**Q.101. QUAL DESTES INCÔMOTOS O SERVIÇO GEROU? (SE MAIS DE UM INCÔMODO GERADO, REGISTRE APENAS O PRIMEIRO)**

Taxa de resposta: 100,0%



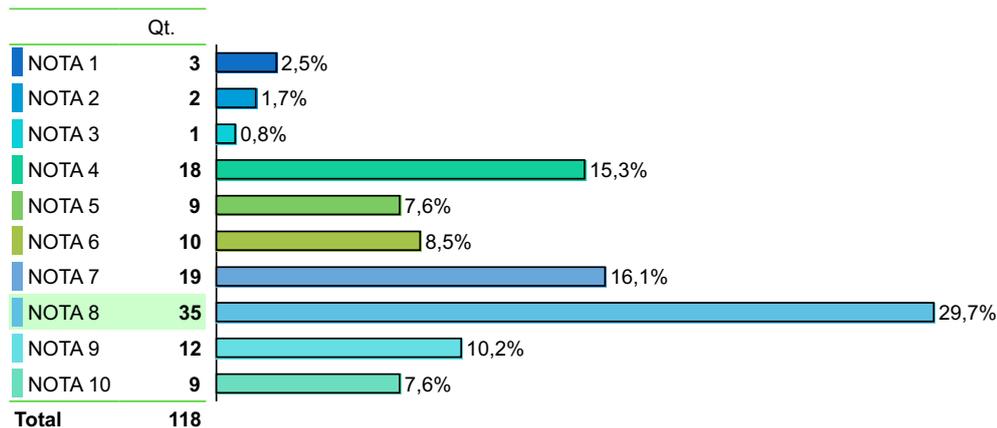
**Q.102. SERVIÇOS GRANDES DE MANUTENÇÃO NA REDE DE ÁGUA, QUE OCASIONEM FALTA DE ÁGUA, O (A) SR (A) PREFERE:**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.103. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À AVISAR ANTECIPADAMENTE QUE VAI FALTAR ÁGUA QUANDO FOR FAZER ALGUM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO OU CONSERTO NA REDE DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

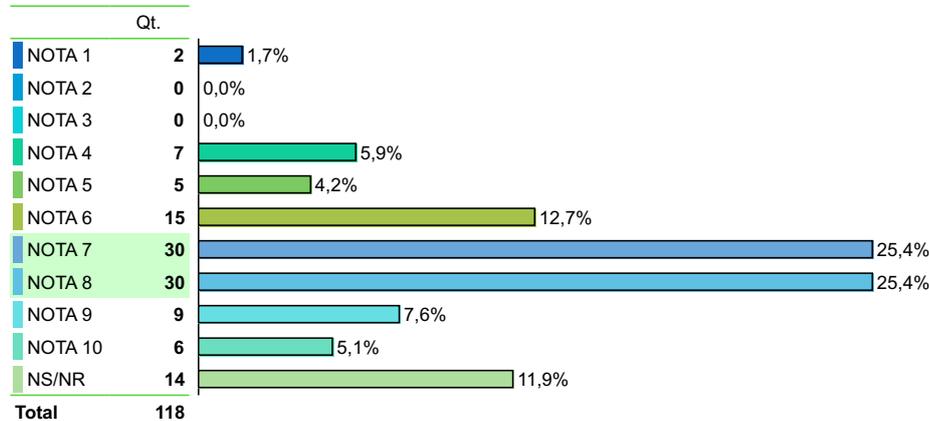


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

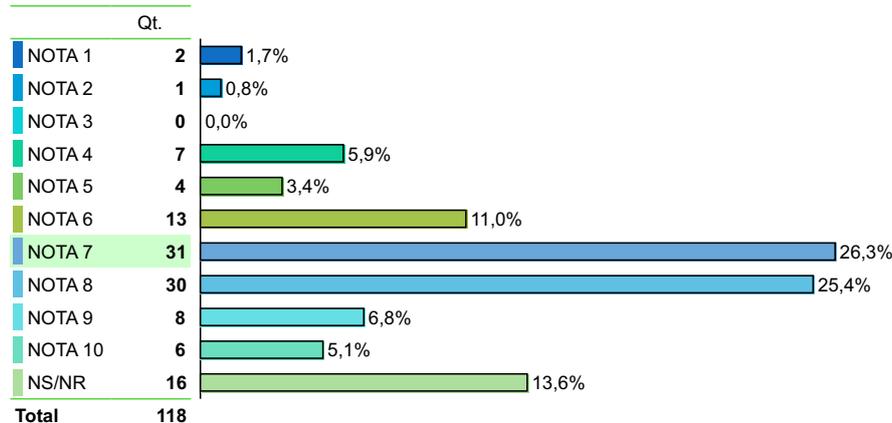
**Q.104. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR PARA USO RACIONAL DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



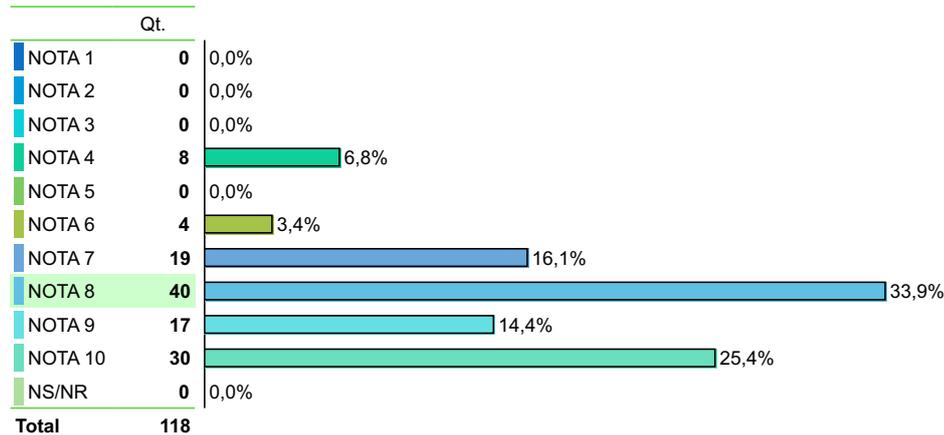
**Q.105. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.106. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTENDIMENTO DA CONTA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

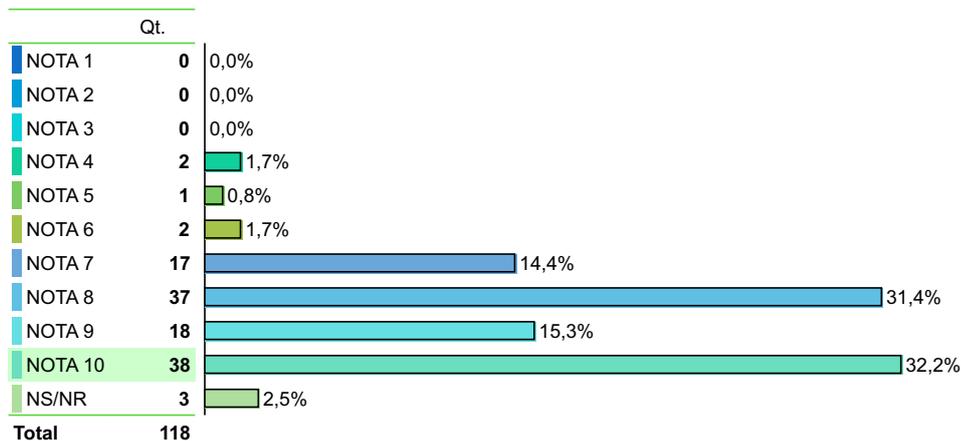


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

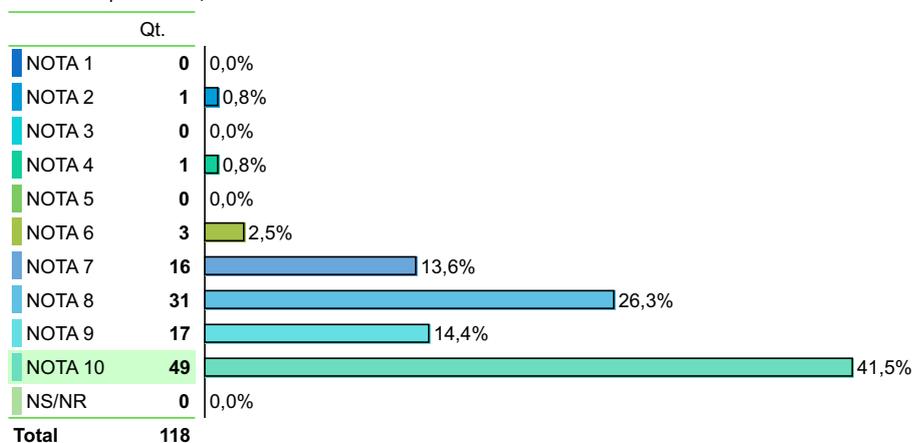
**Q.107. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À CONTA DE ACORDO COM A LEITURA DO MEDIDOR, OU SEJA, CONTA SEM ERROS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.108. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO (BANCOS, CASAS LOTÉRICAS, INTERNET, DÉBITO AUTOMÁTICO, ETC) (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.109. A SUA RESIDÊNCIA É CONECTADA À REDE DE ESGOTO DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.110. NA SUA RESIDÊNCIA OCORRE RETORNO DE ESGOTO (O ESGOTO RETORNA PARA DENTRO DE SUA RESIDÊNCIA)?**

Taxa de resposta: **0,8%**



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

#### Q.111. NA SUA RUA OCORRE VAZAMENTO DE ESGOTO COM FREQUÊNCIA (O ESGOTO TRANSBORDA EM VIA PÚBLICA)?

Taxa de resposta: 0,8%



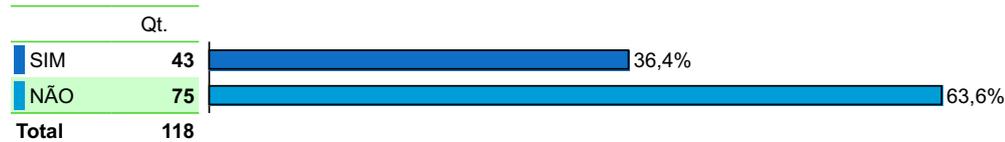
#### Q.112. O (A) SR (A) GOSTARIA DE TER COLETA DE ESGOTO EM SUA RUA PARA FAZER CONEXÃO E UTILIZAR O SERVIÇO?

Taxa de resposta: 99,2%



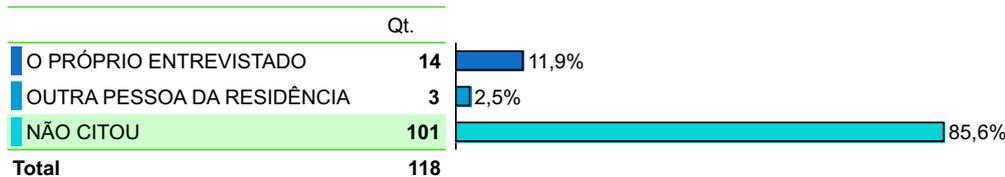
#### Q.113. A RUA TEM ODOR DESAGRADÁVEL POR CAUSA DO ESGOTO?

Taxa de resposta: 100,0%



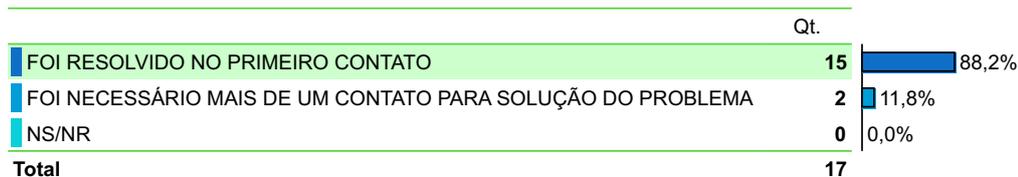
#### Q.114. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR 2ª VIA DE CONTA DE ÁGUA?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.115. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.116. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 11,8%

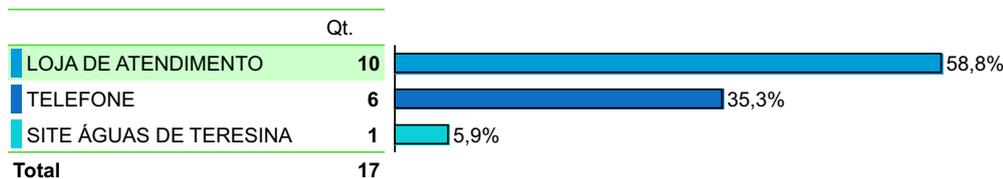


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

**Q.117. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



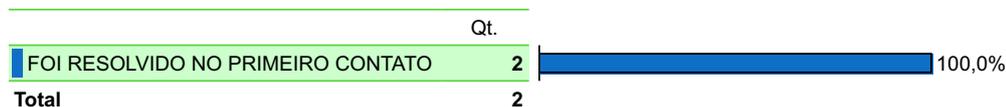
**Q.118. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA COMUNICAR FALTA D'ÁGUA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.119. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%

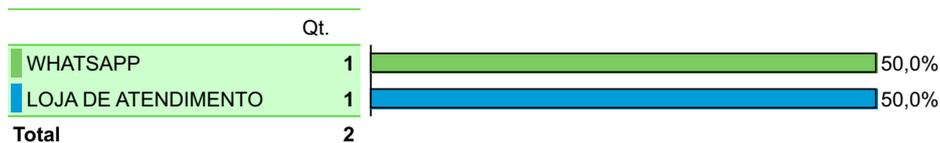


**Q.120. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 0,0%

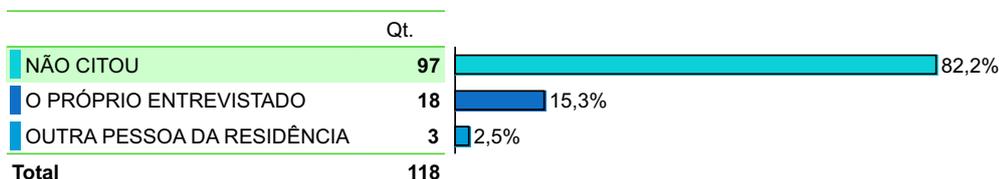
**Q.121. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.122. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR SERVIÇOS (NOVA LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO, CONCERTO DE VAZAMENTO, RECOMPOSIÇÃO)?**

Taxa de resposta: 100,0%

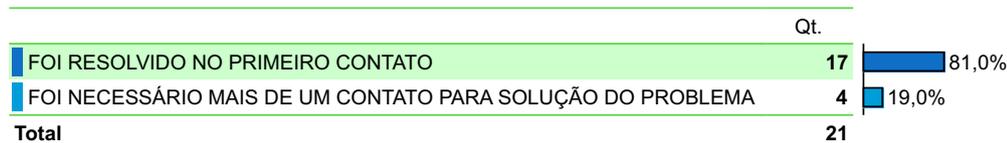


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

**Q.123. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



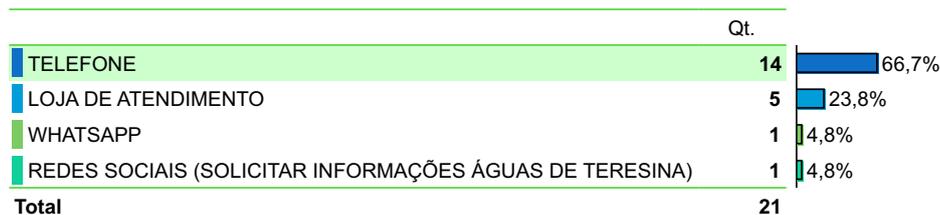
**Q.124. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 19,0%



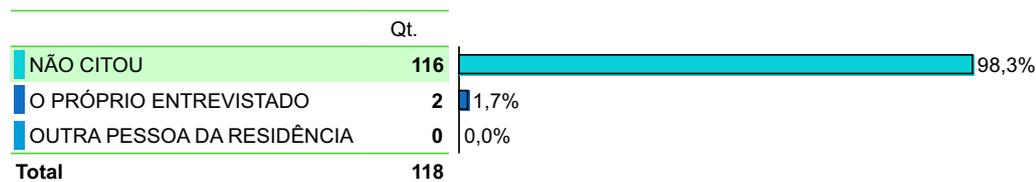
**Q.125. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



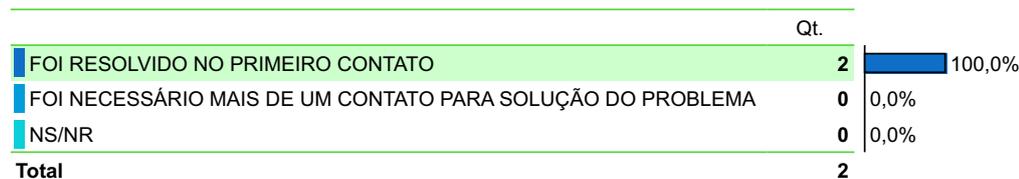
**Q.126. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR PARCELAMENTO (CONTAS EM ATRASO)?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.127. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.128. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 0,0%

## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

#### Q.129. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%



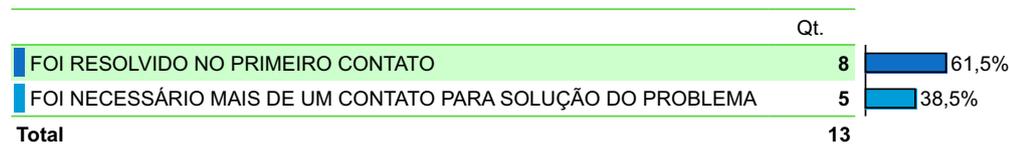
#### Q.130. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA FAZER RECLAMAÇÃO?

Taxa de resposta: 100,0%



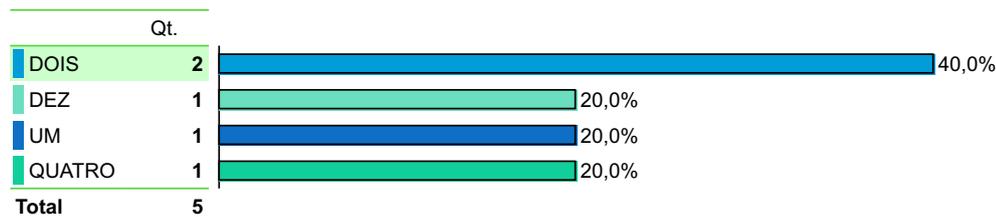
#### Q.131. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%



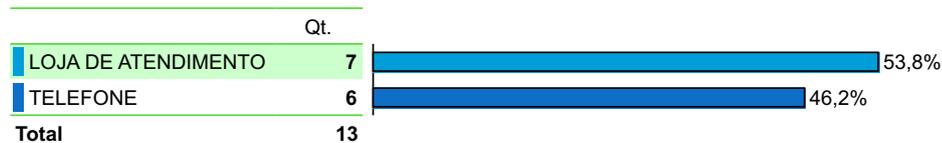
#### Q.132. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 38,5%



#### Q.133. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%

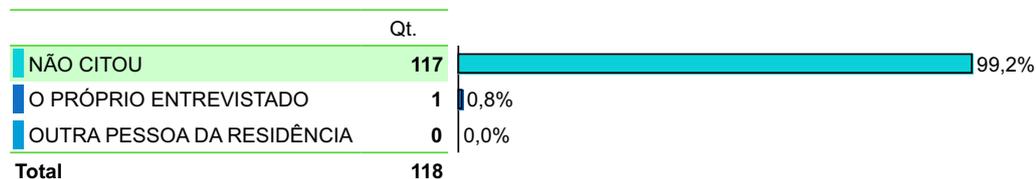


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

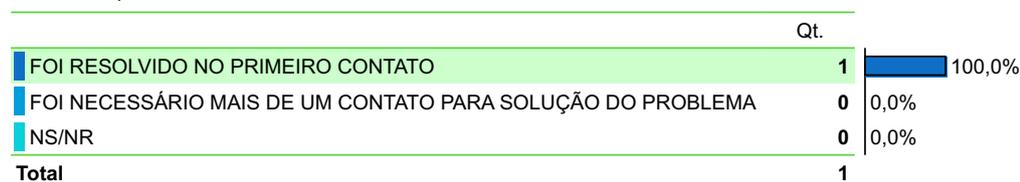
**Q.134. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA OUTRO MOTIVO?**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.135. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.136. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: **0,0%**

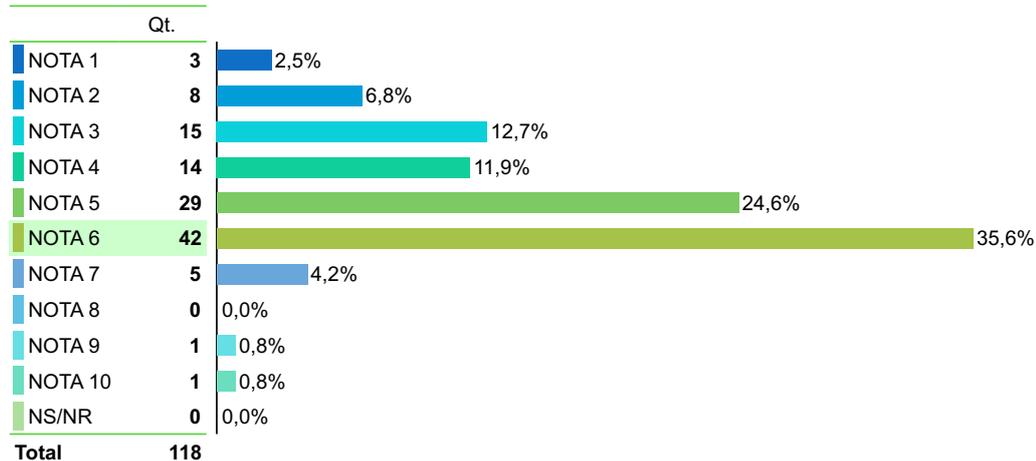
**Q.137. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.138. COMO O (A) SR (A) AVALIA O PREÇO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? (ESCALA 6)**

Taxa de resposta: **100,0%**

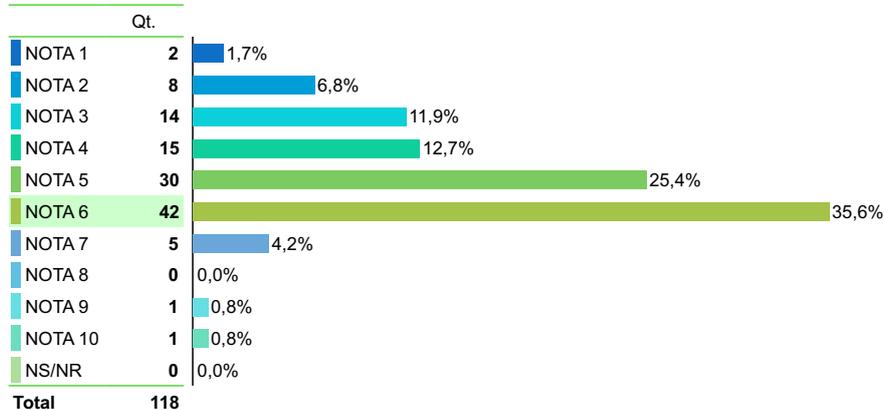


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

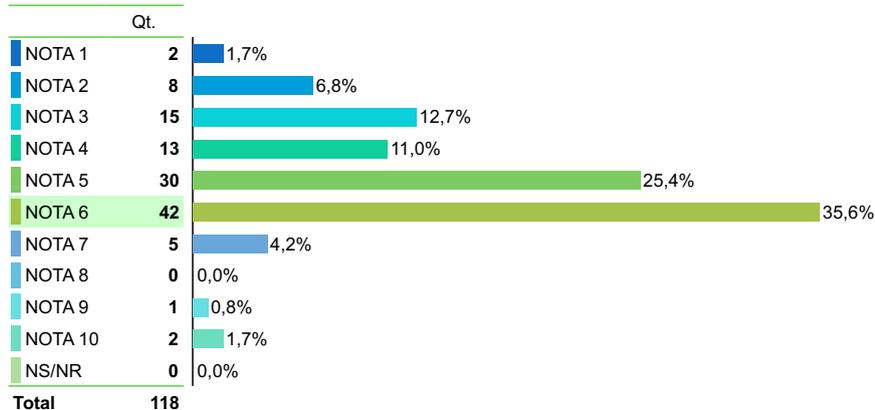
### Q.139. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO VALOR DA CONTA (BARATO OU CARO)? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: 100,0%



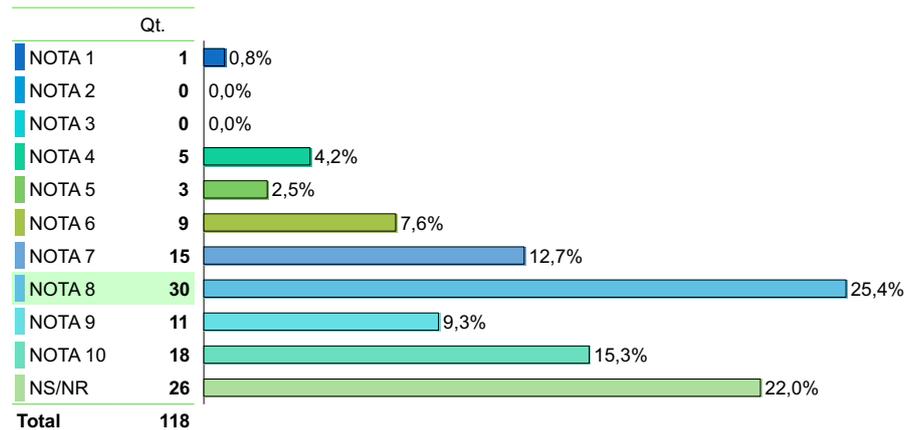
### Q.140. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO PREÇO COMPARADO ÀS FACILIDADES BENEFÍCIOS (SAÚDE, VALORIZAÇÃO IMOBILIÁRIA, PRESERVAÇÃO AMBIENTAL)? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.141. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO COM A EMPRESA QUANDO QUISER PEDIR INFORMAÇÕES E/OU SERVIÇOS? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%

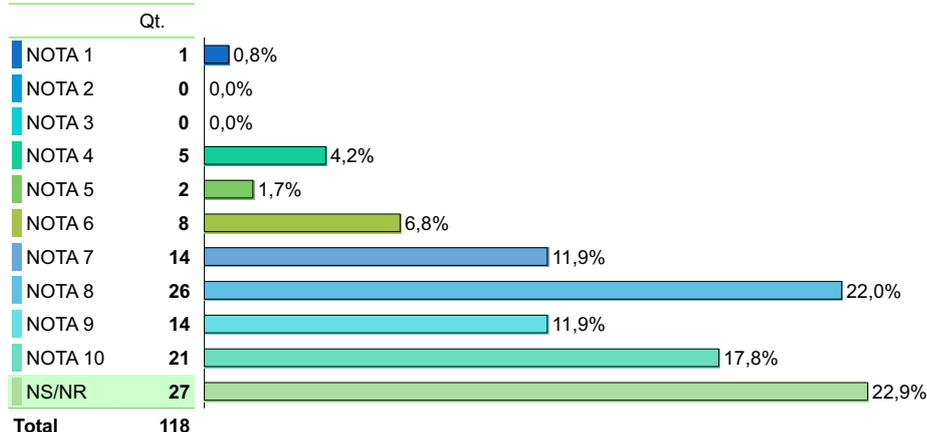


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

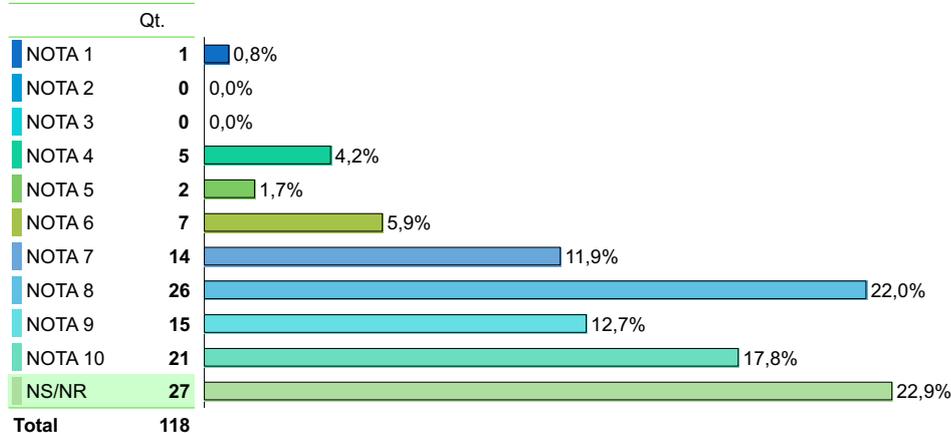
**Q.142. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE AO CONHECIMENTO DOS ATENDENTES SOBRE PERGUNTAS E SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



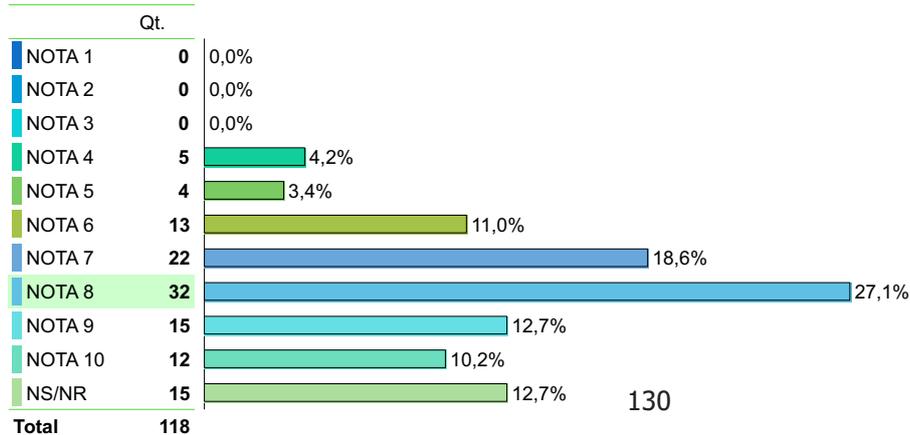
**Q.143. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES (ATENÇÃO, CORTESIA E RESPEITO AO CONSUMIDOR)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**



**Q.144. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA CORRETA COM OS CONSUMIDORES, E AO COMETER ERROS, IRÁ CORRIGIR (EMPRESA JUSTA)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: **100,0%**

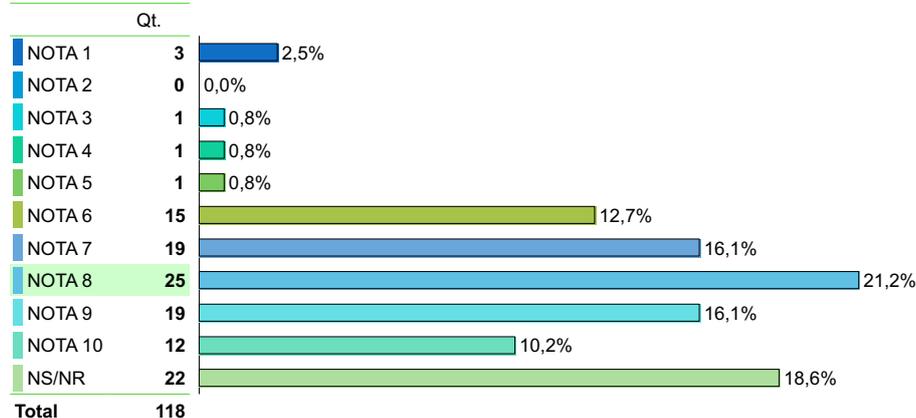


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

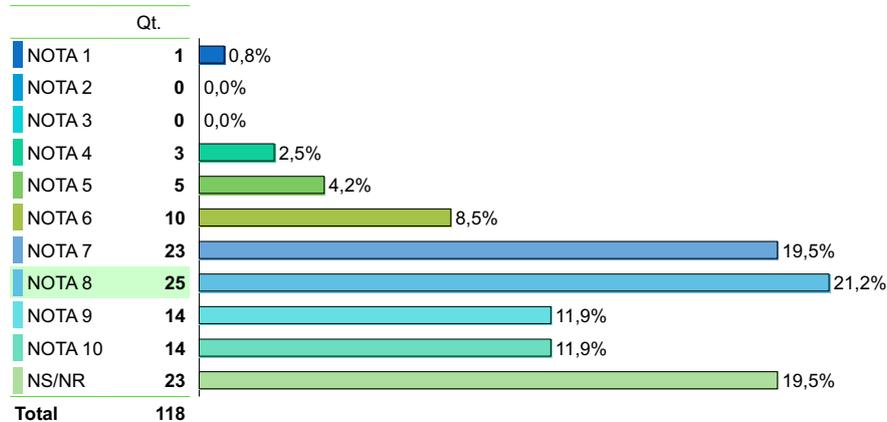
**Q.145. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS (MELHORIAS E MANUTENÇÃO NA REDE) VISANDO FORNECER ÁGUA COM QUALIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



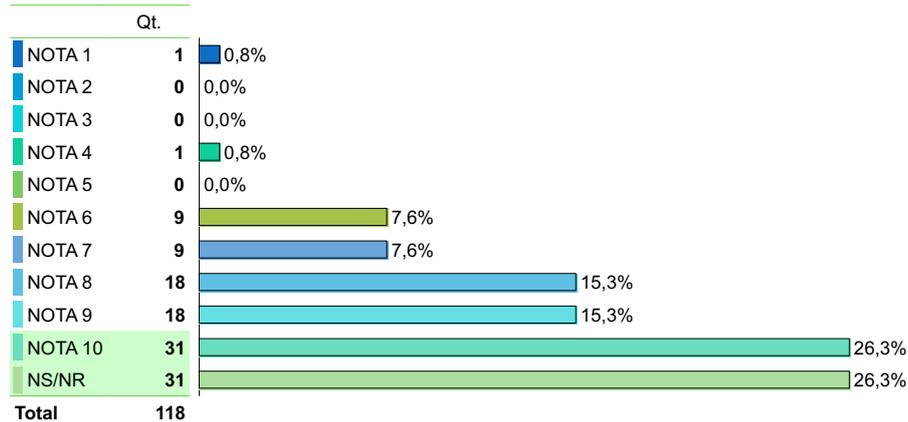
**Q.146. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE PROCURA INFORMAR E/OU ESCLARECER OS CONSUMIDORES A RESPEITO DE SUA ATUAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.147. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE O MESMO ATENDIMENTO A TODOS OS CONSUMIDORES, OU SEJA, NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

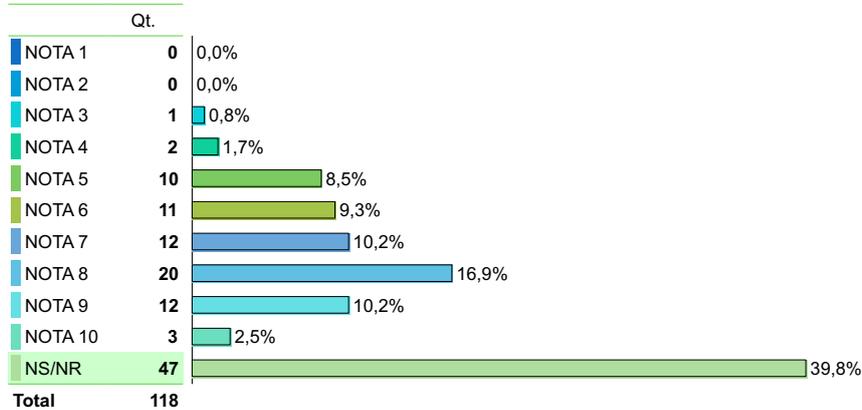


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

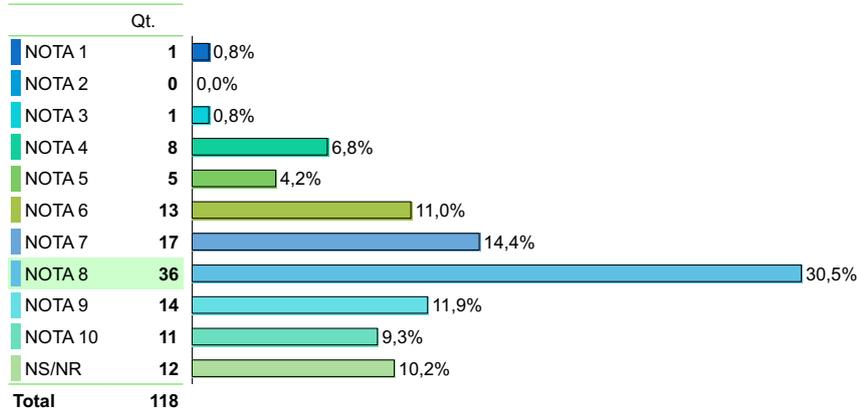
**Q.148. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE E DA PRESERVAÇÃO DA NATUREZA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



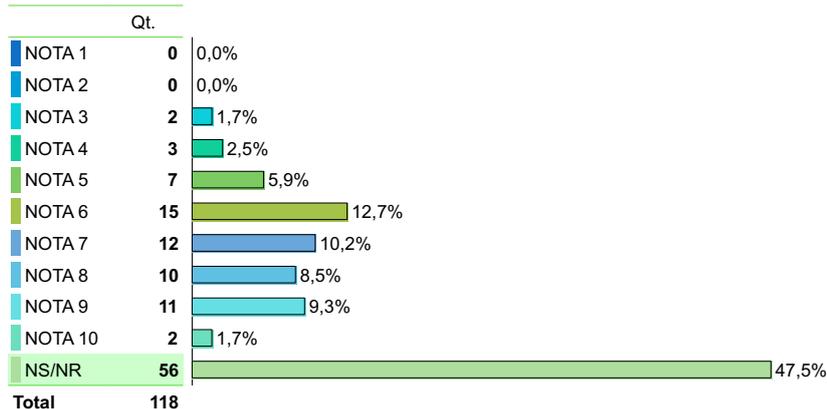
**Q.149. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE, EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA, ESTÁ PREPARADA PARA ATENDIMENTO EM SUA REGIÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.150. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE APOIO OU REALIZA PROGRAMAS SOCIAIS, COMO POR EXEMPLO, PROGRAMAS DE MELHORIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

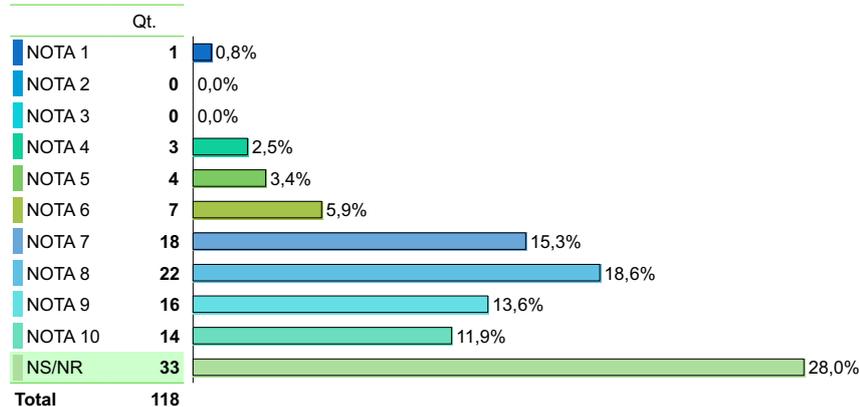


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

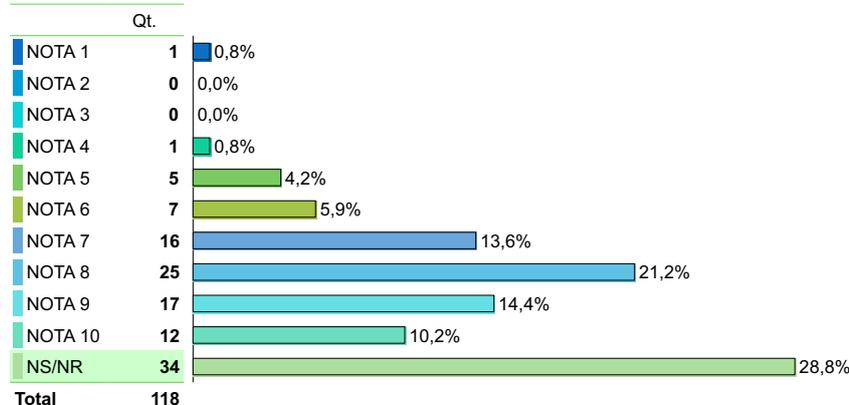
**Q.151. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA CIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



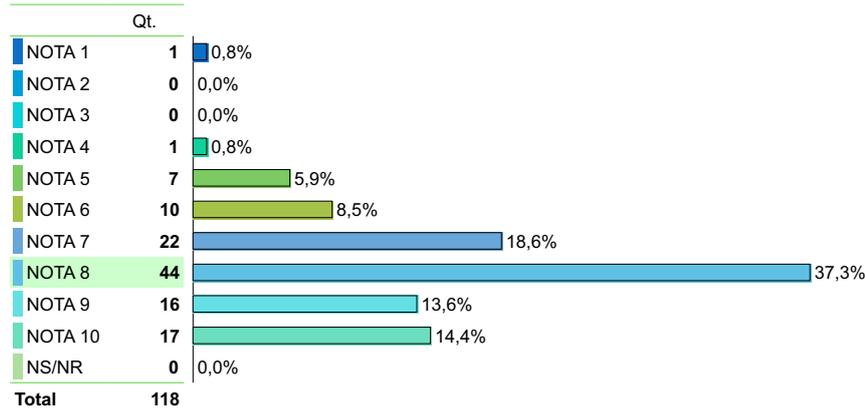
**Q.152. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE GERA EMPREGOS DIRETOS E INDIRETOS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.153. PENSANDO EM TUDO O QUE NÓS FALAMOS ATÉ AQUI, QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL QUE O (A) SR (A) TEM COM RELAÇÃO À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

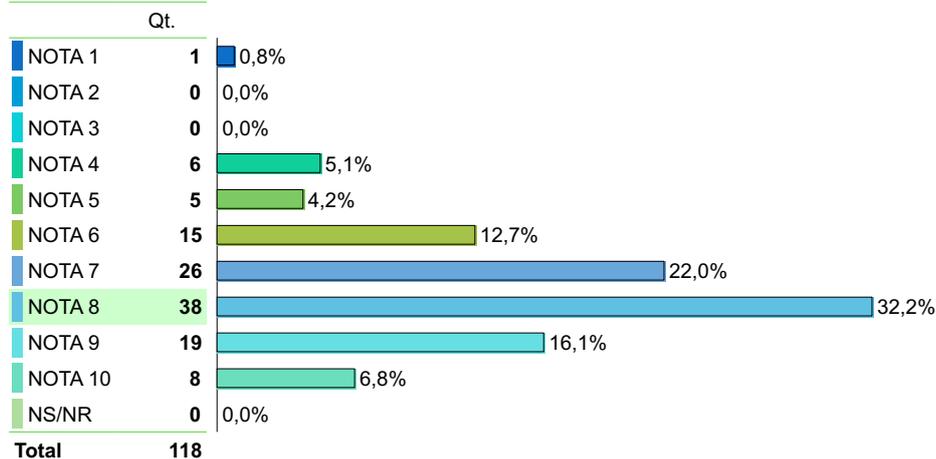


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

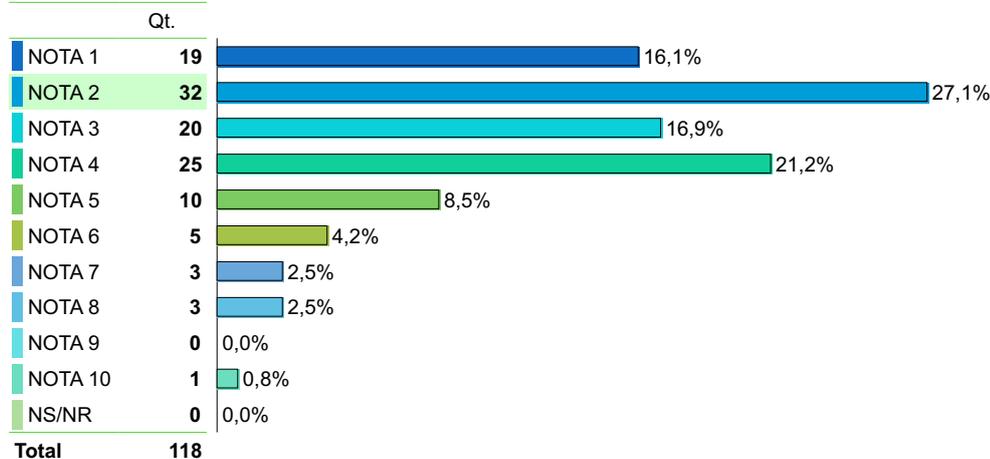
#### Q.154. NA OPINIÃO DO (A) SR (A) COMO ESTÁ ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA EM SUA CIDADE? (ESCALA 7)

Taxa de resposta: 100,0%



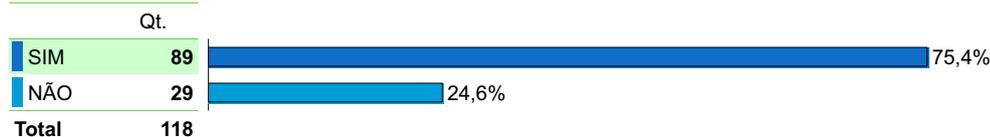
#### Q.155. SE HOUVESSE POSSIBILIDADE, QUAL SERIA A CHANCE DO (A) SR (A) TROCAR A ATUAL CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE TERESINA, POR OUTRA CONCESSIONÁRIA, SABENDO QUE CONTINUARIA PAGANDO PELO SERVIÇO O MESMO PREÇO DE HOJE? (ESCALA 8)

Taxa de resposta: 100,0%



#### POSSUI CAIXA D'ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?

Taxa de resposta: 100,0%



#### POSSUI POÇO EM SUA RESIDÊNCIA?

Taxa de resposta: 100,0%



# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUDESTE

### HOUE CORTE DE ÁGUA NA RESIDÊNCIA, POR INADIMPLÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



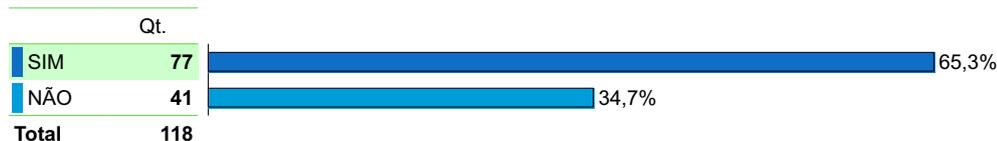
### HOUE NOTIFICAÇÃO POR FRAUDE (GATO) NO ÚLTIMO ANO?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.160. O (A) SR (A) TEM CONTA EM ALGUMA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.161. O (A) SR (A) TEM CONTA NO FACEBOOK?

Taxa de resposta: 100,0%



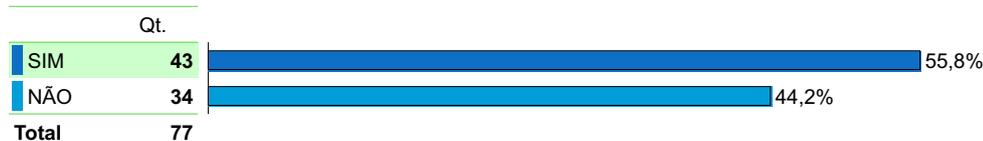
### Q.162. O (A) SR (A) TEM CONTA NO TWITTER?

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.163. O (A) SR (A) TEM CONTA NO INSTAGRAM?

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUDESTE

#### Q.164. O (A) SR (A) TEM CONTA NO WHATSAPP?

Taxa de resposta: 100,0%



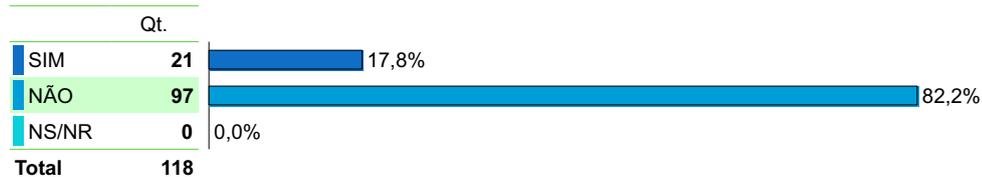
#### Q.165. CITOU CONTA EM OUTRA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.166. O (A) SR (A) JÁ ACESSOU AS REDES SOCIAIS DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?

Taxa de resposta: 100,0%



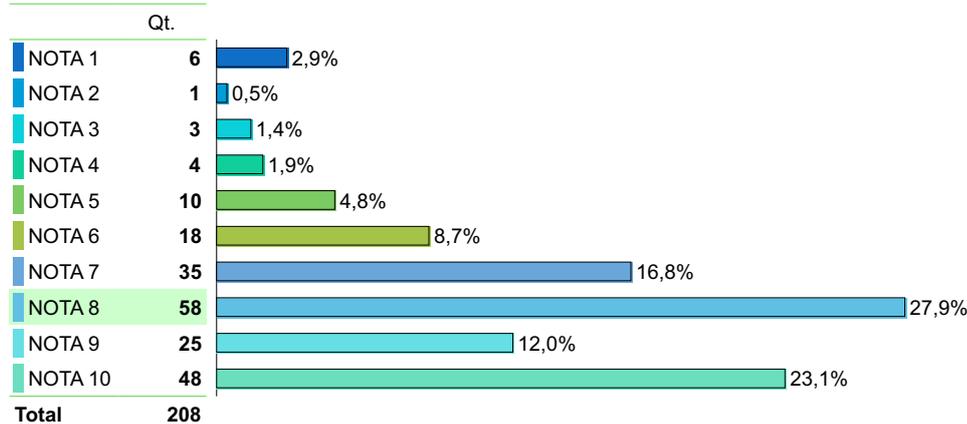
## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

Não podem ser analisados à luz da margem de erro utilizada para dimensionar a pesquisa.

#### Q.3. DE FORMA GERAL E COM BASE NA ESCALA 01 DE MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS, COMO O (A) SR (A) AVALIA ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 1)

Taxa de resposta: 100,0%



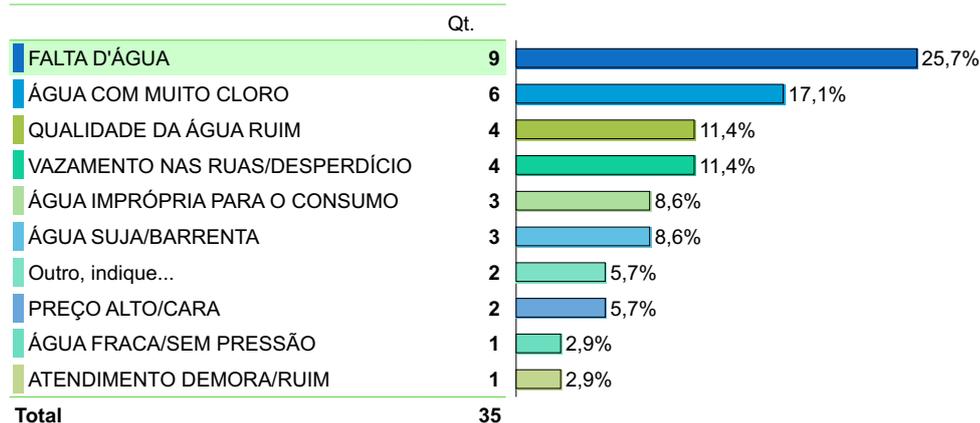
#### Q.4. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUI ESTA NOTA À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS DE 1 A 4) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.5. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) NÃO ATRIBUIU NOTA IGUAL OU SUPERIOR A 7 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 5 E 6) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 66,7%

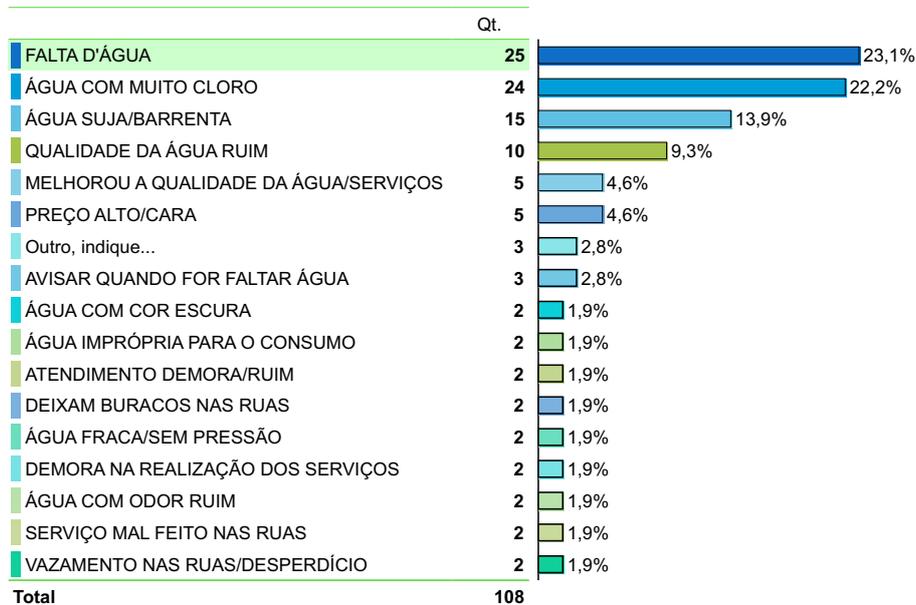


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

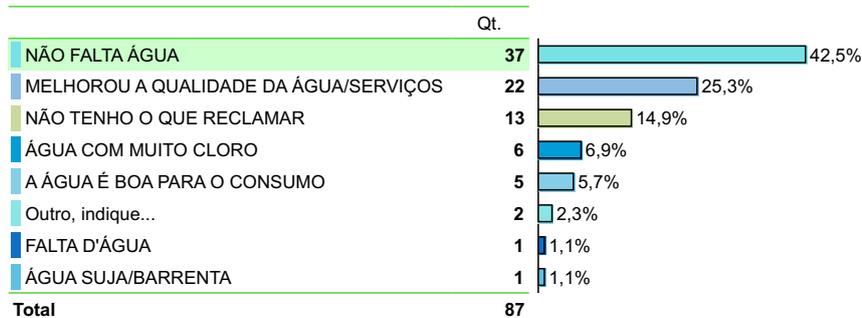
### Q.6. O QUE FALTA PARA QUE O (A) SR (A) ATRIBUA NOTAS 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 7 OU 8) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 68,9%



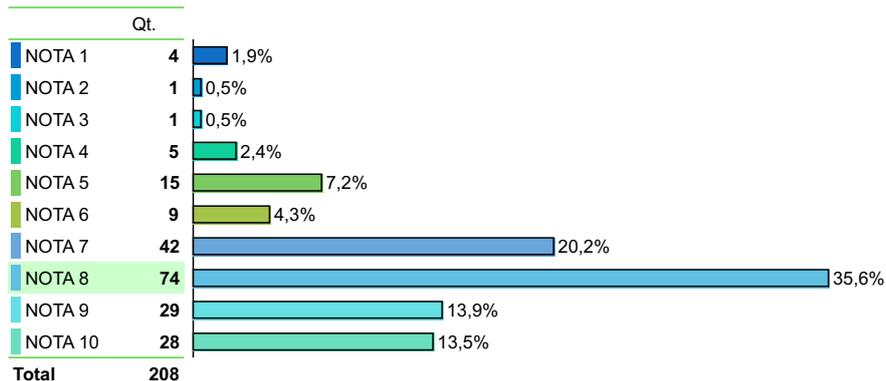
### Q.7. POR QUAL MOTIVO O (A) SR (A) ATRIBUIU NOTA 9 OU 10 À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (NOTAS 9 OU 10) (RESPOSTA ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA - MÁX 3)

Taxa de resposta: 35,1%



### Q. 84. PENSANDO NA SUA EXPERIÊNCIA COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, DE UMA FORMA GERAL, VOCÊ DIRIA QUE A EMPRESA VEM MELHORANDO, NEM MELHORANDO NEM PIORANDO OU PIORANDO? (ESCALA 4)

Taxa de resposta: 100,0%

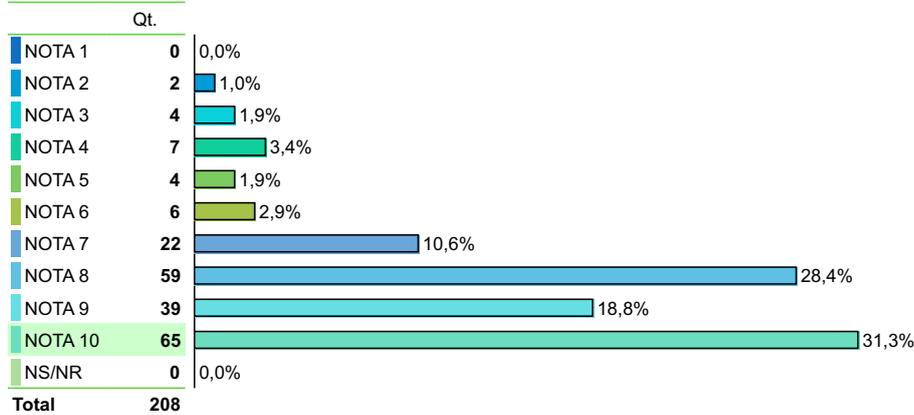


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

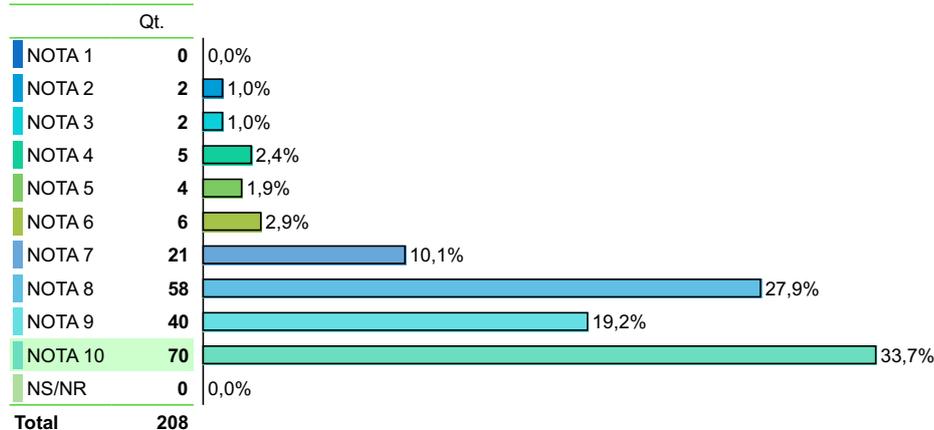
**Q.85. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA SEM INTERRUÇÃO, OU SEJA, NÃO FALTAR ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



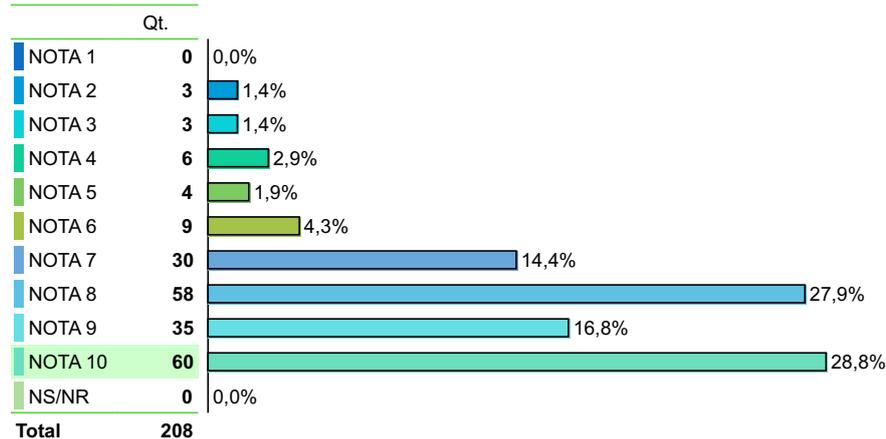
**Q.86. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM PRESSÃO, OU SEJA, A ÁGUA CHEGA COM FORÇA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.87. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE DIZ RESPEITO A QUANDO FALTA ÁGUA, A RAPIDEZ NO RETORNO AO ABASTECIMENTO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

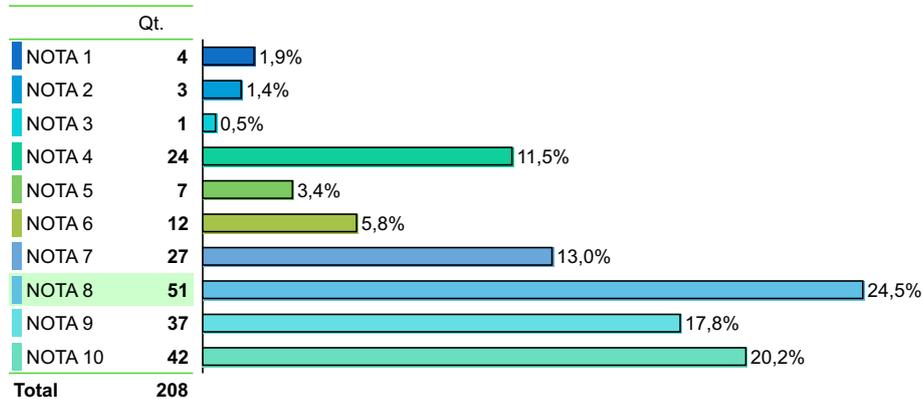


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

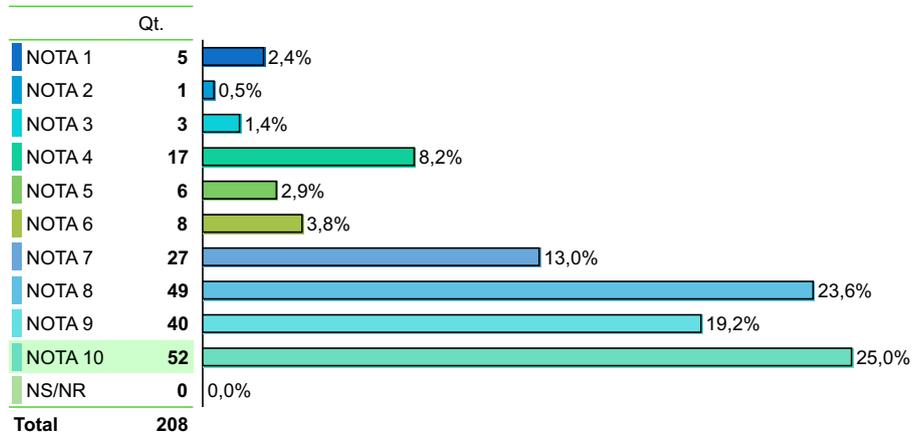
**Q.88. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO À COR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



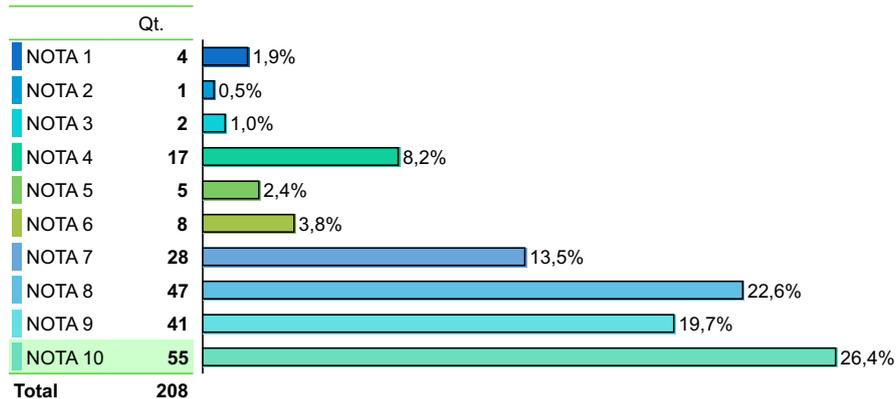
**Q.89. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO SABOR DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.90. COM RELAÇÃO À QUALIDADE DA ÁGUA, QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, NO QUE DIZ RESPEITO AO CHEIRO DA ÁGUA QUE CHEGA NA TORNEIRA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

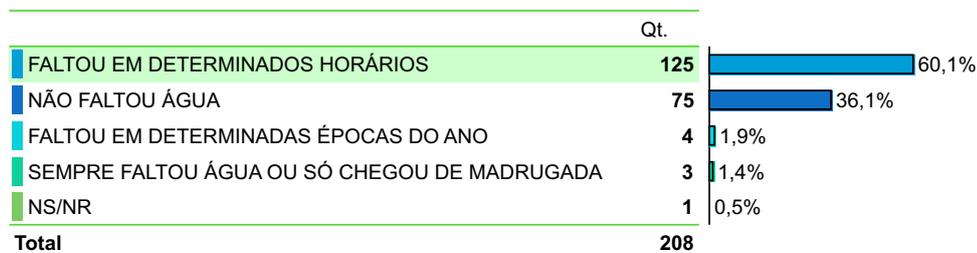


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

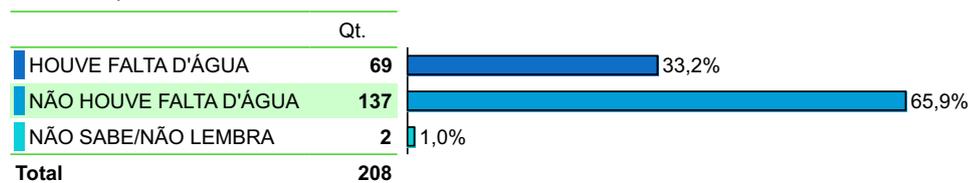
### Q.91. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



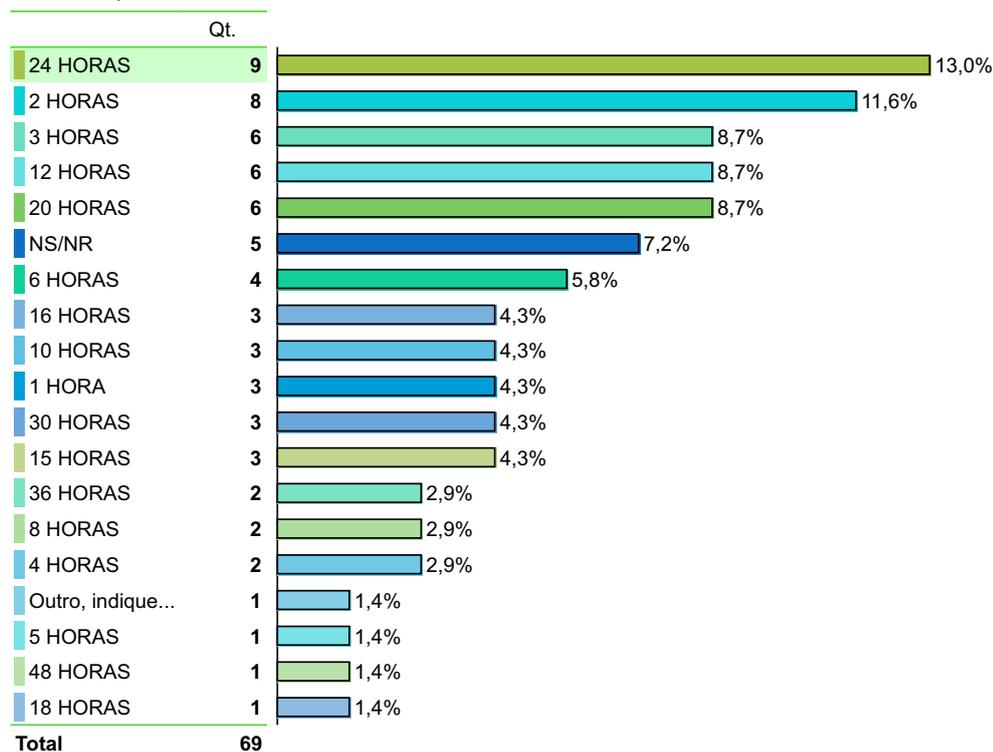
### Q.92. COM RELAÇÃO AO ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA, NOS ÚLTIMOS 30 DIAS, OCORREU:

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.93. NESTE PERÍODO DE 30 DIAS, POR QUANTAS HORAS FALTOU ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA (MESMO QUE POR POUCO TEMPO) (ANOTAR EM HORAS)

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

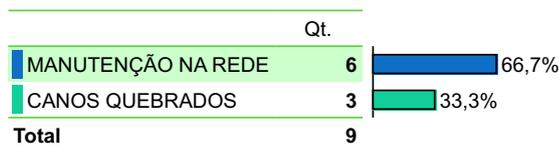
#### Q.94. QUANDO FALTA ÁGUA O (A) SR (A) SABE O MOTIVO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.95. POR QUAL MOTIVO FALTA ÁGUA?

Taxa de resposta: 13,0%



#### Q.96. ALGUMA VEZ O (A) SR (A) RECEBEU, VIU OU OUVIU DA ÁGUAS DE TERESINA, INFORMATIVOS QUE A SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA MOTIVADA POR SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO?

Taxa de resposta: 100,0%



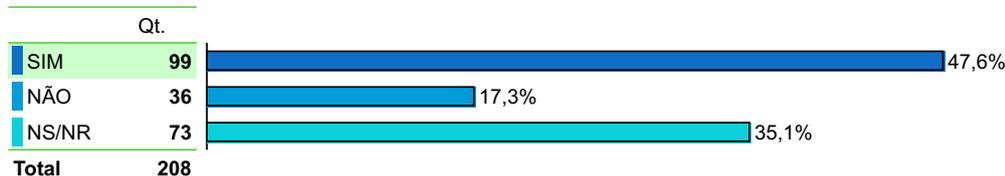
#### Q.97. POR QUAL MEIO DE COMUNICAÇÃO O (A) SR (A) FICOU SABENDO QUE SUA REGIÃO FICARIA SEM ÁGUA?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.98. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O SERVIÇO FOI REALIZADO NO PRAZO INFORMADO?

Taxa de resposta: 100,0%

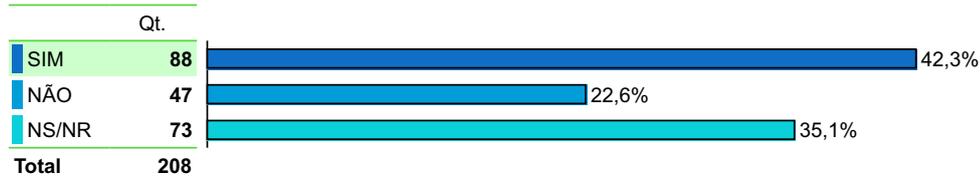


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

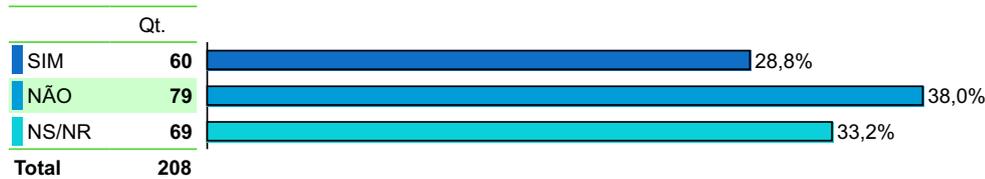
**Q.99. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO DE FORMA DEFINITIVA, OU SEJA, FOI RESOLVIDO DE UMA SÓ VEZ?**

Taxa de resposta: 100,0%



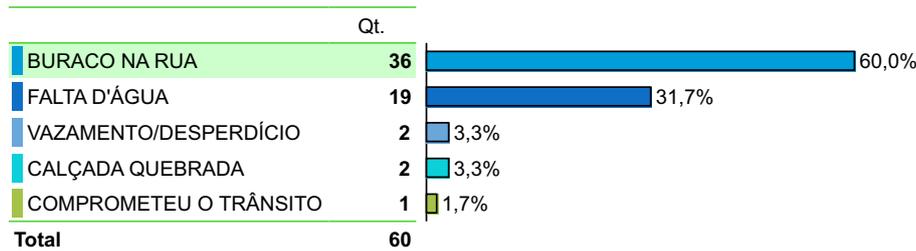
**Q.100. COM RELAÇÃO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (MANUTENÇÃO E/OU MELHORIA NO SISTEMA DE ÁGUA), INFORMADO PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA, O (A) SR (A) DIRIA QUE A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO GEROU INCÔMODO?**

Taxa de resposta: 100,0%



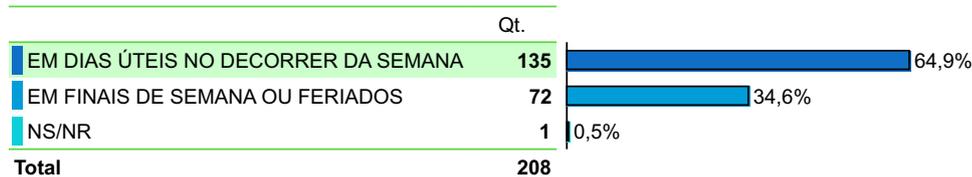
**Q.101. QUAL DESTES INCÔMODOS O SERVIÇO GEROU? (SE MAIS DE UM INCÔMODO GERADO, REGISTRE APENAS O PRIMEIRO)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.102. SERVIÇOS GRANDES DE MANUTENÇÃO NA REDE DE ÁGUA, QUE OCASIONEM FALTA DE ÁGUA, O (A) SR (A) PREFERE:**

Taxa de resposta: 100,0%

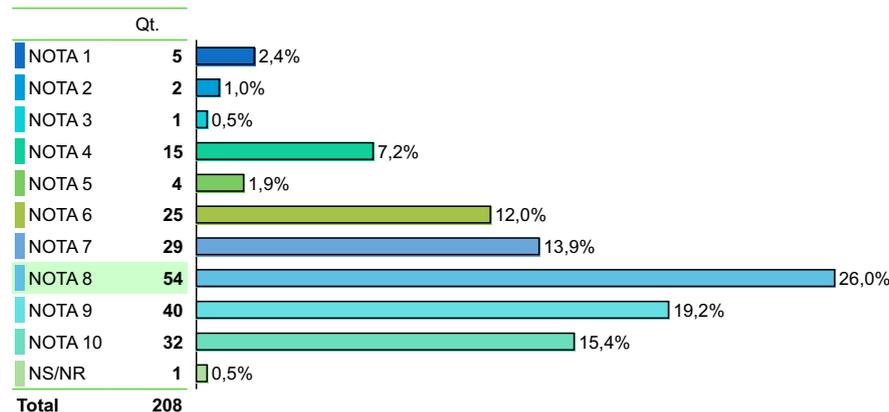


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

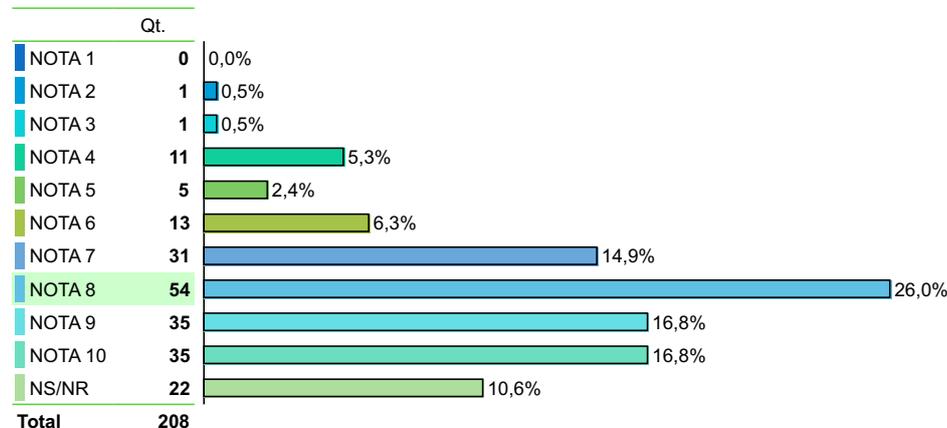
**Q.103. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À AVISAR ANTECIPADAMENTE QUE VAI FALTAR ÁGUA QUANDO FOR FAZER ALGUM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO OU CONSERTO NA REDE DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



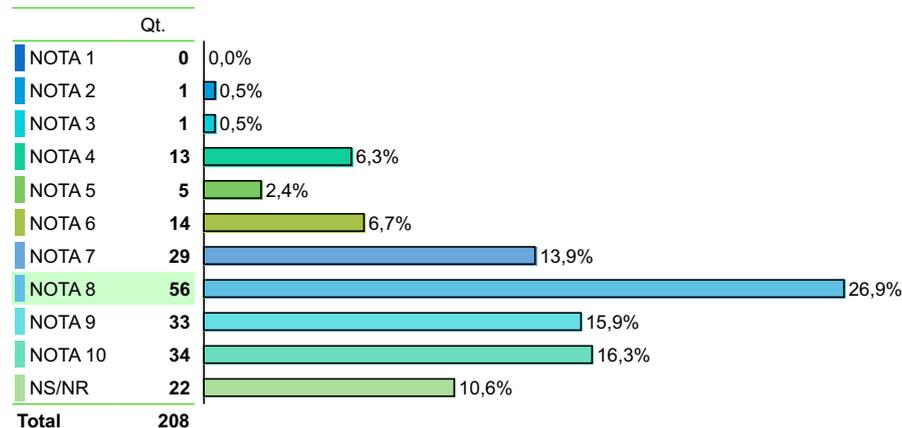
**Q.104. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR PARA USO RACIONAL DE ÁGUA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.105. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

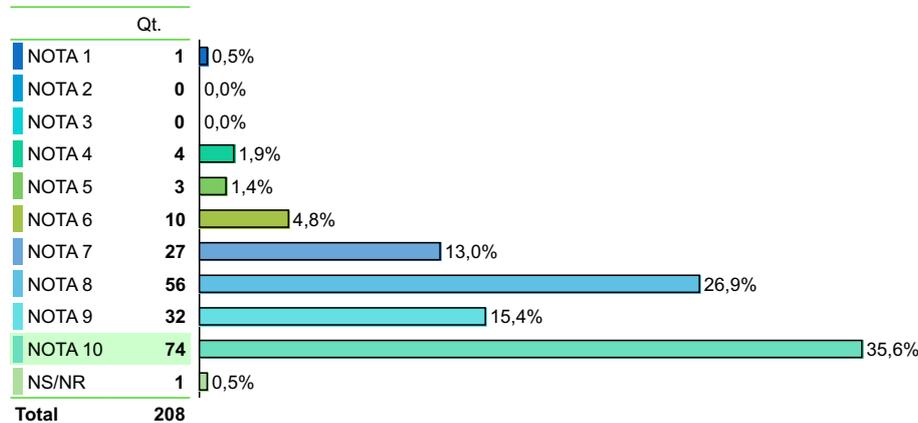


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

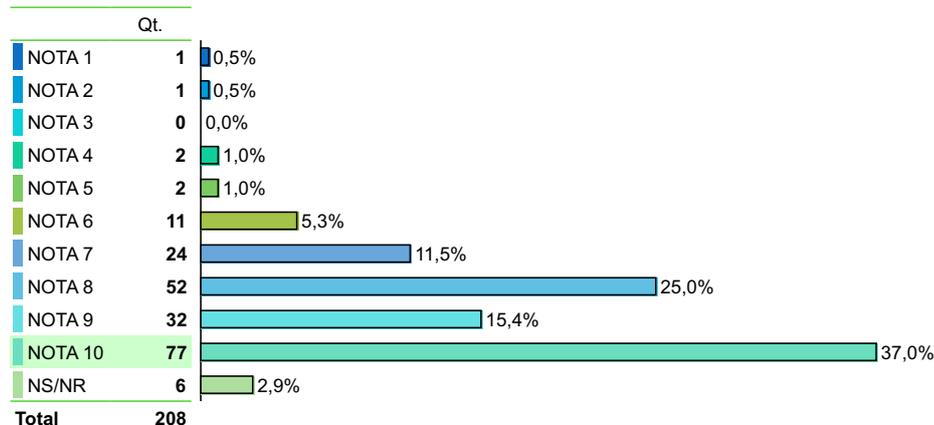
### Q.106. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTENDIMENTO DA CONTA? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



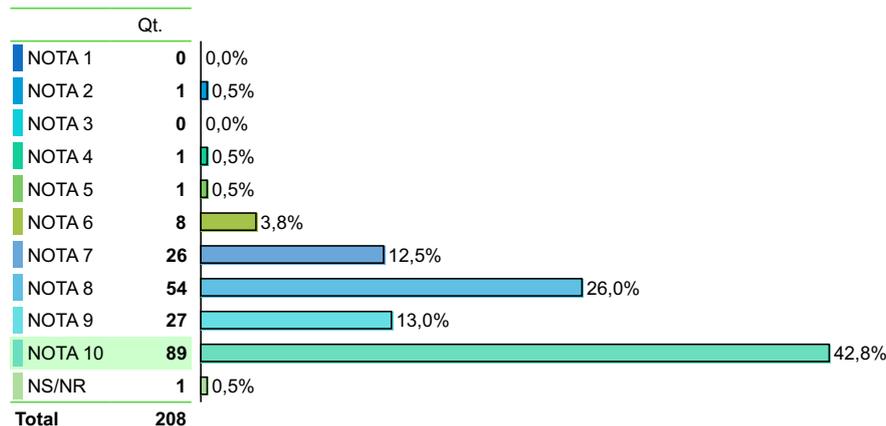
### Q.107. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À CONTA DE ACORDO COM A LEITURA DO MEDIDOR, OU SEJA, CONTA SEM ERROS? (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



### Q.108. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À DISPONIBILIDADE DE LOCAIS PARA PAGAMENTO (BANCOS, CASAS LOTÉRICAS, INTERNET, DÉBITO AUTOMÁTICO, ETC) (ESCALA 5)

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

#### Q.109. A SUA RESIDÊNCIA É CONECTADA À REDE DE ESGOTO DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.110. NA SUA RESIDÊNCIA OCORRE RETORNO DE ESGOTO (O ESGOTO RETORNA PARA DENTRO DE SUA RESIDÊNCIA)?

Taxa de resposta: 9,6%



#### Q.111. NA SUA RUA OCORRE VAZAMENTO DE ESGOTO COM FREQUÊNCIA (O ESGOTO TRANSBORDA EM VIA PÚBLICA)?

Taxa de resposta: 9,6%



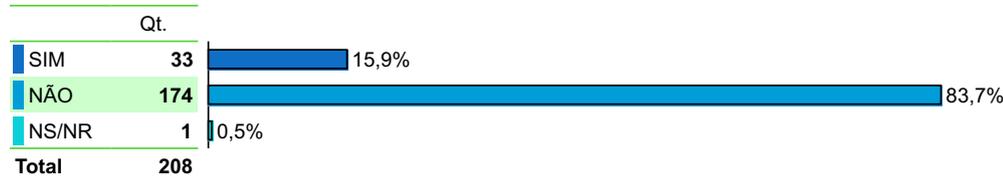
#### Q.112. O (A) SR (A) GOSTARIA DE TER COLETA DE ESGOTO EM SUA RUA PARA FAZER CONEXÃO E UTILIZAR O SERVIÇO?

Taxa de resposta: 90,4%



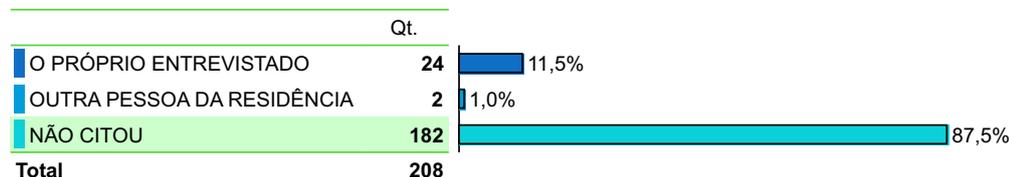
#### Q.113. A RUA TEM ODOR DESAGRADÁVEL POR CAUSA DO ESGOTO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.114. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR 2ª VIA DE CONTA DE ÁGUA?

Taxa de resposta: 100,0%

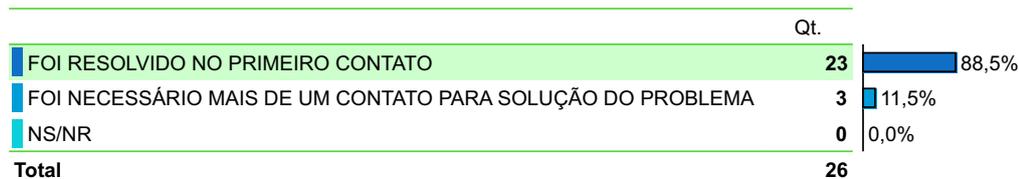


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

**Q.115. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



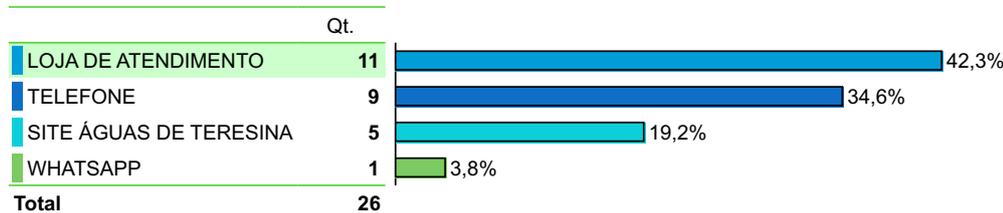
**Q.116. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 11,5%



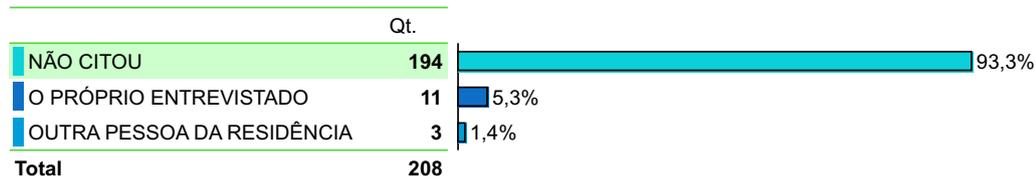
**Q.117. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



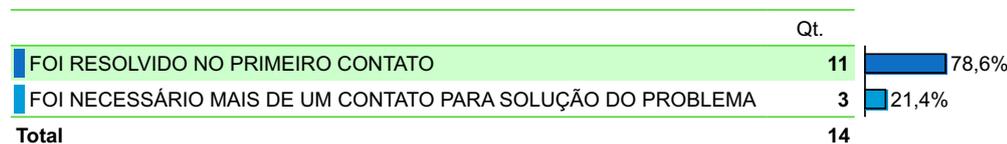
**Q.118. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA COMUNICAR FALTA D'ÁGUA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.119. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%

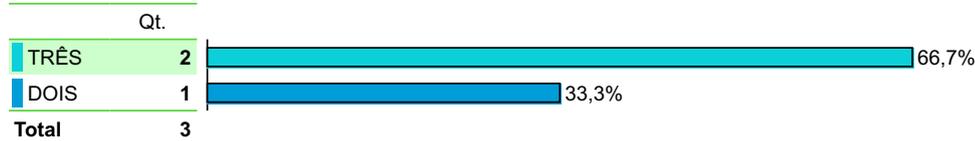


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

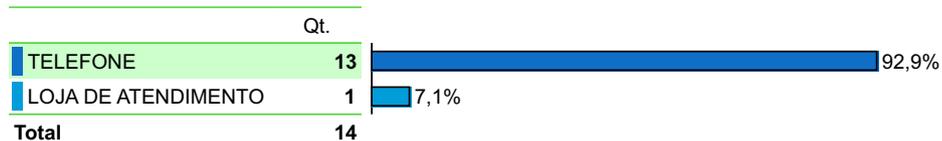
#### Q.120. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 21,4%



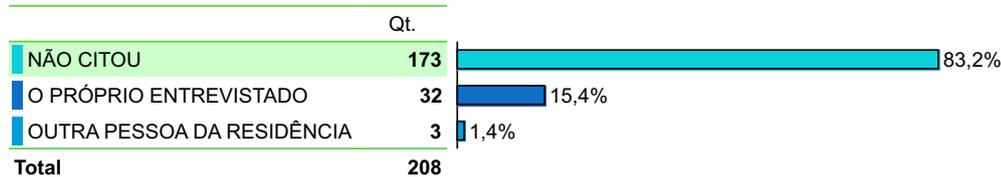
#### Q.121. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%



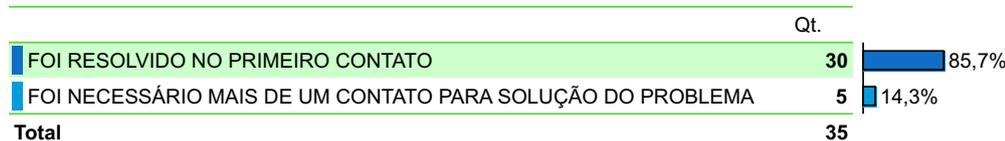
#### Q.122. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR SERVIÇOS (NOVA LIGAÇÃO, RELIGAÇÃO, CONserto DE VAZAMENTO, RECOMPOSIÇÃO)?

Taxa de resposta: 100,0%



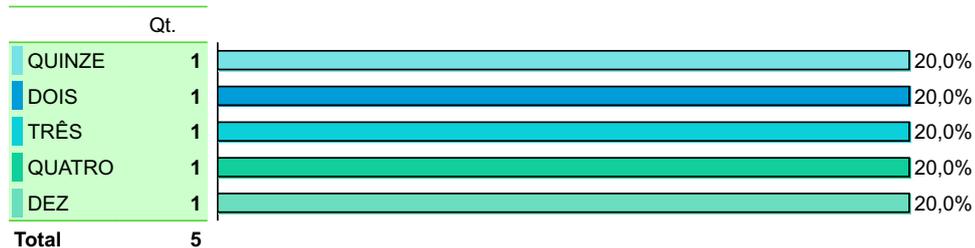
#### Q.123. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.124. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 14,3%

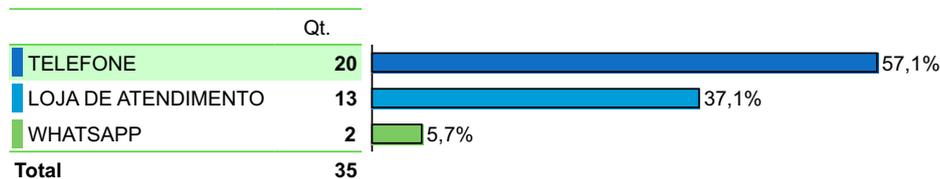


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

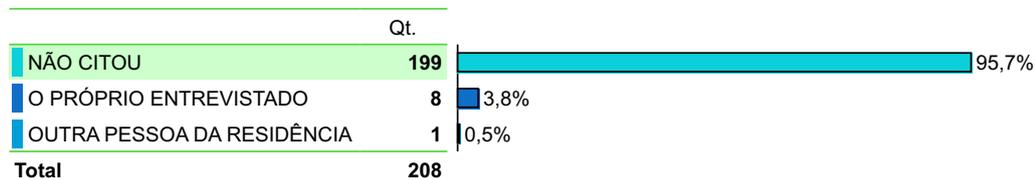
**Q.125. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



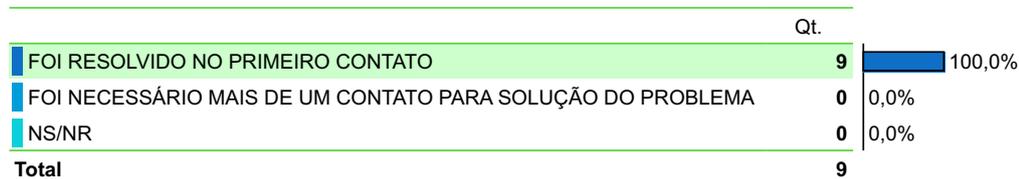
**Q.126. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA SOLICITAR PARCELAMENTO (CONTAS EM ATRASO)?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.127. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%

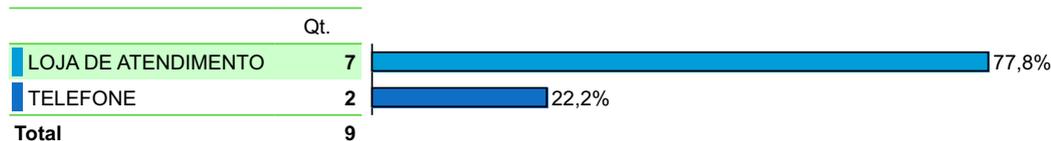


**Q.128. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 0,0%

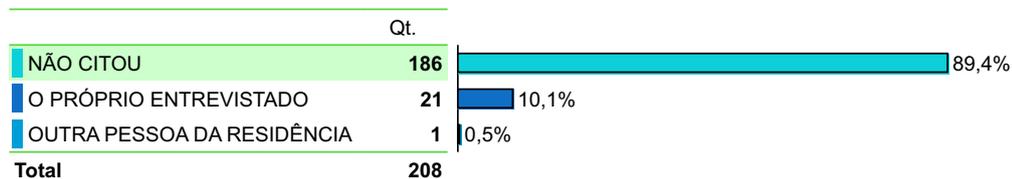
**Q.129. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.130. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA FAZER RECLAMAÇÃO?**

Taxa de resposta: 100,0%

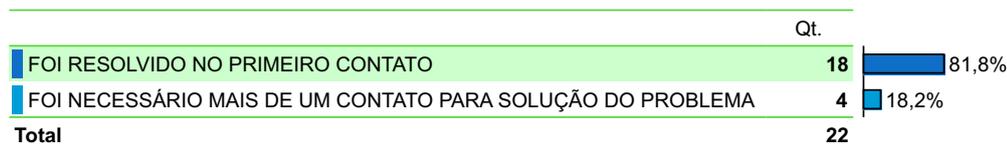


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

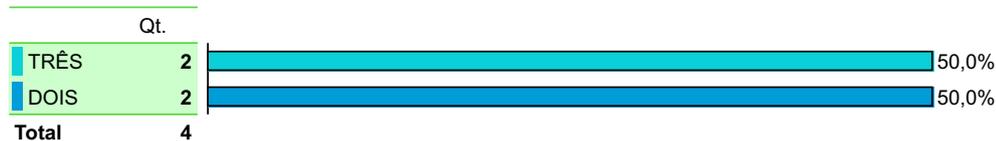
**Q.131. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



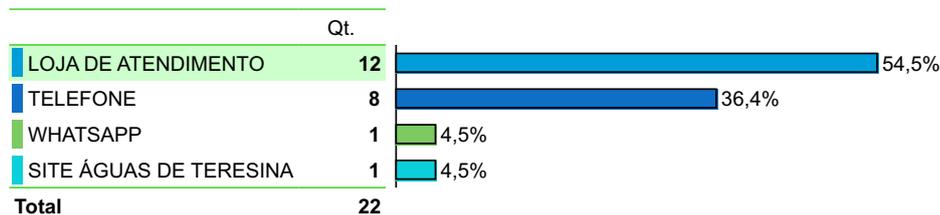
**Q.132. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?**

Taxa de resposta: 18,2%



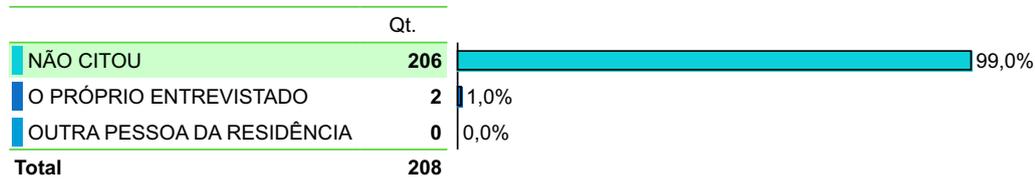
**Q.133. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)**

Taxa de resposta: 100,0%



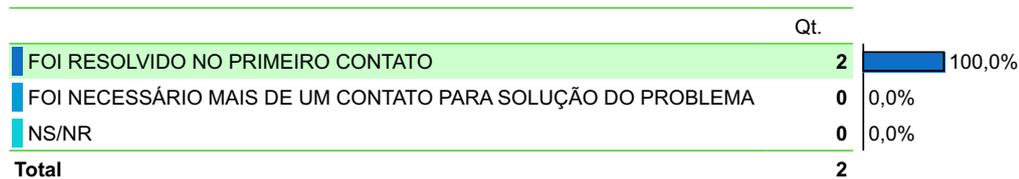
**Q.134. O (A) SR (A) OU ALGUÉM QUE RESIDE NESTA CASA, FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO ANO PASSADO OU NESTE ANO, PARA OUTRO MOTIVO?**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.135. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO NO PRIMEIRO CONTATO OU FORAM NECESSÁRIOS MAIS CONTATOS PARA QUE O PROBLEMA FOSSE RESOLVIDO?**

Taxa de resposta: 100,0%



## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

#### Q.136. QUANTOS CONTATOS FORAM NECESSÁRIOS?

Taxa de resposta: 0,0%

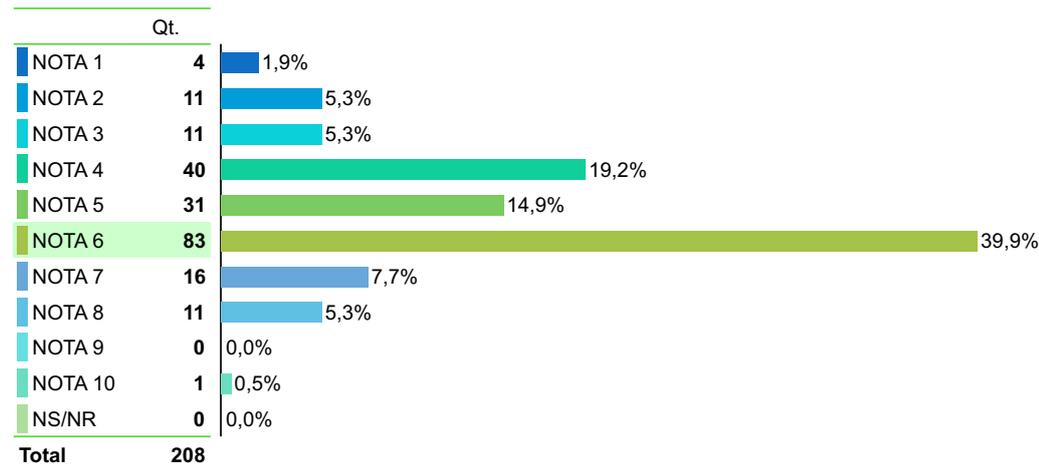
#### Q.137. QUANDO O (A) SR (A) OU OUTRO MORADOR FEZ CONTATO, QUAL CANAL DE ATENDIMENTO FOI UTILIZADO? (REGISTRE O PRIMEIRO CITADO)

Taxa de resposta: 100,0%



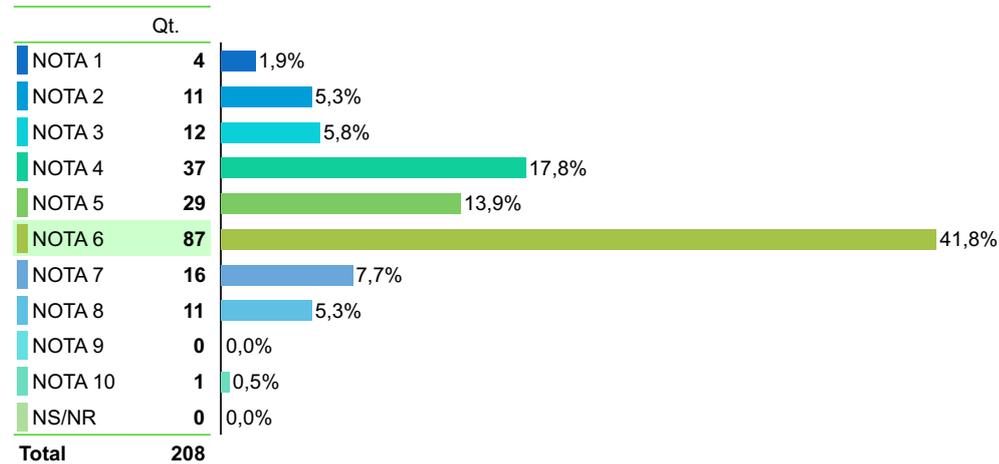
#### Q.138. COMO O (A) SR (A) AVALIA O PREÇO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.139. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO VALOR DA CONTA (BARATO OU CARO)? (ESCALA 6)

Taxa de resposta: 100,0%

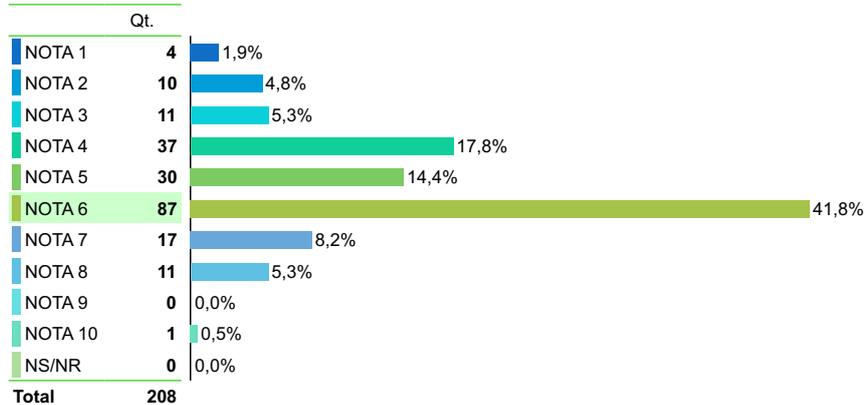


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

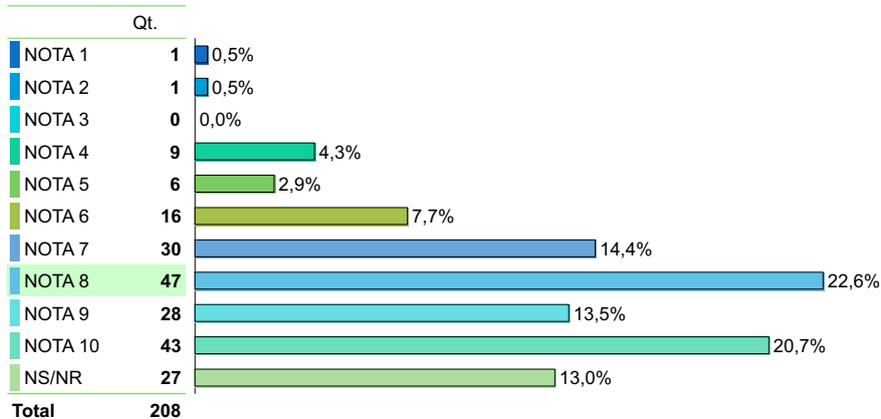
**Q.140. COMO O (A) SR (A) AVALIA A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA COM RELAÇÃO AO PREÇO COMPARADO ÀS FACILIDADES BENEFÍCIOS (SAÚDE, VALORIZAÇÃO IMOBILIÁRIA, PRESERVAÇÃO AMBIENTAL)? (ESCALA 6)**

Taxa de resposta: 100,0%



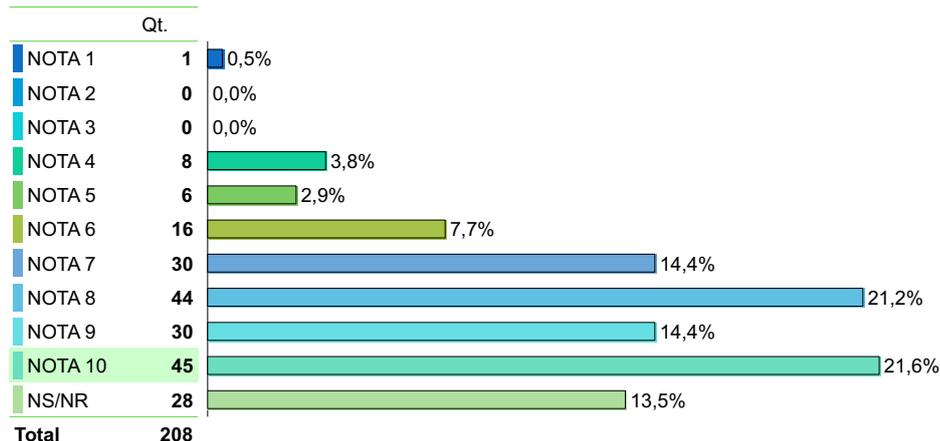
**Q.141. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO COM A EMPRESA QUANDO QUISER PEDIR INFORMAÇÕES E/OU SERVIÇOS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.142. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE AO CONHECIMENTO DOS ATENDENTES SOBRE PERGUNTAS E SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

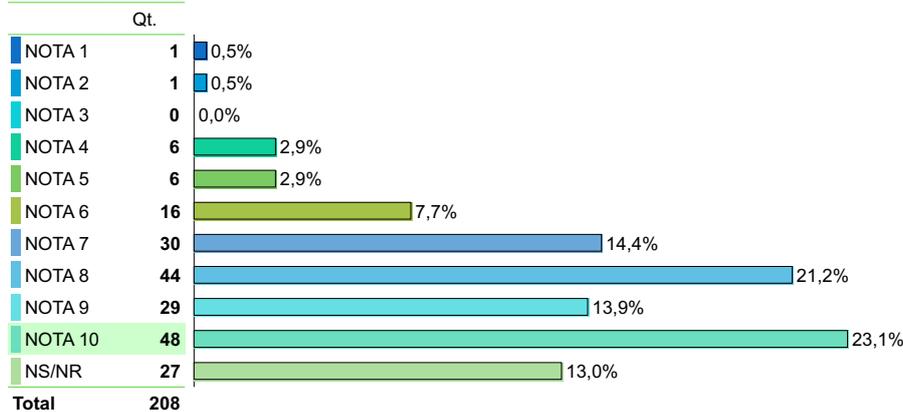


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

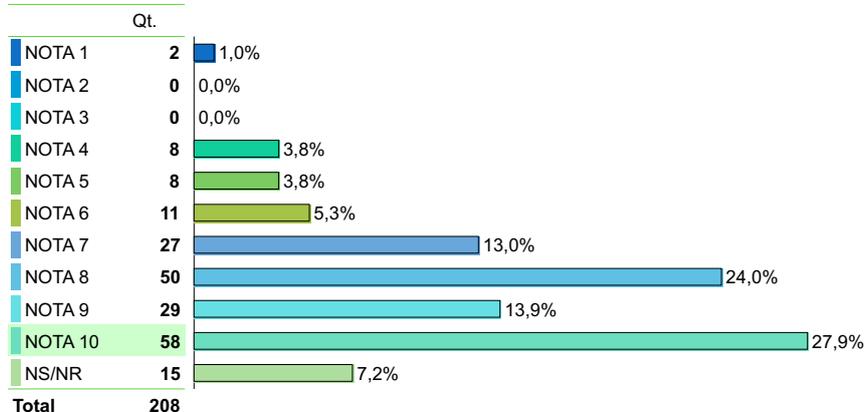
**Q.143. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES (ATENÇÃO, CORTESIA E RESPEITO AO CONSUMIDOR)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



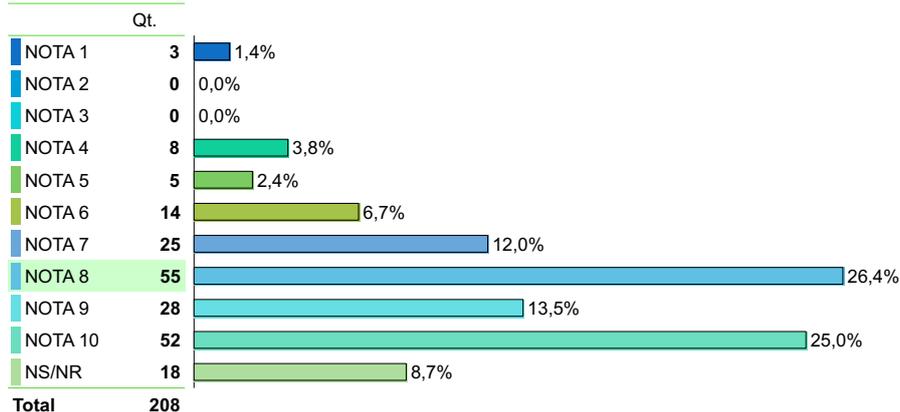
**Q.144. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA CORRETA COM OS CONSUMIDORES, E AO COMETER ERROS, IRÁ CORRIGIR (EMPRESA JUSTA)? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.145. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE FAZ INVESTIMENTOS (MELHORIAS E MANUTENÇÃO NA REDE) VISANDO FORNECER ÁGUA COM QUALIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

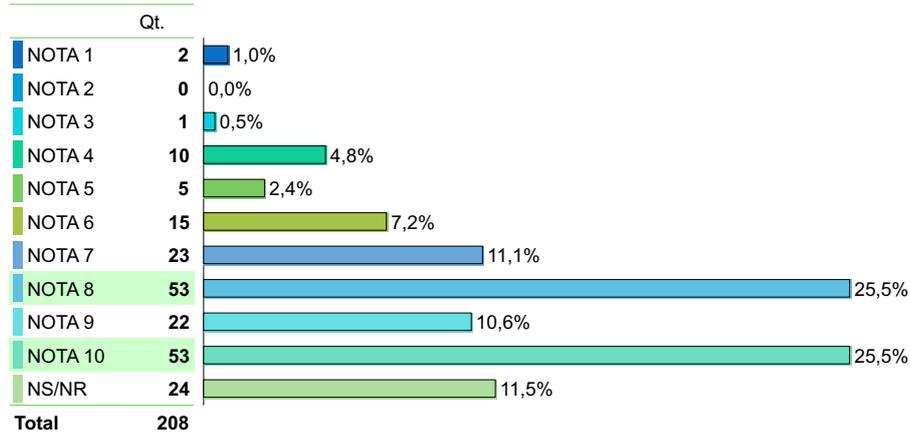


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

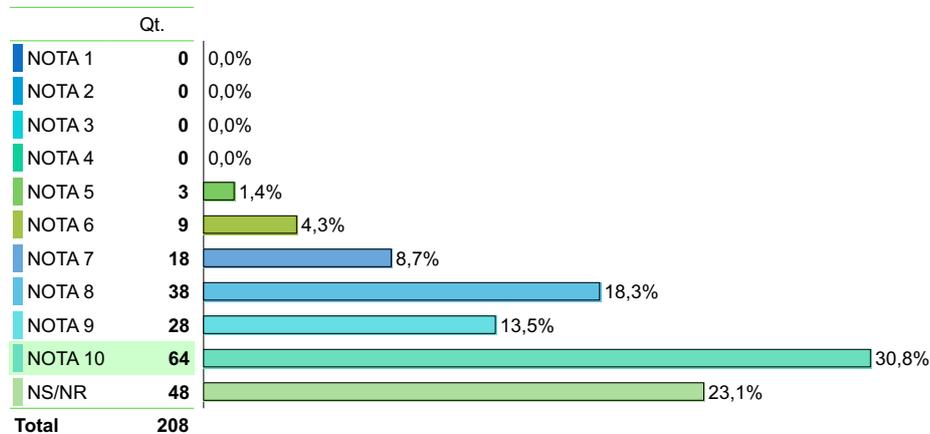
**Q.146. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE PROCURA INFORMAR E/OU ESCLARECER OS CONSUMIDORES A RESPEITO DE SUA ATUAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



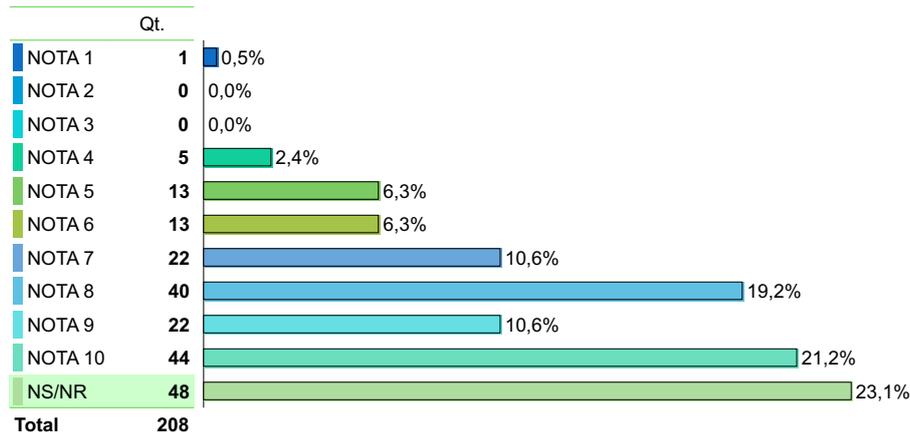
**Q.147. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE O MESMO ATENDIMENTO A TODOS OS CONSUMIDORES, OU SEJA, NÃO FAZ DISCRIMINAÇÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.148. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CUIDA DO MEIO AMBIENTE E DA PRESERVAÇÃO DA NATUREZA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

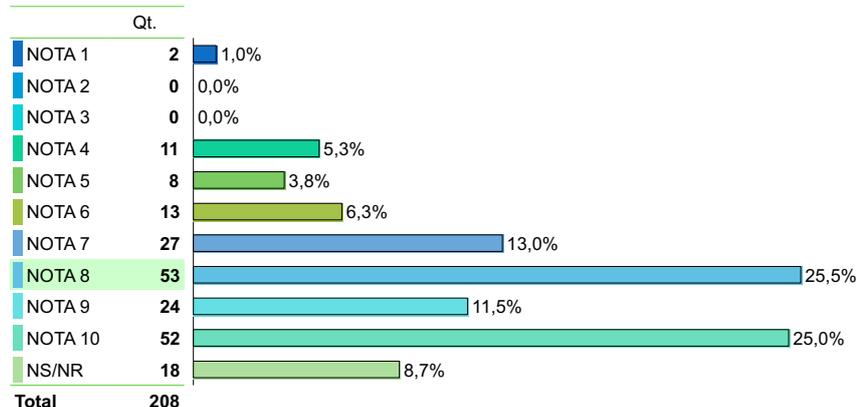


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

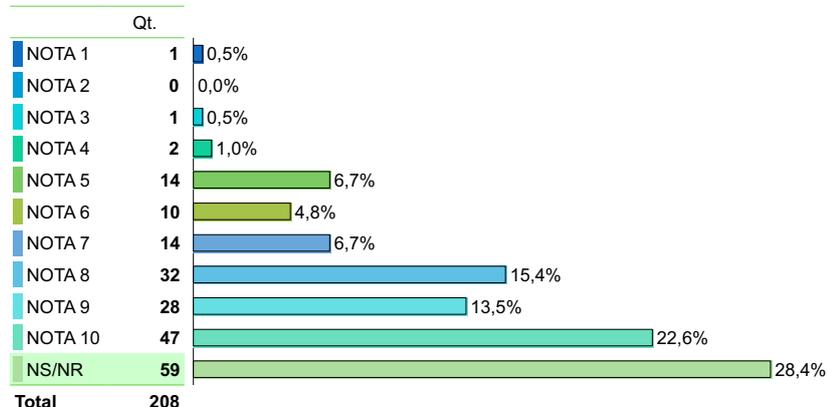
**Q.149. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE, EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA, ESTÁ PREPARADA PARA ATENDIMENTO EM SUA REGIÃO? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



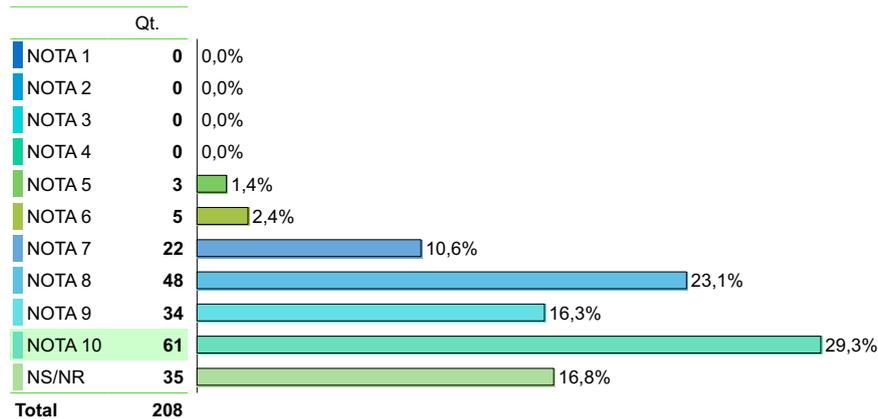
**Q.150. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE OFERECE APOIO OU REALIZA PROGRAMAS SOCIAIS, COMO POR EXEMPLO, PROGRAMAS DE MELHORIA DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E DAS CONDIÇÕES DE SAÚDE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.151. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA CIDADE? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%

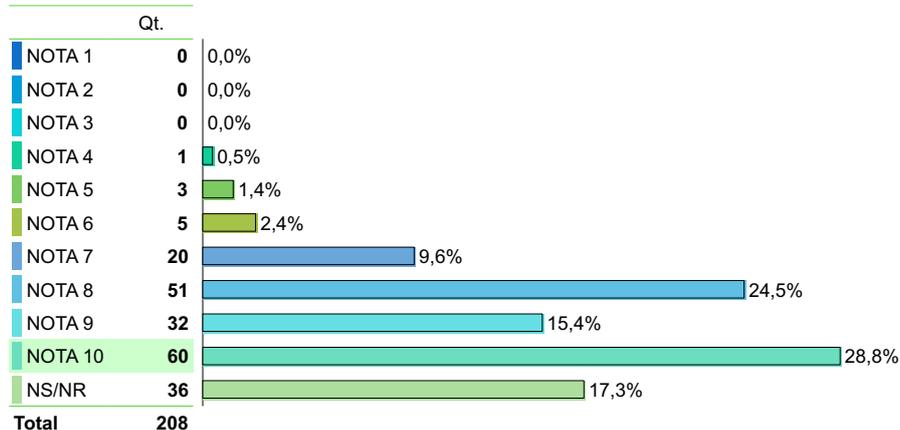


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

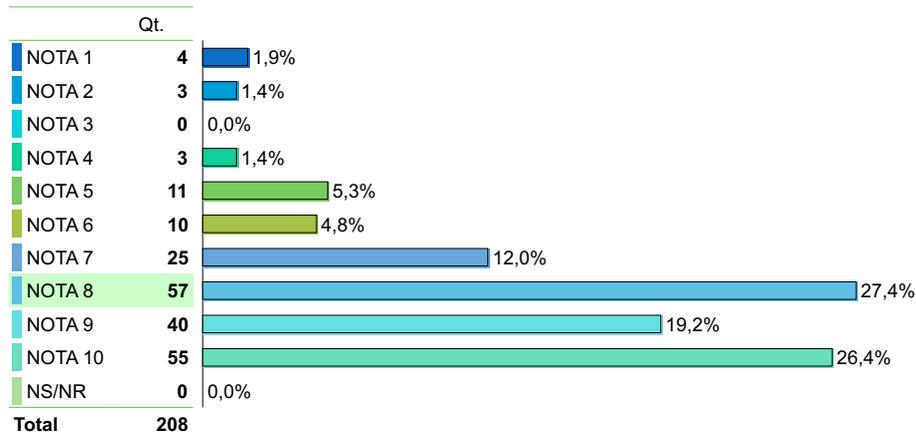
**Q.152. QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO (A) SR (A) COM A EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA NO QUE SE REFERE À EMPRESA QUE GERA EMPREGOS DIRETOS E INDIRETOS? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



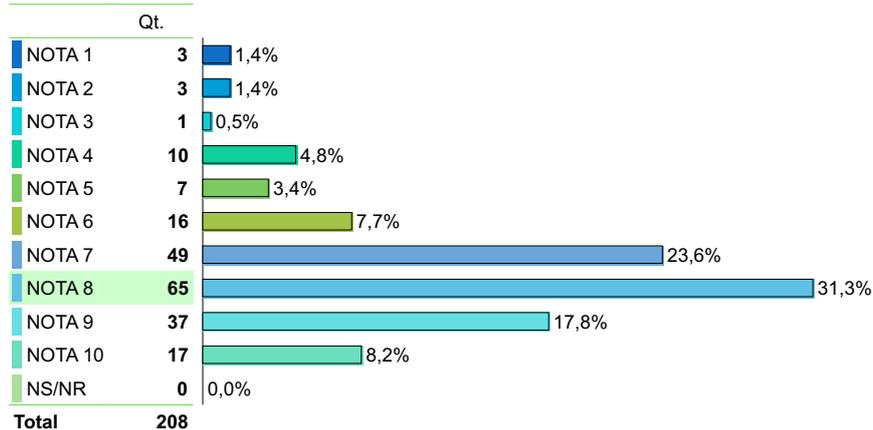
**Q.153. PENSANDO EM TUDO O QUE NÓS FALAMOS ATÉ AQUI, QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL QUE O (A) SR (A) TEM COM RELAÇÃO À EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA? (ESCALA 5)**

Taxa de resposta: 100,0%



**Q.154. NA OPINIÃO DO (A) SR (A) COMO ESTÁ ATUALMENTE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA EM SUA CIDADE? (ESCALA 7)**

Taxa de resposta: 100,0%

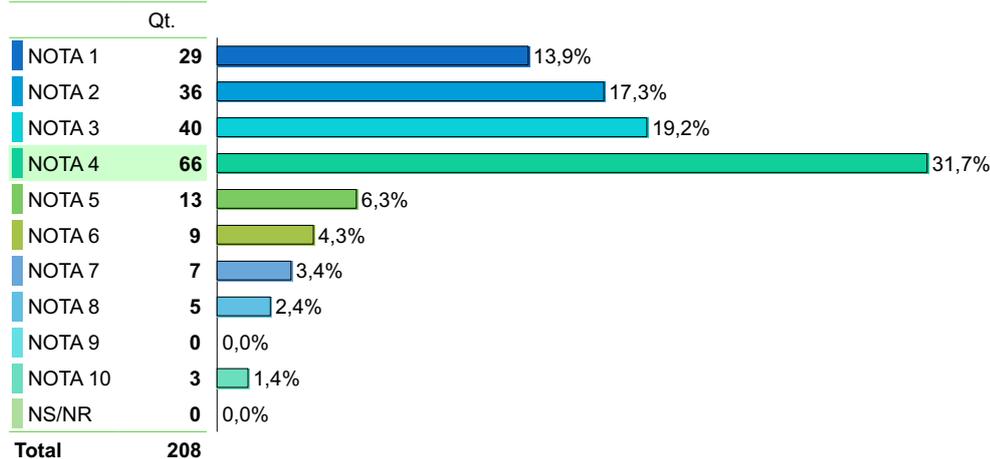


# ESTRATOS POR ZONA

## ZONA SUL

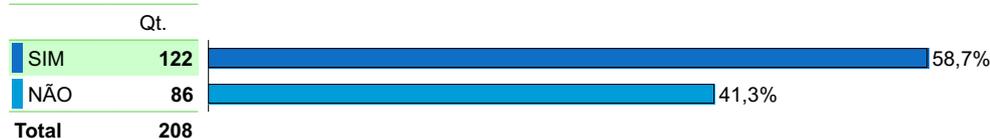
**Q.155. SE HOUVESSE POSSIBILIDADE, QUAL SERIA A CHANCE DO (A) SR (A) TROCAR A ATUAL CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE TERESINA, POR OUTRA CONCESSIONÁRIA, SABENDO QUE CONTINUARIA PAGANDO PELO SERVIÇO O MESMO PREÇO DE HOJE? (ESCALA 8)**

Taxa de resposta: 100,0%



**POSSUI CAIXA D'ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**POSSUI POÇO EM SUA RESIDÊNCIA?**

Taxa de resposta: 100,0%



**HOUVE CORTE DE ÁGUA NA RESIDÊNCIA, POR INADIMPLÊNCIA, NO ÚLTIMO ANO?**

Taxa de resposta: 100,0%



**HOUVE NOTIFICAÇÃO POR FRAUDE (GATO) NO ÚLTIMO ANO?**

Taxa de resposta: 100,0%

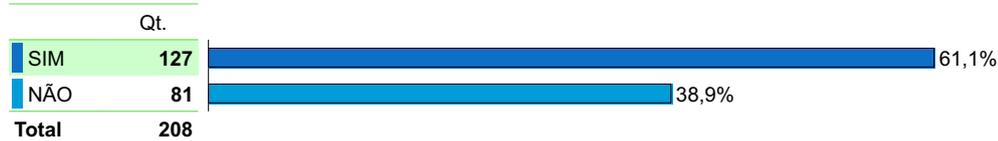


## ESTRATOS POR ZONA

### ZONA SUL

#### Q.160. O (A) SR (A) TEM CONTA EM ALGUMA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.161. O (A) SR (A) TEM CONTA NO FACEBOOK?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.162. O (A) SR (A) TEM CONTA NO TWITTER?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.163. O (A) SR (A) TEM CONTA NO INSTAGRAM?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.164. O (A) SR (A) TEM CONTA NO WHATSAPP?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.165. CITOU CONTA EM OUTRA REDE SOCIAL?

Taxa de resposta: 100,0%



#### Q.166. O (A) SR (A) JÁ ACESSOU AS REDES SOCIAIS DA EMPRESA ÁGUAS DE TERESINA?

Taxa de resposta: 100,0%



CIDADE: Q01  1 Teresina  2 Timon Bairro: \_\_\_\_\_ Q02

## IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Nome: \_\_\_\_\_ Telefone: ( ) \_\_\_\_\_

## VERIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Forma	Nome e Código do verificador	Data da checagem
1 - Pessoal. <input type="checkbox"/> 2 - Telefone. <input type="checkbox"/> 3 - Não checado. <input type="checkbox"/>	_____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	____ / ____

## ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

### Escala 01: Mensuração da Qualidade dos Serviços

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Péssima		Ruim		Regular		Boa		Ótima		NS/NR

Pergunta	Nota
1. De forma geral e com base na ESCALA acima, como o(a) Sr(a) avalia atualmente a qualidade dos serviços prestados pela Empresa Águas de _____?	Q03 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Para quem analisou a qualidade dos serviços como Péssimo ou Ruim (Notas de 1 a 4)

2. Por qual motivo o(a) Sr(a) atribuiu esta nota à Empresa Águas de _____? (resposta espontânea - explorar resposta)	Q04 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
_____ _____ _____	
⇒ Vá para ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA	

Para quem analisou a qualidade dos serviços como Regular (Notas 5 ou 6)

3. Por qual motivo o(a) Sr(a) não atribuiu nota igual ou superior a 7 à Empresa Águas de _____? (resposta espontânea - explorar resposta)	Q05 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
_____ _____ _____	
⇒ Vá para ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA	

Para quem analisou a qualidade dos serviços como Boa (Notas de 7 ou 8)

4. O que falta para que o(a) Sr(a) atribua notas 9 ou 10 à Empresa Águas de _____? (resposta espontânea - explorar resposta)	Q06 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
_____ _____ _____	
⇒ Vá para ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA	

Para quem analisou a qualidade dos serviços como Ótima (Notas de 9 ou 10)

5. Por qual motivo o(a) Sr(a) atribuiu nota 9 ou 10 à Empresa Águas de _____? (resposta espontânea - explorar resposta)	Q07 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
_____ _____ _____	
⇒ Vá para ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA	

**ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA****Escala 02: Mensuração da Importância**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Muito baixa importância		Baixa importância		Média importância		Alta importância		Muito alta importância		NS/NR

**01 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
Abastecimento de água sem interrupção, ou seja, não falta água.	Q08 <input type="checkbox"/>	Q09 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Abastecimento de água com pressão, ou seja, a água chega com força	Q10 <input type="checkbox"/>	Q11 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Quando falta água, rapidez no retorno ao abastecimento	Q12 <input type="checkbox"/>	Q13 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**02 - INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O CONSUMIDOR**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
Avisar antecipadamente que vai faltar água quando for fazer algum serviço de manutenção.	Q14 <input type="checkbox"/>	Q15 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Orientação ao consumidor para o uso racional de água.	Q16 <input type="checkbox"/>	Q17 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Orientação ao consumidor sobre seus direitos e deveres.	Q18 <input type="checkbox"/>	Q19 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**03 - CONTA DE ÁGUA E ESGOTO**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
Facilidade no entendimento da conta.	Q20 <input type="checkbox"/>	Q21 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Conta de acordo com a leitura do medidor, ou seja, sem erros.	Q22 <input type="checkbox"/>	Q23 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Disponibilidade de locais para pagamento (bancos, casas lotéricas, internet, débito automático, etc.).	Q24 <input type="checkbox"/>	Q25 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**04 - ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
Facilidade de entrar em contato com a empresa para pedir informações e/ou serviços.	Q26 <input type="checkbox"/>	Q27 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Conhecimento dos atendentes sobre perguntas e solicitações dos consumidores.	Q28 <input type="checkbox"/>	Q29 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Educação dos atendentes (atenção, cortesia e respeito ao consumidor).	Q30 <input type="checkbox"/>	Q31 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**05 - POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
Empresa correta com os consumidores, e ao cometer erros, irá corrigir (Empresa justa).	Q32 <input type="checkbox"/>	Q33 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Empresa que faz investimentos (melhorias e manutenção na rede) visando fornecer água com qualidade.	Q34 <input type="checkbox"/>	Q35 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Empresa que procura informar e/ou esclarecer os consumidores a respeito de sua atuação.	Q36 <input type="checkbox"/>	Q37 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Empresa que cuida do meio ambiente e da preservação da natureza.	Q38 <input type="checkbox"/>	Q39 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Empresa que, em situação de emergência, está preparada para atendimento em sua região.	Q40 <input type="checkbox"/>	Q41 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**IMPORTÂNCIA DAS ÁREAS DA QUALIDADE PERCEBIDA**

Especificação das Áreas	Ordem	Nota
01 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Q42 <input type="checkbox"/>	Q43 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
02 - INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O CONSUMIDOR	Q44 <input type="checkbox"/>	Q45 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
03 - CONTA DE ÁGUA E ESGOTO	Q46 <input type="checkbox"/>	Q47 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
04 - ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	Q48 <input type="checkbox"/>	Q49 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
05 - POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR	Q50 <input type="checkbox"/>	Q51 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Escala 03: Mensuração da Importância**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Muito baixa importância		Baixa importância		Média importância		Alta importância		Muito alta importância		NS/NR

**PREÇO**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
O valor da conta (barato ou caro)	Q52 <input type="text"/>	Q53 <input type="text"/>
O preço comparado às facilidades benefícios (saúde, valorização imobiliária, preservação ambiental).	Q54 <input type="text"/>	Q55 <input type="text"/>

**IMPORTÂNCIA RELATIVA ENTRE QUALIDADE PERCEBIDA E PREÇO**

Considere QUALIDADE como sendo a junção dos seguintes serviços que vimos primeiro: Abastecimento de Água, Informação e Comunicação com o Consumidor, Conta de Água e Esgoto, Atendimento ao Consumidor e Postura da Empresa Frente ao Consumidor e compare com PREÇO da seguinte forma: O(A) Sr(a) tem 100 pontos para dividir entre QUALIDADE e PREÇO. Quantos pontos o(a) Sr(a) daria para QUALIDADE e quantos pontos daria para PREÇO de tal forma que a soma seja igual a 100 ?

QUALIDADE PERCEBIDA .....	Q56 <input type="text"/>
PREÇO.....	Q57 <input type="text"/>

⇒ Verifique se a soma é igual a 100

**06 - RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
Empresa oferece apoio ou realiza programas sociais, como por exemplo programas de melhoria da educação ambiental e das condições de saúde.	Q58 <input type="text"/>	Q59 <input type="text"/>
Empresa contribui para desenvolvimento econômico da cidade.	Q60 <input type="text"/>	Q61 <input type="text"/>
Empresa gera empregos diretos e indiretos.	Q62 <input type="text"/>	Q63 <input type="text"/>

**07 - DRENAGEM DE ÁGUA DE CHUVA**

Descrição do Atributo	Ordem	Nota
Ter serviço de drenagem de água da chuva em toda cidade.	Q64 <input type="text"/>	Q65 <input type="text"/>
Não ter alagamentos causados pela falta de serviços de drenagem de água da chuva.	Q66 <input type="text"/>	Q67 <input type="text"/>
Orientação quanto a destinação adequada de água da chuva.	Q68 <input type="text"/>	Q69 <input type="text"/>

**IMPORTÂNCIA DAS ÁREAS QUALIDADE PERCEBIDA, RESPONSABILIDADE SOCIAL E DRENAGEM DE ÁGUA DE CHUVA**

Especificação das Áreas	Ordem	Nota
01 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Q70 <input type="text"/>	Q71 <input type="text"/>
02 - INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COM O CONSUMIDOR	Q72 <input type="text"/>	Q73 <input type="text"/>
03 - CONTA DE ÁGUA E ESGOTO	Q74 <input type="text"/>	Q75 <input type="text"/>
04 - ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	Q76 <input type="text"/>	Q77 <input type="text"/>
05 - POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR	Q78 <input type="text"/>	Q79 <input type="text"/>
06 - RESPONSABILIDADE SOCIAL	Q80 <input type="text"/>	Q81 <input type="text"/>
07 - DRENAGEM DE ÁGUA DE CHUVA	Q82 <input type="text"/>	Q83 <input type="text"/>

➔ FIM DO QUESTIONÁRIO DA COLETA DA IMPORTÂNCIA

## TRAJETÓRIA DA EMPRESA

### Escala 04: Mensuração da Trajetória

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Piorando muito		Piorando		Nem Melhorando Nem Piorando		Melhorando		Melhorando muito		NS/NR

Pergunta	Nota
1. Pensando na sua experiência com a empresa Águas de _____, de uma forma geral, você diria que, a empresa vem melhorando, piorando, nem melhorando nem piorando (MOSTRAR E EXPLICAR ESCALA 04).	Q84 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

## ANÁLISE DA SATISFAÇÃO

### Escala 05 - Mensuração da Satisfação

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito		NS/NR

### ABASTECIMENTO DE ÁGUA (APRESENTAR ATRIBUTOS DE FORMA ALEATÓRIA)

2. Com relação ao fornecimento de água, qual o nível de satisfação com a Empresa Águas de _____, no que diz respeito à(ao):	Nota
Abastecimento de água sem interrupção, ou seja, não falta água.	Q85 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Abastecimento de água com pressão, ou seja, a água chega com força	Q86 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Quando falta água, rapidez no retorno ao abastecimento	Q87 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

### QUALIDADE DA ÁGUA (APRESENTAR ATRIBUTOS DE FORMA ALEATÓRIA)

3. Com relação à qualidade da água, qual o nível de satisfação com a Empresa Águas de _____, no que diz respeito à(ao):	Nota
Cor da água que chega na torneira	Q88 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Sabor da água que chega na torneira	Q89 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Cheiro da água que chega na torneira	Q90 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

## LEMBRANÇA DE INTERRUPTÕES

4. Com relação ao abastecimento de água em sua residência, no último ano, ocorreu:		
1 - Não Faltou água	2 - Faltou em determinados horários	Q91 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
3 - Faltou em determinadas épocas do ano	4 - Sempre falta água ou só chega de madrugada	
5 - NS/NR.		
5. Com relação ao abastecimento de água em sua residência, no últimos 30 dias, ocorreu:		
1 - Houve falta d'água (aplique próxima)	2 - Não houve falta d'água (vá para a pergunta 8)	Q92 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
3 - Não sabe/não lembra.		
6. Neste período de 30 dias por quantas horas faltou água em sua residência (mesmo que por pouco tempo) (ANOTAR EM HORAS)		Q93 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
7. Quando falta água o (a) Sr(a) sabe o motivo ?		
1 - Não (aplique próxima)	2 - Sim (explique abaixo)	Q94 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
<input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/>		Q95 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
8. Alguma vez o(a) Sr(a) recebeu, viu ou ouviu da Águas de _____, informativos que a sua região ficaria sem água motivada por serviços de manutenção e/ou melhoria no sistema de abastecimento?		
1 - Sim (aplique próxima)	2 - Não (aplique pergunta 10)	3 - NS (aplique pergunta 10)
		Q96 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
9. Por qual meio de comunicação o(a) Sr(a) ficou sabendo que sua região ficaria sem água ?		
1 - Rádio	2 - Televisão	3 - Portais
4 - Jornais Impressos	5 - Redes Sociais	6 - Publicidade
7 - Alguém falou	8 - Outros _____	9. NS/NR
		Q97 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>



## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

### CAMPO "A"

20. O(a) Sr(a) ou alguém que reside nesta casa, fez contato com a Empresa Águas de \_\_\_\_\_ no ano passado ou neste ano, por telefone ou internet, para tratar de alguma das questões apresentadas na TABELA 1, apresentada abaixo ?

1 - Sim, o próprio entrevistado

2 - Sim, outra pessoa

3 - Não sabe (vá para pergunta 24)

### CAMPO "B"

21. Quando o(a) Sr(a), ou outro morador, fez contato com a Empresa Águas de \_\_\_\_\_ o problema foi resolvido no primeiro contato ou foi necessário mais contatos para que o problema fosse resolvido?

1 - Sim, foi resolvido no primeiro contato. (responda questão CAMPO "D")

2 - Foi necessário mais de um contato para solução do problema. (responda questão CAMPO "C")

3 - Não sabe. (responda questão CAMPO "D")

### CAMPO "C"

22. Quantos contatos foram necessários ?

### CAMPO "D"

23. Quando o(a) Sr(a), ou outro morador, fez contato, qual canal de atendimento foi utilizado ? (registre o primeiro citado)

1 - Telefone

2 - Loja de atendimento

3 - Site Águas de \_\_\_\_\_

4 - Redes Sociais (solicitar informações à Águas de \_\_\_\_\_)

5 - WhatsApp

6 - Aplicativo

7 - Outro \_\_\_\_\_

8 - NS/NR

### TABELA 1

MOTIVO DO CONTATO	A	B	C	D
	1 - Próprio entrevistado 2 - Outra pessoa 3 - Não citou (se 1 ou 2 aplique "B")	1 - 1º contato (aplique "D") 2 - Mais de 1 contato (aplique "C") 3 - NS (aplique "D")	Preencha com a quantidade de contatos	Primeiro canal utilizado para contato
SOLICITAR 2ª VIA DE CONTA DE ÁGUA	Q114 <input type="checkbox"/>	Q115 <input type="checkbox"/>	Q116 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Q117 <input type="checkbox"/>
COMUNICAR FALTA D'ÁGUA (atendimento de emergência)	Q118 <input type="checkbox"/>	Q119 <input type="checkbox"/>	Q120 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Q121 <input type="checkbox"/>
SOLICITAR SERVIÇOS (nova ligação, religação, conserto de vazamento, recomposição)	Q122 <input type="checkbox"/>	Q123 <input type="checkbox"/>	Q124 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Q125 <input type="checkbox"/>
SOLICITAR PARCELAMENTO (contas em atraso)	Q126 <input type="checkbox"/>	Q127 <input type="checkbox"/>	Q128 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Q129 <input type="checkbox"/>
FAZER RECLAMAÇÃO	Q130 <input type="checkbox"/>	Q131 <input type="checkbox"/>	Q132 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Q133 <input type="checkbox"/>
OUTRO MOTIVO (descreva) _____	Q134 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Q135 <input type="checkbox"/>	Q136 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Q137 <input type="checkbox"/>

### AVALIAÇÃO - PREÇO

Escala 06: Mensuração do preço

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Muito Caro		Caro		Nem caro, Nem barato		Barato		Muito Barato		NS/NR

Pergunta	Nota
24. Como o(a) Sr(a) avalia o preço dos serviços de abastecimento de água em sua residência ?	Q138 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Pergunta	Nota
25. Como o(a) Sr(a) avalia a Empresa Águas de _____ com relação à:	
O valor da Conta (Barato ou caro)	Q139 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
O preço comparado às facilidades benefícios (saúde, valorização imobiliária, preservação ambiental).	Q140 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## AVALIAÇÃO

### Escala 05: Mensuração da Satisfação

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito		NS/NR

#### ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (APRESENTAR ATRIBUTOS DE FORMA ALEATÓRIA)

26. Qual o nível de satisfação do(a) Sr(a) com a Empresa Águas de _____, no que se refere à(ao):	Nota
Facilidade de entrar em contato com a empresa quando quiser pedir informações e/ou serviços.	Q141 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Conhecimento dos atendentes sobre perguntas e solicitações dos consumidores.	Q142 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Educação dos atendentes (atenção, cortesia e respeito ao consumidor).	Q143 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

#### POSTURA DA EMPRESA FRENTE AO CONSUMIDOR (APRESENTAR ATRIBUTOS DE FORMA ALEATÓRIA)

27. Qual o nível de satisfação do(a) Sr(a) com a Empresa Águas de _____, no que se refere à(ao):	Nota
Empresa correta com os consumidores, e ao cometer erros, irá corrigir (Empresa justa).	Q144 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Empresa que faz investimentos (melhorias e manutenção na rede) visando fornecer água com qualidade.	Q145 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Empresa que procura informar e/ou esclarecer os consumidores a respeito de sua atuação.	Q146 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Empresa que oferece o mesmo atendimento a todos os consumidores, ou seja, não faz discriminação.	Q147 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Empresa que cuida do meio ambiente e da preservação da natureza.	Q148 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Empresa que, em situação de emergência, está preparada para atendimento em sua região.	Q149 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

#### RESPONSABILIDADE SOCIAL (APRESENTAR ATRIBUTOS DE FORMA ALEATÓRIA)

28. Qual o nível de satisfação do(a) Sr(a) com a Empresa Águas de _____, no que se refere à(ao):	Nota
Empresa oferece apoio ou realiza programas sociais como por exemplo programas de melhoria da educação ambiental e das condições de saúde.	Q150 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Empresa que contribui para desenvolvimento econômico da cidade.	Q151 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
Empresa gera empregos diretos e indiretos.	Q152 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

### SATISFAÇÃO GERAL

Pergunta	Nota
29. Pensando em tudo o que nós falamos até aqui, qual o grau de satisfação geral que o(a) Sr(a) tem com relação à Empresa Águas de _____? (APRESENTAR ESCALA 05)	Q153 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

### DISTÂNCIA DO IDEAL

#### Escala 07: Mensuração da Distância ideal

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Muito longe do ideal		Longe do ideal		Nem Longe Nem perto do ideal		Perto do ideal		Muito perto do ideal		NS/NR

Pergunta	Nota
30. Na opinião do(a) Sr(a) como está atualmente a qualidade dos serviços prestados pela Empresa Águas de Teresina em sua cidade?	Q154 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

### LEALDADE À CONCESSIONÁRIA

#### Escala 08: Mensuração da Lealdade

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Baixíssima chance		Baixa chance		Média chance		Alta chance		Altíssima chance		NS/NR

Pergunta	Nota
31. Se houvesse possibilidade, qual seria a chance do(a) Sr(a) trocar a atual concessionária Águas de _____, por outra concessionária, sabendo que continuaria pagando pelo serviço o mesmo preço de hoje?	Q155 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

## DADOS E IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO/DOMICÍLIO

### CARACTERÍSTICA DO DOMICÍLIO

<b>32. Possui caixa d'água em sua residência ?</b> 1 - Sim 2 - Não	<b>33. Possui poço em sua residência ?</b> 1 - Sim 2 - Não	<b>34. Houve corte de água na residência, por inadimplência, no último ano ?</b> 1 - Sim 2 - Não	<b>35. Houve notificação por fraude (gato) no último ano ?</b> 1 - Sim 2 - Não
Q156 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	Q157 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	Q158 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	Q159 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>

### REDES SOCIAIS

**36. O(A) Sr(a) tem conta em alguma rede social ?**

1 - Sim (aplique a próxima) 2 - Não (vá para a pergunta 38) Q160

**37. Qual rede social o(a) Sr(a) tem conta ?** 1 - Sim 2 - Não

1 - Facebook Q161 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	2 - Twitter Q162 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	3 - Instagram Q163 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	
4 - WhatsApp Q164 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	5. Outro: _____	Q165 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>	

**38. O(A) Sr(a) já acessou as redes sociais da Empresa Águas de \_\_\_\_\_ ?**

1 - Sim (aplique a próxima) 2 - Não Q166

### DADOS PESSOAIS

**39. Gênero**

1 - Masculino 2 - Feminino Q167

<b>40. Há quanto tempo o(a) Sr(a) reside na cidade ?</b> 1 - Menos de um ano. 2 - De um a dois anos. 3 - De dois a cinco anos. 4 - De cinco a dez anos. 5 - De dez a vinte anos. 6 - Mais de vinte anos.	<b>41. Qual sua Idade ?</b> 1 - De 18 a 28 anos. 2 - De 29 a 38 anos. 3 - De 39 a 48 anos. 4 - De 49 e 58 anos. 5 - De 59 a 68 anos. 6 - Mais de 69 anos.	<b>42. Qual a sua escolaridade</b> 1 - Analfabeto. 2 - Primário (Comp. ou Incomp.) 3 - Fundamental (Comp. ou Incomp.) 4 - Ensino Médio (Comp. ou Incomp.) 5 - Superior (Comp. ou Incomp.) 6 - Pós-Graduação (Mest. ou Dout.)	<b>43. Qual a renda familiar</b> 1 - Um Salário Mínimo (SM). 2 - De um a dois SM 3 - De dois a cinco SM. 4 - De cinco a dez SM. 5 - De dez a vinte SM. 6 - Mais de 20 SM.
Q168 <input style="width: 30px;" type="text"/>	Q169 <input style="width: 30px;" type="text"/>	Q170 <input style="width: 30px;" type="text"/>	Q171 <input style="width: 30px;" type="text"/>

**44. Qual a sua ocupação principal**

1 - Empregado no setor privado 2 - Funcionário público (Federal, Estadual ou Municipal) 3 - Militar 4 - Empresário/empregador 5 - Autônomo /profissional liberal 6 - Empregado(a) doméstico(a)/diarista/mensalista 7 - Serviços religiosos ou assistências	8 - Estagiário 9 - Estudante/bolsista 10 - Dona de casa 11 - Aposentado 12 - Desempregado(a) OUTRO: _____
	Q172 <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>

**45. Quantas pessoas moram nesta residência, incluindo o (a) Sr (a) ?** Q173

**➔ FIM DA ENTREVISTA**

### PROCEDIMENTOS DE CHECAGEM

- Explique ao entrevistado que alguém do IP4 Instituto poderá ligar, ou vir até sua residência ,com o intuito de confirmar se a entrevista foi mesmo realizada e confirmar algumas informações dadas que forem julgadas importantes.
- Enfatize que este procedimento é feito, por amostragem, ou seja o entrevistado pode ou não participar da checagem.
- Esclareça que esta checagem poderá ser realizada até o final do mês e que terá curta duração, podendo levar máximo 2 minutos.

### IDENTIFICAÇÃO DO REVISOR

<b>Nome e Código do verificador</b>	<b>Data da revisão</b>
<input style="width: 90%; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>