



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



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

EDIÇÃO 2024



Realização:



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



Equipe Técnica Institucional

Érico Lopes - Estatístico

Jair Feitoza - Estatístico

Eduardo Borsato - Coordenador de Campo

Kleyber Silveira - Coordenador de Gabinete

Rodrigo Gonçalves - Pesquisador

Italo Gomes - Pesquisador

Maisa Reis - Pesquisadora

Iohanna Gomes - Pesquisadora

Ronilsa Faria - Pesquisadora

Juliana Lacerda - Pesquisadora

Sócrates Vilela - Pesquisador

Ficha Catalográfica

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

Pesquisa de Satisfação: Percepção dos usuários dos serviços de água e esgoto do Distrito Federal: Relatório Final da Pesquisa – Edição 2024 – Novembro 2024 / produção final de conteúdo: EFICAZ PESQUISA E TECNOLOGIA – Manaus: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, 2024.

144 p. : il

1. Fornecimento de Água e Saneamento.
2. Pesquisa de Satisfação dos Clientes.
- I. Eficaz Pesquisa e Tecnologia

APRESENTAÇÃO	10
OBJETIVOS DA PESQUISA	10
OBJETIVO GERAL DA PESQUISA	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA	10
METODOLOGIA DA PESQUISA	10
UNIVERSO DA PESQUISA E PÚBLICO ALVO	10
TIPO DA PESQUISA	10
INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	10
AMOSTRA DA PESQUISA	11
NOTAS METODOLÓGICAS	11
RESULTADOS DA PESQUISA	12
1 QUALIDADE DA ÁGUA	13
1.1 PERCEPÇÃO DE ALGUM CHEIRO, GOSTO OU IMPUREZA NA ÁGUA	13
1.1.1 Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água – evolução no período	14
1.1.2 Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, estratificada por região administrativa	15
1.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA, POR ASPECTOS	16
1.2.1 Motivos para avaliação abaixo de 7	17
1.2.2 Avaliação da qualidade da água fornecida – evolução no período	17
1.2.3 Avaliação da qualidade da água fornecida, por aspectos, estratificada por região administrativa	18
2 QUALIDADE DO FORNECIMENTO E INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS	20
2.1 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS	20
2.1.1 Interrupção no abastecimento de água – evolução no período	21
2.1.2 Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, estratificada por região administrativa	22
2.2 DOMICÍLIOS COM CAIXA D'ÁGUA	24
2.2.1 Domicílios com caixa d'água, estratificados por região administrativa	25
2.3 AVISO INSTITUCIONAL (CAESB) SOBRE A INTERRUPÇÃO	26
2.3.1 Aviso institucional (CAESB) sobre a interrupção, estratificada por região administrativa	27
2.4 CUMPRIMENTO DE PRAZO NO RETORNO DO FORNECIMENTO	28
2.4.1 Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento, estratificada por região administrativa	29
2.5 OCORRÊNCIA DE INTERRUPÇÕES NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA	30
2.6 TEMPO DE DURAÇÃO DA INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA	30
2.7 DURAÇÃO TOLERÁVEL PARA A INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA	30
2.8 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA – SÍNTESE	30
2.8.1 Interrupções do Fornecimento de água, estratificada por região administrativa	31
2.9 GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À FALTA DE ÁGUA PROGRAMADA	32
2.10 AVALIAÇÃO DO FORNECIMENTO / ABASTECIMENTO DE ÁGUA	33
2.10.1 Avaliação da qualidade do Fornecimento de água – evolução no período	34
2.10.2 Avaliação da qualidade do Fornecimento de água, por aspectos, estratificada por região administrativa	35
3 ATENDIMENTO	37
3.1 NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, NO ÚLTIMO ANO	37
3.1.1 Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos, estratificado por região administrativa	38
3.2 CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS	39
3.2.1 Canais de atendimento utilizados, estratificado por região administrativa	40
3.3 NÍVEL DE RESOLUBILIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO	41
3.3.1 Nível de resolubilidade dos canais de atendimento, estratificado por região administrativa	42
3.4 MOTIVAÇÃO PARA A BUSCA DO ATENDIMENTO	43
3.4.1 Motivação para a busca do atendimento, estratificado por região administrativa	44
3.5 ASSUNTOS A SEREM TRATADOS NESTE CONTATO	45
3.6 NECESSIDADE DE TÉCNICO NO LOCAL	46
3.6.1 Necessidade de técnico no local, estratificada por região administrativa	47

3.7 COMPARECIMENTO DO TÉCNICO NO LOCAL	48
3.7.1 Comparecimento do técnico no local, estratificada por região administrativa	49
3.8 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	50
3.8.1 Avaliação Geral do atendimento – Evolução no período	51
3.8.2 Avaliação do atendimento, por aspectos, estratificado por região administrativa	52
3.8.3 Motivos para avaliação abaixo de 7	54
4 TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS	55
4.1 PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS TRABALHANDO EM VIAS PÚBLICAS	55
4.1.1 Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas, estratificada por região administrativa	56
4.2 AVISO INSTITUCIONAL (CAESB) SOBRE A OCORRÊNCIA DE OBRA	57
4.2.1 Aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra, estratificada por região administrativa	58
4.3 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS, PELA CAESB	59
4.3.1 Avaliação geral da execução de obras em vias públicas – Evolução no período	60
4.3.2 Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa	61
5 FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA	63
5.1 AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO DA FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA	63
5.1.1 Avaliação Geral – Clareza das informações na fatura – Evolução no período	64
5.1.2 Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	65
6 MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA	67
6.1 AVALIAÇÃO DA MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA, POR ASPECTOS	67
6.1.1 Avaliação Geral da Mensuração do consumo de água (leitura) – Evolução no período	68
6.1.2 Avaliação da Mensuração do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	69
6.2 OCORRÊNCIA DE PROBLEMAS NO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO	70
6.2.1 Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	72
6.3 PROBLEMAS RELACIONADOS AO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO	73
6.3.1 Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	74
6.4 EQUIPAMENTO QUE BLOQUEIA / ELIMINA O AR DA TUBULAÇÃO	75
6.4.1 Nível de conhecimento sobre o equipamento	75
6.4.1.1 Nível de conhecimento sobre o equipamento, estratificado por região administrativa	76
6.4.2 Instalação e utilização do equipamento	77
6.4.2.1 Instalação e utilização do equipamento, estratificadas por região administrativa	78
6.4.3 Redução no volume de água medido	79
6.4.3.1 Redução no volume de água medido, estratificado por região administrativa	80
6.5 VALOR DA ÁGUA CONSUMIDA	81
6.5.1 Percepção sobre o preço da água consumida – evolução no período	82
6.5.2 Valor da água consumida, estratificado por região administrativa	83
7 COLETA DE ESGOTO	84
7.1 DESTINO DO ESGOTO DAS RESIDÊNCIAS	84
7.1.1 Destino do esgoto das residências, estratificado por região administrativa	85
7.2 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTO PRESTADO PELA CAESB	86
7.2.1 Avaliação geral dos serviços de esgoto – Evolução no período	87
7.2.2 Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa	88
7.3 OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO NA REDE DE ESGOTO / MAU CHEIRO, NOS ÚLTIMOS DOZE MESES	90
7.3.1 Ocorrência de vazamento na rede de esgoto/mau cheiro, nos últimos doze meses – evolução no período	91
7.3.2 Ocorrência de vazamento na rede de esgoto/mau cheiro, nos últimos doze meses, estratificada por região administrativa	92
7.4 BUSCA DE ATENDIMENTO PELA CAESB	93
7.4.1 Busca de atendimento pela CAESB, estratificada por região administrativa	94
7.5 SOLUÇÃO DO PROBLEMA	95
7.5.1 Nível de solução do problema, estratificado por região administrativa	96
7.6 TEMPO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA	97
7.6.1 Tempo para solução do problema, estratificado por região administrativa	98

8 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CAESB (SATISFAÇÃO)	99
8.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL	99
8.1.1 Nível de satisfação geral, estratificado por região administrativa	100
8.2 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO COM NOTAS INFERIORES A 7	102
9 IMAGEM DA PRESTADORA DE SERVIÇOS	103
9.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL	103
9.1.1 Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos, estratificada por região administrativa	104
9.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA CAESB	105
9.2.1 Nível de conhecimento da CAESB, estratificado por região administrativa	106
9.3 RELAÇÃO CUSTO BENEFÍCIO	107
9.3.1 Relação custo benefício, estratificada por região administrativa	108
10 AVALIAÇÃO DA ADASA	109
10.1 INSTITUIÇÃO A QUEM RECORREM QUANDO DE RECLAMAÇÕES SOBRE A CAESB	109
10.1.1 Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a CAESB, estratificada por região administrativa	110
10.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA ADASA	111
10.2.1 Nível de conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa	112
10.3 GRAU DO CONHECIMENTO DA ADASA	113
10.3.1 Grau do conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa	114
10.4 FUNÇÃO DA ADASA	115
10.4.1 Função da ADASA, estratificado por região administrativa	116
10.5 OCORRÊNCIA DE CONTATO COM A ADASA	117
10.5.1 Ocorrência de contato com a ADASA, estratificada por região administrativa	118
10.6 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA ADASA	119
10.6.1 Avaliação do atendimento prestado pela ADASA, estratificada por região administrativa	119
11 PERFIL DO ENTREVISTADO	120
11.1 RESPONSÁVEL PELO DOMICÍLIO	120
11.1.1 Nível de conhecimento: consumo de água, leitura de consumo, faturas etc	120
11.2 CLIENTES CAESB	120
11.3 PARTICIPAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DA CAESB NA PESQUISA	121
11.4 SEXO DOS ENTREVISTADOS	121
11.4.1 Sexo dos entrevistados, estratificado por região administrativa	122
11.5 FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS	123
11.5.1 Faixa etária dos entrevistados, estratificada por região administrativa	124
11.6 TEMPO DE MORADIA NO DOMICÍLIO ATUAL	125
11.6.1 Tempo de moradia no domicílio atual, estratificado por região administrativa	126
11.7 ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS	127
11.7.1 Escolaridade dos entrevistados, estratificada por região administrativa	128
11.8 OCUPAÇÃO DOS ENTREVISTADOS	129
11.8.1 Ocupação dos entrevistados, estratificada por região administrativa	130
11.9 RENDA MENSAL FAMILIAR DOS ENTREVISTADOS	131
11.9.1 Renda mensal familiar dos entrevistados, estratificada por região administrativa	132
11.10 NÚMERO DE PESSOAS QUE MORAM NA RESIDÊNCIA	133
12 PERFIL DO DOMICÍLIO	134
12.1 FAIXAS DE CONSUMO DOS DOMICÍLIOS	134
12.1.1 Faixas de consumo dos domicílios, estratificadas por região administrativa	135
12.2 REUSO DE ÁGUA	136
12.2.1 Formas de reuso de água	136
12.2.1.1 Formas de reuso de água, estratificadas por região administrativa	137
12.2.2 Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água	138
12.2.2.1 Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água, estratificados por região administrativa	139
13 CONSIDERAÇÕES FINAIS	140
14 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	141

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses – 2024	13
Gráfico 2: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses – evolução no período	14
Gráfico 3: Qualidade da água fornecida, por aspectos – 2024	16
Gráfico 4: Satisfação geral com a qualidade da água fornecida – evolução no período	17
Gráfico 5: Avaliação geral da qualidade da água fornecida x serviços CAESB – por região administrativa – 2024	19
Gráfico 6: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, no último ano – 2024	20
Gráfico 7: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água – evolução no período	21
Gráfico 8: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, por região administrativa – 2024	23
Gráfico 9: Domicílios com caixa d'água – 2024	24
Gráfico 10: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção – 2024	26
Gráfico 11: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento – 2024	28
Gráfico 12: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos – 2024	32
Gráfico 13: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água – 2024	33
Gráfico 14: Satisfação geral com a qualidade do fornecimento da água – evolução no período	34
Gráfico 15: Avaliação geral do fornecimento / abastecimento de água, por região administrativa – 2024	36
Gráfico 16: Nível de utilização dos canais de atendimento, no último ano – 2024	37
Gráfico 17: Canais de atendimento utilizados – 2024	39
Gráfico 18: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento – 2024	41
Gráfico 19: Motivação para a busca do atendimento – 2024	43
Gráfico 20: Necessidade de técnico no local – 2024	46
Gráfico 21: Comparecimento do técnico no local – 2024	48
Gráfico 22: Avaliação do atendimento, por aspectos – 2024	51
Gráfico 23: Satisfação geral com o atendimento recebido na CAESB – evolução no período	51
Gráfico 24: Avaliação geral do atendimento, por região administrativa – 2024	53
Gráfico 25: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas – 2024	55
Gráfico 26: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra – 2024	57
Gráfico 27: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos – 2024	60
Gráfico 28: Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas – evolução no período	60
Gráfico 29: Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas, por região administrativa – 2021	62
Gráfico 30: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos – 2024	64
Gráfico 32: Satisfação geral com a clareza das informações na fatura – evolução no período	64
Gráfico 32: Satisfação geral com a fatura do consumo de água, estratificado por região administrativa – 2024	66
Gráfico 33: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos – 2024	68
Gráfico 34: Satisfação geral com a mensuração do consumo de água (leitura) – evolução no período	68
Gráfico 35: Satisfação geral com o serviço de leitura/medição do consumo de água, por região administrativa – 2024	70
Gráfico 36: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro – 2024	71
Gráfico 37: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro – 2024	73
Gráfico 38: Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação – 2024	75
Gráfico 39: Existência do equipamento instalado na residência – 2021	77
Gráfico 40: Redução no volume de água medido – 2024	79
Gráfico 41: Valor da água consumida – 2024	81
Gráfico 42: Preço da água consumida – evolução no período	82
Gráfico 43: Destino do esgoto das residências – 2024	83
Gráfico 44: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos – 2024	86
Gráfico 45: Satisfação geral com os serviços de esgoto – evolução no período	87
Gráfico 46: Satisfação geral com os serviços de esgoto, por região administrativa – 2024	89
Gráfico 47: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses – 2024	90
Gráfico 48: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses	91
Gráfico 49: Busca de atendimento pela CAESB – 2024	93
Gráfico 50: Nível de solução do problema – 2024	95
Gráfico 51: Tempo para solução do problema – 2024	97
Gráfico 52: Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB – 2024	99
Gráfico 53: Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB, por região administrativa – 2024	101
Gráfico 54: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos – 2024	103
Gráfico 55: Nível de conhecimento da CAESB – 2024	105
Gráfico 56: Relação custo benefício – 2024	107
Gráfico 57: Nível de conhecimento da ADASA – 2024	111
Gráfico 58: Nível de conhecimento da ADASA – evolução no período	111
Gráfico 59: Grau do conhecimento da ADASA – 2024	113
Gráfico 60: Função da ADASA – 2024	115
Gráfico 61: Ocorrência de contato com a ADASA – 2024	117
Gráfico 62: Sexo dos entrevistados – 2024	121
Gráfico 63: Faixa etária dos entrevistados – 2024	123

Gráfico 64: Tempo de moradia no domicílio atual	125
Gráfico 65: Escolaridade dos entrevistados – 2024	127
Gráfico 66: Ocupação dos entrevistados – 2024	129
Gráfico 67: Renda mensal familiar dos entrevistados – 2024	131
Gráfico 68: Número de pessoas que moram na residência – 2024	133
Gráfico 69: Faixas de consumo dos domicílios – 2024	134
Gráfico 70: Formas de reuso de água – 2024	136
Gráfico 71: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água – 2024	138

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição amostral das entrevistas, por Região Administrativa	11
Tabela 2: Metodologias de medição	11
Tabela 3: Tabela de conversão – de conceitos para notas	12
Tabela 4: Segmentação das avaliações	12
Tabela 5: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses	13
Tabela 6: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, estratificada por região administrativa	15
Tabela 7: Qualidade da água fornecida, por aspectos	16
Tabela 8: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com a qualidade da água	17
Tabela 9: Qualidade da água fornecida, por aspectos, estratificada por região administrativa	18
Tabela 10: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água	20
Tabela 11: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, estratificada por região administrativa	22
Tabela 12: Domicílios com caixa d'água	24
Tabela 13: Domicílios com caixa d'água, estratificados por região administrativa	25
Tabela 14: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção	26
Tabela 15: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção, estratificada por região administrativa	27
Tabela 16: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento	28
Tabela 17: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento, estratificada por região administrativa	29
Tabela 18: Ocorrência de interrupções no abastecimento de água	30
Tabela 19: Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	30
Tabela 20: Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	30
Tabela 21: Interrupção no abastecimento de água – síntese	30
Tabela 22: Avaliação das interrupções do fornecimento de água, estratificada por região administrativa	31
Tabela 23: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos	32
Tabela 24: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água	33
Tabela 25: Qualidade do fornecimento de água, por aspectos, estratificada por região administrativa	35
Tabela 26: Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos	37
Tabela 27: Nível de utilização dos canais de atendimento, nos últimos dois anos, estratificado por região administrativa	38
Tabela 28: Canais de atendimento utilizados	39
Tabela 29: Canais de atendimento utilizados, estratificado por região administrativa	40
Tabela 30: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento	41
Tabela 31: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento, estratificado por região administrativa	42
Tabela 32: Motivação para a busca do atendimento	43
Tabela 33: Motivação para a busca do atendimento, estratificado por região administrativa	44
Tabela 34: Assuntos a serem tratados	45
Tabela 35: Assuntos a serem tratados – Outro – 2024	45
Tabela 36: Necessidade de técnico no local	46
Tabela 37: Necessidade de técnico no local, estratificada por região administrativa	47
Tabela 38: Comparecimento do técnico no local	48
Tabela 39: Comparecimento do técnico no local, estratificada por região administrativa	49
Tabela 40: Avaliação do atendimento, por aspectos	50
Tabela 41: Avaliação do atendimento, por aspectos, estratificado por região administrativa	52
Tabela 42: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com o atendimento recebido	54
Tabela 43: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas	55
Tabela 44: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas, estratificada por região administrativa	56
Tabela 45: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra	57
Tabela 46: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra, estratificada por região administrativa	58
Tabela 47: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos	59

Tabela 48: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa	61
Tabela 49: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos	63
Tabela 50: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	65
Tabela 51: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos	67
Tabela 52: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa	69
Tabela 53: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro	71
Tabela 54: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	72
Tabela 55: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro	73
Tabela 56: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	74
Tabela 57: Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação	75
Tabela 58: Nível de conhecimento sobre o equipamento, estratificado por região administrativa	76
Tabela 59: Existência do equipamento instalado na residência	77
Tabela 60: Instalação e utilização do equipamento, estratificadas por região administrativa	78
Tabela 61: Redução no volume de água medido	79
Tabela 62: Redução no volume de água medido por região administrativa	80
Tabela 63: Valor da água consumida	81
Tabela 64: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa	83
Tabela 65: Destino do esgoto das residências	84
Tabela 66: Destino do esgoto das residências, estratificado por região administrativa	85
Tabela 67: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos	86
Tabela 68: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa	88
Tabela 69: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses	90
Tabela 70: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, no último ano, estratificada por região administrativa	92
Tabela 71: Busca de atendimento pela CAESB	93
Tabela 72: Busca de atendimento pela CAESB, estratificada por região administrativa	94
Tabela 73: Nível de solução do problema	95
Tabela 74: Nível de solução do problema, estratificado por região administrativa	96
Tabela 75: Tempo para solução do problema	97
Tabela 76: Tempo para solução do problema, estratificado por região administrativa	98
Tabela 77: Avaliação dos serviços prestados pela CAESB	99
Tabela 78: Avaliação dos serviços prestados pela CAESB, estratificado por região administrativa	100
Tabela 79: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com os serviços prestados pela CAESB	102
Tabela 80: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos	103
Tabela 81: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos, estratificada por região administrativa	104
Tabela 82: Nível de conhecimento da CAESB	105
Tabela 83: Nível de conhecimento da CAESB, estratificado por região administrativa	106
Tabela 84: Relação custo benefício	107
Tabela 85: Relação custo benefício, estratificada por região administrativa	108
Tabela 86: Percepção da ADASA associada à CAESB e/ou seus serviços	109
Tabela 87: Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a CAESB, estratificada por região administrativa	110
Tabela 88: Nível de conhecimento da ADASA	111
Tabela 89: Nível de conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa	112
Tabela 90: Grau do conhecimento da ADASA	113
Tabela 91: Grau do conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa	114
Tabela 92: Função da ADASA	115
Tabela 93: Função da ADASA, estratificado por região administrativa	116
Tabela 94: Ocorrência de contato com a ADASA	117
Tabela 95: Ocorrência de contato com a ADASA, estratificada por região administrativa	118
Tabela 96: Avaliação do atendimento prestado pela ADASA	119
Tabela 97: Avaliação do atendimento prestado pela ADASA, estratificada por região administrativa	119
Tabela 98: Responsável pelo domicílio	120
Tabela 99: Nível de conhecimento sobre consumo de água, leitura de consumo, faturas etc	120
Tabela 100: Clientes CAESB	120
Tabela 101: Participação de funcionários da CAESB na pesquisa	121
Tabela 102: Sexo dos entrevistados	121
Tabela 103: Sexo dos entrevistados, estratificado por região administrativa	122
Tabela 104: Faixa etária dos entrevistados	123

Tabela 105: Faixa etária dos entrevistados, estratificada por região administrativa	124
Tabela 106: Tempo de moradia no domicílio atual	125
Tabela 107: Tempo de moradia no domicílio atual, estratificada por região administrativa	126
Tabela 108: Escolaridade dos entrevistados	127
Tabela 109: Escolaridade dos entrevistados, estratificada por região administrativa	128
Tabela 110: Ocupação dos entrevistados	129
Tabela 111: Ocupação dos entrevistados, estratificada por região administrativa	130
Tabela 112: Renda mensal familiar dos entrevistados	131
Tabela 113: Renda mensal familiar dos entrevistados, estratificada por região administrativa	132
Tabela 114: Número de pessoas que moram na residência	133
Tabela 115: Faixas de consumo dos domicílios	134
Tabela 116: Faixas de consumo dos domicílios, estratificadas por região administrativa	135
Tabela 117: Formas de reuso de água	136
Tabela 118: Formas de reuso de água, estratificadas por região administrativa	137
Tabela 119: Motivos de não ter adotado medida de aproveitamento de água	138
Tabela 120: Motivos de não ter adotado medida de aproveitamento de água, estratificadas por região administrativa	139

APRESENTAÇÃO

Neste módulo, estão apresentados os resultados da Pesquisa de Satisfação: Percepção dos usuários dos serviços de água e esgoto do Distrito Federal, conforme Contrato de Prestação de Serviços nº 12/2024-Adasa, nos termos do Padrão nº 04/2002. Processo nº 00197-00002676/2023-73. Registro SIGGO Nº 052172, firmado entre a Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – e a empresa Eficaz Pesquisa e Tecnologia.

OBJETIVOS DA PESQUISA

OBJETIVO GERAL DA PESQUISA

Medir os índices de satisfação dos usuários para com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados no âmbito do Distrito Federal, em relação ao anos de 2023 e 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA

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

METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada conforme metodologia apresentada a seguir:

UNIVERSO DA PESQUISA E PÚBLICO ALVO

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

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

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

TIPO DA PESQUISA

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

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

AMOSTRA DA PESQUISA

A amostragem total é composta de 3.147 registros, distribuída proporcionalmente entre as populações das Regiões Administrativas que compõem o Distrito Federal.

No total foram realizadas 3.147 entrevistas válidas, como segue.

Tabela 1: Distribuição amostral das entrevistas, por Região Administrativa

Regiões Administrativas	Entrevistas previstas	Entrevistas realizadas	%
Água Quente	28	27	0,9%
Águas Claras	120	120	3,8%
Arapoanga	28	30	1,0%
Arniqueira	28	28	0,9%
Brazlândia	55	55	1,7%
Candangolândia	28	29	0,9%
Ceilândia	350	363	11,5%
Cruzeiro	28	33	1,0%
Fercal	28	30	1,0%
Gama	137	158	5,0%
Guará	141	138	4,4%
Itapoã	65	69	2,2%
Jardim Botânico	53	56	1,8%
Lago Norte	28	30	1,0%
Lago Sul	28	27	0,9%
Núcleo Bandeirante	28	29	0,9%
Paranoá	69	72	2,3%
Park Way	28	30	1,0%
Planaltina	138	172	5,5%
Plano Piloto	224	224	7,1%
Recanto das Emas	132	131	4,2%
Riacho Fundo	28	36	1,1%
Riacho Fundo II	72	75	2,4%
Samambaia	217	223	7,1%
Santa Maria	130	147	4,7%
São Sebastião	118	122	3,9%
SCIA	28	28	0,9%
SIA	28	32	1,0%
Sobradinho	73	73	2,3%
Sobradinho II	78	83	2,6%
Sol Nascente/Pôr do Sol	93	86	2,7%
Sudoeste/Octogonal	55	55	1,7%
Taguatinga	210	210	6,7%
Varjão	28	33	1,0%
Vicente Pires	78	93	3,0%
Total Geral	3000	3147	100%

Fonte: ADASA / Pesquisa Foco Opinião e Mercado

NOTAS METODOLÓGICAS

Na medição de 2021 desta pesquisa, realizada pela Foco Opinião e Mercado, foi realizada a padronização da escala de medição, com o intuito de facilitar a comparação dos indicadores de análise.

No total foram avaliados 42 atributos em sete categorias diferentes de serviços, todos em uma escala que varia de 0 a 10. A satisfação é apurada pela média aritmética das notas atribuídas pelos respondentes em cada atributo/ categoria.

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

Tabela 2: Metodologias de medição

Pesquisa realizada	Método utilizado
2014	Conceito (muito satisfeito a muito insatisfeito)
2015/2016	Conceito (muito satisfeito a muito insatisfeito)
2017	Nota (0 a 10)
2018	Nota (0 a 10)
2021	Nota (0 a 10)
2024	Nota (0 a 10)

Fonte: ADASA / Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Tabela 3: Tabela de conversão – de conceitos para notas

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

Fonte: ADASA / Pesquisa Foco Opinião e Mercado

As alterações no decorrer dos anos são imprescindíveis, onde valores de salário mínimo e também de consumo de água com a taxa de esgoto, foram necessárias as atualizações em 2024. Outra alteração, promovida nesta edição foi em relação aos canais de comunicação que o usuário buscou atendimento da CAESB e também sobre as respostas relativas a resolução de problemas resolvidos também pela CAESB. Importante citar também outra alteração da medição de 2018, a qual foi a padronização do período das observações relacionado a cada pergunta. Todas consideravam os últimos 12 meses. Além disso, adotou-se a segmentação das avaliações, realizada apenas por entrevistados que tiveram acesso àquela categoria do serviço, como segue:

Tabela 4: Segmentação das avaliações

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

Fonte: ADASA / Efciaz Pesquisa e Tecnologia

RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados desta pesquisa foram analisados através dos seguintes aspectos:

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

Além disso, os resultados da última edição desta pesquisa (2021) também estão apresentados, de forma comparativa, ao lado dos resultados da edição atual (2024).

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

No item **“1. Qualidade da água”**, subitem **“1.1 Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água”**, está transcrita a pergunta correspondente do instrumento de coleta de dados, após a tabela contendo os percentuais da edição anterior da pesquisa (2021) e da edição atual (2024):

1 QUALIDADE DA ÁGUA

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

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

Opções: A. Sim, sempre

B. Sim, com muita frequência

C. Sim, às vezes

D. Sim, raramente

E. Não, nunca

F. Não sabe/Não respondeu

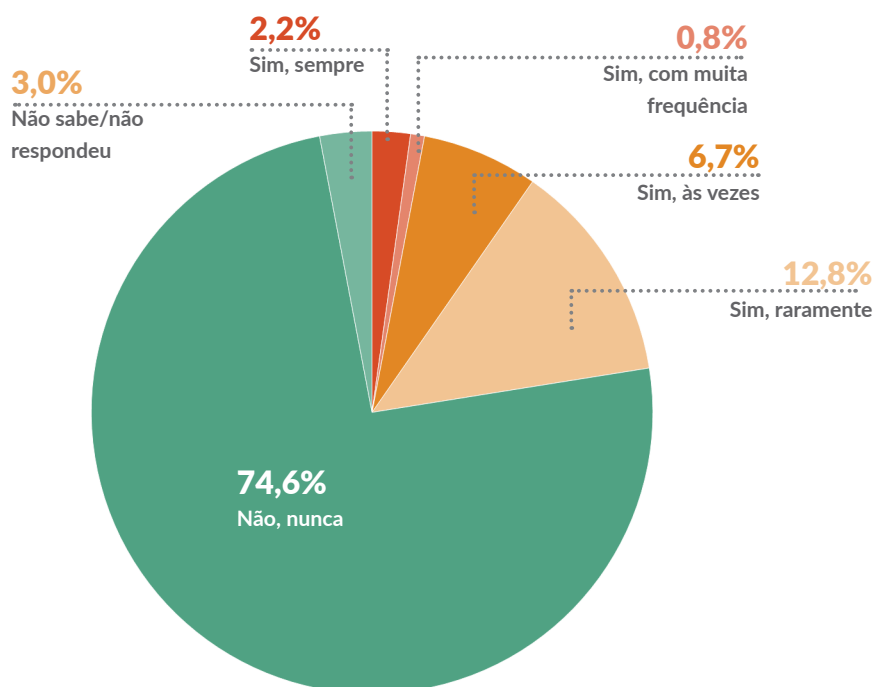
1.1 PERCEPÇÃO DE ALGUM CHEIRO, GOSTO OU IMPUREZA NA ÁGUA

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

Opções	2021	2024
Sim, sempre	1,5%	2,2%
Sim, com muita frequência	1,2%	0,8%
Sim, às vezes	6,5%	6,7%
Sim, raramente	10,3%	12,8%
Não, nunca	80,1%	74,6%
Não sabe, não lembra	0,3%	3,0%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 1: Percepção de algum cheiro, gosto ou impureza na água, nos últimos doze meses – 2024

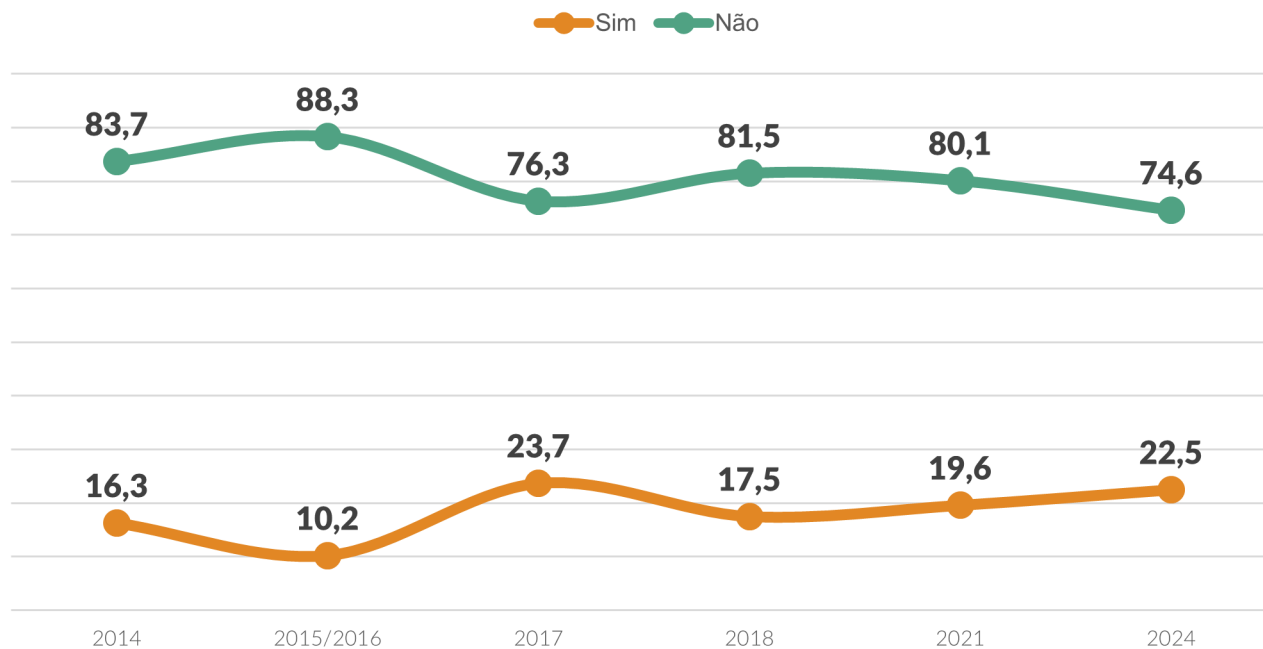


■ Sim, sempre ■ Sim, com muita frequência ■ Sim, às vezes ■ Sim, raramente ■ Não, nunca ■ Não sabe, não lembra

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

1.1.1 PERCEÇÃO DE ALGUM CHEIRO, GOSTO OU IMPUREZA NA ÁGUA - EVOLUÇÃO NO PERÍODO

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



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

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

Região	Ano	Sim, sempre	Sim, com muita frequência	Sim, às vezes	Sim, raramente	Não, nunca	Não sabe / não respondeu
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	3,7%	0,0%	3,7%	29,6%	63,0%	0,0%
Águas Claras	2021	0,0%	0,8%	0,0%	4,8%	94,4%	0,0%
	2024	2,5%	0,0%	9,2%	10,0%	78,3%	0,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	80,0%	0,0%
Arniqueira	2021	0,0%	0,0%	0,0%	8,5%	91,5%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	92,9%	0,0%
Brazlândia	2021	0,0%	1,9%	1,9%	1,9%	94,4%	0,0%
	2024	0,0%	3,6%	7,3%	16,4%	69,1%	3,6%
Candangolândia	2021	6,7%	0,0%	13,3%	20,0%	60,0%	0,0%
	2024	3,4%	0,0%	37,9%	27,6%	31,0%	0,0%
Ceilândia	2021	0,8%	0,3%	7,6%	4,8%	86,6%	0,0%
	2024	1,7%	0,6%	8,3%	14,0%	68,3%	7,2%
Cruzeiro	2021	0,0%	0,0%	5,9%	11,8%	82,4%	0,0%
	2024	3,0%	0,0%	0,0%	15,2%	75,8%	6,1%
Fercal	2021	93,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
	2024	0,0%	3,3%	0,0%	13,3%	83,3%	0,0%
Gama	2021	0,7%	0,7%	11,7%	27,6%	56,6%	2,8%
	2024	2,5%	0,0%	7,0%	7,0%	81,0%	2,5%
Guará	2021	2,3%	2,3%	3,1%	18,5%	73,1%	0,8%
	2024	2,2%	0,0%	5,1%	9,4%	81,2%	2,2%
Itapoã	2021	2,6%	5,1%	23,1%	3,8%	65,4%	0,0%
	2024	1,4%	2,9%	1,4%	11,6%	75,4%	7,2%
Jardim Botânico	2021	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	91,4%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%
Lago Norte	2021	0,0%	0,0%	0,0%	58,5%	41,5%	0,0%
	2024	3,3%	0,0%	0,0%	20,0%	76,7%	0,0%
Lago Sul	2021	0,0%	0,0%	4,5%	4,5%	88,6%	2,3%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	92,6%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	24,1%	75,9%	0,0%
Paranoá	2021	0,0%	6,3%	9,5%	11,1%	73,0%	0,0%
	2024	4,2%	1,4%	6,9%	16,7%	65,3%	5,6%
Park Way	2021	6,5%	0,0%	6,5%	19,4%	67,7%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Planaltina	2021	0,0%	0,0%	5,3%	8,4%	86,3%	0,0%
	2024	4,7%	0,6%	3,5%	4,7%	84,3%	2,3%
Plano Piloto	2021	0,0%	0,0%	13,3%	8,3%	78,3%	0,0%
	2024	0,4%	0,4%	5,4%	14,3%	73,2%	6,3%
Recanto das Emas	2021	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%	90,4%	0,0%
	2024	3,1%	0,0%	0,0%	13,7%	82,4%	0,8%
Riacho Fundo	2021	0,0%	0,0%	31,9%	29,8%	38,3%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	0,0%	0,0%	6,1%	3,0%	90,9%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	4,0%	16,0%	80,0%	0,0%
Samambaia	2021	0,8%	0,8%	1,6%	4,0%	92,8%	0,0%
	2024	0,9%	0,0%	11,2%	9,9%	77,6%	0,4%
Santa Maria	2021	0,0%	0,7%	3,0%	4,4%	91,9%	0,0%
	2024	3,4%	1,4%	11,6%	16,3%	67,3%	0,0%
São Sebastião	2021	1,2%	3,7%	4,9%	14,6%	75,6%	0,0%
	2024	5,7%	2,5%	3,3%	17,2%	70,5%	0,8%
SCIA	2021	0,0%	0,0%	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%
	2024	3,6%	0,0%	0,0%	14,3%	75,0%	7,1%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	21,9%	75,0%	3,1%
Sobradinho	2021	0,0%	1,8%	3,6%	5,4%	89,3%	0,0%
	2024	2,7%	0,0%	11,0%	13,7%	67,1%	5,5%
Sobradinho II	2021	1,0%	10,7%	16,5%	18,4%	53,4%	0,0%
	2024	3,6%	1,2%	7,2%	10,8%	77,1%	0,0%
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	0,0%	0,0%	7,2%	2,4%	90,4%	0,0%
	2024	1,2%	7,0%	4,7%	32,6%	51,2%	3,5%
Sudoeste/ Octogonal	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	1,8%	0,0%	3,6%	9,1%	85,5%	0,0%
Taguatinga	2021	0,4%	0,9%	4,7%	4,3%	89,3%	0,4%
	2024	1,4%	0,0%	11,0%	11,4%	74,3%	1,9%
Varjão	2021	0,0%	0,0%	23,3%	66,7%	6,7%	3,3%
	2024	3,0%	0,0%	3,0%	9,1%	72,7%	12,1%
Vicente Pires	2021	1,0%	2,9%	1,9%	15,2%	79,0%	0,0%
	2024	5,4%	2,2%	16,1%	17,2%	57,0%	2,2%
Total	2021	1,5%	1,2%	6,5%	10,3%	80,1%	0,3%
	2024	2,2%	0,8%	6,7%	12,8%	74,6%	3,0%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

1.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA, POR ASPECTOS

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

Aspectos: P.08.a. o gosto da água; P.08.b. o cheiro da água; / P.08.c. a cor da água / a transparência; / P.08.d. a pureza da água; P.08.e. a confiança em beber a água / P.08.f. de modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água que chega em sua residência?

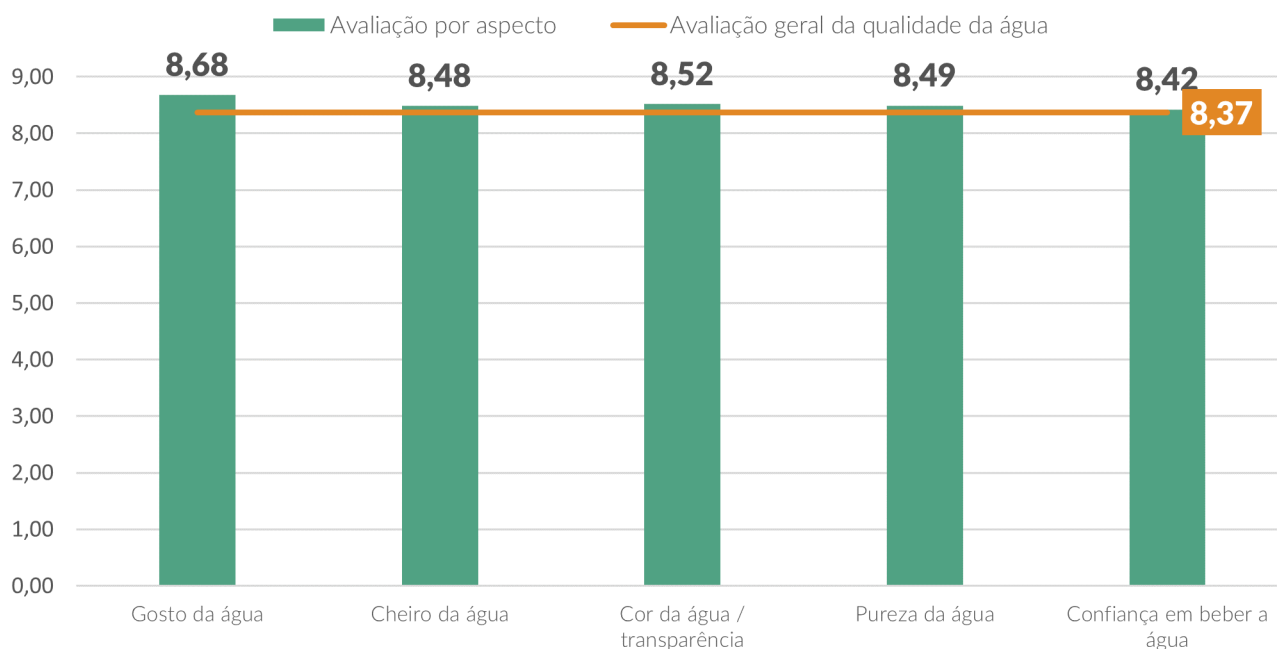
Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 7: Qualidade da água fornecida, por aspectos

Qualidade da água	Ano	Nota de 0 a 10											Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gosto da água	2021	0,6%	0,2%	1,0%	0,9%	1,0%	2,4%	3,5%	8,1%	20,4%	21,4%	40,5%	8,60
	2024	0,6%	0,1%	0,3%	0,5%	0,4%	1,0%	1,3%	7,2%	30,7%	22,2%	33,9%	8,68
Cheiro da água	2021	0,5%	0,1%	0,5%	0,5%	0,5%	1,7%	3,8%	7,8%	20,8%	21,9%	41,8%	8,73
	2024	0,2%	0,0%	0,1%	0,2%	0,7%	2,1%	4,6%	8,8%	33,4%	18,7%	30,0%	8,48
Cor da água / transparência	2021	0,3%	0,2%	0,2%	0,4%	0,8%	2,2%	3,7%	7,9%	19,2%	23,2%	42,0%	8,76
	2024	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%	1,7%	3,7%	9,9%	35,0%	18,2%	29,6%	8,52
Pureza da água	2021	0,3%	0,3%	0,7%	0,8%	0,9%	2,7%	4,4%	8,3%	18,9%	22,6%	40,2%	8,62
	2024	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,4%	2,3%	3,7%	10,0%	34,5%	18,0%	29,4%	8,49
Confiança em beber a água	2021	2,4%	0,8%	1,3%	1,2%	1,3%	4,4%	5,3%	9,3%	19,1%	18,3%	36,6%	8,15
	2024	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,6%	2,2%	4,1%	9,6%	35,8%	17,8%	28,0%	8,42
Qualidade da água que recebe em casa	2021	0,2%	0,1%	0,2%	0,3%	0,9%	2,0%	2,8%	11,1%	18,6%	23,3%	40,7%	8,74
	2024	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,5%	0,6%	20,8%	31,1%	28,2%	17,5%	8,37

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 3: Qualidade da água fornecida, por aspectos – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

1.2.1 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO ABAIXO DE 7

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

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

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

Agrupamento por tema		Motivos	2024
Qualidade da água	64,7%	Água com muita sujeira	25,5%
		Água com muito cloro	9,8%
		Água muito escura	15,7%
		Água muito salgada	2,0%
		Água sem qualidade	11,8%
Abastecimento	3,9%	Demora no retorno da água	3,9%
Confiança ao consumir a água	15,7%	Sem confiança	15,7%
Outros	3,9%	Passou mal ao consumir	3,9%
Não respondeu	11,8%		11,8%

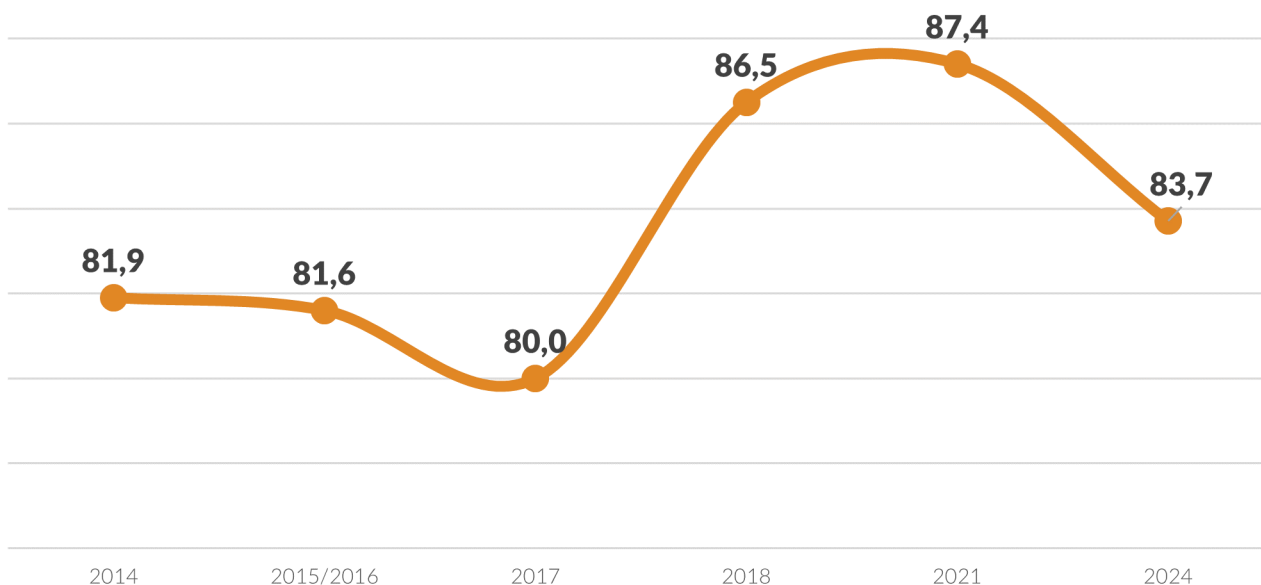
Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

1.2.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA - EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

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

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



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

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

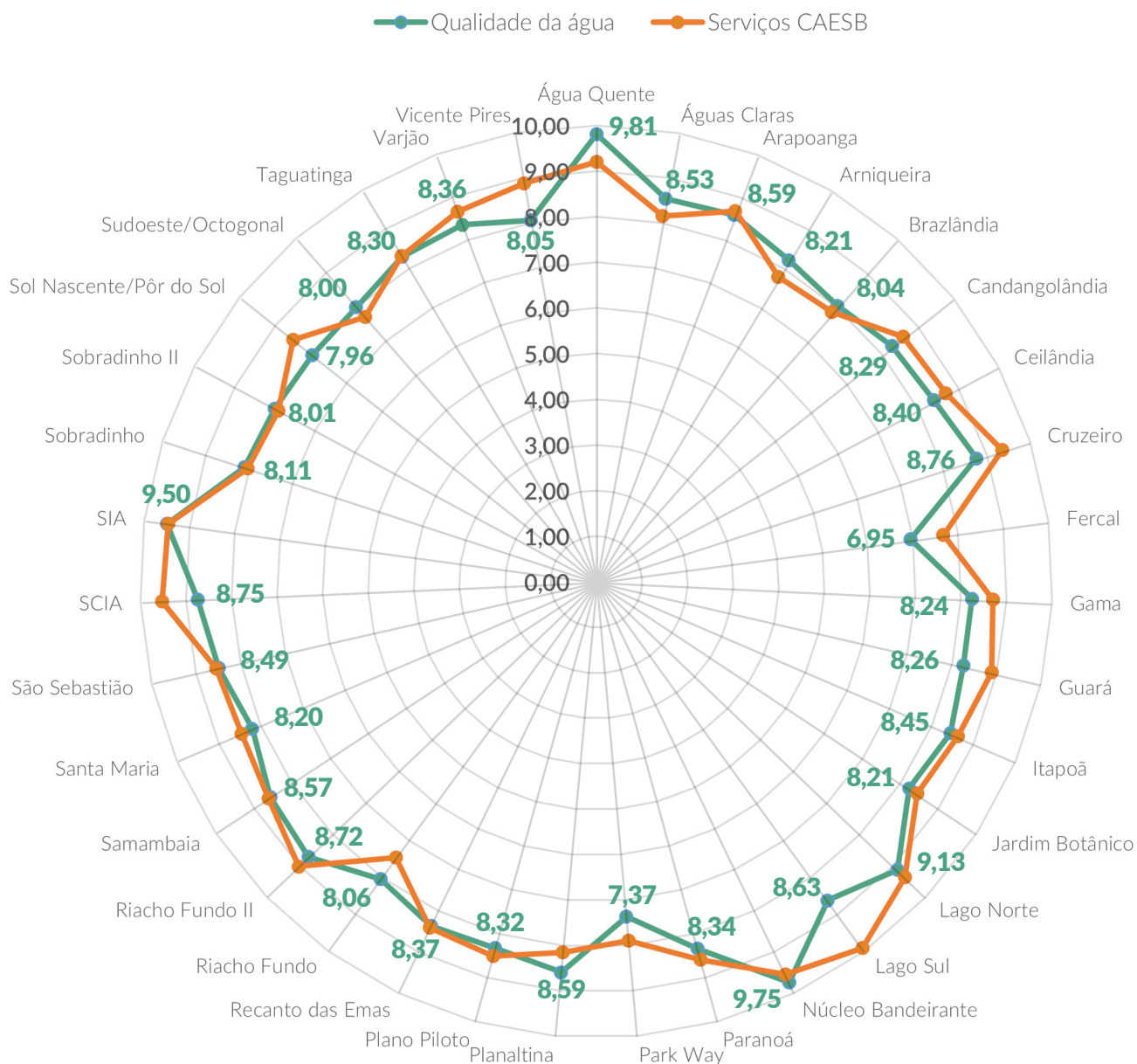
Região	Ano	Gosto da água	Cheiro da água	Cor da água / transparência	Pureza da água	Confiança em beber a água	Qualidade da água que recebe em casa
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	9,15	8,15	8,44	7,96	8,58	9,81
Águas Claras	2021	9,11	9,13	9,03	9,22	8,58	9,01
	2024	8,83	8,63	8,78	8,81	8,58	8,53
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	8,76	8,38	8,72	8,45	8,69	8,59
Arniqueira	2021	9,18	9,21	9,15	9,21	9,20	9,28
	2024	8,54	8,43	8,43	8,43	8,43	8,21
Brazlândia	2021	8,94	9,20	9,15	9,17	9,19	9,35
	2024	7,75	7,38	7,35	7,33	7,44	8,04
Candangolândia	2021	8,67	8,67	8,57	8,90	8,83	8,63
	2024	7,57	7,04	6,86	6,71	6,86	8,29
Ceilândia	2021	8,52	8,40	8,41	8,32	8,16	8,46
	2024	8,90	8,67	8,68	8,67	8,60	8,40
Cruzeiro	2021	8,71	8,79	8,71	8,91	8,29	8,65
	2024	9,39	9,25	9,27	9,39	9,21	8,76
Fercal	2021	1,73	9,53	9,57	4,70	1,70	7,13
	2024	6,48	6,58	6,50	6,83	6,57	6,95
Gama	2021	8,59	8,30	8,70	8,55	6,17	8,53
	2024	9,03	8,74	8,71	8,64	8,42	8,24
Guará	2021	8,25	8,42	8,42	8,45	8,32	8,46
	2024	9,08	8,84	8,78	8,69	8,52	8,26
Itapoã	2021	7,35	7,67	8,15	7,14	6,54	7,85
	2024	8,36	8,07	8,39	8,13	8,36	8,45
Jardim Botânico	2021	9,71	9,74	9,80	9,77	9,66	9,69
	2024	8,54	8,38	8,43	8,29	8,49	8,21
Lago Norte	2021	8,85	8,46	9,12	8,83	8,46	9,44
	2024	9,38	9,47	9,00	9,54	9,03	9,13
Lago Sul	2021	8,73	8,68	8,66	8,61	7,89	8,57
	2024	9,88	9,81	9,74	9,67	9,63	8,63
Núcleo Bandeirante	2021	8,80	9,17	9,07	9,17	8,67	9,00
	2024	9,83	9,62	9,62	9,72	9,69	9,75
Paranoá	2021	7,73	8,08	8,17	7,70	6,97	7,95
	2024	8,60	8,34	8,42	8,51	8,24	8,34
Park Way	2021	9,19	9,26	8,94	8,81	8,55	8,65
	2024	8,00	8,10	8,10	8,07	8,10	7,37
Planaltina	2021	8,48	8,52	8,48	8,54	8,49	8,57
	2024	8,46	8,80	9,12	9,07	8,92	8,59
Plano Piloto	2021	9,34	9,17	9,35	9,37	9,17	9,48
	2024	8,57	8,22	8,30	8,23	8,32	8,32
Recanto das Emas	2021	8,96	9,06	8,90	8,80	7,64	8,89
	2024	8,65	8,54	8,70	8,63	8,40	8,37
Riacho Fundo	2021	8,34	8,09	8,60	8,47	7,74	9,23
	2024	8,39	8,31	8,39	8,33	8,36	8,06
Riacho Fundo II	2021	8,76	8,92	9,00	8,97	8,67	8,79
	2024	8,97	8,76	8,55	8,81	8,60	8,72
Samambaia	2021	9,06	9,16	9,18	9,09	8,75	9,17
	2024	8,84	8,59	8,55	8,58	8,50	8,57
Santa Maria	2021	8,90	9,04	8,82	8,84	8,30	8,73
	2024	8,53	8,24	8,21	8,23	8,13	8,20
São Sebastião	2021	6,73	7,63	7,57	7,05	6,87	7,32
	2024	8,51	8,33	8,49	8,45	8,50	8,49
SCIA	2021	6,81	6,78	7,41	6,78	7,00	7,53
	2024	9,64	9,50	9,50	9,43	9,50	8,75
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	8,97	9,13	9,38	9,47	9,42	9,50
Sobradinho	2021	8,96	9,05	9,14	8,91	8,86	9,21
	2024	8,19	7,90	7,83	7,63	7,67	8,11
Sobradinho II	2021	7,90	7,85	7,91	7,66	7,71	7,90
	2024	7,98	7,77	7,82	7,65	7,75	8,01
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	9,10	9,22	9,04	9,04	8,99	9,22
	2024	8,61	8,60	8,54	8,56	8,54	7,96
Sudoeste/Octogonal	2021	9,90	9,90	9,90	9,83	9,80	9,83
	2024	8,70	8,75	8,58	8,67	8,62	8,00
Taguatinga	2021	9,32	9,40	9,24	9,16	8,26	9,34
	2024	8,63	8,37	8,33	8,33	8,10	8,30
Varjão	2021	9,70	9,63	9,73	9,87	9,93	9,33
	2024	8,16	8,33	8,27	8,27	8,18	8,36
Vicente Pires	2021	7,85	8,00	8,22	8,10	8,07	8,24
	2024	8,87	8,42	8,37	8,39	8,36	8,05
Total	2021	8,60	8,73	8,76	8,62	8,15	8,74
	2024	8,68	8,48	8,52	8,49	8,42	8,37

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 5: Avaliação geral da qualidade da água fornecida x serviços CAESB – por região administrativa – 2024



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

2 QUALIDADE DO FORNECIMENTO E INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS

2.1 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS

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

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

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

Tabela 10: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água

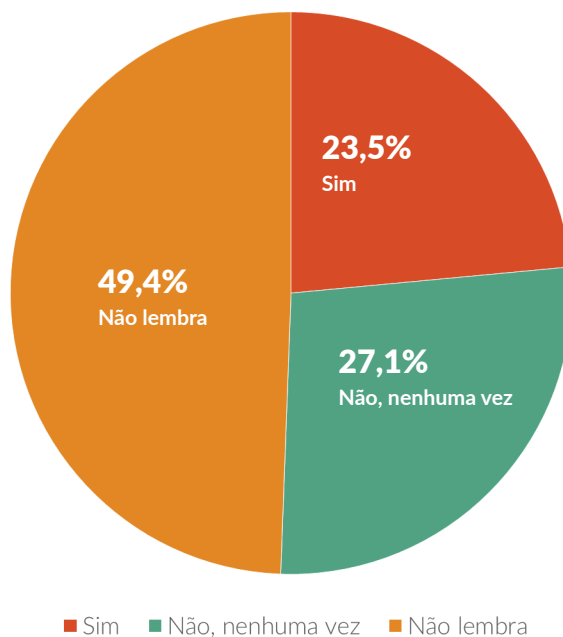
Opções	2021 nos últimos dois anos (*)	2024 no último ano (**)
Sim	21,2%	23,5%
Não, nenhuma vez	67,4%	27,1%
Não lembra	5,5%	49,4%
Total	100,0%	100,0%

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

(**) Na medição atual, o intervalo referenciado foi o último ano

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 6: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, no último ano – 2024



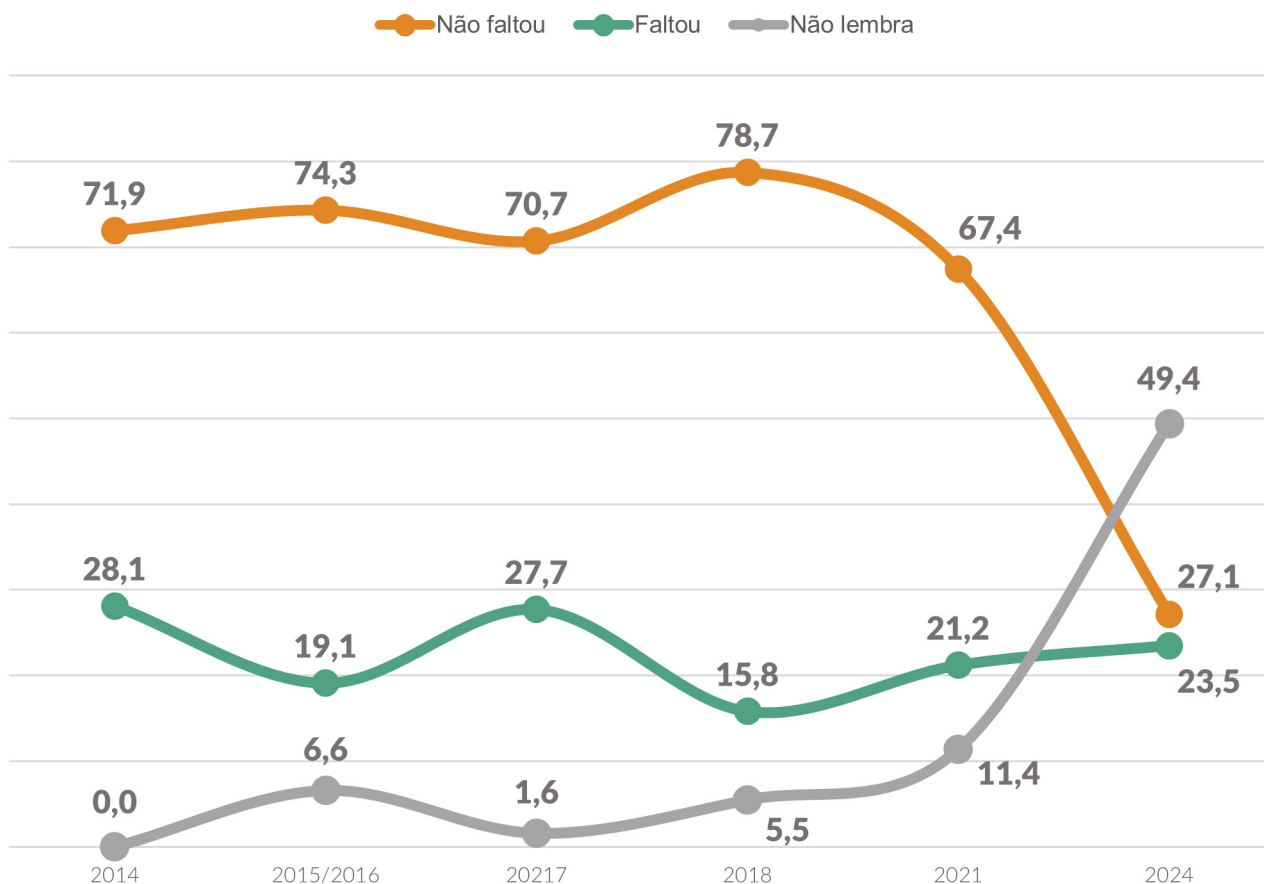
Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

2.1.1 INTERRUPTÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA - EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Nos anos anteriores, a pergunta referente a este item não indicava o tempo da observação e as opções de resposta eram “Nenhuma vez faltou água”; “Raramente”; “Às vezes faltou água”; “Sempre”; “Faltou água com frequência”.

Para fins de comparação adotou-se que a resposta “NÃO FALTOU” é equivalente à soma opções “Nunca” ou “Raramente nos levantamentos passados”.

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



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

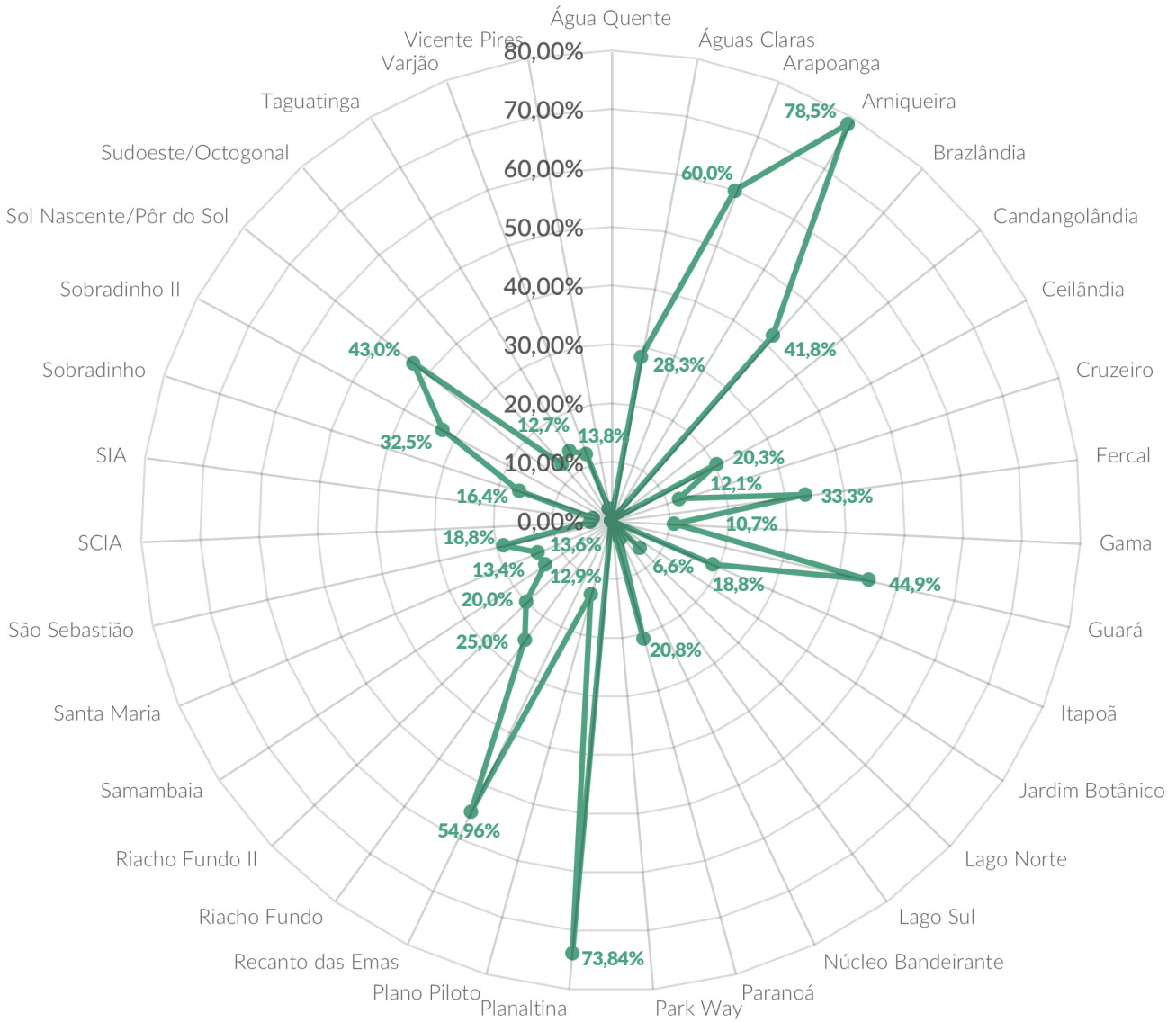
2.1.2 OCORRÊNCIA DE INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

Região	Ano	Sim	Não, nenhuma vez	Não lembra
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	0,0%	44,4%	55,6%
Águas Claras	2021	6,4%	88,8%	4,8%
	2024	28,3%	44,2%	27,5%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	60,0%	6,7%	33,3%
Arniqueira	2021	22,5%	67,6%	9,9%
	2024	78,6%	17,9%	3,6%
Brazlândia	2021	14,8%	81,5%	3,7%
	2024	41,8%	56,4%	1,8%
Candangolândia	2021	30,0%	66,7%	3,3%
	2024	0,0%	96,6%	3,4%
Ceilândia	2021	37,0%	56,3%	6,7%
	2024	20,4%	49,6%	30,0%
Cruzeiro	2021	17,6%	73,5%	8,8%
	2024	12,1%	69,7%	18,2%
Fercal	2021	23,3%	73,3%	3,3%
	2024	33,3%	56,7%	10,0%
Gama	2021	20,7%	46,9%	32,4%
	2024	10,8%	58,2%	31,0%
Guará	2021	26,9%	54,6%	18,5%
	2024	44,9%	35,5%	19,6%
Itapoã	2021	26,9%	70,5%	2,6%
	2024	18,8%	50,7%	30,4%
Jardim Botânico	2021	2,9%	88,6%	8,6%
	2024	0,0%	96,4%	3,6%
Lago Norte	2021	34,1%	58,5%	7,3%
	2024	6,7%	3,3%	90,0%
Lago Sul	2021	2,3%	88,6%	9,1%
	2024	0,0%	96,3%	3,7%
Núcleo Bandeirante	2021	13,3%	76,7%	10,0%
	2024	3,4%	0,0%	96,6%
Paranoá	2021	4,8%	77,8%	17,5%
	2024	20,8%	59,7%	19,4%
Park Way	2021	16,1%	74,2%	9,7%
	2024	0,0%	96,7%	3,3%
Planaltina	2021	13,2%	74,0%	12,8%
	2024	73,8%	7,0%	19,2%
Plano Piloto	2021	35,8%	60,0%	4,2%
	2024	12,9%	57,6%	29,5%
Recanto das Emas	2021	11,0%	78,1%	11,0%
	2024	55,0%	11,5%	33,6%
Riacho Fundo	2021	40,4%	53,2%	6,4%
	2024	25,0%	36,1%	38,9%
Riacho Fundo II	2021	12,1%	71,2%	16,7%
	2024	20,0%	16,0%	64,0%
Samambaia	2021	21,1%	72,9%	6,0%
	2024	13,5%	47,5%	39,0%
Santa Maria	2021	14,1%	73,3%	12,6%
	2024	13,6%	61,9%	24,5%
São Sebastião	2021	28,0%	68,3%	3,7%
	2024	18,9%	50,0%	31,1%
SCIA	2021	31,3%	68,8%	0,0%
	2024	3,6%	82,1%	14,3%
SIA**	2021	-	-	-
	2024	3,1%	12,5%	84,4%
Sobradinho	2021	33,9%	64,3%	1,8%
	2024	16,4%	79,5%	4,1%
Sobradinho II	2021	10,7%	68,9%	20,4%
	2024	32,5%	59,0%	8,4%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	31,3%	62,7%	6,0%
	2024	43,0%	44,2%	12,8%
Sudoeste/Octogonal	2021	33,3%	60,0%	6,7%
	2024	12,7%	38,2%	49,1%
Taguatinga	2021	20,5%	73,5%	6,0%
	2024	13,8%	65,7%	20,5%
Varjão	2021	26,7%	13,3%	60,0%
	2024	12,1%	45,5%	42,4%
Vicente Pires	2021	2,9%	57,1%	40,0%
	2024	2,2%	96,8%	1,1%
Total	2021	21,2%	67,4%	11,4%
	2024	23,5%	49,4%	27,1%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia *As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021
**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 8: Ocorrência de interrupção no abastecimento de água, por região administrativa – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

2.2 DOMICÍLIOS COM CAIXA D'ÁGUA

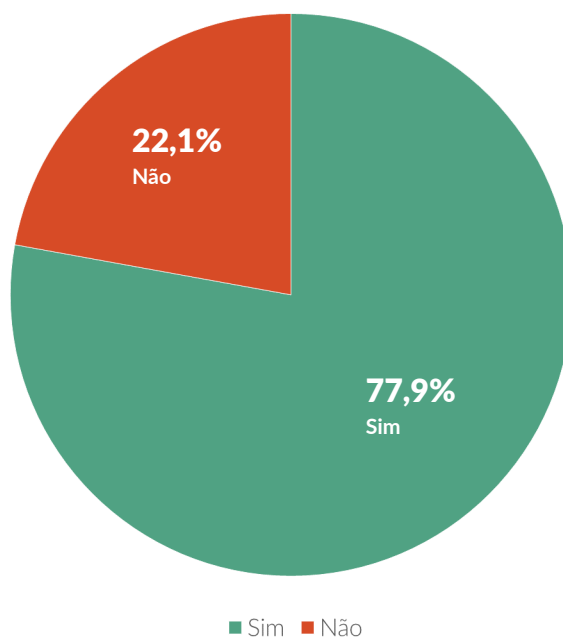
P.59 A sua residência possui caixa de água?
Opções: 1.Sim 2.Não

Tabela 12: Domicílios com caixa d'água

Opções	2021	2024
Sim	83,6%	77,9%
Não	16,4%	22,1%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 9: Domicílios com caixa d'água - 2021



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

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

Região	Ano	Interrupção no fornecimento no último ano (**)	Possui caixa d'água	Não possui caixa d'água
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	0,0%	70,4%	29,6%
Águas Claras	2021	6,4%	92,0%	8,0%
	2024	28,3%	65,8%	34,2%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	60,0%	56,7%	43,3%
Arniqueira	2021	22,5%	85,9%	14,1%
	2024	78,6%	96,4%	3,6%
Brazlândia	2021	14,8%	63,0%	37,0%
	2024	41,8%	72,7%	27,3%
Candangolândia	2021	30,0%	86,7%	13,3%
	2024	0,0%	93,1%	6,9%
Ceilândia	2021	37,0%	82,4%	17,6%
	2024	20,4%	60,9%	39,1%
Cruzeiro	2021	17,6%	76,5%	23,5%
	2024	12,1%	93,9%	6,1%
Fercal	2021	23,3%	100,0%	0,0%
	2024	33,3%	90,0%	10,0%
Gama	2021	20,7%	99,3%	0,7%
	2024	10,8%	67,7%	32,3%
Guará	2021	26,9%	88,5%	11,5%
	2024	44,9%	84,1%	15,9%
Itapoã	2021	26,9%	89,7%	10,3%
	2024	18,8%	79,7%	20,3%
Jardim Botânico	2021	2,9%	77,1%	22,9%
	2024	0,0%	73,2%	26,8%
Lago Norte	2021	34,1%	100,0%	0,0%
	2024	6,7%	96,7%	3,3%
Lago Sul	2021	2,3%	97,7%	2,3%
	2024	0,0%	92,6%	7,4%
Núcleo Bandeirante	2021	13,3%	86,7%	13,3%
	2024	3,4%	96,6%	3,4%
Paranoá	2021	4,8%	58,7%	41,3%
	2024	20,8%	83,3%	16,7%
Park Way	2021	16,1%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Planaltina	2021	13,2%	69,2%	30,8%
	2024	73,8%	91,3%	8,7%
Plano Piloto	2021	35,8%	100,0%	0,0%
	2024	12,9%	77,2%	22,8%
Recanto das Emas	2021	11,0%	87,7%	12,3%
	2024	55,0%	75,6%	24,4%
Riacho Fundo	2021	40,4%	100,0%	0,0%
	2024	25,0%	88,9%	11,1%
Riacho Fundo II	2021	12,1%	72,7%	27,3%
	2024	20,0%	92,0%	8,0%
Samambaia	2021	21,1%	74,9%	25,1%
	2024	13,5%	81,2%	18,8%
Santa Maria	2021	14,1%	71,1%	28,9%
	2024	13,6%	84,4%	15,6%
São Sebastião	2021	28,0%	90,2%	9,8%
	2024	18,9%	86,1%	13,9%
SCIA	2021	31,3%	90,6%	9,4%
	2024	3,6%	100,0%	0,0%
SIA**	2021	-	-	-
	2024	3,1%	90,6%	9,4%
Sobradinho	2021	33,9%	83,9%	16,1%
	2024	16,4%	72,6%	27,4%
Sobradinho II	2021	10,7%	74,8%	25,2%
	2024	32,5%	86,7%	13,3%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	31,3%	61,4%	38,6%
	2024	43,0%	72,1%	27,9%
Sudoeste/Octogonal	2021	33,3%	100,0%	0,0%
	2024	12,7%	81,8%	18,2%
Taguatinga	2021	20,5%	91,0%	9,0%
	2024	13,8%	70,0%	30,0%
Varjão	2021	26,7%	83,3%	16,7%
	2024	12,1%	84,8%	15,2%
Vicente Pires	2021	2,9%	92,4%	7,6%
	2024	2,2%	72,0%	28,0%
Total	2021	21,2%	83,6%	16,4%
	2024	23,5%	77,9%	22,1%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

2.3 AVISO INSTITUCIONAL (CAESB) SOBRE A INTERRUPTÃO

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

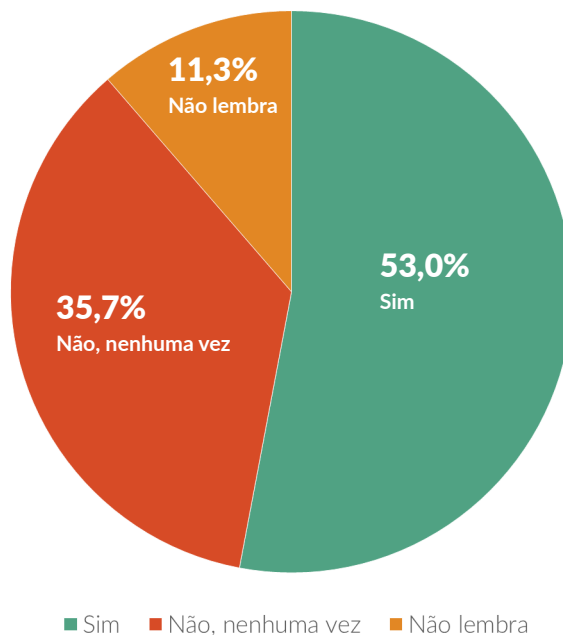
P.10 O (a) Sr(a) foi informado com antecedência pela empresa de que faltaria água?
Opções: A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO

Tabela 14: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção

Opções	2021	2024
Sim	47,7%	53,0%
Não, nenhuma vez	47,5%	35,7%
Não lembra	4,8%	11,3%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 10: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a interrupção – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

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

Região	Ano	Sim	Não, nenhuma vez	Não lembra
Água Quente* (**)	2021	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	73,5%	14,7%	11,8%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	33,3%	66,7%	0,0%
Arniqueira	2021	18,8%	75,0%	6,3%
	2024	86,4%	13,6%	0,0%
Brazlândia	2021	25,0%	75,0%	0,0%
	2024	52,2%	34,8%	13,0%
Candangolândia**	2021	55,6%	44,4%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	30,3%	65,9%	3,8%
	2024	29,7%	59,5%	10,8%
Cruzeiro	2021	33,3%	66,7%	0,0%
	2024	75,0%	0,0%	25,0%
Fercal	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%
Gama	2021	53,3%	33,3%	13,3%
	2024	41,2%	35,3%	23,5%
Guará	2021	74,3%	20,0%	5,7%
	2024	54,8%	33,9%	11,3%
Itapoã	2021	14,3%	81,0%	4,8%
	2024	76,9%	23,1%	0,0%
Jardim Botânico**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul**	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Paranoá	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	13,3%	73,3%	13,3%
Park Way**	2021	40,0%	60,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	16,7%	80,0%	3,3%
	2024	56,7%	33,9%	9,4%
Plano Piloto	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	37,9%	44,8%	17,2%
Recanto das Emas	2021	37,5%	12,5%	50,0%
	2024	47,2%	40,3%	12,5%
Riacho Fundo	2021	84,2%	15,8%	0,0%
	2024	55,6%	33,3%	11,1%
Riacho Fundo II	2021	37,5%	50,0%	12,5%
	2024	86,7%	13,3%	0,0%
Samambaia	2021	52,8%	43,4%	3,8%
	2024	80,0%	10,0%	10,0%
Santa Maria	2021	31,6%	63,2%	5,3%
	2024	75,0%	15,0%	10,0%
São Sebastião	2021	30,4%	69,6%	0,0%
	2024	39,1%	39,1%	21,7%
SCIA	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
SIA***	2021	-	-	-
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2021	89,5%	10,5%	0,0%
	2024	66,7%	0,0%	33,3%
Sobradinho II	2021	9,1%	72,7%	18,2%
	2024	59,3%	29,6%	11,1%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	38,5%	61,5%	0,0%
	2024	21,6%	78,4%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	71,4%	14,3%	14,3%
Taguatinga	2021	35,4%	62,5%	2,1%
	2024	69,0%	6,9%	24,1%
Varjão	2021	0,0%	75,0%	25,0%
	2024	50,0%	0,0%	50,0%
Vicente Pires	2021	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	50,0%	0,0%	50,0%
Total	2021	47,7%	47,5%	4,8%
	2024	53,0%	35,7%	11,4%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de ocorrência de aviso em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

2.4 CUMPRIMENTO DE PRAZO NO RETORNO DO FORNECIMENTO

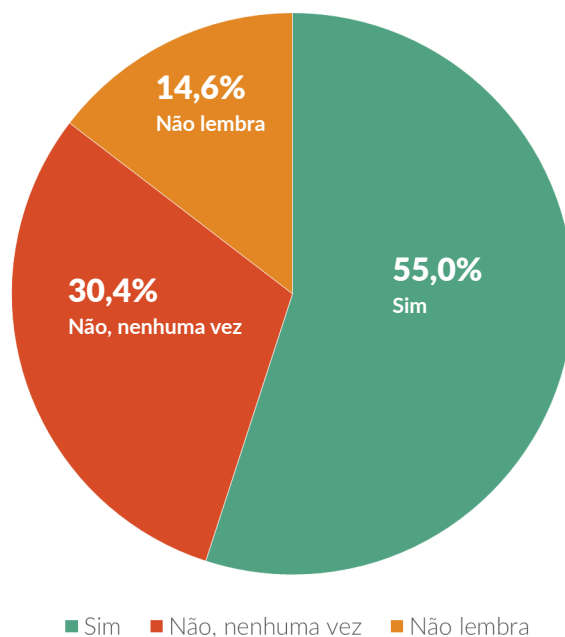
P.11 A empresa cumpriu o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção?
Opções: A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO

Tabela 16: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento

A empresa cumpriu o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção?	2021	2024
Sim	84,1%	55%
Não, nenhuma vez	13,3%	30,4%
Não lembra	2,6%	14,6%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 11: Cumprimento de prazo no retorno do fornecimento – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

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

Região	Ano	Sim	Não nenhuma vez	Não lembra
Água Quente* (**)	2021	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	75,0%	0,0%	25,0%
	2024	73,5%	17,6%	8,8%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	38,9%	61,1%	0,0%
Arniqueira	2021	33,3%	66,7%	0,0%
	2024	90,9%	9,1%	0,0%
Brazlândia	2021	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	47,8%	39,1%	13,0%
Candangolândia**	2021	80,0%	20,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	95,0%	5,0%	0,0%
	2024	24,3%	62,2%	13,5%
Cruzeiro	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	75,0%	0,0%	25,0%
Fercal	2021	85,7%	0,0%	14,3%
	2024	40,0%	30,0%	30,0%
Gama	2021	75,0%	12,5%	12,5%
	2024	35,3%	11,8%	52,9%
Guará	2021	76,9%	15,4%	7,7%
	2024	61,3%	22,6%	16,1%
Itapoã	2021	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	61,5%	23,1%	15,4%
Jardim Botânico	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Lago Norte	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul**	2021	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Paranoá	2021	-	-	-
	2024	13,3%	80,0%	6,7%
Park Way**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	63,8%	21,3%	15,0%
Plano Piloto	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	41,4%	44,8%	13,8%
Recanto das Emas	2021	83,3%	0,0%	16,7%
	2024	54,2%	29,2%	16,7%
Riacho Fundo	2021	87,5%	12,5%	0,0%
	2024	66,7%	11,1%	22,2%
Riacho Fundo II	2021	66,7%	0,0%	33,3%
	2024	73,3%	26,7%	0,0%
Samambaia	2021	96,4%	3,6%	0,0%
	2024	80,0%	6,7%	13,3%
Santa Maria	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	75,0%	10,0%	15,0%
São Sebastião	2021	71,4%	28,6%	0,0%
	2024	47,8%	30,4%	21,7%
SCIA	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
SIA***	2021	-	-	-
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	66,7%	0,0%	33,3%
Sobradinho II	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	70,4%	25,9%	3,7%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	24,3%	75,7%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	71,4%	14,3%	14,3%
Taguatinga	2021	82,4%	17,6%	0,0%
	2024	65,5%	6,9%	27,6%
Varjão	2021	-	-	-
	2024	50,0%	0,0%	50,0%
Vicente Pires	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	50,0%	50,0%
Total	2021	84,1%	13,3%	2,6%
	2024	55,0%	30,4%	14,6%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de ocorrência de interrupção em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

2.5 OCORRÊNCIA DE INTERRUPÇÕES NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

P.12 Quantas vezes faltou água em sua casa nos últimos 12 meses?
Opções: A. _____ vezes B. NÃO LEMBRO

Tabela 18: Ocorrência de interrupções no abastecimento de água

Número de vezes que faltou água na residência, nos últimos doze meses	
Média 2021	4,78 vezes
Média 2024	6,20 vezes

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

2.6 TEMPO DE DURAÇÃO DA INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

P.13 Quanto tempo durou a última falta de água em sua residência?
Opções: _____ horas

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

Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	
Média 2021	9,71 horas
Média 2024	17,30 horas

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

2.7 DURAÇÃO TOLERÁVEL PARA A INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

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

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

Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	
Média 2021	8,08 horas
Média 2024	8,43 horas

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

2.8 INTERRUPÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA – SÍNTESE

Tabela 21: Interrupção no abastecimento de água – síntese

Síntese	2021*	2024
Ocorrência de interrupção no abastecimento de água	21,2%	23,5%
Ocorrência de aviso institucional (CAESB) antecipado sobre a interrupção	47,7%	53%
Cumprimento com o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção	55,5%	55,0%
Número de vezes que faltou água na residência, nos últimos seis meses	4,78 vezes	6,20 vezes
Tempo de duração da interrupção no abastecimento de água	9,71 horas	17,30 horas
Duração tolerável para a interrupção no abastecimento de água	8,08 horas	8,43 horas

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia *Na pesquisa de 2021 foi considerado o período de 24 meses

2.8.1 INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE ÁGUA, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

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

Região	Ano	Nº médio de interrupções (último ano)	Tempo médio de duração da última interrupção	Duração média tolerável para interrupção
Água Quente* (**)	2021	-	-	-
	2024	-	-	-
Águas Claras	2021	2,4	9,4	5,4
	2024	2,5	14,4	3,6
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	7,8	25,7	3,9
Arniqueira	2021	6,2	13,8	9,2
	2024	4,0	9,3	5,6
Brazlândia	2021	2,8	12,6	5,1
	2024	3,4	13,8	4,3
Candangolândia**	2021	2,4	10,6	4,7
	2024	-	-	-
Ceilândia	2021	4,1	9,3	8,6
	2024	5,0	23,5	6,8
Cruzeiro	2021	4,7	8,0	4,5
	2024	3,0	6,5	7,5
Fercal	2021	8,0	8,9	3,8
	2024	3,4	9,3	4,7
Gama	2021	11,9	5,3	4,7
	2024	6,4	20,3	14,2
Guará	2021	10,5	21,9	10,0
	2024	4,3	20,0	14,6
Itapoã	2021	3,2	13,7	7,5
	2024	3,5	6,8	6,7
Jardim Botânico**	2021	1,0	20,0	0,9
	2024	-	-	-
Lago Norte	2021	2,1	1,7	3,7
	2024	6,5	9,0	2,0
Lago Sul**	2021	1,0	8,0	4,8
	2024	-	-	-
Núcleo Bandeirante	2021	3,0	11,5	7,6
	2024	4,0	24,0	4,0
Paranoá	2021	1,3	10,7	7,4
	2024	4,8	13,6	5,4
Park Way**	2021	3,8	20,0	23,5
	2024	-	-	-
Planaltina	2021	4,4	21,9	10,7
	2024	9,2	26,9	14,0
Plano Piloto	2021	2,1	1,5	12,7
	2024	2,8	26,7	6,4
Recanto das Emas	2021	12,0	6,5	4,4
	2024	10,4	19,3	11,3
Riacho Fundo	2021	2,1	1,8	25,1
	2024	1,2	5,7	4,4
Riacho Fundo II	2021	2,4	6,4	9,8
	2024	2,9	7,7	4,8
Samambaia	2021	3,4	9,7	7,9
	2024	2,9	7,4	4,6
Santa Maria	2021	3,1	10,2	9,3
	2024	3,3	11,6	3,4
São Sebastião	2021	12,7	17,8	9,0
	2024	4,8	8,5	5,0
SCIA	2021	2,0	1,7	17,7
	2024	4,0	6,0	5,0
SIA***	2021	-	-	-
	2024	3,0	6,0	4,0
Sobradinho	2021	2,0	2,4	7,2
	2024	3,4	12,9	14,4
Sobradinho II	2021	4,2	13,6	7,8
	2024	3,7	6,0	4,1
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	7,3	12,6	5,2
	2024	16,4	10,7	3,8
Sudoeste/Octogonal	2021	2,4	1,5	0,8
	2024	2,7	5,0	2,4
Taguatinga	2021	3,7	11,3	5,5
	2024	4,6	10,8	8,0
Varjão	2021	2,1	7,5	4,5
	2024	4,5	19,0	5,8
Vicente Pires	2021	1,7	15,3	10,9
	2024	19,0	9,0	3,0
Total	2021	4,8	9,7	8,1
	2024	6,2	17,3	8,4

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de ocorrência de interrupção em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

2.9 GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À FALTA DE ÁGUA PROGRAMADA

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

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

Aspectos:

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

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

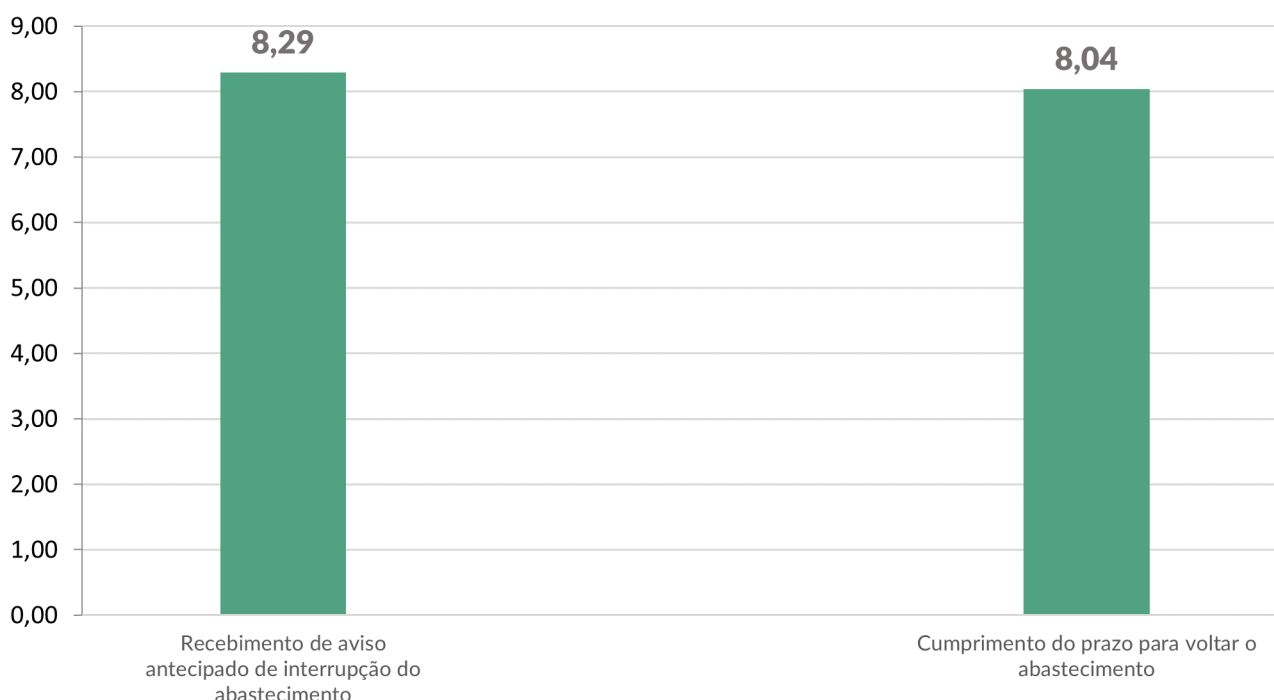
Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

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

Aspectos	Notas de 0 a 10												Não sabe	Média
	Ano	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	2021	3,2%	0,5%	1,3%	2,3%	3,3%	9,7%	10,3%	15,3%	16,4%	15,0%	19,3%	3,3%	7,17
	2024	1,4%	2,0%	0,3%	0,3%	0,2%	0,9%	2,0%	9,0%	32,1%	22,5%	25,5%	3,6%	8,29
Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	2021	2,2%	0,4%	0,7%	1,9%	2,4%	8,4%	9,9%	14,7%	21,8%	17,9%	16,4%	3,3%	7,45
	2024	0,8%	0,2%	0,6%	0,6%	1,4%	2,5%	4,5%	14,0%	35,5%	17,2%	19,0%	3,5%	8,04

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 12: Grau de satisfação em relação à falta de água programada, por aspectos – 2024



Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

2.10 AVALIAÇÃO DO FORNECIMENTO / ABASTECIMENTO DE ÁGUA

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

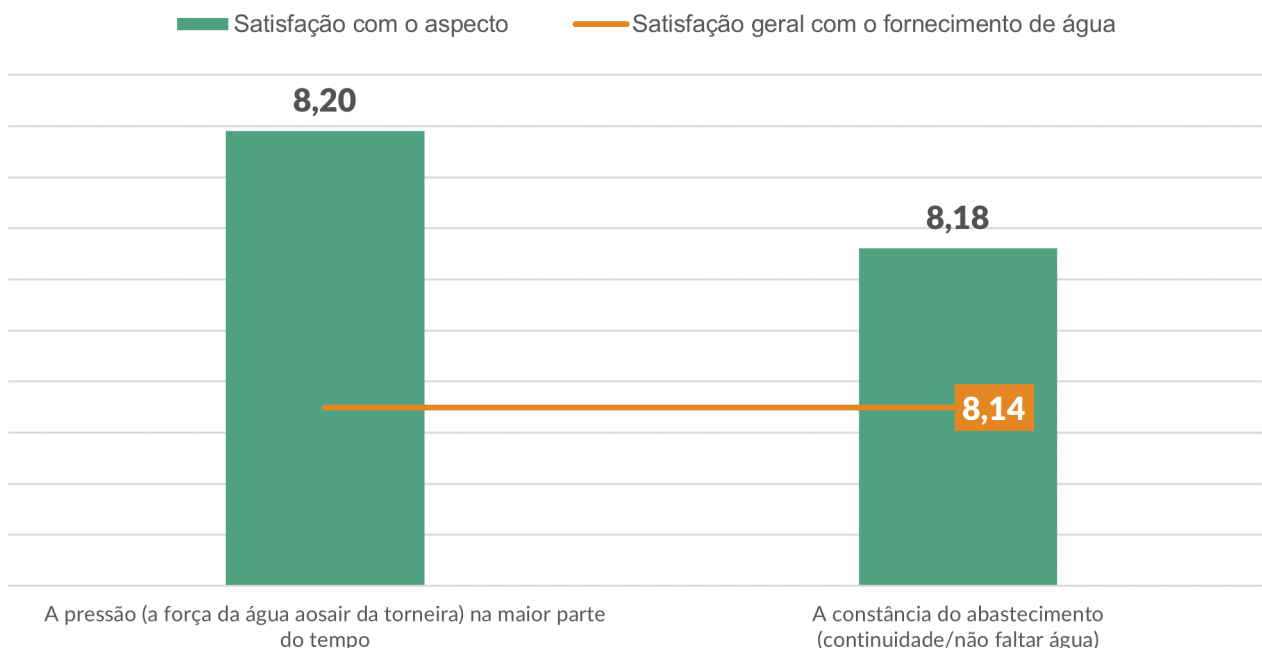
P.15.c. A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo;
P.15.d. A constância de abastecimento (continuidade/não faltar água);
P.15.e. E de modo geral de abastecimento/fornecimento de água?
Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8);
(e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 24: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água

Aspectos	Ano	Nota de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	2021	0,6%	0,1%	0,5%	0,9%	1,7%	5,5%	7,5%	10,2%	19,3%	21,1%	32,3%	0,3%	8,25
	2024	0,5%	0,1%	0,1%	0,2%	0,9%	2,7%	5,1%	14,4%	35,0%	18,6%	21,8%	0,6%	8,20
A constância do abastecimento (continuidade/não faltar água)	2021	0,5%	0,1%	0,4%	0,6%	1,0%	3,3%	7,0%	13,2%	22,7%	22,8%	28,0%	0,5%	8,28
	2024	0,5%	0,0%	0,2%	0,3%	1,0%	2,4%	5,6%	15,2%	34,3%	18,2%	21,9%	0,4%	8,18
Avaliação do serviço de abastecimento/fornecimento de água	2021	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,8%	2,7%	5,3%	12,2%	22,9%	26,6%	28,5%	0,3%	8,45
	2024	0,5%	0,2%	0,1%	0,3%	1,0%	2,1%	5,9%	16,7%	33,6%	18,4%	21,0%	0,4%	8,14

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 13: Avaliação do fornecimento / abastecimento de água – 2024



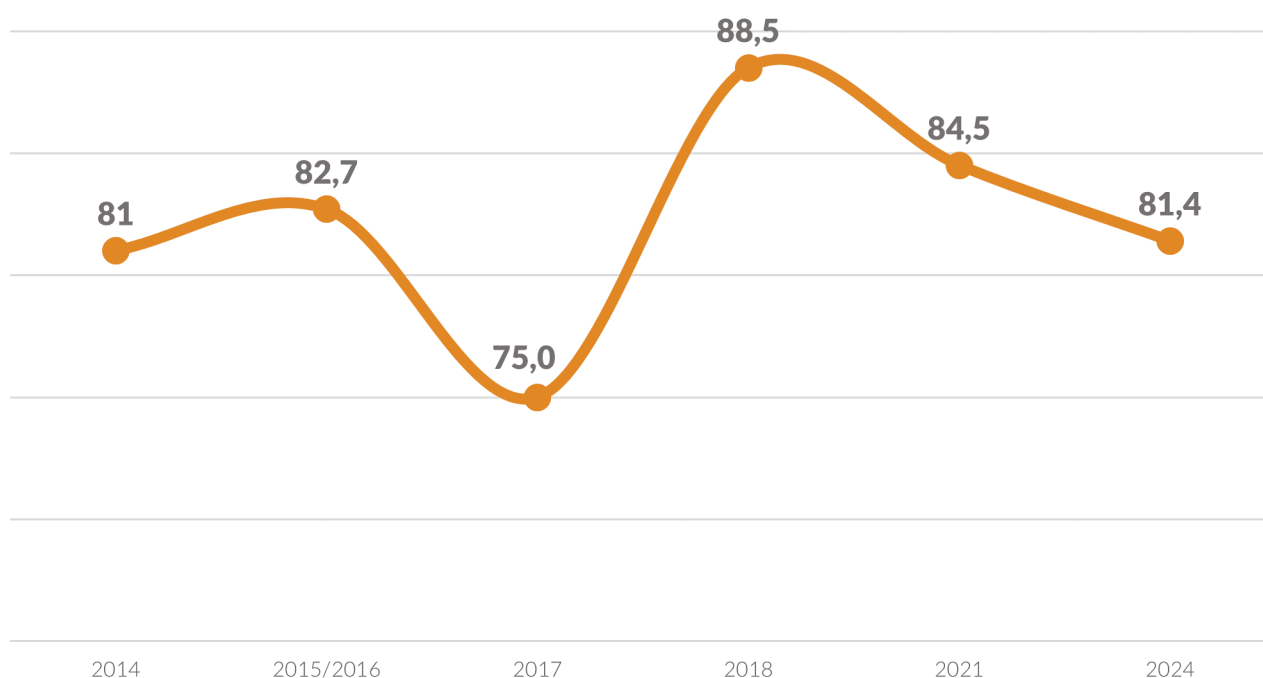
Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

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

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



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

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

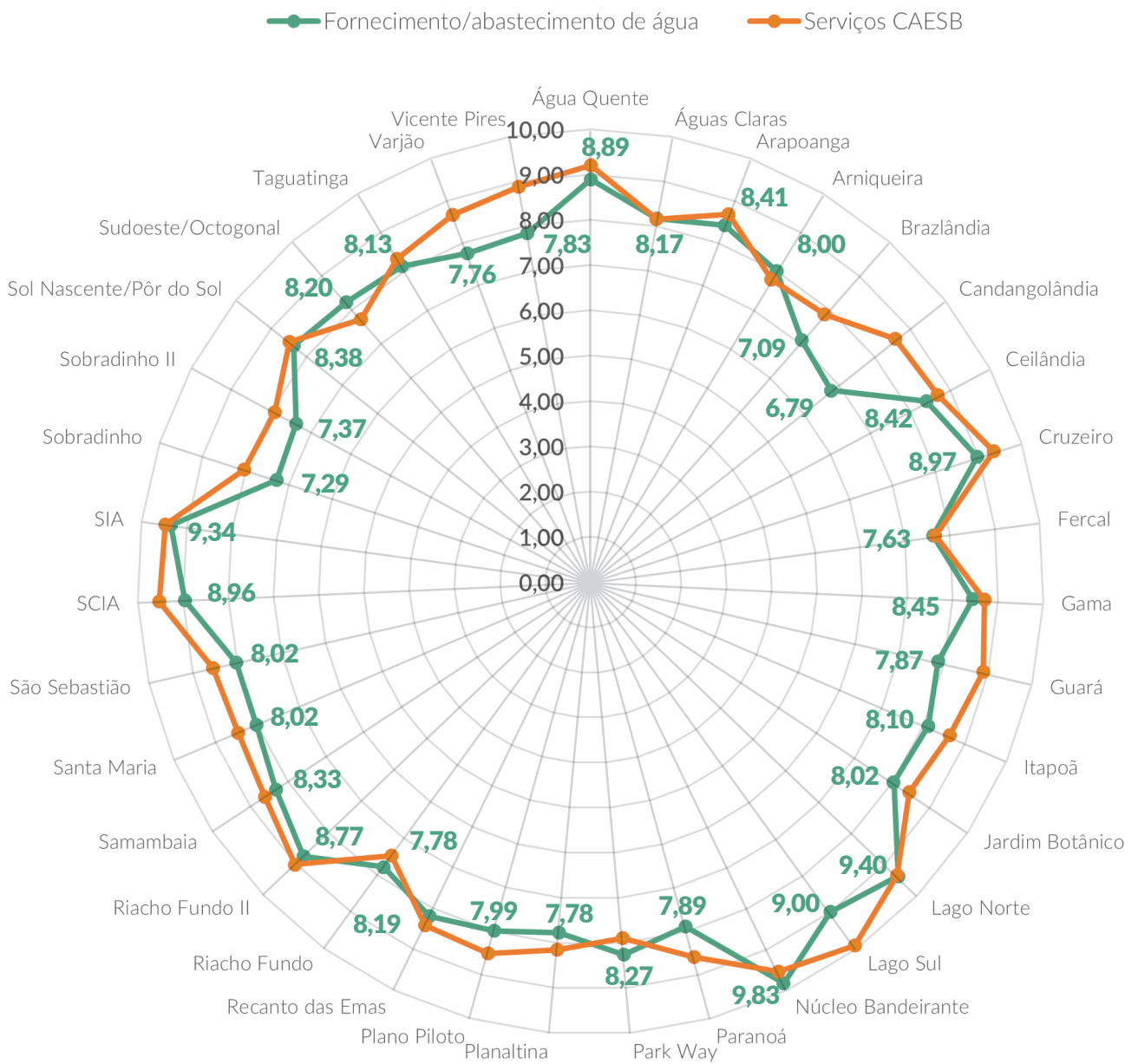
Região	Ano	Recebimento de aviso antecipado de interrupção	Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	Pressão da água	A constância de abastecimento	Avaliação do serviço de abastecimento
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-
	2024	9,19	9,19	9,07	8,96	8,89
Águas Claras	2021	8,35	8,36	8,82	9,05	9,09
	2024	8,16	8,09	8,36	8,17	8,17
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-
	2024	8,52	8,38	8,41	8,41	8,41
Arniqueira	2021	7,32	7,55	8,77	8,55	8,65
	2024	7,96	7,79	7,79	8,10	8,07
Brazlândia	2021	8,25	7,89	9,36	8,79	9,11
	2024	7,42	7,18	7,25	7,09	7,09
Candangolândia	2021	6,82	6,93	8,21	8,04	8,07
	2024	7,79	6,57	6,96	6,54	6,79
Ceilândia	2021	6,53	7,05	7,96	8,10	8,11
	2024	8,78	8,42	8,48	8,48	8,42
Cruzeiro	2021	6,91	7,70	8,29	8,59	8,50
	2024	9,24	9,03	8,97	8,91	8,97
Fercal	2021	5,20	5,30	7,27	5,53	7,07
	2024	7,92	7,93	7,52	7,82	7,63
Gama	2021	7,67	7,74	8,36	8,12	8,48
	2024	8,64	8,49	8,48	8,47	8,45
Guará	2021	6,86	7,40	7,81	7,98	8,02
	2024	7,68	7,69	7,96	8,02	7,87
Itapoã	2021	5,99	5,83	7,90	7,54	7,55
	2024	8,42	8,00	8,12	8,12	8,10
Jardim Botânico	2021	8,06	8,00	9,35	7,59	9,31
	2024	8,53	8,20	7,93	8,13	8,02
Lago Norte	2021	9,32	9,37	9,32	9,32	9,46
	2024	9,59	9,38	9,27	9,27	9,40
Lago Sul	2021	8,20	8,20	8,68	8,75	8,61
	2024	9,33	9,07	9,07	9,00	9,00
Núcleo Bandeirante	2021	7,38	7,65	8,87	8,47	8,87
	2024	9,93	9,86	9,79	9,86	9,82
Paranoá	2021	7,06	7,33	8,30	8,27	8,32
	2024	8,38	7,93	7,86	7,96	7,89
Park Way	2021	7,19	7,26	7,90	8,39	8,42
	2024	8,27	8,27	8,27	8,33	8,27
Planaltina	2021	6,65	7,13	7,54	7,77	8,12
	2024	6,77	7,02	8,13	7,88	7,78
Plano Piloto	2021	8,89	8,87	9,30	9,29	9,36
	2024	8,39	7,94	7,98	8,00	7,99
Recanto das Emas	2021	6,62	6,47	7,57	7,11	7,84
	2024	6,78	7,11	8,34	8,22	8,19
Riacho Fundo	2021	7,62	7,32	8,98	8,38	9,09
	2024	7,97	7,86	7,86	7,76	7,76
Riacho Fundo II	2021	7,06	7,54	8,68	8,42	8,45
	2024	8,86	8,92	8,80	8,86	8,79
Samambaia	2021	7,49	7,97	8,80	9,10	9,08
	2024	8,48	8,19	8,35	8,41	8,33
Santa Maria	2021	7,00	7,07	8,19	8,17	8,24
	2024	8,39	8,01	7,96	7,97	8,02
São Sebastião	2021	4,98	5,60	6,22	6,54	6,63
	2024	8,39	8,07	8,14	8,00	8,02
SCIA	2021	7,19	8,44	7,81	8,22	8,09
	2024	9,25	8,79	8,96	8,89	8,96
SIA**	2021	-	-	-	-	-
	2024	9,39	9,32	9,34	9,31	9,34
Sobradinho	2021	8,37	8,39	9,00	9,00	9,29
	2024	7,82	7,30	7,50	7,27	7,30
Sobradinho II	2021	7,01	7,70	7,69	7,88	7,87
	2024	7,99	7,40	7,28	7,45	7,37
Sudoeste/Octogonal	2021	8,33	8,57	9,27	8,87	8,87
	2024	8,27	8,18	8,22	8,11	8,20
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	6,98	7,04	8,84	8,37	8,47
	2024	8,58	8,44	8,37	8,42	8,38
Taguatinga	2021	7,19	7,59	8,06	8,83	9,06
	2024	8,34	8,04	8,15	8,09	8,13
Varjão	2021	7,50	8,43	9,33	9,47	9,30
	2024	8,42	8,09	7,64	8,03	7,76
Vicente Pires	2021	7,68	7,71	8,13	8,16	8,25
	2024	8,92	8,05	7,88	7,89	7,83
Total	2021	7,17	7,45	8,25	8,28	8,45
	2024	8,29	8,04	8,20	8,18	8,14

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 15: Avaliação geral do fornecimento / abastecimento de água, por região administrativa – 2024



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

3 ATENDIMENTO

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

P.16 Vamos falar agora sobre o atendimento.

No último ano o(a) Sr(a) procurou o atendimento da CAESB para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?

Opções: A.Sim B.Não

3.1 NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, NO ÚLTIMO ANO

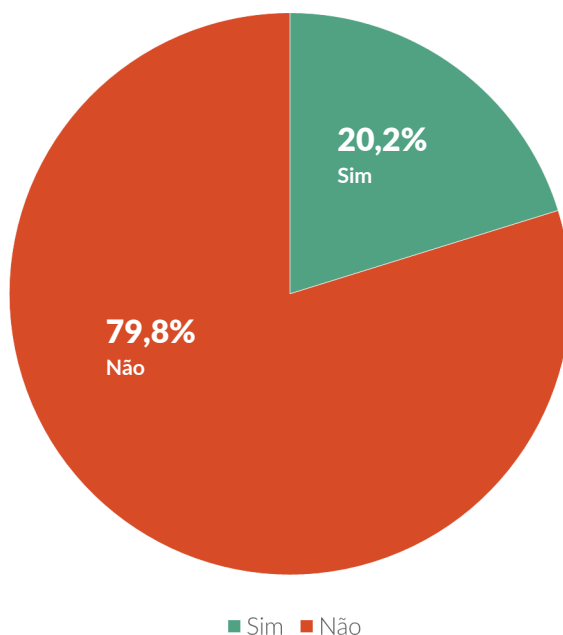
Tabela 26: Nível de utilização dos canais de atendimento, no último ano

Opções	2021*	2024
Sim	18,6%	20,2%
Não	81,4%	79,8%
Total	100%	100%

*2021 foi dos últimos dois anos

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 16: Nível de utilização dos canais de atendimento, no último ano - 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

3.1.1 NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO, NO ÚLTIMO ANO, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 27: Nível de utilização dos canais de atendimento, no últimos ano, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não
Água Quente*	2021	-	-
	2024	7,4%	92,6%
Águas Claras	2021	4,0%	96,0%
	2024	29,2%	70,8%
Arapoanga*	2021	-	-
	2024	36,7%	63,3%
Arniqueira	2021	18,3%	81,7%
	2024	14,3%	85,7%
Brazlândia	2021	18,5%	81,5%
	2024	16,4%	83,6%
Candangolândia	2021	30,0%	70,0%
	2024	0,0%	100,0%
Ceilândia	2021	26,1%	73,9%
	2024	19,3%	80,7%
Cruzeiro	2021	8,8%	91,2%
	2024	12,1%	87,9%
Fercal	2021	10,0%	90,0%
	2024	10,0%	90,0%
Gama	2021	29,7%	70,3%
	2024	20,9%	79,1%
Guará	2021	20,0%	80,0%
	2024	37,0%	63,0%
Itapoã	2021	42,3%	57,7%
	2024	14,5%	85,5%
Jardim Botânico	2021	51,4%	48,6%
	2024	3,6%	96,4%
Lago Norte	2021	65,9%	34,1%
	2024	50,0%	50,0%
Lago Sul	2021	11,4%	88,6%
	2024	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	2021	13,3%	86,7%
	2024	34,5%	65,5%
Paranoá	2021	7,9%	92,1%
	2024	20,8%	79,2%
Park Way	2021	51,6%	48,4%
	2024	6,7%	93,3%
Planaltina	2021	16,7%	83,3%
	2024	58,7%	41,3%
Plano Piloto	2021	2,5%	97,5%
	2024	11,2%	88,8%
Recanto das Emas	2021	13,0%	87,0%
	2024	39,7%	60,3%
Riacho Fundo	2021	44,7%	55,3%
	2024	19,4%	80,6%
Riacho Fundo II	2021	15,2%	84,8%
	2024	30,7%	69,3%
Samambaia	2021	21,9%	78,1%
	2024	14,3%	85,7%
Santa Maria	2021	23,0%	77,0%
	2024	12,2%	87,8%
São Sebastião	2021	35,4%	64,6%
	2024	18,0%	82,0%
SCIA	2021	53,1%	46,9%
	2024	3,6%	96,4%
SIA**	2021	-	-
	2024	37,5%	62,5%
Sobradinho	2021	21,4%	78,6%
	2024	6,8%	93,2%
Sobradinho II	2021	14,6%	85,4%
	2024	15,7%	84,3%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	30,1%	69,9%
	2024	14,0%	86,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	36,7%	63,3%
	2024	12,7%	87,3%
Taguatinga	2021	10,7%	89,3%
	2024	11,0%	89,0%
Varjão	2021	10,0%	90,0%
	2024	9,1%	90,9%
Vicente Pires	2021	14,3%	85,7%
	2024	4,3%	95,7%
Total	2021	18,6%	81,4%
	2024	20,2%	79,8%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

P.17.1 Se SIM, quais?

3.2 CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS

Tabela 28: Canais de atendimento utilizados

Opções	2021*	2024
Ligação telefônica	82,2%	66,5%
Posto de atendimento presencial	21,6%	23,3%
E-mail	4,6%	19,8%
Página na Internet	0,0%	13,5%
Whatsapp	0,0%	9,1%
Aplicativo	0,0%	6,8%
Outro	2,8%	0,0%

*Em 2021 era últimos dois anos e última vez. Em 2024 foi APENAS por qual canal procurou a CAESB.

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

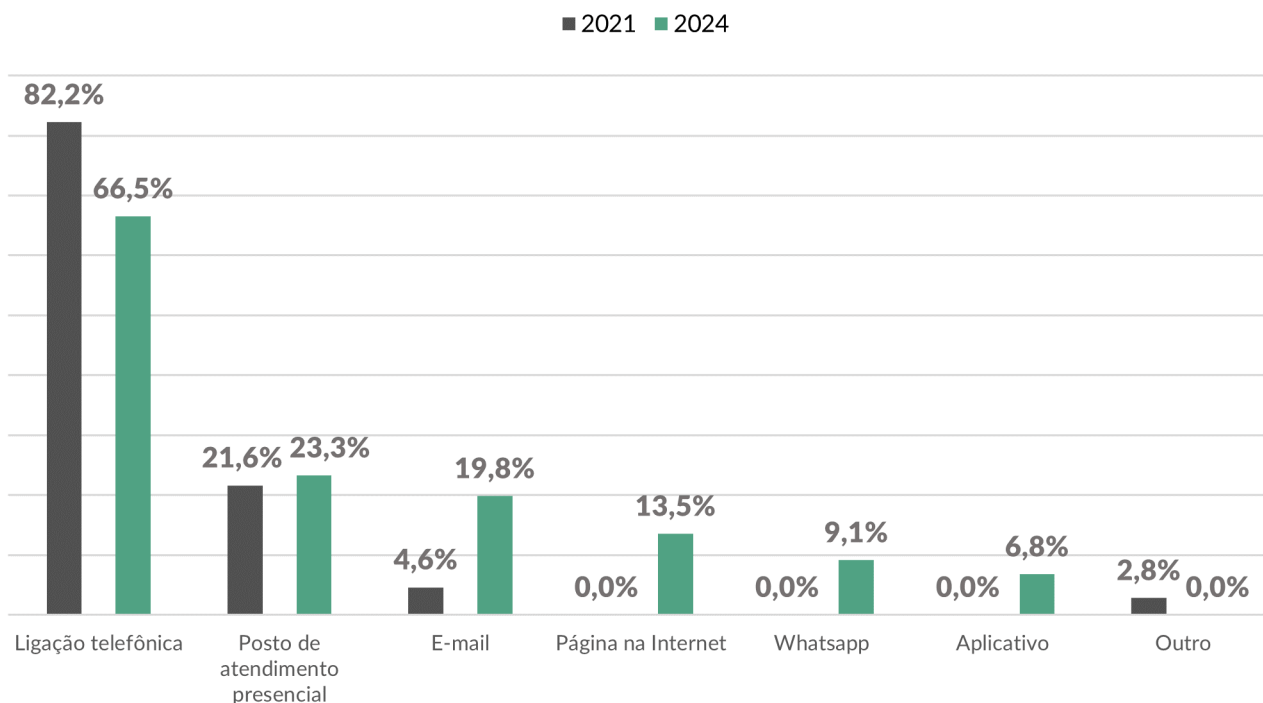
P.18 O (a) Sr.(a) procurou a CAESB por qual canal? [PODE SER MÚLTIPLA].

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

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

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

Gráfico 17: Canais de atendimento utilizados – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

3.2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 29: Canais de atendimento utilizados, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Ligação telefônica	E-mail	Posto de atendimento presencial	Página na Internet	Aplicativo	Whatsapp	Outro
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	100,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	94,3%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	54,5%	9,1%	27,3%	36,4%	9,1%	18,2%	0,0%
Arniqueira	2021	76,9%	0,0%	38,5%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%
	2024	100,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%
Brazlândia	2021	90,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	77,8%	0,0%	22,2%	0,0%	11,1%	22,2%	0,0%
Candangolândia	2021	100,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	88,2%	3,2%	21,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
	2024	57,1%	10,0%	28,6%	21,4%	1,4%	2,9%	0,0%
Cruzeiro	2021	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	25,0%	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2021	90,7%	2,3%	14,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	72,7%	33,3%	18,2%	12,1%	9,1%	9,1%	0,0%
Guará	2021	73,1%	7,7%	11,5%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%
	2024	74,5%	64,7%	25,5%	5,9%	9,8%	11,8%	0,0%
Itapoã	2021	81,8%	9,1%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
	2024	70,0%	0,0%	30,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	83,3%	0,0%	27,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	77,8%	7,4%	25,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%
	2024	46,7%	0,0%	13,3%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2021	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	33,3%	0,0%	55,6%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	80,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	80,0%	6,7%	13,3%	6,7%	13,3%	6,7%	0,0%
Park Way	2021	93,8%	0,0%	31,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	84,2%	0,0%	15,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	66,3%	22,8%	18,8%	6,9%	8,9%	7,9%	0,0%
Plano Piloto	2021	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	56,0%	0,0%	8,0%	28,0%	4,0%	8,0%	0,0%
Recanto das Emas	2021	84,2%	0,0%	15,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	80,8%	59,6%	38,5%	21,2%	13,5%	7,7%	0,0%
Riacho Fundo	2021	81,0%	4,8%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	60,0%	10,0%	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	52,2%	8,7%	34,8%	17,4%	4,3%	8,7%	0,0%
Samambaia	2021	85,5%	1,8%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	53,1%	0,0%	34,4%	15,6%	3,1%	6,3%	0,0%
Santa Maria	2021	74,2%	12,9%	29,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%
	2024	44,4%	0,0%	16,7%	38,9%	0,0%	5,6%	0,0%
São Sebastião	2021	79,3%	13,8%	24,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%
	2024	63,6%	4,5%	27,3%	13,6%	9,1%	22,7%	0,0%
SCIA	2021	88,2%	11,8%	17,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	38,5%	7,7%	30,8%	23,1%	0,0%	7,7%	0,0%
Sobradinho	2021	75,0%	16,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	80,0%	20,0%	60,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2021	93,3%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	2024	76,9%	7,7%	15,4%	0,0%	38,5%	30,8%	0,0%
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	84,0%	0,0%	16,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	66,7%	16,7%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/ Octogonal	2021	90,9%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	42,9%	0,0%	42,9%	14,3%	0,0%	14,3%	0,0%
Taguatinga	2021	64,0%	4,0%	32,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	2024	69,6%	26,1%	26,1%	8,7%	8,7%	8,7%	0,0%
Varjão	2021	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Vicente Pires	2021	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	2024	100,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

3.3 NÍVEL DE RESOLUBILIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

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

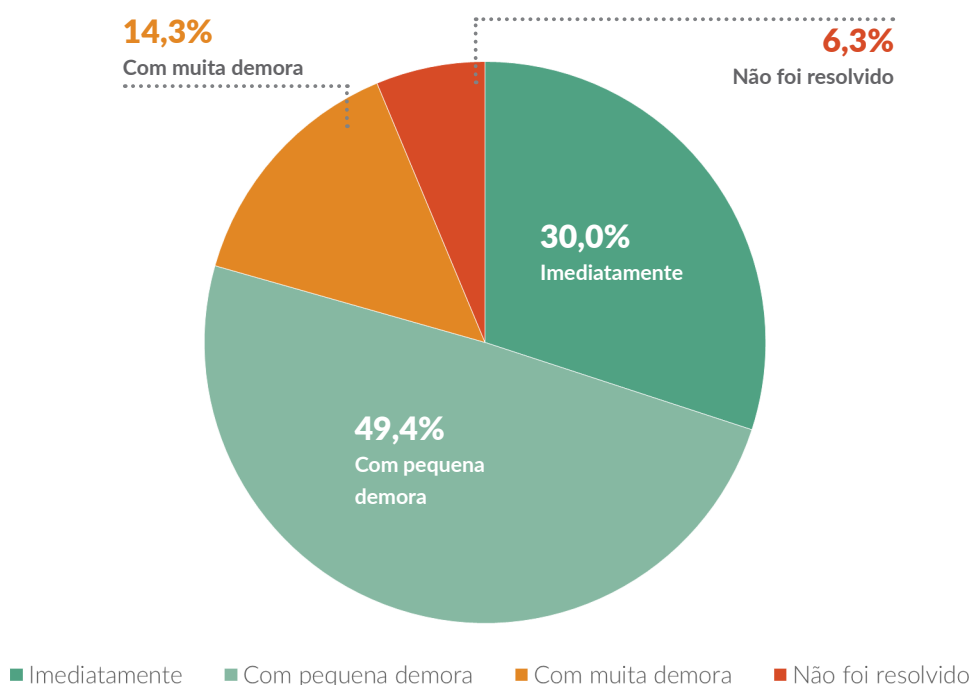
Opções: A. Imediatamente, B. com pequena demora, C. com muita demora ou D. não foi resolvido?

Tabela 30: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento

Opções	2021	2024
Imediatamente	34,8%	30,0%
Com pequena demora	39,1%	49,4%
Com muita demora	16,5%	14,3%
Não foi resolvido	9,8%	6,3%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 18: Nível de resolubilidade dos canais de atendimento - 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 31: Nível de resolutibilidade dos canais de atendimento, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Imediatamente	Com pequena demora	Com muita demora	Não foi resolvido
Água Quente*	2021	-	-	-	-
	2024	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
	2024	5,7%	77,1%	14,3%	2,9%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-
	2024	36,4%	27,3%	27,3%	9,1%
Arniqueira	2021	7,7%	38,5%	53,8%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	50,0%	40,0%	10,0%	0,0%
	2024	11,1%	66,7%	22,2%	0,0%
Candangolândia	2021	22,2%	33,3%	33,3%	11,1%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	26,9%	43,0%	17,2%	12,9%
	2024	28,6%	51,4%	12,9%	7,1%
Cruzeiro	2021	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
	2024	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Fercal	2021	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
	2024	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Gama	2021	41,9%	41,9%	11,6%	4,7%
	2024	33,3%	45,5%	12,1%	9,1%
Guará	2021	57,7%	30,8%	11,5%	0,0%
	2024	33,3%	51,0%	9,8%	5,9%
Itapoã	2021	15,2%	69,7%	9,1%	6,1%
	2024	20,0%	70,0%	10,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	38,9%	38,9%	16,7%	5,6%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	37,0%	44,4%	3,7%	14,8%
	2024	66,7%	26,7%	6,7%	0,0%
Lago Sul	2021	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%
	2024	22,2%	77,8%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%
	2024	13,3%	66,7%	20,0%	0,0%
Park Way	2021	31,3%	50,0%	0,0%	18,8%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	39,5%	34,2%	18,4%	7,9%
	2024	37,6%	29,7%	19,8%	12,9%
Plano Piloto	2021	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
	2024	28,0%	52,0%	16,0%	4,0%
Recanto das Emas	2021	36,8%	57,9%	0,0%	5,3%
	2024	38,5%	46,2%	13,5%	1,9%
Riacho Fundo	2021	19,0%	38,1%	42,9%	0,0%
	2024	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	60,0%	20,0%	10,0%	10,0%
	2024	13,0%	60,9%	13,0%	13,0%
Samambaia	2021	45,5%	29,1%	16,4%	9,1%
	2024	34,4%	53,1%	9,4%	3,1%
Santa Maria	2021	35,5%	38,7%	16,1%	9,7%
	2024	22,2%	50,0%	11,1%	16,7%
São Sebastião	2021	34,5%	41,4%	17,2%	6,9%
	2024	31,8%	59,1%	9,1%	0,0%
SCIA	2021	23,5%	52,9%	17,6%	5,9%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
SIA**	2021	-	-	-	-
	2024	41,7%	58,3%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2021	58,3%	16,7%	16,7%	8,3%
	2024	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%
Sobradinho II	2021	13,3%	40,0%	40,0%	6,7%
	2024	30,8%	69,2%	0,0%	0,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	60,0%	8,0%	20,0%	12,0%
	2024	0,0%	33,3%	58,3%	8,3%
Sudoeste/Octogonal	2021	36,4%	36,4%	27,3%	0,0%
	2024	42,9%	28,6%	28,6%	0,0%
Taguatinga	2021	20,0%	28,0%	16,0%	36,0%
	2024	17,4%	56,5%	17,4%	8,7%
Varjão	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Vicente Pires	2021	53,3%	26,7%	0,0%	20,0%
	2024	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%
Total	2021	34,6%	39,1%	16,5%	9,8%
	2024	30,0%	49,4%	14,3%	6,3%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

3.4 MOTIVAÇÃO PARA A BUSCA DO ATENDIMENTO

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

P.21 Nessa ocasião em que o (a) Sr (a) procurou a CAESB, o motivo foi para fazer...

[LER AS ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA]

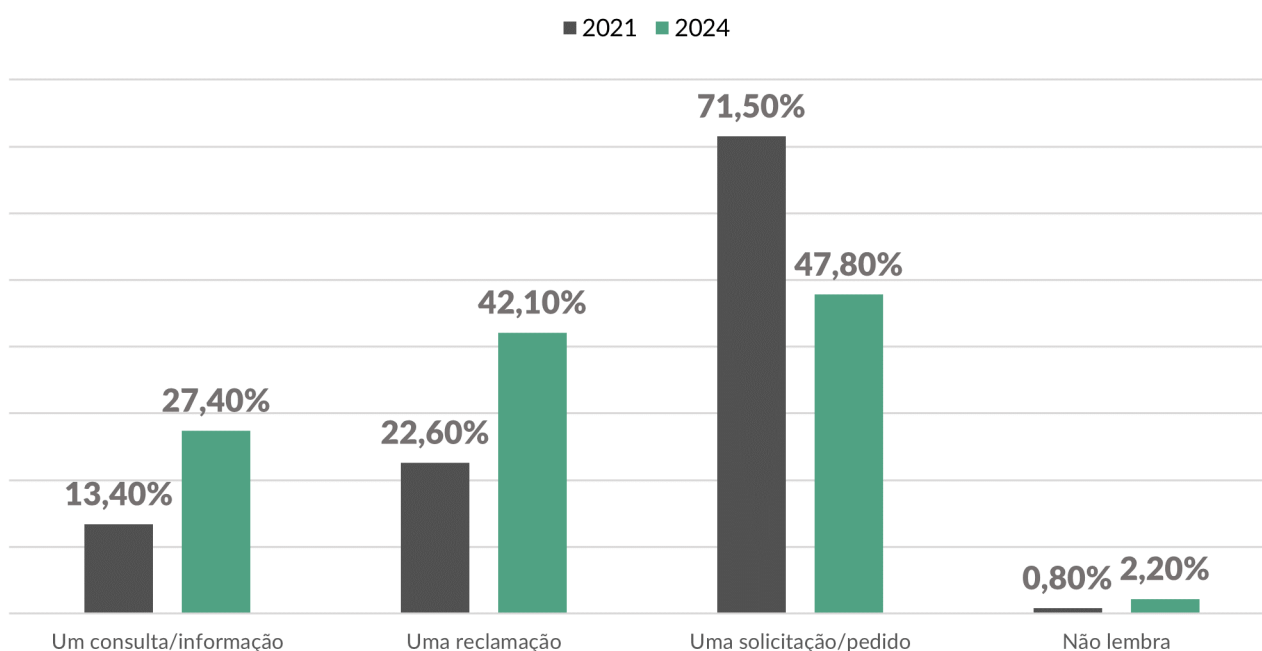
Opções: a. Uma consulta / informação b. Uma reclamação c. Uma solicitação / um pedido d. Não lembro

Tabela 32: Motivação para a busca do atendimento

Opções	2021	2024
Uma consulta, pedir informação	13,4%	27,4%
Uma reclamação	22,6%	42,1%
Uma solicitação, um pedido	71,5%	47,8%
Não lembra	0,8%	2,2%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 19: Motivação para a busca do atendimento – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 33: Motivação para a busca do atendimento, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Uma consulta, pedir informação	Uma reclamação	Uma solicitação, um pedido	Não lembra
Água Quente*	2021	-	-	-	-
	2024	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Águas Claras	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	17,1%	11,4%	85,7%	0,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-
	2024	9,1%	54,5%	45,5%	0,0%
Arniqueira	2021	7,7%	15,4%	92,3%	0,0%
	2024	0,0%	60,0%	80,0%	0,0%
Brazlândia	2021	40,0%	50,0%	10,0%	0,0%
	2024	11,1%	0,0%	100,0%	0,0%
Candangolândia	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	4,3%	15,0%	93,5%	0,0%
	2024	17,1%	42,9%	50,0%	2,9%
Cruzeiro	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Gama	2021	30,2%	25,6%	41,9%	2,3%
	2024	42,4%	60,6%	15,2%	6,1%
Guará	2021	38,5%	26,9%	34,6%	0,0%
	2024	41,2%	70,6%	25,5%	5,9%
Itapoã	2021	15,2%	39,4%	69,7%	0,0%
	2024	30,0%	20,0%	60,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	22,2%	22,2%	55,6%	0,0%
	2024	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Lago Norte	2021	29,6%	22,2%	59,3%	0,0%
	2024	20,0%	53,3%	26,7%	0,0%
Lago Sul	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	33,3%	11,1%	55,6%	0,0%
Paranoá	2021	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
	2024	26,7%	33,3%	46,7%	0,0%
Park Way	2021	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Planaltina	2021	5,3%	10,5%	86,8%	2,6%
	2024	33,7%	48,5%	40,6%	4,0%
Plano Piloto	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	8,0%	40,0%	56,0%	0,0%
Recanto das Emas	2021	42,1%	31,6%	31,6%	0,0%
	2024	48,1%	65,4%	44,2%	0,0%
Riacho Fundo	2021	9,5%	19,0%	76,2%	0,0%
	2024	28,6%	14,3%	85,7%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	10,0%	30,0%	80,0%	0,0%
	2024	30,4%	8,7%	56,5%	4,3%
Samambaia	2021	5,5%	12,7%	83,6%	0,0%
	2024	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%
Santa Maria	2021	3,2%	41,9%	71,0%	0,0%
	2024	16,7%	22,2%	61,1%	0,0%
São Sebastião	2021	10,3%	10,3%	86,2%	3,4%
	2024	22,7%	31,8%	54,5%	0,0%
SCIA	2021	0,0%	11,8%	100,0%	0,0%
	2024	46,2%	30,8%	15,4%	7,7%
SIA*	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	46,2%	30,8%	15,4%	7,7%
Sobradinho	2021	33,3%	41,7%	50,0%	0,0%
	2024	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
Sobradinho II	2021	0,0%	20,0%	86,7%	0,0%
	2024	15,4%	38,5%	76,9%	0,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	12,0%	24,0%	60,0%	4,0%
	2024	0,0%	58,3%	50,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	0,0%	9,1%	90,9%	0,0%
	2024	28,6%	28,6%	71,4%	0,0%
Taguatinga	2021	8,0%	32,0%	80,0%	0,0%
	2024	43,5%	30,4%	43,5%	4,3%
Varjão	2021	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%
	2024	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Vicente Pires	2021	46,7%	26,7%	33,3%	6,7%
	2024	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

3.5 ASSUNTOS A SEREM TRATADOS NESTE CONTATO

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

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

Opções:

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

Tabela 34: Assuntos a serem tratados

Opções	2021	2024
Falta de água	8,9%	21,8%
Má qualidade da água	0,8%	2,0%
Vazamento de água	15,0%	10,7%
Pedido de ligação	4,8%	7,8%
Faturamento / problemas com a conta	28,5%	12,7%
Canos quebrados	6,9%	18,6%
Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto	12,1%	5,6%
Mau cheiro do esgoto	1,4%	8,1%
Esgoto a céu aberto	5,3%	5,8%
Problemas com o hidrômetro	12,8%	3,4%
Outro	3,6%	2,8%
Não sabe/não lembra	0,0%	0,6%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Tabela 35: Assuntos a serem tratados – Outro – 2024

Opções	%
Contas e cobranças	0,8%
Manutenção e reparos	0,8%
Mudança e titularidade	0,9%
Desmembramento e desligamento	0,3%
Multas e reclamações de medição	0,3%
Segurança e roubos	0,6%
Portabilidade	0,2%
Falta de funcionários	0,2%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

3.6 NECESSIDADE DE TÉCNICO NO LOCAL

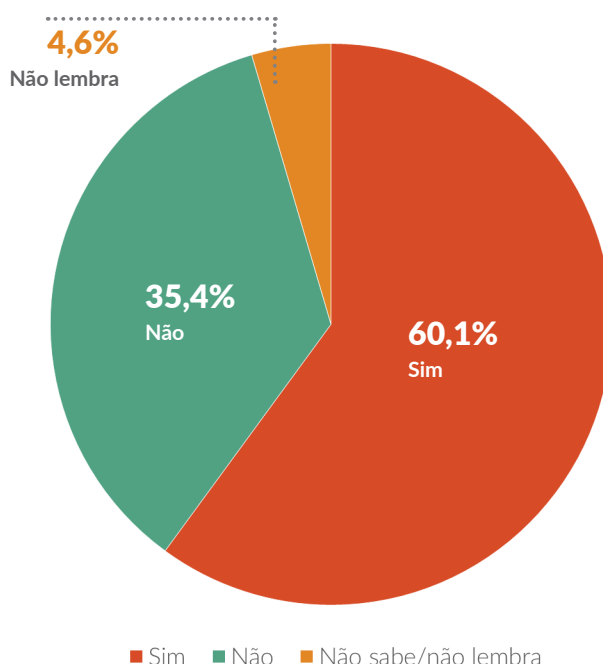
P.23 Na ocasião, foi necessária a presença de algum funcionário da CAESB para resolver o problema?
Opções: A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra

Tabela 36: Necessidade de técnico no local

Houve necessidade de algum técnico no local, para concluir o atendimento solicitado?	2021	2024
Sim	68,1%	60,1%
Não	30,5%	35,4%
Não lembra	0,9%	4,6%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 20: Necessidade de técnico no local – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

3.6.1 NECESSIDADE DE TÉCNICO NO LOCAL, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 37: Necessidade de técnico no local, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não	Não lembra
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	50,0%	50,0%	0,0%
Águas Claras	2021	80,0%	20,0%	0,0%
	2024	74,3%	22,9%	2,9%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	63,6%	36,4%	0,0%
Arniqueira	2021	46,2%	53,8%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Brazlândia	2021	30,0%	70,0%	0,0%
	2024	33,3%	66,7%	0,0%
Candangolândia**	2021	88,9%	11,1%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	87,1%	12,9%	0,0%
	2024	64,3%	32,9%	2,9%
Cruzeiro	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%
Fercal	2021	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	66,7%	33,3%	0,0%
Gama	2021	62,8%	34,9%	2,3%
	2024	45,5%	39,4%	15,2%
Guará	2021	38,5%	46,2%	15,4%
	2024	33,3%	60,8%	5,9%
Itapoã	2021	60,6%	39,4%	0,0%
	2024	20,0%	80,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	66,7%	27,8%	5,6%
	2024	0,0%	50,0%	50,0%
Lago Norte	2021	55,6%	44,4%	0,0%
	2024	46,7%	53,3%	0,0%
Lago Sul**	2021	80,0%	20,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	60,0%	40,0%	0,0%
Paranoá	2021	20,0%	80,0%	0,0%
	2024	60,0%	40,0%	0,0%
Park Way	2021	25,0%	68,8%	6,3%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%
Planaltina	2021	78,9%	21,1%	0,0%
	2024	88,1%	8,9%	3,0%
Plano Piloto	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	52,0%	44,0%	4,0%
Recanto das Emas	2021	63,2%	36,8%	0,0%
	2024	71,2%	26,9%	1,9%
Riacho Fundo	2021	57,1%	42,9%	0,0%
	2024	85,7%	14,3%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	52,2%	47,8%	0,0%
Samambaia	2021	76,4%	23,6%	0,0%
	2024	62,5%	34,4%	3,1%
Santa Maria	2021	80,6%	19,4%	0,0%
	2024	77,8%	16,7%	5,6%
São Sebastião	2021	89,7%	10,3%	0,0%
	2024	45,5%	54,5%	0,0%
SCIA	2021	88,2%	11,8%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
SIA***	2021	-	-	-
	2024	58,3%	41,7%	0,0%
Sobradinho	2021	66,7%	25,0%	8,3%
	2024	40,0%	20,0%	40,0%
Sobradinho II	2021	80,0%	20,0%	0,0%
	2024	53,8%	23,1%	23,1%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	48,0%	52,0%	0,0%
	2024	58,3%	41,7%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	28,6%	71,4%	0,0%
Taguatinga	2021	56,0%	44,0%	0,0%
	2024	43,5%	47,8%	8,7%
Varjão	2021	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	66,7%	33,3%	0,0%
Vicente Pires	2021	40,0%	53,3%	6,7%
	2024	25,0%	25,0%	50,0%
Total	2021	68,1%	30,5%	1,4%
	2024	60,1%	35,4%	4,6%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de necessidade de técnico em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

3.7 COMPARECIMENTO DO TÉCNICO NO LOCAL

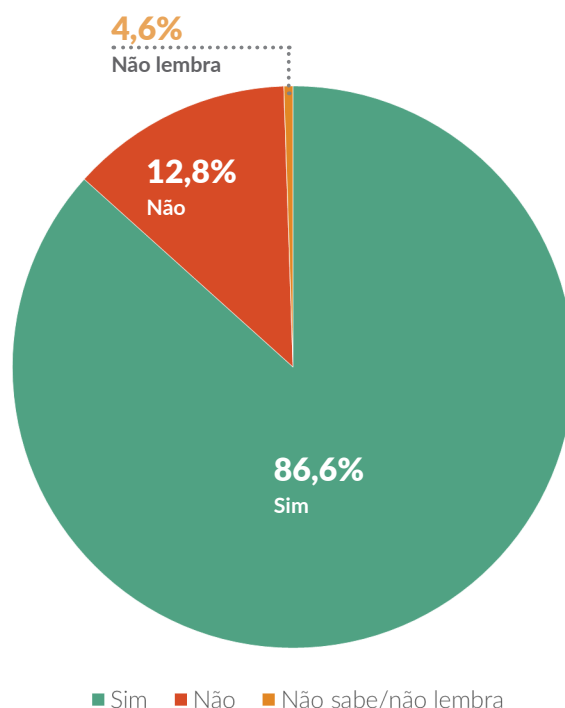
P.24 O funcionário compareceu ao local?
Opções: A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra

Tabela 38: Comparecimento do técnico no local

O técnico solicitado esteve no local?	2021	2024
Sim	91,8%	86,6%
Não	8,0%	12,8%
Não lembra	0,2%	0,6%
Total	100%	100%

Fonte: Efcfaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 21: Comparecimento do técnico no local – 2024



Fonte: Efcfaz Pesquisa e Tecnologia

3.7.1 COMPARECIMENTO DO TÉCNICO NO LOCAL, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 39: Comparecimento do técnico no local, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não	Não lembra
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Arniqueira	2021	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	80,0%	20,0%	0,0%
Brazlândia	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia**	2021	87,5%	12,5%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	91,4%	8,6%	0,0%
	2024	73,3%	26,7%	0,0%
Cruzeiro	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%
Fercal	2021	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Gama	2021	96,3%	3,7%	0,0%
	2024	73,3%	26,7%	0,0%
Guará	2021	90,0%	10,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Itapoã	2021	80,0%	20,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	93,3%	6,7%	0,0%
	2024	85,7%	14,3%	0,0%
Lago Sul**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	66,7%	33,3%	0,0%
Park Way	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	89,9%	9,0%	1,1%
Plano Piloto	2021	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Recanto das Emas	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	89,2%	10,8%	0,0%
Riacho Fundo	2021	75,0%	25,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	83,3%	16,7%	0,0%
Samambaia	2021	97,6%	2,4%	0,0%
	2024	95,0%	5,0%	0,0%
Santa Maria	2021	88,0%	12,0%	0,0%
	2024	92,9%	7,1%	0,0%
São Sebastião	2021	96,2%	3,8%	0,0%
	2024	60,0%	40,0%	0,0%
SCIA**	2021	93,3%	6,7%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
SIA***	2021	-	-	-
	2024	71,4%	28,6%	0,0%
Sobradinho	2021	75,0%	25,0%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Sobradinho II	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	91,7%	8,3%	0,0%
	2024	85,7%	14,3%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2021	85,7%	14,3%	0,0%
	2024	80,0%	10,0%	10,0%
Varjão	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	66,7%	16,7%	16,7%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Total	2021	91,8%	8,0%	0,2%
	2024	86,6%	12,8%	0,5%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de necessidade de técnico em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

3.8 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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

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

Aspectos

P.25.a. Facilidade de efetuar contato

P.25.b. Tempo de espera para ser atendido

P.25.c. Clareza das informações prestadas pelo atendente

P.25.d. Cordialidade do atendente

P.25.e. Conhecimento demonstrado pelo atendente

P.25.f. Rapidez na resposta

P.25.g. Solução do pedido/problema

P.25.h. Qualidade das instalações (somente no presencial)

P.25i. Satisfação geral com o atendimento recebido

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

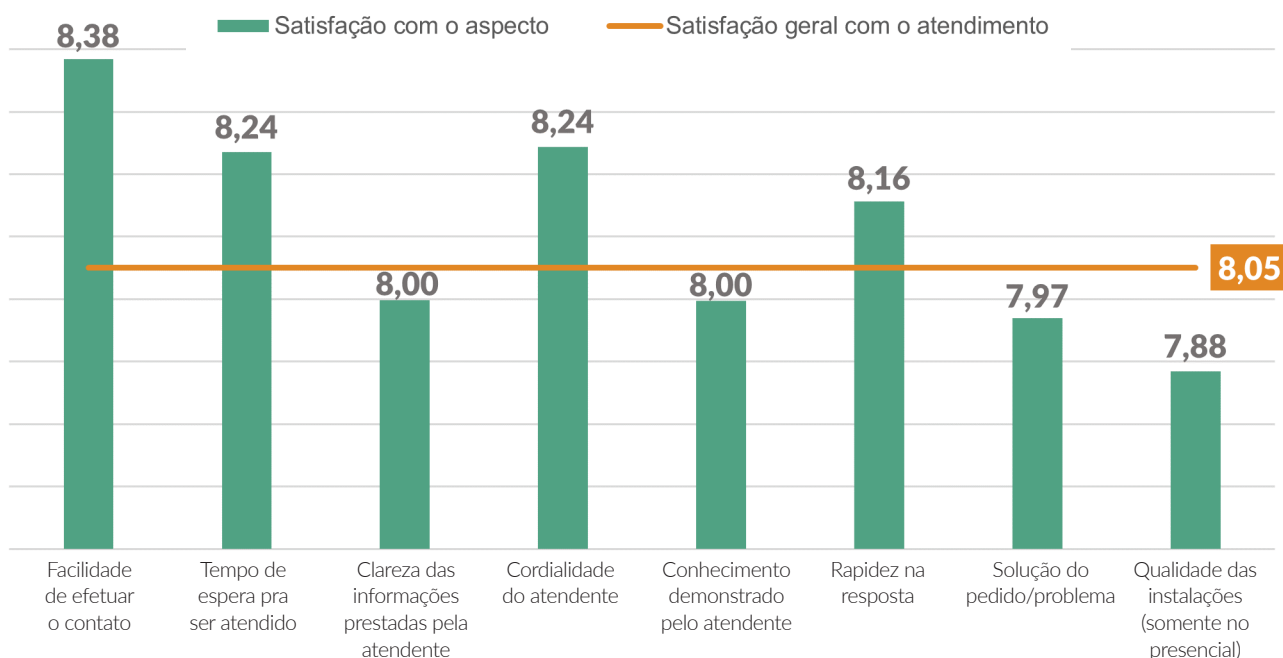
(e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 40: Avaliação do atendimento, por aspectos

Aspectos	Ano	Nota de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Facilidade de efetuar o contato	2021	1,7%	0,5%	2,2%	3,0%	3,1%	8,4%	11,1%	18,4%	20,9%	10,1%	20,6%	0,2%	7,28
	2024	0,9%	0,2%	0,8%	1,1%	0,5%	1,6%	2,4%	9,7%	31,1%	24,4%	26,9%	0,5%	8,38
Tempo de espera pra ser atendido	2021	3,6%	1,1%	2,7%	4,4%	2,8%	8,6%	8,3%	16,1%	22,8%	12,0%	17,8%	0,2%	7,04
	2024	1,3%	0,0%	1,3%	0,5%	0,6%	1,7%	2,0%	12,1%	35,4%	22,3%	22,5%	0,3%	8,23
Clareza das informações prestadas pela atendente	2021	1,7%	0,5%	1,7%	1,9%	2,8%	5,8%	6,9%	19,1%	23,6%	14,2%	21,8%	0,5%	7,59
	2024	1,4%	0,2%	0,9%	0,2%	0,2%	2,0%	5,2%	20,3%	32,7%	17,5%	19,3%	0,2%	7,99
Cordialidade do atendente	2021	1,3%	0,3%	0,9%	0,9%	1,6%	3,6%	6,0%	12,9%	26,2%	18,2%	28,2%	0,7%	8,10
	2024	1,4%	0,2%	0,3%	0,0%	0,5%	0,8%	2,4%	12,4%	40,1%	17,0%	21,1%	3,9%	8,24
Conhecimento demonstrado pelo atendente	2021	1,4%	0,2%	0,8%	1,4%	3,0%	4,5%	5,2%	14,9%	27,9%	15,4%	25,4%	0,7%	7,91
	2024	1,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	2,0%	4,9%	23,0%	32,9%	16,5%	18,4%	0,3%	7,99
Rapidez na resposta	2021	5,6%	0,3%	2,0%	2,8%	4,1%	7,2%	8,0%	13,6%	20,0%	13,1%	23,4%	0,2%	7,19
	2024	1,1%	0,3%	0,8%	0,0%	0,3%	2,4%	3,3%	16,4%	32,5%	17,1%	22,5%	3,3%	8,15
Solução do pedido/problema	2021	5,6%	0,3%	2,0%	2,8%	4,1%	7,2%	8,0%	13,6%	20,0%	13,1%	23,4%	0,0%	7,31
	2024	1,6%	0,6%	1,7%	0,3%	0,6%	2,2%	3,9%	13,7%	37,3%	18,9%	18,9%	0,3%	7,97
Qualidade das instalações (somente no presencial)	2021	3,1%	0,5%	0,6%	2,4%	1,3%	7,9%	5,6%	16,4%	22,5%	12,9%	26,7%	0,0%	7,66
	2024	1,3%	0,2%	1,1%	0,0%	0,9%	3,6%	5,3%	19,7%	32,9%	17,3%	17,0%	0,8%	7,88
Satisfação geral com o atendimento recebido	2021	1,9%	0,2%	1,6%	0,5%	1,6%	6,2%	5,0%	17,3%	22,6%	17,4%	25,9%	0,0%	7,89
	2024	1,4%	0,2%	0,8%	0,5%	0,3%	1,4%	2,7%	22,3%	32,5%	17,5%	20,1%	0,3%	8,05

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 22: Avaliação do atendimento, por aspectos – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

3.8.1 AVALIAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

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

Além disso, nestes anos, a avaliação do atendimento era realizada por todos os respondentes, inclusive os que não haviam utilizando qualquer canal de atendimento da CAESB. Em 2017, o atendimento não foi avaliado, apenas nos casos de atendimento pela ouvidoria. A partir de 2018 até este ano de 2024, somente quem buscou atendimento avaliou o serviço.

Gráfico 23: Satisfação geral com o atendimento recebido na CAESB – evolução no período



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

Tabela 41: Avaliação do atendimento, por aspectos, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Facilidade de efetuar o contato	Tempo de espera pra ser atendido	Clareza das informações prestadas pelo atendente	Cordialidade do atendente	Conhecimento demonstrado pelo atendente	Rapidez na resposta	Solução do pedido/problema	Qualidade das instalações (somente no presencial)	Satisfação geral com o atendimento recebido
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,50	9,50	10,00
Águas Claras	2021	6,60	6,20	7,60	9,40	9,20	7,60	8,20	9,00	8,80
	2024	7,74	7,71	7,34	7,53	7,20	7,60	7,46	7,09	7,51
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	8,36	8,36	8,09	8,36	8,00	8,40	8,00	8,27	8,27
Arniqueira	2021	7,31	7,38	8,00	8,23	7,92	7,46	6,54	6,18	7,77
	2024	7,60	7,40	7,40	7,80	7,60	7,60	8,00	7,60	7,60
Brazlândia	2021	8,30	7,40	9,10	9,70	9,40	9,10	8,20	8,22	8,90
	2024	7,67	7,67	7,44	7,78	7,44	7,67	7,67	7,67	7,67
Candangolândia**	2021	7,56	7,56	7,44	7,67	7,56	7,44	8,00	7,78	8,33
	2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ceilândia	2021	7,31	7,33	7,51	8,10	7,69	6,59	6,82	7,66	7,29
	2024	8,79	8,74	8,63	8,71	8,64	8,59	8,33	8,39	8,30
Cruzeiro	2021	9,00	8,00	9,00	9,67	9,33	8,67	9,33	6,00	8,33
	2024	8,25	8,25	8,25	8,25	8,25	8,25	8,00	8,25	8,25
Fercal	2021	6,33	5,67	4,33	6,67	4,67	4,67	3,33	5,33	7,00
	2024	7,67	7,67	7,33	7,33	7,00	7,00	7,00	7,33	7,33
Gama	2021	6,43	6,55	7,38	7,64	7,57	7,42	7,05	7,35	7,95
	2024	8,82	8,33	8,06	8,18	7,85	8,00	7,88	7,63	7,73
Guará	2021	6,50	6,81	7,19	7,38	7,88	7,54	7,65	8,31	8,04
	2024	8,76	8,33	7,71	8,00	7,59	7,71	7,88	7,45	7,82
Itapoã	2021	6,18	5,64	6,36	7,30	7,15	6,79	6,64	4,68	7,42
	2024	8,50	8,40	8,20	8,50	8,50	8,70	8,50	8,30	8,20
Jardim Botânico	2021	7,11	6,94	7,50	7,44	7,78	7,44	7,00	7,11	7,44
	2024	9,50	9,50	9,00	9,50	8,50	9,00	8,50	8,00	8,00
Lago Norte	2021	8,15	7,48	8,22	8,74	8,48	8,70	8,44	8,30	8,96
	2024	9,60	9,47	9,47	9,40	9,53	9,64	9,40	9,47	9,57
Lago Sul**	2021	8,60	8,00	8,00	8,40	8,80	7,80	8,40	8,60	9,00
	2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Núcleo Bandeirante	2021	6,00	4,00	7,75	7,75	5,00	7,00	6,50	8,33	4,25
	2024	9,78	9,67	9,89	9,83	9,78	9,88	9,67	9,67	9,89
Paranoá	2021	7,60	7,20	8,20	7,80	8,20	7,80	8,20	8,00	8,40
	2024	7,87	7,87	7,80	8,07	7,73	8,07	7,87	7,73	7,80
Park Way	2021	8,31	8,06	8,19	8,56	8,63	8,06	7,50	8,69	8,63
	2024	8,50	8,50	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	7,50	7,50
Planaltina	2021	7,18	7,47	8,03	8,45	8,11	7,29	7,61	7,63	8,16
	2024	7,73	7,54	7,51	7,91	7,55	7,77	7,38	7,29	7,57
Plano Piloto	2021	9,33	9,00	9,33	9,33	9,33	9,33	10,00	10,00	9,33
	2024	8,48	8,52	8,20	8,63	8,36	8,56	8,36	8,32	8,48
Recanto das Emas	2021	6,53	6,63	7,16	6,79	7,53	7,53	7,84	8,79	8,79
	2024	8,16	7,84	7,19	7,84	7,37	7,61	7,59	7,54	7,81
Riacho Fundo	2021	7,14	6,86	8,00	8,71	8,43	7,43	7,10	6,94	8,10
	2024	7,86	7,86	7,43	7,86	7,71	8,00	7,86	7,86	7,86
Riacho Fundo II	2021	7,60	7,40	7,80	8,60	8,20	8,00	8,20	8,50	8,70
	2024	8,43	8,43	8,39	8,57	8,43	8,62	8,35	8,43	8,48
Samambaia	2021	8,22	8,11	8,55	8,73	8,52	7,69	8,02	8,43	8,27
	2024	8,47	8,38	8,19	8,17	8,59	8,63	8,19	8,31	8,47
Santa Maria	2021	6,48	5,45	6,52	7,06	7,45	6,87	7,03	7,35	7,81
	2024	8,50	8,44	8,28	8,29	8,28	8,56	8,33	8,39	8,39
São Sebastião	2021	6,97	6,34	7,07	7,93	7,34	5,00	6,59	8,10	6,79
	2024	8,55	8,50	8,64	8,71	8,27	8,57	8,41	8,18	8,36
SCIA	2021	6,76	5,88	6,94	8,06	7,29	4,59	7,29	7,35	7,12
	2024	9,00	8,00	10,00	8,00	7,00	8,00	2,00	9,00	9,00
SIA***	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	9,50	9,50	9,50	9,60	9,25	9,45	9,08	8,92	9,08
Sobradinho	2021	8,83	8,92	8,50	8,83	8,75	8,75	8,75	8,73	8,67
	2024	7,20	7,00	6,80	7,40	7,00	7,40	7,40	7,00	7,40
Sobradinho II	2021	6,87	6,40	7,07	7,80	7,13	4,33	5,73	7,07	6,80
	2024	8,38	8,46	8,00	8,69	8,00	8,31	8,38	8,15	8,23
Sol Nascente/P^r do Sol	2021	7,88	7,04	8,04	8,28	8,40	7,84	7,84	7,76	8,24
	2024	7,92	7,92	7,58	7,83	7,50	7,67	7,58	7,25	7,42
Sudoeste/Octogonal	2021	7,73	7,64	7,64	8,27	8,09	7,27	7,55	8,27	8,09
	2024	8,86	9,00	8,43	9,00	8,57	9,00	9,00	8,71	8,57
Taguatinga	2021	7,08	6,44	6,88	8,40	7,80	7,52	5,88	7,46	7,48
	2024	8,57	8,26	7,91	8,17	7,87	7,91	7,43	7,52	8,00
Varjão	2021	8,67	9,00	8,67	9,00	8,67	8,67	8,00	7,67	8,67
	2024	8,33	8,33	8,33	8,33	7,67	8,33	8,00	7,67	8,00
Vicente Pires	2021	7,87	8,60	8,27	8,60	8,53	8,47	8,20	8,20	8,60
	2024	9,00	8,75	8,00	8,75	8,00	7,50	7,50	7,75	7,50
Total	2021	7,28	7,04	7,59	8,10	7,91	7,19	7,31	7,66	7,89
	2024	8,38	8,24	8,00	8,24	8,00	8,16	7,97	7,88	8,05

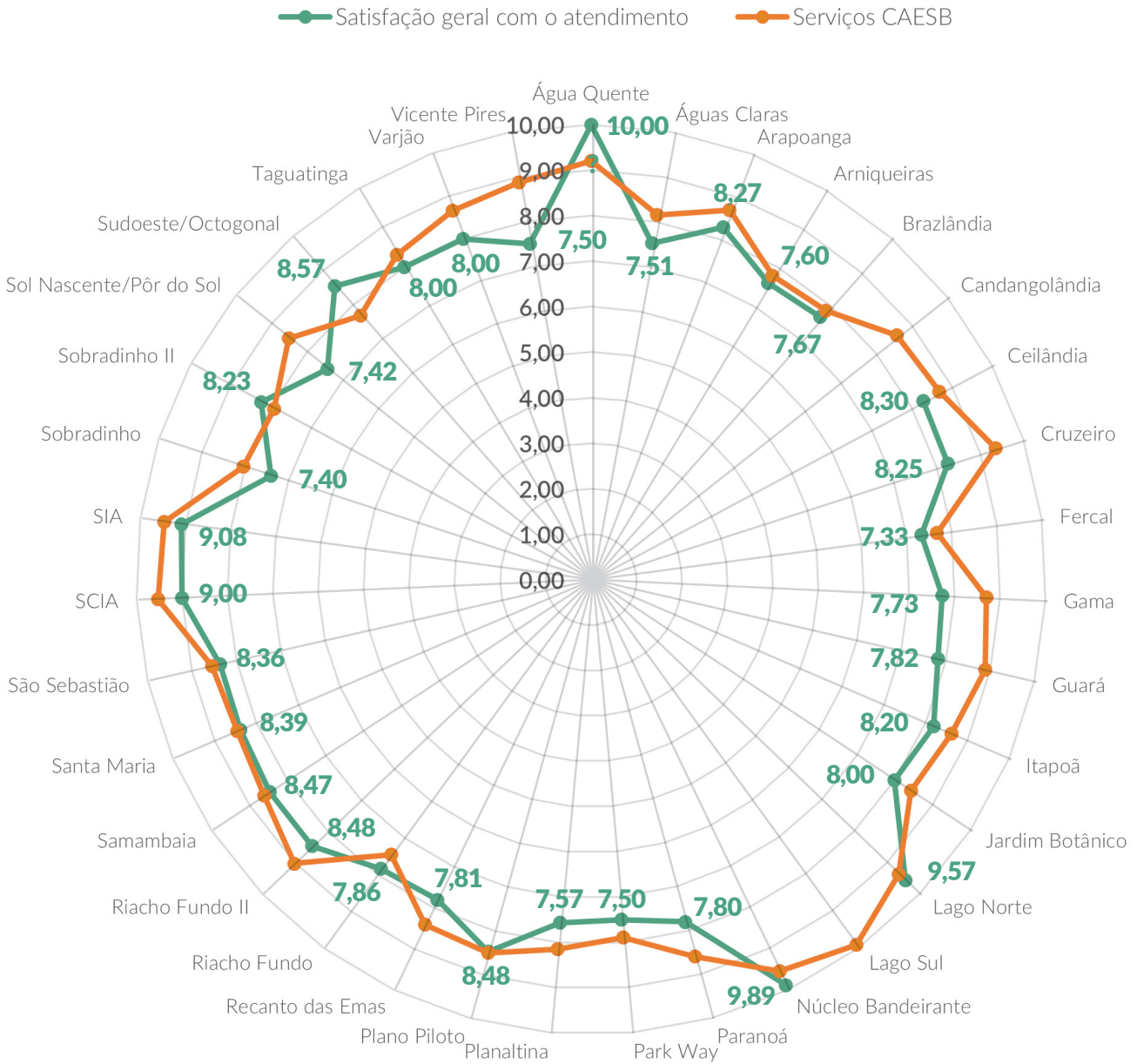
Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de ocorrência de procura por atendimento em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 24: Avaliação geral do atendimento, por região administrativa – 2024*



*As RA's Candangolândia e Lago Sul não tiveram registro de ocorrência de procura por atendimento em 2024

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

3.8.3 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO ABAIXO DE 7

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

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

Tabela 42: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com o atendimento recebido

Agrupamento por tema	%	Motivos	2024
Atendimento	60,0%	Demora	15,6%
		Dificuldade para agendar	2,2%
		Pela falta de comunicação com a população	2,2%
		Pela falta de educação do atendimento	13,3%
		Falta de compromisso com o consumidor	2,2%
		Fiz uma solicitação e não foi resolvida	15,6%
		Não veio no atendimento	2,2%
		O atendimento eletrônico é muito bom porém a resolução do problema não é eficaz, muita demora para a chegada dos técnicos ao local que precisa de atendimento. Reposição de materiais muito lenta ou quase nenhuma	2,2%
		Tem que agendar em um dia e depois tem que voltar para ser atendido	2,2%
		Não fez o desligamento por telefone e pediu para ir pessoalmente. Chegando lá informaram que estava desligado e não estava	2,2%
Preços	11,1%	Conta cara, cliente comprovou que consome pouco	6,7%
		Tentou negociar uma conta, não teve sucesso, não foram compreendidos	2,2%
		Faltou entendimento, caro	2,2%
Qualidade	24,4%	Antigo	2,2%
		Arruma pouco tempo vaza em outro lugar	4,4%
		Má qualidade	2,2%
		Muita falta de água	2,2%
		Porque levou 15 dias vazando água, dia e noite, e ainda não consertou o registro	2,2%
		Vive tendo problemas	6,7%
		Vazamento com frequência	2,2%
		Serviço vive sendo refeito, esgoto	2,2%
Outros	2,2%	Porque o serviço público tem que ser serviço público	2,2%
Não citou o motivo	2,2%	Não respondeu	2,2%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

4 TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS

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

4.1 PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS TRABALHANDO EM VIAS PÚBLICAS

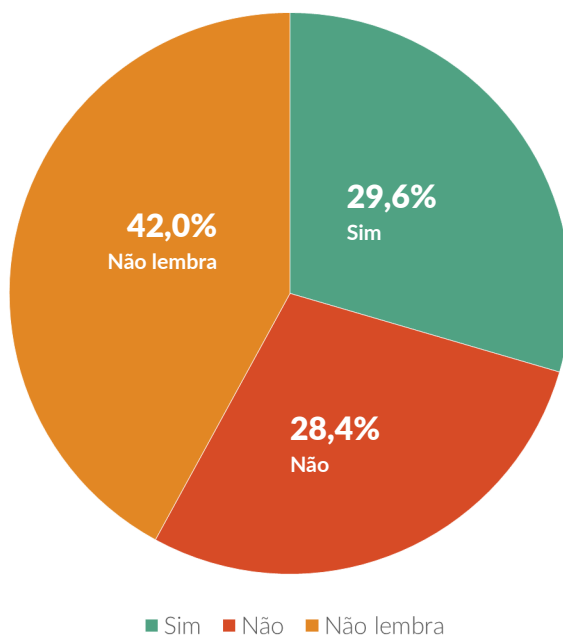
P.26 Agora vamos falar um pouco sobre as obras em vias públicas. O(a) Sr(a) viu, nos últimos 12 meses, algum funcionário da CAESB trabalhando em via pública (ruas, estradas etc.)? Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra

Tabela 43: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas

Opções	2021	2024
Sim	33,9%	29,6%
Não	55,2%	28,4%
Não lembra	0,0%	42,0%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 25: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 44: Percepção de funcionários trabalhando em vias públicas, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não	Não lembra
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	18,5%	37,0%	44,4%
Águas Claras	2021	26,4%	52,8%	20,8%
	2024	25,8%	21,7%	52,5%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	60,0%	26,7%	13,3%
Arniqueira	2021	38,0%	53,5%	8,5%
	2024	75,9%	10,3%	13,8%
Brazlândia	2021	48,1%	48,1%	3,7%
	2024	30,9%	20,0%	49,1%
Candangolândia	2021	56,7%	43,3%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Ceilândia	2021	51,0%	44,5%	4,5%
	2024	33,6%	21,5%	44,9%
Cruzeiro	2021	38,2%	35,3%	26,5%
	2024	21,2%	3,0%	75,8%
Fercal	2021	13,3%	80,0%	6,7%
	2024	43,3%	23,3%	33,3%
Gama	2021	36,6%	39,3%	24,1%
	2024	19,6%	26,6%	53,8%
Guará	2021	27,7%	53,1%	19,2%
	2024	32,6%	34,1%	33,3%
Itapoã	2021	52,6%	46,2%	1,3%
	2024	26,1%	31,9%	42,0%
Jardim Botânico	2021	34,3%	45,7%	20,0%
	2024	3,6%	37,5%	58,9%
Lago Norte	2021	9,8%	87,8%	2,4%
	2024	46,7%	50,0%	3,3%
Lago Sul	2021	11,4%	70,5%	18,2%
	2024	0,0%	3,7%	96,3%
Núcleo Bandeirante	2021	26,7%	66,7%	6,7%
	2024	32,1%	67,9%	0,0%
Paranoá	2021	36,5%	28,6%	34,9%
	2024	23,6%	31,9%	44,4%
Park Way	2021	35,5%	61,3%	3,2%
	2024	23,3%	53,3%	23,3%
Planaltina	2021	30,8%	64,3%	4,8%
	2024	56,4%	25,6%	18,0%
Plano Piloto	2021	16,7%	80,0%	3,3%
	2024	24,1%	29,9%	46,0%
Recanto das Emas	2021	26,0%	50,0%	24,0%
	2024	46,6%	38,2%	15,3%
Riacho Fundo	2021	2,1%	97,9%	0,0%
	2024	5,4%	73,0%	21,6%
Riacho Fundo II	2021	31,8%	56,1%	12,1%
	2024	43,2%	47,3%	9,5%
Samambaia	2021	45,8%	49,0%	5,2%
	2024	26,5%	30,9%	42,6%
Santa Maria	2021	40,0%	51,1%	8,9%
	2024	29,9%	27,9%	42,2%
São Sebastião	2021	41,5%	57,3%	1,2%
	2024	24,6%	39,3%	36,1%
SCIA	2021	31,3%	68,8%	0,0%
	2024	7,1%	10,7%	82,1%
SIA**	2021	-	-	-
	2024	59,4%	28,1%	12,5%
Sobradinho	2021	17,9%	80,4%	1,8%
	2024	14,9%	24,3%	60,8%
Sobradinho II	2021	21,4%	30,1%	48,5%
	2024	36,6%	13,4%	50,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	55,4%	44,6%	0,0%
	2024	48,8%	5,8%	45,3%
Sudoeste/Octogonal	2021	3,3%	83,3%	13,3%
	2024	18,2%	63,6%	18,2%
Taguatinga	2021	32,5%	60,7%	6,8%
	2024	22,4%	28,1%	49,5%
Varjão	2021	16,7%	73,3%	10,0%
	2024	21,2%	21,2%	57,6%
Vicente Pires	2021	12,4%	77,1%	10,5%
	2024	4,3%	18,3%	77,4%
Total	2021	33,9%	55,2%	10,9%
	2024	29,5%	28,4%	42,0%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

4.2 AVISO INSTITUCIONAL (CAESB) SOBRE A OCORRÊNCIA DE OBRA

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

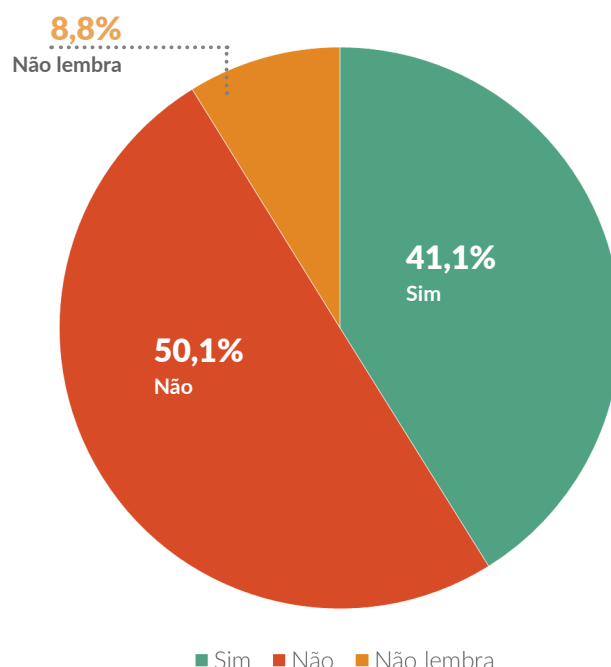
P.27 O(a) Sr(a) foi comunicado sobre a ocorrência de obra neste local/rua com antecedência?
Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra

Tabela 45: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra

Opções	2021	2024
Sim	17,9%	41,1%
Não	82,1%	50,1%
Não lembra	0,0%	8,8%
Total	100%	100%

Fonte: Efciz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 26: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra – 2024



Fonte: Efciz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 46: Ocorrência de aviso institucional antecipado sobre a ocorrência de obra, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não	Não lembra
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	20,0%	60,0%	20,0%
Águas Claras	2021	42,4%	51,5%	6,1%
	2024	45,2%	45,2%	9,7%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	38,9%	61,1%	0,0%
Arniqueira	2021	11,1%	88,9%	0,0%
	2024	90,9%	9,1%	0,0%
Brazlândia	2021	28,0%	72,0%	0,0%
	2024	64,7%	35,3%	0,0%
Candangolândia**	2021	29,4%	64,7%	5,9%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	18,7%	80,2%	1,1%
	2024	20,5%	67,2%	12,3%
Cruzeiro	2021	30,8%	69,2%	0,0%
	2024	42,9%	42,9%	14,3%
Fercal	2021	75,0%	25,0%	0,0%
	2024	38,5%	30,8%	30,8%
Gama	2021	50,9%	43,4%	5,7%
	2024	32,3%	51,6%	16,1%
Guará	2021	16,7%	72,2%	11,1%
	2024	40,0%	51,1%	8,9%
Itapoã	2021	12,2%	85,4%	2,4%
	2024	55,6%	38,9%	5,6%
Jardim Botânico	2021	58,3%	41,7%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Lago Norte	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	57,1%	42,9%	0,0%
Lago Sul**	2021	40,0%	60,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	22,2%	77,8%	0,0%
Paranoá	2021	4,3%	91,3%	4,3%
	2024	23,5%	70,6%	5,9%
Park Way	2021	18,2%	81,8%	0,0%
	2024	14,3%	57,1%	28,6%
Planaltina	2021	17,1%	81,4%	1,4%
	2024	59,8%	35,1%	5,2%
Plano Piloto	2021	15,0%	85,0%	0,0%
	2024	53,7%	40,7%	5,6%
Recanto das Emas	2021	36,8%	55,3%	7,9%
	2024	31,1%	67,2%	1,6%
Riacho Fundo	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	23,8%	76,2%	0,0%
	2024	34,4%	62,5%	3,1%
Samambaia	2021	11,3%	87,0%	1,7%
	2024	52,5%	39,0%	8,5%
Santa Maria	2021	20,4%	77,8%	1,9%
	2024	29,5%	61,4%	9,1%
São Sebastião	2021	14,7%	85,3%	0,0%
	2024	40,0%	46,7%	13,3%
SCIA	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%
SIA***	2021	-	-	-
	2024	36,8%	63,2%	0,0%
Sobradinho	2021	30,0%	70,0%	0,0%
	2024	63,6%	27,3%	9,1%
Sobradinho II	2021	18,2%	81,8%	0,0%
	2024	60,0%	30,0%	10,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	23,9%	76,1%	0,0%
	2024	16,7%	73,8%	9,5%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	40,0%	50,0%	10,0%
Taguatinga	2021	28,9%	69,7%	1,3%
	2024	44,7%	31,9%	23,4%
Varjão	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	57,1%	42,9%	0,0%
Vicente Pires	2021	7,7%	84,6%	7,7%
	2024	25,0%	25,0%	50,0%
Total	2021	21,8%	75,9%	2,2%
	2024	41,1%	50,1%	8,8%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

**Sem registro de ocorrência de obras em vias públicas em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

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

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

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

MOSTRAR ESCALA].

Aspectos

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

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

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

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

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

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

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

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

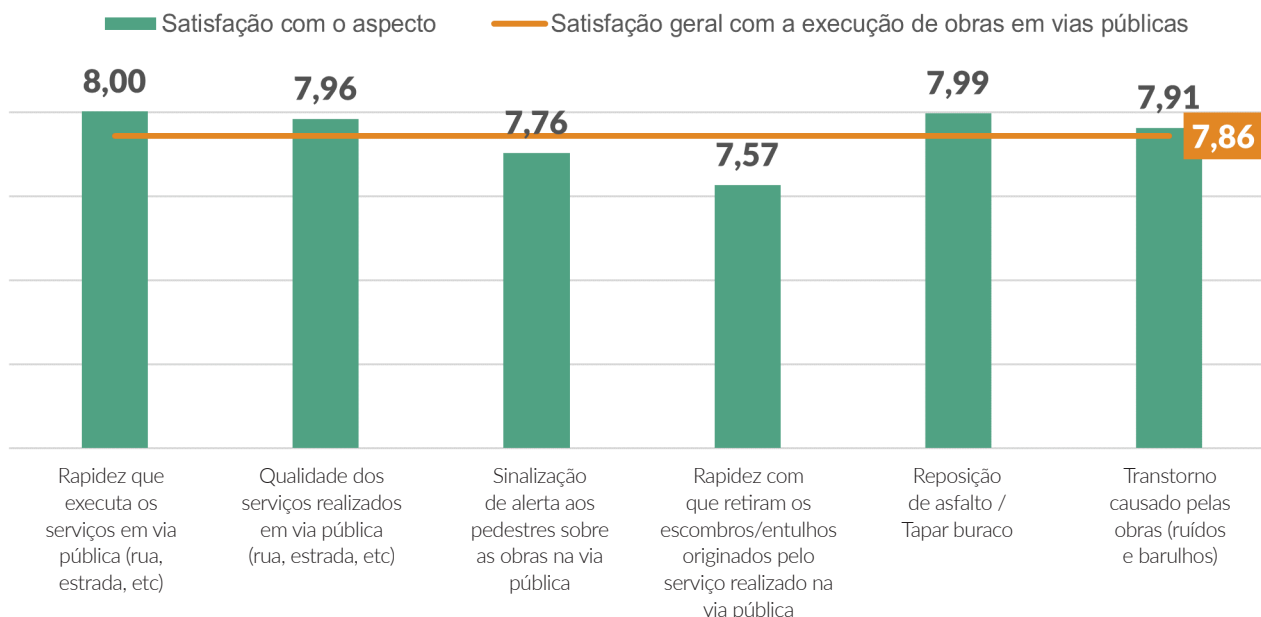
(e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 47: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos

Aspectos	Ano	Notas de 0 a 10											Não lembra	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Rapidez que executa os serviços em via pública (rua, estrada, etc)	2021	0,9%	0,4%	0,3%	1,3%	1,9%	7,4%	11,4%	16,7%	21,9%	17,7%	16,9%	3,2%	7,62
	2024	0,3%	0,1%	0,3%	0,3%	1,0%	5,2%	4,4%	17,1%	35,8%	16,0%	18,3%	1,1%	8,00
Qualidade dos serviços realizados em via pública (rua, estrada, etc)	2021	0,9%	0,1%	0,3%	1,3%	2,0%	6,5%	10,5%	16,2%	23,3%	17,8%	17,7%	3,1%	7,71
	2024	0,2%	0,0%	0,3%	0,6%	1,0%	4,7%	5,3%	18,3%	36,4%	15,1%	17,4%	0,6%	7,96
Sinalização de alerta aos pedestres sobre as obras na via pública	2021	1,0%	0,2%	0,3%	0,8%	1,2%	5,1%	7,2%	13,2%	23,7%	22,4%	21,6%	3,3%	8,00
	2024	0,2%	0,1%	0,5%	0,2%	1,1%	4,2%	10,1%	27,4%	25,2%	13,5%	16,9%	0,5%	7,76
Rapidez com que retiram os escombros/entulhos originados pelo serviço realizado na via pública	2021	1,2%	0,3%	0,7%	1,7%	2,4%	7,2%	10,8%	17,8%	22,9%	15,9%	15,7%	3,4%	7,50
	2024	0,3%	0,2%	0,9%	0,5%	1,5%	5,2%	7,5%	27,6%	30,7%	17,4%	7,8%	0,4%	7,57
Reposição de asfalto / Tapar buraco	2021	2,8%	0,7%	1,3%	2,0%	2,6%	6,6%	8,3%	14,5%	20,0%	19,9%	18,0%	3,4%	7,48
	2024	0,2%	0,1%	0,4%	0,8%	1,4%	2,8%	5,0%	17,9%	33,7%	18,6%	15,7%	3,4%	7,99
Transtorno causado pelas obras (ruídos e barulhos)	2021	1,1%	0,3%	0,5%	1,0%	2,7%	11,4%	7,8%	13,8%	24,2%	17,3%	16,7%	3,3%	7,57
	2024	0,1%	0,0%	0,5%	0,9%	1,1%	4,2%	4,8%	20,5%	35,0%	13,8%	16,4%	2,8%	7,91
Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas	2021	1,1%	0,1%	0,6%	1,0%	1,2%	5,7%	8,2%	16,9%	24,2%	19,6%	18,5%	2,8%	7,83
	2024	0,2%	0,0%	0,3%	0,4%	1,0%	5,0%	7,0%	21,2%	34,3%	14,5%	15,5%	0,5%	7,86

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 27: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

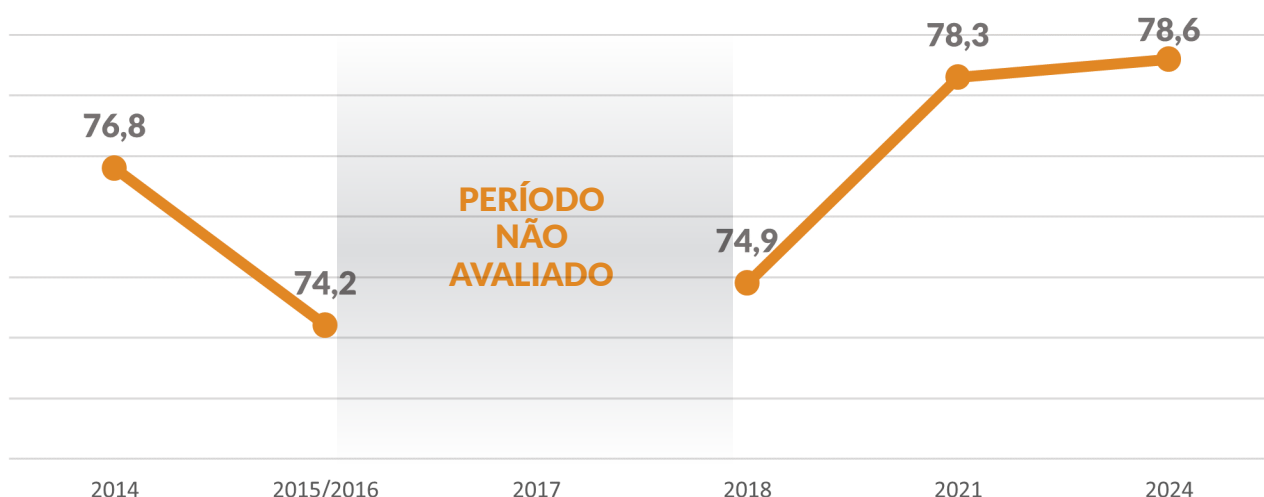
4.3.1 AVALIAÇÃO GERAL DA EXECUÇÃO DE OBRAS EM VIAS PÚBLICAS – EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

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

Além disso, nestes anos, a avaliação do atendimento era realizada por todos os respondentes, inclusive, sem avaliar se tiveram ou não contato/conhecimento de obras desta natureza. Em 2017, o item não foi avaliado. A partir de 2018 até este ano de 2024, a avaliação foi realizada apenas com os que viram/tiveram contato com obras em vias públicas da CAESB.

Gráfico 28: Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas – evolução no período



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

Tabela 48: Avaliação da execução de obras em vias públicas, pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Rapidez que executa os serviços	Qualidade dos serviços realizados	Sinalização de alerta aos pedestres	Rapidez com que retiram os escombros/ entulhos	Reposição de asfalto / Tapar buraco	Transtorno causado pelas obras	Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	9,60	9,80	9,60	9,40	9,40	9,40	9,40
Águas Claras	2021	8,01	8,24	8,33	8,00	8,22	8,13	8,13
	2024	7,32	7,58	7,35	7,26	7,86	7,95	7,52
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	8,33	8,00	8,06	8,22	8,11	8,39	8,39
Arniqueira	2021	8,00	7,99	8,00	7,89	8,04	8,03	8,03
	2024	7,14	7,45	7,36	7,27	7,59	7,50	7,55
Brazlândia	2021	7,90	8,12	8,35	8,12	6,52	7,74	8,17
	2024	7,35	7,41	7,18	7,06	7,71	7,41	7,35
Candangolândia**	2021	8,89	8,75	8,79	8,64	8,75	8,62	8,72
	2024	-	-	-	-	-	-	-
Ceilândia	2021	7,69	7,64	8,16	7,53	7,41	8,03	7,75
	2024	8,16	8,12	8,02	7,83	8,40	8,39	8,11
Cruzeiro	2021	8,06	8,21	8,29	7,91	8,35	8,18	8,21
	2024	8,29	8,57	8,14	8,00	8,29	8,43	8,29
Fercal	2021	5,37	5,33	5,93	5,37	5,93	5,17	6,03
	2024	7,18	7,42	7,17	6,92	7,62	7,15	7,23
Gama	2021	7,68	7,62	8,10	7,31	6,84	7,40	7,85
	2024	8,48	8,26	8,00	7,74	8,37	7,90	7,90
Guará	2021	7,09	7,20	7,47	7,14	7,02	7,33	7,42
	2024	7,76	7,40	7,33	7,13	7,32	6,78	7,38
Itapoã	2021	5,83	6,51	6,50	5,28	4,73	6,26	6,62
	2024	8,06	8,06	7,67	7,67	8,11	8,00	8,06
Jardim Botânico	2021	8,34	8,57	8,69	8,43	8,94	6,43	8,86
	2024	7,50	7,50	7,50	7,50	8,50	7,00	7,50
Lago Norte	2021	9,27	9,29	9,37	9,44	9,37	9,24	9,46
	2024	9,38	9,57	9,50	9,21	9,64	9,57	9,50
Lago Sul**	2021	7,93	8,02	8,26	7,81	8,44	8,19	8,16
	2024	-	-	-	-	-	-	-
Núcleo Bandeirante	2021	7,80	7,97	8,45	7,55	7,45	7,83	8,00
	2024	9,56	9,56	9,78	9,11	9,56	9,78	9,78
Paranoá	2021	7,37	7,60	7,57	6,92	7,53	7,76	7,62
	2024	7,94	7,88	7,65	7,71	8,00	7,88	7,88
Park Way	2021	8,81	8,84	8,77	8,74	8,90	8,97	9,06
	2024	8,00	8,00	8,00	7,29	8,29	7,86	7,86
Planaltina	2021	7,36	7,44	7,97	7,27	7,26	7,62	7,44
	2024	7,32	7,13	6,86	6,63	6,89	6,91	6,72
Plano Piloto	2021	9,41	9,34	9,37	9,34	9,42	9,42	9,40
	2024	8,39	8,41	8,17	7,96	8,41	8,46	8,41
Recanto das Emas	2021	6,41	6,60	6,76	6,44	6,40	5,97	7,06
	2024	7,56	7,46	7,20	6,82	7,08	7,12	7,12
Riacho Fundo	2021	8,74	8,70	8,68	8,60	8,57	8,26	8,87
	2024	5,50	5,50	5,50	4,50	5,50	5,50	5,50
Riacho Fundo II	2021	7,47	7,65	8,05	7,42	7,35	7,62	7,64
	2024	8,81	8,84	8,84	8,34	8,80	8,84	8,88
Samambaia	2021	7,96	8,02	8,39	7,91	7,77	8,12	8,11
	2024	8,42	8,31	8,17	8,10	8,37	8,36	8,27
Santa Maria	2021	6,98	7,14	7,20	6,96	6,83	6,89	7,05
	2024	8,53	8,59	8,36	8,14	8,70	8,48	8,50
São Sebastião	2021	5,95	5,73	7,06	5,81	5,60	6,37	6,20
	2024	8,14	8,23	7,93	7,73	8,27	8,14	8,24
SCIA	2021	7,50	7,66	8,88	7,44	7,09	8,75	7,81
	2024	8,50	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
SIA***	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	9,16	9,05	9,16	8,42	8,84	8,95	8,84
Sobradinho	2021	8,74	8,72	8,67	8,61	8,81	8,20	8,83
	2024	8,09	7,64	7,27	7,27	7,91	7,91	7,64
Sobradinho II	2021	7,24	7,46	7,97	7,13	7,63	7,99	7,82
	2024	7,63	7,73	7,37	7,53	8,03	7,70	7,77
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	7,20	7,31	7,55	7,24	5,63	6,70	6,96
	2024	7,31	7,36	6,88	6,93	7,32	7,26	7,31
Sudoeste/ Octogonal	2021	8,40	8,57	9,00	8,47	9,27	5,80	8,67
	2024	8,70	8,60	8,30	8,00	8,60	8,60	8,11
Taguatinga	2021	7,74	7,92	8,18	7,39	7,99	6,58	8,11
	2024	7,96	8,00	7,61	7,49	8,14	7,98	7,91
Varjão	2021	9,14	9,21	9,28	8,86	9,24	7,79	9,48
	2024	8,00	8,00	8,14	7,71	8,29	8,00	8,00
Vicente Pires	2021	7,74	7,79	8,04	7,68	7,96	7,81	7,84
	2024	8,50	7,50	7,25	7,25	7,75	7,75	7,00
Total	2021	7,62	7,71	8,02	7,50	7,48	7,57	7,83
	2024	8,00	7,96	7,76	7,57	7,99	7,91	7,86

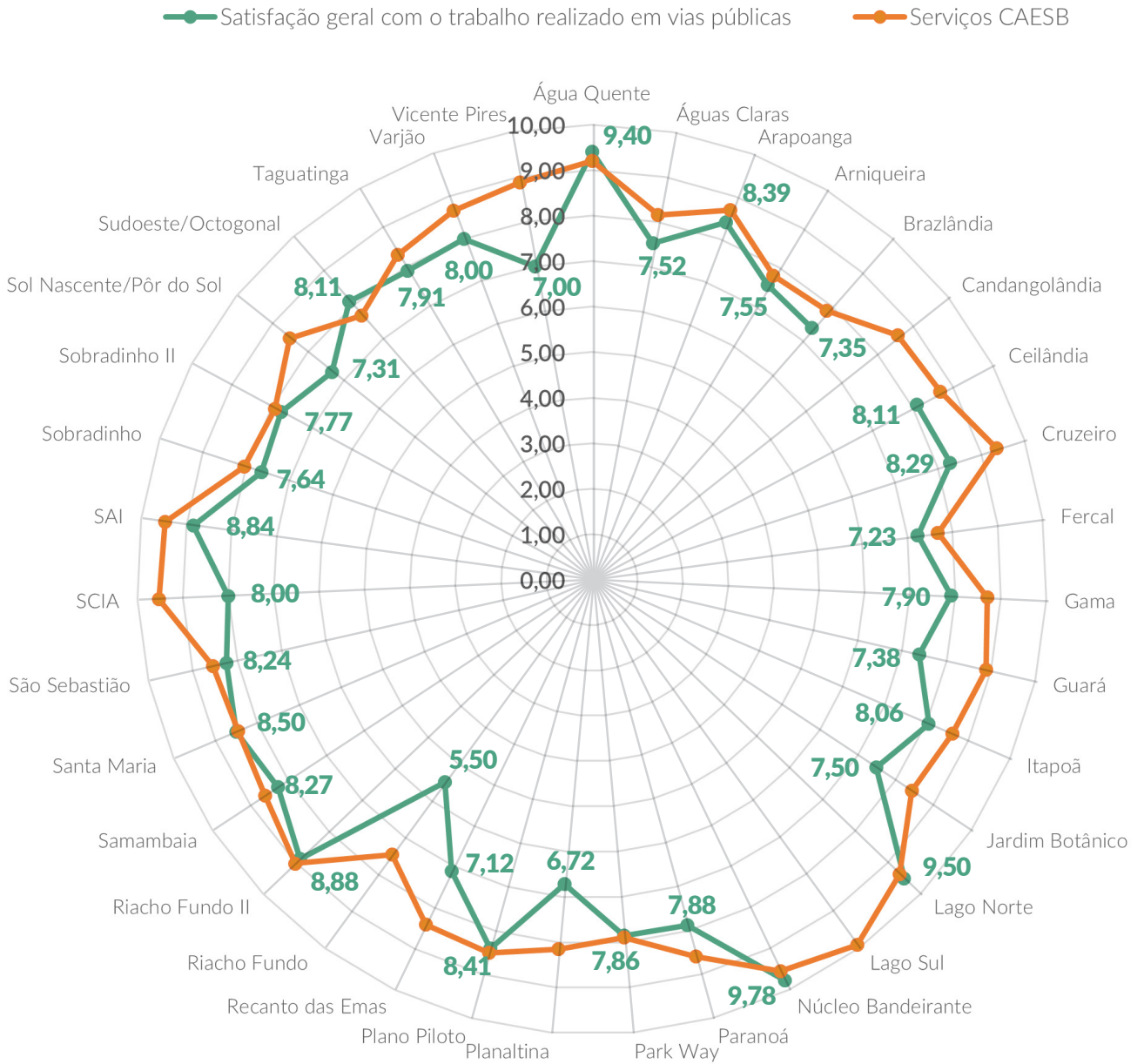
Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de ocorrência de obras em vias públicas em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 29: Satisfação geral com a execução de obras em vias públicas, por região administrativa – 2024



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

5 FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA

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

5.1 AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO DA FATURA DO CONSUMO DE ÁGUA

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

Aspectos

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

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

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

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

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

Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito);

(c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8);

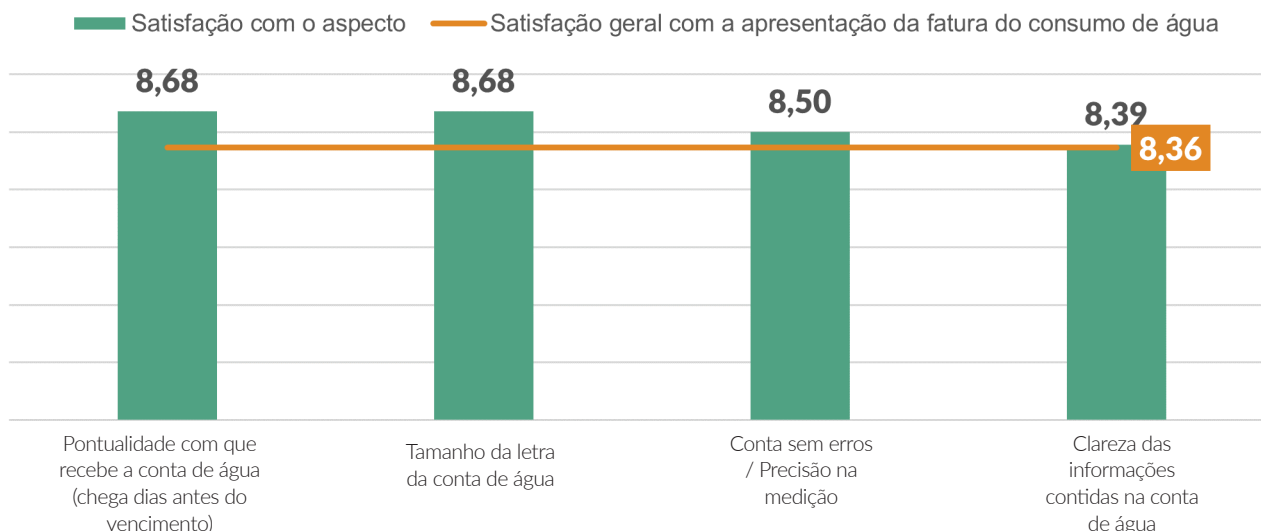
(e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 49: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos

Aspectos	Ano	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Não Sabe	Média
Pontualidade com que recebe a conta de água (chega dias antes do vencimento)	2021	0,2%	0,1%	0,5%	0,3%	1,0%	1,7%	3,8%	9,0%	18,0%	19,5%	44,8%	1,1%	8,78
	2024	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	1,0%	4,2%	19,8%	30,2%	15,7%	28,3%	0,3%	8,68
Tamanho da letra da conta de água	2021	0,8%	0,4%	0,8%	1,3%	1,6%	5,0%	7,8%	14,2%	19,7%	18,7%	28,9%	0,9%	8,05
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	4,3%	17,8%	36,5%	17,5%	23,0%	0,5%	8,68
Conta sem erros / Precisão na medição	2021	0,5%	0,2%	0,4%	0,5%	1,1%	3,6%	6,1%	11,5%	20,3%	20,8%	33,7%	1,2%	8,39
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,8%	2,7%	16,7%	34,8%	20,1%	24,3%	0,3%	8,50
Clareza das informações contidas na conta de água	2021	0,5%	0,1%	0,3%	0,4%	0,8%	3,4%	6,4%	13,3%	22,6%	19,2%	31,9%	1,1%	8,36
	2024	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%	0,5%	2,3%	13,6%	36,0%	22,2%	25,1%	0,0%	8,39
Satisfação geral com o serviço de cobrança	2021	0,6%	0,1%	0,2%	0,5%	0,8%	3,7%	5,5%	12,7%	22,0%	22,5%	30,6%	0,8%	8,37
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,9%	10,2%	31,0%	31,0%	26,5%	0,3%	8,36

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 30: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

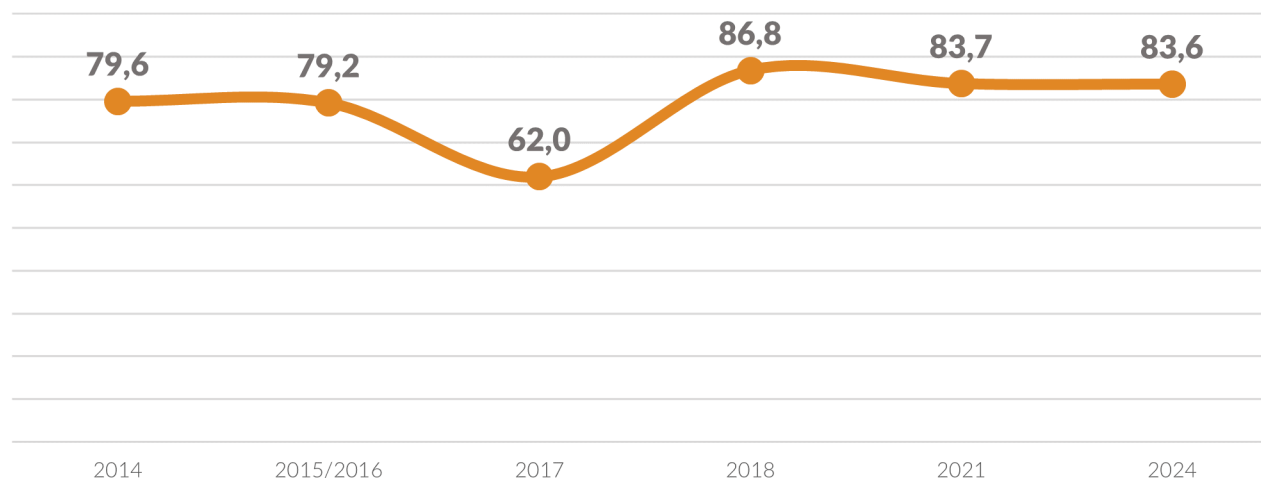
5.1.1 AVALIAÇÃO GERAL - CLAREZA DAS INFORMAÇÕES NA FATURA - EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

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

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

Gráfico 31: Satisfação geral com a clareza das informações na fatura – evolução no período



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

Tabela 50: Avaliação da apresentação da fatura do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa

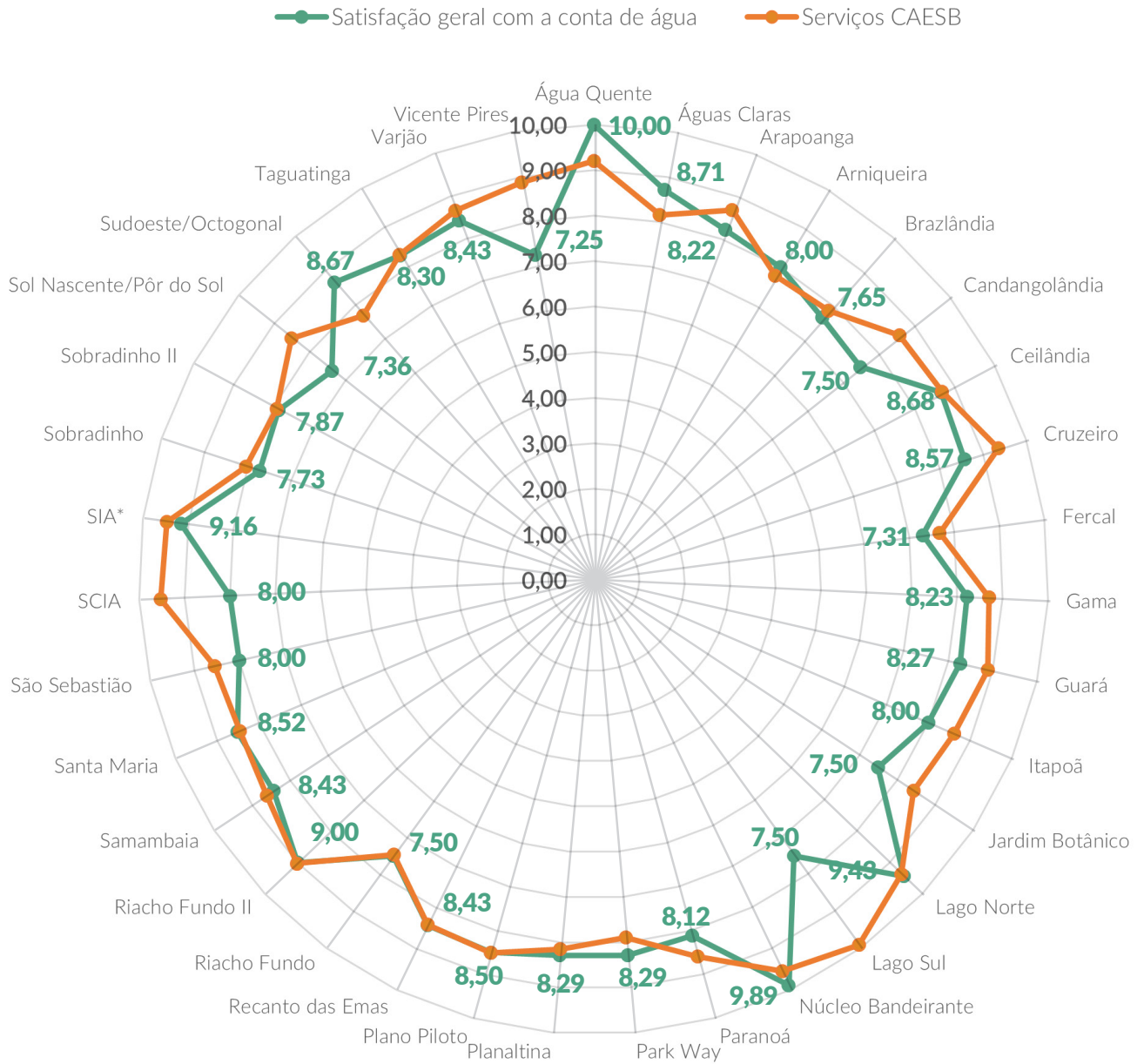
Região	Ano	Pontualidade com que recebe a conta de água	Clareza das informações	Conta sem erros / Precisão na medição	Tamanho da letra da conta de água	Satisfação geral com o serviço de cobrança
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-
	2024	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Águas Claras	2021	8,73	8,69	8,86	8,67	8,83
	2024	8,45	8,71	8,71	8,84	8,71
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-
	2024	8,39	8,39	8,44	8,67	8,22
Arniqueira	2021	8,77	8,68	8,59	8,77	8,76
	2024	7,73	8,18	8,00	8,64	8,00
Brazlândia	2021	9,08	8,98	8,90	7,44	8,58
	2024	7,47	7,88	7,94	8,00	7,65
Candangolândia	2021	9,13	9,23	8,97	8,87	9,07
	2024	7,50	7,50	7,50	8,50	7,50
Ceilândia	2021	8,78	8,46	8,46	8,24	8,37
	2024	8,66	8,75	8,71	8,90	8,68
Cruzeiro	2021	8,50	8,53	8,66	8,56	8,59
	2024	8,57	8,86	8,71	8,71	8,57
Fercal	2021	9,53	6,60	6,33	6,23	6,90
	2024	6,75	7,50	7,77	7,85	7,31
Gama	2021	8,56	8,59	8,63	7,76	8,48
	2024	8,52	8,45	8,35	8,58	8,23
Guará	2021	8,12	8,07	8,18	7,85	7,81
	2024	8,60	8,47	8,23	8,61	8,27
Itapoã	2021	8,08	6,92	6,37	6,96	7,23
	2024	8,06	8,00	7,94	8,28	8,00
Jardim Botânico	2021	8,42	7,82	7,85	7,70	8,24
	2024	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50
Lago Norte	2021	9,73	9,76	9,73	9,68	9,63
	2024	9,43	9,57	9,50	9,50	9,43
Lago Sul	2021	8,80	8,43	8,86	8,50	8,66
	2024	8,50	7,50	7,50	8,50	7,50
Núcleo Bandeirante	2021	8,60	8,63	8,97	8,67	8,80
	2024	9,78	9,89	9,78	9,89	9,89
Paranoá	2021	8,14	8,17	7,94	8,16	7,92
	2024	7,76	7,94	8,00	8,41	8,12
Park Way	2021	9,19	8,52	8,90	7,94	8,87
	2024	7,86	8,14	8,43	8,43	8,29
Planaltina	2021	8,35	7,97	8,08	8,06	8,06
	2024	8,64	8,45	8,32	8,76	8,29
Plano Piloto	2021	9,41	9,44	9,49	9,41	9,50
	2024	8,48	8,70	8,59	8,87	8,50
Recanto das Emas	2021	8,50	7,82	7,62	7,04	8,00
	2024	8,57	8,58	8,57	8,75	8,43
Riacho Fundo	2021	9,49	9,47	9,45	9,47	9,51
	2024	5,50	5,50	6,50	7,50	7,50
Riacho Fundo II	2021	8,62	8,05	8,55	8,18	8,35
	2024	8,94	9,19	9,06	9,25	9,00
Samambaia	2021	9,23	9,12	9,13	8,52	9,00
	2024	8,31	8,56	8,46	8,75	8,43
Santa Maria	2021	8,35	7,81	7,73	7,24	7,53
	2024	8,57	8,66	8,57	8,88	8,52
São Sebastião	2021	8,61	7,51	7,29	6,78	6,93
	2024	8,20	8,33	8,23	8,55	8,00
SCIA	2021	9,56	8,66	8,75	8,16	8,31
	2024	8,00	8,50	8,00	8,50	8,00
SIA**	2021	-	-	-	-	-
	2024	9,53	9,37	9,32	9,21	9,16
Sobradinho	2021	9,20	9,13	9,05	9,11	9,18
	2024	8,00	8,27	7,82	8,45	7,73
Sobradinho II	2021	8,22	8,34	8,31	8,13	8,06
	2024	7,63	7,97	7,97	8,33	7,87
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	8,76	8,49	8,59	7,59	8,46
	2024	7,31	7,60	7,55	8,07	7,36
Sudoeste/Octogonal	2021	9,30	8,03	7,47	7,70	8,37
	2024	8,40	8,70	9,00	9,10	8,67
Taguatinga	2021	9,50	8,03	8,14	7,75	8,42
	2024	8,17	8,30	8,28	8,66	8,30
Varjão	2021	9,47	8,07	9,03	6,60	8,87
	2024	8,57	8,86	8,71	9,00	8,43
Vicente Pires	2021	8,26	8,09	8,45	8,12	8,23
	2024	8,75	7,25	7,00	7,75	7,25
Total	2021	8,78	8,36	8,39	8,05	8,37
	2024	8,39	8,50	8,43	8,72	8,36

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 32: Satisfação geral com a fatura do consumo de água, estratificado por região administrativa – 2024



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

6 MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

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

6.1 AVALIAÇÃO DA MENSURAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA, POR ASPECTOS

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

Aspectos

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

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

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

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

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

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

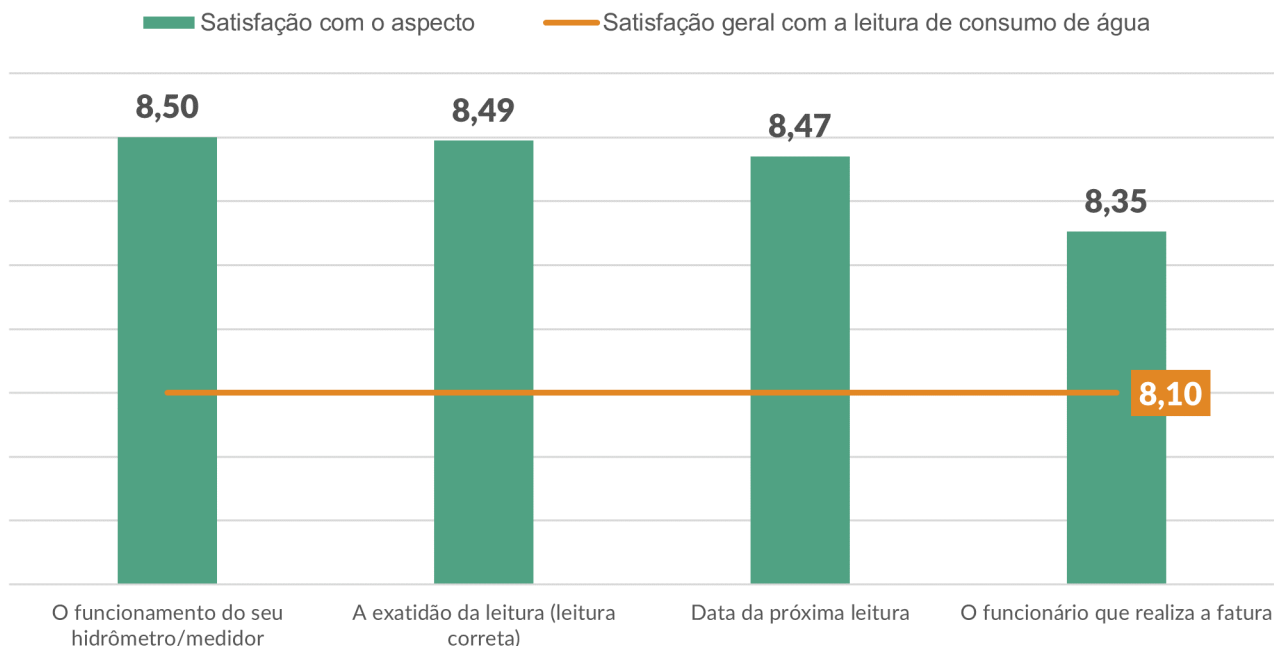
(e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 51: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos

Aspectos	Ano	Notas de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
O funcionamento do seu hidrômetro/medidor	2021	0,3%	0,0%	0,2%	0,4%	1,2%	2,4%	4,5%	9,8%	22,2%	19,1%	38,6%	1,3%	8,60
	2024	0,2%	0,0%	0,1%	0,3%	0,3%	1,4%	3,2%	13,0%	31,4%	20,1%	28,9%	1,1%	8,50
A exatidão da leitura (leitura correta)	2021	0,4%	0,1%	0,5%	0,6%	0,8%	3,1%	5,7%	10,1%	21,0%	20,9%	35,7%	1,3%	8,50
	2024	0,1%	0,1%	0,0%	0,2%	0,4%	1,5%	4,0%	11,6%	30,7%	22,8%	26,9%	1,7%	8,49
Data da próxima leitura	2021	0,1%	0,1%	0,2%	9,8%	0,3%	1,7%	2,8%	8,0%	17,8%	21,5%	36,3%	1,5%	8,23
	2024	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	1,5%	4,2%	12,2%	31,6%	18,2%	27,6%	4,1%	8,47
O funcionário que realiza a fatura	2021	0,2%	0,1%	0,3%	0,5%	0,6%	2,3%	4,5%	9,2%	19,4%	19,6%	41,6%	1,8%	8,70
	2024	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	1,4%	5,0%	13,7%	34,7%	19,8%	23,5%	1,0%	8,35
Satisfação geral com a leitura de consumo de água	2021	0,3%	0,1%	0,2%	0,2%	0,8%	2,4%	4,8%	11,6%	21,5%	21,0%	36,1%	1,0%	8,57
	2024	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,7%	3,6%	6,9%	18,1%	30,5%	20,1%	18,9%	0,7%	8,10

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 33: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos – 2024



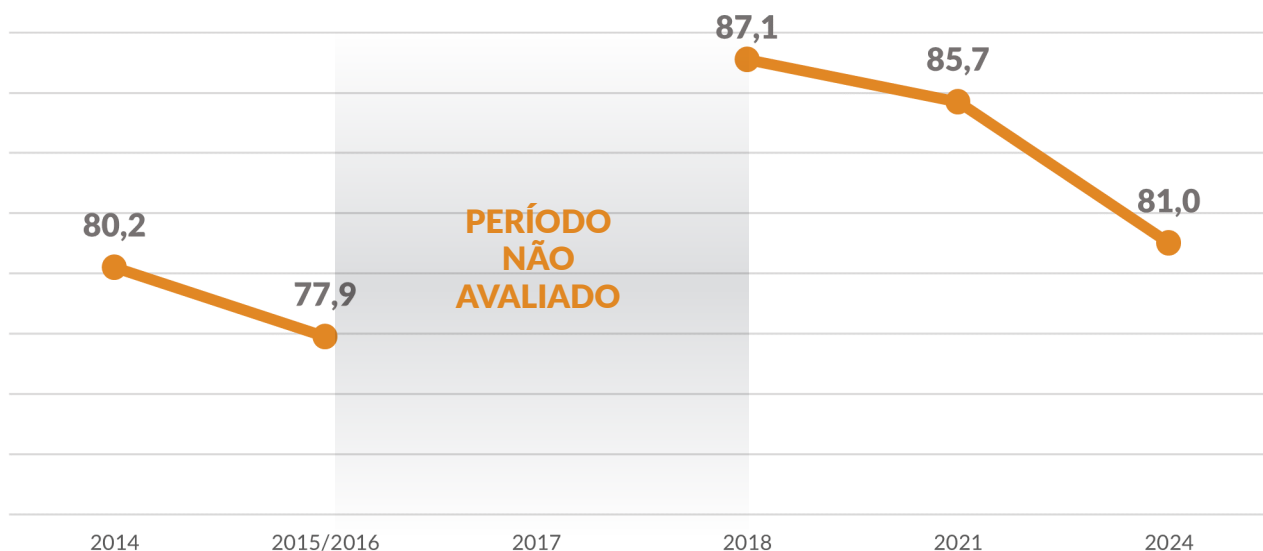
Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

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

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

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

Gráfico 34: Satisfação geral com a mensuração do consumo de água (leitura) – evolução no período



Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

Tabela 52: Avaliação da mensuração do consumo de água, por aspectos, estratificado por região administrativa

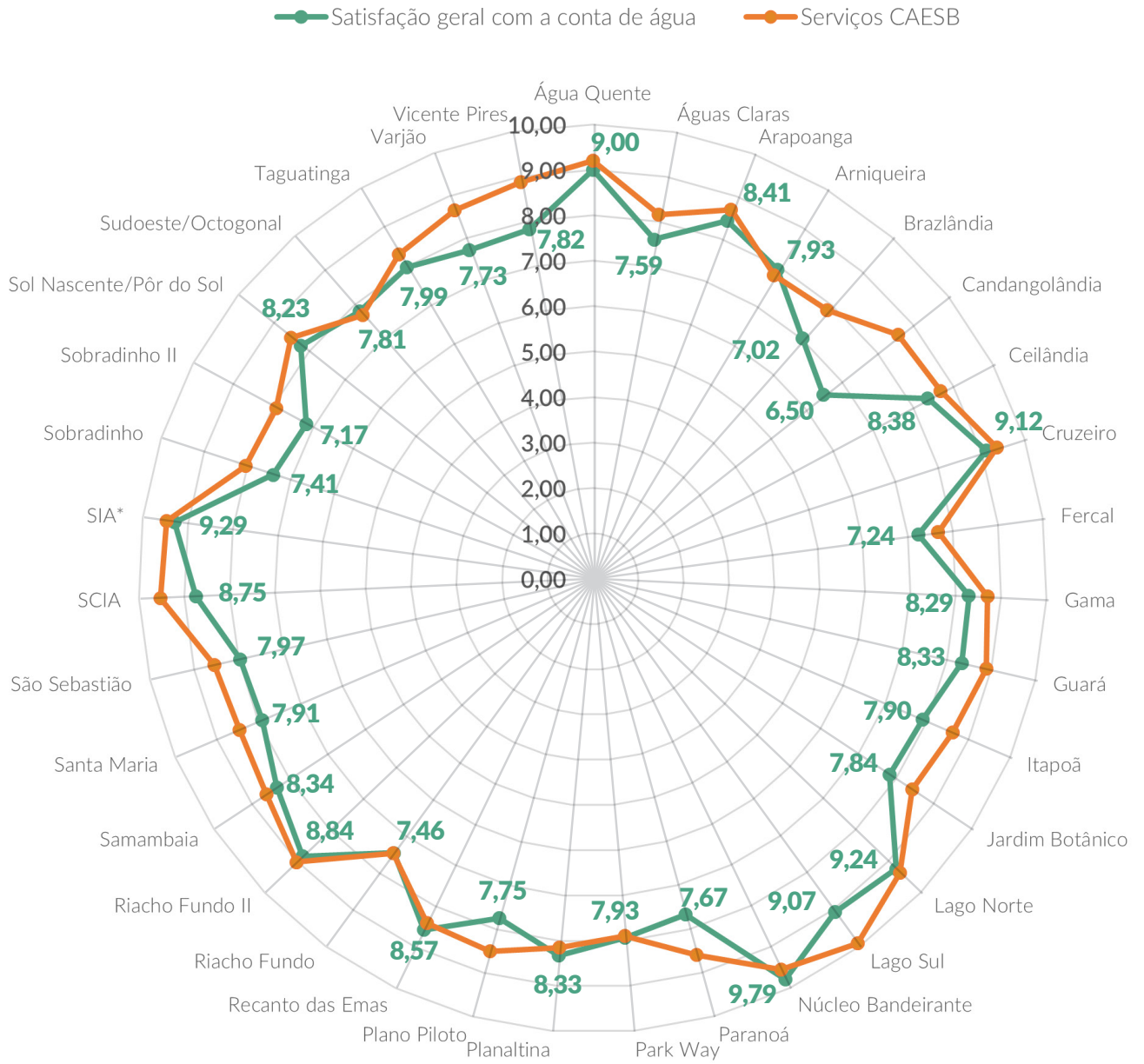
Região	Ano	O funcionamento do seu hidrômetro/medidor	A exatidão da leitura (leitura correta)	Data da próxima leitura	O funcionário que realiza a fatura	Satisfação geral com leitura de consumo de água
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-
	2024	9,26	9,11	9,13	8,96	9,00
Águas Claras	2021	8,82	8,83	8,75	8,78	8,87
	2024	8,19	8,40	8,28	8,08	7,59
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-
	2024	8,39	8,52	8,28	8,45	8,41
Arniqueira	2021	9,00	8,89	9,00	8,86	8,87
	2024	7,90	8,55	8,34	8,17	7,93
Brazlândia	2021	9,04	9,02	9,39	9,55	9,29
	2024	7,20	7,53	7,35	7,47	7,02
Candangolândia	2021	9,27	9,27	9,27	9,30	9,27
	2024	7,00	7,25	7,14	7,14	6,50
Ceilândia	2021	8,65	8,53	8,63	8,61	8,50
	2024	8,93	8,70	8,88	8,59	8,38
Cruzeiro	2021	8,61	8,74	8,81	8,50	8,71
	2024	9,09	9,13	9,26	9,27	9,12
Fercal	2021	6,53	6,50	3,00	6,53	6,97
	2024	7,68	7,68	7,76	7,76	7,24
Gama	2021	8,47	8,44	8,48	8,67	8,63
	2024	8,80	8,68	8,73	8,54	8,29
Guará	2021	8,08	8,06	8,36	8,48	8,15
	2024	8,84	8,80	8,74	8,60	8,33
Itapoã	2021	7,55	7,04	7,44	8,19	7,62
	2024	8,22	8,42	8,22	8,21	7,90
Jardim Botânico	2021	8,55	7,97	4,21	8,15	8,15
	2024	8,52	8,07	8,00	8,04	7,84
Lago Norte	2021	9,68	9,59	9,66	9,78	9,83
	2024	9,48	9,48	9,72	9,37	9,24
Lago Sul	2021	8,73	8,66	8,82	8,98	8,84
	2024	9,81	9,56	9,52	9,48	9,07
Núcleo Bandeirante	2021	9,07	8,83	9,00	8,80	8,97
	2024	9,82	9,93	9,89	9,79	9,79
Paranoá	2021	8,38	9,06	8,67	8,70	8,51
	2024	8,18	8,27	8,23	8,08	7,67
Park Way	2021	9,13	9,10	9,03	9,27	9,06
	2024	8,07	8,40	8,23	8,23	7,93
Planaltina	2021	8,50	8,31	8,34	8,43	8,17
	2024	8,40	8,46	8,60	8,47	8,33
Plano Piloto	2021	9,61	9,60	9,60	9,65	9,56
	2024	8,23	8,34	8,23	8,18	7,75
Recanto das Emas	2021	8,12	7,76	6,33	8,07	7,90
	2024	8,83	8,90	8,71	8,65	8,57
Riacho Fundo	2021	9,11	9,13	9,09	9,77	9,38
	2024	7,57	7,86	7,75	7,70	7,46
Riacho Fundo II	2021	8,53	8,61	8,70	8,77	8,76
	2024	8,86	8,96	9,03	8,78	8,84
Samambaia	2021	9,28	9,24	9,32	9,32	9,19
	2024	8,56	8,63	8,60	8,43	8,34
Santa Maria	2021	7,61	7,58	7,98	8,25	8,01
	2024	8,37	8,22	8,21	8,10	7,91
São Sebastião	2021	7,54	7,46	8,34	7,74	7,28
	2024	8,37	8,43	8,37	8,24	7,97
SCIA	2021	8,63	8,47	8,72	8,69	8,34
	2024	9,39	9,19	9,38	9,27	8,75
SIA**	2021	-	-	-	-	-
	2024	9,66	9,41	9,53	9,34	9,29
Sobradinho	2021	9,36	9,23	9,23	9,29	9,16
	2024	7,79	7,78	7,77	7,69	7,41
Sobradinho II	2021	8,32	8,24	8,37	8,57	8,03
	2024	7,48	7,56	7,47	7,58	7,17
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	9,06	8,92	9,07	9,23	8,99
	2024	8,48	8,61	8,57	8,46	8,23
Sudoeste Octogonal	2021	8,84	8,07	3,00	8,07	8,53
	2024	8,20	8,48	8,24	8,20	7,81
Taguatinga	2021	8,75	8,45	6,29	8,70	8,77
	2024	8,53	8,39	8,40	8,21	7,99
Varjão	2021	9,23	9,37	8,79	9,67	9,10
	2024	8,09	8,03	8,30	7,97	7,73
Vicente Pires	2021	8,16	8,22	8,10	8,18	8,31
	2024	8,74	8,42	8,37	8,29	7,82
Total	2021	8,60	8,50	8,23	8,70	8,57
	2024	8,50	8,49	8,47	8,35	8,10

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 35: Satisfação geral com o serviço de leitura/medição do consumo de água, por região administrativa – 2024



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

6.2 OCORRÊNCIA DE PROBLEMAS NO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO

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

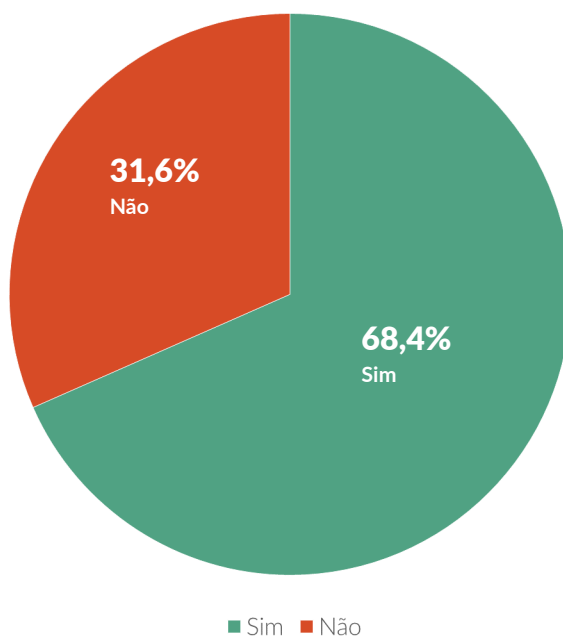
P.31 Você já percebeu algum problema com seu hidrômetro?
Opções: a. Sim b. Não

Tabela 53: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro

Opções	2021	2024
Sim	8,8%	68,4%
Não	91,2%	31,6%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 36: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 54: Ocorrência de problemas no funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não
Água Quente*	2021	-	-
	2024	81,5%	18,5%
Águas Claras	2021	0,8%	99,2%
	2024	79,2%	20,8%
Arapoanga*	2021	-	-
	2024	16,7%	83,3%
Arniqueira	2021	8,5%	91,5%
	2024	3,4%	96,6%
Brazlândia	2021	13,0%	87,0%
	2024	72,7%	27,3%
Candangolândia	2021	50,0%	50,0%
	2024	100,0%	0,0%
Ceilândia	2021	8,7%	91,3%
	2024	66,1%	33,9%
Cruzeiro	2021	0,0%	100,0%
	2024	78,8%	21,2%
Fercal	2021	13,3%	86,7%
	2024	73,3%	26,7%
Gama	2021	10,3%	89,7%
	2024	75,9%	24,1%
Guará	2021	7,7%	92,3%
	2024	68,8%	31,2%
Itapoã	2021	9,0%	91,0%
	2024	58,0%	42,0%
Jardim Botânico	2021	8,6%	91,4%
	2024	100,0%	0,0%
Lago Norte	2021	14,6%	85,4%
	2024	23,3%	76,7%
Lago Sul	2021	22,7%	77,3%
	2024	100,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	6,7%	93,3%
	2024	60,7%	39,3%
Paranoá	2021	6,3%	93,7%
	2024	69,4%	30,6%
Park Way	2021	16,1%	83,9%
	2024	100,0%	0,0%
Planaltina	2021	4,0%	96,0%
	2024	66,3%	33,7%
Plano Piloto	2021	5,8%	94,2%
	2024	67,4%	32,6%
Recanto das Emas	2021	5,5%	94,5%
	2024	47,3%	52,7%
Riacho Fundo	2021	25,5%	74,5%
	2024	94,6%	5,4%
Riacho Fundo II	2021	1,5%	98,5%
	2024	66,2%	33,8%
Samambaia	2021	13,1%	86,9%
	2024	57,8%	42,2%
Santa Maria	2021	11,1%	88,9%
	2024	62,6%	37,4%
São Sebastião	2021	9,8%	90,2%
	2024	70,5%	29,5%
SCIA	2021	15,6%	84,4%
	2024	92,9%	7,1%
SIA**	2021	-	-
	2024	37,5%	62,5%
Sobradinho	2021	0,0%	100,0%
	2024	79,7%	20,3%
Sobradinho II	2021	8,7%	91,3%
	2024	69,5%	30,5%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	9,6%	90,4%
	2024	61,6%	38,4%
Sudoeste/Octogonal	2021	16,7%	83,3%
	2024	92,7%	7,3%
Taguatinga	2021	6,4%	93,6%
	2024	68,1%	31,9%
Varjão	2021	13,3%	86,7%
	2024	66,7%	33,3%
Vicente Pires	2021	1,9%	98,1%
	2024	98,9%	1,1%
Total	2021	8,8%	91,2%
	2024	68,5%	31,5%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

6.3 PROBLEMAS RELACIONADOS AO FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO

P.31.a Qual ? [RESPOSTA MÚLTIPLA ESPONTÂNEA]

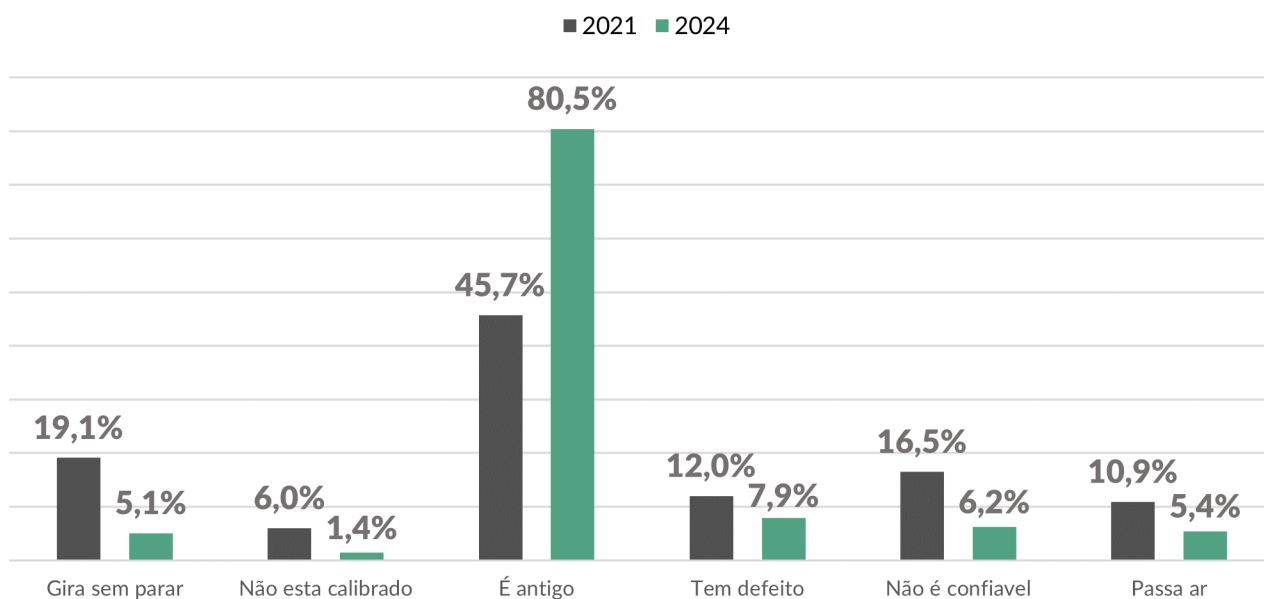
Opções: a. Gira sem parar b. Não está calibrado / Marca qualquer coisa c. É antigo d. Tem defeito e. Não é confiável f. Passa ar g. Outras (ESPECIFICAR)

Tabela 55: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro

Razões	2021	2024
Gira sem parar	19,1%	5,1%
Não está calibrado	6,0%	1,4%
É antigo	45,7%	80,5%
Tem defeito	12,0%	7,9%
Não é confiável	16,5%	6,2%
Passa ar	10,9%	5,4%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 37: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 56: Problemas relacionados ao funcionamento do hidrômetro, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Gira sem parar	Não está calibrado/ marca outra coisa	É antigo	Tem defeito	Não é confiável	Passa ar
Águas Claras	2021	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	9,7%	2,9%	76,7%	1,9%	1,0%	7,8%
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	4,3%	69,6%	21,7%	4,3%	0,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	28,6%	0,0%	28,6%	0,0%	28,6%	14,3%
Arniqueira	2021	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	85,7%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	16,3%	0,0%	72,1%	9,3%	0,0%	2,3%
Candangolândia	2021	0,0%	0,0%	100,0%	6,7%	0,0%	0,0%
	2024	3,4%	0,0%	96,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	6,5%	3,2%	54,8%	6,5%	22,6%	22,6%
	2024	3,9%	2,0%	60,6%	11,8%	12,6%	9,1%
Cruzeiro	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	96,2%	0,0%	3,8%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	95,5%	0,0%	4,5%	0,0%
Gama	2021	0,0%	0,0%	86,7%	6,7%	6,7%	13,3%
	2024	3,1%	0,0%	79,8%	11,6%	1,6%	3,9%
Guará	2021	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	30,0%
	2024	4,9%	2,9%	75,7%	13,6%	1,9%	1,0%
Itapoã	2021	14,3%	28,6%	0,0%	28,6%	28,6%	14,3%
	2024	2,3%	0,0%	81,4%	11,6%	4,7%	0,0%
Jardim Botânico	2021	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	86,0%	5,3%	8,8%	0,0%
Lago Norte	2021	33,3%	0,0%	16,7%	33,3%	16,7%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	37,5%	0,0%	37,5%	25,0%
Lago Sul	2021	10,0%	10,0%	60,0%	10,0%	20,0%	10,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
	2024	5,9%	0,0%	76,5%	0,0%	17,6%	0,0%
Paranoá	2021	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	2024	1,9%	1,9%	92,3%	0,0%	1,9%	1,9%
Park Way	2021	0,0%	0,0%	100,0%	20,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%
Planaltina	2021	11,1%	11,1%	44,4%	0,0%	11,1%	11,1%
	2024	11,2%	4,0%	61,6%	8,8%	5,6%	8,8%
Plano Piloto	2021	0,0%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%
	2024	0,6%	0,0%	84,5%	5,8%	5,8%	3,2%
Recanto das Emas	2021	25,0%	12,5%	50,0%	0,0%	12,5%	12,5%
	2024	9,3%	1,3%	66,7%	16,0%	6,7%	0,0%
Riacho Fundo	2021	83,3%	8,3%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	11,1%	0,0%	80,6%	0,0%	5,6%	2,8%
Riacho Fundo II	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	3,9%	3,9%	49,0%	2,0%	13,7%	27,5%
Samambaia	2021	9,1%	6,1%	51,5%	15,2%	21,2%	3,0%
	2024	4,5%	1,5%	86,6%	3,7%	0,7%	3,0%
Santa Maria	2021	13,3%	6,7%	33,3%	13,3%	26,7%	26,7%
	2024	3,0%	1,0%	80,0%	6,0%	7,0%	3,0%
São Sebastião	2021	12,5%	0,0%	37,5%	25,0%	37,5%	25,0%
	2024	1,1%	1,1%	90,0%	1,1%	2,2%	4,4%
SCIA	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	8,3%	0,0%	58,3%	16,7%	16,7%	0,0%
Sobradinho	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	7,9%	0,0%	76,2%	4,8%	7,9%	3,2%
Sobradinho II	2021	22,2%	11,1%	33,3%	33,3%	22,2%	0,0%
	2024	3,3%	0,0%	88,5%	3,3%	1,6%	3,3%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	62,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%
	2024	9,3%	0,0%	79,6%	0,0%	7,4%	3,7%
Sudoeste/Octogonal	2021	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	40,0%	20,0%
	2024	1,9%	1,9%	55,8%	3,8%	7,7%	28,8%
Taguatinga	2021	13,3%	13,3%	20,0%	20,0%	20,0%	6,7%
	2024	6,1%	1,2%	72,1%	12,7%	4,8%	3,0%
Varjão	2021	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%
	2024	4,2%	4,2%	75,0%	8,3%	4,2%	4,2%
Vicente Pires	2021	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
	2024	3,2%	1,1%	76,8%	15,8%	2,1%	1,1%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

6.4 EQUIPAMENTO QUE BLOQUEIA / ELIMINA O AR DA TUBULAÇÃO

6.4.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE O EQUIPAMENTO

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

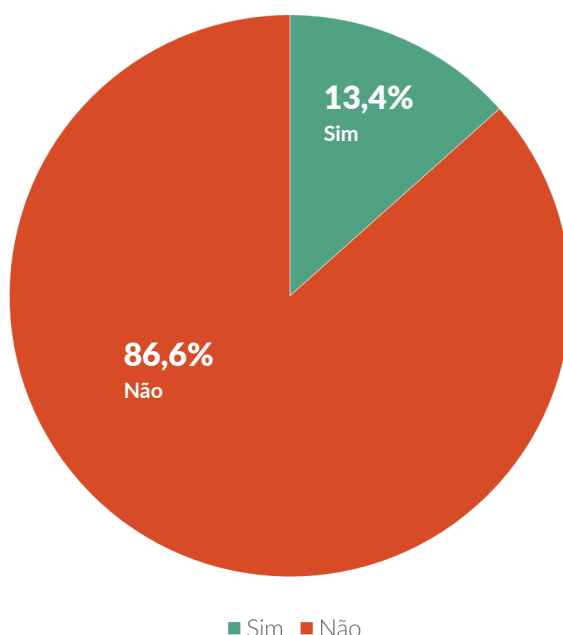
*P.32. Você já ouviu falar sobre um equipamento que bloqueia ou elimina o ar da tubulação de água?
Opções: 1. sim 2. Não*

Tabela 57: Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação

Opções	2021	2024
Sim	31,3%	13,4%
Não	68,7%	86,6%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 38: Nível de conhecimento sobre equipamento que bloqueia / elimina o ar da tubulação – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 58: Nível de conhecimento sobre o equipamento, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não
Água Quente*	2021	-	-
	2024	7,4%	92,6%
Águas Claras	2021	20,0%	80,0%
	2024	0,8%	99,2%
Arapoanga*	2021	-	-
	2024	6,7%	93,3%
Arniqueira	2021	22,5%	77,5%
	2024	10,3%	89,7%
Brazlândia	2021	22,2%	77,8%
	2024	9,1%	90,9%
Candangolândia	2021	46,7%	53,3%
	2024	0,0%	100,0%
Ceilândia	2021	26,1%	73,9%
	2024	8,3%	91,7%
Cruzeiro	2021	14,7%	85,3%
	2024	3,0%	97,0%
Fercal	2021	3,3%	96,7%
	2024	10,0%	90,0%
Gama	2021	56,6%	43,4%
	2024	10,8%	89,2%
Guará	2021	55,4%	44,6%
	2024	32,6%	67,4%
Itapoã	2021	35,9%	64,1%
	2024	17,4%	82,6%
Jardim Botânico	2021	37,1%	62,9%
	2024	1,8%	98,2%
Lago Norte	2021	92,7%	7,3%
	2024	23,3%	76,7%
Lago Sul	2021	13,6%	86,4%
	2024	3,7%	96,3%
Núcleo Bandeirante	2021	13,3%	86,7%
	2024	35,7%	64,3%
Paranoá	2021	14,3%	85,7%
	2024	6,9%	93,1%
Park Way	2021	32,3%	67,7%
	2024	0,0%	100,0%
Planaltina	2021	20,3%	79,7%
	2024	52,3%	47,7%
Plano Piloto	2021	39,2%	60,8%
	2024	8,5%	91,5%
Recanto das Emas	2021	45,2%	54,8%
	2024	32,8%	67,2%
Riacho Fundo	2021	42,6%	57,4%
	2024	0,0%	100,0%
Riacho Fundo II	2021	10,6%	89,4%
	2024	17,6%	82,4%
Samambaia	2021	27,9%	72,1%
	2024	11,7%	88,3%
Santa Maria	2021	37,0%	63,0%
	2024	6,8%	93,2%
São Sebastião	2021	41,5%	58,5%
	2024	16,4%	83,6%
SCIA	2021	25,0%	75,0%
	2024	7,1%	92,9%
SIA**	2021	-	-
	2024	18,8%	81,3%
Sobradinho	2021	46,4%	53,6%
	2024	13,5%	86,5%
Sobradinho II	2021	12,6%	87,4%
	2024	7,3%	92,7%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	26,5%	73,5%
	2024	4,7%	95,3%
Sudoeste/Octogonal	2021	20,0%	80,0%
	2024	0,0%	100,0%
Taguatinga	2021	31,6%	68,4%
	2024	7,1%	92,9%
Varjão	2021	0,0%	100,0%
	2024	24,2%	75,8%
Vicente Pires	2021	34,3%	65,7%
	2024	5,4%	94,6%
Total	2021	31,3%	68,7%
	2024	13,4%	86,6%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

6.4.2 INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO

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

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

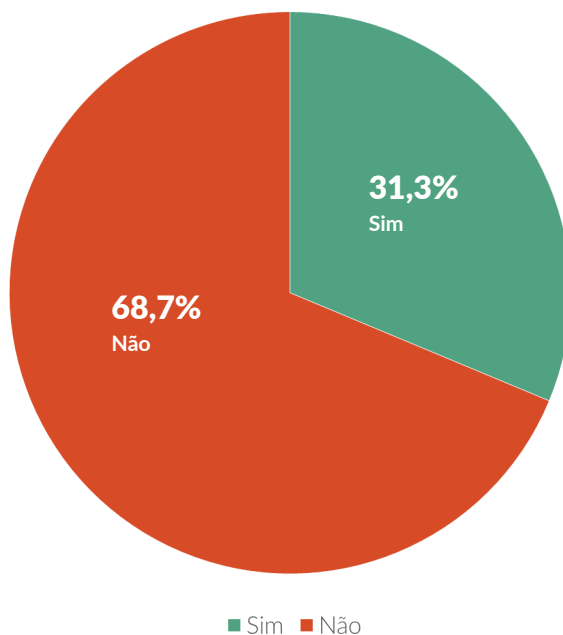
Opções: 1.Sim 2.Não

Tabela 59: Existência do equipamento instalado na residência

Opções	2021	2024
Sim	4,5%	31,3%
Não	95,4%	68,7%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 39: Existência do equipamento instalado na residência – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

6.4.2.1 INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO, ESTRATIFICADAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 60: Instalação e utilização do equipamento, estratificadas por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não
Água Quente*	2021	-	-
	2024	0,0%	100,0%
Águas Claras	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Arapoanga*	2021	-	-
	2024	0,0%	100,0%
Arniqueira	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Brazlândia	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Candangolândia**	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	1,1%	98,9%
	2024	6,7%	93,3%
Cruzeiro	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Fercal	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Gama**	2021	3,7%	96,3%
	2024	0,0%	0,0%
Guará	2021	11,1%	88,9%
	2024	60,0%	40,0%
Itapoã	2021	7,1%	92,9%
	2024	0,0%	100,0%
Jardim Botânico	2021	0,0%	100,0%
	2024	100,0%	0,0%
Lago Norte	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Lago Sul	2021	16,7%	83,3%
	2024	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	2021	25,0%	75,0%
	2024	0,0%	100,0%
Paranoá	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Park Way**	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	6,5%	93,5%
	2024	68,9%	31,1%
Plano Piloto	2021	0,0%	100,0%
	2024	5,3%	94,7%
Recanto das Emas	2021	9,1%	90,9%
	2024	60,5%	39,5%
Riacho Fundo**	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Samambaia	2021	7,0%	93,0%
	2024	3,8%	96,2%
Santa Maria	2021	4,0%	96,0%
	2024	0,0%	100,0%
São Sebastião	2021	5,9%	94,1%
	2024	0,0%	100,0%
SCIA	2021	12,5%	87,5%
	2024	0,0%	100,0%
SIA***	2021	-	-
	2024	0,0%	100,0%
Sobradinho	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Sobradinho II	2021	0,0%	100,0%
	2024	16,7%	83,3%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Sudoeste/Octogonal*	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	0,0%
Taguatinga	2021	5,4%	94,6%
	2024	6,7%	93,3%
Varjão	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Vicente Pires	2021	8,3%	91,7%
	2024	40,0%	60,0%
Total	2021	4,4%	95,6%
	2024	31,3%	68,7%

Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de ocorrência de instalação de equipamento em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

6.4.3 REDUÇÃO NO VOLUME DE ÁGUA MEDIDO

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

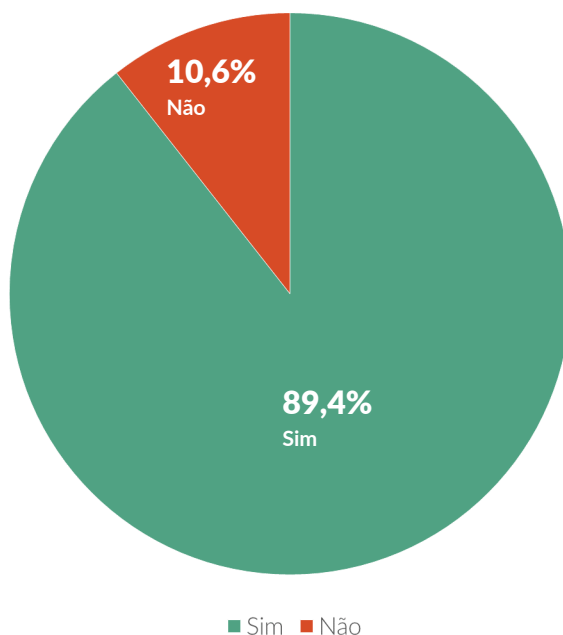
P.34. Após a instalação deste equipamento, você percebeu uma diminuição no volume de água medido, ou seja, no valor da conta?
Opções: 1. Sim 2. Não

Tabela 61: Redução no volume de água medido

Opções	2021	2024
Sim	69,0%	89,4%
Não	31,0%	10,6%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 40: Redução no volume de água medido – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 62: Redução no volume de água medido por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não
Água Quente* (**)	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Águas Claras**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Arapoanga* (**)	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Arniqueira**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante**	2021	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%
Brazlândia**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Candangolândia**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	0,0%	100,0%
	2024	50,0%	50,0%
Cruzeiro**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Fercal**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Gama	2021	100,0%	0,0%
	2024	62,5%	37,5%
Guará	2021	100,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%
Itapoã**	2021	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%
Jardim Botânico**	2021	-	-
	2024	0,0%	100,0%
Lago Norte**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Lago Sul**	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	0,0%
Paranoá**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Park Way**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	66,7%	33,3%
	2024	93,5%	6,5%
Plano Piloto**	2021	-	-
	2024	0,0%	100,0%
Recanto das Emas	2021	100,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%
Riacho Fundo I**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Samambaia	2021	20,0%	80,0%
	2024	0,0%	100,0%
Santa Maria**	2021	50,0%	50,0%
	2024	0,0%	0,0%
São Sebastião**	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	-
SCIA**	2021	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%
SIA** (***)	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Sobradinho**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Sobradinho II**	2021	-	-
	2024	0,0%	100,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Taguatinga	2021	25,0%	75,0%
	2024	100,0%	0,0%
Varjão**	2021	-	-
	2024	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%
Total	2021	69,0%	31,0%
	2024	89,4%	10,6%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Não instalou o aparelho

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

6.5 VALOR DA ÁGUA CONSUMIDA

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

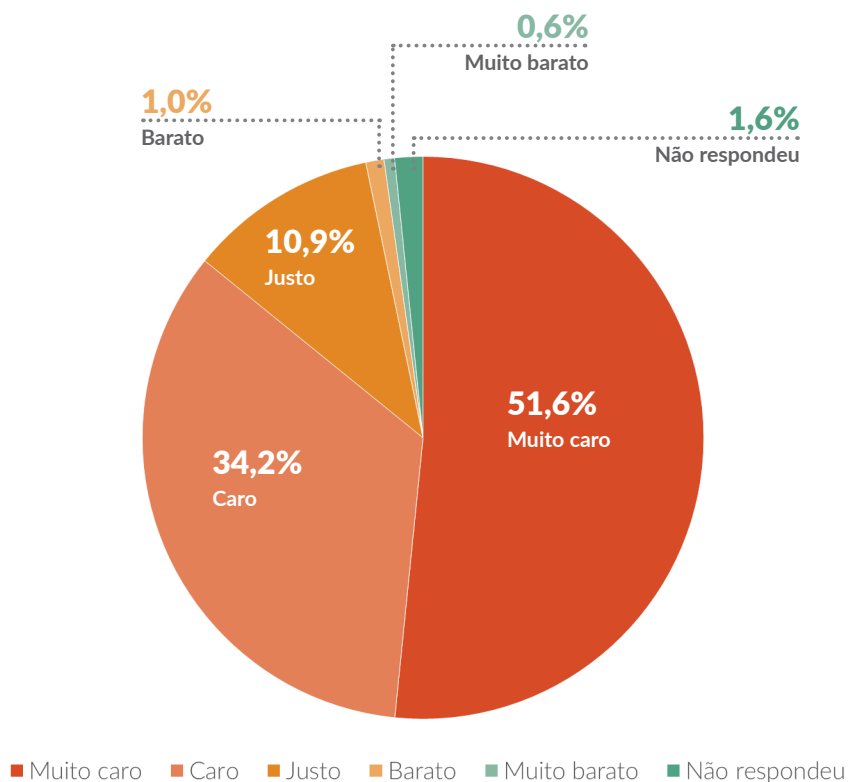
P.35. Considerando a qualidade e o fornecimento da água que chega na sua residência, você diria que o valor pago pela água é: Opções: a.Muito caro b.Caro c.Justo d.Barato e.Muito Barato f.Não sabe

Tabela 63: Valor da água consumida

Opções	2021	2024
Muito caro	21,8%	51,6%
Caro	41,2%	34,2%
Justo	34,6%	10,9%
Barato	1,0%	1,0%
Muito barato	0,2%	0,6%
Não respondeu	1,2%	1,6%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 41: Valor da água consumida – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

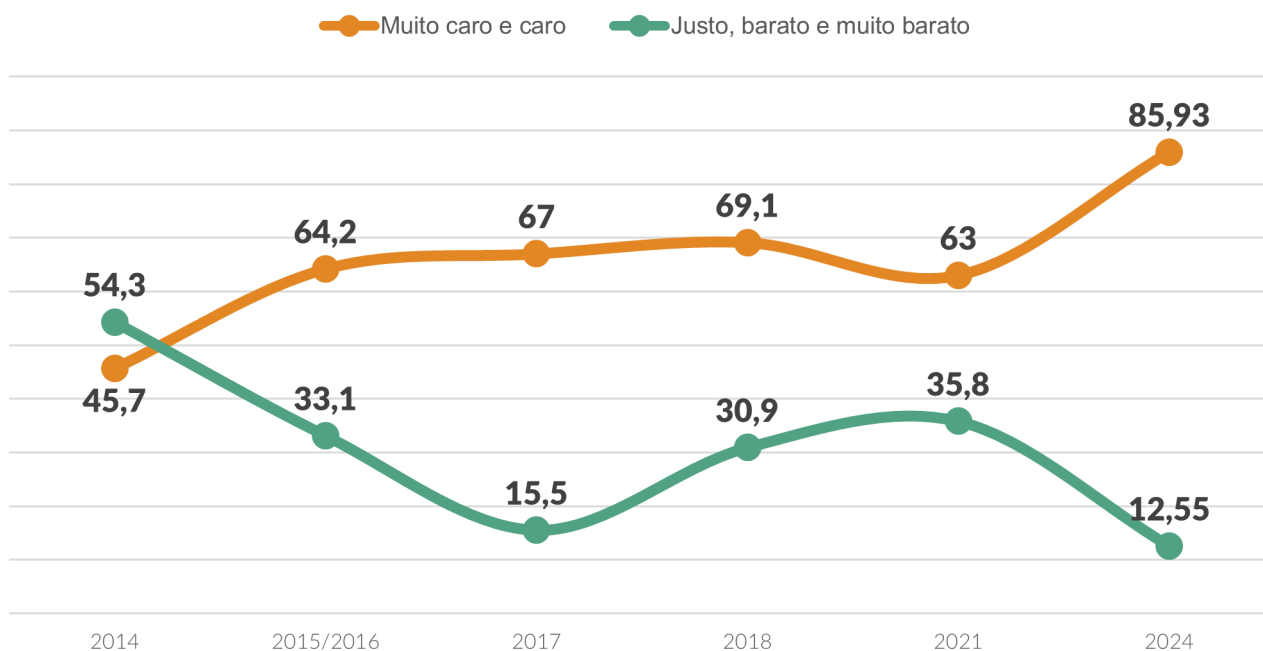
6.5.1 PERCEPÇÃO SOBRE O PREÇO DA ÁGUA CONSUMIDA - EVOLUÇÃO NO PERÍODO

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

Tabela de conversão de conceitos

Tabela de conversão de conceitos	
2014/2015/2016	2017/2018/2021/2024
Muito satisfeito	Muito barato
Satisfeito	Barato
Mediano	Justo
Insatisfeito	Caro
Muito insatisfeito	Muito caro

Gráfico 42: Preço da água consumida - evolução no período



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

6.5.2 VALOR DA ÁGUA CONSUMIDA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 64: Valor da água consumida, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Muito caro	Caro	Justo	Barato	Muito barato	Não respondeu
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	37,0%	55,6%	7,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	20,0%	32,0%	41,6%	2,4%	0,0%	4,0%
	2024	56,7%	23,3%	12,5%	1,7%	3,3%	2,5%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	6,7%	56,7%	36,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Arniqueira	2021	16,9%	38,0%	43,7%	0,0%	0,0%	1,4%
	2024	6,9%	89,7%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	20,4%	37,0%	42,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	69,1%	18,2%	10,9%	0,0%	0,0%	1,8%
Candangolândia	2021	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	79,3%	17,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%
Ceilândia	2021	20,7%	46,8%	30,5%	1,4%	0,6%	0,0%
	2024	44,6%	37,7%	12,9%	1,1%	1,1%	2,5%
Cruzeiro	2021	20,6%	41,2%	38,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	48,5%	36,4%	9,1%	3,0%	0,0%	3,0%
Fercal	2021	10,0%	16,7%	66,7%	6,7%	0,0%	0,0%
	2024	66,7%	23,3%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2021	15,2%	62,8%	20,0%	1,4%	0,0%	0,7%
	2024	57,0%	32,9%	3,2%	1,9%	0,0%	5,1%
Guará	2021	15,4%	33,8%	46,9%	0,8%	1,5%	1,5%
	2024	52,2%	32,6%	11,6%	2,2%	1,4%	0,0%
Itapoã	2021	21,8%	51,3%	25,6%	0,0%	0,0%	1,3%
	2024	47,8%	43,5%	5,8%	0,0%	1,4%	1,4%
Jardim Botânico	2021	14,3%	17,1%	68,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	57,1%	25,0%	12,5%	5,4%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	58,5%	41,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	6,7%	76,7%	13,3%	3,3%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2021	20,5%	40,9%	36,4%	0,0%	0,0%	2,3%
	2024	85,2%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%
Núcleo Bandeirante	2021	13,3%	26,7%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	15,9%	55,6%	25,4%	0,0%	0,0%	3,2%
	2024	59,7%	30,6%	8,3%	1,4%	0,0%	0,0%
Park Way	2021	29,0%	38,7%	32,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	96,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	52,9%	23,3%	20,7%	1,8%	0,0%	1,3%
	2024	48,3%	27,9%	21,5%	1,7%	0,0%	0,6%
Plano Piloto	2021	4,2%	56,7%	35,8%	0,0%	0,0%	3,3%
	2024	58,9%	27,7%	11,6%	0,4%	0,4%	0,9%
Recanto das Emas	2021	10,3%	40,4%	45,2%	2,7%	0,0%	1,4%
	2024	41,2%	38,2%	19,1%	0,8%	0,8%	0,0%
Riacho Fundo	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	75,7%	18,9%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	45,5%	25,8%	27,3%	1,5%	0,0%	0,0%
	2024	16,2%	54,1%	25,7%	2,7%	0,0%	1,4%
Samambaia	2021	25,1%	38,2%	34,3%	1,6%	0,0%	0,8%
	2024	42,2%	47,5%	9,0%	0,0%	0,4%	0,9%
Santa Maria	2021	28,9%	35,6%	32,6%	0,0%	0,0%	3,0%
	2024	51,7%	40,1%	7,5%	0,0%	0,0%	0,7%
São Sebastião	2021	18,3%	46,3%	34,1%	1,2%	0,0%	0,0%
	2024	55,7%	28,7%	15,6%	0,0%	0,0%	0,0%
SCIA	2021	9,4%	43,8%	43,8%	3,1%	0,0%	0,0%
	2024	71,4%	17,9%	0,0%	0,0%	0,0%	10,7%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	9,4%	87,5%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2021	37,5%	41,1%	19,6%	1,8%	0,0%	0,0%
	2024	64,9%	28,4%	1,4%	0,0%	1,4%	4,1%
Sobradinho II	2021	12,6%	48,5%	35,0%	0,0%	1,0%	2,9%
	2024	65,9%	26,8%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	28,9%	45,8%	25,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	51,2%	29,1%	14,0%	0,0%	1,2%	4,7%
Sudoeste/Octogonal	2021	3,3%	10,0%	83,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	2024	83,6%	12,7%	1,8%	1,8%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2021	20,5%	42,3%	37,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	47,6%	34,8%	13,3%	2,9%	1,0%	0,5%
Varjão	2021	10,0%	33,3%	56,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	54,5%	39,4%	0,0%	3,0%	3,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	2,9%	36,2%	55,2%	0,0%	1,0%	4,8%
	2024	84,9%	7,5%	1,1%	0,0%	0,0%	6,5%
Total	2021	21,8%	41,2%	34,6%	1,0%	0,2%	1,2%
	2024	51,6%	34,2%	10,9%	1,0%	0,6%	1,6%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

7 COLETA DE ESGOTO

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

7.1 DESTINO DO ESGOTO DAS RESIDÊNCIAS

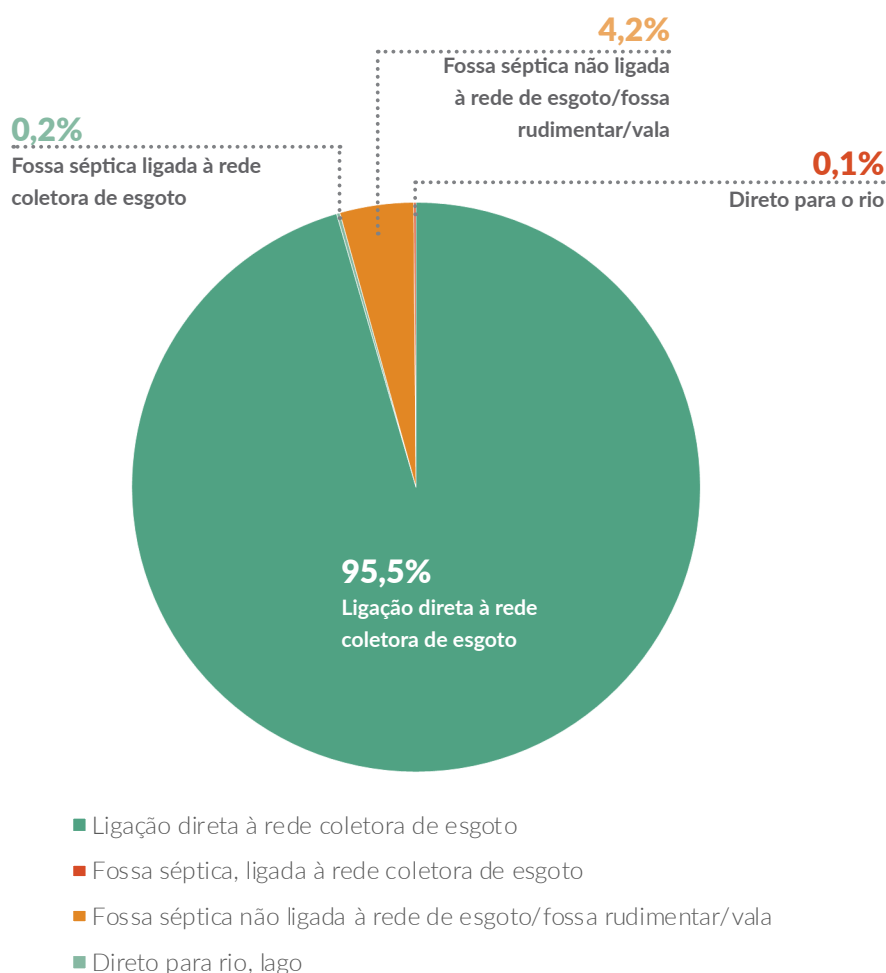
P.36. Na sua casa a coleta de esgoto é realizada através: [LER AS OPÇÕES] [ÚNICA RESPOSTA]
Opções: a. Ligação direta à rede coletora de esgoto b. Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto
c. Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto/ Fossa rudimentar / Vala d. Direto para o rio, lago

Tabela 65: Destino do esgoto das residências

Opções	2021	2024
Ligação direta à rede coletora de esgoto	93,9%	95,5%
Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto	4,4%	0,2%
Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto/ Fossa rudimentar / Vala	1,7%	4,2%
Direto para o rio, lago ou mar	0,0%	0,1%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 43: Destino do esgoto das residências – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

7.1.1 DESTINO DO ESGOTO DAS RESIDÊNCIAS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 66: Destino do esgoto das residências, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Ligação direta à rede coletora de esgoto	Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto	Fossa séptica não ligada à rede de esgoto/fossa rudimentar/vala	Direto para rio, lago
Água Quente*	2021	-	-	-	-
	2024	81,5%	0,0%	18,5%	0,0%
Águas Claras	2021	82,4%	9,6%	8,0%	0,0%
	2024	95,8%	0,8%	2,5%	0,8%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-
	2024	96,7%	0,0%	3,3%	0,0%
Arniqueira	2021	12,7%	69,0%	18,3%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	96,6%	0,0%	3,4%	0,0%
Ceilândia	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	97,5%	0,0%	2,5%	0,0%
Cruzeiro	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	97,0%	0,0%	3,0%	0,0%
Fercal	2021	16,7%	60,0%	23,3%	0,0%
	2024	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%
Gama	2021	97,2%	2,8%	0,0%	0,0%
	2024	94,3%	0,0%	5,7%	0,0%
Guará	2021	99,2%	0,8%	0,0%	0,0%
	2024	92,8%	0,0%	7,2%	0,0%
Itapoã	2021	82,1%	17,9%	0,0%	0,0%
	2024	95,7%	0,0%	4,3%	0,0%
Jardim Botânico	2021	25,7%	37,1%	37,1%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	97,6%	2,4%	0,0%	0,0%
	2024	93,3%	0,0%	6,7%	0,0%
Lago Sul	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	73,3%	16,7%	10,0%	0,0%
	2024	89,3%	0,0%	10,7%	0,0%
Paranoá	2021	98,4%	1,6%	0,0%	0,0%
	2024	98,6%	0,0%	1,4%	0,0%
Park Way	2021	83,9	12,9%	3,2%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	96,5%	2,6%	0,9%	0,0%
	2024	85,5%	2,3%	11,6%	0,6%
Plano Piloto	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	99,6%	0,0%	0,4%	0,0%
Recanto das Emas	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	88,5%	0,8%	10,7%	0,0%
Riacho Fundo	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	98,6%	0,0%	1,4%	0,0%
Samambaia	2021	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%
	2024	97,3%	0,0%	2,7%	0,0%
Santa Maria	2021	97,0%	2,2%	0,7%	0,0%
	2024	95,9%	0,0%	4,1%	0,0%
São Sebastião	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	98,4%	0,0%	1,6%	0,0%
SCIA	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	96,4%	0,0%	3,6%	0,0%
SIA**	2021	-	-	-	-
	2024	96,9%	0,0%	3,1%	0,0%
Sobradinho	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	98,6%	0,0%	1,4%	0,0%
Sobradinho II	2021	97,1%	1,9%	1,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sol Nascente	2021	98,8%	0,0%	1,2%	0,0%
	2024	98,8%	0,0%	1,2%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	98,2%	0,0%	1,8%	0,0%
Taguatinga	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	95,7%	0,0%	3,3%	1,0%
Varjão	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	97,0%	0,0%	3,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	98,1%	1,0%	1,0%	0,0%
	2024	96,8%	0,0%	3,2%	0,0%
Total	2021	93,9%	4,4%	1,7%	0,0%
	2024	95,5%	0,2%	4,2%	0,1%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

7.2 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ESGOTO PRESTADO PELA CAESB

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

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

Aspectos

P.37.a. Coleta do esgoto

P.37.b. Tratamento do esgoto

P.37.c. Manejo de mau cheiro

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

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

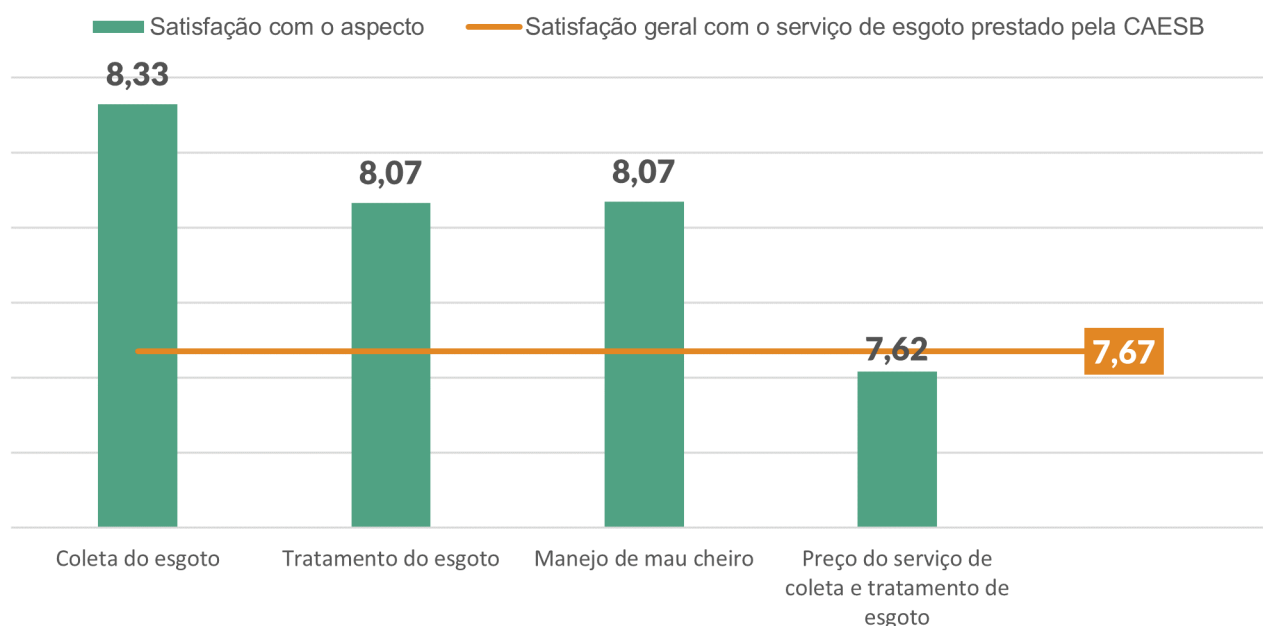
Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 67: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos

Aspectos	Ano	Notas de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Coleta do esgoto	2021	1,2%	0,1%	0,5%	1,0%	1,8%	6,1%	9,4%	15,4%	22,5%	19,0%	23,0%	0,0%	7,87
	2024	0,3%	0,1%	0,2%	0,9%	1,6%	3,2%	2,9%	11,6%	28,6%	19,5%	27,1%	4,0%	8,33
Tratamento do esgoto	2021	1,2%	0,3%	0,4%	1,0%	2,1%	5,4%	8,7%	15,9%	21,9%	19,5%	23,5%	0,0%	7,89
	2024	0,2%	0,0%	0,3%	1,0%	1,9%	4,6%	5,6%	14,1%	29,8%	16,1%	22,8%	3,5%	8,07
Manejo de mau cheiro	2021	2,2%	0,5%	1,4%	3,3%	2,4%	6,5%	7,4%	12,3%	21,3%	19,4%	23,3%	0,0%	7,64
	2024	0,2%	0,0%	0,3%	0,9%	2,0%	4,5%	5,8%	14,4%	29,6%	15,6%	23,3%	3,3%	8,07
Preço do serviço de coleta e tratamento de esgoto	2021	5,3%	1,6%	2,9%	4,6%	5,5%	14,6%	9,6%	12,1%	16,8%	13,7%	13,4%	0,0%	6,50
	2024	0,2%	0,1%	0,7%	1,3%	3,2%	7,0%	9,1%	19,7%	24,6%	16,2%	15,3%	2,7%	7,62
Os serviços de esgoto prestados pela CAESB, em geral	2021	1,0%	0,1%	0,8%	1,3%	1,7%	5,7%	9,7%	15,9%	24,6%	20,2%	19,0%	0,0%	7,79
	2024	0,2%	0,1%	0,6%	1,3%	2,8%	5,9%	8,8%	21,2%	26,0%	15,9%	15,7%	1,5%	7,67

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 44: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos - 2024



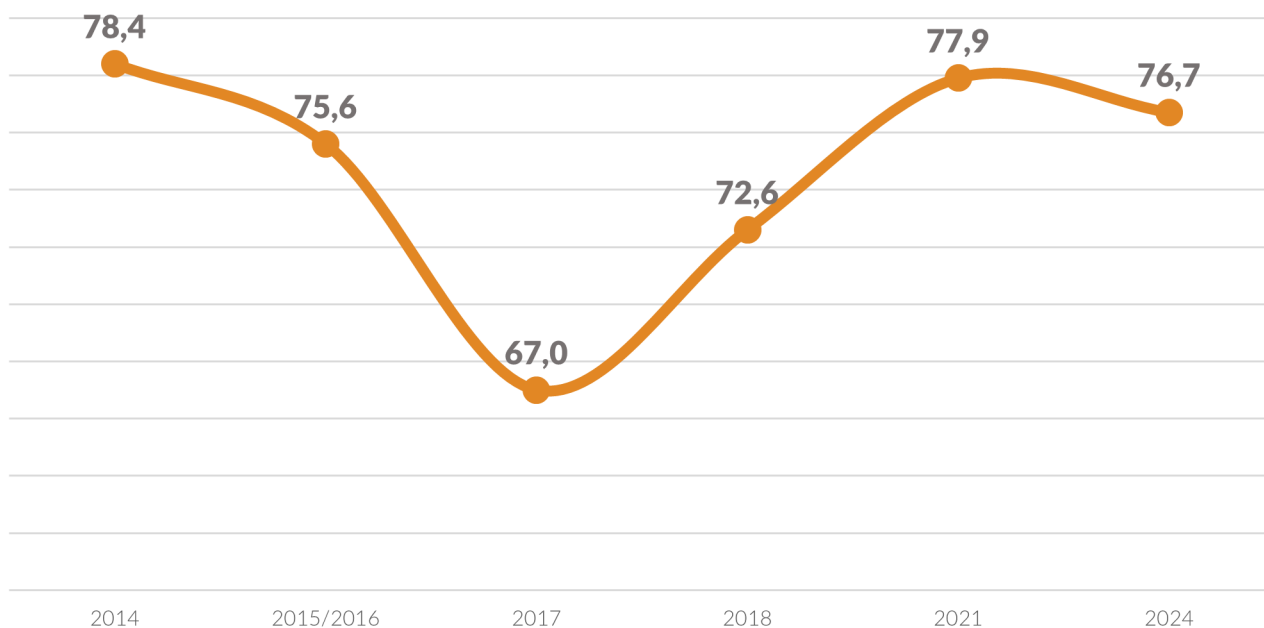
Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

7.2.1 AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE ESGOTO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO

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

Em 2014, 2015/2016, a avaliação deste indicador era conceitual, utilizando uma classificação que variava de muito satisfeito até muito insatisfeito. Para fins de comparação, foi utilizada a escala de conversão a seguir como forma de transformar os conceitos e ajusta-los ao modelo que são utilizados de 2017 até este ano de 2024.

Gráfico 45: Satisfação geral com os serviços de esgoto – evolução no período



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

Tabela 68: Avaliação do serviço de esgoto prestado pela CAESB, por aspectos, estratificado por região administrativa

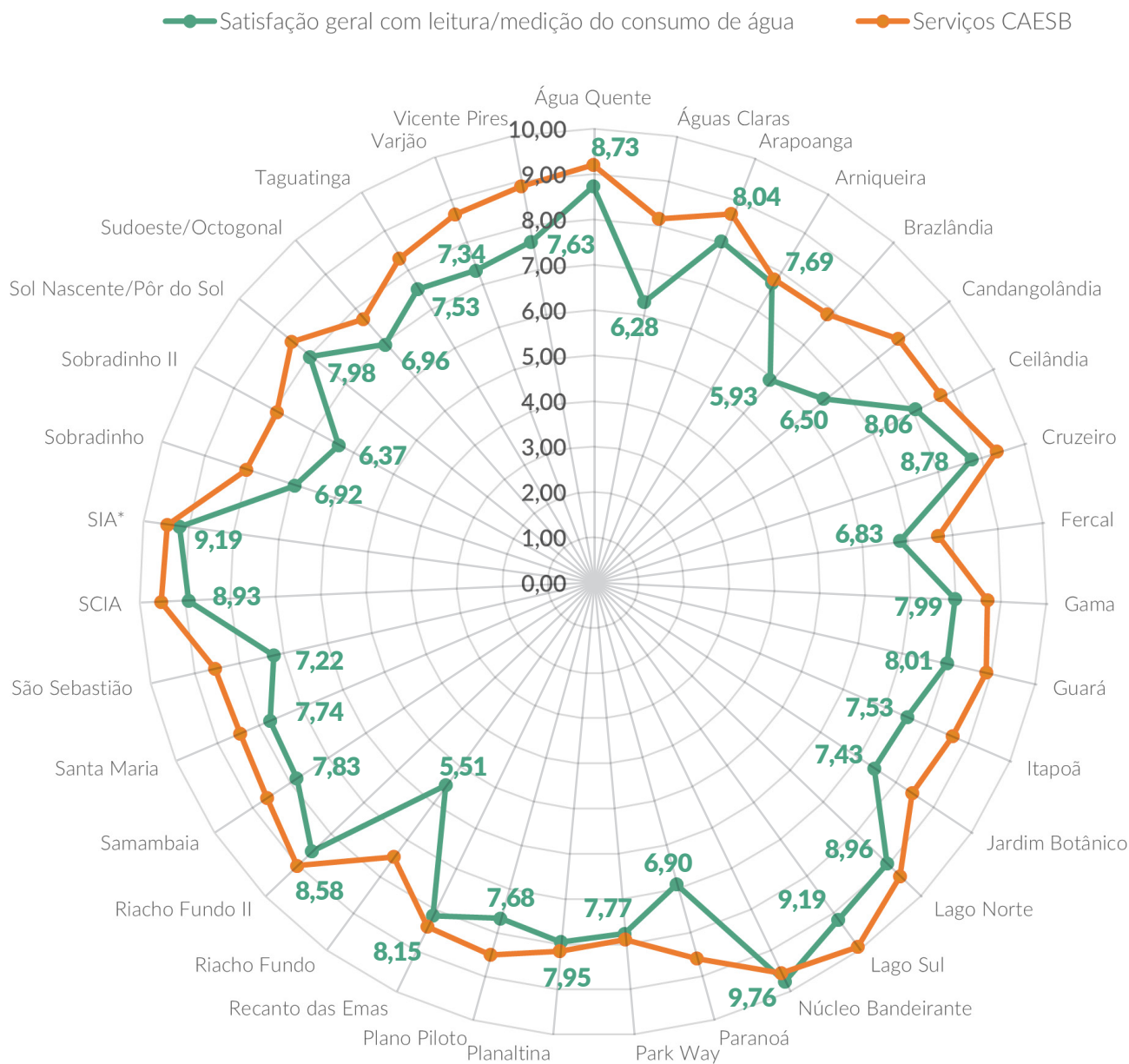
Região	Ano	Coleta do esgoto	Tratamento de esgoto	Manejo de mau cheiro	Preço da coleta e tratamento de esgoto	Serviços de esgoto prestados pela CAESB, em geral
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-
	2024	9,45	9,36	9,23	8,73	8,73
Águas Claras	2021	8,10	8,05	8,05	6,86	8,08
	2024	6,92	6,90	6,64	6,37	6,28
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-
	2024	8,11	8,11	8,21	7,96	8,04
Arniqueira	2021	7,78	8,00	8,22	7,67	8,44
	2024	8,14	8,18	7,97	7,66	7,69
Brazlândia	2021	8,94	8,94	8,38	8,30	9,06
	2024	6,45	5,89	6,22	5,69	5,93
Candangolândia	2021	7,53	7,37	7,40	5,10	6,97
	2024	8,00	7,52	7,07	6,63	6,50
Ceilândia	2021	7,93	7,88	7,44	5,44	7,58
	2024	8,95	8,59	8,64	8,09	8,06
Cruzeiro	2021	7,94	8,29	8,26	7,38	8,38
	2024	9,23	9,10	9,22	8,69	8,78
Fercal	2021	5,00	4,40	5,00	4,20	5,00
	2024	8,08	7,67	7,75	7,00	6,83
Gama	2021	8,06	8,04	8,16	7,18	8,01
	2024	8,65	8,58	8,43	7,92	7,99
Guará	2021	7,51	7,61	7,69	6,93	7,70
	2024	8,73	8,38	8,33	7,91	8,01
Itapoã	2021	6,20	6,25	5,39	4,95	5,91
	2024	7,78	7,34	7,69	7,02	7,53
Jardim Botânico	2021	8,22	8,11	8,56	6,00	8,44
	2024	8,23	7,66	7,80	7,59	7,43
Lago Norte	2021	9,40	9,48	9,33	9,40	9,38
	2024	9,50	9,43	9,39	8,75	8,96
Lago Sul	2021	8,37	8,40	8,27	7,23	8,23
	2024	9,74	9,48	9,52	9,15	9,19
Núcleo Bandeirante	2021	8,00	8,09	8,14	7,09	8,00
	2024	9,84	9,80	9,72	9,44	9,76
Paranoá	2021	7,79	7,89	7,44	7,23	7,80
	2024	7,92	7,25	7,61	6,89	6,90
Park Way	2021	8,96	9,04	8,62	8,92	9,12
	2024	8,03	8,03	8,03	7,70	7,77
Planaltina	2021	7,36	7,52	7,20	6,28	7,49
	2024	8,58	8,39	8,15	7,58	7,95
Plano Piloto	2021	9,48	9,50	9,44	8,85	9,24
	2024	8,28	7,93	8,08	7,52	7,68
Recanto das Emas	2021	6,66	6,77	6,73	5,73	6,89
	2024	8,57	8,43	8,42	8,14	8,15
Riacho Fundo	2021	8,96	8,96	8,64	8,87	8,98
	2024	5,81	5,78	5,65	5,41	5,51
Riacho Fundo II	2021	7,05	7,09	6,85	6,29	7,17
	2024	8,86	8,84	8,85	8,41	8,58
Samambaia	2021	8,45	8,44	8,23	6,49	8,27
	2024	8,56	8,26	8,21	7,85	7,83
Santa Maria	2021	7,25	7,20	6,65	5,69	7,21
	2024	8,35	7,99	8,06	7,75	7,74
São Sebastião	2021	7,49	7,41	5,54	3,67	6,80
	2024	7,85	7,53	7,60	7,25	7,22
SCIA	2021	6,84	6,78	5,19	3,97	7,03
	2024	9,60	9,22	9,48	8,67	8,93
SIA**	2021	-	-	-	-	-
	2024	9,43	9,50	9,45	9,13	9,19
Sobradinho	2021	8,62	8,62	8,63	8,21	8,50
	2024	7,85	7,37	7,29	6,89	6,92
Sobradinho II	2021	7,45	7,48	7,10	6,25	7,47
	2024	6,87	6,62	6,72	6,39	6,37
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	7,90	7,93	7,80	6,78	7,71
	2024	8,42	8,34	8,32	8,02	7,98
Sudoeste/Octogonal	2021	8,10	8,23	8,40	7,80	8,30
	2024	7,65	7,48	7,35	6,91	6,96
Taguatinga	2021	8,08	8,09	8,30	6,13	7,87
	2024	8,21	8,13	8,03	7,57	7,53
Varjão	2021	9,60	9,67	9,60	9,10	9,67
	2024	7,81	7,44	7,56	6,91	7,34
Vicente Pires	2021	7,19	7,07	6,98	6,76	7,11
	2024	8,81	8,33	8,31	7,64	7,63
Total	2021	7,87	7,89	7,64	6,50	7,79
	2024	8,33	8,07	8,07	7,62	7,67

Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 46: Satisfação geral com os serviços de esgoto, por região administrativa – 2024



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

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

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

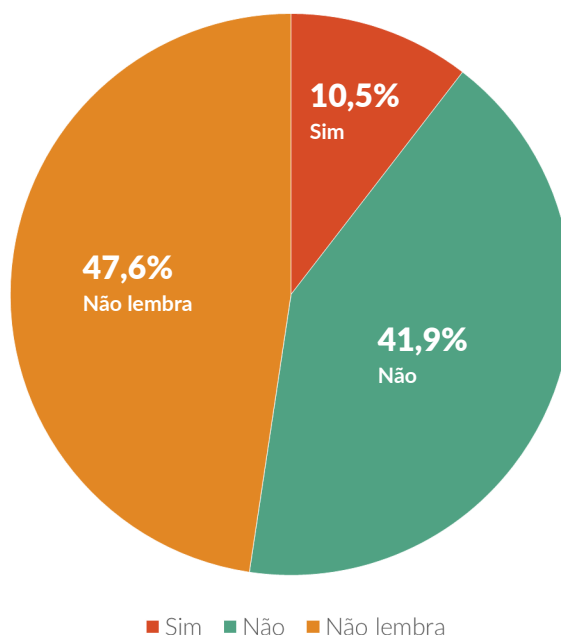
P.38. Nos últimos 12 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto ou projeção de mau cheiro em local próximo à sua casa? Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra

Tabela 69: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses

Opções	2021	2024
Sim	17,7%	10,5%
Não	76,9%	41,9%
Não lembra	5,5%	47,6%
Total	100%	100%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

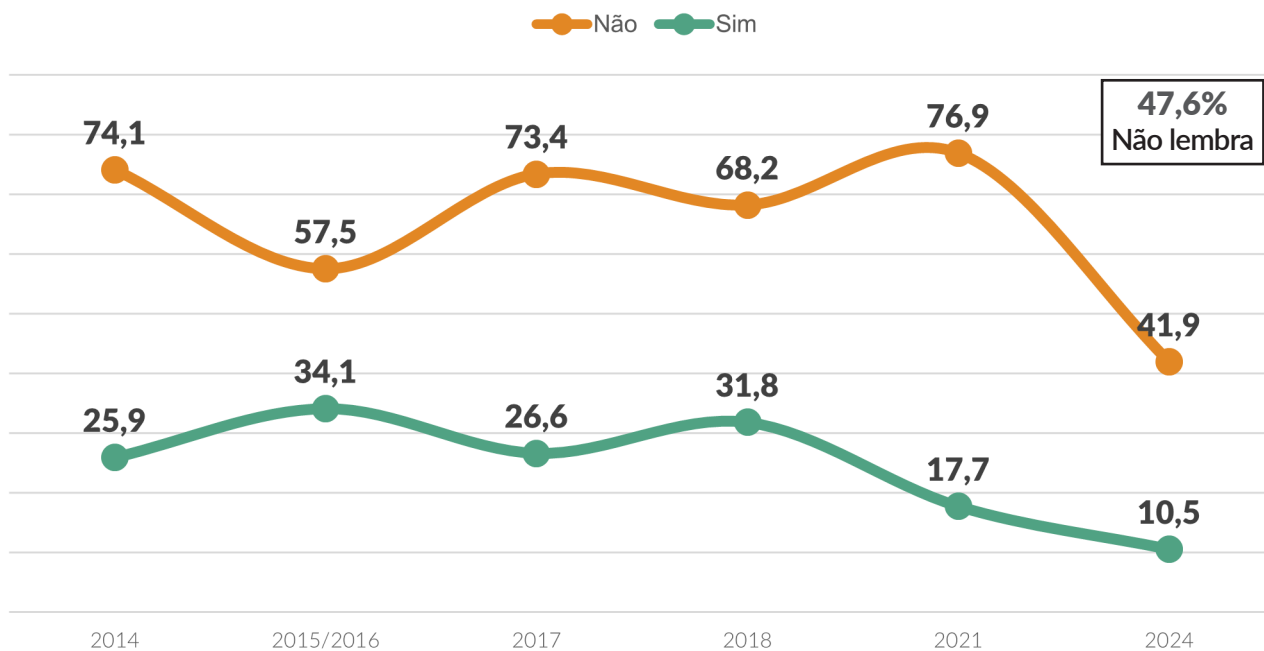
Gráfico 47: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, nos últimos doze meses – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

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



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia, relatórios de pesquisas anteriores

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

Tabela 70: Ocorrência de vazamento na rede de esgoto / mau cheiro, no último ano, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não	Não lembra
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	0,0%	59,1%	40,9%
Águas Claras	2021	2,4%	96,0%	1,6%
	2024	26,7%	26,7%	46,6%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	37,9%	55,2%	6,9%
Arniqueira	2021	5,6%	94,4%	0,0%
	2024	7,1%	53,6%	39,3%
Brazlândia	2021	11,1%	88,9%	0,0%
	2024	5,5%	10,9%	83,6%
Candangolândia	2021	10,0%	90,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Ceilândia	2021	12,0%	87,7%	0,3%
	2024	12,7%	41,2%	46,0%
Cruzeiro	2021	2,9%	94,1%	2,9%
	2024	0,0%	21,9%	78,1%
Fercal	2021	46,7%	53,3%	0,0%
	2024	8,3%	8,3%	83,3%
Gama	2021	13,8%	61,4%	24,8%
	2024	8,1%	43,6%	48,3%
Guará	2021	9,2%	80,8%	10,0%
	2024	19,5%	50,0%	30,5%
Itapoã	2021	65,4%	34,6%	0,0%
	2024	1,5%	42,4%	56,1%
Jardim Botânico	2021	45,7%	54,3%	0,0%
	2024	3,6%	12,5%	83,9%
Lago Norte	2021	51,2%	48,8%	0,0%
	2024	3,6%	89,3%	7,1%
Lago Sul	2021	6,8%	88,6%	4,5%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	2021	3,3%	90,0%	6,7%
	2024	3,8%	84,6%	11,5%
Paranoá	2021	44,4%	23,8%	31,7%
	2024	4,2%	45,1%	50,7%
Park Way	2021	41,9%	58,1%	0,0%
	2024	0,0%	10,0%	90,0%
Planaltina	2021	16,7%	80,2%	3,1%
	2024	51,0%	37,7%	11,3%
Plano Piloto	2021	3,3%	95,0%	1,7%
	2024	1,3%	38,6%	60,1%
Recanto das Emas	2021	22,6%	65,1%	12,3%
	2024	29,1%	62,4%	8,5%
Riacho Fundo	2021	34,0%	61,7%	4,3%
	2024	36,1%	58,3%	5,6%
Riacho Fundo II	2021	16,7%	78,8%	4,5%
	2024	12,2%	74,3%	13,5%
Samambaia	2021	17,9%	80,9%	1,2%
	2024	3,2%	51,6%	45,2%
Santa Maria	2021	25,2%	74,1%	0,7%
	2024	2,8%	46,8%	50,4%
São Sebastião	2021	30,5%	68,3%	1,2%
	2024	7,5%	42,5%	50,0%
SCIA	2021	34,4%	65,6%	0,0%
	2024	0,0%	7,4%	92,6%
SIA**	2021	-	-	-
	2024	0,0%	83,9%	16,1%
Sobradinho	2021	1,8%	98,2%	0,0%
	2024	0,0%	36,1%	63,9%
Sobradinho II	2021	13,6%	44,7%	41,7%
	2024	8,4%	27,7%	63,9%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	18,1%	81,9%	0,0%
	2024	2,4%	52,9%	44,7%
Sudoeste/Octogonal	2021	6,7%	90,0%	3,3%
	2024	3,7%	59,3%	37,0%
Taguatinga	2021	9,8%	88,9%	1,3%
	2024	4,0%	45,3%	50,7%
Varjão	2021	33,3%	63,3%	3,3%
	2024	3,1%	34,4%	62,5%
Vicente Pires	2021	16,2%	80,0%	3,8%
	2024	1,1%	4,4%	94,4%
Total	2021	17,7%	76,9%	5,5%
	2024	10,5%	41,9%	47,6%

Fonte: Efcfaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

7.4 BUSCA DE ATENDIMENTO PELA CAESB

A CAESB foi procurada para resolver o problema?

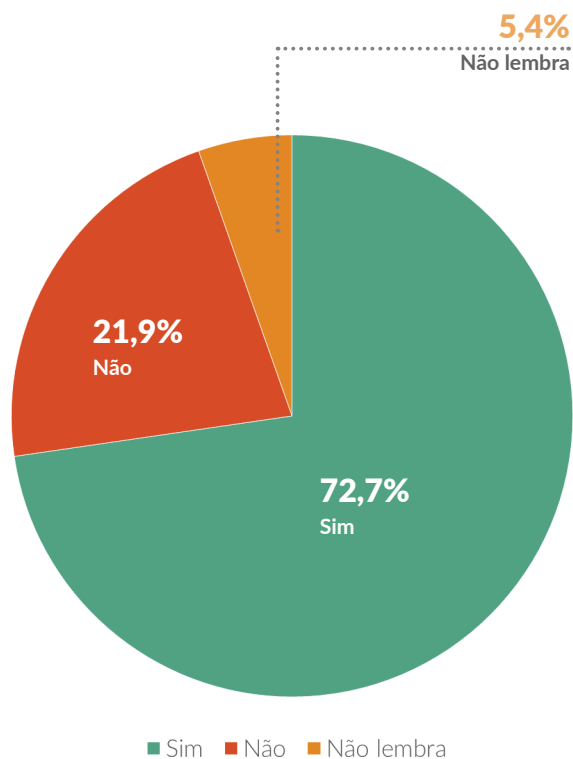
*P.39. Quando isto ocorreu, alguém procurou a CAESB para resolver o problema?
Opções: A.Sim B.Não C.Não lembra*

Tabela 71: Busca de atendimento pela CAESB

Opções	2021	2024
Sim	82,3%	72,7%
Não	14,3%	21,9%
Não lembra	3,3%	5,4%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 49: Busca de atendimento pela CAESB - 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

7.4.1 BUSCA DE ATENDIMENTO PELA CAESB, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 72: Busca de atendimento pela CAESB, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não	Não sabe, não lembra
Água Quente* (**)	2021	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	66,7%	33,3%	0,0%
	2024	87,1%	3,2%	9,7%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	81,8%	18,2%	0,0%
Arniqueira	2021	25,0%	75,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	66,7%	0,0%	33,3%
Candangolândia**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	93,0%	4,7%	2,3%
	2024	51,1%	42,2%	6,7%
Cruzeiro**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2021	35,7%	64,3%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%
Gama	2021	90,0%	5,0%	5,0%
	2024	50,0%	41,7%	8,3%
Guará	2021	83,3%	0,0%	16,7%
	2024	68,0%	28,0%	4,0%
Itapoã	2021	86,3%	11,8%	2,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	93,8%	0,0%	6,2%
	2024	0,0%	50,0%	50,0%
Lago Norte	2021	90,5%	0,0%	9,5%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante**	2021	0,0%	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Park Way**	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	78,9%	18,4%	2,6%
	2024	87,0%	11,7%	1,3%
Plano Piloto	2021	75,0%	25,0%	0,0%
	2024	33,3%	66,7%	0,0%
Recanto das Emas	2021	57,6%	30,3%	12,1%
	2024	79,4%	20,6%	0,0%
Riacho Fundo	2021	93,7%	0,0%	6,3%
	2024	92,3%	7,7%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	81,8%	18,2%	0,0%
	2024	55,6%	33,3%	11,1%
Samambaia	2021	80,0%	15,6%	4,4%
	2024	57,1%	14,3%	28,6%
Santa Maria	2021	67,6%	29,4%	2,9%
	2024	75,0%	25,0%	0,0%
São Sebastião	2021	92,0%	8,0%	0,0%
	2024	66,7%	22,2%	11,1%
SCIA**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
SIA** (***)	2021	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho**	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	57,1%	42,9%	0,0%
Sol Nascente	2021	93,3%	6,7%	0,0%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2021	69,6%	21,7%	8,7%
	2024	37,5%	37,5%	25,0%
Varjão	2021	90,0%	10,0%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	76,5%	23,5%	0,0%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%
Total	2021	82,3%	14,3%	3,3%
	2024	72,7%	21,9%	5,4%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de busca de atendimento em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

7.5 SOLUÇÃO DO PROBLEMA

P.40. A CAESB resolveu o problema?

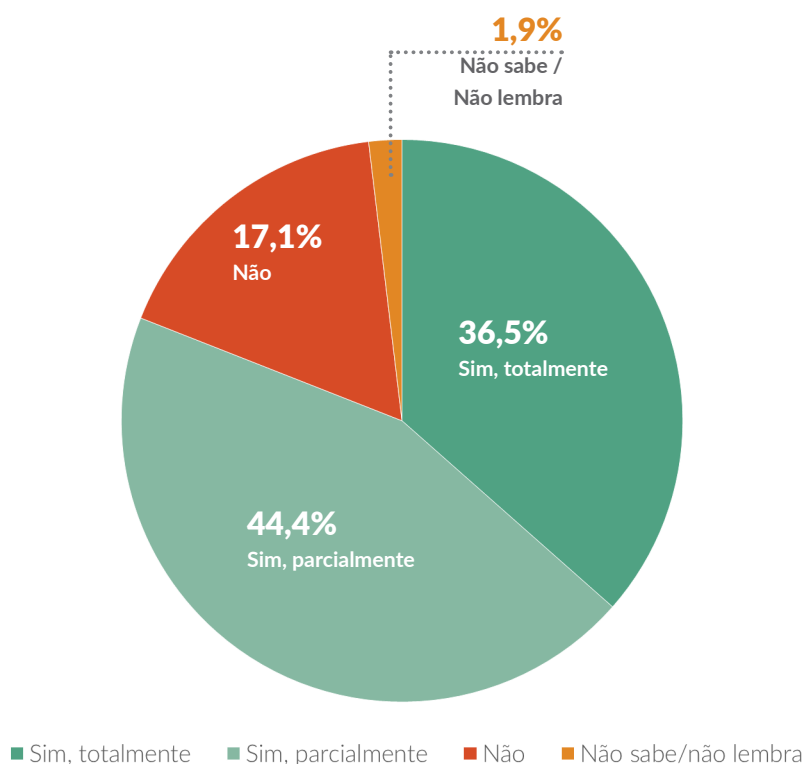
Opções: a. Sim, totalmente b. Sim, parcialmente c. Não d. Não sabe / não lembra

Tabela 73: Nível de solução do problema

Opções	2021	2024
Sim, totalmente	28,6%	36,5%
Sim, parcialmente	50,4%	44,4%
Não	18,2%	17,1%
Não sabe / não lembra	2,8%	1,9%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 50: Nível de solução do problema – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

7.5.1 NÍVEL DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 74: Nível de solução do problema, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não resolveu	Não sabe, não lembra
Água Quente* (**)	2021	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%
	2024	16,1%	77,4%	3,2%	3,2%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-
	2024	27,3%	54,5%	18,2%	0,0%
Arniqueira	2021	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
	2024	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Brazlândia	2021	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%
	2024	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Candangolândia**	2021	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	37,2%	55,8%	7,0%	0,0%
	2024	13,3%	35,6%	48,9%	2,2%
Cruzeiro**	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	21,4%	78,6%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Gama	2021	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
	2024	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Guará	2021	50,0%	16,7%	25,0%	8,3%
	2024	56,0%	28,0%	12,0%	4,0%
Itapoã	2021	9,8%	56,9%	33,3%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	31,3%	68,7%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul**	2021	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante**	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	35,7%	57,1%	0,0%	7,1%
	2024	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Park Way**	2021	23,1%	53,8%	23,1%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	31,6%	50,0%	15,8%	2,6%
	2024	64,9%	20,8%	14,3%	0,0%
Plano Piloto	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Recanto das Emas	2021	12,1%	66,7%	15,2%	6,1%
	2024	55,9%	38,2%	2,9%	2,9%
Riacho Fundo	2021	31,1%	62,5%	6,3%	0,0%
	2024	0,0%	92,3%	7,7%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	54,5%	27,3%	18,2%	0,0%
	2024	22,2%	55,6%	11,1%	11,1%
Samambaia	2021	51,1%	22,2%	20,0%	6,7%
	2024	14,3%	71,4%	0,0%	14,3%
Santa Maria	2021	26,5%	47,1%	26,5%	0,0%
	2024	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2021	28,0%	72,0%	0,0%	0,0%
	2024	11,1%	66,7%	22,2%	0,0%
SCIA**	2021	9,1%	81,8%	9,1%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SIA** (***)	2021	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho**	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2021	14,3%	78,6%	7,1%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	53,3%	33,3%	13,3%	0,0%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Taguatinga	2021	34,8%	34,8%	26,1%	4,3%
	2024	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%
Varjão	2021	34,8%	34,8%	4,3%	26,1%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	0,0%	58,8%	17,6%	23,5%
	2024	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	2021	28,6%	50,4%	18,2%	2,8%
	2024	36,5%	44,4%	17,1%	1,9%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de problemas em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

7.6 TEMPO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA

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

Opções: 5. Muito rápido 4. Rápido 3. Nem rápido / nem lento (espontâneo)

2. Lento 1. Muito lento 6. Não lembro (espontâneo)

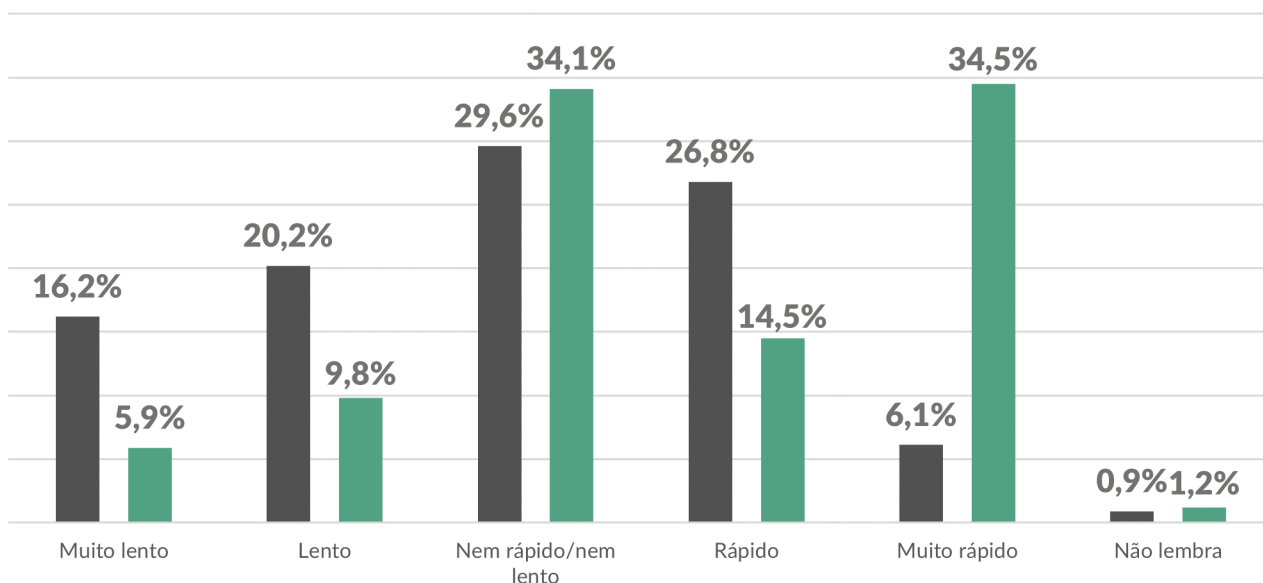
Tabela 75: Tempo para solução do problema

Opções	2021	2024
Muito lento	16,2%	5,9%
Lento	20,2%	9,8%
Nem lento / nem rápido	29,6%	34,1%
Rápido	26,8%	14,5%
Muito rápido	6,1%	34,5%
Não lembra	0,9%	1,2%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 51: Tempo para solução do problema – 2024

■ 2021 ■ 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

7.6.1 TEMPO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 76: Tempo para solução do problema, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Muito lento	Lento	Nem lento / nem rápido	Rápido	Muito rápido	Não lembra
Água Quente* (**)	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	6,9%	27,6%	51,7%	10,3%	3,4%	0,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	22,2%	11,1%
Arniqueira	2021	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Candangolândia**	2021	33,3%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	15,0%	20,0%	27,5%	32,5%	5,0%	0,0%
	2024	0,0%	45,5%	27,3%	13,6%	13,6%	0,0%
Cruzeiro**	2021	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2021	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2021	5,0%	10,0%	60,0%	10,0%	10,0%	5,0%
	2024	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%
Guará	2021	37,5%	12,5%	12,5%	37,5%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	9,5%	23,8%	66,7%	0,0%
Itapoã	2021	26,5%	32,4%	23,5%	14,7%	2,9%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	25,0%	18,8%	25,0%	18,8%	12,5%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	26,7%	26,7%	26,7%	20,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Lago Sul**	2021	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante**	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	15,4%	26,9%	30,8%	26,9%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Park Way**	2021	20,0%	20,0%	10,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	9,7%	19,4%	19,4%	45,2%	6,5%	0,0%
	2024	1,5%	3,0%	22,7%	7,6%	65,2%	0,0%
Plano Piloto	2021	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Recanto das Emas	2021	3,8%	23,1%	65,4%	7,7%	0,0%	0,0%
	2024	15,6%	0,0%	21,9%	31,3%	31,3%	0,0%
Riacho Fundo	2021	13,3%	6,7%	60,0%	13,3%	6,7%	0,0%
	2024	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	11,1%	11,1%	22,2%	44,4%	0,0%	11,1%
	2024	28,6%	14,3%	14,3%	28,6%	0,0%	14,3%
Samambaia	2021	15,2%	18,2%	18,2%	39,4%	6,1%	3,0%
	2024	0,0%	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%
Santa Maria	2021	12,0%	12,0%	20,0%	32,0%	24,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2021	4,0%	32,0%	24,0%	24,0%	16,0%	0,0%
	2024	14,3%	0,0%	71,4%	14,3%	0,0%	0,0%
SCIA**	2021	10,0%	50,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SIA** (***)	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho**	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho II	2021	30,8%	46,2%	15,4%	7,7%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%	0,0%	0,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	30,8%	15,4%	30,8%	23,1%	0,0%	0,0%
	2024	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Taguatinga	2021	31,3%	6,3%	50,0%	6,3%	6,3%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Varjão	2021	14,3%	0,0%	14,3%	57,1%	0,0%	100%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	0,0%	20,0%	60,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Total	2021	16,2%	20,2%	29,6%	26,8%	6,1%	0,9%
	2024	5,9%	9,8%	34,1%	14,5%	34,5%	1,2%

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Sem registro de problemas em 2024

***Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

8 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CAESB (SATISFAÇÃO)

8.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL

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

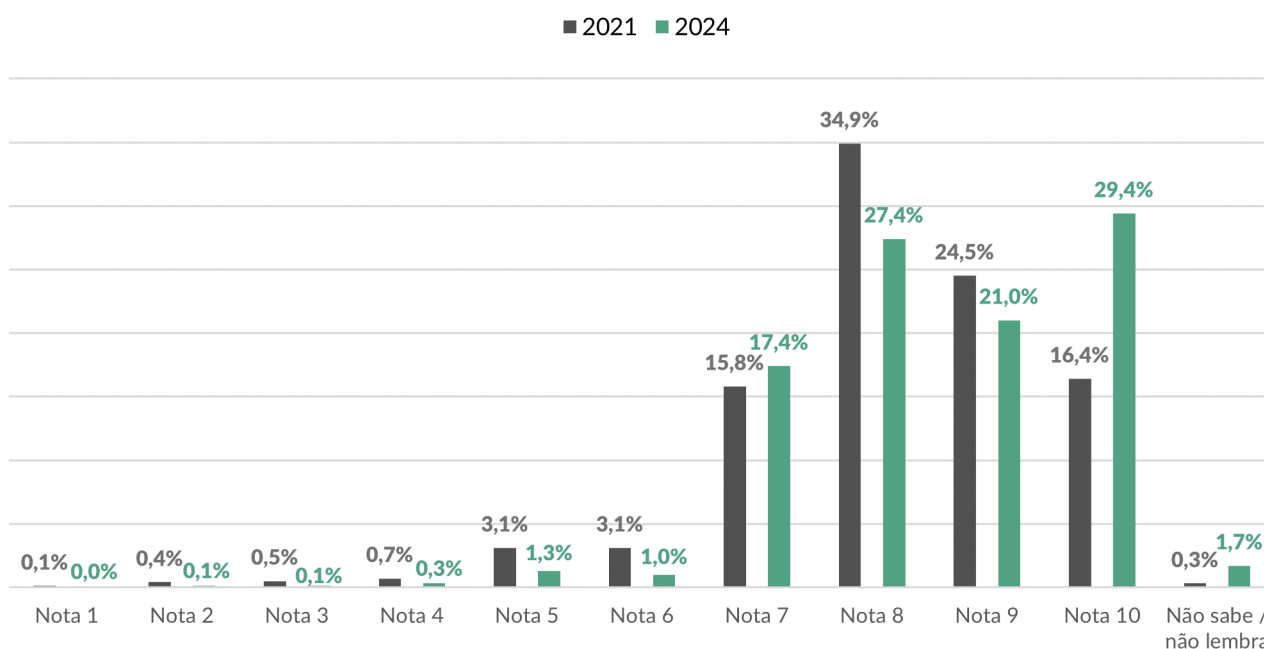
P.42. Considerando a mesma escala de nota, "0" a "10", que usamos até agora e levando em conta todos os aspectos que falamos, sobre a prestação de serviços de água e esgoto, que nota o(a) Sr(a) atribui para o serviço prestado pela CAESB? Opções: Nota: _____ Não sabe / não respondeu

Tabela 77: Avaliação dos serviços prestados pela CAESB

Nota	2021	2024
Nota 1	0,1%	0,0%
Nota 2	0,4%	0,1%
Nota 3	0,5%	0,1%
Nota 4	0,7%	0,3%
Nota 5	3,1%	1,3%
Nota 6	3,1%	1,0%
Nota 7	15,8%	17,4%
Nota 8	34,9%	27,4%
Nota 9	24,5%	21,0%
Nota 10	16,4%	29,4%
Não sabe / não respondeu	0,3%	1,7%
Total	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO	8,15	8,53

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 52: Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

8.1.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

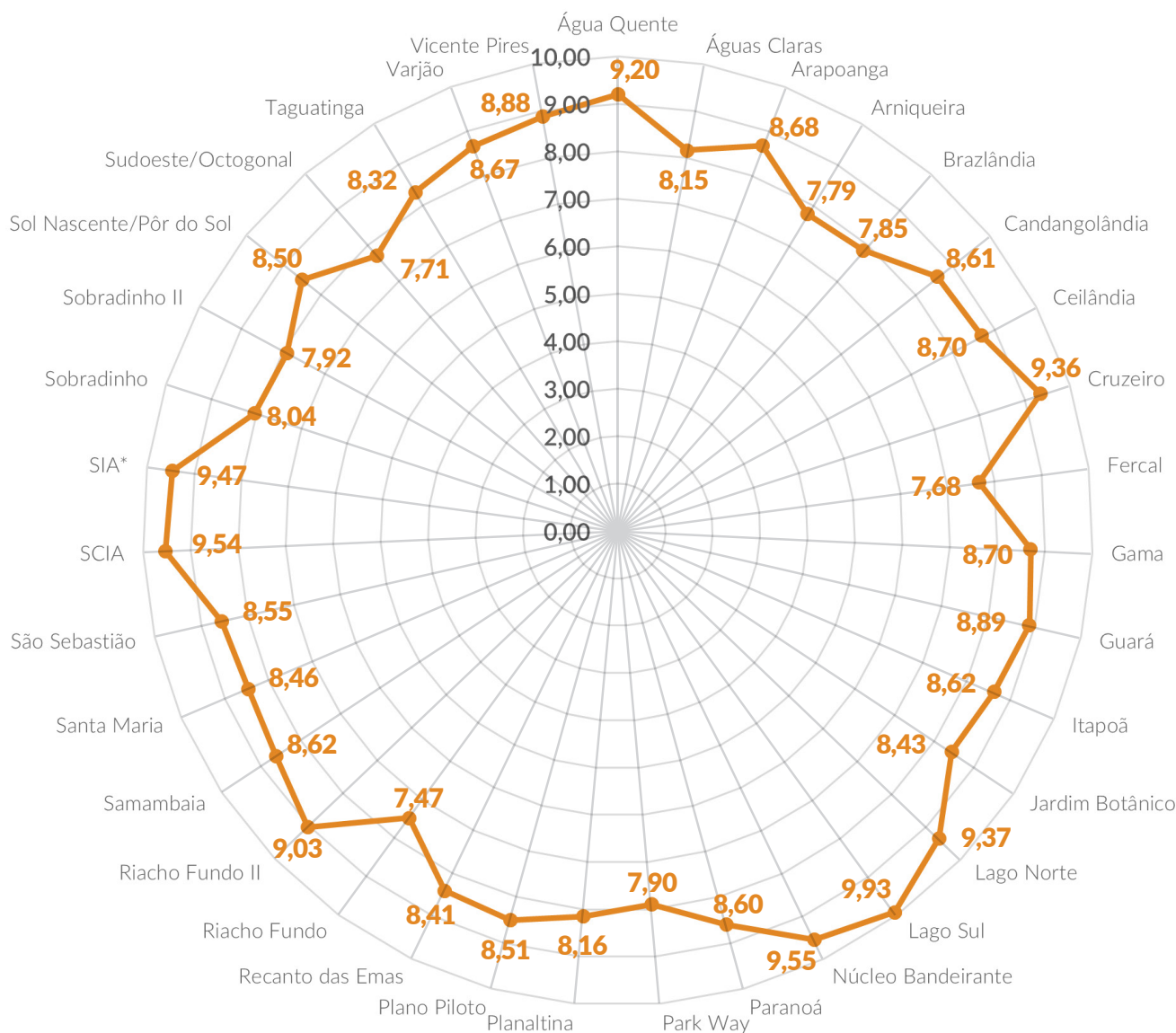
Tabela 78: Avaliação dos serviços prestados pela CAESB, estratificado por região administrativa

Região	2021	2024
Água Quente*	-	9,20
Águas Claras	8,00	8,15
Arapoanga*	-	8,68
Arniqueira	8,21	7,59
Brazlândia	8,70	7,85
Candangolândia	7,97	8,61
Ceilândia	7,94	8,70
Cruzeiro Velho	8,47	9,36
Fercal	7,67	7,68
Gama	8,32	8,70
Guará	8,05	8,89
Itapoã	7,10	8,62
Jardim Botânico	8,40	8,43
Lago Norte	8,95	9,37
Lago Sul	7,80	9,93
Núcleo Bandeirante	7,67	9,82
Paranoá	8,40	8,60
Park Way	7,84	7,90
Planaltina	8,03	8,16
Plano Piloto	8,84	8,51
Recanto das Emas	8,14	8,41
Riacho Fundo	8,87	7,54
Riacho Fundo II	7,71	9,01
Samambaia	8,28	8,62
Santa Maria	7,84	8,46
São Sebastião	7,24	8,55
SCIA	7,84	9,54
SIA**	-	9,47
Sobradinho	9,07	8,03
Sobradinho II	8,69	7,93
Sol Nascente/Pôr do Sol	8,16	8,50
Sudoeste/Octogonal	8,73	7,71
Taguatinga	8,17	8,32
Varjão	9,30	8,67
Vicente Pires	8,08	8,88
Avaliação geral dos serviços prestados pela CAESB	8,15	8,53

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021
 **Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Gráfico 53: Satisfação geral com os serviços prestados pela CAESB, por região administrativa – 2024



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

8.2 MOTIVOS PARA AVALIAÇÃO COM NOTAS INFERIORES A 7

Para as avaliações com nota abaixo de 7, na pergunta:

P.42. Se a nota for inferior a 7: Por qual motivo você atribui esta nota para os serviços prestados pela CAESB, os motivos estão apresentados a seguir, agrupados por tema:

Tabela 79: Motivos para avaliações inferior a 7 para a satisfação com os serviços prestados pela CAESB

Agrupamento por tema	%	Motivos	2024
Abastecimento	1,8%	Faz 3 meses que estou sem água	0,9%
		Demora na volta da água	0,9%
Atendimento	4,5%	Falta de atendimento	0,9%
		Funcionário fez leitura e anotação de consumo sem abrir hidrômetro	0,9%
		Pela falta de educação no atendimento	1,8%
		Não me atenderam de imediato	0,9%
Cobrança	27,0%	Caro	2,7%
		Cobrança desproporcional	1,8%
		Contas muito alta	0,9%
		Eles não têm compromisso e o preço não condiz com serviço	0,9%
		Pagar num 30 reais e outros mês pagar 115 e sem mudar a atividade	0,9%
		Preço	9,9%
		Preços, serviços, não avisa	0,9%
		Tem dúvida valor pago	0,9%
		Valor	5,4%
		Valor de 50% pago	0,9%
		Valor e taxas	0,9%
Valor esgoto	0,9%		
Demora	17,1%	Demora	5,4%
		Demora, deixa resíduos	0,9%
		Demora e descaso no atendimento	0,9%
		Demora e não terminar serviço	0,9%
		Demora na resolução do problema	0,9%
		Demora no atendimento	3,6%
		Demora, avisos	0,9%
		Demora, falta aviso	0,9%
		Pela demora na prestação de serviço	0,9%
		Pela demora na resolução dos problemas	1,8%
Esgoto	16,2%	Cheiro	7,2%
		Cheiro forte esgoto	0,9%
		Cheiro esgoto	1,8%
		Cheiro, e vira mexe volta, arruma parcial	0,9%
		Cheiro, esperar hidrômetro, cobrar caro para depois resolver	0,9%
		Cor	0,9%
		Fossa, mau cheiro	0,9%
		Muito mal cheiro na rua, tem muita criança, água com lodo, tem que limpar a rua com mangueira	0,9%
		Mau cheiro	0,9%
		Vive com problemas de mau cheiro	0,9%
Qualidade do serviço	3,6%	Muito a melhorar	0,9%
		Precisam melhorar, fazerem visitas antecipadamente para evitar problemas	0,9%
		Sempre acreditando que pode melhorar	0,9%
		Serviço precisa ser melhorado	0,9%
Serviço	22,5%	Atenção no serviço	0,9%
		Aguardando ver solução	0,9%
		Atenção e solução	0,9%
		Arruma e logo volta	0,9%
		Buracos e vazamentos constantes	0,9%
		Deixa restos, algo para trás	0,9%
		Falta avisar com antecedência, deixa restos	0,9%
		Regras de consumo	0,9%
		Serviço repetitivo	0,9%
		Serviços	12,6%
Serviços caros	0,9%		
Serviços, orientação	0,9%		
Vazamentos	2,7%	Vazamentos	2,7%
Não citou o motivo	4,5%	Não respondeu	3,6%
		Não sabe	0,9%

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

9 IMAGEM DA PRESTADORA DE SERVIÇOS

9.1 NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL

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

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

Aspectos

P.44.a. Relacionamento com o usuários

P.44.b. Preocupação com o meio ambiente

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

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

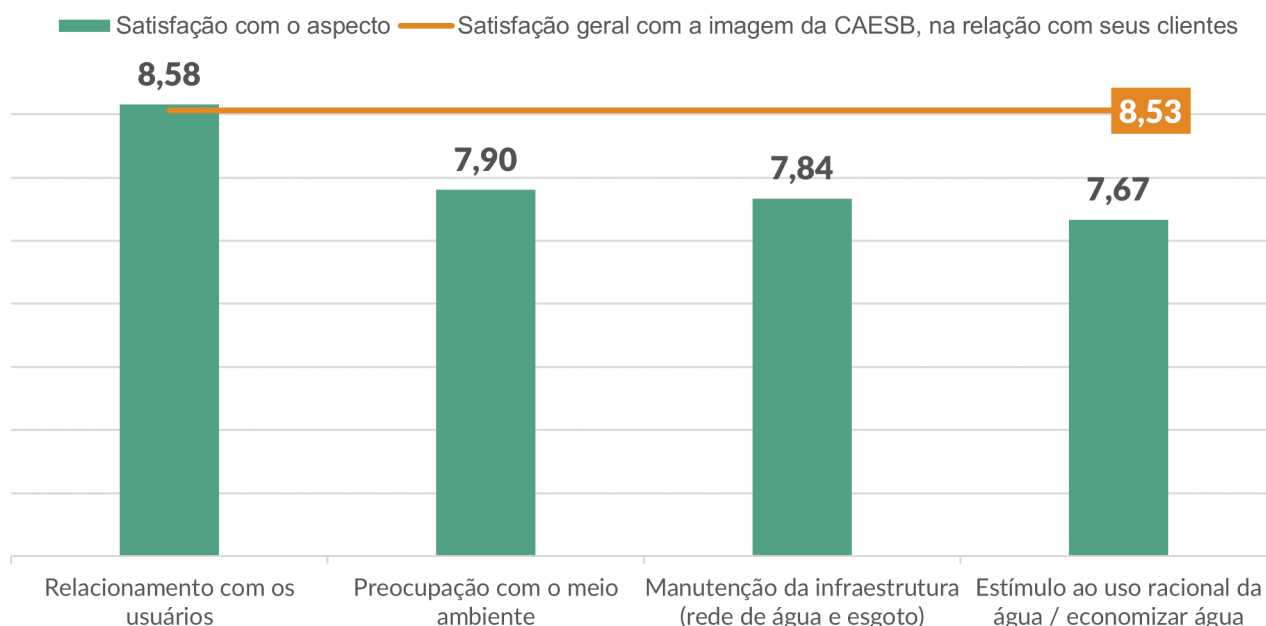
Opções: (a) Notas 0 e 1 (Muito insatisfeito); (b) Notas 2 e 3 (Insatisfeito); (c) Notas 4, 5 e 6 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); (d) Satisfeito (Notas 7 e 8); (e) Notas 9 e 10 (Muito satisfeito); (f) 99 (Não sabe)

Tabela 80: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos

Aspectos	Ano	Notas de 0 a 10											Não sabe	Média
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Relacionamento com os usuários	2021	0,7%	0,1%	0,3%	0,8%	1,3%	4,5%	7,8%	15,4%	25,9%	22,8%	19,7%	0,8%	8,01
	2024	0,4%	0,0%	0,2%	0,3%	0,3%	1,0%	2,6%	8,7%	32,3%	24,7%	28,2%	1,4%	8,58
Preocupação com o meio ambiente	2021	1,4%	0,1%	0,8%	1,4%	2,0%	5,6%	7,8%	14,2%	22,1%	19,5%	21,4%	3,7%	7,84
	2024	1,9%	0,8%	1,2%	0,6%	0,8%	2,6%	6,3%	16,6%	29,8%	13,0%	24,3%	2,1%	7,90
Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)	2021	0,8%	0,3%	0,5%	1,2%	1,8%	6,1%	10,2%	17,0%	23,2%	21,0%	16,8%	1,1%	7,74
	2024	0,5%	0,1%	0,4%	1,3%	2,1%	5,1%	7,6%	18,6%	27,6%	17,5%	18,2%	1,1%	7,84
O estímulo ao uso racional da água / economizar água	2021	1,5%	0,3%	0,4%	1,1%	1,5%	5,1%	8,3%	16,4%	25,0%	20,7%	18,3%	1,2%	7,80
	2024	1,6%	1,9%	1,5%	0,4%	1,7%	3,4%	7,1%	17,6%	28,9%	16,6%	18,1%	1,2%	7,67

Fonte: Efciz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 54: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos – 2024



Fonte: Efciz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 81: Avaliação da imagem da CAESB, por aspectos, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Relacionamento com os usuários	Preocupação com o meio ambiente	Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)	Estímulo ao uso racional da água / economizar água
Água Quente*	2021	-	-	-	-
	2024	9,58	8,89	8,70	8,63
Águas Claras	2021	8,35	7,79	8,11	7,50
	2024	8,23	6,52	6,88	6,24
Arapoanga*	2021	-	-	-	-
	2024	8,24	8,34	8,21	8,34
Arniqueira	2021	8,18	8,01	8,07	7,89
	2024	8,28	7,62	7,76	7,66
Núcleo Bandeirante	2021	7,77	7,73	8,00	7,20
	2024	9,86	9,79	9,79	9,79
Brazlândia	2021	8,60	8,28	8,58	8,55
	2024	7,58	7,31	6,20	7,00
Candangolândia	2021	8,20	8,64	8,55	8,59
	2024	7,68	6,82	6,54	6,32
Ceilândia	2021	8,12	7,70	7,61	7,97
	2024	8,85	7,93	8,13	7,64
Cruzeiro	2021	8,38	7,66	7,88	7,12
	2024	9,47	9,19	9,00	8,97
Fercal	2021	6,80	7,27	5,60	6,30
	2024	7,88	7,56	6,14	7,14
Gama	2021	8,15	7,70	7,92	7,92
	2024	8,97	8,42	8,16	8,00
Guará	2021	7,42	7,42	7,41	7,50
	2024	9,00	7,60	7,97	7,37
Itapoã	2021	6,68	5,82	6,22	5,51
	2024	8,28	8,09	7,58	8,07
Jardim Botânico	2021	7,97	9,27	7,97	8,40
	2024	8,39	7,77	7,88	7,80
Lago Norte	2021	9,41	9,54	9,39	9,44
	2024	9,53	9,57	9,38	9,47
Lago Sul	2021	8,27	7,93	7,75	7,55
	2024	9,81	9,48	9,04	9,00
Paranoá	2021	7,48	7,60	7,14	7,59
	2024	8,43	8,06	7,32	7,53
Park Way	2021	8,74	8,50	8,52	8,16
	2024	8,47	8,43	8,20	8,20
Planaltina	2021	7,70	7,73	7,30	7,87
	2024	8,01	7,22	7,45	6,92
Plano Piloto	2021	9,30	9,17	9,25	8,97
	2024	8,34	8,03	7,83	7,87
Recanto das Emas	2021	6,64	7,03	6,68	6,89
	2024	8,61	7,52	8,00	7,40
Riacho Fundo	2021	9,26	9,17	9,11	9,15
	2024	7,84	7,64	6,24	7,35
Riacho Fundo II	2021	7,89	7,62	7,34	7,16
	2024	9,05	8,70	8,77	8,81
Samambaia	2021	8,66	8,24	8,30	8,44
	2024	8,53	7,55	7,99	7,39
Santa Maria	2021	7,41	6,95	7,08	7,21
	2024	8,28	7,82	7,77	7,82
São Sebastião	2021	6,89	5,78	6,16	6,37
	2024	8,65	8,30	7,55	8,10
SCIA	2021	7,88	6,28	7,06	7,94
	2024	9,54	9,54	9,11	8,93
SIA**	2021	-	-	-	-
	2024	9,56	9,06	9,38	8,63
Sobradinho	2021	9,02	8,95	8,79	8,88
	2024	8,08	7,30	7,41	7,15
Sobradinho II	2021	7,62	7,46	7,27	7,60
	2024	7,85	7,52	6,88	7,54
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	7,99	7,92	7,66	7,75
	2024	8,79	8,42	8,33	8,17
Sudoeste/Octogonal	2021	8,33	9,13	8,63	8,87
	2024	8,56	8,45	8,05	7,96
Taguatinga	2021	8,20	8,79	8,14	7,82
	2024	8,69	7,71	7,82	7,36
Varjão	2021	9,07	8,00	8,83	7,87
	2024	8,42	7,73	7,55	7,79
Vicente Pires	2021	7,89	7,90	7,90	7,96
	2024	8,83	8,17	7,68	7,67
Total	2021	8,01	7,84	7,74	7,80
	2024	8,58	7,90	7,84	7,67

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

9.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA CAESB

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

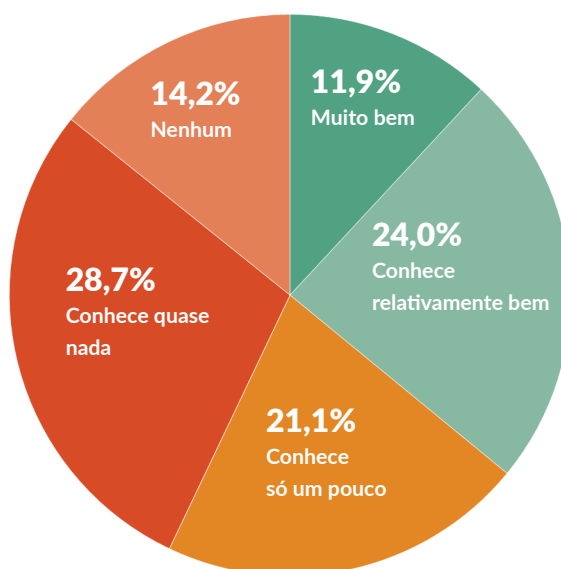
P.45. Pensando na CAESB e nos contatos que o(a) Sr(a) já teve com ela, por telefone, pela internet ou pessoalmente, como o(a) Sr(a) avalia o seu grau de conhecimento sobre a empresa. O(a)Sr(a) diria que conhece
Opções: 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3.Só um pouco 2. Quase nada 1.Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)

Tabela 82: Nível de conhecimento da CAESB

Opções	2021	2024
Conhece muito bem	9,1%	11,9%
Conhece relativamente bem	33,0%	24,0%
Conhece só um pouco	36,5%	21,1%
Conhece quase nada	17,8%	28,7%
Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)	3,6%	14,2%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 55: Nível de conhecimento da CAESB – 2024



■ Muito bem ■ Relativamente bem ■ Só um pouco ■ Quase nada ■ Nenhum (não sabe, só ouviu falar)

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

9.2.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA CAESB, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 83: Nível de conhecimento da CAESB, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Conhece muito bem	Conhece relativamente bem	Conhece pouco	Conhece quase nada, apenas ouviu falar	Nunca ouviu falar
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-
	2024	3,7%	3,7%	14,8%	59,3%	18,5%
Águas Claras	2021	5,6%	16,0%	48,8%	27,2%	2,4%
	2024	18,3%	29,2%	31,7%	15,8%	5,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-
	2024	16,7%	20,0%	10,0%	53,3%	0,0%
Arniqueira	2021	4,2%	35,2%	32,4%	26,8%	1,4%
	2024	0,0%	72,4%	13,8%	13,8%	0,0%
Brazlândia	2021	14,8%	14,8%	51,9%	18,5%	0,0%
	2024	12,7%	41,8%	21,8%	23,6%	0,0%
Candangolândia	2021	3,3%	46,7%	50,0%	0,0%	0,0%
	2024	17,2%	31,0%	34,5%	13,8%	3,4%
Ceilândia	2021	6,4%	18,2%	55,2%	19,0%	1,1%
	2024	7,7%	14,3%	30,6%	31,7%	15,7%
Cruzeiro	2021	0,0%	8,8%	44,1%	47,1%	0,0%
	2024	18,2%	6,1%	18,2%	24,2%	33,3%
Fercal	2021	0,0%	26,7%	30,0%	33,3%	10,0%
	2024	13,3%	16,7%	16,7%	43,3%	10,0%
Gama	2021	35,2%	41,4%	20,0%	3,4%	0,0%
	2024	6,3%	24,7%	29,1%	17,1%	22,8%
Guará	2021	10,0%	40,0%	20,8%	23,1%	6,2%
	2024	12,3%	23,9%	21,0%	21,0%	21,7%
Itapoã	2021	3,8%	57,7%	34,6%	3,8%	0,0%
	2024	11,6%	18,8%	20,3%	31,9%	17,4%
Jardim Botânico	2021	31,4%	40,0%	14,3%	2,9%	11,4%
	2024	7,1%	35,7%	39,3%	17,9%	0,0%
Lago Norte	2021	2,4%	97,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	3,3%	0,0%	13,3%	70,0%	13,3%
Lago Sul	2021	18,2%	11,4%	43,2%	22,7%	4,5%
	2024	40,7%	0,0%	3,7%	14,8%	40,7%
Núcleo Bandeirante	2021	16,7%	23,3%	40,0%	13,3%	6,7%
	2024	0,0%	0,0%	10,7%	64,3%	25,0%
Paranoá	2021	3,2%	69,8%	23,8%	1,6%	1,6%
	2024	18,1%	23,6%	25,0%	20,8%	12,5%
Park Way	2021	3,2%	51,6%	35,5%	9,7%	0,0%
	2024	13,3%	56,7%	13,3%	16,7%	0,0%
Planaltina	2021	6,2%	34,4%	36,6%	22,9%	0,0%
	2024	29,7%	18,6%	13,4%	22,7%	15,7%
Plano Piloto	2021	1,7%	65,8%	30,8%	1,7%	0,0%
	2024	9,8%	35,3%	11,2%	28,6%	15,2%
Recanto das Emas	2021	15,1%	53,4%	23,3%	5,5%	2,7%
	2024	4,6%	21,4%	16,8%	44,3%	13,0%
Riacho Fundo	2021	29,8%	66,0%	4,3%	0,0%	0,0%
	2024	18,9%	24,3%	37,8%	13,5%	5,4%
Riacho Fundo II	2021	16,7%	6,1%	45,5%	28,8%	3,0%
	2024	5,4%	12,2%	33,8%	47,3%	1,4%
Samambaia	2021	9,2%	22,3%	32,3%	26,7%	9,6%
	2024	11,2%	26,5%	22,4%	29,1%	10,8%
Santa Maria	2021	8,9%	17,0%	42,2%	30,4%	1,5%
	2024	13,6%	19,0%	12,9%	35,4%	19,0%
São Sebastião	2021	6,1%	20,7%	37,8%	30,5%	4,9%
	2024	19,7%	23,8%	24,6%	23,8%	8,2%
SCIA	2021	0,0%	0,0%	75,0%	21,9%	3,1%
	2024	10,7%	3,6%	10,7%	39,3%	35,7%
SIA**	2021	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	3,1%	25,0%	9,4%	62,5%
Sobradinho	2021	5,4%	57,1%	30,4%	7,1%	0,0%
	2024	28,4%	25,7%	17,6%	20,3%	8,1%
Sobradinho II	2021	4,9%	43,7%	33,0%	12,6%	5,8%
	2024	7,3%	50,0%	23,2%	17,1%	2,4%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	15,7%	18,1%	32,5%	32,5%	1,2%
	2024	5,8%	14,0%	15,1%	40,7%	24,4%
Sudoeste/Octogonal	2021	10,0%	46,7%	26,7%	0,0%	16,7%
	2024	12,7%	40,0%	10,9%	30,9%	5,5%
Taguatinga	2021	5,1%	23,9%	45,7%	13,2%	12,0%
	2024	7,1%	22,9%	19,0%	33,3%	17,6%
Varjão	2021	0,0%	20,0%	70,0%	10,0%	0,0%
	2024	9,1%	21,2%	30,3%	27,3%	12,1%
Vicente Pires	2021	1,0%	42,9%	23,8%	28,6%	3,8%
	2024	10,8%	41,9%	11,8%	7,5%	28,0%
Total	2021	9,1%	33,0%	36,5%	17,8%	3,6%
	2024	11,9%	24,0%	21,1%	28,7%	14,2%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

9.3 RELAÇÃO CUSTO BENEFÍCIO

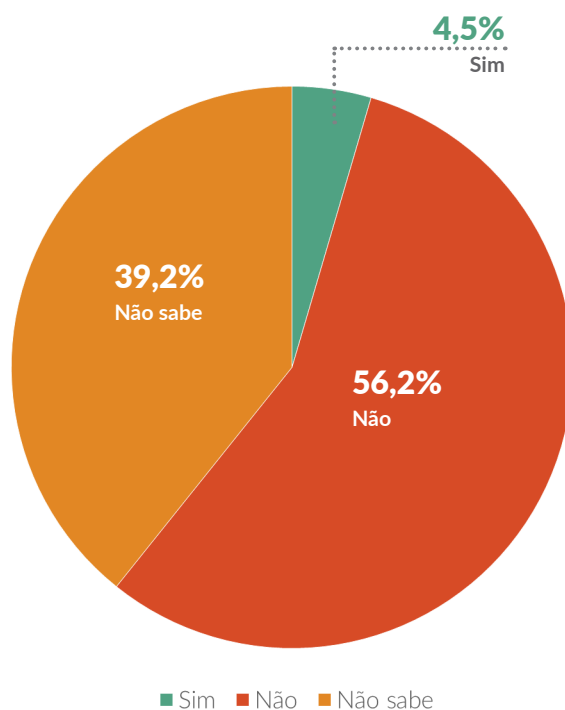
Ao serem questionados se estariam dispostos a pagar mais para ter um serviço melhor, considerando o preço atual e a qualidade dos serviços de água e de esgoto prestados pela CAESB, os respondentes informaram:

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

Tabela 84: Relação custo benefício

Opções	2021	2024
Sim	9,6%	4,5%
Não	86,1%	56,2%
Não sabe	4,4%	39,2%
Total	100%	100%

Gráfico 56: Relação custo benefício – 2024



Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

9.3.1 RELAÇÃO CUSTO BENEFÍCIO, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 85: Relação custo benefício, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não	Não sabe
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	0,0%	55,6%	44,4%
Águas Claras	2021	13,6%	86,4%	0,0%
	2024	9,2%	50,0%	40,8%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	10,0%	86,7%	3,3%
Arniqueira	2021	18,3%	81,7%	0,0%
	2024	0,0%	96,6%	3,4%
Brazlândia	2021	5,6%	92,6%	1,9%
	2024	1,8%	40,0%	58,2%
Candangolândia	2021	20,0%	76,7%	3,3%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Ceilândia	2021	9,0%	89,6%	1,4%
	2024	1,7%	53,2%	45,2%
Cruzeiro	2021	11,8%	88,2%	0,0%
	2024	0,0%	39,4%	60,6%
Fercal	2021	6,7%	93,3%	0,0%
	2024	3,3%	46,7%	50,0%
Gama	2021	4,8%	89,7%	5,5%
	2024	4,4%	47,5%	48,1%
Guará	2021	8,5%	86,2%	5,4%
	2024	13,0%	52,2%	34,8%
Itapoã	2021	15,4%	83,3%	1,3%
	2024	4,3%	49,3%	46,4%
Jardim Botânico	2021	2,9%	97,1%	0,0%
	2024	0,0%	39,3%	60,7%
Lago Norte	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	13,3%	76,7%	10,0%
Lago Sul	2021	9,1%	90,9%	0,0%
	2024	0,0%	11,1%	88,9%
Núcleo Bandeirante	2021	13,3%	86,7%	0,0%
	2024	0,0%	96,4%	3,6%
Paranoá	2021	15,9%	54,0%	30,2%
	2024	1,4%	54,2%	44,4%
Park Way	2021	35,5%	64,5%	0,0%
	2024	10,0%	70,0%	20,0%
Planaltina	2021	10,6%	88,5%	0,9%
	2024	32,0%	60,5%	7,6%
Plano Piloto	2021	18,3%	81,7%	0,0%
	2024	0,4%	54,0%	45,5%
Recanto das Emas	2021	11,0%	75,3%	13,7%
	2024	6,1%	85,5%	8,4%
Riacho Fundo I	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	8,1%	86,5%	5,4%
Riacho Fundo II	2021	9,1%	90,9%	0,0%
	2024	0,0%	90,5%	9,5%
Samambaia	2021	10,0%	88,4%	1,6%
	2024	1,3%	60,1%	38,6%
Santa Maria	2021	5,9%	92,6%	1,5%
	2024	3,4%	55,1%	41,5%
São Sebastião	2021	4,9%	92,7%	2,4%
	2024	0,8%	63,1%	36,1%
SCIA	2021	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	17,9%	82,1%
SIA**	2021	-	-	-
	2024	0,0%	78,1%	21,9%
Sobradinho	2021	1,8%	98,2%	0,0%
	2024	0,0%	45,9%	54,1%
Sobradinho II	2021	1,9%	54,4%	43,7%
	2024	2,4%	61,0%	36,6%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	10,8%	89,2%	0,0%
	2024	0,0%	57,0%	43,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	6,7%	83,3%	10,0%
	2024	0,0%	81,8%	18,2%
Taguatinga	2021	10,7%	87,2%	2,1%
	2024	3,3%	53,8%	42,9%
Varjão	2021	0,0%	96,7%	3,3%
	2024	0,0%	51,5%	48,5%
Vicente Pires	2021	9,5%	83,8%	6,7%
	2024	0,0%	17,2%	82,8%
Total	2021	9,6%	86,1%	4,4%
	2024	4,5%	56,2%	39,2%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

10 AVALIAÇÃO DA ADASA

10.1 INSTITUIÇÃO A QUEM RECORREM QUANDO DE RECLAMAÇÕES SOBRE A CAESB

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

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

Tabela 86: Percepção da ADASA associada à CAESB e/ou seus serviços

Opções	2021	2024
ADASA	55,7%	32,3%
Administração Regional	87,2%	14,2%
Ouvidoria do GDF	50,2%	13,8%
PROCON	72,0%	22,9%
Bombeiro / Polícia (**)	11,4%	2,8%
Órgão ambiental (**)	23,2%	3,7%
Nenhum	0,3%	31,6%

Fonte: Efciz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 87: Instituição a quem recorrem quando de reclamações sobre a CAESB, estratificada por região administrativa***

Região	Ano	ADASA	Adm. Regional	Ouvidoria	PROCON	Bombeiro / Polícia	Órgão ambiental	Nenhum
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	29,6%	18,5%	7,4%	37,0%	11,1%	11,1%	0,0%
Águas Claras	2021	33,2%	84,7%	80,1%	51,5%	15,8%	34,7%	0,0%
	2024	40,8%	15,8%	3,3%	28,3%	0,0%	0,8%	22,5%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	6,7%	10,0%	3,3%	0,0%	10,0%	16,7%	53,3%
Arniqueira	2021	33,2%	84,7%	80,1%	51,5%	15,8%	34,7%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	96,6%
Brasilândia	2021	25,9%	70,4%	57,4%	68,5%	38,9%	38,9%	0,0%
	2024	38,2%	36,4%	32,7%	23,6%	0,0%	0,0%	32,7%
Candangolândia	2021	90,0%	96,7%	16,7%	96,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	48,3%	0,0%	0,0%	55,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	39,3%	89,5%	54,3%	79,8%	17,3%	19,8%	0,0%
	2024	24,8%	7,2%	9,9%	32,5%	4,1%	4,1%	28,9%
Cruzeiro	2021	47,1%	76,5%	70,6%	52,9%	14,7%	38,2%	0,0%
	2024	6,1%	3,0%	0,0%	12,1%	0,0%	3,0%	75,8%
Fercal	2021	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	33,3%	40,0%	33,3%	16,7%	0,0%	0,0%	33,3%
Gama	2021	64,1%	91,7%	49,0%	66,9%	11,0%	17,2%	0,0%
	2024	29,7%	8,2%	5,7%	34,2%	2,5%	3,2%	32,9%
Guará	2021	76,9%	56,9%	50,8%	55,4%	8,5%	51,5%	0,0%
	2024	50,0%	5,8%	6,5%	26,8%	2,9%	7,2%	27,5%
Itapoã	2021	11,5%	87,2%	84,6%	41,0%	10,3%	65,4%	0,0%
	2024	30,4%	18,8%	18,8%	23,2%	1,4%	5,8%	34,8%
Jardim Botânico	2021	97,1%	100,0%	14,3%	88,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	66,1%	17,9%	16,1%	32,1%	0,0%	0,0%	1,8%
Lago Norte	2021	92,7%	97,6%	48,8%	19,5%	0,0%	41,5%	0,0%
	2024	13,3%	20,0%	20,0%	20,0%	16,7%	6,7%	10,0%
Lago Sul	2021	56,8%	75,0%	63,6%	70,5%	11,4%	22,7%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	2021	73,3%	76,7%	76,7%	43,3%	3,3%	26,7%	0,0%
	2024	14,3%	28,6%	17,9%	17,9%	17,9%	14,3%	0,0%
Paranoá	2021	41,3%	85,7%	60,3%	39,7%	14,3%	58,7%	0,0%
	2024	23,6%	19,4%	20,8%	22,2%	1,4%	2,8%	30,6%
Park Way	2021	90,3%	96,8%	12,9%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	100,0%	60,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	41,4%	82,4%	66,1%	68,3%	23,8%	16,7%	0,0%
	2024	40,7%	4,1%	7,0%	16,9%	3,5%	2,3%	29,1%
Plano Piloto	2021	74,2%	99,2%	25,0%	72,5%	2,5%	26,7%	0,0%
	2024	50,9%	11,6%	8,0%	12,5%	2,7%	2,7%	25,4%
Recanto das Emas	2021	93,2%	98,6%	13,7%	93,2%	0,0%	1,4%	0,0%
	2024	24,4%	14,5%	18,3%	27,5%	5,3%	9,2%	33,6%
Riacho Fundo I	2021	31,9%	89,4%	68,1%	40,4%	21,3%	48,9%	0,0%
	2024	48,6%	78,4%	67,6%	2,7%	5,4%	2,7%	2,7%
Riacho Fundo II	2021	43,9%	80,3%	75,8%	37,9%	15,2%	47,0%	0,0%
	2024	5,4%	17,6%	10,8%	31,1%	5,4%	5,4%	24,3%
Samambaia	2021	54,2%	93,2%	46,6%	84,5%	10,8%	10,8%	0,0%
	2024	20,6%	10,3%	11,2%	28,3%	3,6%	4,0%	36,3%
Santa Maria	2021	52,6%	86,7%	53,3%	76,3%	4,4%	26,7%	0,0%
	2024	23,1%	12,9%	18,4%	21,1%	2,7%	4,8%	36,7%
São Sebastião	2021	37,8%	86,6%	63,4%	91,5%	15,9%	4,9%	0,0%
	2024	31,1%	25,4%	27,9%	12,3%	2,5%	3,3%	32,0%
SCIA	2021	3,1%	90,6%	65,6%	78,1%	37,5%	25,0%	0,0%
	2024	3,6%	0,0%	0,0%	10,7%	3,6%	0,0%	82,1%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	6,3%	15,6%	18,8%	28,1%	15,6%	12,5%	3,1%
Sobradinho	2021	73,2%	83,9%	41,1%	73,2%	0,0%	28,6%	0,0%
	2024	29,7%	12,2%	17,6%	23,0%	0,0%	1,4%	33,8%
Sobradinho II	2021	56,3%	90,3%	41,7%	75,7%	10,7%	25,2%	0,0%
	2024	46,3%	34,1%	31,7%	17,1%	0,0%	0,0%	28,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	39,3%	89,5%	54,3%	79,8%	17,3%	19,8%	0,0%
	2024	3,5%	2,3%	4,7%	5,8%	0,0%	0,0%	84,9%
Sudoeste/Octogonal	2021	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	69,1%	58,2%	54,5%	3,6%	0,0%	7,3%	18,2%
Taguatinga	2021	76,9%	90,2%	32,1%	96,6%	0,4%	1,3%	0,0%
	2024	33,8%	9,0%	9,5%	29,5%	0,5%	2,9%	32,4%
Varjão	2021	70,0%	96,7%	63,3%	13,3%	3,3%	53,3%	0,0%
	2024	24,2%	15,2%	18,2%	30,3%	0,0%	9,1%	30,3%
Vicente Pires	2021	60,0%	73,3%	45,7%	67,6%	16,2%	37,1%	0,0%
	2024	54,8%	3,2%	4,3%	21,5%	0,0%	0,0%	22,6%

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

***Diferentemente da pesquisa de 2021, em 2024 não houve separação por 1ª, 2ª e 3ª menções.

10.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA ADASA

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

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

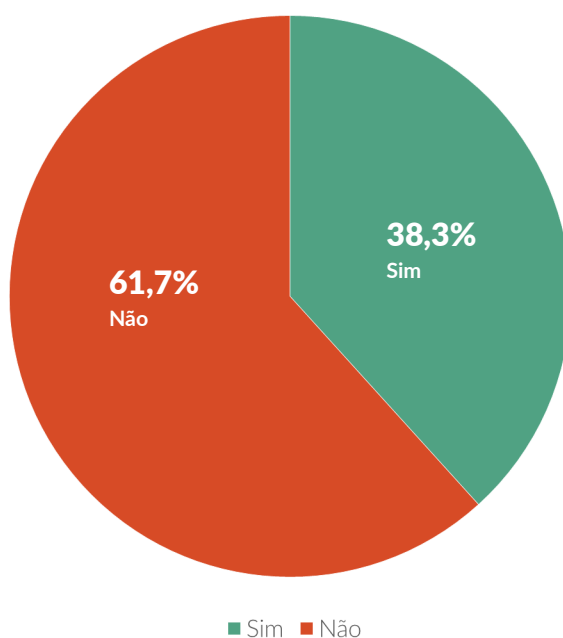
Opções: A.Sim B.Não

Tabela 88: Nível de conhecimento da ADASA

Opções	2021	2024
Sim	56,8%	38,3%
Não	43,2%	61,7%
Total	100,0%	100,0%

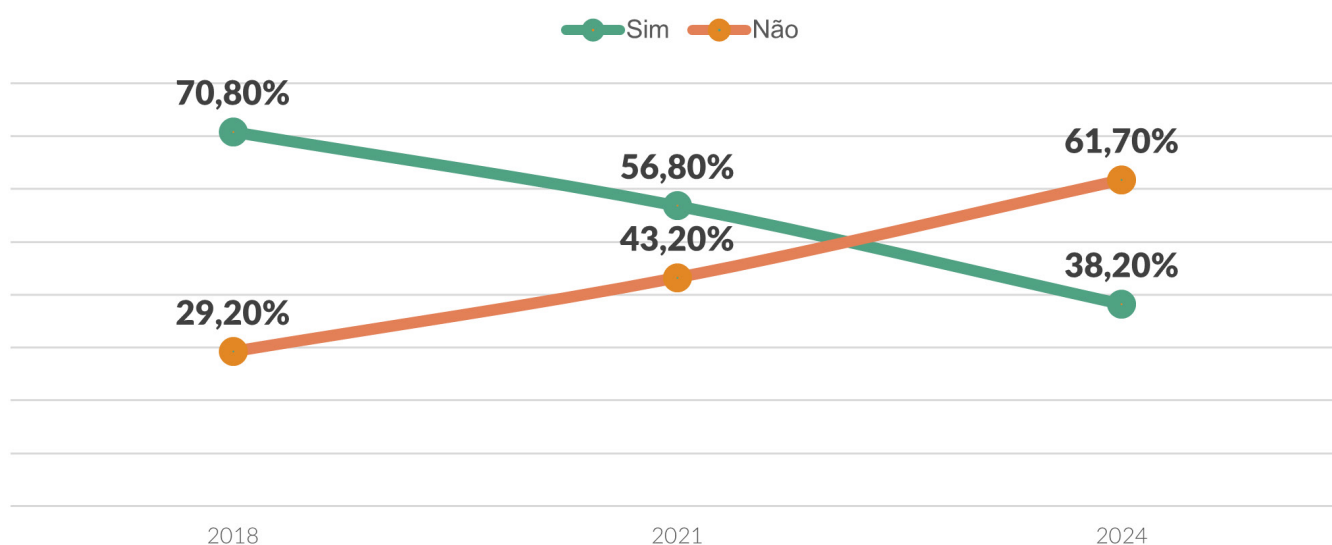
Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 57: Nível de conhecimento da ADASA – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 58: Nível de conhecimento da ADASA – evolução no período



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

10.2.1 NÍVEL DE CONHECIMENTO DA ADASA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 89: Nível de conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não
Água Quente*	2021	-	-
	2024	25,9%	74,1%
Águas Claras	2021	58,4%	41,6%
	2024	32,5%	67,5%
Arapoanga*	2021	-	-
	2024	36,7%	63,3%
Arniqueira	2021	45,1%	54,9%
	2024	75,9%	24,1%
Brazlândia	2021	42,6%	57,4%
	2024	54,5%	45,5%
Candangolândia	2021	63,3%	36,7%
	2024	10,3%	89,7%
Ceilândia	2021	49,3%	50,7%
	2024	38,6%	61,4%
Cruzeiro	2021	61,8%	38,2%
	2024	18,2%	81,8%
Fercal	2021	40,0%	60,0%
	2024	46,7%	53,3%
Gama	2021	86,9%	13,1%
	2024	32,3%	67,7%
Guará	2021	76,9%	23,1%
	2024	45,7%	54,3%
Itapoã	2021	35,9%	64,1%
	2024	29,0%	71,0%
Jardim Botânico	2021	97,1%	2,9%
	2024	41,1%	58,9%
Lago Norte	2021	100,0%	0,0%
	2024	60,0%	40,0%
Lago Sul	2021	72,7%	27,3%
	2024	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	2021	66,7%	33,3%
	2024	53,6%	46,4%
Paranoá	2021	28,6%	71,4%
	2024	36,1%	63,9%
Park Way	2021	74,2%	25,8%
	2024	90,0%	10,0%
Planaltina	2021	41,4%	58,6%
	2024	62,2%	37,8%
Plano Piloto	2021	85,8%	14,2%
	2024	38,4%	61,6%
Recanto das Emas	2021	60,3%	39,7%
	2024	47,3%	52,7%
Riacho Fundo I	2021	100,0%	0,0%
	2024	35,1%	64,9%
Riacho Fundo II	2021	42,4%	57,6%
	2024	47,3%	52,7%
Samambaia	2021	50,6%	49,4%
	2024	37,2%	62,8%
Santa Maria	2021	52,6%	47,4%
	2024	37,4%	62,6%
São Sebastião	2021	50,0%	50,0%
	2024	38,5%	61,5%
SCIA	2021	28,1%	71,9%
	2024	14,3%	85,7%
SIA**	2021	-	-
	2024	53,1%	46,9%
Sobradinho	2021	64,3%	35,7%
	2024	23,0%	77,0%
Sobradinho II	2021	30,1%	69,9%
	2024	51,2%	48,8%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	44,6%	55,4%
	2024	19,8%	80,2%
Sudoeste/Octogonal	2021	86,7%	13,3%
	2024	36,4%	63,6%
Taguatinga	2021	61,5%	38,5%
	2024	29,0%	71,0%
Varjão	2021	36,7%	63,3%
	2024	33,3%	66,7%
Vicente Pires	2021	57,1%	42,9%
	2024	14,0%	86,0%
Total	2021	56,8%	43,2%
	2024	38,3%	61,7%

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

10.3 GRAU DO CONHECIMENTO DA ADASA

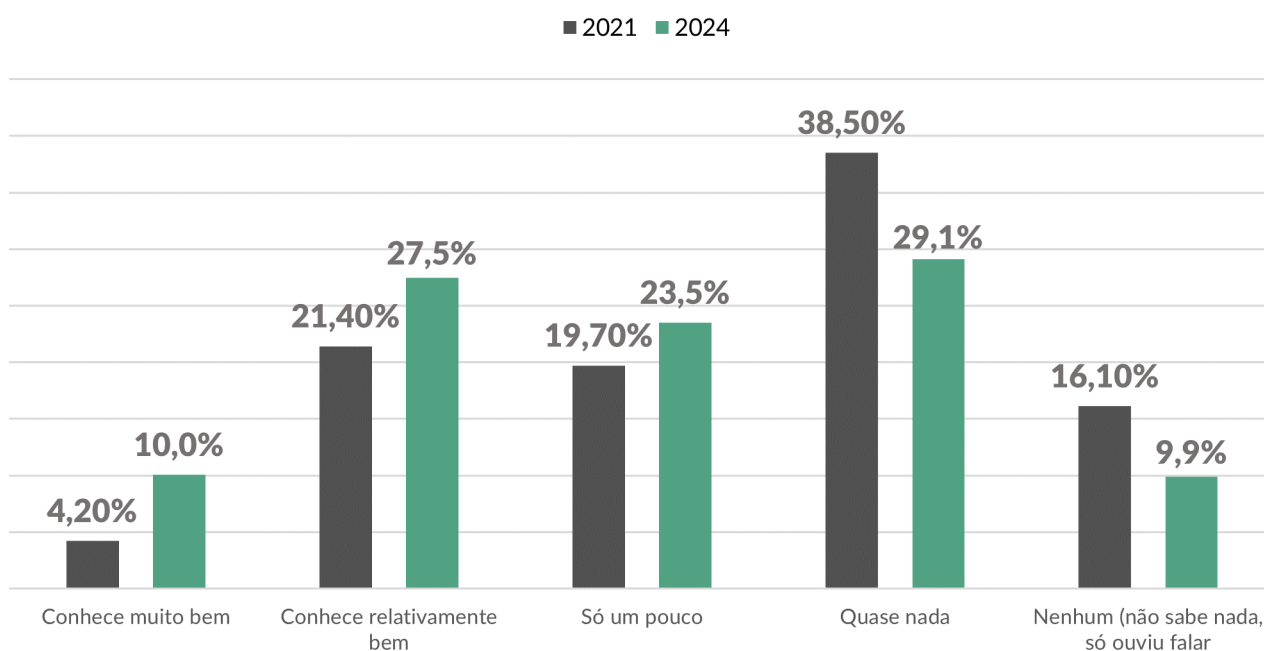
P.49. Em relação ao seu conhecimento sobre a ADASA, o(a) Sr(a) diria que a conhece: [MOSTRAR ESCALA].
Opções: 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3. Só um pouco 2. Quase nada 1. Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)

Tabela 90: Grau do conhecimento da ADASA

Opções	2021	2024
Conhece muito bem	4,2%	10,0%
Conhece relativamente bem	21,4%	27,5%
Quase nada	19,7%	29,1%
Só um pouco	38,5%	23,5%
Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)	16,1%	9,9%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 59: Grau do conhecimento da ADASA – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

10.3.1 GRAU DO CONHECIMENTO DA ADASA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 91: Grau do conhecimento da ADASA, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Conhece muito bem	Conhece relativamente bem	Conhece pouco	Conhece quase nada, apenas ouviu falar	Nunca ouviu falar
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	14,3%	14,3%	28,6%	42,9%
Águas Claras	2021	4,1%	8,2%	30,1%	35,6%	21,9%
	2024	2,6%	17,9%	71,8%	5,1%	2,6%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	18,2%	36,4%	45,5%	0,0%
Arniqueira	2021	0,0%	25,0%	28,1%	21,9%	25,0%
	2024	0,0%	45,5%	13,6%	40,9%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	5,0%	0,0%	25,0%	40,0%	30,0%
	2024	0,0%	0,0%	26,7%	40,0%	33,3%
Brazlândia	2021	0,0%	4,3%	47,8%	43,5%	4,3%
	2024	3,3%	46,7%	20,0%	30,0%	0,0%
Candangolândia	2021	0,0%	21,1%	5,3%	31,6%	42,1%
	2024	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	1,7%	6,3%	22,7%	39,8%	29,5%
	2024	5,7%	4,3%	25,7%	35,7%	28,6%
Cruzeiro	2021	0,0%	0,0%	47,6%	38,1%	14,3%
	2024	16,7%	33,3%	0,0%	16,7%	33,3%
Fercal	2021	0,0%	16,7%	8,3%	41,7%	33,3%
	2024	0,0%	7,1%	7,1%	85,7%	0,0%
Gama	2021	7,1%	24,6%	8,7%	50,0%	9,5%
	2024	15,7%	29,4%	25,5%	23,5%	5,9%
Guará	2021	9,0%	30,0%	31,0%	27,0%	3,0%
	2024	28,6%	31,7%	12,7%	22,2%	4,8%
Itapoã	2021	0,0%	35,7%	3,6%	60,7%	0,0%
	2024	5,0%	30,0%	15,0%	40,0%	10,0%
Jardim Botânico	2021	14,7%	14,7%	14,7%	50,0%	5,9%
	2024	8,7%	52,2%	30,4%	8,7%	0,0%
Lago Norte	2021	2,4%	92,7%	0,0%	4,9%	0,0%
	2024	0,0%	16,7%	38,9%	33,3%	11,1%
Lago Sul	2021	6,3%	0,0%	21,9%	56,3%	15,6%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	7,7%	38,5%	11,5%	42,3%	0,0%
	2024	0,0%	40,0%	50,0%	10,0%	0,0%
Paranoá	2021	0,0%	50,0%	0,0%	44,4%	5,6%
	2024	7,7%	30,8%	34,6%	19,2%	7,7%
Park Way	2021	4,3%	34,8%	13,0%	26,1%	21,7%
	2024	7,4%	63,0%	29,6%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	4,3%	13,8%	28,7%	30,9%	22,3%
	2024	40,2%	22,4%	16,8%	17,8%	2,8%
Plano Piloto	2021	3,9%	50,5%	8,7%	27,2%	9,7%
	2024	5,8%	47,7%	26,7%	15,1%	4,7%
Recanto das Emas	2021	14,8%	30,7%	5,7%	45,5%	3,4%
	2024	12,9%	29,0%	17,7%	37,1%	3,2%
Riacho Fundo	2021	4,3%	27,7%	8,5%	59,6%	0,0%
	2024	0,0%	7,7%	53,8%	30,8%	7,7%
Riacho Fundo II	2021	14,3%	3,6%	10,7%	50,0%	21,4%
	2024	2,9%	5,7%	11,4%	31,4%	48,6%
Samambaia	2021	2,4%	14,2%	16,5%	24,4%	42,5%
	2024	7,2%	34,9%	13,3%	34,9%	9,6%
Santa Maria	2021	2,8%	18,3%	35,2%	21,1%	22,5%
	2024	7,3%	27,3%	14,5%	40,0%	10,9%
São Sebastião	2021	0,0%	2,4%	46,3%	43,9%	7,3%
	2024	4,3%	8,5%	36,2%	42,6%	8,5%
SCIA	2021	0,0%	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%
	2024	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%
SIA**	2021	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	29,4%	47,1%	23,5%
Sobradinho	2021	0,0%	52,8%	16,7%	27,8%	2,8%
	2024	5,9%	29,4%	17,6%	47,1%	0,0%
Sobradinho II	2021	0,0%	12,9%	12,9%	64,5%	9,7%
	2024	2,4%	40,5%	21,4%	35,7%	0,0%
Sol Nascente	2021	2,7%	5,4%	37,8%	43,2%	10,8%
	2024	0,0%	23,5%	0,0%	64,7%	11,8%
Taguatinga	2021	2,1%	10,4%	13,2%	54,9%	19,4%
	2024	6,6%	39,3%	23,0%	26,2%	4,9%
Varjão	2021	0,0%	0,0%	27,3%	72,7%	0,0%
	2024	0,0%	36,4%	18,2%	45,5%	0,0%
Vicente Pires	2021	1,7%	33,3%	35,0%	26,7%	3,3%
	2024	0,0%	69,2%	15,4%	15,4%	0,0%
Total	2021	4,2%	21,4%	19,7%	38,5%	16,1%
	2024	10,0%	27,5%	23,5%	29,1%	9,9%

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

10.4 FUNÇÃO DA ADASA

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

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

Opções: a. Fornece água

b. Fiscaliza os serviços de água e esgoto

c. Estabelece normas (regula) sobre o funcionamento dos serviços de água e esgoto

d. Fiscaliza os serviços de distribuição de energia

e. Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto

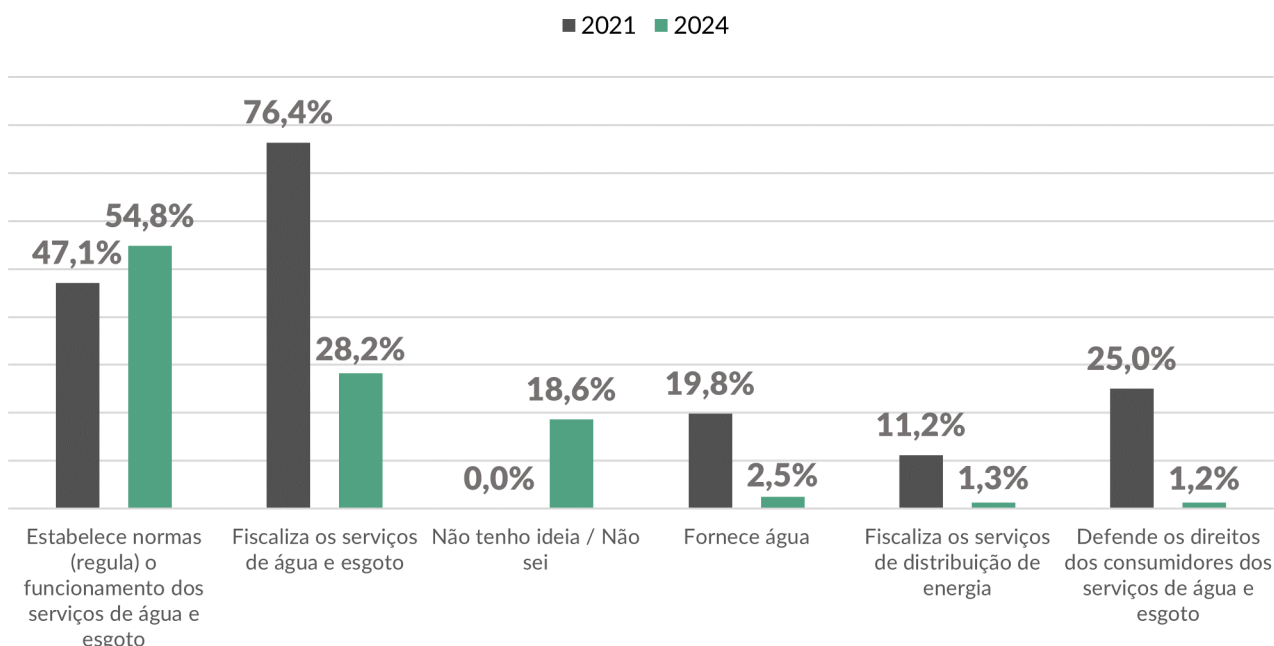
f. Não sabe

Tabela 92: Função da ADASA

Opções	2021	2024
Estabelece normas (regula) o funcionamento dos serviços de água e esgoto	47,1%	54,8%
Fiscaliza os serviços de água e esgoto	76,4%	28,2%
Não tenho ideia / Não sei	0,0%	18,6%
Fornece água	19,8%	2,5%
Fiscaliza os serviços de distribuição de energia	11,2%	1,3%
Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto	25,0%	1,2%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 60: Função da ADASA – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

10.4.1 FUNÇÃO DA ADASA, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 93: Função da ADASA, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto	Estabelece normas (regula) o funcionamento dos serviços de água e esgoto	Fiscaliza os serviços de distribuição de energia	Fiscaliza os serviços de água e esgoto	Fornecer água	Não tenho ideia / Não sei
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	57,1%	0,0%	57,1%	14,3%	0,0%
Águas Claras	2021	17,8%	42,5%	0,0%	86,3%	1,4%	0,0%
	2024	0,0%	33,3%	0,0%	23,1%	5,1%	41,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	63,6%	9,1%	36,4%	0,0%	9,1%
Arniqueira	2021	18,8%	46,9%	0,0%	68,8%	3,1%	0,0%
	2024	0,0%	54,5%	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%
Brazlândia	2021	13,0%	82,6%	13,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	3,3%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
Candangolândia	2021	10,5%	31,6%	31,6%	26,3%	10,5%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	19,3%	38,6%	0,6%	79,0%	25,0%	0,0%
	2024	1,4%	37,9%	0,7%	23,6%	0,7%	37,1%
Cruzeiro	2021	38,1%	81,0%	19,0%	14,3%	76,2%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	100,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	57,1%	0,0%	7,1%	0,0%	42,9%
Gama	2021	38,1%	79,4%	75,4%	33,3%	55,6%	0,0%
	2024	0,0%	51,0%	0,0%	33,3%	0,0%	17,6%
Guará	2021	9,0%	77,0%	20,0%	2,0%	14,0%	0,0%
	2024	6,3%	22,2%	4,8%	55,6%	3,2%	14,3%
Itapoã	2021	7,1%	92,9%	3,6%	25,0%	7,1%	0,0%
	2024	0,0%	40,0%	0,0%	25,0%	5,0%	30,0%
Jardim Botânico	2021	0,0%	94,1%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	91,3%	0,0%	8,7%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	72,2%	0,0%	38,9%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2021	3,1%	78,1%	18,8%	3,1%	21,9%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	0,0%	90,0%	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%
	2024	0,0%	46,7%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	0,0%	94,4%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	69,2%	0,0%	19,2%	3,8%	15,4%
Park Way	2021	4,3%	17,4%	60,9%	21,7%	4,3%	0,0%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	8,5%	64,9%	33,0%	1,1%	17,0%	0,0%
	2024	6,5%	18,7%	5,6%	72,9%	9,3%	12,1%
Plano Piloto	2021	49,5%	62,1%	92,2%	34,0%	49,5%	0,0%
	2024	0,0%	91,9%	0,0%	7,0%	0,0%	3,5%
Recanto das Emas	2021	0,0%	52,3%	79,5%	17,0%	44,3%	0,0%
	2024	0,0%	27,4%	0,0%	61,3%	4,8%	16,1%
Riacho Fundo	2021	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
	2024	0,0%	92,3%	0,0%	30,8%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	0,0%	92,9%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	25,7%	0,0%	48,6%	8,6%	22,9%
Samambaia	2021	18,1%	56,7%	61,4%	13,4%	20,5%	0,0%
	2024	0,0%	61,4%	1,2%	25,3%	1,2%	13,3%
Santa Maria	2021	7,0%	85,9%	14,1%	4,2%	2,8%	0,0%
	2024	0,0%	76,4%	0,0%	9,1%	1,8%	16,4%
São Sebastião	2021	24,4%	80,5%	24,4%	2,4%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	66,0%	4,3%	25,5%	6,4%	8,5%
SCIA	2021	44,4%	88,9%	22,2%	0,0%	11,1%	0,0%
	2024	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	64,7%	35,3%	0,0%	5,9%	5,9%
Sobradinho	2021	36,1%	75,0%	72,2%	0,0%	41,7%	0,0%
	2024	0,0%	47,1%	0,0%	5,9%	0,0%	47,1%
Sobradinho II	2021	19,4%	90,3%	25,8%	0,0%	6,5%	0,0%
	2024	0,0%	76,2%	0,0%	4,8%	0,0%	23,8%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	21,6%	24,3%	8,1%	83,8%	10,8%	0,0%
	2024	0,0%	29,4%	0,0%	5,9%	0,0%	64,7%
Sudoeste/Octogonal	2021	0,0%	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	85,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
Taguatinga	2021	1,4%	79,2%	72,9%	2,1%	8,3%	0,0%
	2024	0,0%	72,1%	3,3%	14,8%	0,0%	19,7%
Varjão	2021	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%	45,5%	0,0%
	2024	0,0%	63,6%	0,0%	0,0%	0,0%	36,4%
Vicente Pires	2021	13,3%	86,7%	10,0%	0,0%	3,3%	0,0%
	2024	0,0%	84,6%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%
Total	2021	19,8%	76,3%	47,1%	11,2%	25,0%	0,0%
	2024	1,2%	54,8%	1,3%	28,2%	2,5%	18,6%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

10.5 OCORRÊNCIA DE CONTATO COM A ADASA

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

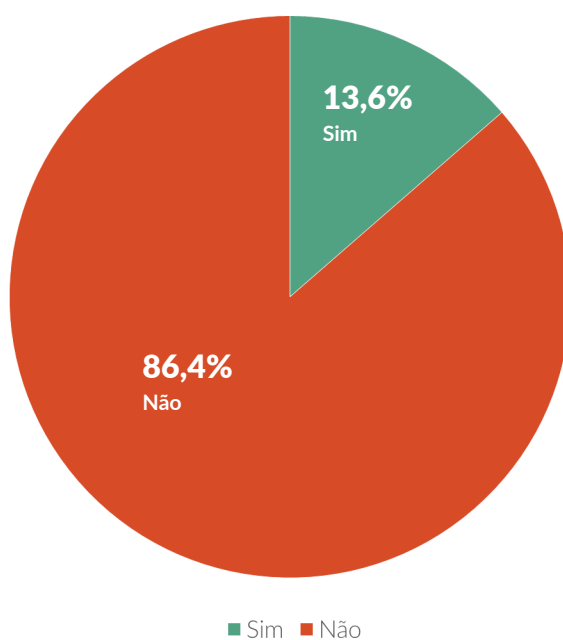
P.51. O(a) Sr(a) já buscou atendimento da ADASA em alguma ocasião?
Opções: A.Sim B.Não

Tabela 94: Ocorrência de contato com a ADASA

Opções	2021	2024
Sim	5,5%	13,6%
Não	94,5%	86,4%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 61: Ocorrência de contato com a ADASA – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 95: Ocorrência de contato com a ADASA, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Sim	Não
Água Quente*	2021	-	-
	2024	14,3%	85,7%
Águas Claras	2021	2,7%	97,3%
	2024	15,4%	84,6%
Arapoanga*	2021	-	-
	2024	0,0%	100,0%
Arniqueira	2021	6,3%	93,8%
	2024	0,0%	100,0%
Brazlândia	2021	17,4%	82,6%
	2024	3,3%	96,7%
Candangolândia	2021	0,0%	100,0%
	2024	66,7%	33,3%
Ceilândia	2021	4,5%	95,5%
	2024	6,4%	93,6%
Cruzeiro	2021	9,5%	90,5%
	2024	0,0%	100,0%
Fercal	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Gama	2021	11,9%	88,1%
	2024	17,6%	82,4%
Guará	2021	10,0%	90,0%
	2024	30,2%	69,8%
Itapoã	2021	3,6%	96,4%
	2024	15,0%	85,0%
Jardim Botânico	2021	0,0%	100,0%
	2024	4,3%	95,7%
Lago Norte	2021	9,8%	90,2%
	2024	5,6%	94,4%
Lago Sul	2021	6,3%	93,8%
	2024	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	5,0%	95,0%
	2024	0,0%	100,0%
Paranoá	2021	5,6%	94,4%
	2024	7,7%	92,3%
Park Way	2021	17,4%	82,6%
	2024	7,4%	92,6%
Planaltina	2021	4,3%	95,7%
	2024	58,9%	41,1%
Plano Piloto	2021	1,9%	98,1%
	2024	4,7%	95,3%
Recanto das Emas	2021	12,5%	87,5%
	2024	40,3%	59,7%
Riacho Fundo	2021	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	100,0%
Riacho Fundo II	2021	0,0%	100,0%
	2024	2,9%	97,1%
Samambaia	2021	3,1%	96,9%
	2024	3,6%	96,4%
Santa Maria	2021	4,2%	95,8%
	2024	1,8%	98,2%
São Sebastião	2021	2,4%	47,6%
	2024	0,0%	100,0%
SCIA	2021	0,0%	28,1%
	2024	0,0%	100,0%
SIA**	2021	-	-
	2024	5,9%	94,1%
Sobradinho	2021	0,0%	64,3%
	2024	5,9%	94,1%
Sobradinho II	2021	1,0%	29,1%
	2024	4,8%	95,2%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	5,4%	94,6%
	2024	0,0%	100,0%
Sudoeste/Octogonal	2021	3,3%	83,3%
	2024	0,0%	100,0%
Taguatinga	2021	1,7%	59,8%
	2024	3,3%	96,7%
Varjão	2021	0,0%	36,7%
	2024	27,3%	72,7%
Vicente Pires	2021	5,7%	51,4%
	2024	15,4%	84,6%
Total	2021	5,5%	94,5%
	2024	13,6%	86,4%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

10.6 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA ADASA

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

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

Opções: Nota _____

Tabela 96: Avaliação do atendimento prestado pela ADASA

Ano	Notas de 0 a 10											Média
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2021	0,0%	11,9%	1,6%	2,9%	5,0%	5,5%	4,9%	8,9%	11,6%	12,0%	35,7%	7,21
2024	1,2%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%	2,4%	3,7%	11,6%	31,7%	29,9%	17,7%	8,20

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 97: Avaliação do atendimento prestado pela ADASA, estratificada por região administrativa

Região	2021	2024
Água Quente*	-	10,00
Águas Claras	6,58	7,50
Arapoanga*	-	***
Arniqueira	6,56	***
Brazlândia	2,43	8,00
Candangolândia	6,11	9,50
Ceilândia	7,65	8,22
Cruzeiro	5,10	***
Fercal	10,00	***
Gama	9,14	7,89
Guará	4,10	8,47
Itapoã	6,64	8,33
Jardim Botânico	9,26	8,00
Lago Norte	10,00	10,00
Lago Sul	6,28	***
Núcleo Bandeirante	6,90	***
Paranoá	7,11	9,50
Park Way	7,39	8,50
Planaltina	5,33	7,90
Plano Piloto	9,34	8,00
Recanto das Emas	8,72	8,52
Riacho Fundo	10,00	***
Riacho Fundo II	6,93	10,00
Samambaia	7,05	8,33
Santa Maria	5,62	8,00
São Sebastião	7,10	***
SCIA	8,89	9,00
SIA**	-	***
Sobradinho	6,00	8,00
Sobradinho II	7,97	8,50
Sol Nascente/Pôr do Sol	3,78	***
Sudoeste/Octogonal	10,00	***
Taguatinga	8,03	8,50
Varjão	9,91	8,00
Vicente Pires	4,02	8,00
Total	7,21	8,20

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

***Não teve atendimento avaliado

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11 PERFIL DO ENTREVISTADO

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

11.1 RESPONSÁVEL PELO DOMICÍLIO

*P.1 O(a) Sr(a). é o responsável pelo domicílio, ou é a(o) esposa / marido / companheiro(a) do responsável?
Opções: a. Responsável b. Cônjuge 3.Outro*

Tabela 98: Responsável pelo domicílio

Opções	2024
O próprio respondente	56,5%
Cônjuge	38,6%
Outro(a)	4,9%
Total	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

*P.2 SE OUTRO MORADOR: tem conhecimento sobre o consumo de água na residência, leitura de consumo, faturas etc?
Opções: A.Sim B.Não*

Tabela 99: Nível de conhecimento sobre consumo de água, leitura de consumo, faturas etc

Opções	2024
Sim	100,0%
Não	0,0%
Total	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.2 CLIENTES CAESB

*P.3 Você é cliente da CAESB?
Opções: A. Sim, rede de distribuição CAESB B. Não, somente poço ou nascente*

Tabela 100: Clientes CAESB

Opções	2024
Sim	100,0%
Não	0,0%
Total	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.3 PARTICIPAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DA CAESB NA PESQUISA

P.4 Você ou alguém que reside neste domicílio é funcionário da CAESB?
Opções: A.sim B.Não

Tabela 101: Participação de funcionários da CAESB na pesquisa

Opções	2024
Sim	0,0%
Não	100,0%
Total	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.4 SEXO DOS ENTREVISTADOS

P.53. Sexo:
Opções: a. Masculino b. Feminino

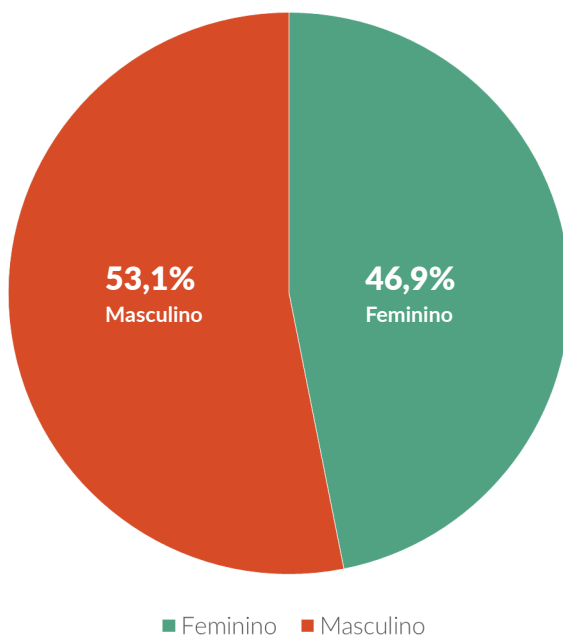
Tabela 102: Sexo dos entrevistados

Opções	2021	2024
Feminino	55,5%	46,9%
Masculino	44,5%	53,1%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Gráfico 62: Sexo dos entrevistados – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.4.1 SEXO DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 103: Sexo dos entrevistados, estratificado por região administrativa

Região	Ano	Feminino	Masculino
Água Quente*	2021	-	-
	2024	59,3%	40,7%
Águas Claras	2021	51,2%	48,8%
	2024	38,3%	61,7%
Arapoanga*	2021	-	-
	2024	53,3%	46,7%
Arniqueira	2021	54,9%	45,1%
	2024	48,3%	51,7%
Brazlândia	2021	53,7%	46,3%
	2024	47,3%	52,7%
Candangolândia	2021	60,0%	40,0%
	2024	48,3%	51,7%
Ceilândia	2021	57,4%	42,6%
	2024	43,3%	56,7%
Cruzeiro	2021	73,5%	26,5%
	2024	51,5%	48,5%
Fercal	2021	83,3%	16,7%
	2024	23,3%	76,7%
Gama	2021	63,4%	36,6%
	2024	49,4%	50,6%
Guará	2021	54,6%	45,4%
	2024	49,3%	50,7%
Itapoã	2021	55,1%	44,9%
	2024	44,9%	55,1%
Jardim Botânico	2021	48,6%	51,4%
	2024	41,1%	58,9%
Lago Norte	2021	65,9%	34,1%
	2024	53,3%	46,7%
Lago Sul	2021	59,1%	40,9%
	2024	55,6%	44,4%
Núcleo Bandeirante	2021	70,0%	30,0%
	2024	60,7%	39,3%
Paranoá	2021	46,0%	54,0%
	2024	38,9%	61,1%
Park Way	2021	48,4%	51,6%
	2024	36,7%	63,3%
Planaltina	2021	59,9%	40,1%
	2024	55,8%	44,2%
Plano Piloto	2021	52,5%	47,5%
	2024	48,2%	51,8%
Recanto das Emas	2021	70,5%	29,5%
	2024	45,0%	55,0%
Riacho Fundo	2021	74,5%	25,5%
	2024	51,4%	48,6%
Riacho Fundo II	2021	68,2%	31,8%
	2024	51,4%	48,6%
Samambaia	2021	58,6%	41,4%
	2024	49,3%	50,7%
Santa Maria	2021	63,0%	37,0%
	2024	45,6%	54,4%
São Sebastião	2021	47,6%	52,4%
	2024	45,9%	54,1%
SCIA	2021	56,2%	43,8%
	2024	64,3%	35,7%
SIA**	2021	-	-
	2024	43,8%	56,3%
Sobradinho	2021	57,1%	42,9%
	2024	35,1%	64,9%
Sobradinho II	2021	58,3%	41,7%
	2024	54,9%	45,1%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	67,5%	32,5%
	2024	44,2%	55,8%
Sudoeste/Octogonal	2021	63,3%	36,7%
	2024	38,2%	61,8%
Taguatinga	2021	54,3%	45,7%
	2024	49,0%	51,0%
Varjão	2021	73,3%	26,7%
	2024	36,4%	63,6%
Vicente Pires	2021	48,6%	51,4%
	2024	48,4%	51,6%
Total	2021	58,6%	41,4%
	2024	46,9%	53,1%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.5 FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS

P.5. Qual a sua idade?

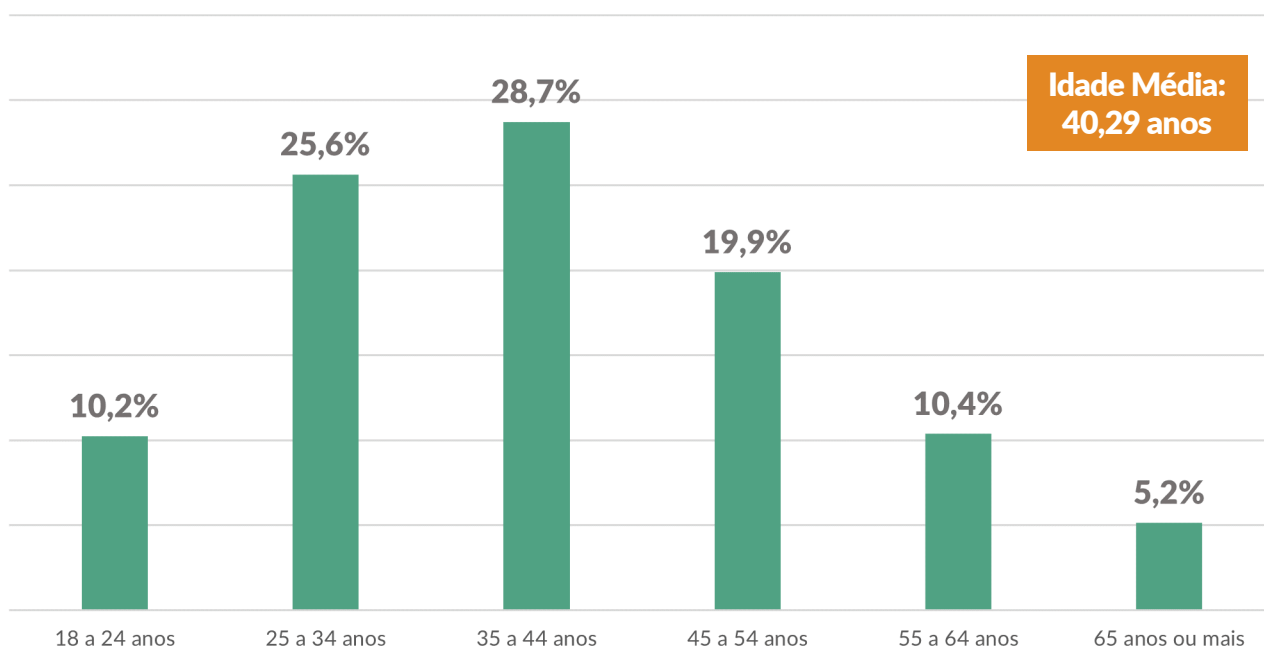
Resposta: ____ anos (completos)

Tabela 104: Faixa etária dos entrevistados

Opções	2021	2024
18 a 24 anos	11,4%	10,2%
25 a 34 anos	16,1%	25,6%
35 a 44 anos	21,0%	28,7%
45 a 54 anos	18,9%	19,9%
55 a 64 anos	16,9%	10,4%
65 anos ou mais	15,6%	5,2%
Total	100,0%	100,0%
Idade média	46,08	40,29

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 63: Faixa etária dos entrevistados – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.5.1 FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 105: Faixa etária dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região	Ano	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 54 anos	55 a 64 anos	65 anos ou mais
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	18,5%	22,2%	40,7%	7,4%	3,7%	7,4%
Águas Claras	2021	16,8%	16,8%	21,6%	16,8%	14,4%	13,6%
	2024	6,7%	37,5%	27,5%	20,8%	6,7%	0,8%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	16,7%	20,0%	16,7%	20,0%	20,0%	6,7%
Arniqueira	2021	12,7%	4,2%	22,5%	31,0%	9,9%	19,7%
	2024	6,9%	20,7%	24,1%	41,4%	6,9%	0,0%
Brazlândia	2021	11,1%	13,0%	7,4%	20,4%	22,2%	25,9%
	2024	12,7%	25,5%	23,6%	30,9%	7,3%	0,0%
Candangolândia	2021	6,7%	26,7%	26,7%	10,0%	13,3%	16,7%
	2024	13,8%	31,0%	48,3%	6,9%	31,0%	0,0%
Ceilândia	2021	10,1%	13,4%	20,7%	17,9%	15,4%	22,4%
	2024	7,7%	26,7%	32,5%	17,9%	8,3%	6,9%
Cruzeiro	2021	2,9%	11,8%	35,3%	11,8%	17,6%	20,6%
	2024	6,1%	24,2%	27,3%	12,1%	18,2%	12,1%
Fercal	2021	20,0%	13,3%	40,0%	10,0%	16,7%	0,0%
	2024	16,7%	23,3%	26,7%	16,7%	10,0%	6,7%
Gama	2021	4,1%	15,2%	23,4%	28,3%	15,9%	13,1%
	2024	10,1%	27,2%	27,2%	17,7%	10,1%	7,6%
Guará	2021	11,5%	17,7%	27,7%	19,2%	16,9%	6,9%
	2024	6,5%	28,3%	29,0%	20,3%	11,6%	4,3%
Itapoã	2021	35,9%	17,9%	19,2%	15,4%	6,4%	5,1%
	2024	15,9%	20,3%	24,6%	18,8%	14,5%	5,8%
Jardim Botânico	2021	25,7%	11,4%	17,1%	17,1%	14,3%	14,3%
	2024	8,9%	30,4%	35,7%	19,6%	5,4%	0,0%
Lago Norte	2021	0,0%	17,1%	24,4%	39,0%	19,5%	0,0%
	2024	10,0%	30,0%	23,3%	16,7%	13,3%	6,7%
Lago Sul	2021	4,5%	15,9%	13,6%	11,4%	22,7%	31,8%
	2024	0,0%	7,4%	33,3%	14,8%	18,5%	25,9%
Núcleo Bandeirante	2021	3,3%	23,3%	16,7%	10,0%	23,3%	23,3%
	2024	10,7%	35,7%	25,0%	14,3%	7,1%	7,1%
Paranoá	2021	22,2%	12,7%	20,6%	19,0%	15,9%	9,5%
	2024	9,7%	25,0%	30,6%	22,2%	6,9%	5,6%
Park Way	2021	3,2%	6,5%	35,5%	3,2%	29,0%	22,6%
	2024	20,0%	36,7%	33,3%	3,3%	6,7%	0,0%
Planaltina	2021	15,4%	16,7%	13,7%	21,1%	16,7%	16,3%
	2024	15,7%	21,5%	19,2%	20,9%	13,4%	9,3%
Plano Piloto	2021	1,7%	15,0%	36,7%	20,8%	13,3%	12,5%
	2024	5,8%	27,8%	33,2%	22,9%	8,1%	2,2%
Recanto das Emas	2021	11,0%	21,2%	24,0%	17,1%	13,7%	13,0%
	2024	11,5%	22,1%	20,6%	21,4%	17,6%	6,9%
Riacho Fundo I	2021	0,0%	14,9%	36,2%	31,9%	17,0%	0,0%
	2024	16,2%	35,1%	29,7%	8,1%	8,1%	2,7%
Riacho Fundo II	2021	9,1%	13,6%	21,2%	19,7%	21,2%	15,2%
	2024	17,6%	24,3%	28,4%	18,9%	9,5%	1,4%
Samambaia	2021	9,2%	18,3%	14,7%	17,1%	19,5%	21,1%
	2024	9,4%	22,4%	31,8%	18,4%	11,2%	6,7%
Santa Maria	2021	10,4%	11,9%	14,1%	16,3%	23,0%	24,4%
	2024	12,9%	21,8%	27,9%	15,6%	13,6%	8,2%
São Sebastião	2021	14,6%	17,1%	26,8%	15,9%	17,1%	8,5%
	2024	12,4%	24,8%	25,6%	20,7%	12,4%	4,1%
SCIA	2021	9,4%	15,6%	25,0%	34,4%	9,4%	6,3%
	2024	3,6%	28,6%	32,1%	21,4%	10,7%	3,6%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-
	2024	15,6%	9,4%	34,4%	21,9%	12,5%	6,3%
Sobradinho	2021	7,1%	7,1%	25,0%	21,4%	21,4%	17,9%
	2024	12,2%	27,0%	24,3%	24,3%	9,5%	2,7%
Sobradinho II	2021	2,9%	17,5%	14,6%	21,4%	25,2%	18,4%
	2024	9,8%	29,3%	19,5%	34,1%	7,3%	0,0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	6,0%	7,2%	20,5%	19,3%	28,9%	18,1%
	2024	9,3%	16,3%	33,7%	24,4%	11,6%	4,7%
Sudoeste/Octogonal	2021	30,0%	23,3%	3,3%	23,3%	13,3%	6,7%
	2024	10,9%	40,0%	21,8%	14,5%	7,3%	5,5%
Taguatinga	2021	17,1%	16,2%	20,9%	15,4%	14,1%	16,2%
	2024	9,1%	24,9%	31,6%	19,1%	11,5%	3,8%
Varjão	2021	3,3%	46,7%	16,7%	10,0%	16,7%	6,7%
	2024	12,1%	30,3%	27,3%	27,3%	3,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	16,2%	28,6%	21,0%	16,2%	12,4%	5,7%
	2024	7,5%	22,6%	33,3%	20,4%	10,8%	5,4%
Total	2021	11,4%	16,1%	21,0%	18,9%	16,9%	15,6%
	2024	10,2%	25,6%	28,7%	19,9%	10,4%	5,2%

Fonte: Efcáz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

11.6 TEMPO DE MORADIA NO DOMICÍLIO ATUAL

P.6 Há quanto tempo reside neste endereço?

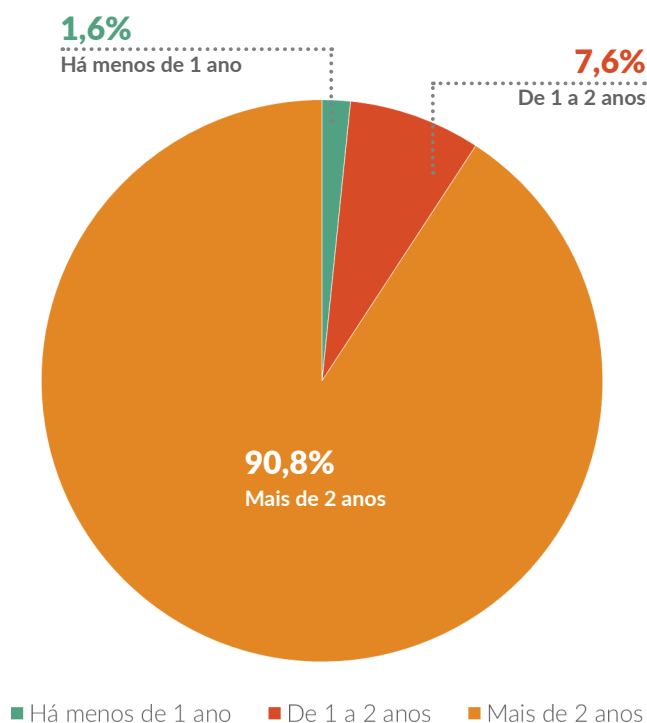
Opções: 1. Há menos de 1 anos 2. De 1 a 2 anos 3. Mais de 2 anos

Tabela 106: Tempo de moradia no domicílio atual

Opções	2024
Há menos de 1 ano	1,6%
De 1 a 2 anos	7,6%
Mais de 2 anos	90,8%
Total	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 64: Tempo de moradia no domicílio atual



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 107: Tempo de moradia no domicílio atual, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Há menos de 1 ano	De 1 a 2 anos	Mais de 2 anos
Água Quente	2024	0,0%	11,1%	88,9%
Águas Claras	2024	0,8%	8,3%	90,8%
Arapoanga	2024	0,0%	20,0%	80,0%
Arniqueira	2024	6,9%	13,8%	79,3%
Brazlândia	2024	3,6%	7,3%	89,1%
Candangolândia	2024	0,0%	3,4%	96,6%
Ceilândia	2024	1,1%	8,3%	90,6%
Cruzeiro	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Fercal	2024	0,0%	6,7%	93,3%
Gama	2024	0,6%	5,7%	93,7%
Guará	2024	0,7%	4,3%	94,9%
Itapoã	2024	2,9%	2,9%	94,2%
Jardim Botânico	2024	1,8%	8,9%	89,3%
Lago Norte	2024	0,0%	10,0%	90,0%
Lago Sul	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Núcleo Bandeirante	2024	0,0%	7,1%	92,9%
Paranoá	2024	1,4%	5,6%	93,1%
Park Way	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Planaltina	2024	2,3%	6,4%	91,3%
Plano Piloto	2024	0,4%	6,3%	93,3%
Recanto das Emas	2024	3,1%	6,9%	90,1%
Riacho Fundo I	2024	24,3%	21,6%	54,1%
Riacho Fundo II	2024	1,4%	14,9%	83,8%
Samambaia	2024	0,5%	8,6%	91,0%
Santa Maria	2024	1,4%	7,5%	91,2%
São Sebastião	2024	3,3%	3,3%	93,4%
SCIA	2024	0,0%	0,0%	100,0%
SIA	2024	0,0%	9,4%	90,6%
Sobradinho	2024	1,4%	10,8%	87,8%
Sobradinho II	2024	3,7%	6,1%	90,2%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2024	1,2%	9,3%	89,5%
Sudoeste/Octogonal	2024	5,5%	21,8%	72,7%
Taguatinga	2024	0,5%	9,0%	90,5%
Varjão	2024	0,0%	3,0%	97,0%
Vicente Pires	2024	1,1%	5,4%	93,5%
Total	2024	1,6%	7,6%	90,8%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.7 ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS

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

Opções: a. Analfabeto

b. Sabe ler/escrever (mas não completou o fundamental)

c. Fundamental incompleto

d. Fundamental completo

e. Médio incompleto

f. Médio completo

g. Superior (incompleto)

h. Superior (completo)

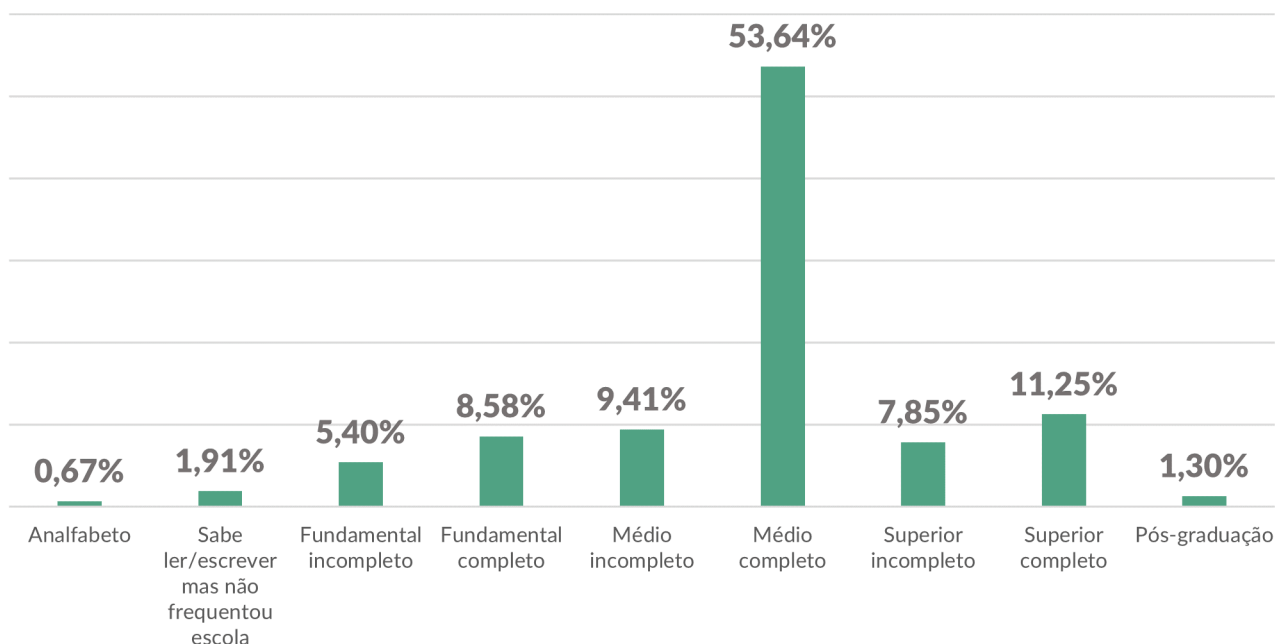
i. Pós-graduação

Tabela 108: Escolaridade dos entrevistados

Opções	2021	2024
Analfabeto	1,5%	0,7%
Sabe ler/escrever mas não frequentou escola	2,8%	1,9%
Fundamental incompleto	12,6%	5,4%
Fundamental completo	9,1%	8,6%
Médio incompleto	0,0%	9,4%
Médio completo	42,9%	53,6%
Superior incompleto	7,0%	7,8%
Superior completo	20,6%	11,2%
Pós-graduação	3,6%	1,3%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 65: Escolaridade dos entrevistados – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.7.1 ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 109: Escolaridade dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Analfabeto	Sabe ler / escrever	Ens. Fund. incompl.	Ens. Fund. completo	Ens. Méd. incompl.	Ens. Méd. compl.	Ens. Sup. incompl.	Ens. Sup. compl.	Pós-grad. mestr. dout.
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	11,1%	14,8%	7,4%	7,4%	44,4%	3,7%	11,1%	0,0%
Águas Claras	2021	0,0%	0,0%	1,6%	3,2%	25,6%	11,2%	50,4%	8,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,8%	1,7%	5,8%	10,0%	56,7%	9,2%	14,2%	1,7%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	3,3%	10,0%	6,7%	10,0%	0,0%	53,3%	6,7%	10,0%	0,0%
Amiqueira	2021	0,0%	0,0%	8,5%	5,6%	39,4%	4,2%	26,8%	15,5%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	3,4%	6,9%	20,7%	69,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	1,9%	0,0%	38,9%	9,3%	0,0%	37,0%	0,0%	13,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	5,5%	74,5%	5,5%	9,1%	0,0%
Candangolândia	2021	0,0%	0,0%	6,7%	3,3%	0,0%	53,3%	0,0%	36,7%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	96,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	1,7%	5,6%	14,8%	11,5%	49,0%	5,3%	9,5%	2,5%	1,7%
	2024	0,8%	1,9%	6,1%	16,5%	14,9%	48,2%	6,3%	5,2%	0,0%
Cruzeiro	2021	0,0%	8,8%	0,0%	5,9%	0,0%	32,4%	5,9%	38,2%	8,8%
	2024	0,0%	3,0%	9,1%	18,2%	9,1%	45,5%	9,1%	6,1%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	73,3%	13,3%	3,3%	0,0%
	2024	3,3%	0,0%	10,0%	6,7%	20,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2021	0,7%	3,4%	7,6%	9,0%	0,0%	58,6%	6,2%	13,8%	0,7%
	2024	0,0%	1,9%	1,9%	6,3%	8,9%	62,7%	8,2%	9,5%	0,6%
Guará	2021	0,0%	0,8%	3,8%	3,1%	0,0%	51,5%	13,8%	24,6%	2,3%
	2024	0,0%	0,7%	0,7%	5,1%	5,8%	65,9%	6,5%	13,8%	1,4%
Itapoã	2021	1,3%	0,0%	7,7%	10,3%	0,0%	48,7%	16,7%	14,1%	1,3%
	2024	0,0%	0,0%	8,7%	7,2%	11,6%	56,5%	10,1%	5,8%	0,0%
Jardim Botânico	2021	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	40,0%	17,1%	31,4%	8,6%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	75,0%	8,9%	12,5%	0,0%
Lago Norte	2021	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	9,8%	2,4%	85,4%	0,0%
	2024	3,3%	3,3%	13,3%	13,3%	3,3%	10,0%	20,0%	33,3%	0,0%
Lago Sul	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	9,1%	79,5%	4,5%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	74,1%	25,9%
Núcleo Bandeirante	2021	0,0%	0,0%	10,0%	3,3%	0,0%	30,0%	3,3%	46,7%	6,7%
	2024	0,0%	10,7%	10,7%	21,4%	7,1%	21,4%	7,1%	21,4%	0,0%
Paranoá	2021	12,7%	7,9%	14,3%	11,1%	0,0%	42,9%	7,9%	3,2%	0,0%
	2024	2,8%	0,0%	1,4%	5,6%	16,7%	55,6%	8,3%	9,7%	0,0%
Park Way	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	9,7%	67,7%	16,1%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	10,0%	63,3%	13,3%
Planaltina	2021	4,4%	1,8%	28,6%	10,1%	0,0%	39,6%	4,0%	9,7%	1,8%
	2024	1,7%	5,2%	7,6%	12,2%	9,3%	37,8%	7,0%	16,9%	2,3%
Plano Piloto	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	2,5%	70,0%	17,5%
	2024	0,4%	0,0%	4,5%	5,4%	5,4%	52,2%	7,6%	23,2%	1,3%
Recanto das Emas	2021	0,7%	2,1%	13,7%	17,8%	0,0%	57,5%	4,1%	2,7%	1,4%
	2024	2,3%	5,3%	11,5%	11,5%	11,5%	39,7%	9,9%	7,6%	0,8%
Riacho Fundo I	2021	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	0,0%	80,9%	4,3%	8,5%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	13,5%	8,1%	8,1%	45,9%	16,2%	8,1%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	3,0%	6,1%	24,2%	6,1%	0,0%	47,0%	3,0%	10,6%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	12,2%	10,8%	12,2%	45,9%	10,8%	8,1%	0,0%
Samambaia	2021	1,6%	6,0%	14,7%	16,3%	0,0%	46,2%	2,8%	9,6%	2,8%
	2024	0,0%	3,1%	4,0%	8,1%	10,3%	61,0%	7,6%	4,5%	1,3%
Santa Maria	2021	4,4%	5,2%	29,6%	7,4%	0,0%	35,6%	8,1%	6,7%	3,0%
	2024	0,0%	2,7%	5,4%	8,8%	11,6%	57,1%	6,1%	6,1%	2,0%
São Sebastião	2021	0,0%	3,7%	11,0%	14,6%	0,0%	51,2%	4,9%	7,3%	7,3%
	2024	0,0%	1,6%	9,0%	8,2%	7,4%	56,6%	9,8%	7,4%	0,0%
SCIA	2021	0,0%	3,1%	31,3%	28,1%	0,0%	21,9%	9,4%	3,1%	3,1%
	2024	0,0%	0,0%	7,1%	14,3%	3,6%	50,0%	14,3%	7,1%	3,6%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	15,6%	6,3%	18,8%	15,6%	21,9%	21,9%	0,0%
Sobradinho	2021	0,0%	0,0%	14,3%	3,6%	0,0%	41,1%	8,9%	26,8%	5,4%
	2024	1,4%	1,4%	5,4%	6,8%	13,5%	64,9%	5,4%	1,4%	0,0%
Sobradinho II	2021	3,9%	1,9%	9,7%	9,7%	0,0%	37,9%	4,9%	29,1%	2,9%
	2024	1,2%	0,0%	2,4%	7,3%	8,5%	65,9%	8,5%	6,1%	0,0%
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	0,0%	1,2%	38,6%	12,0%	42,2%	1,2%	4,8%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	1,2%	12,8%	22,1%	8,1%	46,5%	5,8%	3,5%	0,0%
Sudoeste/ Octogonal	2021	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	26,7%	30,0%	36,7%	0,0%
	2024	1,8%	0,0%	1,8%	1,8%	1,8%	32,7%	25,5%	29,1%	5,5%
Taguatinga	2021	0,4%	3,4%	6,0%	7,3%	0,0%	48,7%	13,7%	17,9%	2,6%
	2024	1,4%	2,4%	3,3%	3,3%	8,6%	60,0%	6,2%	13,3%	1,4%
Varjão	2021	0,0%	0,0%	10,0%	36,7%	0,0%	40,0%	3,3%	6,7%	3,3%
	2024	0,0%	3,0%	9,1%	6,1%	3,0%	69,7%	3,0%	6,1%	0,0%
Vicente Pires	2021	1,0%	1,9%	1,9%	1,9%	0,0%	50,5%	9,5%	30,5%	2,9%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	7,5%	74,2%	4,3%	6,5%	4,3%
Total	2021	1,5%	2,8%	12,6%	9,1%	0,0%	42,9%	7,0%	20,6%	3,6%
	2024	0,7%	1,9%	5,4%	8,6%	9,4%	53,6%	7,8%	11,2%	1,3%

Fonte: Efcz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

11.8 OCUPAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

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

Opções: a. Empregado assalariado

b. Autônomo/ trabalha por conta própria

c. Empregador, empresário ou profissional liberal

d. Desempregado

e. Dona de casa

f. Aposentado ou pensionista

g. Funcionário público

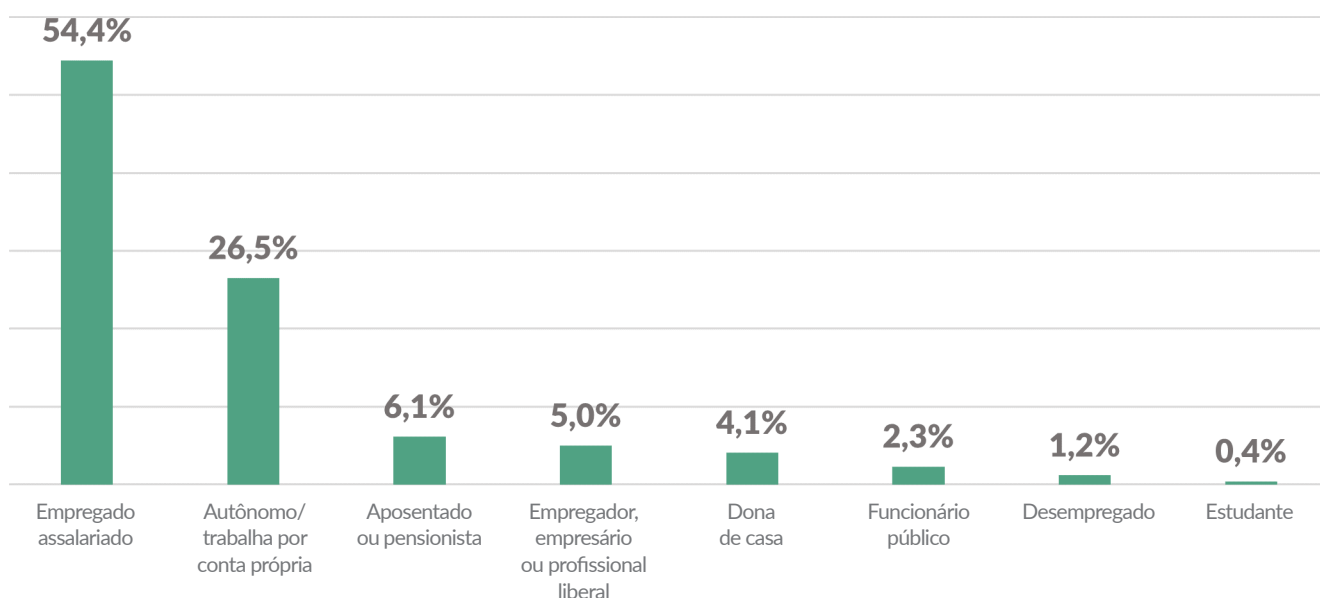
h. Estudante

Tabela 110: Ocupação dos entrevistados

Opções	2021	2024
Empregado assalariado	21,4%	54,4%
Autônomo/ trabalha por conta própria	25,0%	26,5%
Aposentado ou pensionista	18,8%	6,1%
Empregador, empresário ou profissional liberal	4,8%	5,0%
Dona de casa	12,0%	4,1%
Funcionário público	7,2%	2,3%
Desempregado	7,3%	1,2%
Estudante	3,4%	0,4%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 66: Ocupação dos entrevistados – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.8.1 OCUPAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 111: Ocupação dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Aposentado / pensionista	Autônomo	Desempregado	Dona de casa	Empregado	Empregador, empresário...	Estudante	Func. públ
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	7,4%	22,2%	0,0%	7,4%	59,3%	0,0%	3,7%	0,0%
Águas Claras	2021	20,0%	15,2%	3,2%	7,2%	20,8%	7,2%	8,8%	17,6%
	2024	1,7%	32,5%	3,3%	3,3%	49,2%	6,7%	0,0%	3,3%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	6,7%	46,7%	0,0%	3,3%	30,0%	13,3%	0,0%	0,0%
Arniqueira	2021	23,9%	21,1%	7,0%	11,3%	14,1%	8,5%	8,5%	5,6%
	2024	10,3%	24,1%	0,0%	13,8%	51,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	31,5%	18,5%	13,0%	13,0%	18,5%	0,0%	3,7%	1,9%
	2024	1,8%	12,7%	3,6%	1,8%	70,9%	9,1%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2021	16,7%	50,0%	0,0%	13,3%	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	6,9%	3,4%	0,0%	89,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	26,3%	24,4%	10,9%	12,6%	16,8%	2,2%	3,4%	3,4%
	2024	5,0%	43,0%	1,4%	1,4%	46,3%	2,5%	0,0%	0,6%
Cruzeiro	2021	26,5%	17,6%	2,9%	8,8%	32,4%	0,0%	2,9%	8,8%
	2024	12,1%	18,2%	0,0%	12,1%	48,5%	6,1%	3,0%	0,0%
Fercal	2021	3,3%	20,0%	0,0%	36,7%	33,3%	6,7%	0,0%	0,0%
	2024	13,3%	6,7%	0,0%	3,3%	73,3%	0,0%	3,3%	0,0%
Gama	2021	17,9%	28,3%	4,1%	16,6%	22,1%	5,5%	0,0%	5,5%
	2024	9,5%	33,5%	0,0%	5,1%	46,8%	2,5%	0,0%	2,5%
Guará	2021	15,4%	27,7%	3,1%	4,6%	34,6%	4,6%	1,5%	8,5%
	2024	8,0%	27,5%	2,2%	5,8%	50,0%	4,3%	0,0%	2,2%
Itapoã	2021	5,1%	25,6%	6,4%	10,3%	35,9%	0,0%	12,8%	3,8%
	2024	4,3%	23,2%	2,9%	2,9%	65,2%	1,4%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	17,1%	28,6%	0,0%	2,9%	28,6%	2,9%	11,4%	8,6%
	2024	0,0%	23,2%	0,0%	0,0%	62,5%	12,5%	1,8%	0,0%
Lago Norte	2021	0,0%	26,8%	0,0%	7,3%	0,0%	7,3%	2,4%	56,1%
	2024	0,0%	20,0%	3,3%	13,3%	56,7%	6,7%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2021	34,1%	15,9%	0,0%	4,5%	15,9%	18,2%	6,8%	4,5%
	2024	25,9%	22,2%	0,0%	7,4%	11,1%	22,2%	0,0%	11,1%
Núcleo Bandeirante	2021	33,3%	23,3%	10,0%	6,7%	13,3%	3,3%	3,3%	6,7%
	2024	10,7%	39,3%	0,0%	0,0%	46,4%	0,0%	3,6%	0,0%
Paranoá	2021	15,9%	30,2%	9,5%	6,3%	33,3%	1,6%	1,6%	1,6%
	2024	4,2%	16,7%	1,4%	5,6%	70,8%	1,4%	0,0%	0,0%
Park Way	2021	22,6%	9,7%	0,0%	16,1%	0,0%	25,8%	0,0%	25,8%
	2024	3,3%	10,0%	0,0%	0,0%	6,7%	53,3%	0,0%	26,7%
Planaltina	2021	17,6%	27,3%	15,9%	14,1%	18,9%	0,4%	2,6%	3,1%
	2024	9,3%	27,3%	0,6%	4,1%	51,2%	4,7%	0,0%	2,9%
Plano Piloto	2021	15,8%	20,8%	0,0%	8,3%	5,0%	15,8%	1,7%	32,5%
	2024	4,9%	12,9%	0,0%	2,2%	60,3%	6,7%	0,4%	12,5%
Recanto das Emas	2021	14,4%	26,0%	7,5%	12,3%	32,9%	4,1%	1,4%	1,4%
	2024	7,6%	48,9%	1,5%	3,8%	29,0%	6,1%	0,0%	3,1%
Riacho Fundo	2021	0,0%	48,9%	0,0%	8,5%	31,9%	8,5%	0,0%	2,1%
	2024	2,7%	32,4%	2,7%	2,7%	40,5%	8,1%	10,8%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	21,2%	22,7%	7,6%	9,1%	33,3%	1,5%	1,5%	3,0%
	2024	4,1%	23,0%	0,0%	2,7%	64,9%	4,1%	1,4%	0,0%
Samambaia	2021	18,3%	26,7%	10,0%	14,7%	25,1%	1,2%	2,4%	1,6%
	2024	7,2%	26,5%	0,9%	4,5%	58,7%	2,2%	0,0%	0,0%
Santa Maria	2021	26,7%	17,0%	14,8%	22,2%	11,9%	1,5%	3,0%	3,0%
	2024	8,8%	21,1%	0,0%	2,7%	61,9%	3,4%	1,4%	0,7%
São Sebastião	2021	6,1%	30,5%	11,0%	17,1%	28,0%	3,7%	1,2%	2,4%
	2024	4,1%	27,0%	0,8%	4,1%	63,1%	0,8%	0,0%	0,0%
SCIA	2021	3,1%	31,3%	12,5%	37,5%	15,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	14,3%	3,6%	0,0%	10,7%	60,7%	7,1%	0,0%	3,6%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	18,8%	0,0%	0,0%	78,1%	0,0%	0,0%	3,1%
Sobradinho	2021	25,0%	35,7%	0,0%	8,9%	5,4%	10,7%	3,6%	10,7%
	2024	2,7%	20,3%	2,7%	9,5%	58,1%	5,4%	0,0%	1,4%
Sobradinho II	2021	19,4%	20,4%	6,8%	12,6%	17,5%	10,7%	1,0%	11,7%
	2024	0,0%	12,2%	3,7%	9,8%	68,3%	6,1%	0,0%	0,0%
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	21,7%	25,3%	6,0%	20,5%	21,7%	1,2%	3,6%	0,0%
	2024	10,5%	25,6%	0,0%	11,6%	46,5%	4,7%	0,0%	1,2%
Sudoeste/ Octogonal	2021	20,0%	10,0%	0,0%	6,7%	23,3%	13,3%	20,0%	6,7%
	2024	5,5%	23,6%	1,8%	1,8%	47,3%	10,9%	0,0%	9,1%
Taguatinga	2021	21,4%	22,6%	5,6%	6,4%	24,8%	6,4%	5,1%	7,7%
	2024	6,2%	26,2%	1,4%	3,8%	58,6%	2,9%	0,0%	1,0%
Varjão	2021	10,0%	36,7%	16,7%	6,7%	20,0%	6,7%	3,3%	0,0%
	2024	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%	66,7%	6,1%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	12,4%	31,4%	2,9%	6,7%	21,9%	5,7%	2,9%	16,2%
	2024	8,6%	15,1%	2,2%	2,2%	62,4%	9,7%	0,0%	0,0%
Total	2021	18,8%	25,0%	7,3%	12,0%	21,4%	4,8%	3,4%	7,2%
	2024	6,1%	26,5%	1,2%	4,1%	54,4%	5,0%	0,4%	2,3%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.9 RENDA MENSAL FAMILIAR DOS ENTREVISTADOS

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

Opção: a. Até 1 Sal. Mínimo (R\$ 1.412,00)

b. Mais de 1 a 2 SM (+ R\$ 1.412,00 a R\$ 2.824,00)

c. Mais de 2 a 5 SM (+ R\$ 2.824,00 a R\$ 7.060,00)

d. Mais de 5 a 10 SM (+ R\$ 7.060,00 a R\$ 14.120,00)

e. Mais de 10 a 20 SM (+ R\$ 14.120,00 a R\$ 28.240,00)

f. Mais de 20 SM (+ 28.240,00)

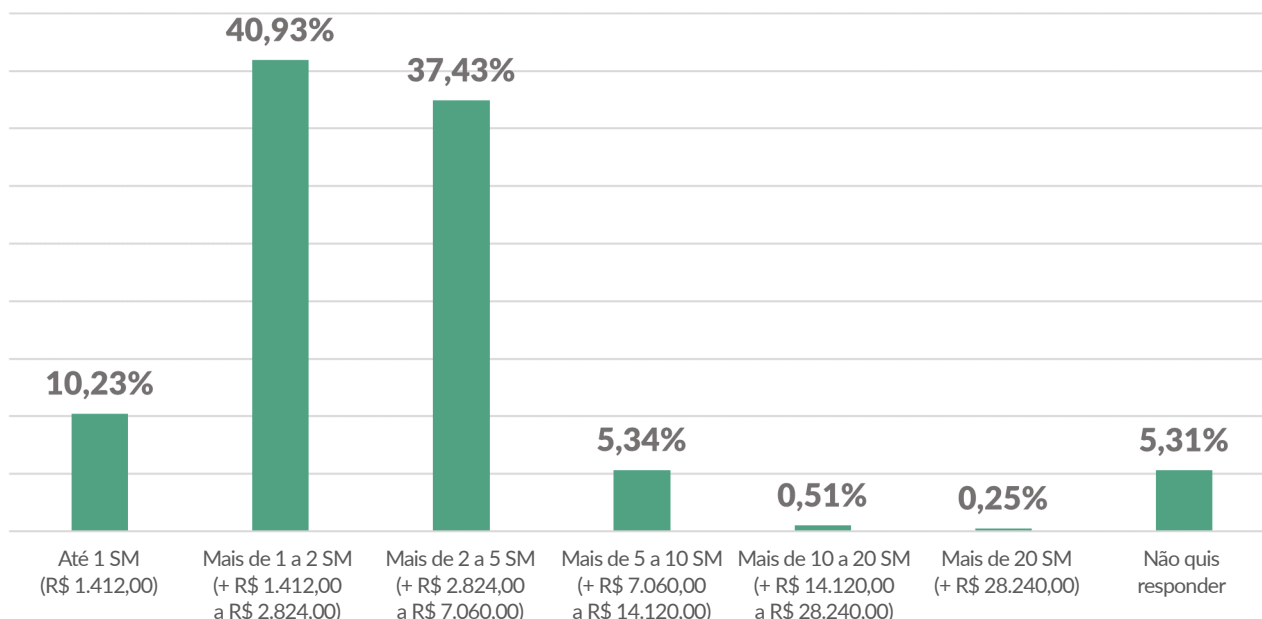
g. Não sei / recusa

Tabela 112: Renda mensal familiar dos entrevistados

Opções	2021	2024
Até 1 SM (R\$ 1.412,00)	12,0%	10,2%
Mais de 1 a 2 SM (+ R\$ 1.412,00 a R\$ 2.824,00)	28,9%	40,9%
Mais de 2 a 5 SM (+ R\$ 2.824,00 a R\$ 7.060,00)	34,0%	37,4%
Mais de 5 a 10 SM (+ R\$ 7.060,00 a R\$ 14.120,00)	11,8%	5,3%
Mais de 10 a 20 SM (+ R\$ 14.120,00 a R\$ 28.240,00)	5,7%	0,5%
Mais de 20 SM (+ 28.240,00)	1,7%	0,3%
Não quis responder	5,9%	5,3%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 67: Renda mensal familiar dos entrevistados – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.9.1 RENDA MENSAL FAMILIAR DOS ENTREVISTADOS, ESTRATIFICADA POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 113: Renda mensal familiar dos entrevistados, estratificada por região administrativa

Região	Ano	Até 1 SM (R\$ 1.412,00)	Mais de 1 a 2 SM (+ R\$ 1.412,00 a R\$ 2.824,00)	Mais de 2 a 5 SM (+ R\$ 2.824,00 a R\$ 7.060,00)	Mais de 5 a 10 SM (+ R\$ 7.060,00 a R\$ 14.120,00)	Mais de 10 a 20 SM (+ R\$ 14.120,00 a R\$ 28.240,00)	Mais de 20 SM (+ 28.240,00)	Não sei/ recusa
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	14,8%	59,3%	25,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	1,6%	1,6%	12,8%	48,8%	25,6%	6,4%	3,2%
	2024	4,2%	33,3%	50,0%	7,5%	0,8%	1,7%	2,5%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	13,3%	56,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%
Arniqueira	2021	5,6%	25,4%	31,0%	14,1%	14,1%	5,6%	4,2%
	2024	27,6%	37,9%	31,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%
Brazlândia	2021	38,9%	31,5%	24,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%
	2024	12,7%	30,9%	47,3%	1,8%	0,0%	0,0%	7,3%
Candangolândia	2021	10,0%	20,0%	43,3%	13,3%	3,3%	0,0%	10,0%
	2024	10,3%	75,9%	13,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	7,0%	37,5%	48,2%	3,4%	0,3%	0,0%	3,6%
	2024	11,3%	44,1%	37,2%	2,8%	0,3%	0,3%	4,1%
Cruzeiro	2021	2,9%	14,7%	29,4%	35,3%	5,9%	0,0%	11,8%
	2024	3,0%	54,5%	33,3%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	13,3%	83,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	13,3%	56,7%	26,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Gama	2021	3,4%	38,6%	44,1%	7,6%	4,1%	1,4%	0,7%
	2024	5,1%	34,2%	49,4%	1,3%	0,0%	0,0%	10,1%
Guará	2021	0,8%	13,1%	26,9%	31,5%	4,6%	0,8%	22,3%
	2024	12,3%	34,8%	35,5%	3,6%	0,7%	0,0%	13,0%
Itapoã	2021	38,5%	44,9%	11,5%	3,8%	1,3%	0,0%	0,0%
	2024	10,1%	46,4%	40,6%	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%
Jardim Botânico	2021	0,0%	5,7%	0,0%	42,9%	42,9%	8,6%	0,0%
	2024	0,0%	28,6%	57,1%	10,7%	3,6%	0,0%	0,0%
Lago Norte	2021	0,0%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	23,3%	53,3%	20,0%	3,3%	0,0%	0,0%
Lago Sul	2021	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	54,5%	22,7%	13,6%
	2024	0,0%	0,0%	44,4%	51,9%	0,0%	0,0%	3,7%
Núcleo Bandeirante	2021	16,7%	13,3%	26,7%	26,7%	16,7%	0,0%	0,0%
	2024	7,1%	82,1%	10,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	14,3%	68,3%	12,7%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	6,9%	44,4%	48,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Park Way	2021	0,0%	0,0%	3,2%	51,6%	22,6%	0,0%	22,6%
	2024	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	43,2%	37,0%	16,3%	1,3%	0,0%	0,0%	2,2%
	2024	15,1%	34,3%	29,1%	5,2%	1,7%	0,0%	14,5%
Plano Piloto	2021	0,0%	1,7%	42,5%	15,8%	27,5%	8,3%	4,2%
	2024	5,8%	35,7%	37,9%	17,4%	0,4%	0,0%	2,7%
Recanto das Emas	2021	6,8%	30,8%	47,3%	13,0%	1,4%	0,0%	0,7%
	2024	16,0%	39,7%	25,2%	2,3%	0,0%	0,0%	16,8%
Riacho Fundo	2021	0,0%	83,0%	17,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	5,4%	35,1%	59,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	21,2%	34,8%	31,8%	4,5%	0,0%	0,0%	7,6%
	2024	9,5%	51,4%	36,5%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
Samambaia	2021	13,5%	40,2%	37,1%	3,6%	0,8%	0,4%	4,4%
	2024	16,6%	39,9%	39,0%	2,7%	0,0%	1,3%	0,4%
Santa Maria	2021	31,9%	40,0%	23,0%	3,0%	0,7%	0,0%	1,5%
	2024	15,6%	48,3%	33,3%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2021	8,5%	29,3%	58,5%	2,4%	1,2%	0,0%	0,0%
	2024	8,2%	52,5%	39,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SCIA	2021	9,4%	65,6%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	50,0%	42,9%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	59,4%	40,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2021	3,6%	19,6%	46,4%	17,9%	3,6%	0,0%	8,9%
	2024	16,2%	56,8%	21,6%	1,4%	0,0%	0,0%	4,1%
Sobradinho II	2021	4,9%	35,0%	35,9%	7,8%	1,0%	0,0%	15,5%
	2024	15,9%	32,9%	41,5%	3,7%	0,0%	0,0%	6,1%
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	41,0%	30,1%	26,5%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%
	2024	18,6%	37,2%	34,9%	2,3%	0,0%	0,0%	7,0%
Sudoeste/ Octogonal	2021	0,0%	0,0%	10,0%	6,7%	50,0%	33,3%	0,0%
	2024	1,8%	30,9%	40,0%	14,5%	1,8%	0,0%	10,9%
Taguatinga	2021	1,7%	20,9%	57,3%	14,1%	0,0%	0,4%	5,1%
	2024	8,1%	33,8%	42,9%	3,8%	0,0%	0,5%	11,0%
Varjão	2021	6,7%	43,3%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	12,1%	48,5%	33,3%	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
Vicente Pires	2021	1,9%	9,5%	24,8%	13,3%	7,6%	1,0%	41,9%
	2024	4,3%	58,1%	31,2%	4,3%	0,0%	0,0%	2,2%
Total	2021	12,0%	28,9%	34,0%	11,8%	5,7%	1,7%	5,9%
	2024	10,2%	40,9%	37,4%	5,3%	0,5%	0,3%	5,3%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

11.10 NÚMERO DE PESSOAS QUE MORAM NA RESIDÊNCIA

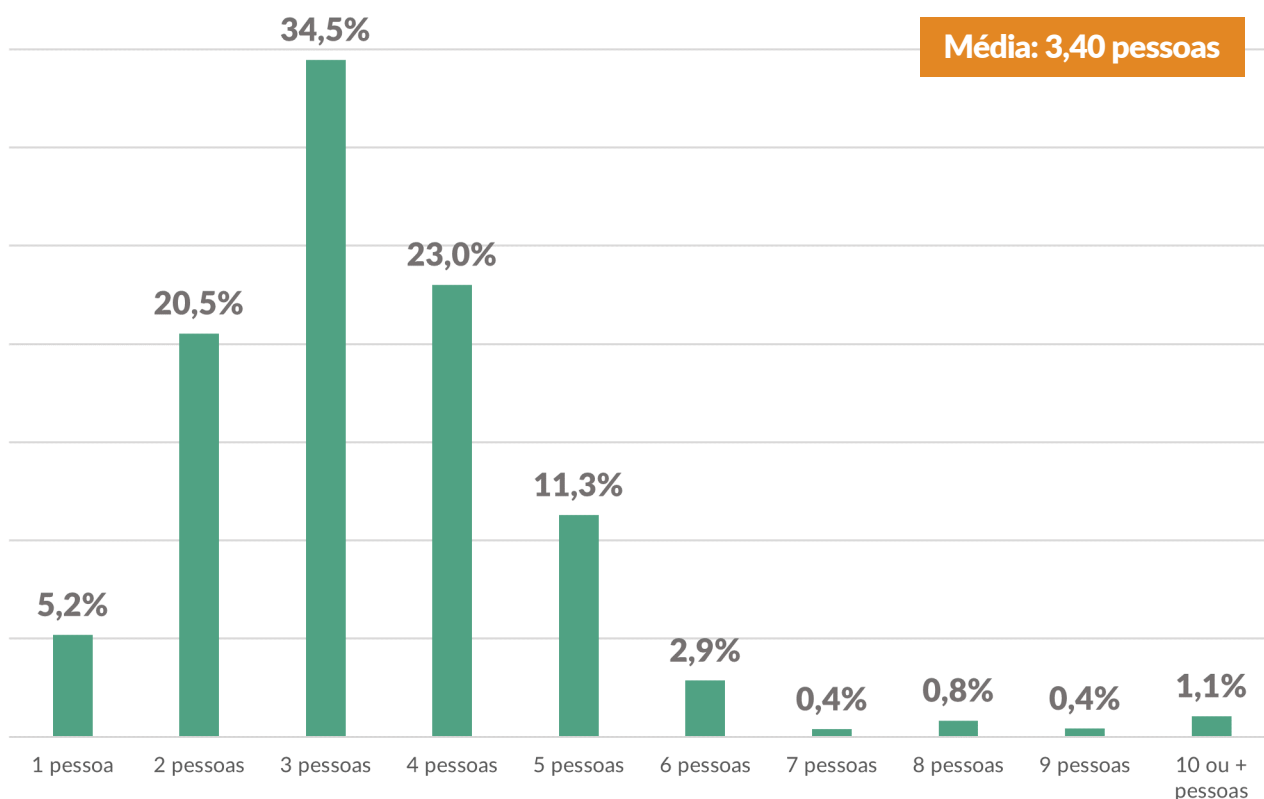
P.56 Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o(a) Sr(a) e as crianças, inclusive bebês?
Opções: _____ número de residentes

Tabela 114: Número de pessoas que moram na residência

Opções	2021	2024
1 pessoa	5,8%	5,2%
2 pessoas	18,6%	20,5%
3 pessoas	24,8%	34,5%
4 pessoas	25,0%	23,0%
5 pessoas	15,6%	11,3%
6 pessoas	5,2%	2,9%
7 pessoas	2,0%	0,4%
8 pessoas	1,5%	0,8%
9 pessoas	0,7%	0,4%
10 ou + pessoas	1,0%	1,1%
Total	100,0%	100,0%
Média	3,70	3,40

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 68: Número de pessoas que moram na residência – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

12 PERFIL DO DOMICÍLIO

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

12.1 FAIXAS DE CONSUMO DOS DOMICÍLIOS

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

P.57. O (a) Sr.(a) poderia dizer qual a faixa de consumo ou valor aproximado da conta de água?

[MARQUE CONFORME FOR CLIENTE DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTO]

Opções: Cliente Apenas ÁGUA: Até 7 m³ - Até R\$ 26,32

Cliente Apenas ÁGUA: 8m³ a 13m³ - De R\$ 36,08 a R\$ 58,63

Cliente Apenas ÁGUA: De 14m³ a 20m³ - De R\$ 125,16 a R\$ 178,80

Cliente Apenas ÁGUA: De 21m³ a 30m³ - De R\$ 272,37 a R\$ 389,10

Cliente Apenas ÁGUA: De 31m³ a 45m³ - De R\$ 602,95 a R\$ 875,25

Cliente Apenas ÁGUA: Acima de 45m³ - Acima de R\$ 1.137,60

Cliente ÁGUA + ESGOTO: Até 7 m³ - Até R\$ 52,64

Cliente ÁGUA + ESGOTO: De 8m³ a 13m³ - De R\$ 72,16 a R\$ 117,26

Cliente ÁGUA + ESGOTO: De 14m³ a 20m³ - De R\$ 250,32 a R\$ 357,60

Cliente ÁGUA + ESGOTO: De 21m³ a 30m³ - De R\$ 544,74 a R\$ 778,20

Cliente ÁGUA + ESGOTO: De 31m³ a 45m³ - De R\$ 1.205,90 a R\$ 1.750,50

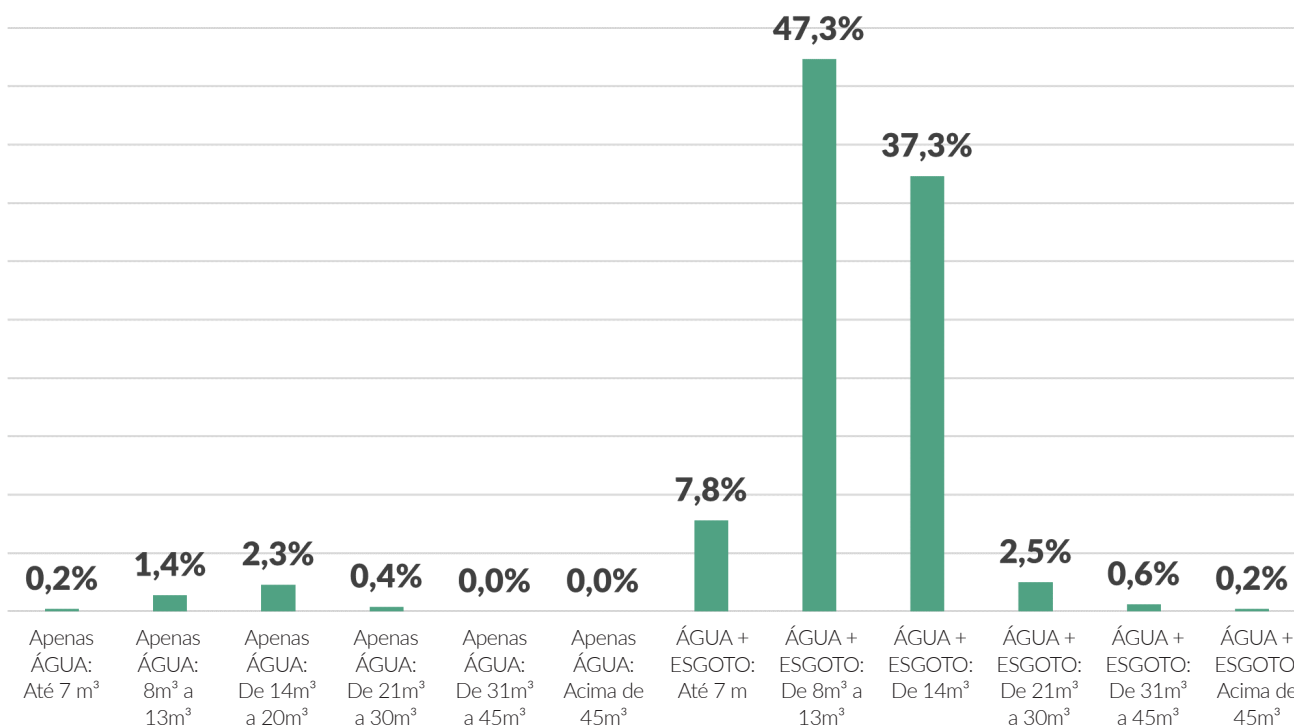
Cliente ÁGUA + ESGOTO: Acima de 45m³ - Acima de R\$ 2.275,20

Tabela 115: Faixas de consumo dos domicílios

Opção	2021	2024
Apenas ÁGUA: Até 7 m ³ - Até R\$ 26,32	1,7%	0,2%
Apenas ÁGUA: 8m ³ a 13m ³ - De R\$ 36,08 a R\$ 58,63	14,6%	1,4%
Apenas ÁGUA: De 14m ³ a 20m ³ - De R\$ 125,16 a R\$ 178,80	14,3%	2,3%
Apenas ÁGUA: De 21m ³ a 30m ³ - De R\$ 272,37 a R\$ 389,10	6,4%	0,4%
Apenas ÁGUA: De 31m ³ a 45m ³ - De R\$ 602,95 a R\$ 875,25	1,5%	0,0%
Apenas ÁGUA: Acima de 45m ³ - Acima de R\$ 1.137,60	7,8%	0,0%
ÁGUA + ESGOTO: Até 7 m ³ - Até R\$ 52,64	31,7%	7,8%
ÁGUA + ESGOTO: De 8m ³ a 13m ³ - De R\$ 72,16 a R\$ 117,26	0,9%	47,3%
ÁGUA + ESGOTO: De 14m ³ a 20m ³ - De R\$ 250,32 a R\$ 357,60	17,3%	37,3%
ÁGUA + ESGOTO: De 21m ³ a 30m ³ - De R\$ 544,74 a R\$ 778,20	2,9%	2,5%
ÁGUA + ESGOTO: De 31m ³ a 45m ³ - De R\$ 1.205,90 a R\$ 1.750,50	0,2%	0,6%
ÁGUA + ESGOTO: Acima de 45m ³ - Acima de R\$ 2.275,20	0,1%	0,2%
Não sabe	0,7%	0,00%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Efcfaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 69: Faixas de consumo dos domicílios – 2024



Fonte: Efcfaz Pesquisa e Tecnologia

12.1.1 FAIXAS DE CONSUMO DOS DOMICÍLIOS, ESTRATIFICADAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 116: Faixas de consumo dos domicílios, estratificadas por região administrativa

Região	Ano	Apenas água						Água + Esgoto					
		Até 7 m³	8m³ a 13m³	14m³ a 20m³	21m³ a 30m³	31m³ a 45m³	Acima de 45m³	Até 7 m³	8m³ a 13m³	14m³ a 20m³	21m³ a 30m³	31m³ a 45m³	Acima de 45m³
Água Quente*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	40,7%	37,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Águas Claras	2021	1,6%	8,8%	5,6%	3,2%	1,6%	0,0%	1,6%	58,4%	18,4%	0,8%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,8%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	26,7%	39,2%	27,5%	2,5%	0,8%	0,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	43,3%	43,3%	6,7%	0,0%	0,0%
Arniqueira	2021	5,6%	31,0%	23,9%	14,1%	0,0%	0,0%	2,8%	7,0%	12,7%	2,8%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,7%	64,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Brazlândia	2021	1,9%	25,9%	57,4%	14,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	67,3%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Candangolândia	2021	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	53,3%	16,7%	3,3%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	65,5%	20,7%	3,4%	0,0%	0,0%
Ceilândia	2021	2,8%	32,2%	13,4%	1,7%	0,0%	0,0%	3,9%	27,2%	17,6%	0,6%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,1%	37,5%	45,5%	2,5%	0,0%	0,0%
Cruzeiro	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	44,1%	47,1%	2,9%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	30,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Fercal	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	50,0%	43,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%
	2024	0,0%	26,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	33,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Gama	2021	0,0%	6,9%	35,2%	17,2%	0,0%	0,7%	1,4%	22,1%	13,1%	3,4%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	2,5%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	9,5%	38,6%	42,4%	1,3%	1,9%	0,6%
Guará	2021	0,8%	2,3%	21,5%	16,2%	6,9%	0,0%	6,2%	25,4%	16,9%	2,3%	0,0%	0,0%
	2024	1,4%	4,3%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	10,1%	35,5%	43,5%	3,6%	0,0%	0,0%
Itapoã	2021	0,0%	3,8%	6,4%	6,4%	2,6%	1,3%	15,4%	44,9%	19,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	49,3%	44,9%	1,4%	0,0%	0,0%
Jardim Botânico	2021	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	8,6%	60,0%	0,0%	20,0%	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%	33,9%	5,4%	3,6%	0,0%
Lago Norte	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	51,2%	48,8%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	53,3%	30,0%	6,7%	0,0%
Lago Sul	2021	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,5%	47,7%	25,0%	4,5%	2,3%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	92,6%	7,4%	0,0%	0,0%
Núcleo Bandeirante	2021	3,3%	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	43,3%	13,3%	3,3%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	13,8%	65,5%	3,4%	0,0%	0,0%
Paranoá	2021	3,2%	19,0%	15,9%	9,5%	1,6%	0,0%	6,3%	31,7%	12,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	38,9%	52,8%	1,4%	0,0%	0,0%
Park Way	2021	0,0%	3,2%	9,7%	41,9%	32,3%	3,2%	0,0%	0,0%	6,5%	3,2%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	56,7%	43,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	4,4%	27,8%	11,0%	3,5%	1,3%	0,9%	9,3%	33,0%	5,7%	0,9%	0,0%	0,0%
	2024	0,6%	2,3%	1,7%	1,7%	0,0%	0,0%	18,0%	39,0%	25,6%	3,5%	0,6%	1,2%
Plano Piloto	2021	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	0,8%	0,0%	1,7%	48,3%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	45,5%	50,4%	1,3%	0,4%	0,0%
Recanto das Emas	2021	0,7%	6,8%	8,9%	5,5%	0,0%	0,0%	23,3%	34,9%	16,4%	2,1%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	4,6%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	14,5%	38,9%	28,2%	6,9%	0,0%	0,8%
Riacho Fundo	2021	0,0%	0,0%	2,1%	19,1%	0,0%	0,0%	0,0%	27,7%	51,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	80,6%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Riacho Fundo II	2021	1,5%	13,6%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	48,5%	19,7%	1,5%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	45,3%	49,3%	1,3%	0,0%	0,0%
Samambaia	2021	1,2%	9,2%	3,6%	0,8%	0,0%	0,0%	15,1%	45,4%	22,7%	1,6%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	1,3%	0,4%	0,4%	0,4%	0,0%	9,0%	53,4%	33,2%	0,9%	0,9%	0,0%
Santa Maria	2021	1,5%	20,0%	24,4%	6,7%	0,7%	0,0%	8,9%	30,4%	6,7%	0,7%	0,0%	0,0%
	2024	0,7%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	57,8%	34,7%	2,7%	0,0%	0,0%
São Sebastião	2021	3,7%	41,5%	39,0%	12,2%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%	68,0%	23,0%	0,8%	0,0%	0,0%
SCIA	2021	15,6%	56,3%	28,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	64,3%	32,1%	0,0%	0,0%	0,0%
SIA**	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,6%	81,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Sobradinho	2021	0,0%	8,9%	23,2%	7,1%	5,4%	0,0%	0,0%	14,3%	39,3%	1,8%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	57,5%	32,9%	1,4%	0,0%	1,4%
Sobradinho II	2021	2,9%	18,4%	25,2%	17,5%	3,9%	0,0%	3,9%	18,4%	5,8%	2,9%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,6%	68,7%	18,1%	2,4%	1,2%	0,0%
Sol Nascente/ Pôr do Sol	2021	3,6%	28,9%	36,1%	4,8%	0,0%	0,0%	7,2%	16,9%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,1%	44,2%	46,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Sudoeste/ Octogonal	2021	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	20,0%	50,0%	10,0%	3,3%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	85,5%	10,9%	0,0%	1,8%	0,0%
Taguatinga	2021	0,0%	2,6%	6,8%	3,0%	0,9%	0,0%	15,8%	47,0%	20,9%	1,7%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	1,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	7,1%	41,9%	40,0%	4,8%	1,9%	0,0%
Varjão	2021	0,0%	6,7%	16,7%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	56,7%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	63,6%	30,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Vicente Pires	2021	0,0%	3,8%	19,0%	4,8%	0,0%	0,0%	7,6%	41,0%	21,9%	1,9%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	1,1%	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	2,2%	66,7%	26,9%	1,1%	0,0%	0,0%
Total	2021	1,7%	14,6%	14,3%	6,4%	1,5%	0,9%	7,8%	31,7%	17,3%	2,9%	0,2%	0,1%
	2024	0,2%	1,4%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	7,8%	47,3%	37,3%	2,5%	0,6%	0,2%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

12.2 REUSO DE ÁGUA

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

12.2.1 FORMAS DE REUSO DE ÁGUA

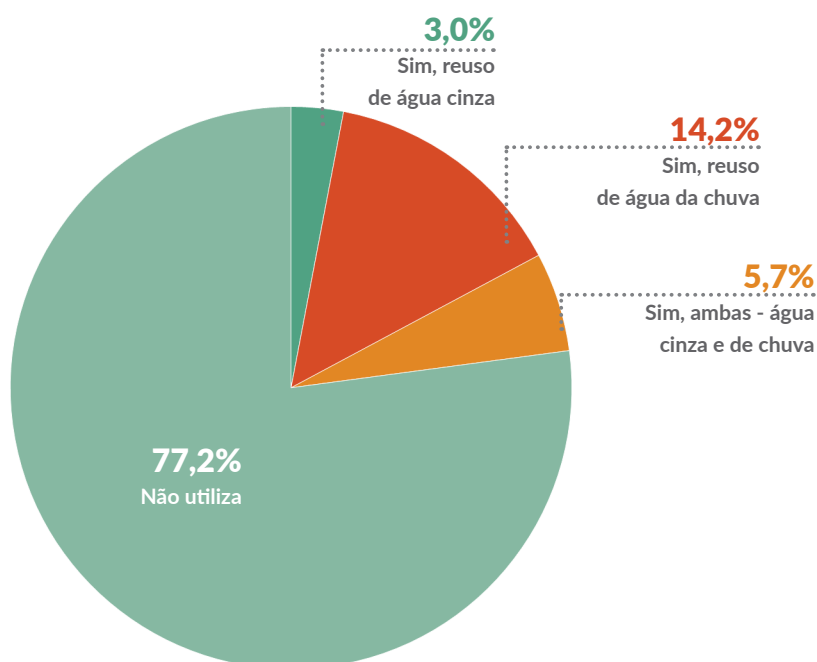
*P.61. Na sua residência é utilizado reuso de água cinza ou água da chuva?
Opções: A.sim - água de cinza 2.sim - água da chuva 3.sim, ambas 4.Não utiliza*

Tabela 117: Formas de reuso de água

Opções	2021	2024
Sim - reuso de água cinza	15,6%	3,0%
Sim - reuso de água da chuva	22,4%	14,2%
Sim, ambas - água cinza e de chuva	22,9%	5,7%
Não utiliza	39,1%	77,2%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 70: Formas de reuso de água - 2024



■ Sim - reuso de água cinza ■ Sim - reuso de água da chuva ■ Sim, ambas - água cinza e de chuva ■ Não utiliza

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

12.2.1.1 FORMAS DE REUSO DE ÁGUA, ESTRATIFICADAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Tabela 118: Formas de reuso de água, estratificadas por região administrativa

Região	Ano	Sim – reuso de água cinza	Sim – reuso de água da chuva	Sim, ambas - água cinza e de chuva	Não utiliza
Água Quente*	2021	-	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	7,4%	92,6%
Águas Claras	2021	11,2%	8,0%	9,6%	71,2%
	2024	1,7%	26,7%	5,8%	65,8%
Arapoanga*	2021	-	-	-	-
	2024	30,0%	0,0%	0,0%	70,0%
Arniqueira	2021	1,4%	29,6%	16,9%	52,1%
	2024	24,1%	0,0%	0,0%	75,9%
Núcleo Bandeirante	2021	23,3%	6,7%	33,3%	36,7%
	2024	0,0%	3,6%	7,1%	89,3%
Brazlândia	2021	7,4%	1,9%	0,0%	90,7%
	2024	5,5%	34,5%	5,5%	54,5%
Candangolândia	2021	13,3%	10,0%	26,7%	50,0%
	2024	0,0%	0,0%	6,9%	93,1%
Ceilândia	2021	26,9%	13,2%	39,2%	20,7%
	2024	3,0%	2,2%	6,1%	88,7%
Cruzeiro	2021	2,9%	41,2%	41,2%	14,7%
	2024	3,0%	0,0%	0,0%	97,0%
Fercal	2021	16,7%	33,3%	23,3%	26,7%
	2024	6,7%	33,3%	6,7%	53,3%
Gama	2021	20,7%	16,6%	32,4%	30,3%
	2024	1,3%	9,5%	4,4%	84,8%
Guará	2021	6,9%	20,0%	23,8%	49,2%
	2024	1,4%	3,6%	8,0%	87,0%
Itapoã	2021	3,8%	20,5%	5,1%	70,5%
	2024	2,9%	20,3%	2,9%	73,9%
Jardim Botânico	2021	2,9%	42,9%	2,9%	51,4%
	2024	0,0%	50,0%	1,8%	48,2%
Lago Norte	2021	0,0%	31,7%	9,8%	58,5%
	2024	3,3%	3,3%	0,0%	93,3%
Lago Sul	2021	6,8%	22,7%	11,4%	59,1%
	2024	11,1%	0,0%	0,0%	88,9%
Sudoeste/Octogonal	2021	36,7%	23,3%	3,3%	36,7%
	2024	0,0%	58,2%	5,5%	36,4%
Paranoá	2021	31,7%	6,3%	27,0%	34,9%
	2024	1,4%	15,3%	6,9%	76,4%
Park Way	2021	0,0%	29,0%	25,8%	45,2%
	2024	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	5,7%	27,3%	24,7%	42,3%
	2024	7,0%	7,6%	11,0%	74,4%
Plano Piloto	2021	18,3%	15,0%	27,5%	39,2%
	2024	1,8%	21,0%	3,1%	74,1%
Recanto das Emas	2021	17,1%	24,7%	14,4%	43,8%
	2024	4,6%	5,3%	4,6%	85,5%
Riacho Fundo	2021	34,0%	12,8%	27,7%	25,5%
	2024	0,0%	70,3%	2,7%	27,0%
Riacho Fundo II	2021	6,1%	39,4%	30,3%	24,2%
	2024	2,7%	0,0%	13,5%	83,8%
Samambaia	2021	14,7%	31,9%	15,9%	37,5%
	2024	2,2%	9,0%	4,5%	84,3%
Santa Maria	2021	20,0%	14,1%	30,4%	35,6%
	2024	1,4%	13,6%	6,8%	78,2%
São Sebastião	2021	4,9%	34,1%	19,5%	41,5%
	2024	2,5%	22,1%	7,4%	68,0%
SCIA	2021	21,9%	25,0%	18,8%	34,4%
	2024	0,0%	0,0%	3,6%	96,4%
SIA**	2021	-	-	-	-
	2024	0,0%	3,1%	6,3%	90,6%
Sobradinho	2021	30,4%	19,6%	25,0%	25,0%
	2024	5,4%	20,3%	14,9%	59,5%
Sobradinho II	2021	23,3%	7,8%	56,3%	12,6%
	2024	3,7%	32,9%	6,1%	57,3%
Sol Nascente	2021	0,0%	14,5%	13,3%	72,3%
	2024	2,3%	1,2%	2,3%	94,2%
Taguatinga	2021	20,9%	30,3%	11,1%	37,6%
	2024	1,4%	8,6%	5,2%	84,8%
Varjão	2021	6,7%	73,3%	3,3%	16,7%
	2024	6,1%	15,2%	3,0%	75,8%
Vicente Pires	2021	18,1%	41,9%	19,0%	21,0%
	2024	0,0%	14,0%	5,4%	80,6%
Total	2021	15,6%	22,4%	22,9%	39,1%
	2024	3,0%	14,2%	5,7%	77,2%

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

12.2.2 MOTIVOS POR NÃO TER ADOTADO MEDIDA DE APROVEITAMENTO DE ÁGUA

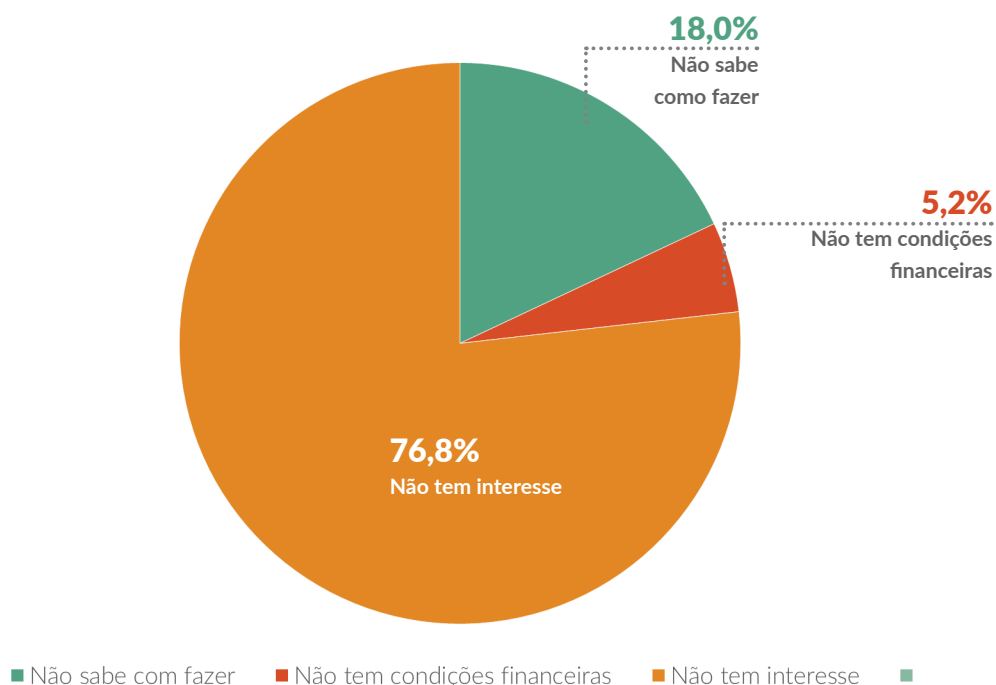
P.63. SE NÃO: Por qual motivo você não adotou em sua residência alguma medida de aproveitamento de água?
Opções: a. Não sabe como fazer b. Não tem interesse c. Não tem condições financeiras

Tabela 119: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água

Opções	2021	2024
Não sabe como fazer	26,4%	18,0%
Não tem condições financeiras	6,1%	5,2%
Não tem interesse	67,6%	76,8%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

Gráfico 71: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água – 2024



Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

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

Tabela 120: Motivos por não ter adotado medida de aproveitamento de água, estratificados por região administrativa

Região	Ano	Não sabe como fazer	Não tem condições financeiras	Não tem interesse
Água Quente*	2021	-	-	-
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Águas Claras	2021	2,2%	3,4%	94,4%
	2024	40,5%	2,5%	57,0%
Arapoanga*	2021	-	-	-
	2024	14,3%	4,8%	81,0%
Arniqueira	2021	0,0%	27,0%	73,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Brazlândia	2021	75,5%	0,0%	24,5%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Candangolândia	2021	66,7%	0,0%	33,3%
	2024	0,0%	3,7%	96,3%
Ceilândia	2021	6,8%	20,3%	73,0%
	2024	20,5%	7,1%	72,4%
Cruzeiro	2021	80,0%	0,0%	20,0%
	2024	40,6%	6,3%	53,1%
Fercal	2021	25,0%	12,5%	62,5%
	2024	6,3%	0,0%	93,8%
Gama	2021	18,2%	6,8%	75,0%
	2024	28,4%	9,0%	62,7%
Guará	2021	53,1%	9,4%	37,5%
	2024	20,8%	3,3%	75,8%
Itapoã	2021	50,9%	9,1%	40,0%
	2024	13,7%	9,8%	76,5%
Jardim Botânico	2021	0,0%	0,0%	100,0%
	2024	3,7%	0,0%	96,3%
Lago Norte	2021	0,0%	0,0%	100,0%
	2024	0,0%	0,0%	100,0%
Lago Sul	2021	7,7%	7,7%	84,6%
	2024	58,3%	8,3%	33,3%
Núcleo Bandeirante	2021	36,4%	0,0%	63,6%
	2024	7,7%	0,0%	92,3%
Paranoá	2021	22,7%	0,0%	77,3%
	2024	5,5%	9,1%	85,5%
Park Way	2021	100,0%	0,0%	0,0%
	2024	0,0%	0,0%	0,0%
Planaltina	2021	11,5%	4,2%	84,4%
	2024	28,9%	7,0%	64,1%
Plano Piloto	2021	36,2%	6,4%	57,4%
	2024	3,6%	4,2%	92,2%
Recanto das Emas	2021	76,6%	4,7%	18,8%
	2024	19,6%	10,7%	69,6%
Riacho Fundo	2021	8,3%	8,3%	83,3%
	2024	11,1%	0,0%	88,9%
Riacho Fundo II	2021	31,3%	0,0%	68,8%
	2024	7,9%	3,2%	88,9%
Samambaia	2021	45,7%	4,3%	50,0%
	2024	18,6%	4,3%	77,1%
Santa Maria	2021	37,5%	0,0%	62,5%
	2024	14,8%	2,6%	82,6%
São Sebastião	2021	5,9%	8,8%	85,3%
	2024	18,1%	2,4%	79,5%
SCIA	2021	9,1%	9,1%	81,8%
	2024	37,0%	25,9%	37,0%
SIA**	2021	-	-	-
	2024	0,0%	3,4%	96,6%
Sobradinho	2021	28,6%	7,1%	64,3%
	2024	16,3%	0,0%	83,7%
Sobradinho II	2021	0,0%	7,7%	92,3%
	2024	2,1%	2,1%	95,8%
Sol Nascente/Pôr do Sol	2021	0,0%	5,0%	95,0%
	2024	27,2%	7,4%	65,4%
Sudoeste/Octogonal	2021	0,0%	9,1%	90,9%
	2024	20,0%	0,0%	80,0%
Taguatinga	2021	9,1%	0,0%	90,9%
	2024	20,2%	3,9%	75,8%
Varjão	2021	0,0%	20,0%	80,0%
	2024	4,0%	12,0%	84,0%
Vicente Pires	2021	0,0%	4,5%	95,5%
	2024	17,3%	2,7%	80,0%
Total	2021	26,4%	6,1%	67,6%
	2024	18,0%	5,2%	76,8%

Fonte: Eficaz Pesquisa e Tecnologia

*As RA's Água Quente e Arapoanga não existiam em 2021

**Em 2021 não houve coleta de dados na RA SIA



13 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação dos serviços de água e esgoto no Distrito Federal realizada para o ano de 2024 apresentou um panorama detalhado sobre a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pela CA-ESB e à regulação da ADASA. Este estudo não apenas atualiza os dados históricos, mas também destaca as mudanças nas expectativas e necessidades dos consumidores.

Os resultados indicam que, apesar dos avanços em várias áreas, como a melhoria na comunicação institucional e na qualidade da água, ainda existem desafios a serem enfrentados, especialmente relacionados à consistência dos serviços e à percepção de valor dos usuários. Em algumas regiões administrativas, por exemplo, foram apontadas insatisfações com aspectos específicos, como interrupções programadas no fornecimento de água e a clareza das informações presentes nas faturas.

Além disso, a inclusão de novos critérios de avaliação nesta edição da pesquisa permitiu identificar oportunidades para ajustes no atendimento ao cliente e na comunicação das ações regulatórias e operacionais. O engajamento dos usuários, demonstrado pela ampla participação na pesquisa, reafirma a importância de continuar investindo em transparência, eficiência e inovação nos serviços.

Recomenda-se que as instituições responsáveis utilizem os dados obtidos para priorizar intervenções estratégicas que possam atender às demandas específicas das comunidades atendidas. A continuidade no monitoramento dos índices de satisfação será essencial para medir a eficácia das ações implementadas e promover a evolução dos serviços.

Por fim, destacamos que o compromisso com a melhoria contínua deve ser uma prioridade compartilhada entre todos os stakeholders envolvidos — órgãos reguladores, concessionárias e a população. Agradecemos aos participantes por contribuírem com suas percepções e reafirmamos nosso compromisso de trabalhar em prol de um serviço de saneamento básico cada vez mais eficiente e acessível para todos.

14 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO DISTRITO FEDERAL																																																																																																							
Data: ____ / ____ / 2024				Questionário Nº				Horário do início:																																																																																															
Bom dia (tarde), meu nome é _____ e sou entrevistador da EFICAZ Pesquisa e Tecnologia. Estamos realizando um estudo para a ADASA sobre a satisfação dos serviços prestados pela CAESB. Esta pesquisa tem por objetivos conhecer a opinião das pessoas sobre os serviços de água e de coleta de esgoto prestados no DF. O(a) Sr(a) poderia me responder a algumas perguntas?																																																																																																							
Entrevistador:						Supervisor:																																																																																																	
FILTROS	1. O(a) Sr(a). é o responsável pelo domicílio, ou é a(o) esposa / marido / companheiro(a) do responsável? a. Responsável b. Cônjuge 3.Outro											Se OUTRO, PERGUNTA 2																																																																																											
	2. SE OUTRO MORADOR: tem conhecimento sobre o consumo de água na residência, leitura de consumo, faturas etc? A.Sim B.Não											Se NÃO, agradeça e encerre																																																																																											
	3. Você é cliente da CAESB? A. Sim, rede de distribuição CAESB B. Não, somente poço ou nascente											Se SOMENTE POÇO OU NASCENTE, agradeça e encerre																																																																																											
	4. Você ou alguém que reside neste domicílio é funcionário da CAESB? A.sim B.Não											Se SIM, agradeça e encerre																																																																																											
	5. Qual a sua idade?											Se MENOR de 18 anos, agradeça e encerre																																																																																											
	6. Há quanto tempo reside neste endereço?											Se menos de 6 meses, agradeça e encerre																																																																																											
QUALIDADE DE ÁGUA	7. Vamos começar falando sobre a água que o(a) Sr(a) recebe em sua casa. Nos últimos 12 meses a água chegou com algum cheiro, gosto ou impureza? A. Sim, sempre B. Sim, com muita frequência C. Sim, às vezes D. Sim, raramente E. Não, nunca F.NS/NR																																																																																																						
	8. Agora gostaria que você atribuísse uma nota de 0 a 10, onde 0 é totalmente insatisfeito e 10 é totalmente satisfeito, para a água que recebe em sua casa considerando alguns aspectos [LER OS ITENS UM A UM]																																																																																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Aspectos</th> <th colspan="2">Muito insatisfeito</th> <th colspan="2">Insatisfeito</th> <th colspan="3">Nem satisfeito, nem insatisfeito</th> <th colspan="2">Satisfeito</th> <th colspan="2">Muito satisfeito</th> <th>Não sabe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. O gosto da água</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>b. O cheiro da água:</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>c. A cor da água/ a transparência</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>d. A pureza da água</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>e. A confiança em beber a água</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>f. De modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água que chega em sua residência?</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> </tbody> </table>												Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe	a. O gosto da água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	b. O cheiro da água:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	c. A cor da água/ a transparência	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	d. A pureza da água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	e. A confiança em beber a água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	f. De modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água que chega em sua residência?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe																																																																																										
	a. O gosto da água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																										
	b. O cheiro da água:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																										
	c. A cor da água/ a transparência	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																										
	d. A pureza da água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																										
	e. A confiança em beber a água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																										
	f. De modo geral, qual a sua satisfação com a qualidade da água que chega em sua residência?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																										
Se a nota de avaliação da qualidade for inferior a 7: Por qual motivo você dá nota xx para a qualidade da água?																																																																																																							
9. Nos últimos 2 anos, houve interrupção do abastecimento de água na sua casa por qualquer outro motivo que não tenha sido por atraso no pagamento ou racionamento? A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO Se NÃO, NENHUMA VEZ ou NÃO LEMBRO, passar para P14																																																																																																							
10. O (a) Sr(a) foi informado com antecedência pela empresa de que faltaria água? A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO																																																																																																							
11. A empresa cumpriu o prazo de retorno no fornecimento informado no aviso de interrupção? A.SIM B.NÃO, NENHUMA VEZ C.NÃO LEMBRO																																																																																																							
12. Quantas vezes faltou água em sua casa nos últimos 12 meses? A. _____ vezes B.NÃO LEMBRO																																																																																																							
13. Quanto tempo durou a última falta de água em sua residência? _____ horas.																																																																																																							
14. Quando falta água, quanto tempo você acha tolerável aguardar até a água voltar? _____ horas.																																																																																																							
15. Agora vou pedir que o(a) Sr(a) atribua uma nota de 0 a 10 para indicar o seu grau de satisfação com os seguintes aspectos relacionados ao fornecimento de água. [LER CADA ASPECTO E MOSTRAR A ESCALA]																																																																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Aspectos</th> <th colspan="2">Muito insatisfeito</th> <th colspan="2">Insatisfeito</th> <th colspan="3">Nem satisfeito, nem insatisfeito</th> <th colspan="2">Satisfeito</th> <th colspan="2">Muito satisfeito</th> <th>Não sabe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>b. Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>c. A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>d. A constância de abastecimento (continuidade/não faltar água)</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>e. E de modo geral de abastecimento/fornecimento de água?</td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>99</td> </tr> </tbody> </table>												Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe	a. Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	b. Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	c. A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	d. A constância de abastecimento (continuidade/não faltar água)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	e. E de modo geral de abastecimento/fornecimento de água?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99														
Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe																																																																																											
a. Recebimento de aviso antecipado de interrupção do abastecimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																											
b. Cumprimento do prazo para voltar o abastecimento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																											
c. A pressão (a força da água ao sair da torneira) na maior parte do tempo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																											
d. A constância de abastecimento (continuidade/não faltar água)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																											
e. E de modo geral de abastecimento/fornecimento de água?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																																											
QUALIDADE DO FORNECIMENTO E INTERRUPTÕES PROGRAMADAS	16. Vamos falar agora sobre o atendimento. Nos últimos 2 anos (a) Sr(a) procurou o atendimento da CAESB para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? A.Sim B.Não -> passar para P25																																																																																																						
	17. O (a) Sr.(a) procurou a CAESB por qual canal? [PODE SER MÚLTIPLA]. A.ligação telefônica B.e-mail C.posto de atendimento presencial D.página na internet E.aplicativo F.whatsapp																																																																																																						
	18. Neste último contato, o seu problema/pedido foi resolvido.... A. Imediatamente, B. com pequena demora, C. com muita demora ou D. não foi resolvido?																																																																																																						
	19. Nessa ocasião em que o (a) Sr (a) procurou a CAESB, o motivo foi para fazer... [LER AS ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA] a. Uma consulta / informação b. Uma reclamação c. Uma solicitação / um pedido d. Não lembro																																																																																																						
	20. Nesse contato, o(a) Sr.(a) queria tratar de qual assunto? [NÃO LER ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA] a. Falta de água b. Má qualidade da água c. Vazamento de água d. Pedido de ligação e. Faturamento / problemas com a conta f. Canos quebrados g. Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto h. Mau cheiro do esgoto i. Esgoto a céu aberto j. Problemas com o hidrômetro k. Outras (ESPECIFICAR) l. Não sabe/não lembra																																																																																																						
	21. Na ocasião, foi necessária a presença de algum funcionário da CAESB para resolver o problema? A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra																																																																																																						
	22. O funcionário compareceu ao local? A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra																																																																																																						
	23. Pensando no atendimento que o (a) Sr(a) recebeu na última vez que procurou a CAESB, eu gostaria que atribuísse uma nota de 0 a 10, onde 0 é totalmente insatisfeito e 10 é totalmente satisfeito, para os seguintes aspectos [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA]																																																																																																						
	ATENDIMENTO	16. Vamos falar agora sobre o atendimento. Nos últimos 2 anos (a) Sr(a) procurou o atendimento da CAESB para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? A.Sim B.Não -> passar para P25																																																																																																					
		17. O (a) Sr.(a) procurou a CAESB por qual canal? [PODE SER MÚLTIPLA]. A.ligação telefônica B.e-mail C.posto de atendimento presencial D.página na internet E.aplicativo F.whatsapp																																																																																																					
18. Neste último contato, o seu problema/pedido foi resolvido.... A. Imediatamente, B. com pequena demora, C. com muita demora ou D. não foi resolvido?																																																																																																							
19. Nessa ocasião em que o (a) Sr (a) procurou a CAESB, o motivo foi para fazer... [LER AS ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA] a. Uma consulta / informação b. Uma reclamação c. Uma solicitação / um pedido d. Não lembro																																																																																																							
20. Nesse contato, o(a) Sr.(a) queria tratar de qual assunto? [NÃO LER ALTERNATIVAS. RESPOSTA MÚLTIPLA] a. Falta de água b. Má qualidade da água c. Vazamento de água d. Pedido de ligação e. Faturamento / problemas com a conta f. Canos quebrados g. Vazamento de esgoto / obstrução de esgoto h. Mau cheiro do esgoto i. Esgoto a céu aberto j. Problemas com o hidrômetro k. Outras (ESPECIFICAR) l. Não sabe/não lembra																																																																																																							
21. Na ocasião, foi necessária a presença de algum funcionário da CAESB para resolver o problema? A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra																																																																																																							
22. O funcionário compareceu ao local? A.Sim B.Não c.Não sabe, não lembra																																																																																																							

	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ATENDIMENTO	a. Facilidade de efetuar contato	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	b. Tempo de espera para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	c. Clareza das informações prestadas pelo atendente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	d. Cordialidade do atendente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	e. Conhecimento demonstrado pelo atendente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	f. Rapidez na resposta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	g. Solução do pedido/problema	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	h. Qualidade das instalações (somente no presencial)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	g. Satisfação geral com o atendimento recebido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
23.1 Se a nota de avaliação do atendimento de for inferior a 7: Por qual motivo você dá nota xx para o atendimento da CAESB?													
TRABALHO EM VIAS PÚBLICAS	24. Agora vamos falar um pouco sobre as obras em vias públicas. O(a) Sr(a) viu, nos últimos 12 meses, algum funcionário da CAESB trabalhando em via pública (ruas, estradas etc.)? A.Sim B.Não C.Não lembra Se NÃO ou NÃO SABE / NÃO LEMBRA, passar para P28												
	25. O(a) Sr(a) foi comunicado sobre a ocorrência de obra neste local/rua com antecedência? A.Sim B.Não C.Não lembra												
	26. Pensando no trabalho que a CAESB realiza em via pública, qual nota, de "0" a "10", o (a) Sr (a) daria para: [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA].												
	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	a. Rapidez que executa os serviços em via pública (rua, estrada etc)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	b. Qualidade dos serviços realizados em via pública (rua, estrada etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	c. Sinalização de alerta aos pedestres sobre as obras na via pública	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	d. Rapidez com que retiram os escombros/entulhos originados pelo serviço realizado na via pública.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
e. Reposição de asfalto / Tapar buraco l	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
f. Transtorno causado pelas obras (ruídos e barulhos).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
g. Satisfação geral com o trabalho realizado em vias públicas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
CONTA	27. Eu vou ler alguns aspectos referentes à conta de água e gostaria que o(a) Sr(a) atribuisse uma nota de "0" a "10" para cada um deles. [LER OS ASPECTOS UM A UM].												
	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	a. Pontualidade com que recebe a conta de água (dias antes do vencimento)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	b. Clareza das informações contidas na conta de água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	c. Conta sem erros / Precisão da medição	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
d. Tamanho da letra da conta de água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
e. Satisfação geral com a conta de água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
28. Utilizando a mesma escala com notas de 0 a 10 sobre a leitura do medidor de água e pensando na leitura do hidrômetro realizada pela CAESB, que nota o(a) Sr(a) dá para: [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA].													
MEDIDORES	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	a. O funcionamento do hidrômetro/medidor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	b. A exatidão da leitura (leitura correta)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	c. Data da próxima leitura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	d. O funcionário que realiza a leitura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	e. Satisfação geral com leitura da conta de água	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	29. Você já percebeu algum problema com seu hidrômetro? Qual ? [RESPOSTA MÚLTIPLA ESPONTÂNEA a. Gira sem parar b. Não está calibrado / Marca qualquer coisa c. É antigo d. Tem defeito e. Não é confiável f. Passa ar g. Outras (ESPECIFICAR)												
	30. Você já ouviu falar sobre um equipamento que bloqueia ou elimina o ar da tubulação de água? A.Sim 2.Não												
	31. CASO SIM: Você possui este equipamento em sua residência? A.sim 2.Não												
32. Após a instalação deste equipamento, você percebeu uma diminuição no volume de água medido, ou seja, no valor da conta? A.Sim 2.Não													
33. Considerando a qualidade e o fornecimento da água que chega na sua residência, você diria que o valor pago pela água é: a.Muito caro b.Caro c.Justo d.Barato e.Muito Barato f.Não sabe													
COLETA DE ESGOTO	34. Na sua casa a coleta de esgoto é realizada através: [LER AS OPÇÕES] [ÚNICA RESPOSTA] a. Ligação direta à rede coletora de esgoto c. Fossa séptica não ligada à rede coletora de esgoto/ Fossa rudimentar / Vala b. Fossa séptica, ligada à rede coletora de esgoto d. Direto para o rio, lago Se "c" ou "d", passar para P40												
	35. Vamos falar agora sobre a coleta de esgoto em sua casa. Gostaria que o(a) Sr(a) atribuisse uma nota para o serviço de esgoto que recebe em casa considerando alguns aspectos. Que nota o(a) Sr(a) dá para: [LER OS ASPECTOS UM A UM. MOSTRAR ESCALA]												
	Aspectos	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	a. Coleta do esgoto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
	b. Tratamento do esgoto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
c. Manejo de mau cheiro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
d. Preço do serviço de coleta e tratamento de esgoto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
e. Os serviços de esgoto prestados pela CAESB, em geral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

COLETA DE ESGOTO	36. Nos últimos 12 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto ou projeção de mau cheiro em local próximo à sua casa? A.Sim B.Não C.Não lembra Se NÃO ou NÃO SABE / NÃO LEMBRA, passar para P41																																																																														
	37. Quando isto ocorreu, alguém procurou a CAESB para resolver o problema? A.Sim B.Não C.Não lembra																																																																														
	38. A CAESB resolveu o problema? a. Sim, totalmente b. Sim, parcialmente c. Não d. Não sabe / não lembra Se NÃO ou NÃO SABE / NÃO LEMBRA, passar para P41																																																																														
	39. Considerando o tempo para solucionar o problema, o(a) Sr(a) acha que foi: Rápido ou lento? Muito rápido ou muito lento? (LER AS ALTERNATIVAS) 5. Muito rápido 4. Rápido 3. Nem rápido / nem lento (espontâneo) 2. Lento 1. Muito lento 6. Não lembro (espontâneo)																																																																														
SATISFAÇÃO	40. Considerando a mesma escala de nota, "0" a "10", que usamos até agora e levando em conta todos os aspectos que falamos, sobre a prestação de serviços de água e esgoto, que nota o(a) Sr(a) atribui para o serviço prestado pela CAESB? Nota: _____ Não sabe / não respondeu																																																																														
	41. Se a nota for inferior a 7: Por qual motivo você atribui esta nota para os serviços prestados pela CAESB?																																																																														
IMAGEM DA CAESB	42. Como o(a) Sr(a) vê a CAESB? Utilizando a mesma escala de "0" a "10", eu queria que o(a) Sr(a) avaliasse alguns aspectos relacionados à CAESB na relação com seus clientes. Que nota o(a) Sr(a) daria para...[LER OS ATRIBUTOS UM A UM – MOSTRAR ESCALA]																																																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">Muito insatisfeito</th> <th colspan="2">Insatisfeito</th> <th colspan="3">Nem satisfeito, nem insatisfeito</th> <th colspan="2">Satisfeito</th> <th colspan="2">Muito satisfeito</th> <th>Não sabe</th> </tr> <tr> <th></th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>99</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Relacionamento com o usuários</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>b. Preocupação com o meio ambiente</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>c. Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>d. O estímulo ao uso racional da água / economizar água</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	a. Relacionamento com o usuários													b. Preocupação com o meio ambiente													c. Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)													d. O estímulo ao uso racional da água / economizar água												
		Muito insatisfeito		Insatisfeito		Nem satisfeito, nem insatisfeito			Satisfeito		Muito satisfeito		Não sabe																																																																		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99																																																																		
	a. Relacionamento com o usuários																																																																														
b. Preocupação com o meio ambiente																																																																															
c. Manutenção da infraestrutura (rede de água e esgoto)																																																																															
d. O estímulo ao uso racional da água / economizar água																																																																															
43. Pensando na CAESB e nos contatos que o(a) Sr(a) já teve com ela, por telefone, pela internet ou pessoalmente, como o(a) Sr(a) avalia o seu grau de conhecimento sobre a empresa. O(a)Sr(a) diria que conhece 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3.Só um pouco 2. Quase nada 1.Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)																																																																															
44. Considerando o preço atual e a qualidade dos serviços de água e de esgoto prestados pela CAESB, o(a) Sr(a) estaria disposto a pagar mais para ter um serviço melhor? a. Sim b. Não c. Não sabe (espontâneo)																																																																															
45. Se o(a) Sr(a) precisasse fazer uma reclamação da CAESB ou tirar alguma dúvida sobre o serviço prestado pela empresa, qual o órgão que não a própria CAESB o(a) Sr(a) procuraria? [ESPONTÂNEA. NÃO LER AS OPÇÕES. MÁXIMO TRÊS RESPOSTAS.]																																																																															
ADASA	46. O(a) Sr(a) conhece ou já ouviu falar da ADASA – Agência Reguladora de Saneamento Básico do Distrito Federal ? A.Sim B.Não																																																																														
	47. Em relação ao seu conhecimento sobre a ADASA, o(a) Sr(a) diria que a conhece: [MOSTRAR ESCALA]. 5. Muito bem 4. Relativamente bem 3.Só um pouco 2. Quase nada 1.Nenhum (não sabe nada, só ouviu falar)																																																																														
	48. Em sua opinião, o que faz a ADASA? Quais das seguintes alternativas correspondem ao papel da ADASA? Mais algum? [MOSTRAR CARTÃO – RESPOSTA MÚLTIPLA] a. Fornece água b. Fiscaliza os serviços de água e esgoto c. Estabelece normas (regula) sobre o funcionamento dos serviços de água e esgoto d. Fiscaliza os serviços de distribuição de energia e. Defende os direitos dos consumidores dos serviços de água e esgoto f. Não sabe																																																																														
	49. O(a) Sr(a) já buscou atendimento da ADASA em alguma ocasião? A.Sim B.Não																																																																														
	50. E qual a sua satisfação com o atendimento recebido, de 0 a 10, onde 0 é muito insatisfeito e 10 é muito satisfeito? _____																																																																														
PERFIL DO ENTREVISTADO	51. Agora para finalizar eu preciso de algumas informações do(a) Sr(a). Sexo: a. Masculino b. Feminino																																																																														
	52. Qual o seu grau de escolaridade? Até que série o(a) Sr(a) estudou? Completou esta série? a. Analfabeto b. Sabe ler/escrever (mas não completou o fundamental) c. Fundamental incompleto d. Fundamental completo d. Médio incompleto e. Médio completo f. Superior (incompleto) g. Superior (completo) h. Pós-graduação																																																																														
	53. Atualmente, qual é a sua ocupação: [LER TODAS AS OPÇÕES, RESPOSTA ÚNICA] a. Empregado assalariado b. Autônomo/ trabalha por conta própria c. Empregador, empresário ou profissional liberal d. Desempregado e. Dona de casa f. Aposentado ou pensionista g. Funcionário público h. Estudante																																																																														
	54. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo o(a) Sr(a) e as crianças, inclusive bebês? _____ Número de residentes																																																																														
	55. O (a) Sr.(a) poderia dizer qual a faixa de consumo ou valor aproximado da conta de água? [MARQUE CONFORME FOR CLIENTE DE ÁGUA OU ÁGUA E ESGOTO] Valores aproximados																																																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Faixas de consumo (m³)</th> <th>Cliente ÁGUA</th> <th></th> <th>Cliente ÁGUA + ESGOTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Até 7</td> <td>Até R\$ 26,32</td> <td>1</td> <td>R\$ 52,64</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>8 a 13</td> <td>R\$,36,08 a R\$ 58,63</td> <td>2</td> <td>R\$ 72,16 a R\$ 117,26</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>14 a 20</td> <td>R\$ 125,16 a R\$ 178,80</td> <td>3</td> <td>R\$ 250,32 a R\$ 357,60</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>21 a 30</td> <td>R\$ 272,37 a R\$ 389,10</td> <td>4</td> <td>R\$ 544,74 a R\$ 778,20</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>31 a 45</td> <td>R\$ 602,95 a R\$ 875,25</td> <td>5</td> <td>R\$ 1.205,90a R\$ 1.750,50</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Acima de 45</td> <td>> R\$ 1.137,60</td> <td>6</td> <td>> R\$ 2.275,20</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Faixas de consumo (m³)	Cliente ÁGUA		Cliente ÁGUA + ESGOTO		Até 7	Até R\$ 26,32	1	R\$ 52,64	5	8 a 13	R\$,36,08 a R\$ 58,63	2	R\$ 72,16 a R\$ 117,26	6	14 a 20	R\$ 125,16 a R\$ 178,80	3	R\$ 250,32 a R\$ 357,60	7	21 a 30	R\$ 272,37 a R\$ 389,10	4	R\$ 544,74 a R\$ 778,20	8	31 a 45	R\$ 602,95 a R\$ 875,25	5	R\$ 1.205,90a R\$ 1.750,50	9	Acima de 45	> R\$ 1.137,60	6	> R\$ 2.275,20	10																																											
	Faixas de consumo (m³)	Cliente ÁGUA		Cliente ÁGUA + ESGOTO																																																																											
	Até 7	Até R\$ 26,32	1	R\$ 52,64	5																																																																										
	8 a 13	R\$,36,08 a R\$ 58,63	2	R\$ 72,16 a R\$ 117,26	6																																																																										
	14 a 20	R\$ 125,16 a R\$ 178,80	3	R\$ 250,32 a R\$ 357,60	7																																																																										
21 a 30	R\$ 272,37 a R\$ 389,10	4	R\$ 544,74 a R\$ 778,20	8																																																																											
31 a 45	R\$ 602,95 a R\$ 875,25	5	R\$ 1.205,90a R\$ 1.750,50	9																																																																											
Acima de 45	> R\$ 1.137,60	6	> R\$ 2.275,20	10																																																																											
56. O(a) Sr.(a) poderia me dizer aproximadamente qual a renda mensal da sua família (somando todos os rendimentos, seus e das pessoas que moram com você) a. Até 1 Sal. Mínimo (R\$ 1.412,00) b. Mais de 1 a 2 SM (+ R\$ 1.412,00 a R\$ 2.824,00) c. Mais de 2 a 5 SM (+ R\$ 2.824,00 a R\$ 7.060,00) d. Mais de 5 a 10 SM (+ R\$ 7.060,00 a R\$ 14.120,00) e. Mais de 10 a 20 SM (+R\$ 14.120,00 a R\$ 28.240,00) f. Mais de 20 SM (+R\$ 28.240,00) g. Não sei / recusa																																																																															
57. A sua residência possui caixa de água? A.Sim 2.Não																																																																															
58. No período do último racionamento, faltou água na sua residência? A.Sim: Por quantas horas _____ 2.Não																																																																															
59. Na sua residência é utilizado reuso de água cinza ou água da chuva? A. Sim – água de cinza 2.Sim – água da chuva 3.Sim, ambas 4.Não utiliza																																																																															
60. SE NÃO: Por qual motivo você não adotou em sua residência alguma medida de aproveitamento de água? a. Não sabe como fazer b. Não tem interesse c. Não tem condições financeiras																																																																															
Muito obrigado(a) pela colaboração, a participação do(a) Sr(a) foi muito importante para a ADASA conhecer a qualidade do serviço de água e esgoto que o senhor(a) recebe. Lembro que a pesquisa não revelará o nome de quem é entrevistado. Mesmo assim, pedimos algumas informações do entrevistado para que o supervisor da pesquisa possa conferir se o(a) Sr(a) foi entrevistado(a) corretamente. O(a) Sr(a) poderia me dizer seu nome e telefone de contato, por favor?																																																																															
Nome do Entrevistado			Telefone																																																																												
Endereço			Região:																																																																												
Nome do entrevistador			Horário do término:																																																																												



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