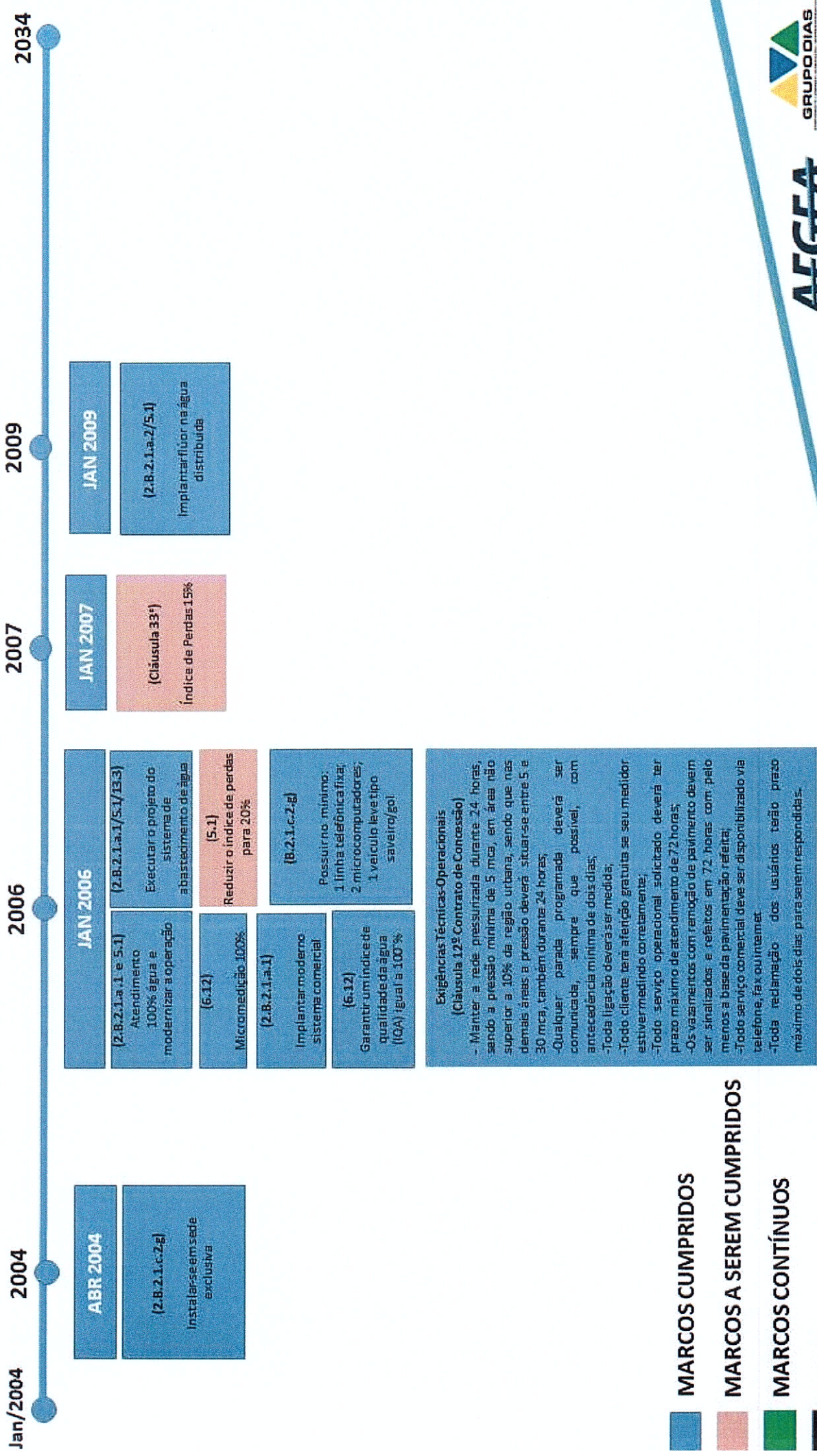




Anexo I

Marcos Contratuais



- MARCOS CUMPRIDOS**
- MARCOS A SEREM CUMPRIDOS**
- MARCOS CONTÍNUOS**
- MARCOS CUMPRIDOS E CERTIFICADOS**

Anexo II

Pesquisa de Satisfação

Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

Perfil do Entrevistado

Sexo			
Masculino	127	42,3%	42,3%
Feminino	173	57,7%	57,7%
Total	300	100,0%	

Idade			
18 a 25 anos	47	15,7%	15,7%
26 a 35 anos	83	27,7%	27,7%
36 a 50 anos	58	19,3%	19,3%
51 a 65 anos	69	23,0%	23,0%
Mais de 65 anos	43	14,3%	14,3%
Total	300	100,0%	

Escolaridade			
Analfabeto	25	8,3%	8,3%
Ensino Fundamental	172	57,3%	57,3%
Ensino Médio	88	29,3%	29,3%
Ensino Superior	15	5,0%	5,0%
Total	300	100,0%	

Renda			
Até R\$ 500,00	14	4,7%	4,7%
Entre R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00	71	23,7%	23,7%
Entre R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00	114	38,0%	38,0%
Entre R\$ 1.501,00 a R\$ 2.000,00	25	8,3%	8,3%
Mais de R\$ 2.001,00	15	5,0%	5,0%
Não tem rendimento	12	4,0%	4,0%
Não sabe / Não respondeu	49	16,3%	16,3%
Total	300	100,0%	

Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

Avaliação dos Serviços de Saneamento Básico (Água)

Tipo de usuário que o entrevistado se encaixa:			
Residencial	242	80,7%	80,7%
Comercial	52	17,3%	17,3%
Público	6	2,0%	2,0%
Indústrial	0	0,0%	0,0%
Total	300	100,0%	

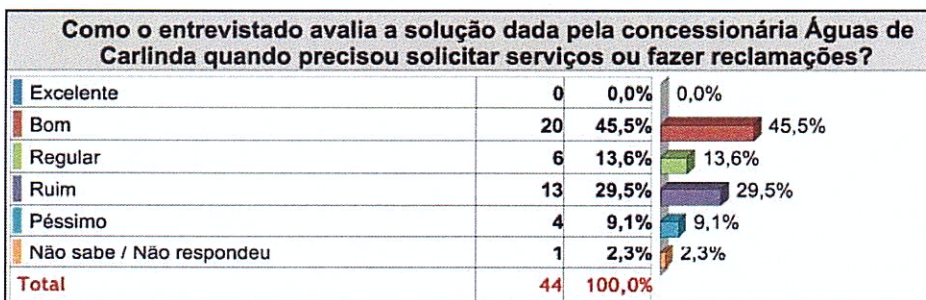
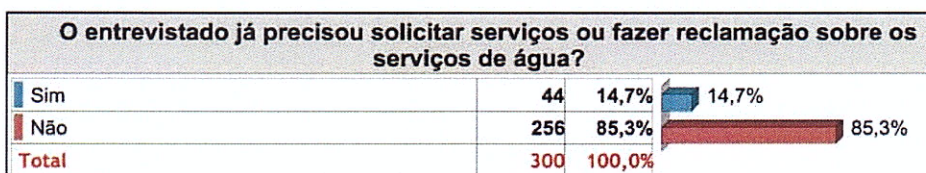
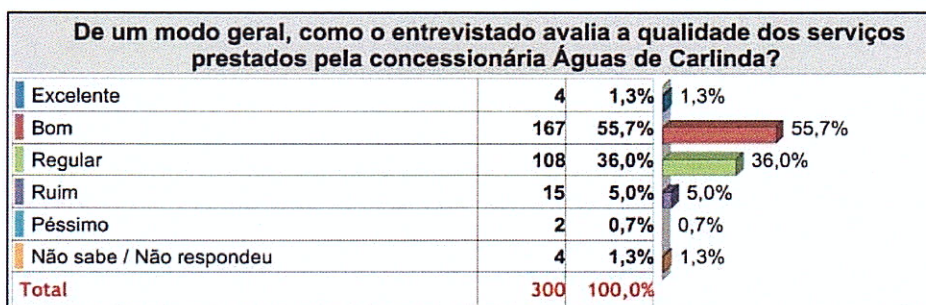
Gostaríamos de saber se em seu domicílio o abastecimento de águas é feito pela concessionária Águas de Carlinda, Sim ou Não?			
Sim	287	95,7%	95,7%
Não	8	2,7%	2,7%
Não sabe / Não respondeu	5	1,7%	1,7%
Total	300	100,0%	

Por que o entrevistado não utiliza a rede de água?			
Tenho poço	8	100,0%	100,0%
A conta de água é muito alta	0	0,0%	0,0%
Água não é boa	0	0,0%	0,0%
Custo de ligação é alto	0	0,0%	0,0%
Não passa rede de água em minha residência	0	0,0%	0,0%
Outros motivos	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	8	100,0%	

O entrevistado possui caixa de água ou reservatório de água em sua residência?			
Sim	266	88,7%	88,7%
Não	34	11,3%	11,3%
Total	300	100,0%	

Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

Avaliação dos serviços prestado pela Concessionária Águas de Carlinda



Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

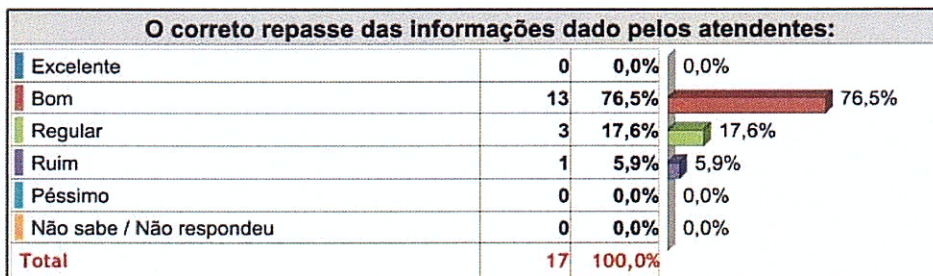
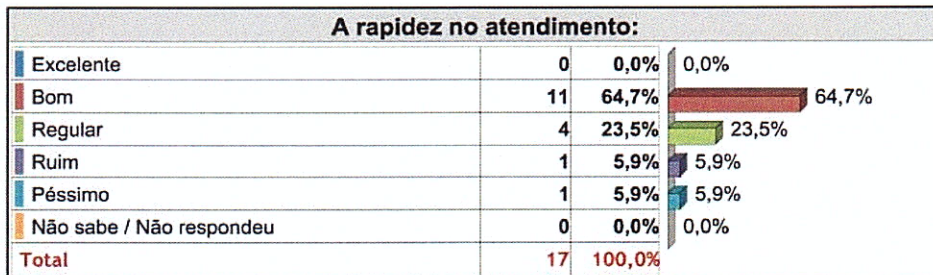
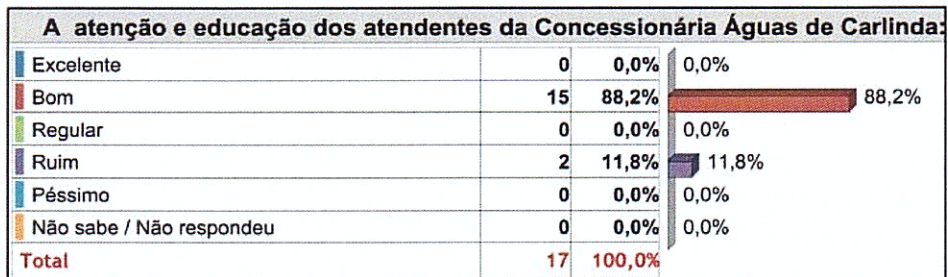
O entrevistado manteve algum contato com a Águas de Carlinda, para algum serviço ou providência?			
Sim	17	5,7%	5,7%
Não	278	92,7%	92,7%
Não sabe / Não respondeu	5	1,7%	1,7%
Total	300	100,0%	

Qual a forma de contato que o entrevistado utilizou para solicitar o serviço de Água de Carlinda?			
Foi até o escritório local	12	70,6%	70,6%
Ligou no telefone do escritório local	5	29,4%	29,4%
Total	17	100,0%	

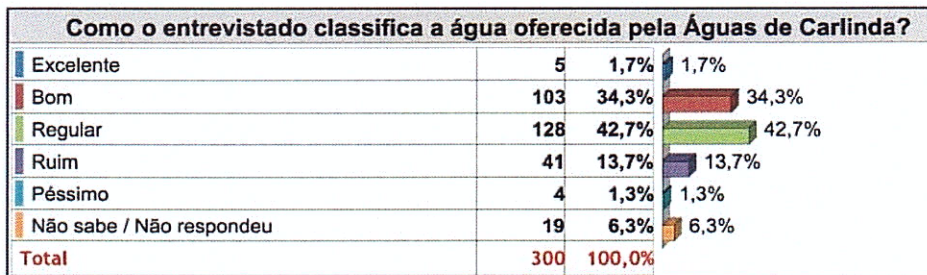
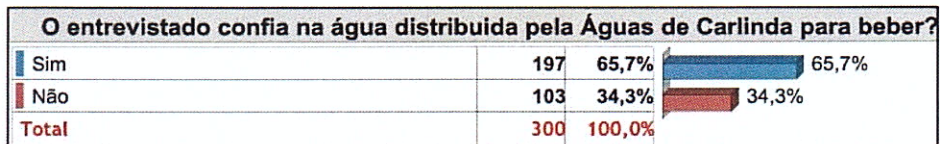
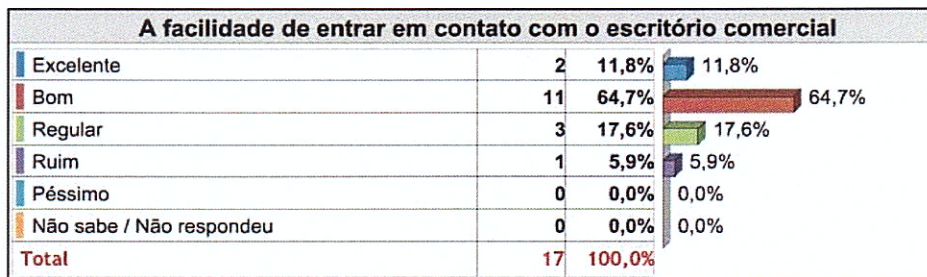
Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Concessionária Águas de Carlinda, de acordo com as cinco variáveis a seguir

A facilidade de entrar em contato:			
Excelente	1	5,9%	5,9%
Bom	14	82,4%	82,4%
Regular	0	0,0%	0,0%
Ruim	2	11,8%	11,8%
Péssimo	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	17	100,0%	

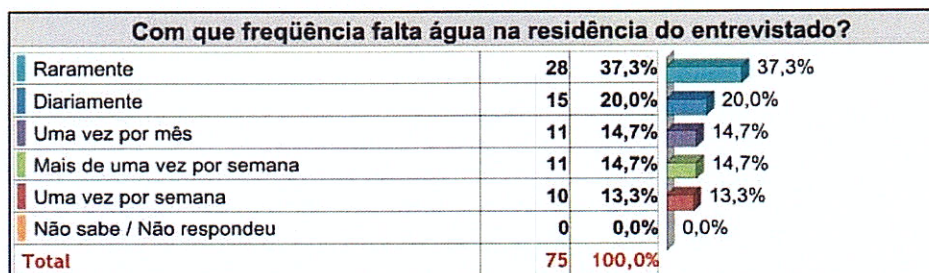
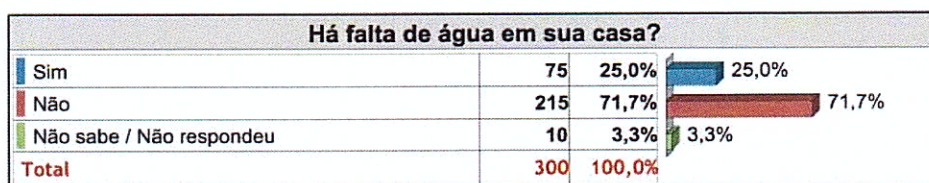
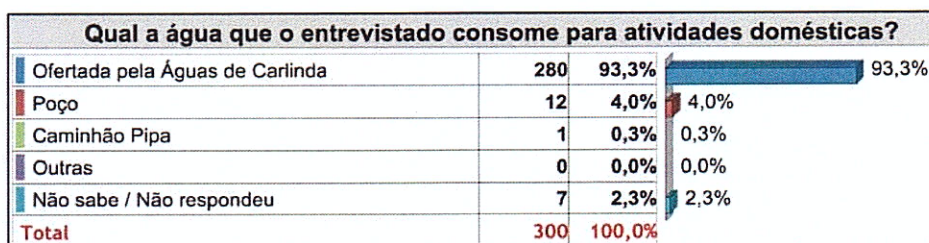
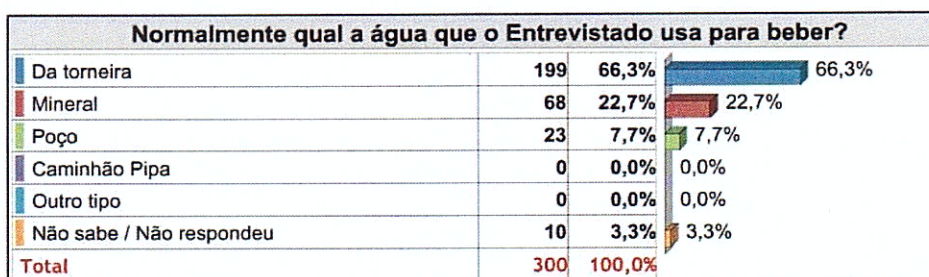
Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas



Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

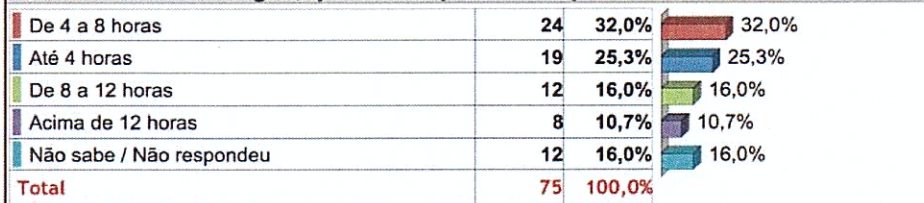


Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

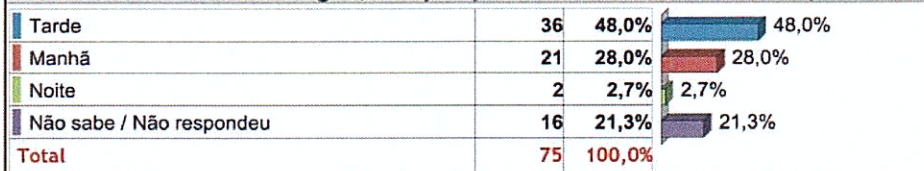


Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

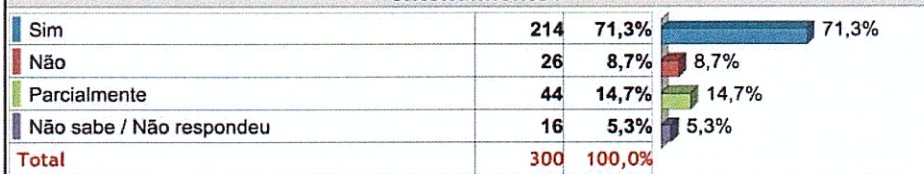
Quando há falta de água, quanto tempo demora para normalizar o abastecimento?



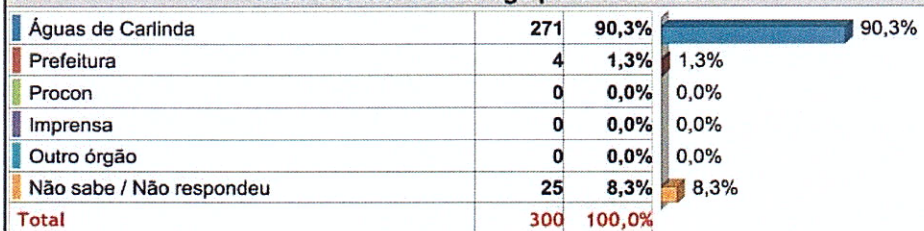
Em caso de falta de água, em qual período ocorre com mais frequência?



As informações contidas na fatura de água são detalhadas e de fácil entendimento?



Se verificar um erro na sua fatura de água ou problemas no abastecimento, para onde o entrevistado liga para reclamar?



Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

Como o entrevistado considera os valores cobrados pela concessionária?			
Normais	233	77,7%	77,7%
Elevados	48	16,0%	16,0%
Baixos	2	0,7%	0,7%
Não sabe / Não respondeu	17	5,7%	5,7%
Total	300	100,0%	

Sobre a comunicação da Concessionária Águas de Carlinda

Tem acesso as notícias e informações sobre as ações de melhoria e projetos desenvolvidos pela Águas de Carlinda?			
Sim	55	18,3%	18,3%
Não	242	80,7%	80,7%
Não sabe / Não respondeu	3	1,0%	1,0%
Total	300	100,0%	

O acesso as notícias sobre a concessionária Águas de Carlinda, se deu através de que meio?			
Televisão	29	52,7%	52,7%
Rádio	23	41,8%	41,8%
Jornais	1	1,8%	1,8%
Redes Sociais	0	0,0%	0,0%
Internet (Sites)	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	2	3,6%	3,6%
Total	55	100,0%	

Pesquisa Geral	
300	Pessoas Entrevistadas

E qual a sugestão para melhoria dos serviços da Água de Carlinda?			
Implantar a rede de esgoto na minha rua	183	61,0%	61,0%
Melhorar o tratamento de esgoto	29	9,7%	9,7%
Melhorar o atendimento	24	8,0%	8,0%
Ter mais opções para o pagamento da fatura	23	7,7%	7,7%
Melhorar a qualidade dos serviços	11	3,7%	3,7%
Oferecer abastecimento 24 horas	9	3,0%	3,0%
Ter mais informações da fatura de água mais claras para o usuário	2	0,7%	0,7%
Outras sugestões	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	19	6,3%	6,3%
Total	300	100,0%	

Finalizar

O entrevistado considera importante utilizar a rede de água disponibilizada pela Águas de Carlinda?			
Sim	289	96,3%	96,3%
Não	2	0,7%	0,7%
Não sabe / Não respondeu	9	3,0%	3,0%
Total	300	100,0%	