

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
AMERICANA

SOBRE O ESTUDO

A SEGUIR, **COORDENAÇÃO DO ESTUDO E RESUMO METODOLÓGICO**, ALÉM DE PERÍODO DE COLETA, NÚMERO DE ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO.





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COORDENAÇÃO

Esta pesquisa é uma realização da **Limite Consultoria e Pesquisas de Marketing**, coordenada por Luis Fernando Formigari. Em caso de dúvidas na utilização deste relatório, críticas ou sugestões para novos estudos, favor entrar em contato através dos meios abaixo.

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

Americana, março de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **26 de fevereiro e 02 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **379 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Americana. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

A metodologia empregada é a **entrevista individual**.

RESUMO METODOLÓGICO

Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2022.

*Os agrupamentos de importância e satisfação obedecem a metodologia **NPS** (Net Promoter Score) criada pela empresa Bain Company e amplamente utilizada para medição de satisfação de clientes. São eles: notas até 6, notas 7 e 8 e notas 9 e 10, sendo que utilizamos a legenda **insatisfeito/não importante** (notas até 6) e **satisfeito/importante** (9 e 10).*

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

A SEGUIR, EVOLUTIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL E COM OS ASPECTOS ESTUDADOS DA CIDADE.

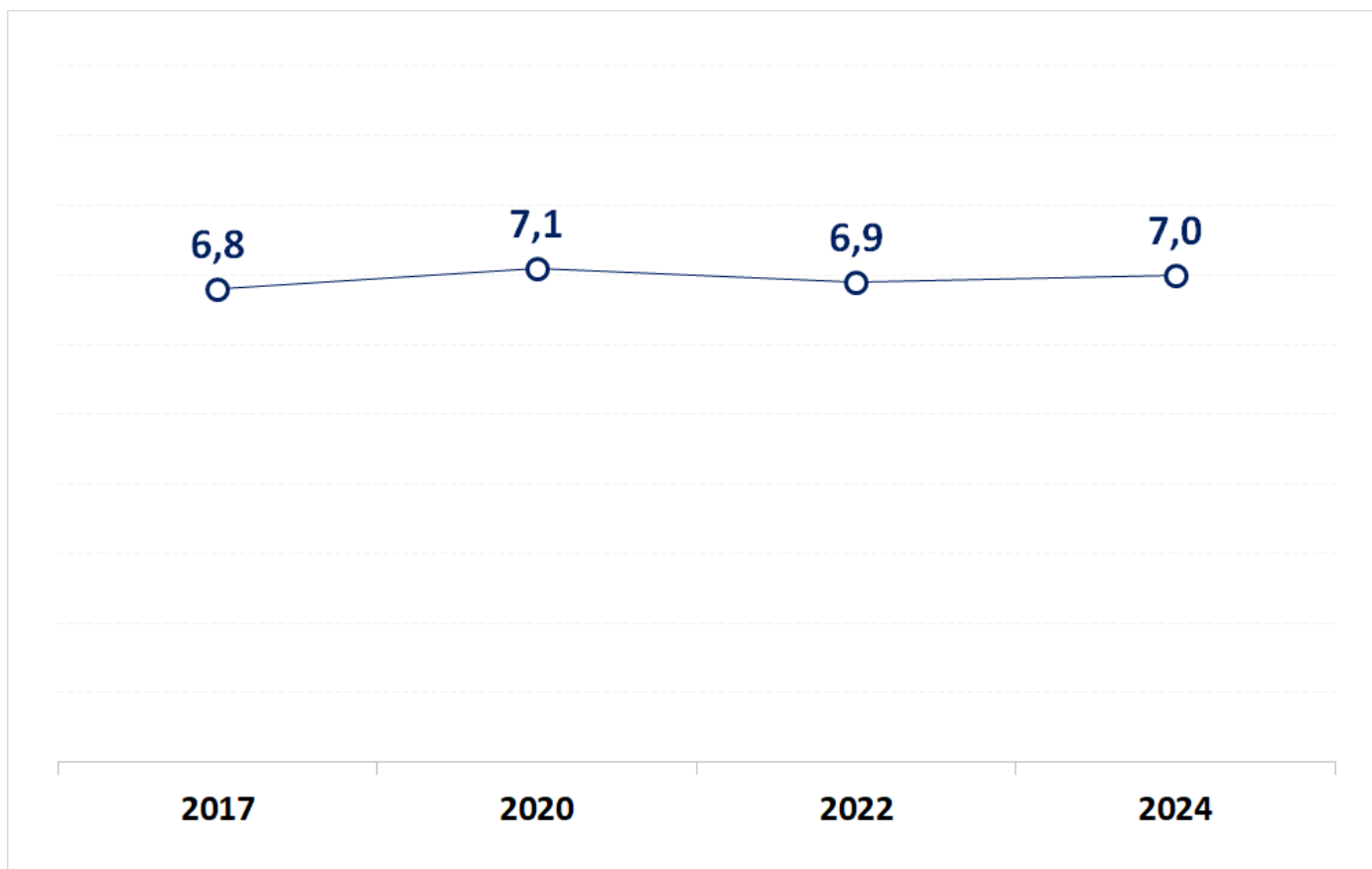




ARES
AGÊNCIA
REG. LACRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

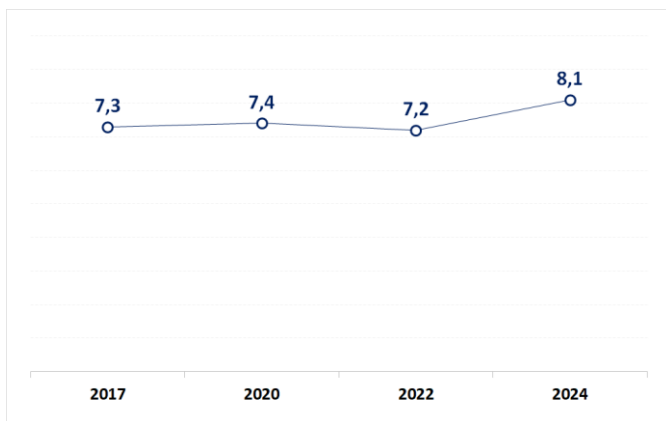




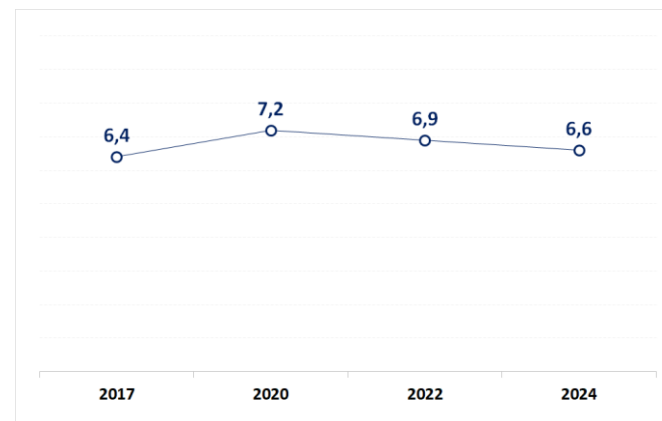
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

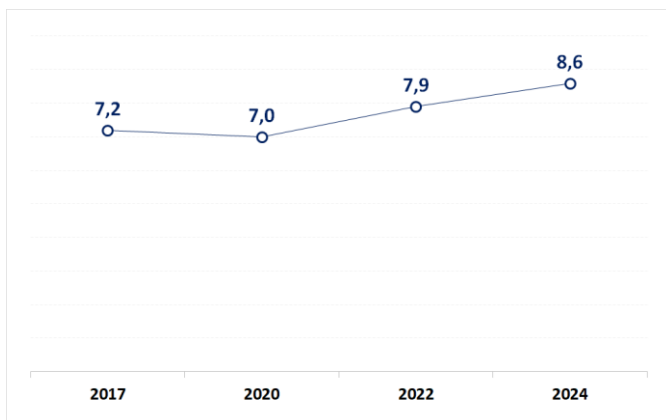
ATENDIMENTO NA SEDE



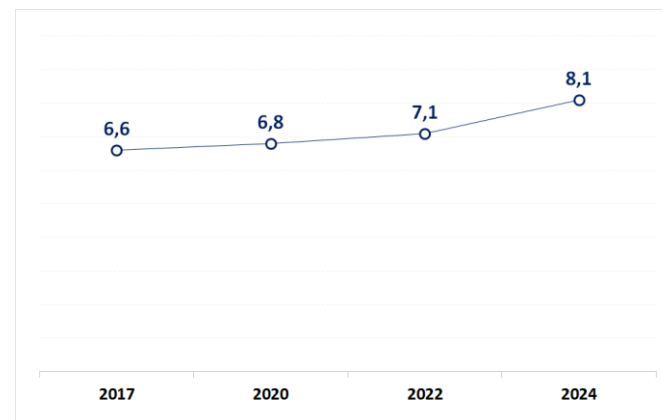
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



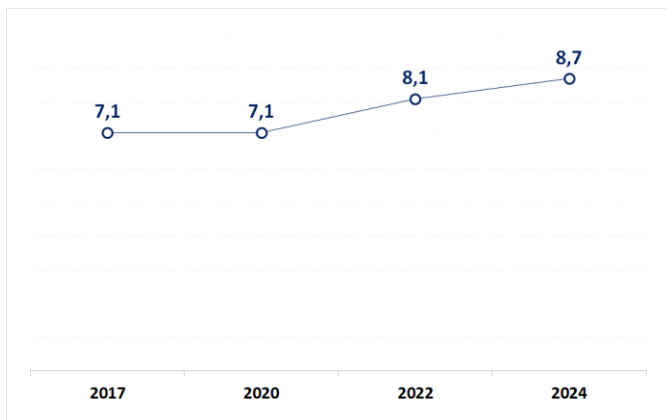
TRATAMENTO DE ESGOTO



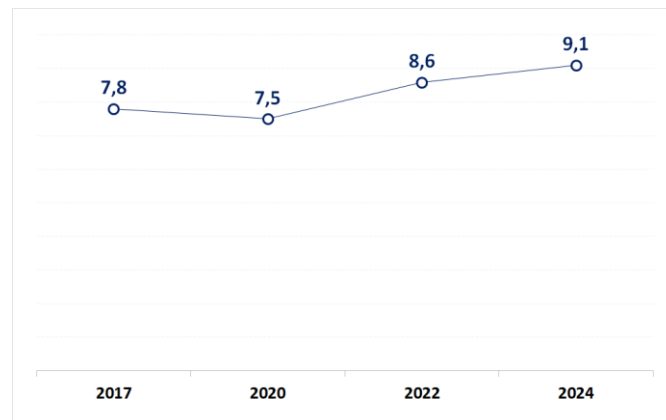
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

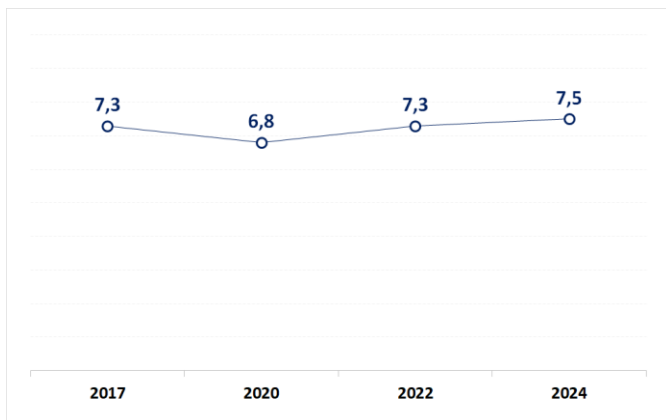
ENTENDIMENTO DA CONTA



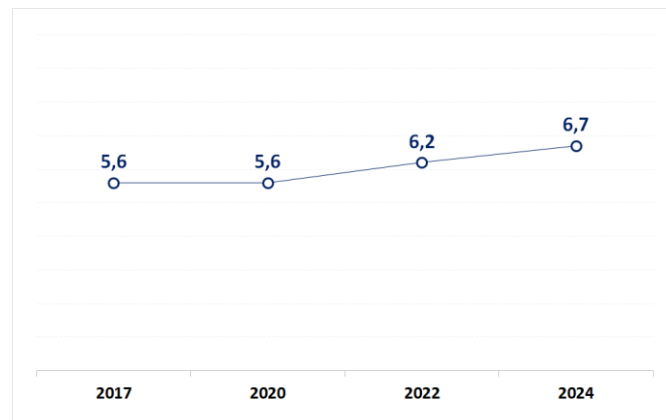
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

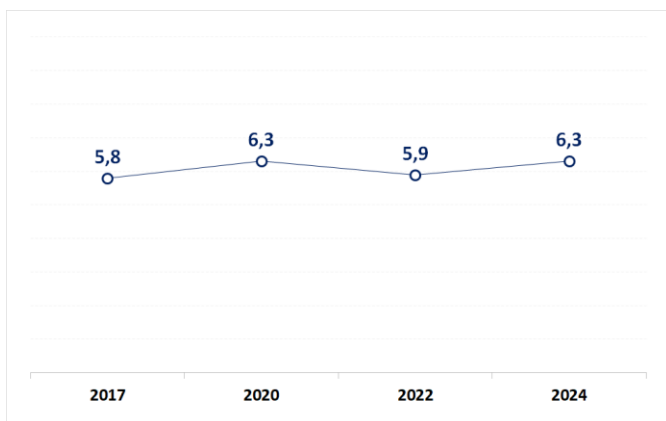




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

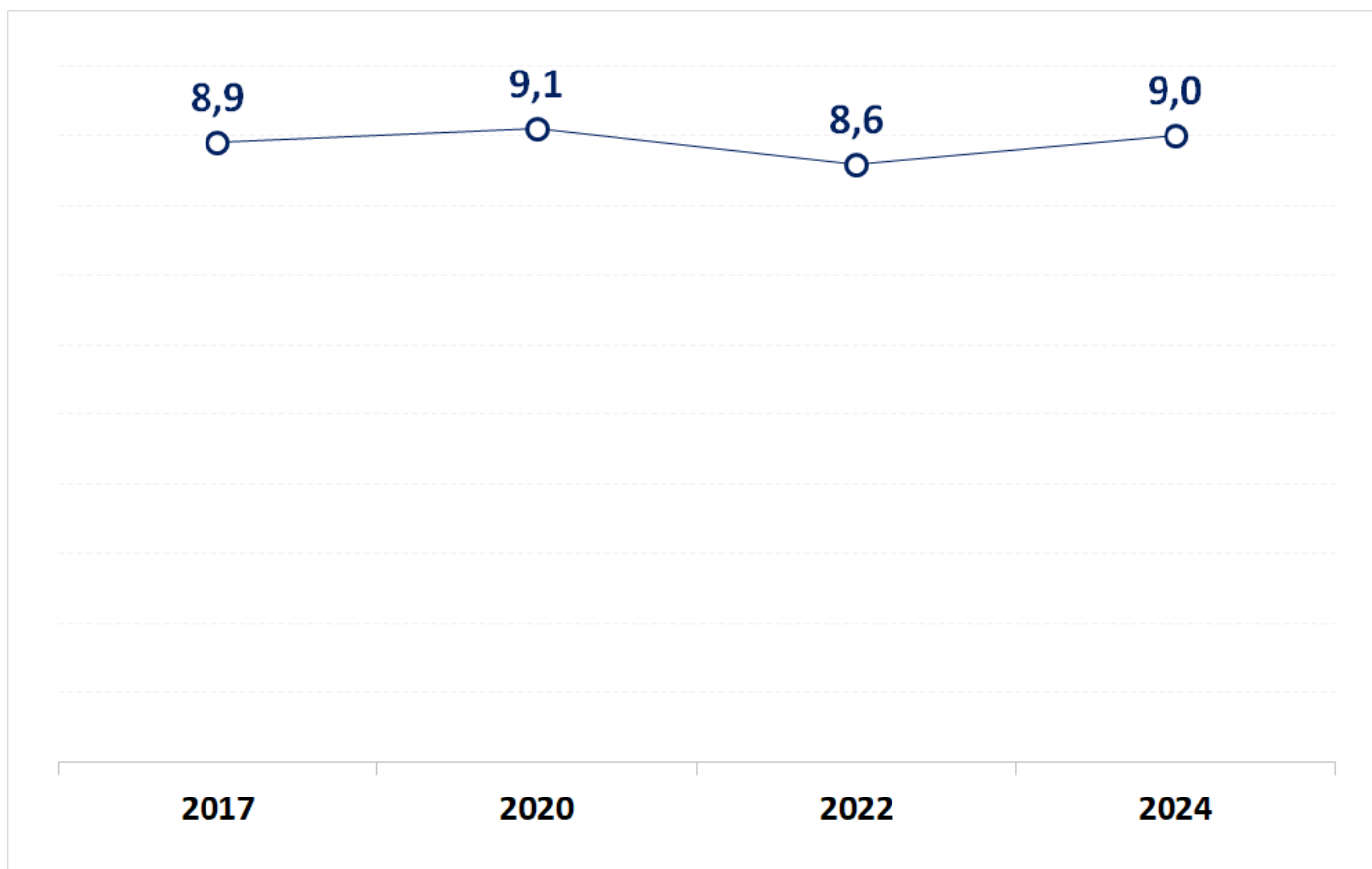
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

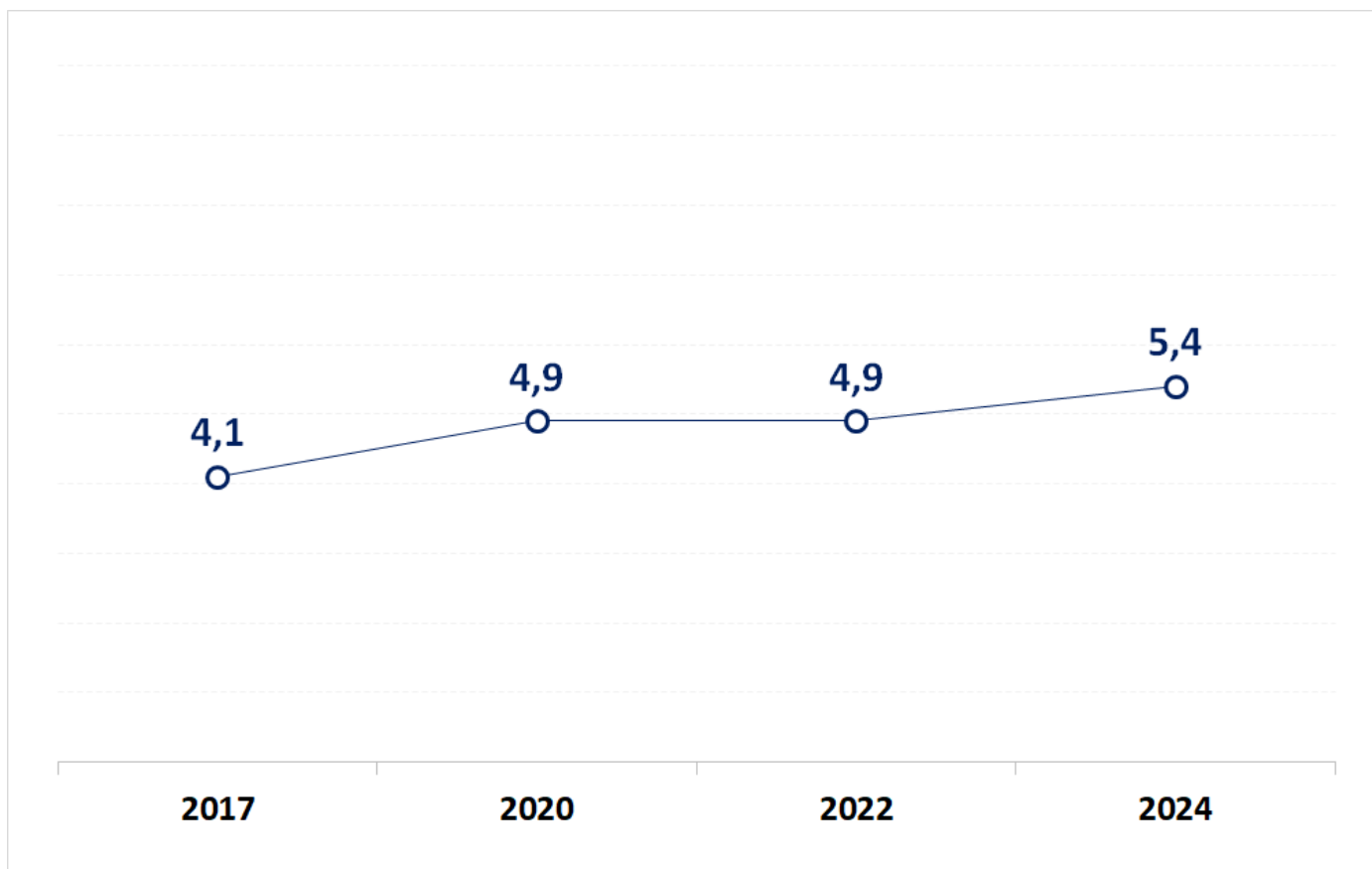




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

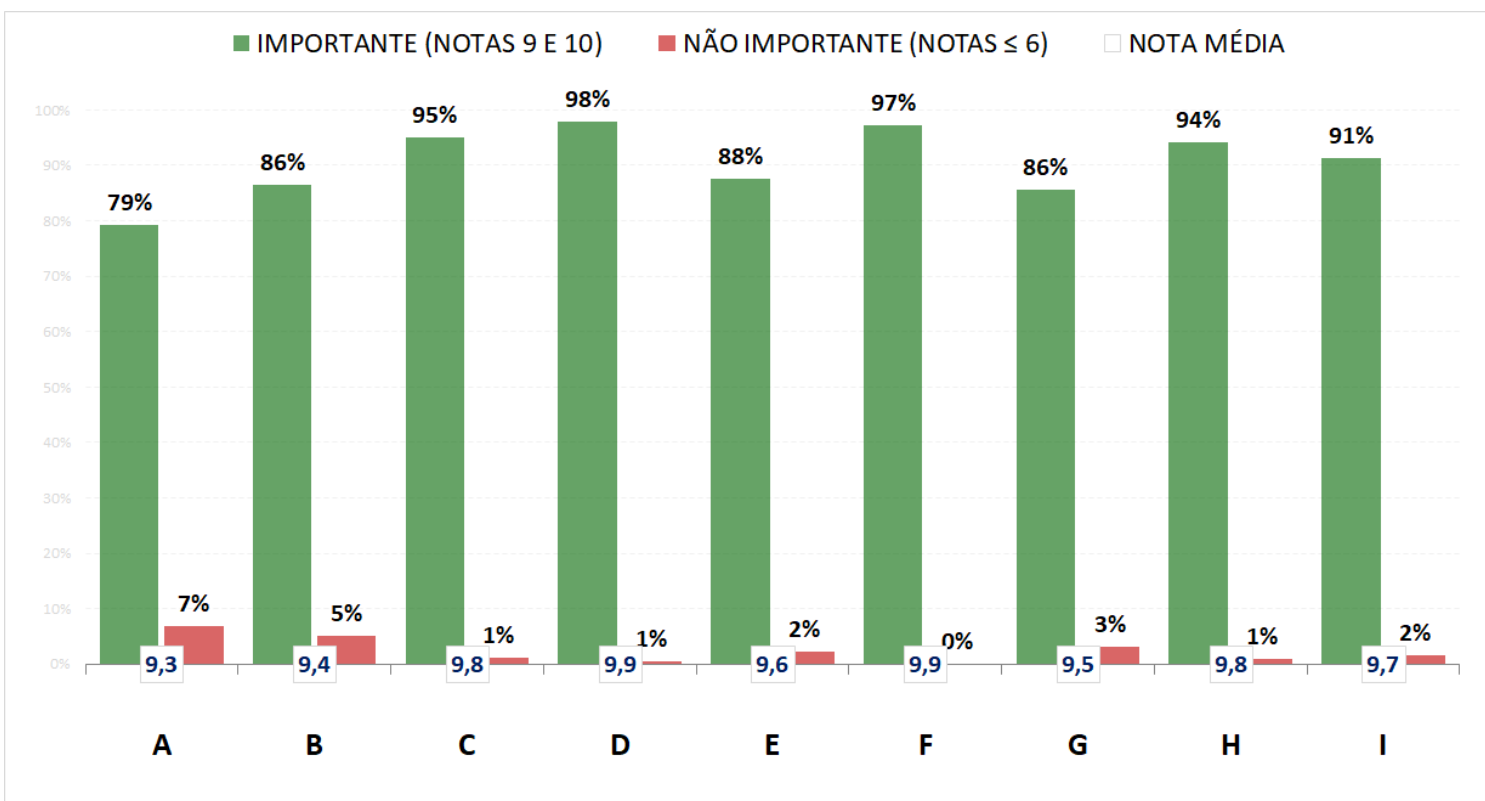
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?

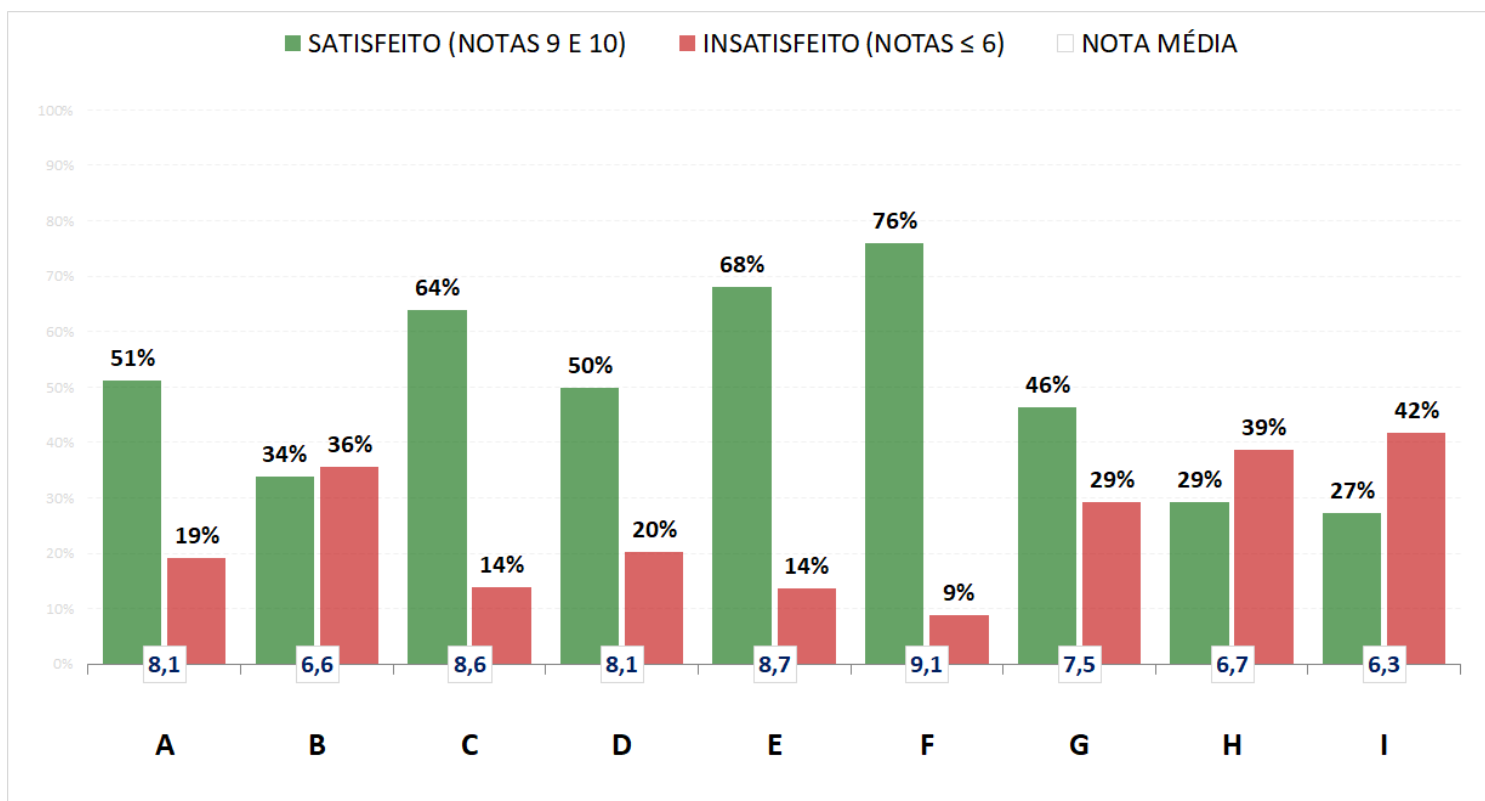


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?

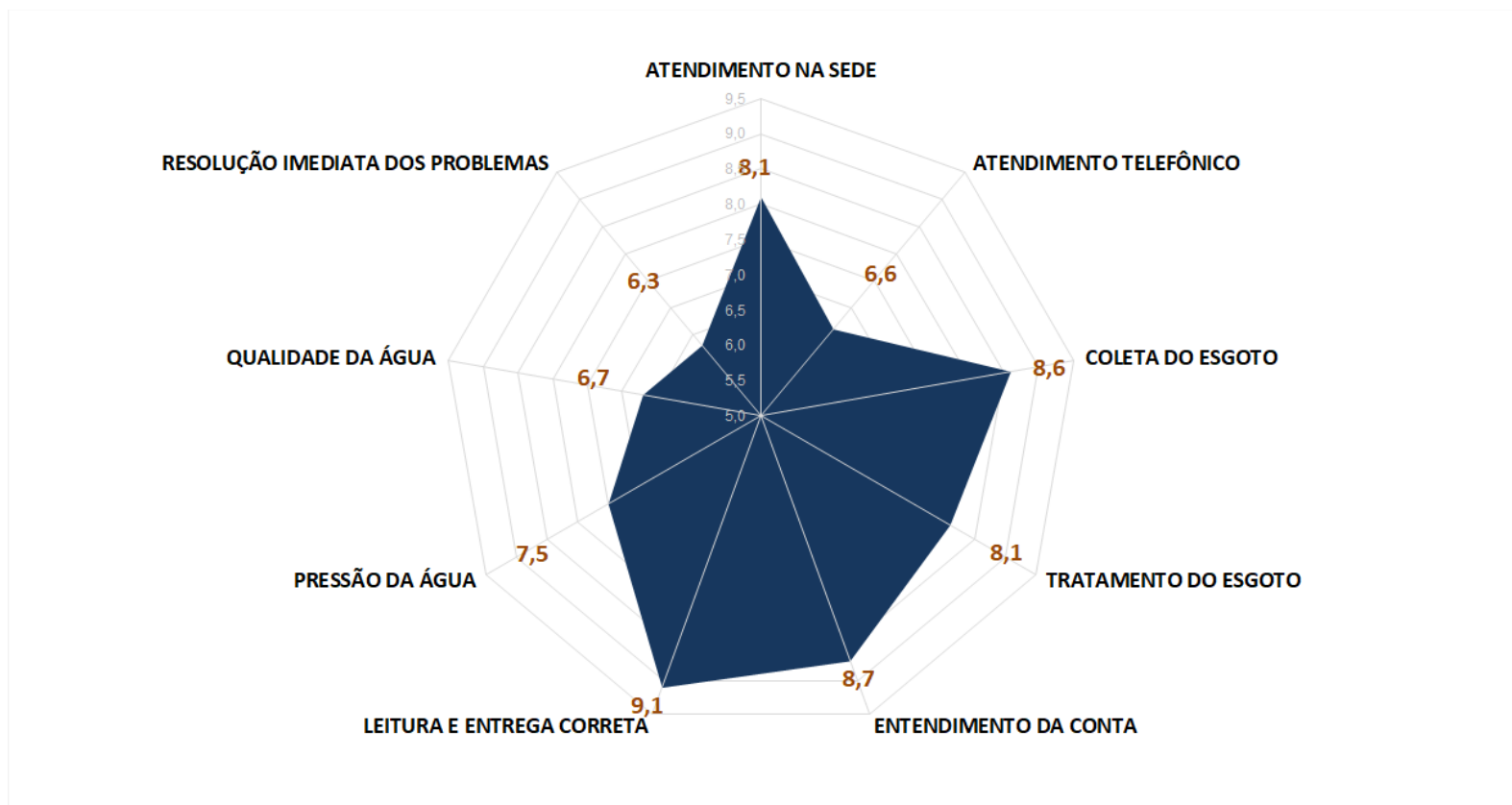


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

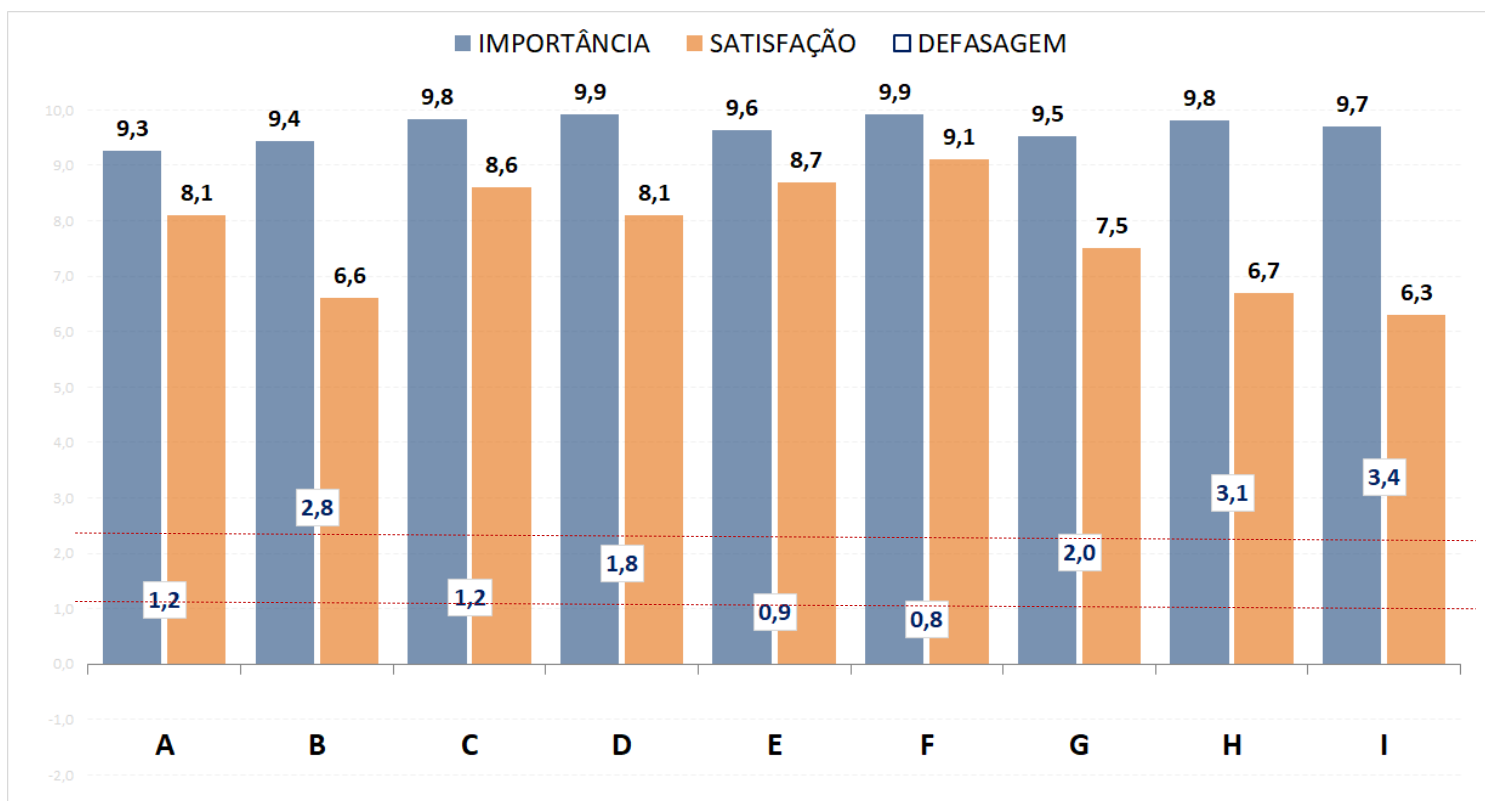
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

PARA CADA ASPECTO INVESTIGADO, É CALCULADA A DIFERENÇA ENTRE A NOTA MÉDIA DE IMPORTÂNCIA E A NOTA MÉDIA DE SATISFAÇÃO, INDICANDO O **NÍVEL DE CRITICIDADE**. ATRAVÉS DO NÍVEL DE CRITICIDADE É POSSÍVEL IDENTIFICAR OS ASPECTOS QUE DEVEM SER FOCO DE AÇÕES (ALTO E MÉDIO).



A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO

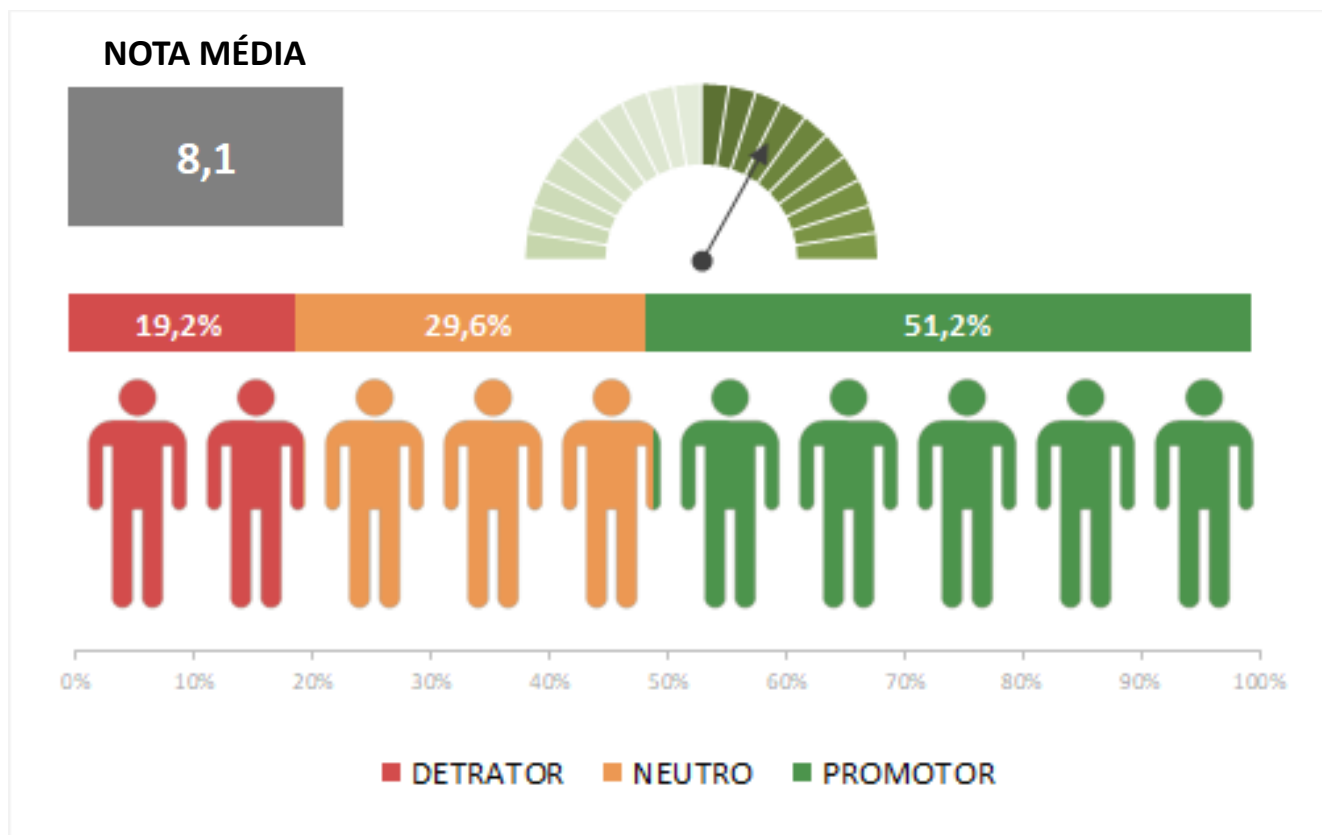


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

ATENDIMENTO NA SEDE

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE DO DAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 29,6%



ATENDIMENTO NA SEDE

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE DO DAE?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,0%	1,9%	0,0%	4,4%	0,8%	1,8%	1,1%	2,9%	1,7%	2,7%	1,1%	1,6%	2,7%	2,0%
1	1,0%	0,6%	0,0%	1,2%	0,8%	0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	1,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	2,2%	1,9%	3,1%	1,0%	2,4%	0,0%	3,3%	1,8%	4,4%	2,3%	0,0%	1,0%	4,1%	2,0%
4	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,6%	0,0%	0,4%
5	7,9%	10,1%	11,3%	7,4%	9,7%	6,8%	6,7%	12,8%	1,6%	10,7%	12,3%	10,3%	6,7%	9,1%
6	6,9%	3,2%	3,1%	6,7%	4,0%	5,1%	4,8%	4,7%	4,8%	2,5%	8,3%	6,5%	1,3%	4,8%
7	11,5%	8,7%	15,0%	9,3%	8,1%	9,0%	5,1%	15,3%	6,8%	10,4%	11,5%	7,8%	14,5%	9,9%
8	21,6%	18,2%	13,8%	25,2%	17,7%	12,4%	22,3%	20,8%	17,4%	21,7%	18,4%	20,4%	18,1%	19,7%
9	7,1%	13,4%	8,2%	9,2%	12,9%	13,6%	11,2%	8,4%	14,7%	8,6%	10,6%	8,5%	15,0%	10,6%
10	38,9%	42,0%	45,5%	34,5%	43,5%	51,3%	43,3%	32,4%	48,6%	39,5%	36,6%	42,1%	37,5%	40,6%
MÉDIA	8,0	8,2	8,3	7,8	8,3	8,6	8,3	7,7	8,6	8,0	8,0	8,1	8,1	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,9%	17,8%	17,5%	21,8%	17,7%	13,7%	18,1%	23,1%	12,4%	19,9%	23,0%	21,3%	14,9%	19,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,0%	55,3%	53,6%	43,7%	56,5%	64,9%	54,5%	40,8%	63,4%	48,0%	47,2%	50,6%	52,5%	51,2%

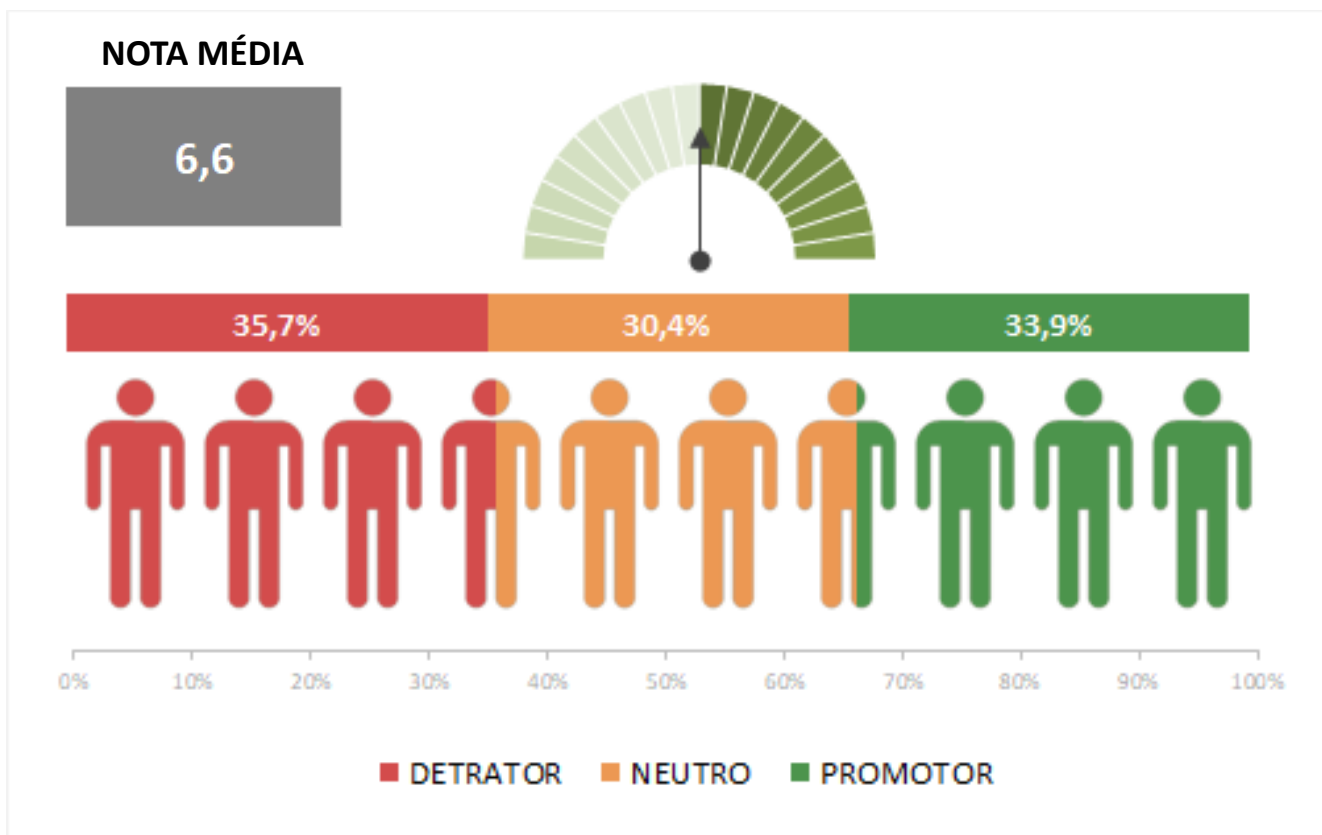


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO DAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 27,4%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO DAE?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	8,1%	3,1%	2,8%	5,9%	6,2%	5,1%	6,1%	4,6%	10,2%	3,7%	4,7%	5,8%	4,5%	5,3%
1	0,0%	2,5%	0,0%	1,7%	1,8%	0,0%	1,5%	1,8%	0,0%	2,8%	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%
2	3,0%	2,1%	5,1%	1,9%	1,8%	4,6%	2,1%	2,2%	6,8%	1,0%	2,3%	2,9%	1,8%	2,5%
3	3,6%	2,5%	5,6%	2,8%	1,8%	4,2%	1,7%	4,0%	5,2%	1,5%	4,0%	4,5%	0,0%	3,0%
4	7,1%	11,8%	7,4%	11,8%	8,8%	12,3%	9,4%	9,1%	5,2%	11,0%	10,6%	12,3%	4,7%	9,7%
5	4,5%	4,6%	5,1%	3,6%	5,3%	0,0%	6,6%	4,2%	5,9%	3,5%	5,5%	4,9%	4,0%	4,6%
6	11,1%	7,5%	10,2%	10,4%	7,1%	8,3%	7,9%	10,8%	5,2%	8,0%	13,4%	7,3%	12,6%	9,1%
7	17,1%	22,6%	9,7%	22,2%	23,9%	16,8%	17,3%	24,8%	12,2%	20,3%	25,1%	18,9%	22,6%	20,1%
8	11,3%	9,5%	15,3%	6,6%	11,5%	12,2%	8,2%	12,0%	15,2%	8,8%	9,5%	8,9%	13,0%	10,3%
9	30,3%	32,5%	38,8%	28,2%	31,0%	34,0%	37,4%	23,6%	34,1%	36,1%	22,4%	29,8%	34,9%	31,5%
10	3,8%	1,2%	0,0%	5,0%	0,9%	2,6%	1,9%	2,9%	0,0%	3,3%	2,5%	2,5%	2,0%	2,4%
MÉDIA	6,6	6,7	6,8	6,5	6,6	6,7	6,7	6,5	6,2	6,9	6,5	6,4	7,1	6,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	37,6%	34,1%	36,2%	38,1%	32,7%	34,5%	35,2%	36,7%	38,5%	31,5%	40,5%	39,9%	27,5%	35,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	34,0%	33,8%	38,8%	33,2%	31,9%	36,6%	39,3%	26,5%	34,1%	39,3%	24,9%	32,3%	36,9%	33,9%

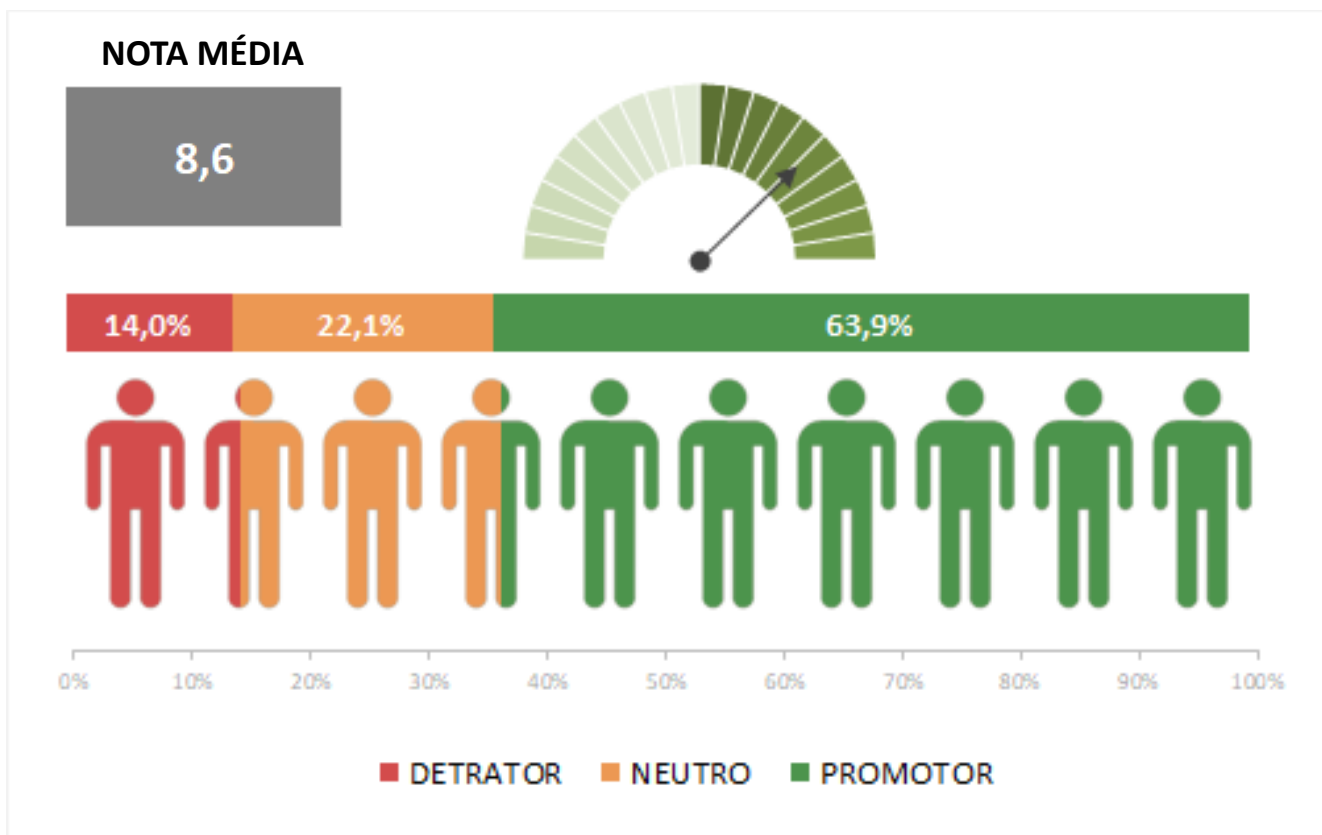


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COLETA DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 6,1%



COLETA DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,0%	1,7%	1,8%	0,0%	2,6%	3,5%	0,6%	1,3%	0,0%	1,9%	1,5%	1,6%	0,9%	1,4%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,5%	1,0%	0,0%	0,0%	2,0%	1,4%	0,6%	0,7%	1,2%	0,6%	0,8%	1,1%	0,0%	0,8%
3	1,2%	1,0%	0,0%	1,5%	1,3%	1,4%	0,7%	1,4%	0,0%	1,2%	1,7%	1,5%	0,0%	1,1%
4	1,6%	1,0%	2,3%	1,5%	0,7%	3,3%	0,0%	1,9%	4,1%	1,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,3%
5	4,8%	4,1%	2,3%	6,7%	3,3%	5,0%	4,1%	4,6%	5,0%	4,2%	4,5%	3,5%	7,0%	4,5%
6	4,0%	5,2%	6,0%	7,2%	1,3%	0,0%	3,8%	7,8%	1,3%	4,0%	7,5%	4,3%	5,4%	4,6%
7	5,5%	3,1%	4,5%	3,8%	4,6%	4,2%	4,0%	4,5%	0,0%	5,3%	5,4%	4,8%	2,8%	4,2%
8	19,0%	16,7%	23,6%	18,3%	14,4%	14,4%	18,3%	19,0%	17,0%	16,9%	19,8%	18,2%	17,0%	17,9%
9	9,8%	8,0%	4,1%	10,4%	9,8%	7,4%	11,6%	6,4%	13,2%	8,0%	7,4%	8,2%	10,5%	8,9%
10	51,9%	58,0%	55,4%	49,9%	60,1%	59,4%	56,3%	51,6%	58,1%	56,3%	51,3%	54,5%	56,5%	55,0%
MÉDIA	8,6	8,7	8,7	8,5	8,7	8,5	8,9	8,4	8,9	8,6	8,5	8,6	8,8	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,8%	14,2%	12,3%	17,7%	11,1%	14,5%	9,8%	18,5%	11,7%	13,5%	16,1%	14,3%	13,2%	14,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,7%	66,0%	59,5%	60,2%	69,9%	66,8%	67,9%	58,0%	71,3%	64,3%	58,7%	62,7%	67,0%	63,9%

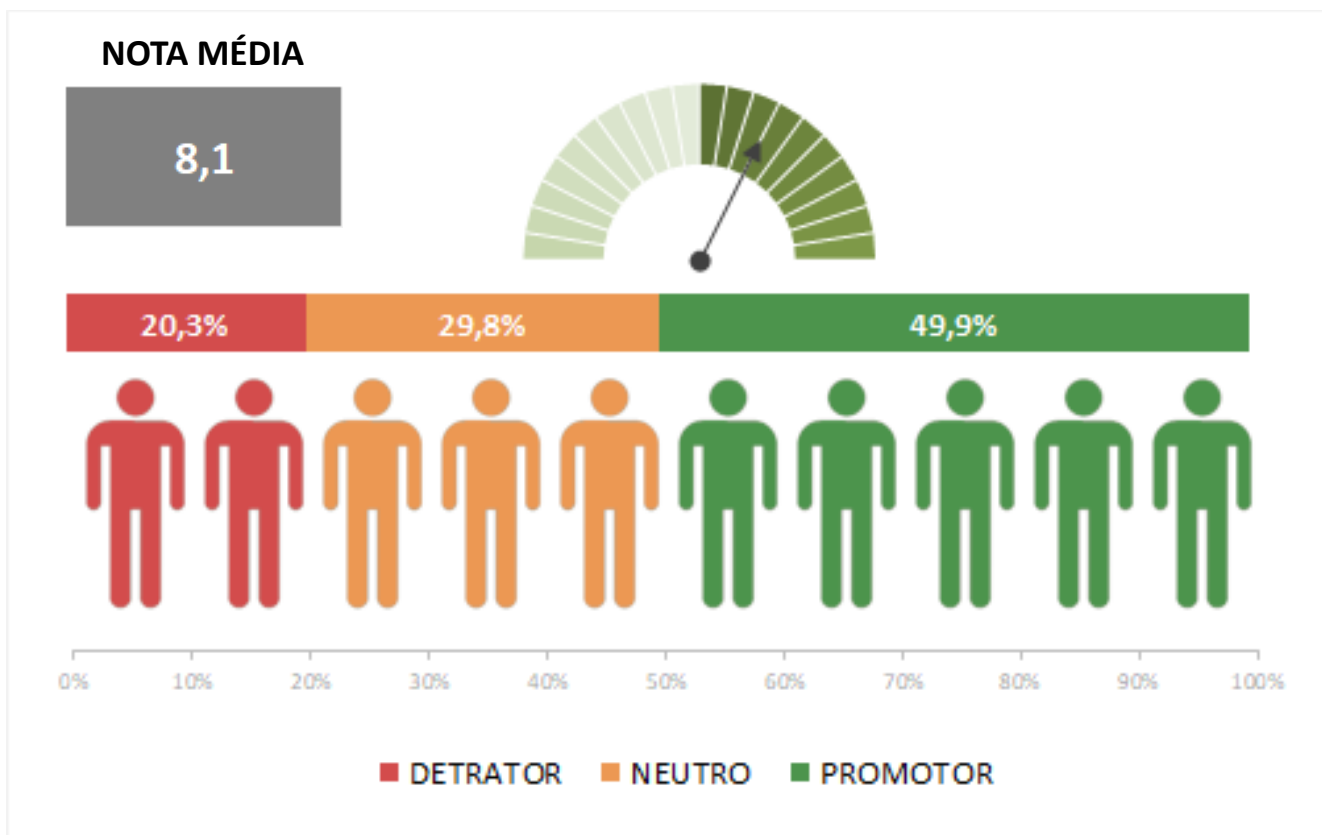


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE TRATAMENTO DE ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 9,5%



TRATAMENTO DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE TRATAMENTO DE ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,7%	2,5%	3,8%	0,0%	3,6%	2,2%	2,1%	2,1%	3,0%	2,1%	1,6%	2,6%	0,9%	2,1%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%
2	1,3%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	0,0%	1,8%	0,9%	0,0%	0,6%
3	2,0%	2,6%	0,0%	3,7%	2,2%	3,4%	2,0%	2,2%	0,0%	2,5%	3,6%	3,3%	0,0%	2,3%
4	1,6%	2,3%	4,2%	0,7%	2,2%	4,6%	1,5%	1,3%	4,3%	1,7%	0,8%	2,8%	0,0%	2,0%
5	7,4%	7,1%	6,5%	8,8%	5,8%	8,4%	5,8%	8,3%	10,3%	6,3%	6,4%	5,0%	12,7%	7,2%
6	6,8%	4,7%	8,4%	6,7%	2,9%	1,5%	5,6%	7,7%	0,0%	5,1%	10,0%	5,6%	5,7%	5,7%
7	10,5%	8,9%	10,7%	8,7%	10,1%	8,0%	7,8%	12,5%	8,9%	9,9%	9,8%	10,1%	8,5%	9,6%
8	22,6%	18,2%	23,8%	22,3%	15,9%	18,7%	24,6%	16,0%	23,0%	22,2%	15,9%	20,8%	18,9%	20,2%
9	6,5%	10,6%	10,3%	7,2%	9,4%	6,1%	7,4%	11,3%	10,9%	10,0%	5,5%	8,5%	9,1%	8,7%
10	38,9%	43,2%	32,3%	40,4%	47,1%	47,1%	42,3%	37,2%	39,6%	39,4%	44,6%	40,0%	44,2%	41,2%
MÉDIA	8,0	8,2	7,8	8,1	8,2	8,1	8,2	7,9	8,1	8,1	8,0	8,0	8,3	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,5%	19,2%	22,9%	21,5%	17,4%	20,2%	17,9%	23,1%	17,7%	18,5%	24,2%	20,6%	19,3%	20,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,4%	53,8%	42,6%	47,6%	56,5%	53,2%	49,7%	48,5%	50,5%	49,4%	50,1%	48,5%	53,3%	49,9%

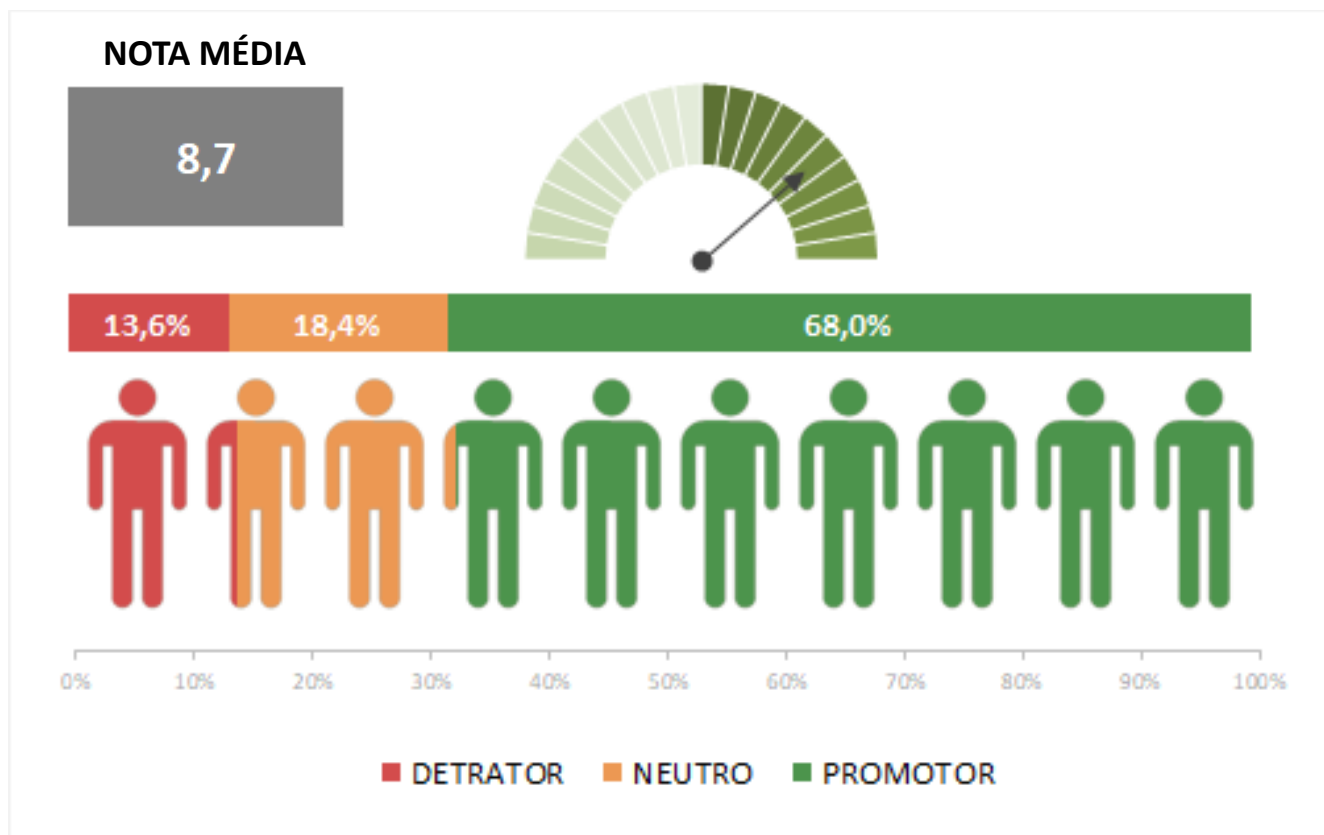


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,4%**



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,9%	1,5%	0,0%	2,2%	1,9%	4,4%	0,6%	1,6%	2,7%	1,8%	0,8%	1,9%	1,1%	1,7%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,5%	1,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,3%	0,0%	1,4%	0,0%	1,7%	0,0%	0,7%	0,9%	0,8%
4	1,2%	3,1%	2,0%	1,4%	3,1%	4,0%	1,3%	2,5%	1,2%	1,4%	4,1%	2,6%	1,3%	2,2%
5	4,9%	4,6%	4,5%	5,9%	3,7%	4,3%	5,6%	3,9%	6,4%	2,8%	6,3%	4,4%	5,7%	4,8%
6	3,7%	3,6%	2,0%	4,3%	3,7%	1,7%	5,0%	3,0%	1,5%	3,8%	4,9%	4,2%	2,2%	3,7%
7	8,2%	4,4%	7,5%	5,6%	6,2%	10,3%	4,7%	5,9%	8,0%	5,2%	6,5%	6,5%	5,6%	6,2%
8	11,2%	13,1%	9,0%	12,8%	13,0%	9,5%	14,5%	10,8%	13,4%	12,2%	11,5%	12,1%	12,7%	12,2%
9	10,5%	11,8%	13,5%	6,4%	14,9%	14,5%	9,2%	11,9%	10,7%	12,5%	9,7%	10,3%	13,4%	11,2%
10	57,2%	56,4%	61,4%	61,2%	50,3%	48,7%	58,6%	58,9%	56,2%	57,6%	56,2%	56,7%	57,1%	56,8%
MÉDIA	8,7	8,7	9,0	8,7	8,5	8,2	8,8	8,8	8,7	8,7	8,6	8,6	8,8	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,8%	14,2%	8,6%	13,9%	15,5%	17,0%	13,0%	12,4%	11,8%	12,6%	16,1%	14,5%	11,3%	13,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	67,8%	68,2%	74,9%	67,6%	65,2%	63,2%	67,8%	70,8%	66,8%	70,1%	65,9%	67,0%	70,5%	68,0%

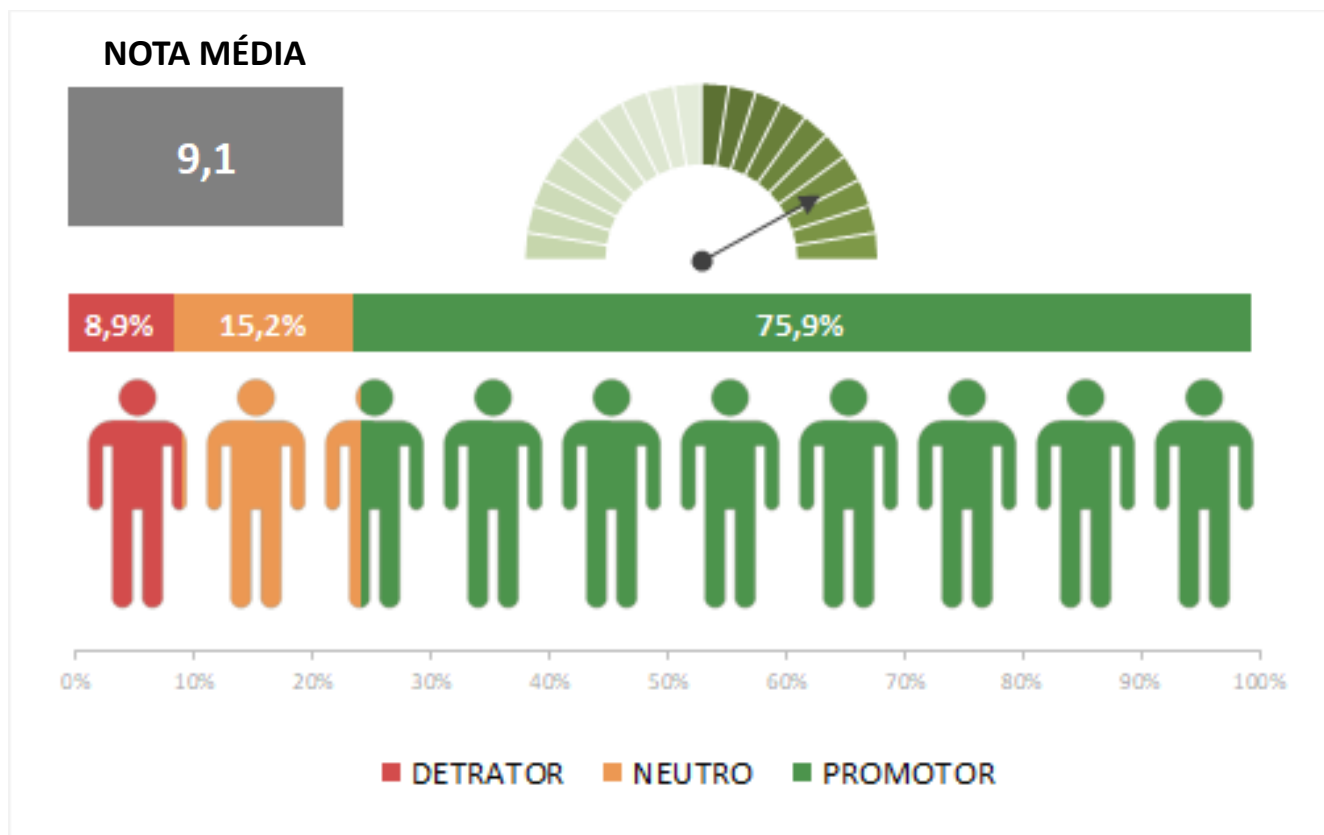


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,6%



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	0,5%	0,0%	0,8%	1,2%	0,0%	0,6%	1,6%	0,0%	1,2%	0,8%	0,7%	1,1%	0,8%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,5%	1,0%	0,0%	0,7%	1,2%	1,3%	0,0%	1,4%	0,0%	1,1%	0,8%	1,1%	0,0%	0,8%
4	0,7%	1,7%	2,0%	1,4%	0,6%	2,7%	0,7%	1,0%	1,2%	0,8%	1,8%	1,2%	1,3%	1,2%
5	2,0%	4,9%	0,0%	6,2%	2,5%	1,7%	4,6%	3,2%	0,0%	5,3%	3,6%	3,4%	3,9%	3,5%
6	3,0%	1,7%	6,8%	1,3%	1,2%	2,4%	3,6%	0,7%	3,2%	2,4%	1,6%	2,7%	1,3%	2,3%
7	4,7%	2,9%	2,4%	4,4%	3,7%	2,7%	4,4%	3,5%	3,4%	3,5%	4,4%	4,2%	2,7%	3,8%
8	13,8%	9,2%	8,8%	12,1%	11,8%	11,4%	11,9%	10,7%	8,3%	14,5%	9,1%	10,5%	13,7%	11,4%
9	10,6%	8,1%	17,6%	6,6%	8,1%	6,7%	13,3%	5,6%	14,0%	7,5%	8,3%	8,5%	11,0%	9,2%
10	62,9%	70,1%	62,3%	66,5%	68,9%	69,8%	61,0%	72,3%	69,8%	63,1%	69,7%	67,5%	64,8%	66,7%
MÉDIA	9,0	9,1	9,2	9,0	9,1	9,1	9,0	9,1	9,4	8,9	9,1	9,1	9,1	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,0%	9,7%	8,8%	10,4%	7,5%	9,5%	9,5%	7,9%	4,4%	11,4%	8,5%	9,4%	7,7%	8,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,5%	78,2%	79,9%	73,1%	77,0%	76,4%	74,2%	77,9%	83,9%	70,6%	78,0%	76,0%	75,8%	75,9%

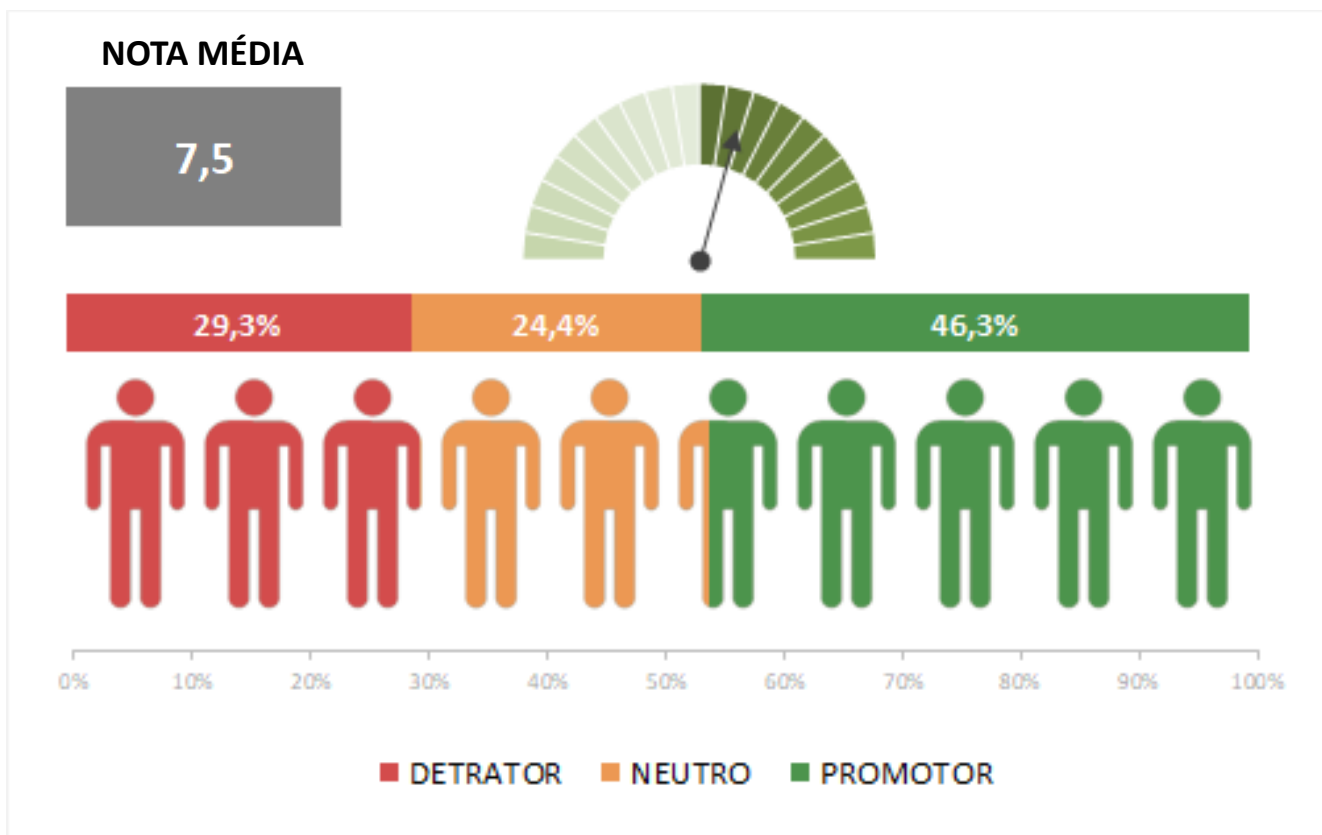


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,8%



PRESSÃO DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	7,9%	4,1%	6,4%	8,5%	3,1%	9,0%	3,8%	6,9%	7,4%	3,8%	7,8%	7,1%	2,8%	5,9%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	2,3%	3,1%	1,8%	2,1%	3,7%	2,6%	2,4%	3,1%	1,1%	3,1%	3,2%	2,9%	2,2%	2,7%
3	3,9%	1,5%	6,8%	2,0%	1,2%	3,0%	2,2%	3,0%	4,6%	1,5%	2,8%	3,1%	1,6%	2,6%
4	0,6%	2,5%	0,0%	3,3%	0,6%	0,0%	2,4%	1,4%	0,0%	2,8%	0,9%	1,9%	0,9%	1,6%
5	16,4%	8,4%	10,9%	12,1%	13,0%	12,9%	10,5%	14,0%	6,0%	11,6%	17,2%	11,0%	15,2%	12,2%
6	3,5%	4,3%	3,7%	4,2%	3,7%	2,6%	2,8%	5,8%	1,7%	4,3%	4,8%	4,3%	2,9%	3,9%
7	9,1%	7,8%	4,5%	12,4%	6,2%	5,3%	8,8%	9,5%	4,3%	10,4%	8,3%	8,7%	7,6%	8,4%
8	15,4%	16,6%	20,5%	16,9%	13,0%	15,6%	14,8%	17,8%	16,5%	16,4%	15,2%	16,0%	16,2%	16,0%
9	6,7%	11,2%	7,8%	7,6%	11,1%	5,3%	12,3%	7,1%	8,0%	10,4%	7,8%	8,0%	11,6%	9,0%
10	34,1%	40,2%	37,6%	30,2%	44,4%	43,8%	40,1%	30,7%	50,4%	34,9%	31,8%	36,6%	39,0%	37,3%
MÉDIA	7,1	7,8	7,4	7,0	7,9	7,4	7,8	7,1	7,9	7,5	7,0	7,3	7,8	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	34,7%	24,2%	29,6%	32,9%	25,3%	30,1%	24,1%	34,9%	20,8%	27,8%	36,8%	30,7%	25,7%	29,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,8%	51,4%	45,4%	37,8%	55,6%	49,0%	52,4%	37,8%	58,4%	45,3%	39,6%	44,7%	50,6%	46,3%

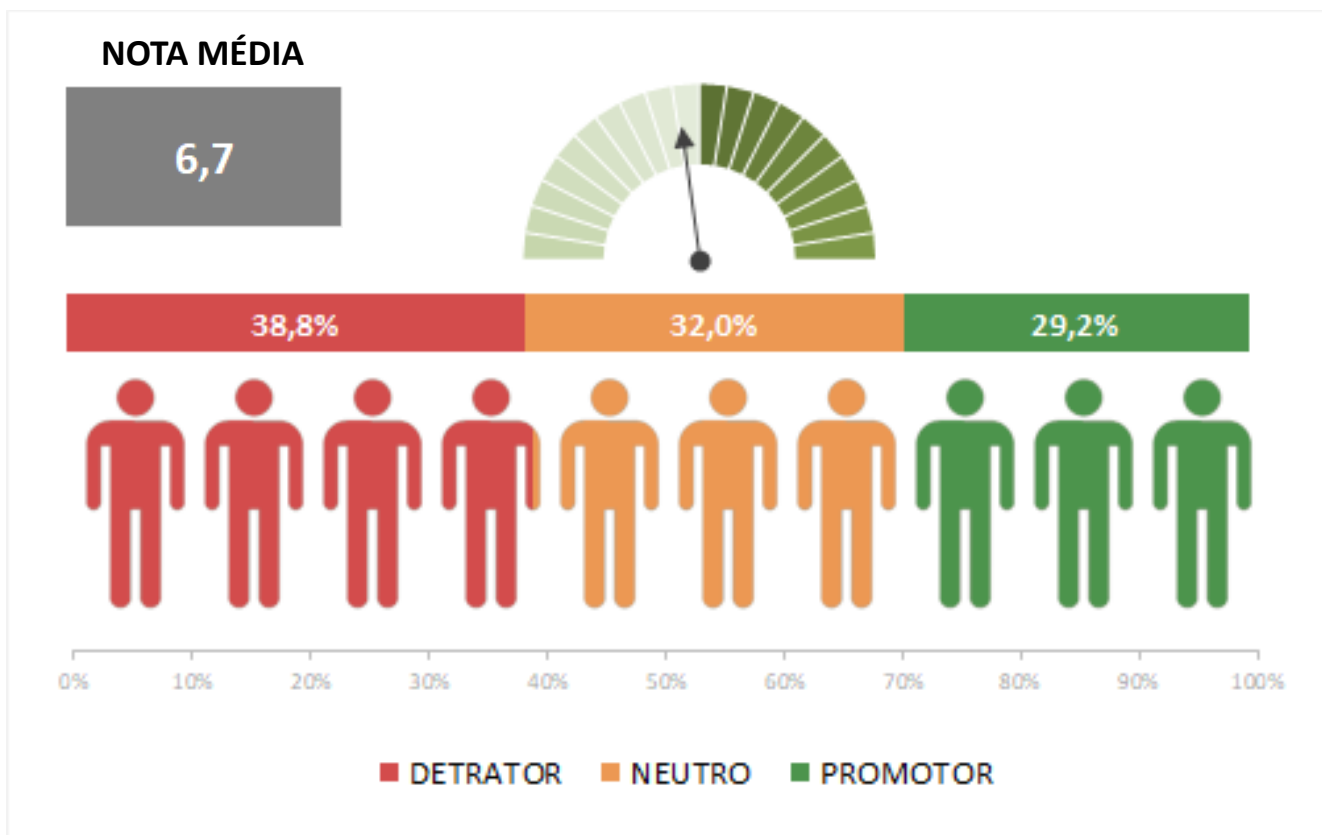


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

QUALIDADE DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,5%



QUALIDADE DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	6,3%	6,8%	5,8%	9,8%	3,7%	9,1%	3,8%	8,4%	11,2%	3,0%	8,3%	7,1%	5,2%	6,5%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	6,9%	2,4%	2,2%	6,0%	4,3%	8,6%	3,3%	4,1%	1,4%	4,1%	7,2%	5,7%	1,7%	4,6%
3	4,5%	5,0%	1,8%	4,2%	6,7%	5,6%	4,5%	4,6%	5,4%	2,9%	6,8%	5,6%	2,6%	4,7%
4	6,1%	1,9%	6,6%	2,8%	3,7%	2,6%	3,0%	5,6%	4,8%	4,3%	2,8%	4,1%	3,6%	3,9%
5	16,1%	9,9%	12,9%	15,4%	10,4%	8,2%	13,4%	14,5%	6,9%	15,2%	13,7%	14,4%	9,1%	12,9%
6	4,5%	7,2%	7,2%	6,2%	4,9%	2,6%	4,4%	9,1%	2,8%	8,3%	4,6%	5,7%	6,2%	5,9%
7	13,4%	11,4%	14,7%	11,4%	12,2%	12,2%	10,7%	14,4%	15,8%	9,1%	14,6%	11,1%	15,6%	12,4%
8	16,6%	22,6%	19,7%	21,1%	18,3%	14,2%	23,8%	17,7%	22,5%	18,4%	19,7%	20,0%	18,9%	19,7%
9	3,7%	7,6%	5,8%	4,8%	6,7%	6,6%	5,7%	5,4%	8,0%	6,1%	3,8%	5,5%	6,4%	5,8%
10	22,0%	24,7%	23,3%	18,2%	28,7%	30,3%	26,7%	16,3%	21,4%	28,0%	18,5%	20,6%	30,5%	23,4%
MÉDIA	6,4	7,0	6,9	6,2	7,0	6,6	7,1	6,3	6,6	7,1	6,2	6,4	7,3	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	44,3%	33,7%	36,6%	44,4%	34,1%	36,8%	33,1%	46,2%	32,4%	38,4%	43,4%	42,8%	28,5%	38,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	25,8%	32,3%	29,1%	23,0%	35,4%	36,9%	32,5%	21,6%	29,3%	34,1%	22,3%	26,1%	36,9%	29,2%

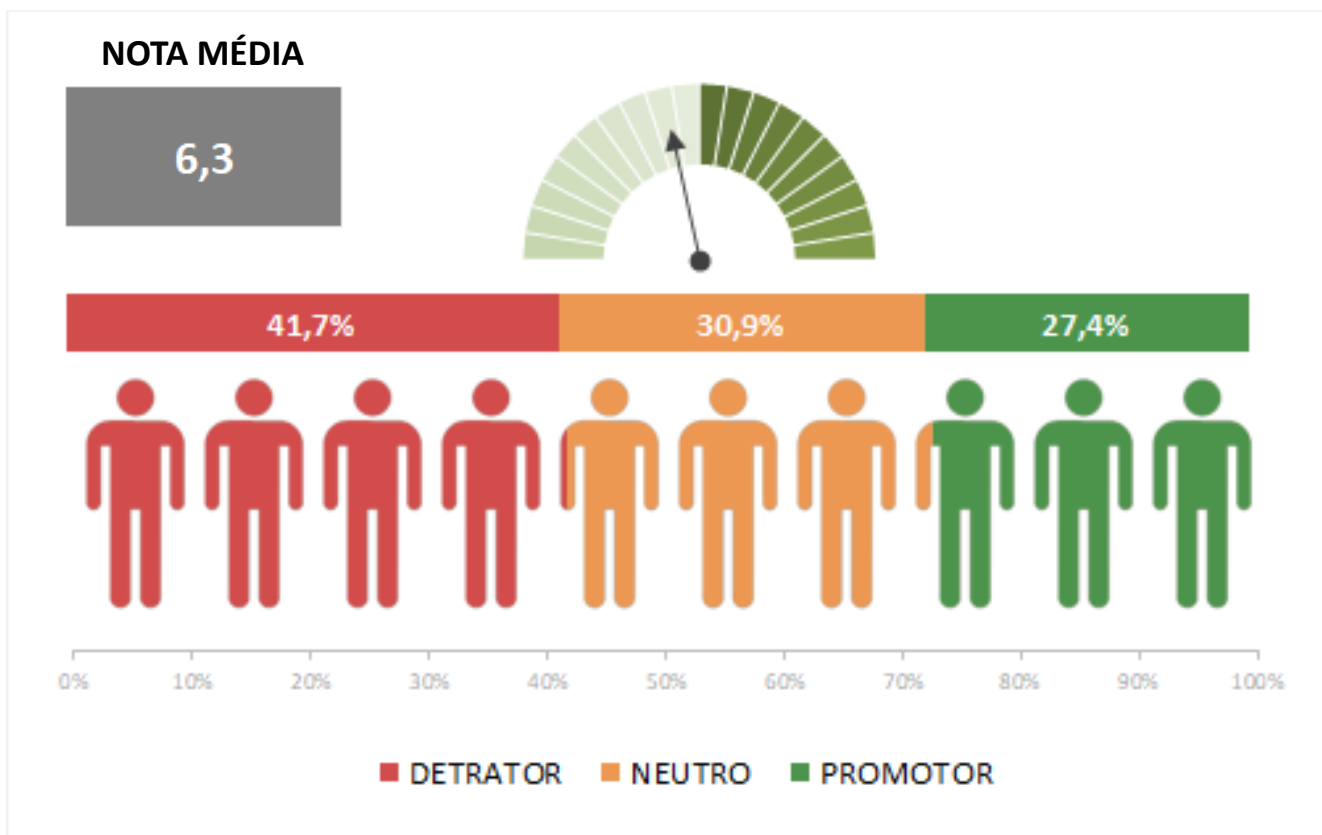


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 11,1%



RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

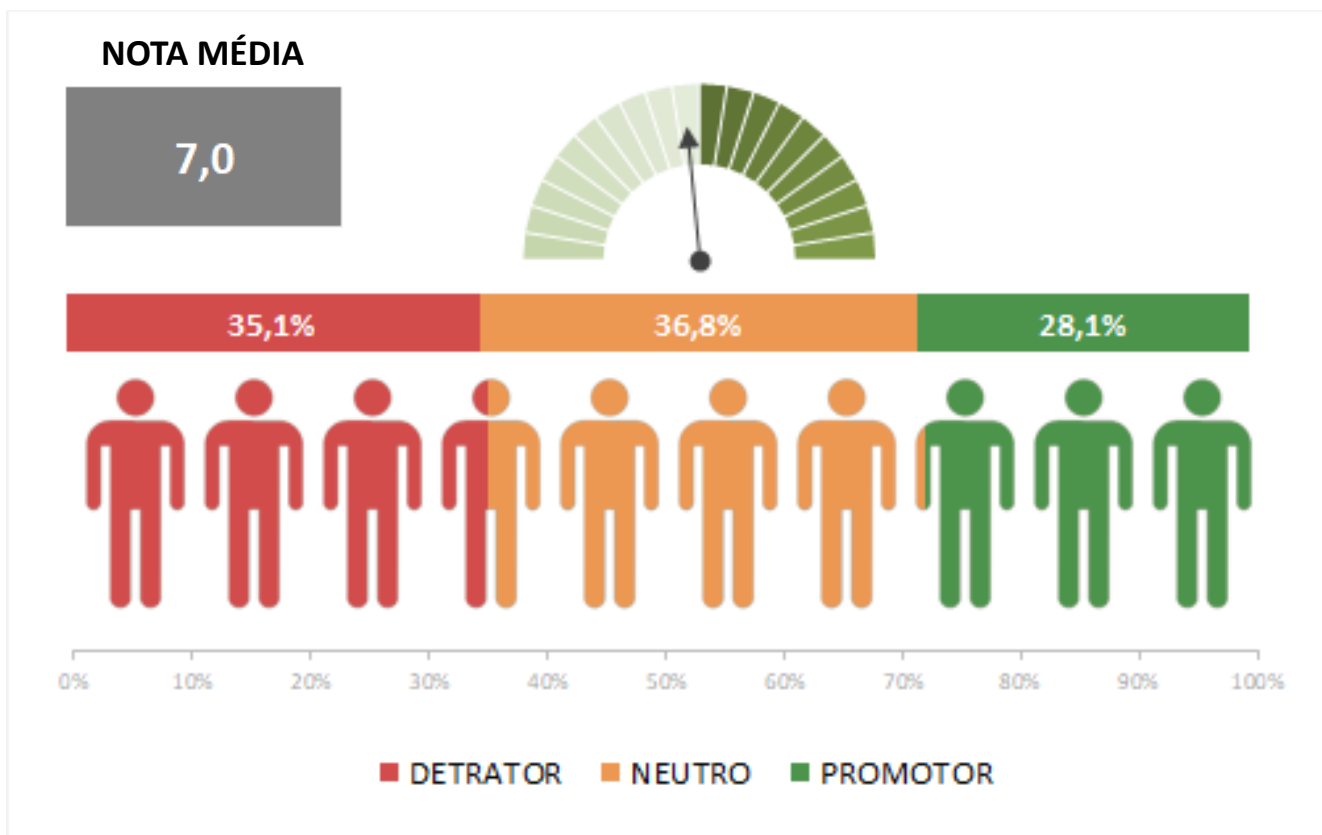
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	11,4%	9,5%	8,6%	13,1%	8,6%	10,9%	9,7%	11,1%	12,6%	8,8%	11,3%	11,8%	7,1%	10,5%
1	2,1%	1,1%	0,0%	2,5%	1,4%	2,1%	1,4%	1,5%	1,7%	2,8%	0,0%	1,8%	0,9%	1,6%
2	7,8%	1,6%	4,7%	5,0%	4,3%	7,0%	3,0%	5,5%	1,3%	3,5%	8,2%	5,5%	2,8%	4,7%
3	3,2%	2,3%	2,4%	2,1%	3,6%	5,0%	1,9%	2,6%	2,8%	1,3%	4,6%	3,1%	1,9%	2,7%
4	5,9%	3,3%	4,7%	4,8%	4,3%	3,3%	5,6%	4,1%	1,3%	5,8%	5,0%	5,4%	2,6%	4,6%
5	12,2%	9,7%	17,6%	8,3%	10,1%	6,5%	9,2%	14,6%	7,1%	14,2%	9,0%	11,0%	10,7%	10,9%
6	5,4%	8,0%	8,1%	7,6%	5,0%	6,5%	6,4%	7,2%	2,7%	11,3%	3,3%	6,3%	7,9%	6,7%
7	12,7%	16,5%	10,5%	19,6%	11,5%	7,0%	15,1%	17,3%	12,9%	9,8%	21,9%	14,6%	14,7%	14,6%
8	14,6%	18,0%	10,5%	14,4%	21,6%	17,8%	19,3%	12,5%	21,4%	12,8%	17,8%	15,9%	17,3%	16,3%
9	5,3%	8,5%	8,1%	5,4%	7,9%	6,5%	6,7%	7,3%	8,8%	8,0%	4,3%	3,8%	14,4%	6,9%
10	19,5%	21,4%	24,8%	17,2%	21,6%	27,4%	21,7%	16,3%	27,3%	21,9%	14,6%	20,8%	19,6%	20,5%
MÉDIA	5,9	6,7	6,5	6,0	6,6	6,4	6,6	6,0	6,8	6,4	6,0	6,1	6,9	6,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	48,0%	35,5%	46,1%	43,5%	37,4%	41,3%	37,2%	46,7%	29,6%	47,5%	41,4%	44,9%	34,0%	41,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	24,8%	29,9%	33,0%	22,5%	29,5%	33,9%	28,4%	23,5%	36,2%	29,9%	18,9%	24,6%	34,0%	27,4%



SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



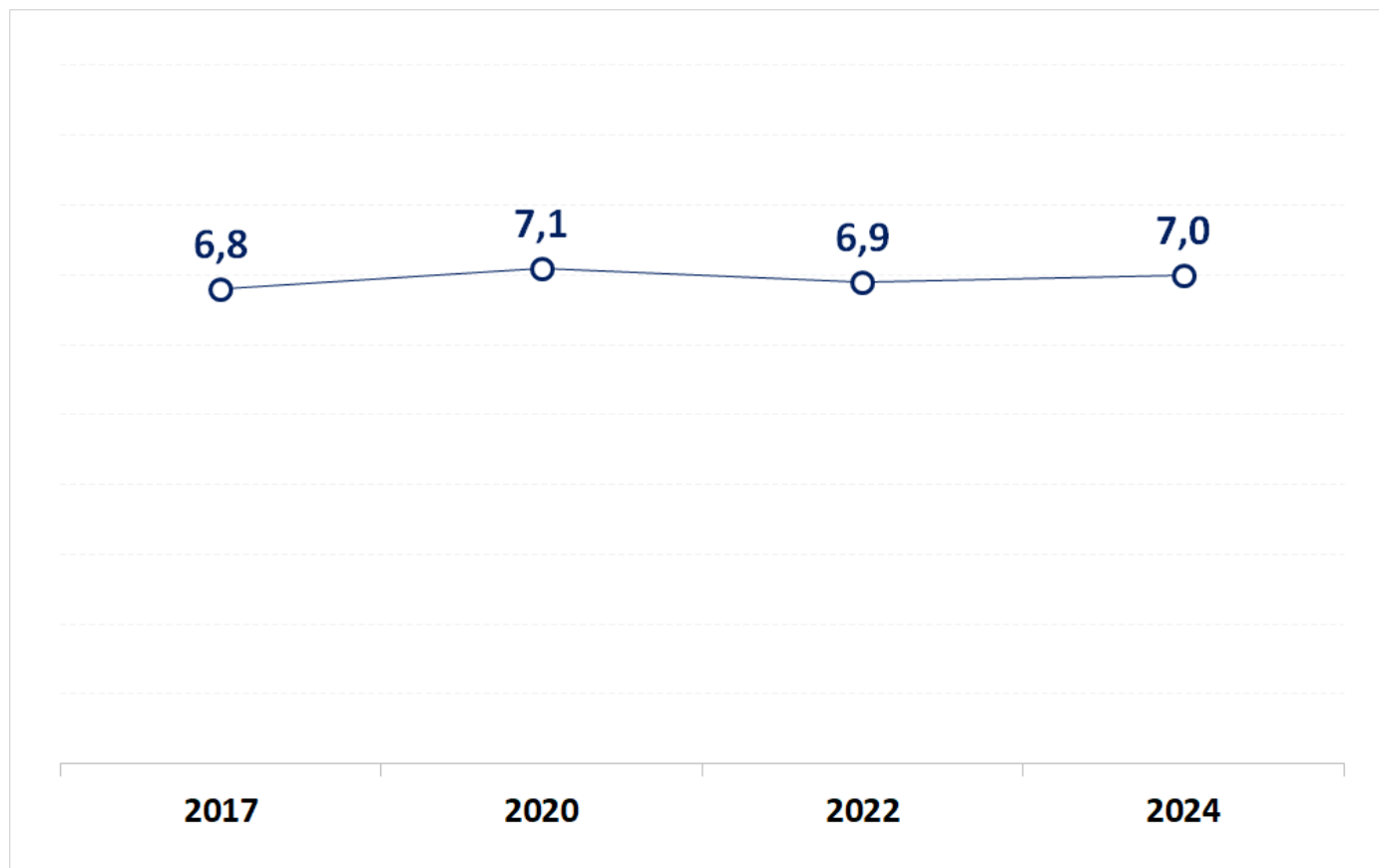
% NÃO RESPOSTA: 0,2%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,7%	4,0%	1,8%	5,7%	3,1%	9,4%	1,1%	4,3%	6,3%	3,6%	2,6%	4,1%	3,3%	3,9%
1	0,0%	1,2%	1,8%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%
2	2,9%	1,0%	4,4%	0,6%	1,8%	0,0%	1,6%	3,1%	2,0%	1,6%	2,1%	1,3%	3,3%	1,9%
3	2,6%	3,4%	2,2%	3,3%	3,1%	1,3%	2,4%	4,5%	2,3%	3,1%	3,2%	2,9%	3,3%	3,0%
4	3,9%	3,6%	4,0%	4,8%	2,5%	1,3%	5,7%	2,6%	1,2%	5,1%	3,4%	4,3%	2,1%	3,7%
5	18,6%	11,9%	17,9%	13,6%	15,3%	20,5%	12,8%	15,2%	18,3%	14,6%	13,8%	16,8%	10,9%	15,1%
6	7,8%	6,1%	8,4%	9,3%	3,7%	2,6%	6,9%	9,1%	6,9%	7,0%	6,9%	7,8%	4,6%	6,9%
7	14,4%	15,6%	17,9%	20,4%	8,0%	9,3%	14,9%	17,8%	13,8%	13,3%	18,2%	13,3%	19,3%	15,0%
8	18,2%	25,0%	19,7%	18,9%	25,8%	18,4%	27,1%	17,3%	18,2%	25,9%	18,4%	20,9%	23,9%	21,8%
9	9,5%	9,4%	9,4%	9,7%	9,2%	5,6%	9,6%	11,2%	4,8%	6,9%	16,0%	8,4%	12,1%	9,4%
10	18,6%	18,8%	12,5%	13,1%	27,6%	31,6%	17,1%	14,3%	26,1%	17,5%	15,5%	19,3%	17,1%	18,7%
MÉDIA	6,9	7,1	6,7	6,7	7,4	7,1	7,2	6,7	7,0	6,9	7,1	6,9	7,1	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	39,4%	31,1%	40,6%	37,9%	29,4%	35,1%	31,3%	39,5%	37,0%	36,4%	32,0%	38,0%	27,5%	35,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	28,0%	28,3%	21,9%	22,8%	36,8%	37,2%	26,7%	25,4%	30,9%	24,4%	31,5%	27,7%	29,2%	28,1%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 28,1% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	28,7%
BOM ATENDIMENTO	27,2%
NÃO FALTA ÁGUA	10,8%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,6%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	4,5%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,5%
ESTÁ SATISFEITO	3,5%
QUALIDADE DA ÁGUA	3,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,8%
OUTROS	6,6%
NÃO RESPONDEU	4,3%

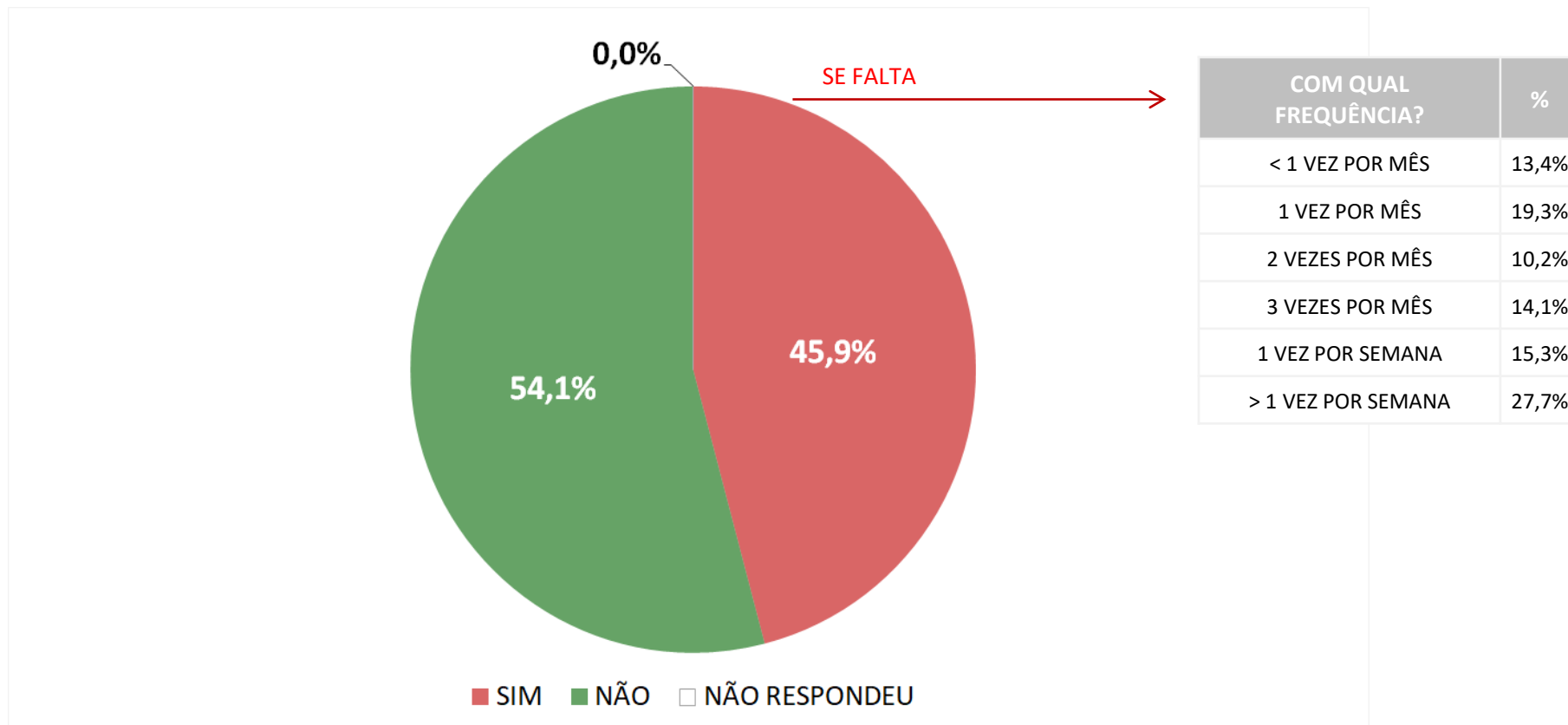
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 35,1% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO FALTAR ÁGUA	37,7%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	13,8%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	12,3%
NÃO TER VAZAMENTOS	8,5%
RESOLVER OS PROBLEMAS	8,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	6,9%
MELHORAR A PRESSÃO	3,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,1%
TRATAR O ESGOTO	2,3%
OUTROS	6,9%
NÃO RESPONDEU	2,3%



ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

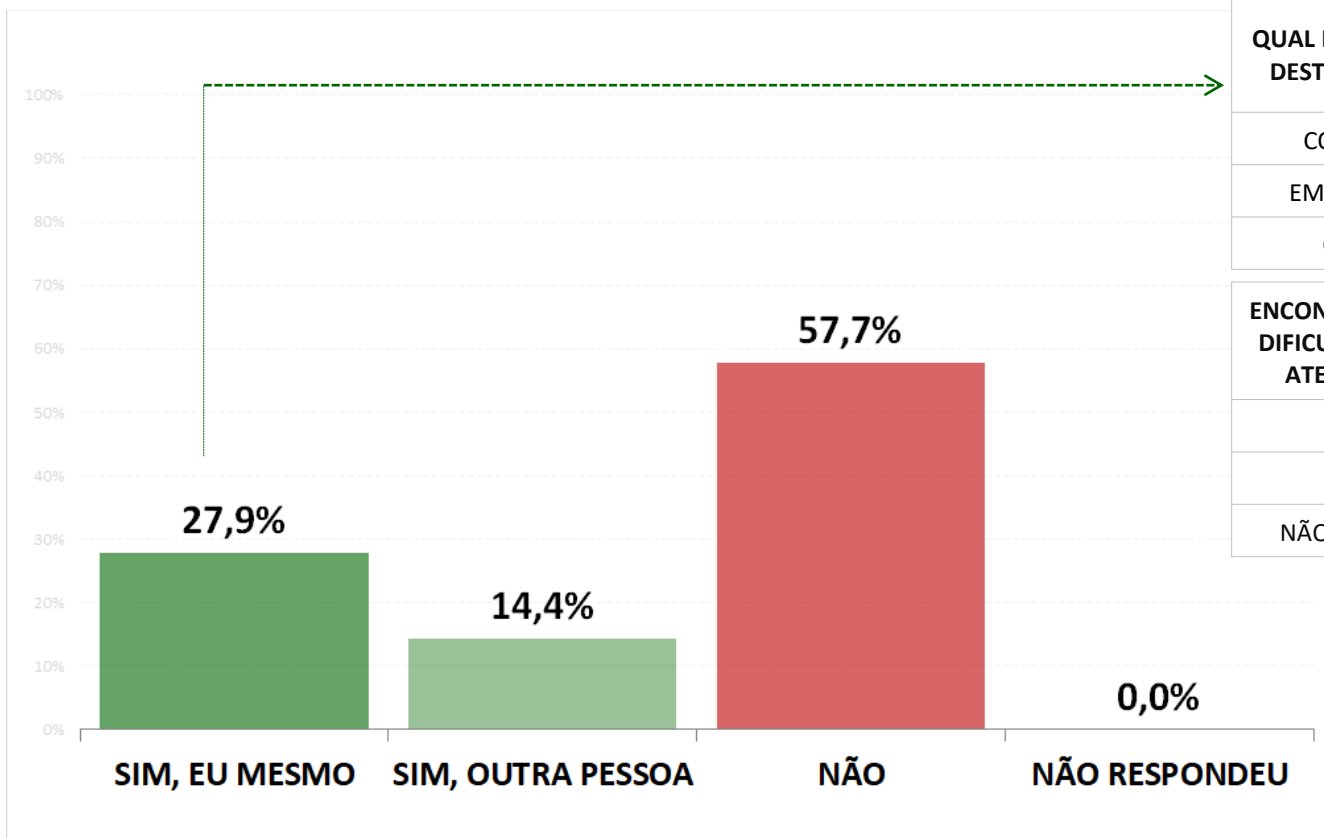
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	48,2%	43,8%	62,9%	49,8%	33,5%	33,1%	40,2%	58,6%	33,0%	45,4%	55,1%	46,3%	45,0%	45,9%
NÃO	51,8%	56,2%	37,1%	50,2%	66,5%	66,9%	59,8%	41,4%	67,0%	54,6%	44,9%	53,7%	55,0%	54,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO DAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	17,9%
EMERGENCIAL	82,1%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	34,2%
NÃO	65,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	25,8%
DEMOROU PARA RESOLVER	20,2%
NÃO RESOLVERAM O PROBLEMA	17,7%
SISTEMA ELETRÔNICO RUIM	15,1%
SERVIÇO RUIM	7,4%
FALTA DE COMUNICAÇÃO	5,6%
FALTA DE ATENÇÃO	4,1%
NÃO DERAM RESPOSTA	4,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO DAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	30,5%	25,5%	16,1%	30,0%	31,7%	26,2%	21,9%	35,5%	23,2%	25,0%	35,0%	31,1%	19,5%	27,9%
SIM, OUTRA PESSOA	14,4%	14,4%	27,1%	12,1%	10,4%	3,9%	15,5%	18,3%	9,7%	14,3%	17,6%	11,3%	22,5%	14,4%
NÃO	55,1%	60,1%	56,8%	57,9%	57,9%	69,9%	62,6%	46,3%	67,1%	60,7%	47,3%	57,6%	58,0%	57,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

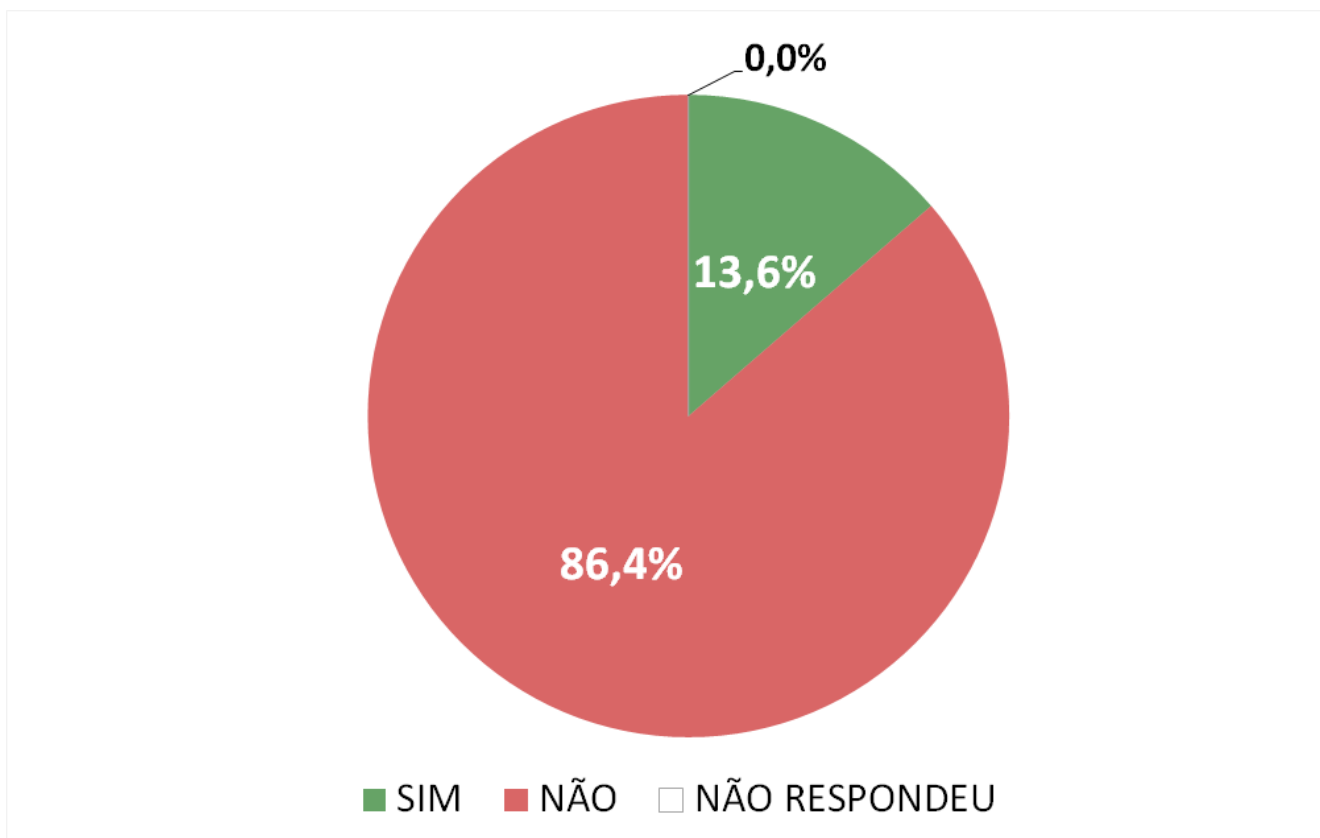


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

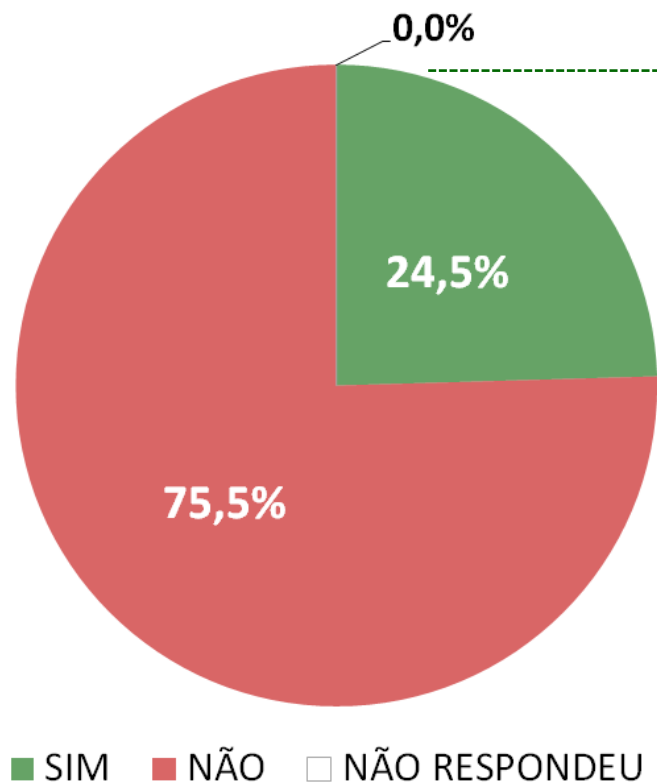
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	12,5%	14,7%	16,1%	12,1%	14,0%	22,5%	18,6%	3,7%	26,1%	13,6%	5,5%	13,3%	14,4%	13,6%
NÃO	87,5%	85,3%	83,9%	87,9%	86,0%	77,5%	81,4%	96,3%	73,9%	86,4%	94,5%	86,7%	85,6%	86,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



TARIFA SOCIAL

VOCÊ CONHECE/OUVIU FALAR SOBRE A TARIFA SOCIAL RESIDENCIAL DE ÁGUA E ESGOTO (QUE POSSIBILITA DESCONTO NA CONTA DE ÁGUA PARA A POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA)?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO FICOU SABENDO?	%
TELEVISÃO	20,1%
AMIGOS/FAMILIARES	19,5%
PREFEITURA	10,8%
INTERNET	10,3%
REDES SOCIAIS	9,5%
RÁDIO	9,2%
TRABALHO	4,5%
JORNAL	4,2%
FOLHETO	3,0%
OUTROS MEIOS	5,1%
NÃO RESPONDEU	3,8%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	2,6%
NÃO	97,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%



TARIFA SOCIAL

VOCÊ CONHECE/OUVIU FALAR SOBRE A TARIFA SOCIAL RESIDENCIAL DE ÁGUA E ESGOTO (QUE POSSIBILITA DESCONTO NA CONTA DE ÁGUA PARA A POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	24,4%	24,7%	17,5%	24,6%	28,1%	21,8%	26,0%	24,2%	30,4%	24,8%	20,3%	25,2%	22,9%	24,5%
NÃO	75,6%	75,3%	82,5%	75,4%	71,9%	78,2%	74,0%	75,8%	69,6%	75,2%	79,7%	74,8%	77,1%	75,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

IV

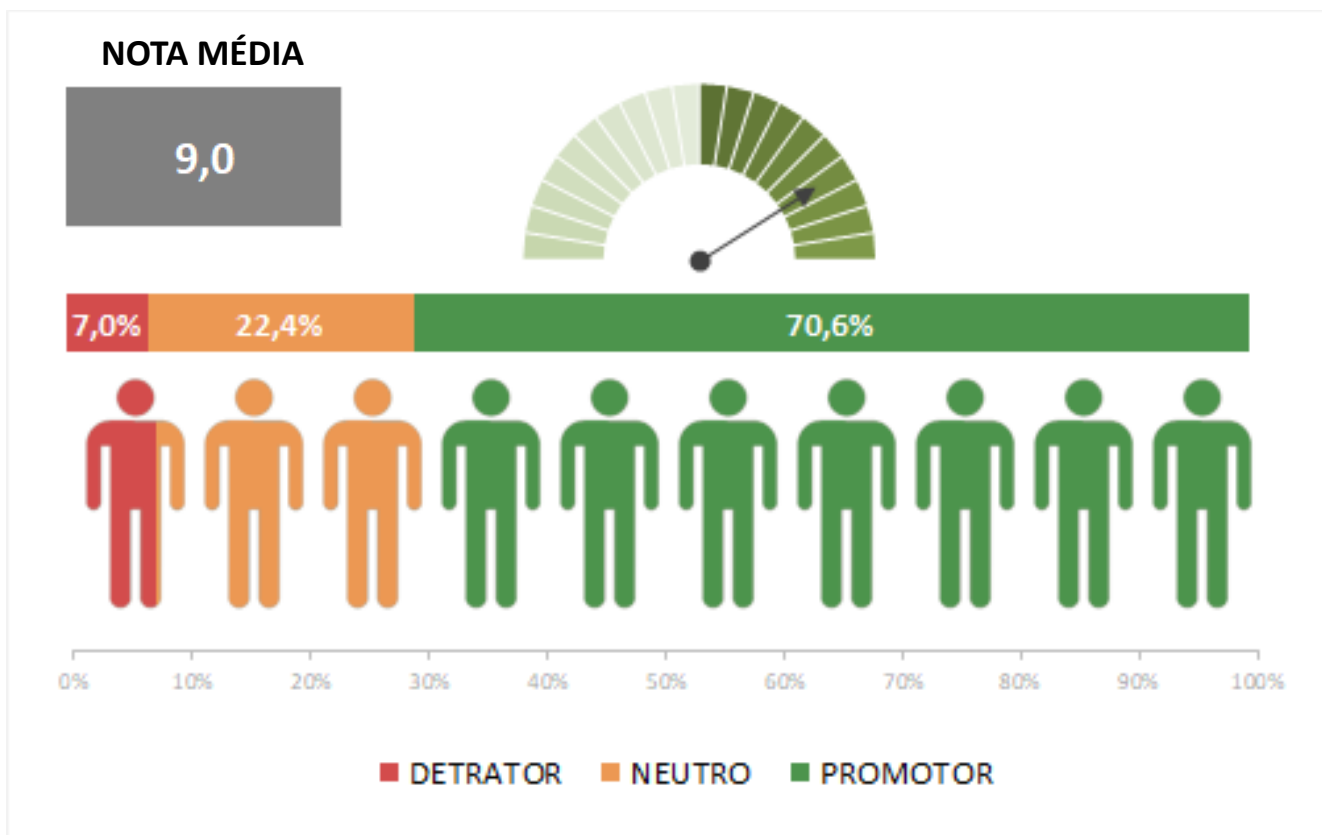


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM AMERICANA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



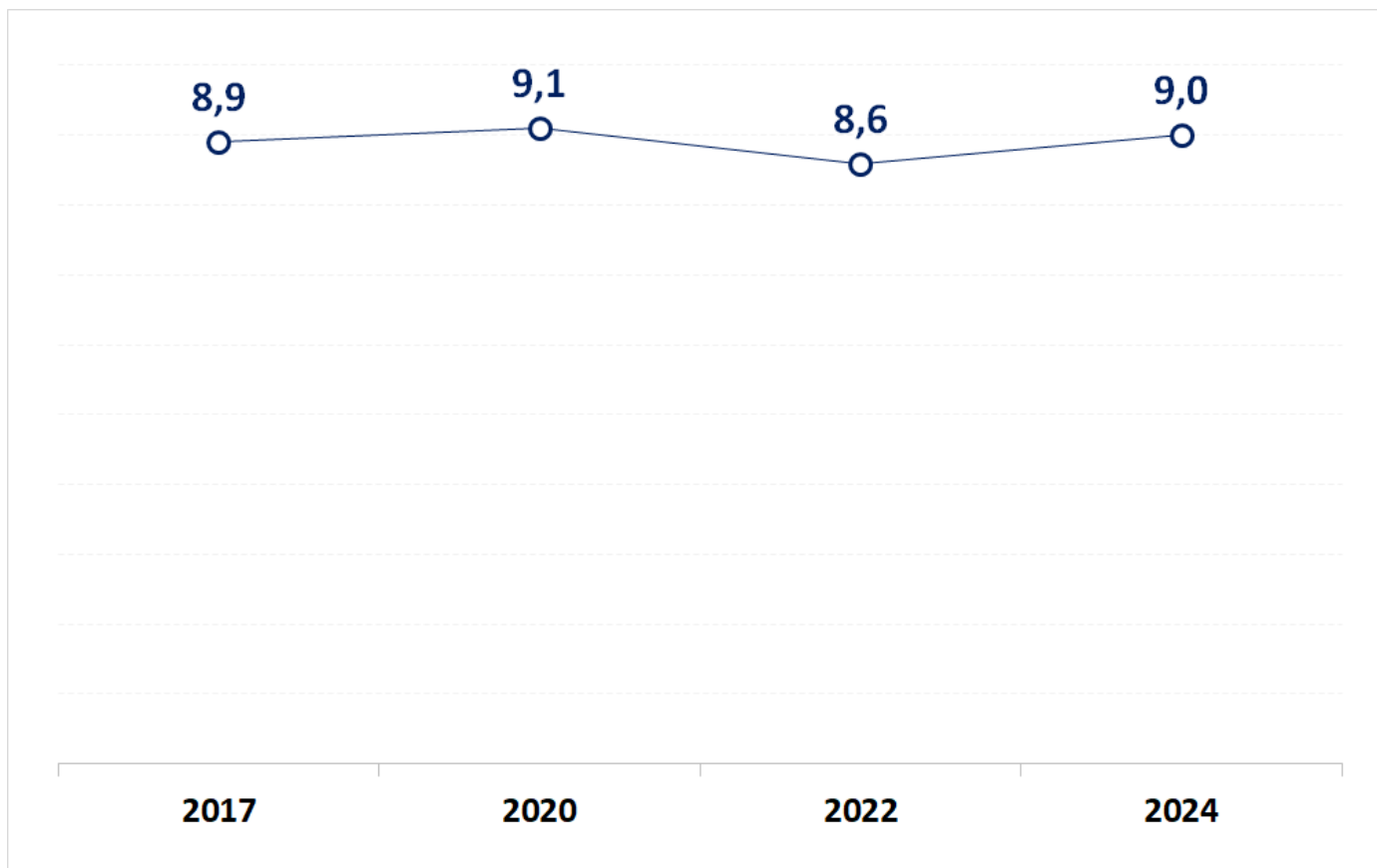
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM AMERICANA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM AMERICANA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,3%
3	0,5%	1,8%	3,6%	0,0%	1,2%	1,3%	1,6%	0,6%	0,0%	1,6%	1,5%	1,2%	1,3%	1,2%
4	1,0%	1,0%	0,0%	0,6%	1,8%	0,0%	1,7%	0,6%	0,0%	0,5%	2,3%	1,0%	0,9%	1,0%
5	2,4%	1,4%	0,0%	2,3%	2,4%	0,0%	2,4%	2,2%	0,0%	1,7%	3,3%	1,9%	2,0%	1,9%
6	3,0%	2,4%	4,4%	3,3%	1,2%	2,4%	1,6%	4,1%	2,0%	3,3%	2,3%	2,7%	2,6%	2,7%
7	4,8%	6,0%	4,0%	6,1%	5,5%	4,0%	5,1%	6,5%	1,1%	6,0%	7,5%	5,0%	6,5%	5,4%
8	22,7%	11,6%	18,7%	18,3%	14,6%	11,3%	15,9%	20,9%	9,7%	15,8%	23,2%	17,6%	15,2%	16,9%
9	9,0%	12,3%	13,9%	9,5%	10,4%	6,9%	13,5%	9,3%	12,6%	11,7%	8,0%	9,0%	15,1%	10,7%
10	56,6%	63,0%	55,4%	59,3%	62,8%	74,1%	57,6%	55,8%	74,5%	59,3%	51,2%	61,7%	55,4%	59,9%
MÉDIA	9,0	9,1	8,9	9,0	9,1	9,4	8,9	8,9	9,6	9,0	8,7	9,1	8,9	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,9%	7,1%	8,0%	6,8%	6,7%	3,7%	7,9%	7,6%	2,0%	7,1%	10,1%	6,8%	7,7%	7,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,5%	75,3%	69,3%	68,8%	73,2%	81,0%	71,1%	65,1%	87,1%	71,1%	59,2%	70,6%	70,6%	70,6%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 70,6% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,4%
ESTÁ SATISFEITO	20,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	8,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,3%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,8%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	2,2%
CIDADE/RUAS LIMPAS	1,8%
SÃO ORGANIZADOS	1,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	1,1%
OUTROS	2,2%
NÃO RESPONDEU	5,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 7,0% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	32,0%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS/CAMINHO	24,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,0%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIOS PROGRAMADOS	8,0%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	4,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,0%
NÃO RESPONDEU	20,0%

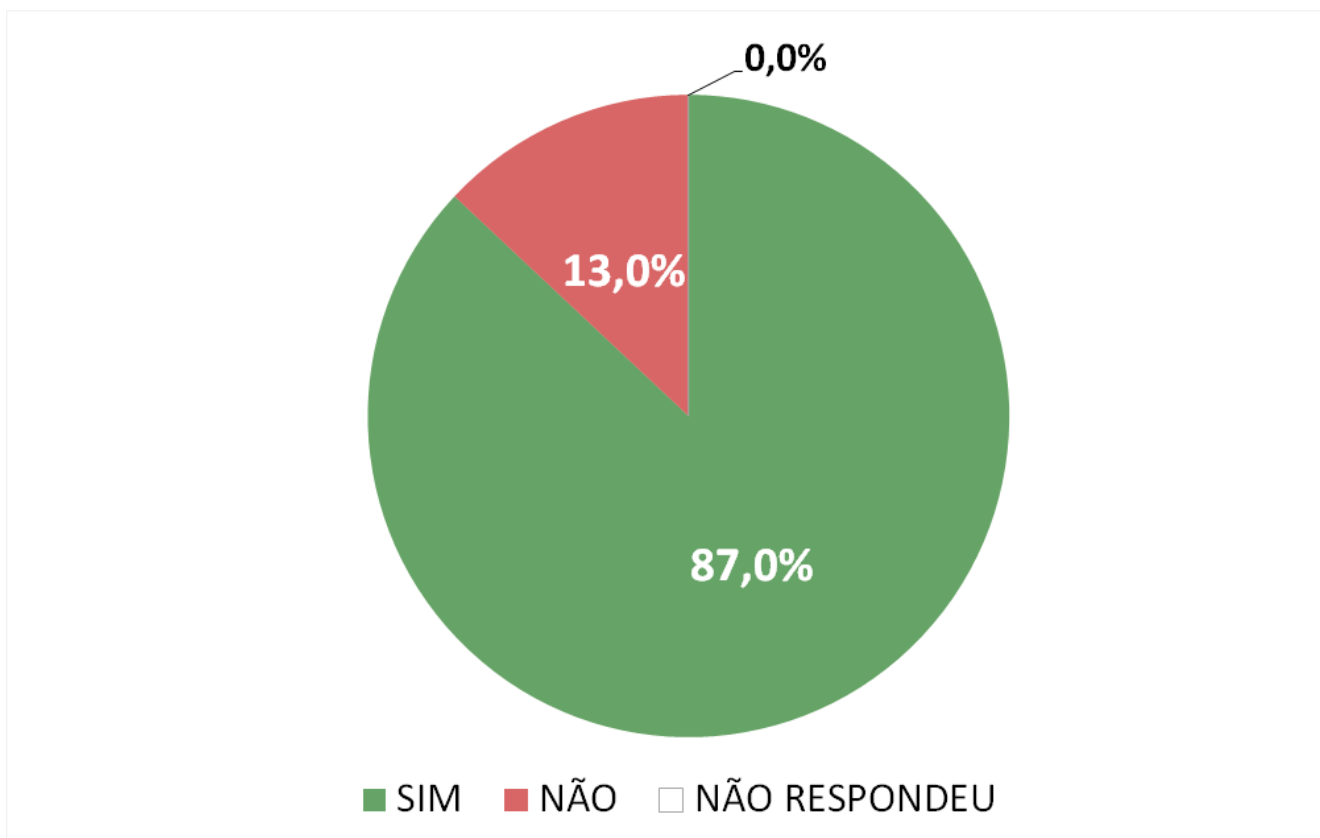


ARES
AGÊNCIA
RES. LADORA
PCJ

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	87,6%	86,4%	88,0%	85,1%	88,4%	78,7%	84,9%	93,4%	77,8%	88,0%	91,6%	87,4%	86,0%	87,0%
NÃO	12,4%	13,6%	12,0%	14,9%	11,6%	21,3%	15,1%	6,6%	22,2%	12,0%	8,4%	12,6%	14,0%	13,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

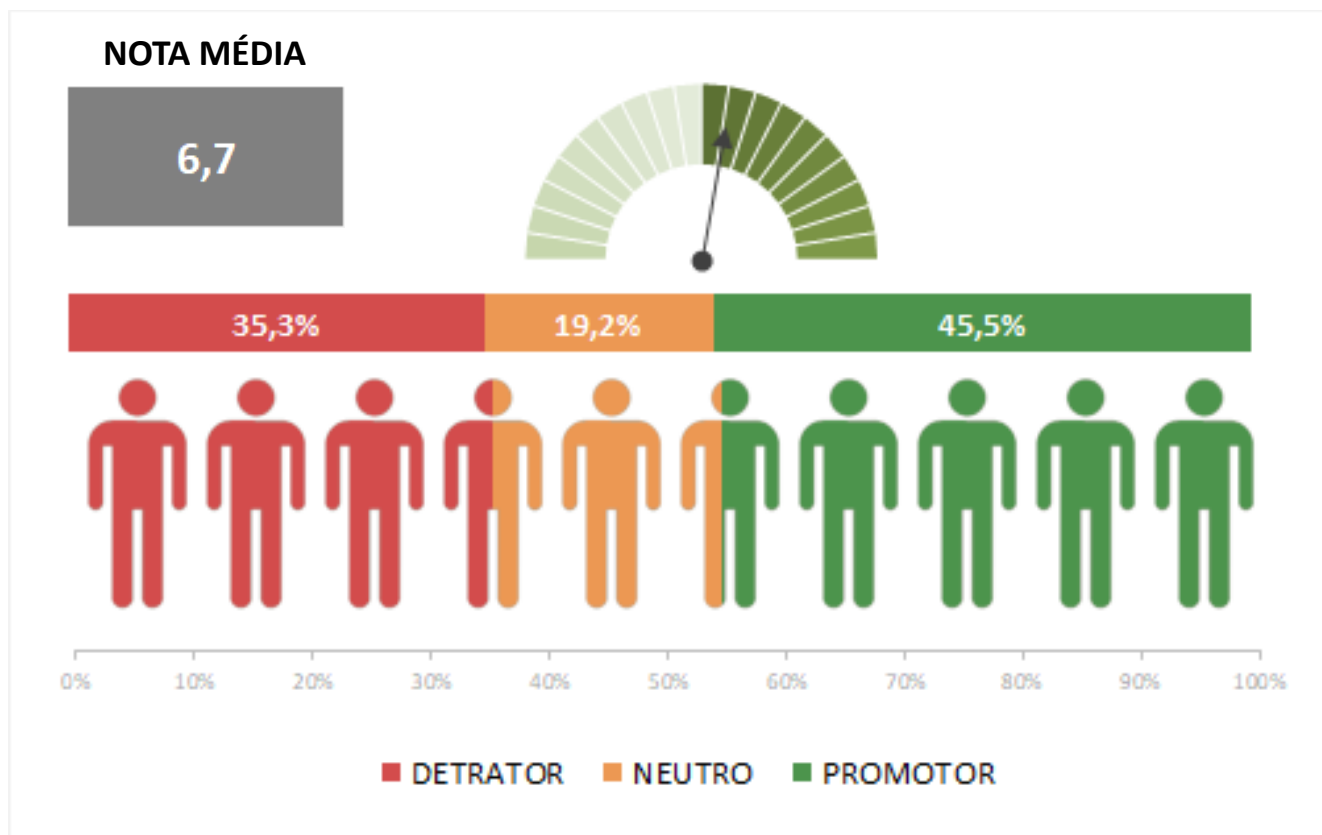


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO RECICLÁVEL AQUI EM SUA RUA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 17,7%



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO RECICLÁVEL AQUI EM SUA RUA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	17,1%	18,2%	15,4%	20,6%	15,7%	16,4%	18,8%	16,9%	16,1%	19,1%	16,6%	18,5%	15,8%	17,7%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,3%
2	1,2%	3,5%	0,0%	3,7%	2,4%	2,2%	0,7%	4,4%	1,7%	1,9%	3,5%	2,5%	2,1%	2,4%
3	0,6%	1,2%	0,0%	0,7%	1,6%	4,1%	0,0%	0,8%	1,6%	0,0%	1,8%	1,2%	0,0%	0,9%
4	1,5%	2,8%	0,0%	2,5%	3,1%	2,0%	3,0%	1,4%	0,0%	0,6%	5,6%	2,7%	1,0%	2,2%
5	8,5%	8,0%	8,7%	9,0%	7,1%	12,4%	9,7%	5,2%	16,0%	8,5%	3,8%	9,4%	5,2%	8,2%
6	4,3%	2,9%	0,0%	2,4%	7,1%	4,1%	2,8%	4,3%	1,7%	3,8%	4,3%	3,4%	4,1%	3,6%
7	7,0%	6,8%	8,7%	5,8%	7,1%	4,1%	7,6%	7,1%	4,5%	7,4%	7,4%	7,9%	4,4%	6,9%
8	13,0%	11,7%	8,3%	15,7%	11,0%	8,2%	12,9%	13,1%	7,3%	14,5%	12,0%	12,0%	13,1%	12,3%
9	7,3%	8,3%	10,6%	6,2%	7,9%	6,1%	7,8%	8,4%	14,8%	5,6%	7,2%	4,7%	15,7%	7,8%
10	39,5%	35,9%	48,3%	33,3%	36,2%	40,3%	36,1%	38,4%	36,1%	38,0%	37,9%	37,7%	37,5%	37,7%
MÉDIA	6,9	6,6	7,5	6,3	6,7	6,6	6,7	6,8	6,8	6,7	6,7	6,6	7,1	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	33,3%	37,2%	24,1%	39,0%	37,8%	41,3%	35,6%	33,0%	37,2%	34,4%	35,5%	37,7%	29,2%	35,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,8%	44,2%	58,9%	39,6%	44,1%	46,4%	44,0%	46,8%	51,0%	43,6%	45,2%	42,4%	53,2%	45,5%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 45,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	21,6%
ESTÁ SATISFEITO	14,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	12,9%
PARTICULAR QUE FAZ	8,6%
OUTROS	5,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,6%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	3,6%
CIDADE/RUAS LIMPAS	1,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,4%
SÃO EDUCADOS	1,4%
LEVAM TODO MATERIAL	0,7%
NÃO RESPONDEU	2,9%

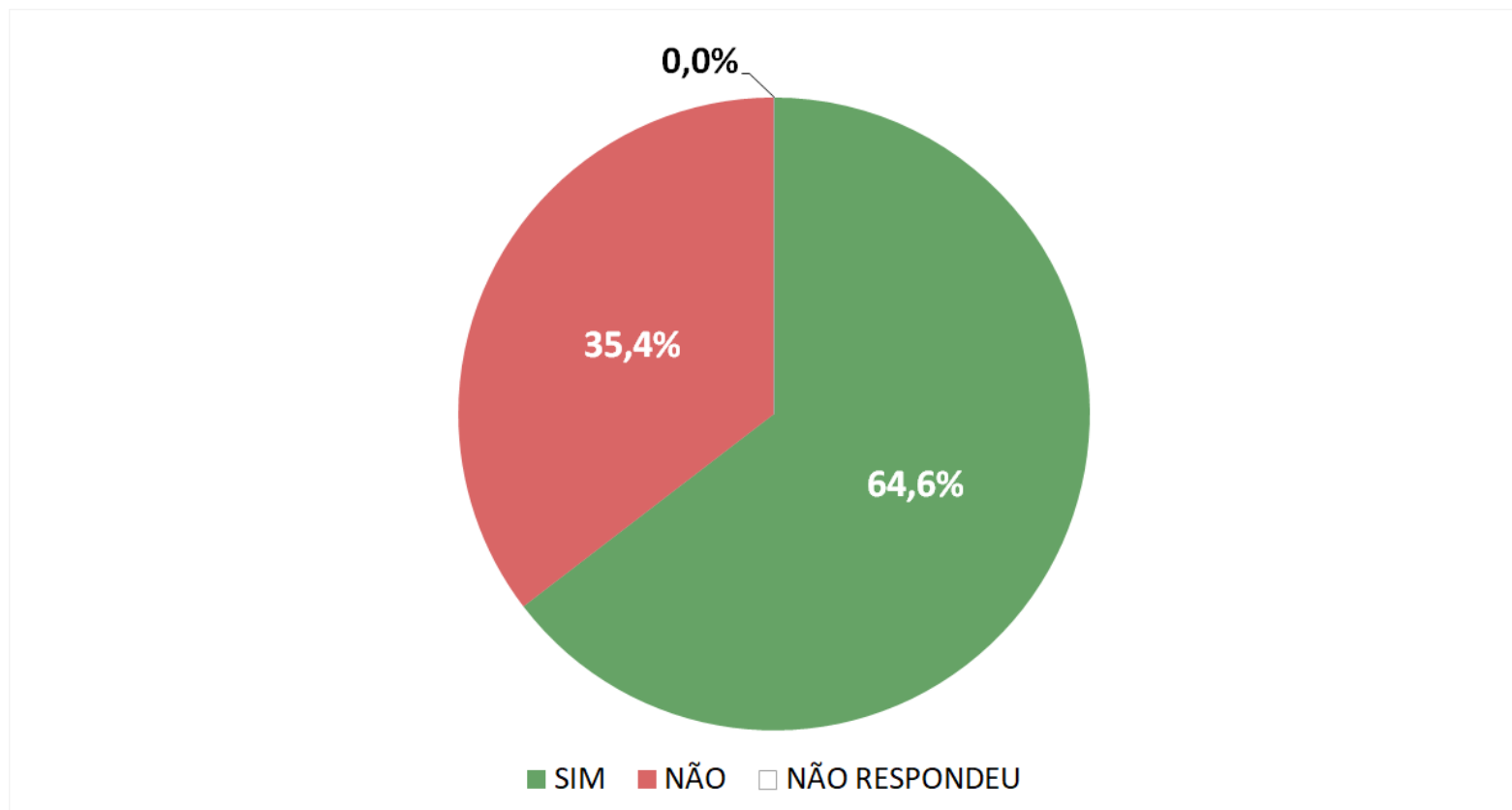
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 35,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	38,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	13,4%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	13,4%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	13,4%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	4,5%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	4,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,6%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	1,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	0,9%
DEVERIA IMPLEMENTAR LIXEIRAS	0,9%
OUTROS	0,9%
NÃO RESPONDEU	5,4%



ECOPONTO

VOCÊ CONHECE O SERVIÇO PÚBLICO DE ECOPONTO OU PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA DE LIXO EM SUA CIDADE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ECOPONTO

VOCÊ CONHECE O SERVIÇO PÚBLICO DE ECOPONTO OU PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA DE LIXO EM SUA CIDADE?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	65,9%	63,4%	47,4%	75,3%	62,2%	45,9%	70,7%	66,6%	57,5%	64,0%	70,0%	63,0%	68,6%	64,6%
NÃO	34,1%	36,6%	52,6%	24,7%	37,8%	54,1%	29,3%	33,4%	42,5%	36,0%	30,0%	37,0%	31,4%	35,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

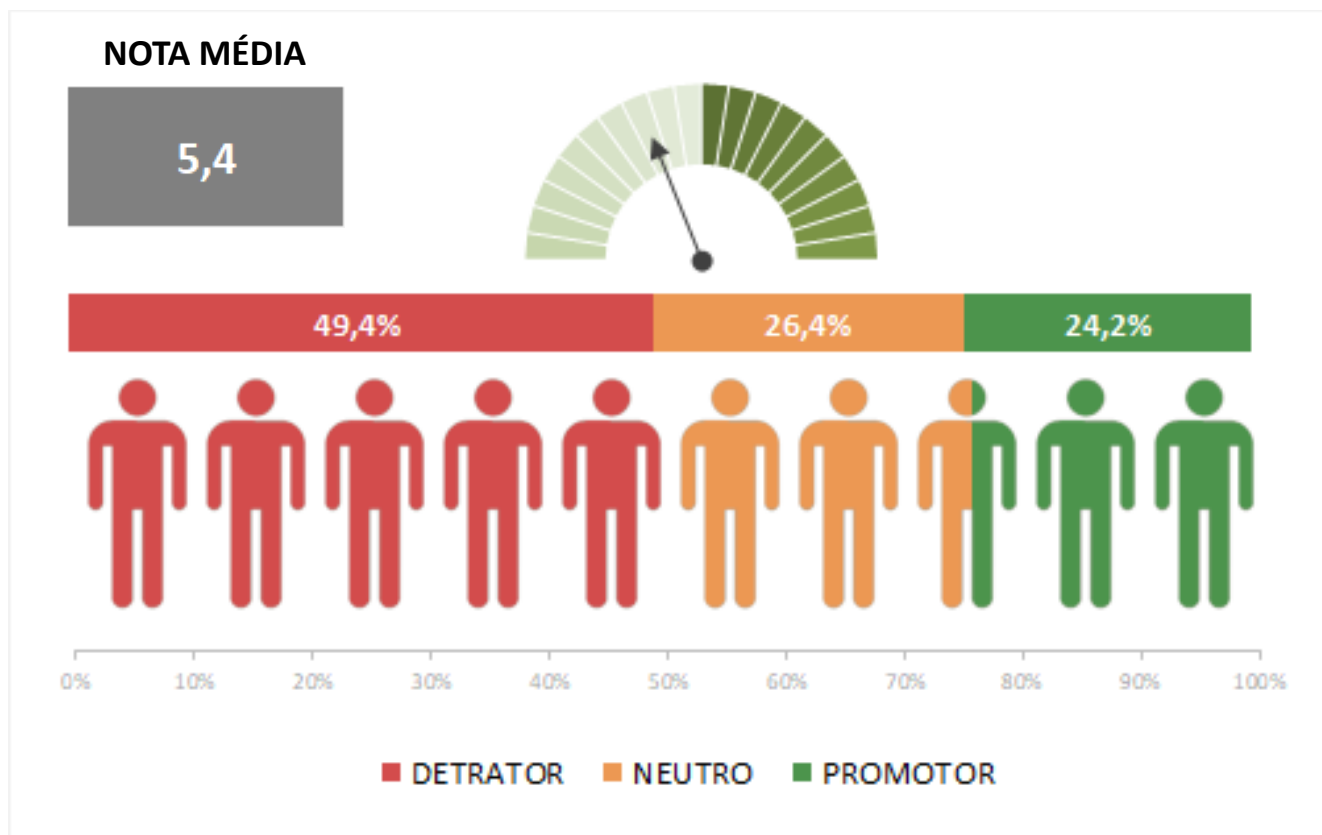


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE AMERICANA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



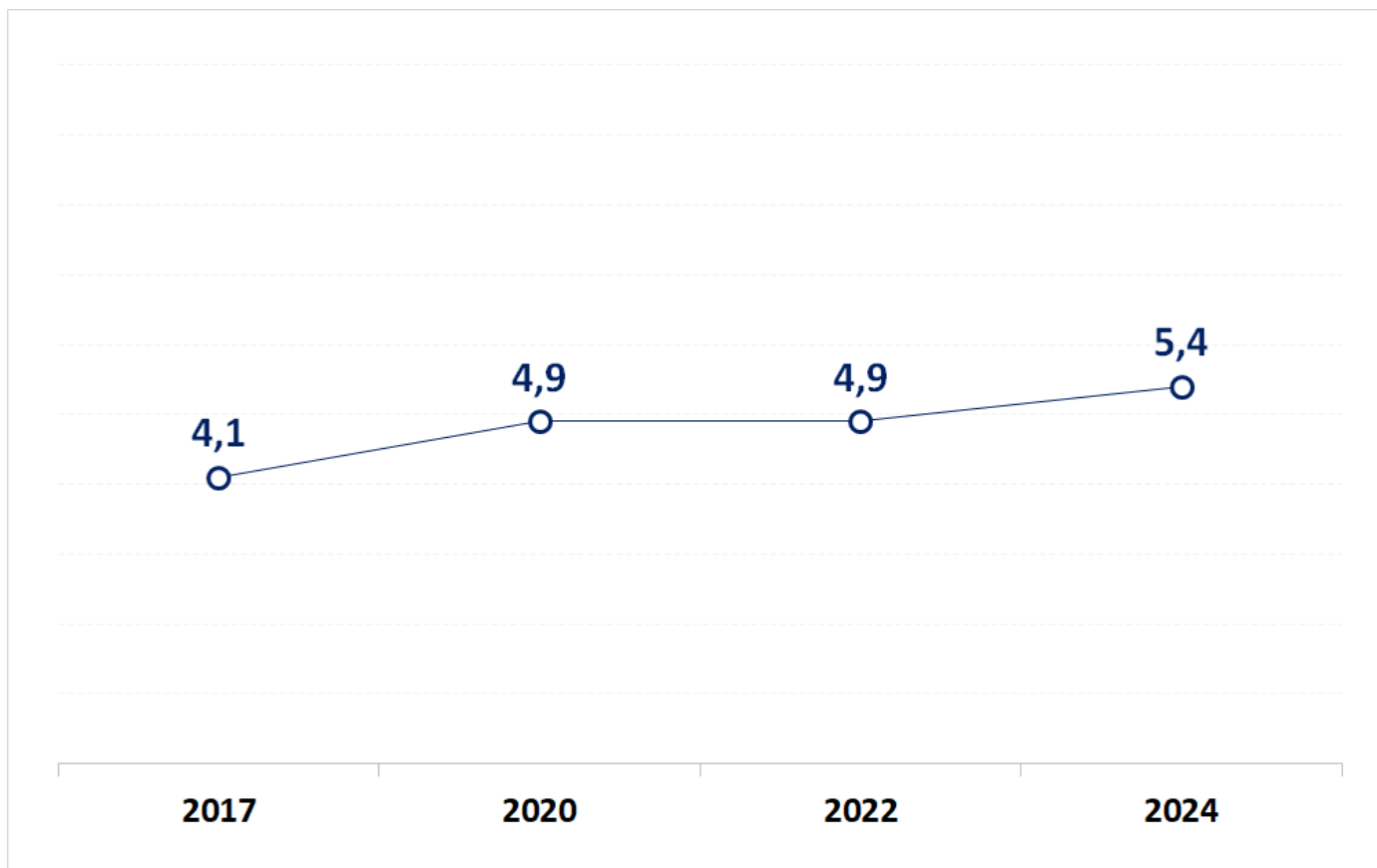
% NÃO RESPOSTA: 5,8%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE AMERICANA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE AMERICANA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	26,4%	25,3%	20,9%	20,4%	34,4%	58,2%	22,0%	16,3%	39,3%	20,6%	24,7%	33,0%	8,2%	25,9%
1	2,0%	0,5%	0,0%	3,0%	0,0%	1,9%	2,1%	0,0%	1,3%	2,1%	0,0%	1,7%	0,0%	1,2%
2	2,0%	1,9%	0,0%	2,3%	2,6%	6,4%	1,5%	0,6%	3,7%	1,3%	1,9%	2,8%	0,0%	2,0%
3	1,2%	1,7%	1,8%	2,1%	0,7%	1,5%	2,1%	0,8%	2,5%	1,4%	0,9%	1,6%	1,3%	1,5%
4	3,4%	2,7%	4,0%	2,2%	3,3%	1,5%	6,3%	0,0%	1,2%	3,2%	3,9%	3,7%	1,3%	3,0%
5	9,7%	11,9%	2,2%	14,9%	11,3%	4,5%	10,7%	13,7%	7,6%	12,6%	10,5%	10,4%	11,9%	10,9%
6	5,8%	4,2%	6,2%	2,7%	6,6%	3,0%	4,8%	5,9%	6,6%	4,5%	4,6%	4,1%	6,9%	4,9%
7	10,1%	10,9%	13,9%	8,8%	10,6%	7,6%	4,6%	18,4%	8,1%	10,2%	12,4%	10,3%	11,0%	10,5%
8	15,4%	16,3%	19,7%	17,6%	11,9%	6,0%	19,2%	16,5%	9,6%	21,9%	11,6%	13,0%	23,0%	15,9%
9	3,9%	7,8%	9,4%	4,8%	5,3%	0,0%	9,6%	4,4%	7,5%	8,0%	2,3%	4,5%	9,7%	6,0%
10	20,0%	16,7%	21,9%	21,1%	13,2%	9,4%	17,1%	23,3%	12,7%	14,2%	27,3%	14,9%	26,5%	18,3%
MÉDIA	5,4	5,5	6,3	5,7	4,7	2,6	5,6	6,4	4,3	5,7	5,7	4,7	7,2	5,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	50,6%	48,3%	35,2%	47,6%	58,9%	77,0%	49,5%	37,5%	62,1%	45,7%	46,5%	57,3%	29,7%	49,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	23,9%	24,5%	31,3%	25,9%	18,5%	9,4%	26,8%	27,7%	20,2%	22,1%	29,6%	19,4%	36,2%	24,2%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 24,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,9%
CIDADE/RUAS LIMPAS	22,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	19,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	8,0%
ESTÁ SATISFEITO	4,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,3%
SÃO EDUCADOS	2,3%
SÃO ORGANIZADOS	2,3%
OUTROS	5,7%
NÃO RESPONDEU	4,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 49,4% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	48,3%
SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS / SÓ TEM NO CENTRO	
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	19,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	11,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,4%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	2,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,7%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,1%
VOLTAR COMO ERA ANTES	0,6%
OUTROS	4,0%
NÃO RESPONDEU	3,4%

SOBRE A ARES-PCJ

A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.



V

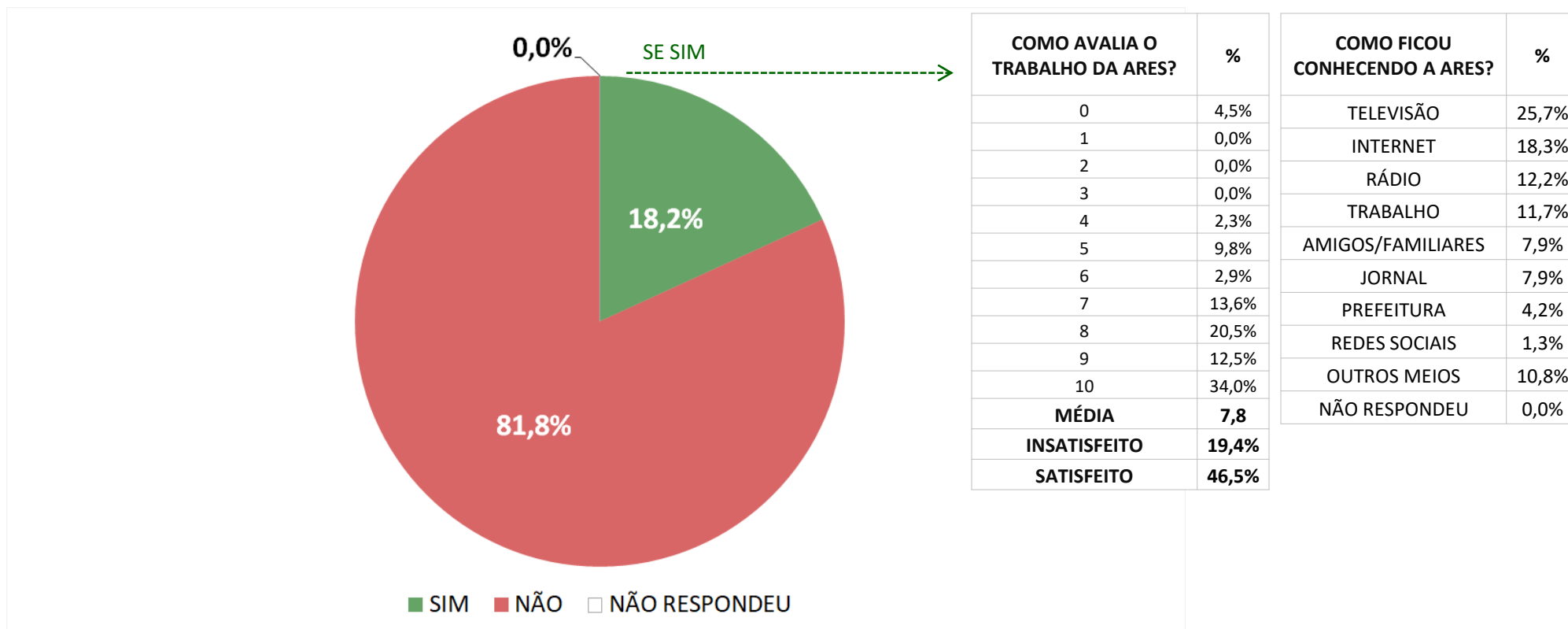


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	21,2%	15,4%	6,2%	19,7%	22,6%	16,1%	17,6%	19,9%	16,0%	17,2%	21,0%	19,8%	14,1%	18,2%
NÃO	78,8%	84,6%	93,8%	80,3%	77,4%	83,9%	82,4%	80,1%	84,0%	82,8%	79,0%	80,2%	85,9%	81,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

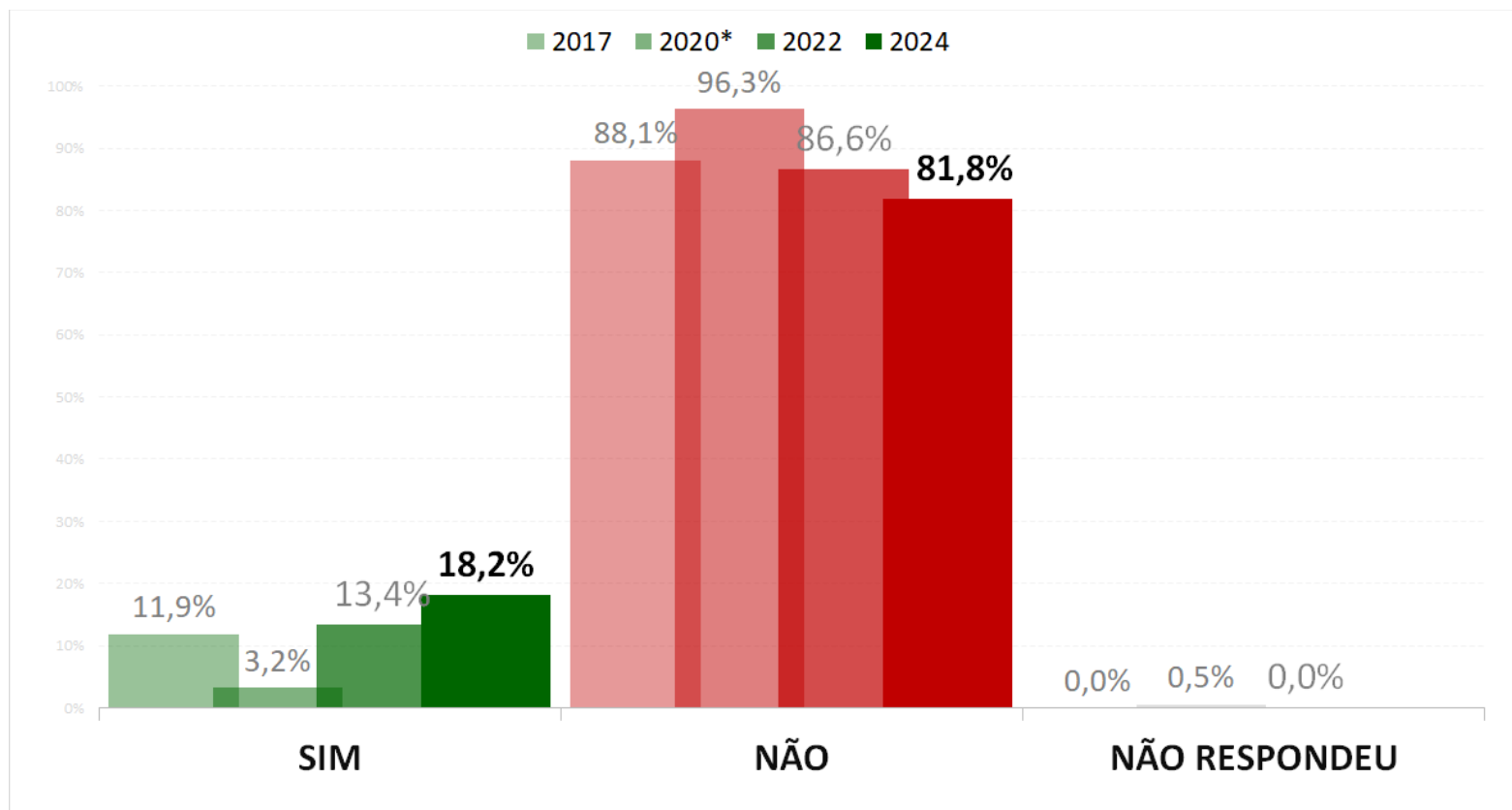


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

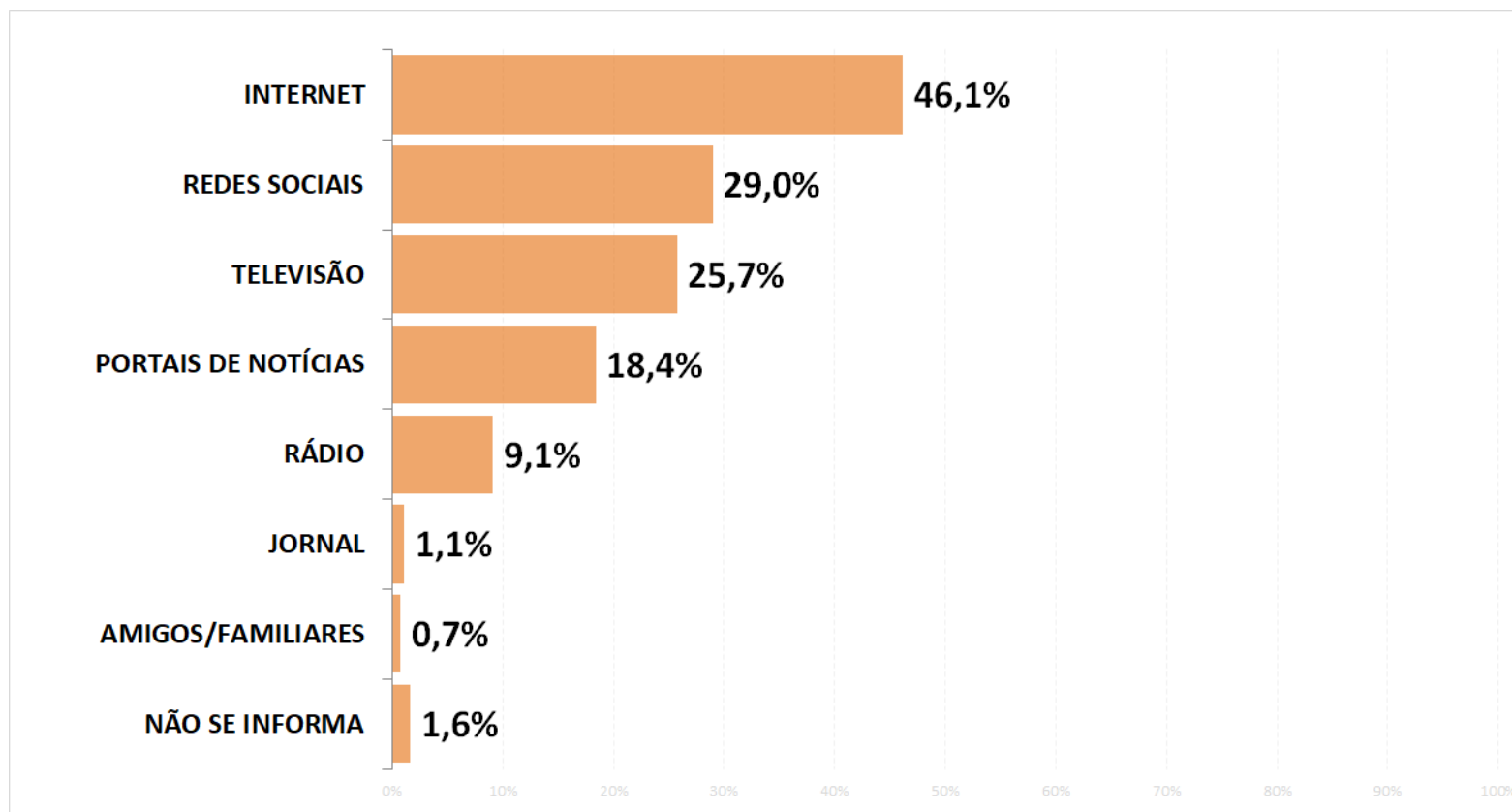
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



MEIOS DE COMUNICAÇÃO

ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA

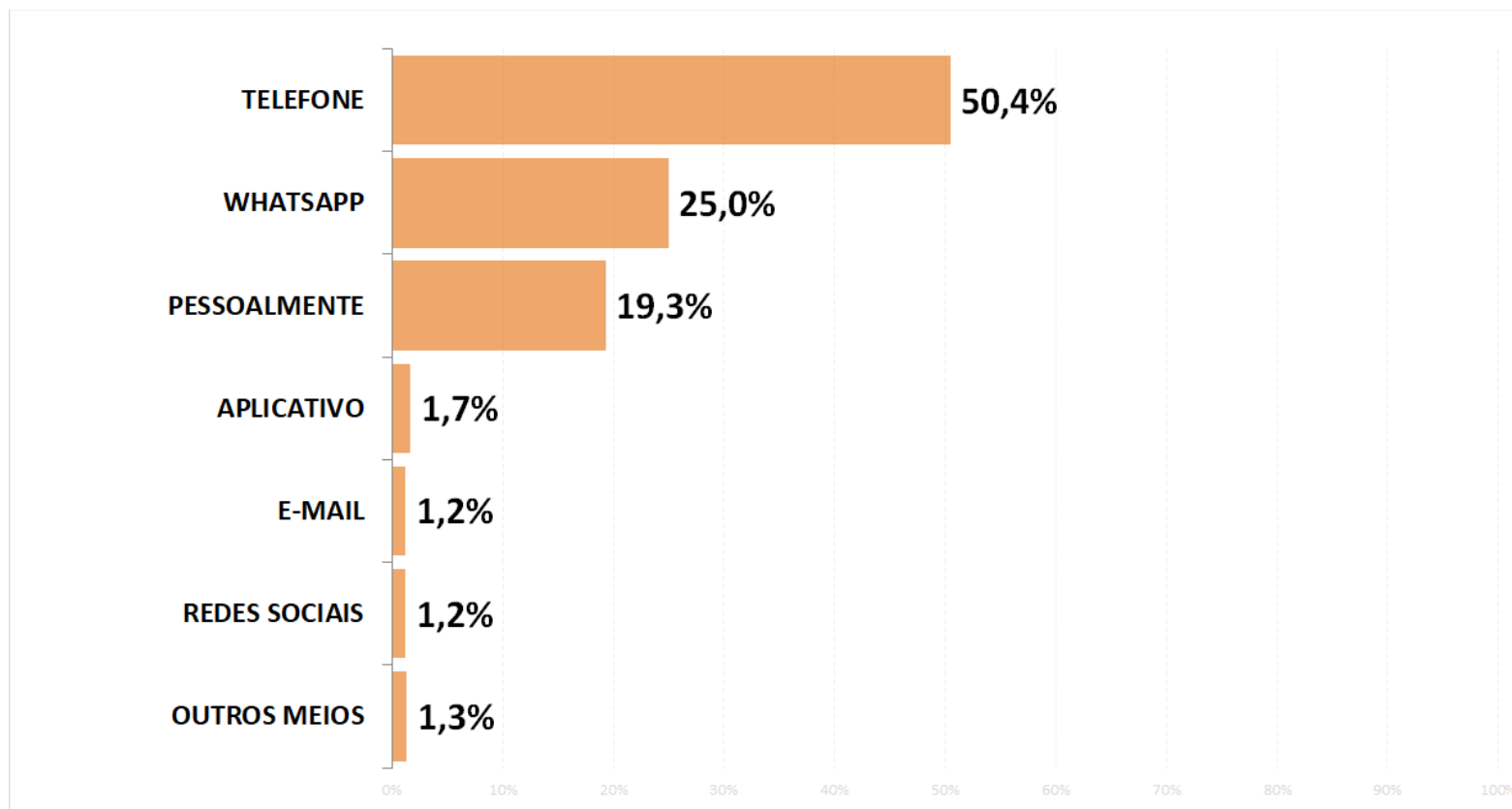




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	48,0%	52,7%	64,8%	42,7%	51,2%	46,4%	47,0%	56,3%	52,8%	52,3%	46,3%	48,5%	55,5%	50,4%
WHATSAPP	27,4%	22,7%	18,3%	35,9%	17,1%	9,6%	31,1%	25,4%	13,5%	25,9%	31,2%	25,1%	24,6%	25,0%
PESSOALMENTE	17,4%	21,0%	12,9%	15,6%	26,2%	42,6%	16,1%	11,6%	26,9%	20,1%	13,1%	21,2%	14,3%	19,3%
APLICATIVO	2,9%	0,5%	0,0%	2,9%	1,2%	0,0%	1,1%	3,0%	0,0%	0,0%	5,0%	2,0%	0,9%	1,7%
E-MAIL	1,3%	1,1%	1,8%	1,5%	0,6%	0,0%	2,2%	0,6%	3,1%	0,7%	0,7%	0,8%	2,1%	1,2%
REDES SOCIAIS	1,4%	0,9%	2,2%	0,0%	1,8%	0,0%	1,1%	1,8%	0,0%	1,0%	2,2%	1,3%	0,9%	1,2%
OUTROS MEIOS	1,6%	1,0%	0,0%	1,4%	1,8%	1,3%	1,3%	1,3%	3,7%	0,0%	1,5%	1,1%	1,8%	1,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002