

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ARAÇOIABA DA SERRA



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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

Araçoiaba da Serra, maio de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **16 e 20 de maio de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **371 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Araçoiaba da Serra. 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.

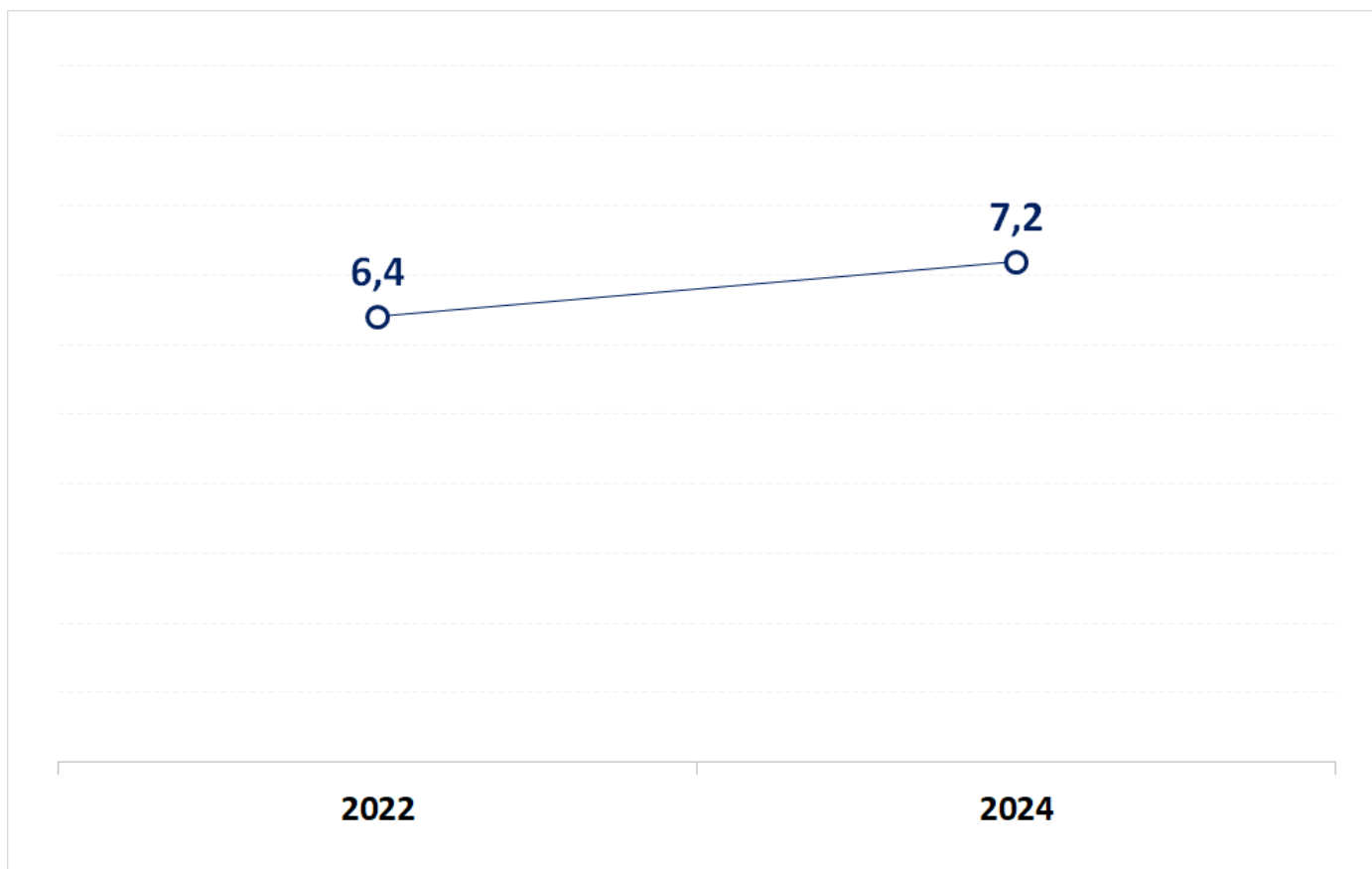




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

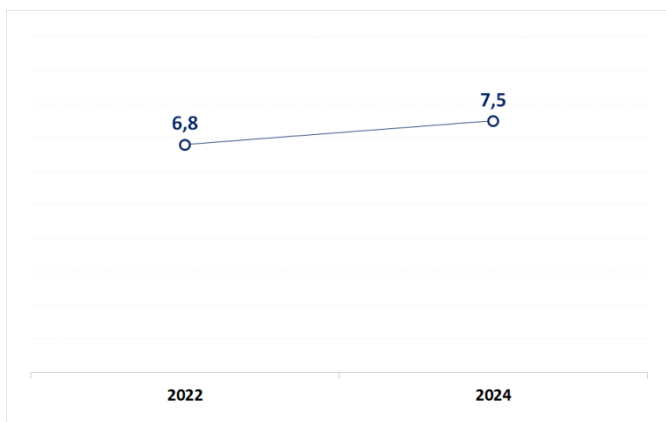




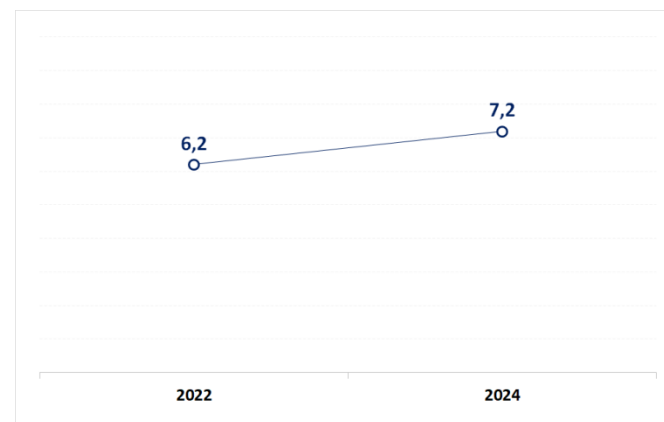
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

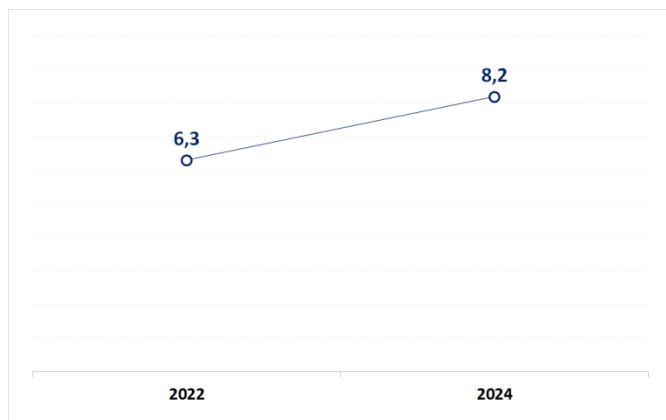
ATENDIMENTO NA SEDE



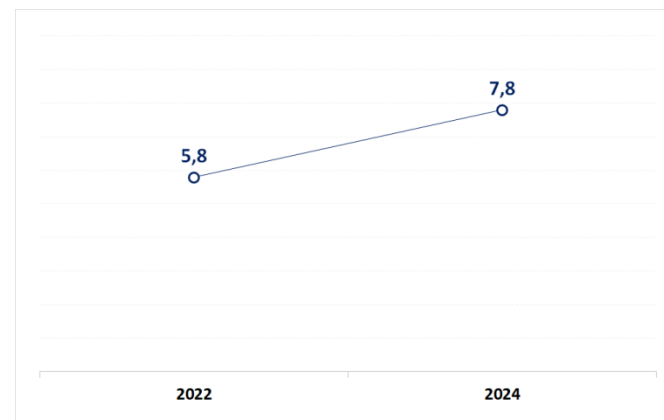
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

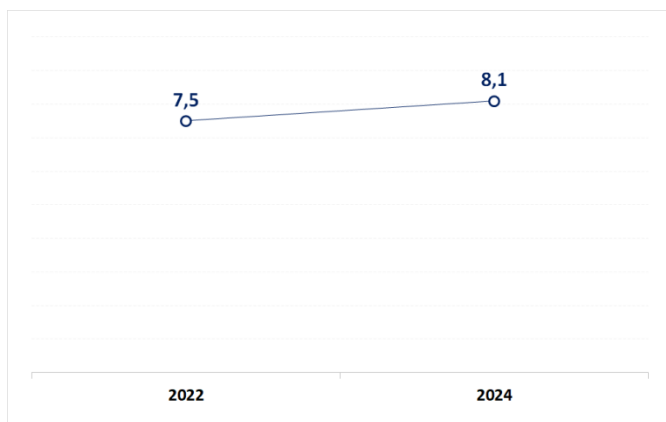




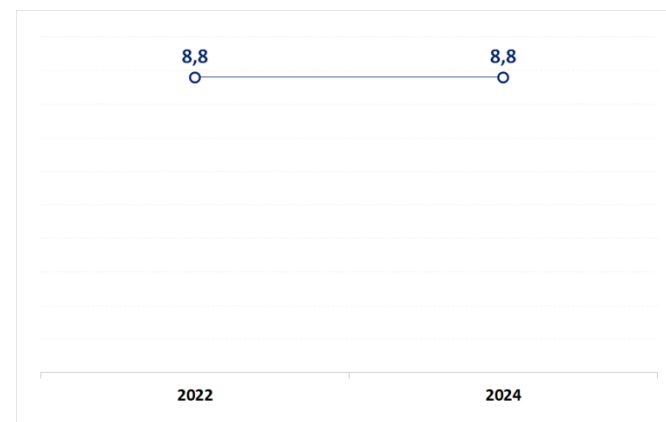
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

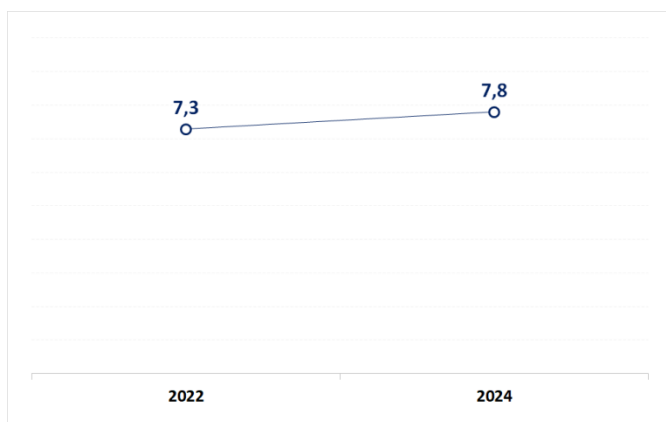
ENTENDIMENTO DA CONTA



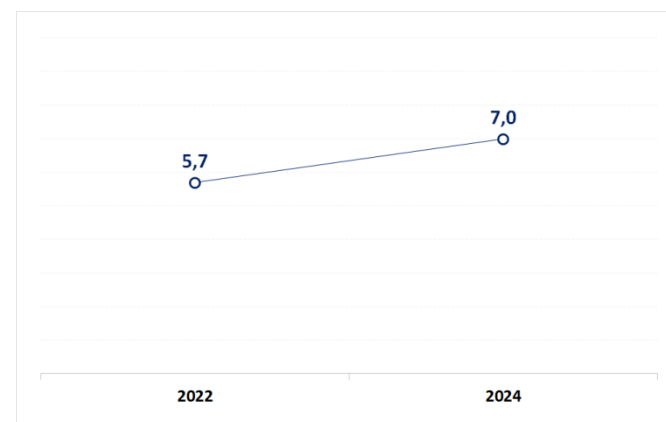
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

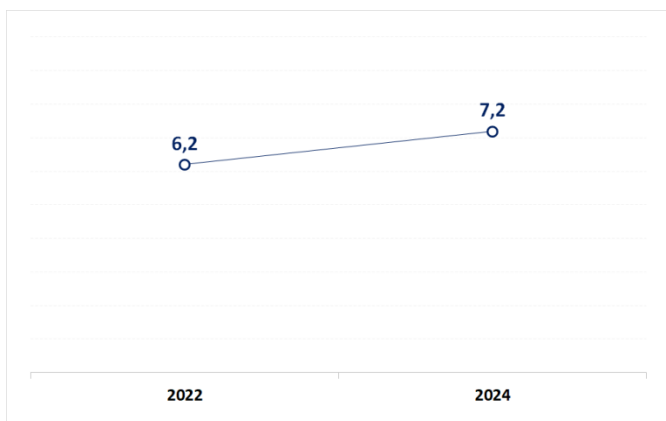




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

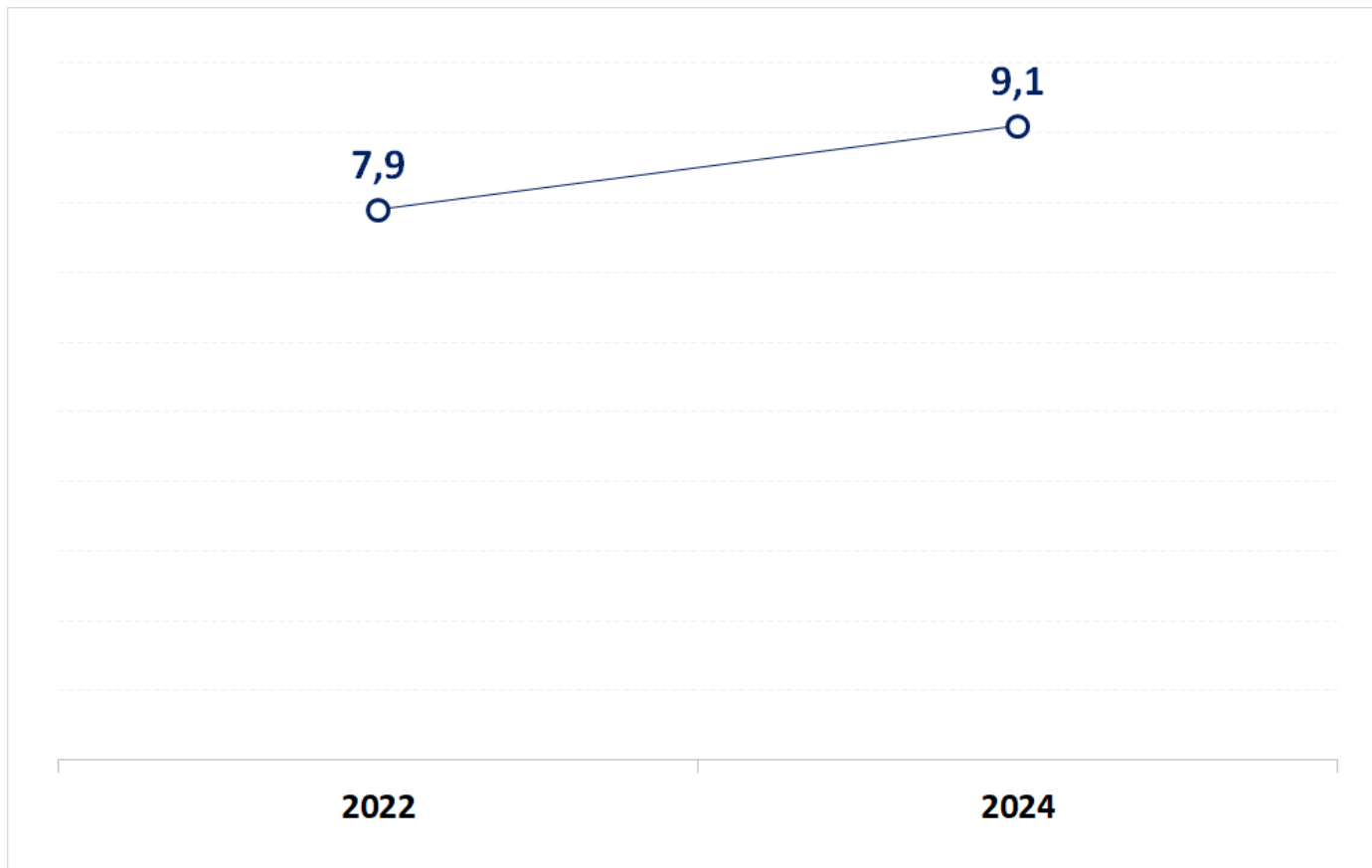
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

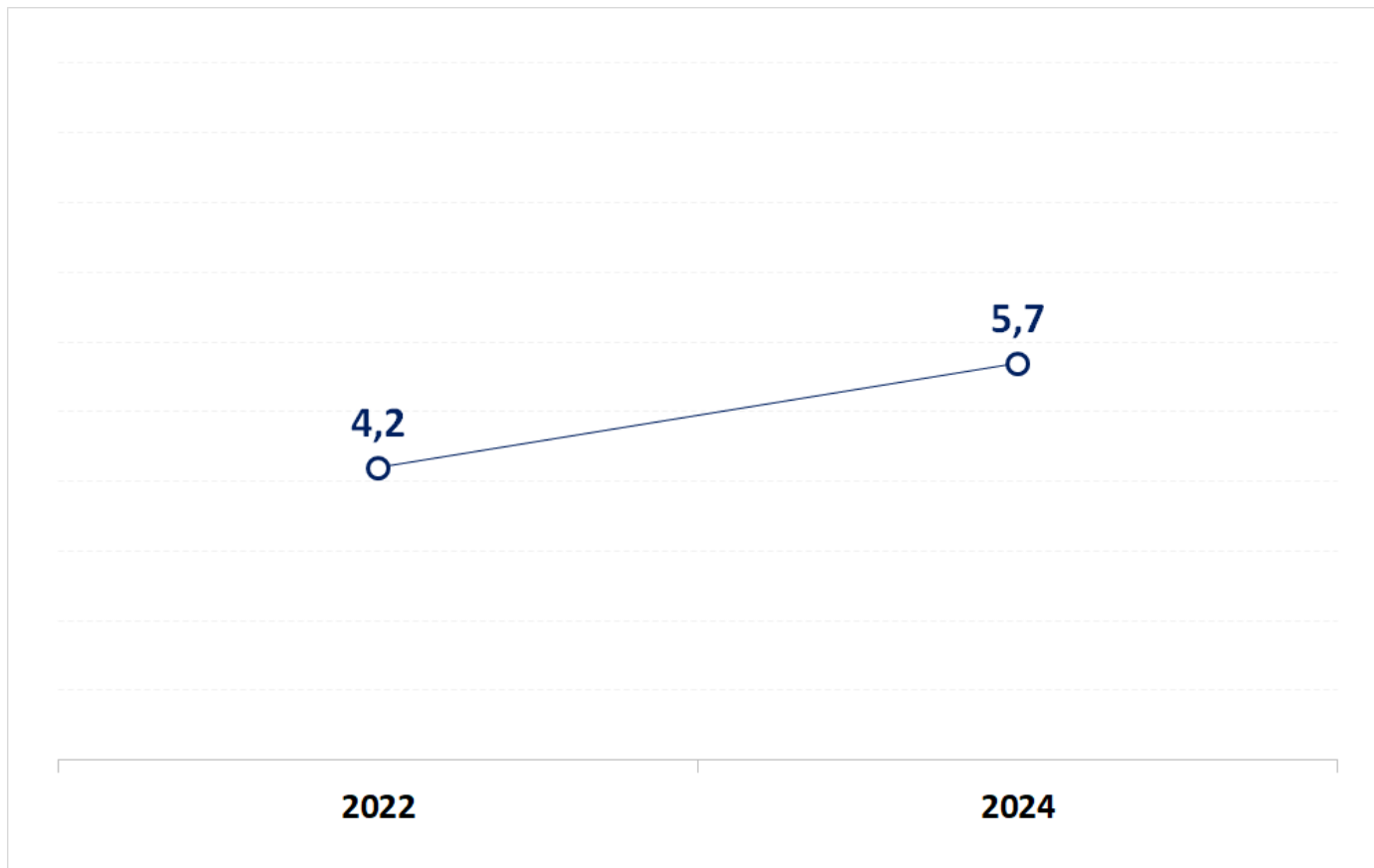




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

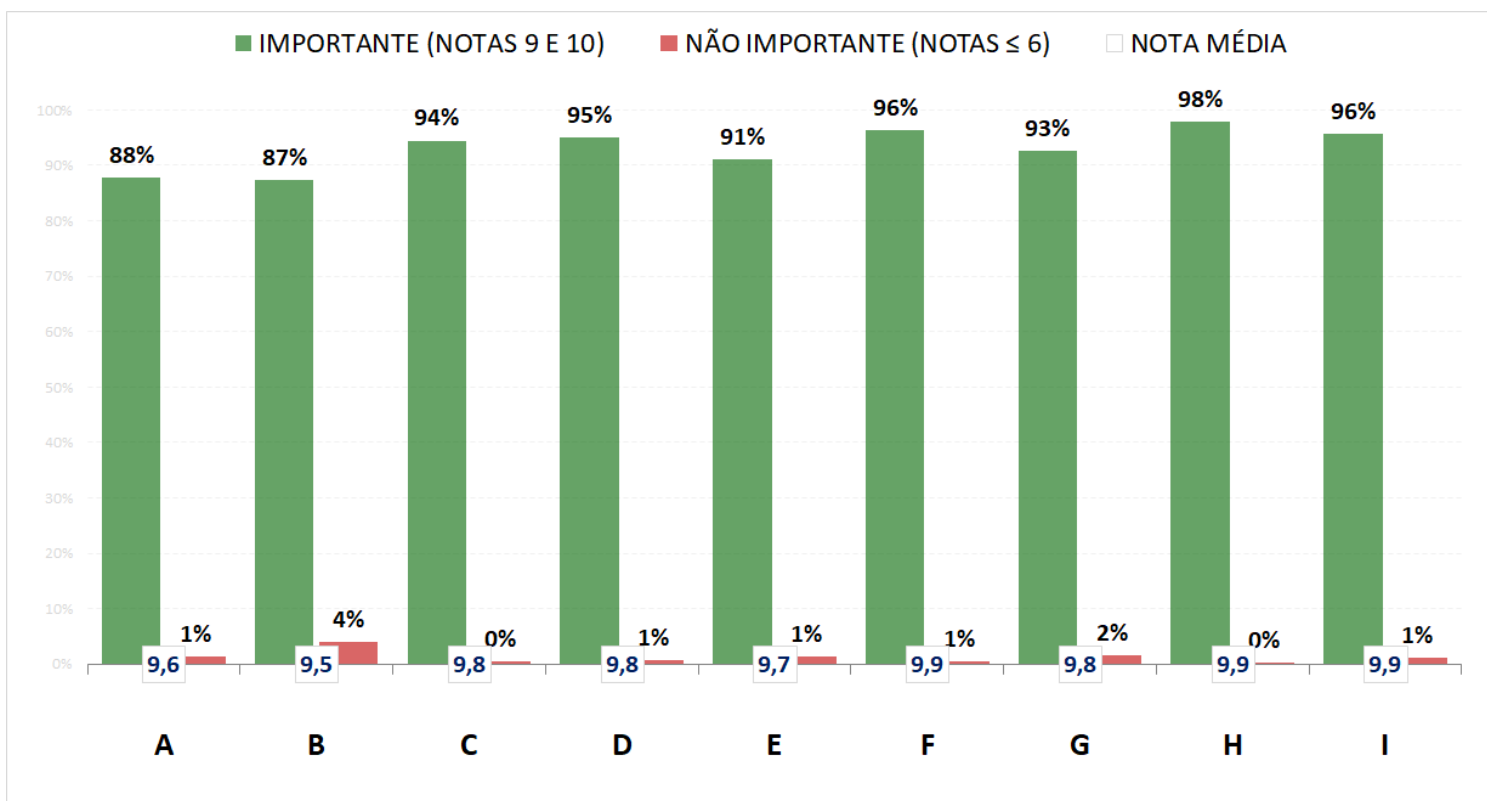
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

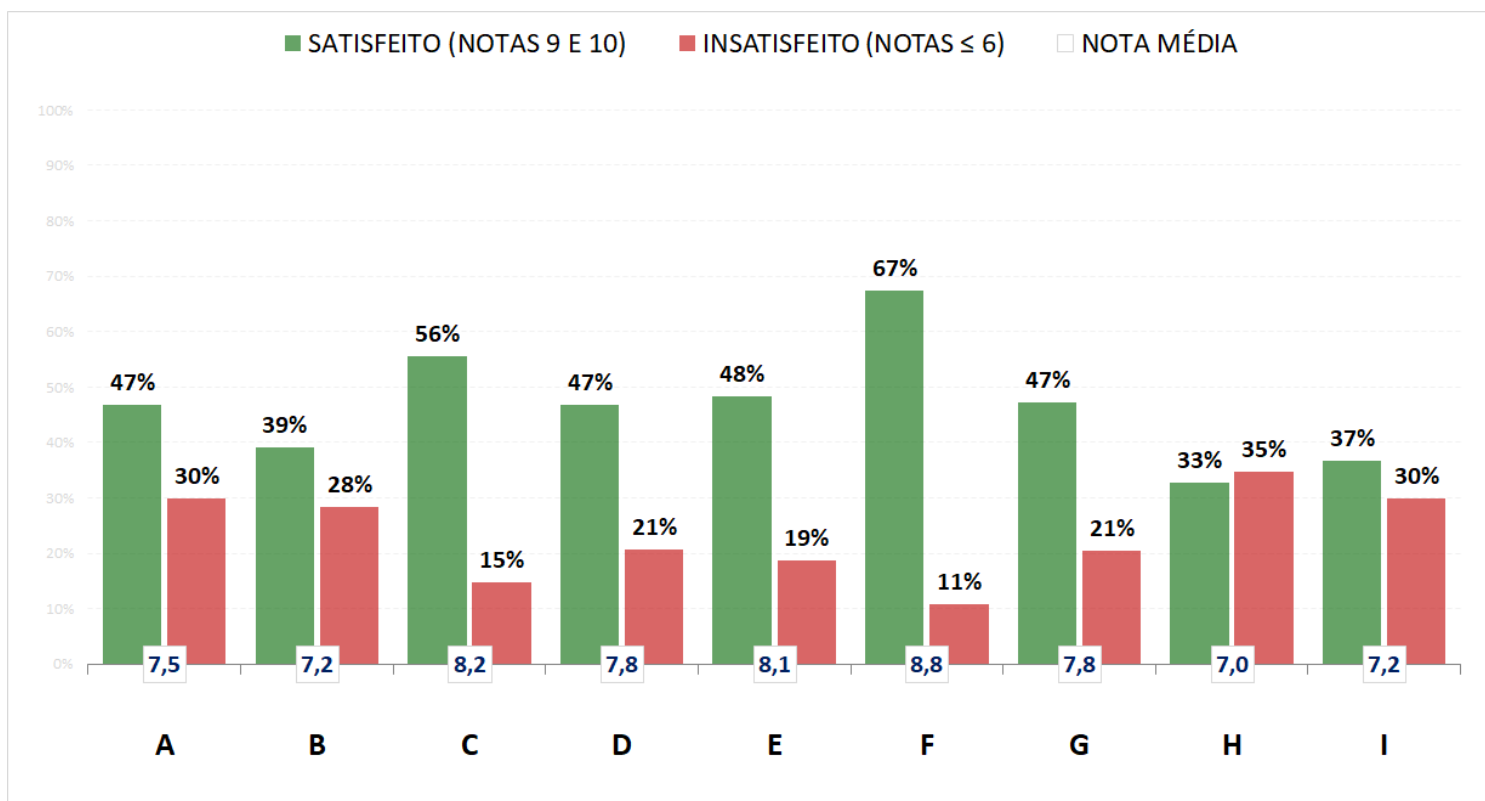


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

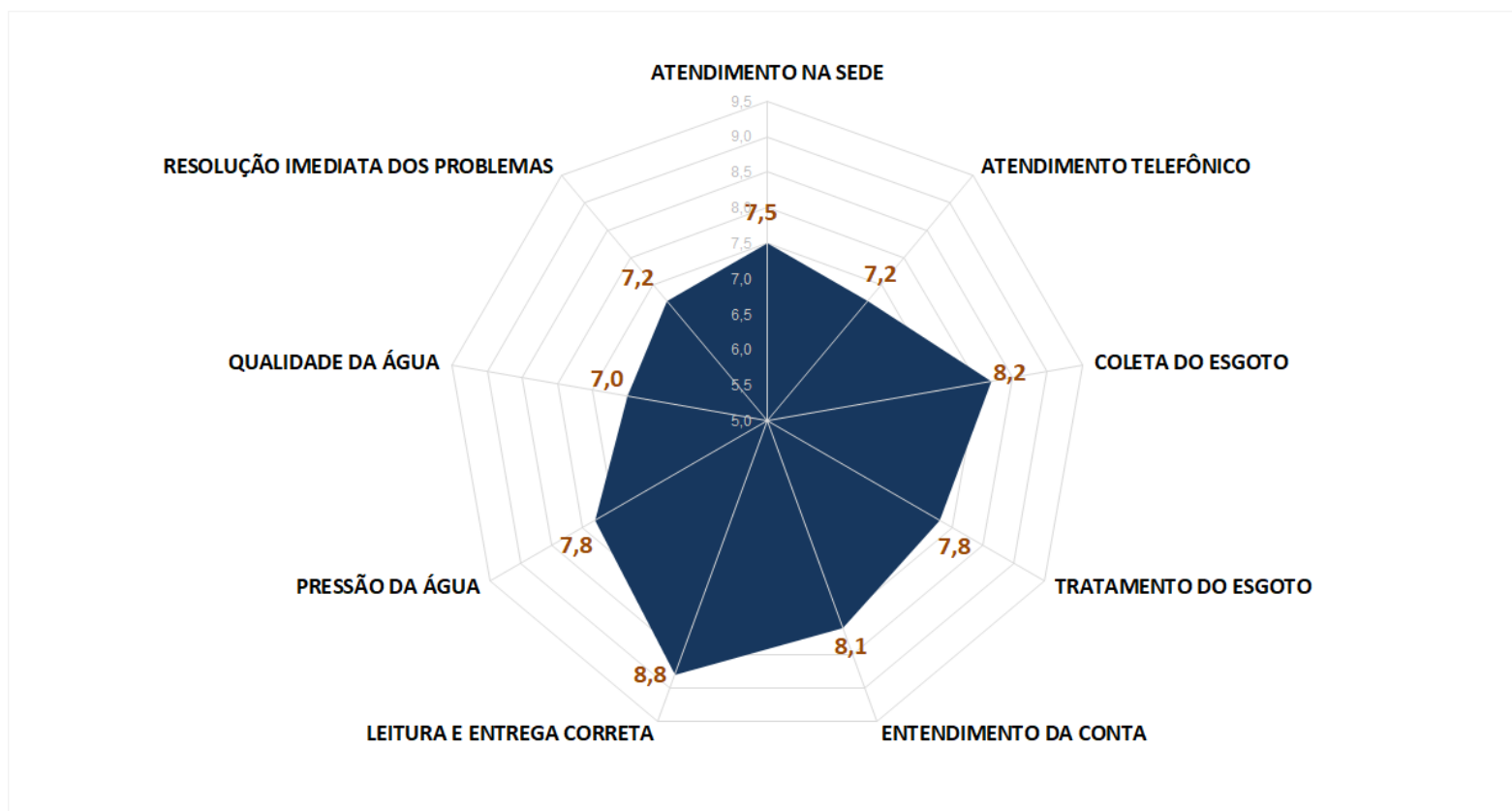


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

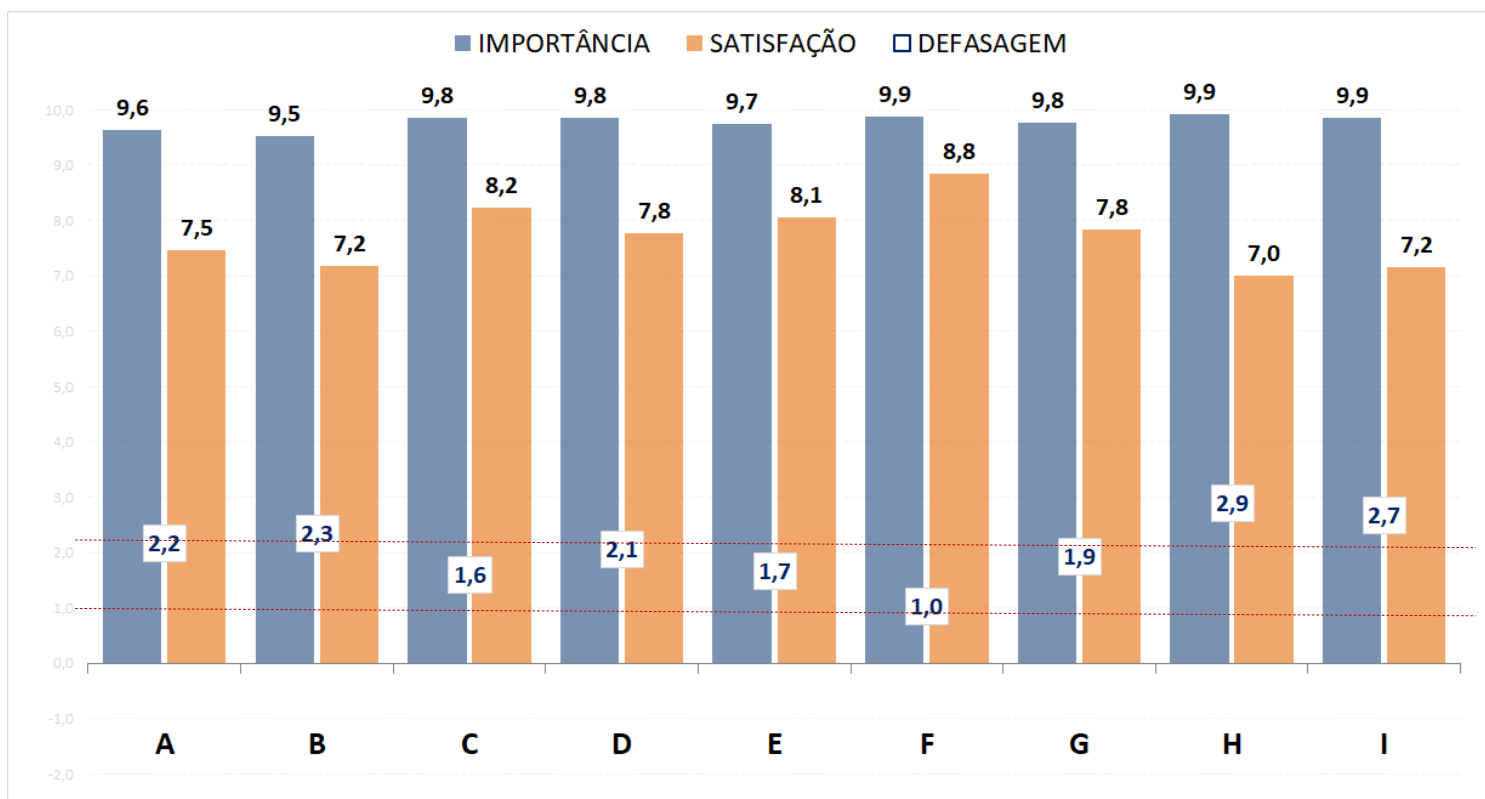
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

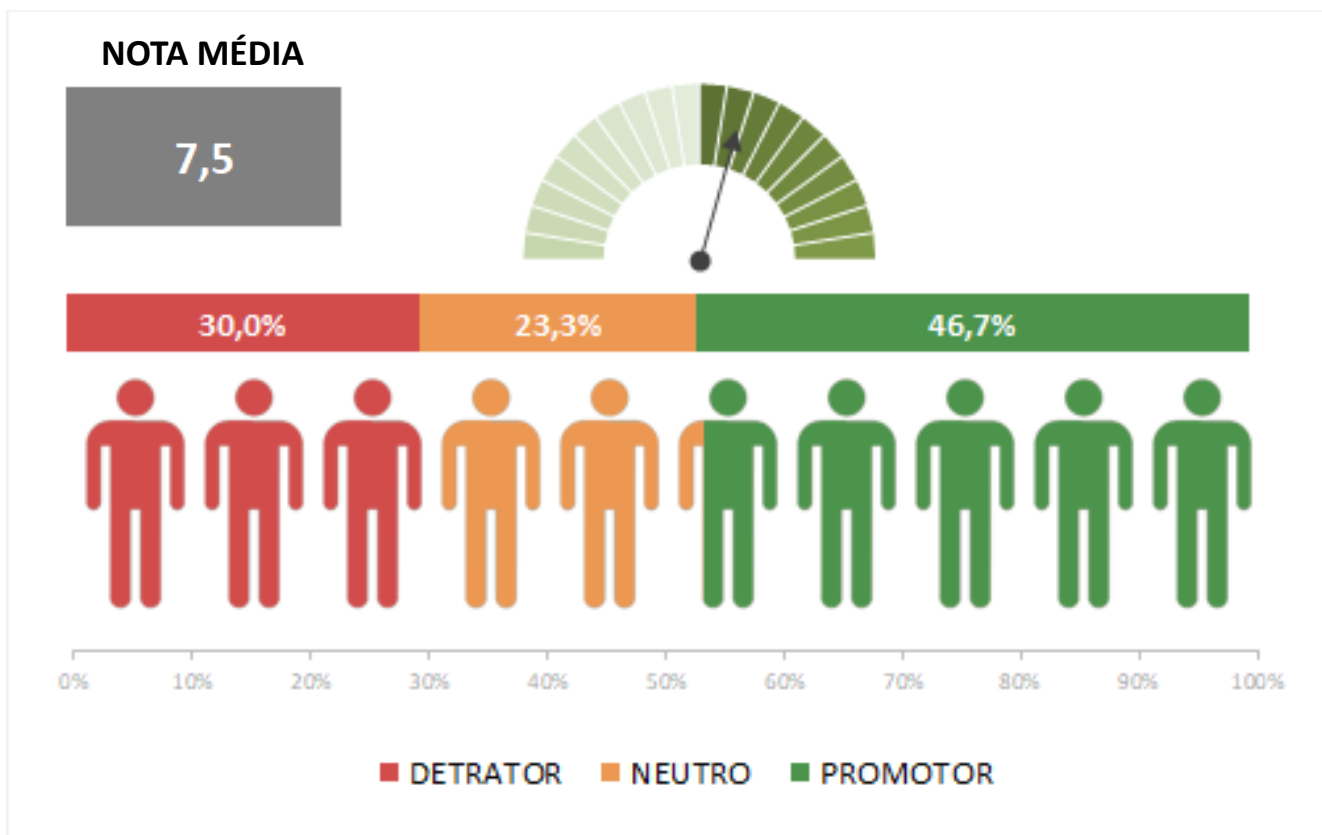


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE ÁGUA E
SANEAMENTO BÁSICO
DO RIO DE JANEIRO

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 DA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 37,4%



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 DA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

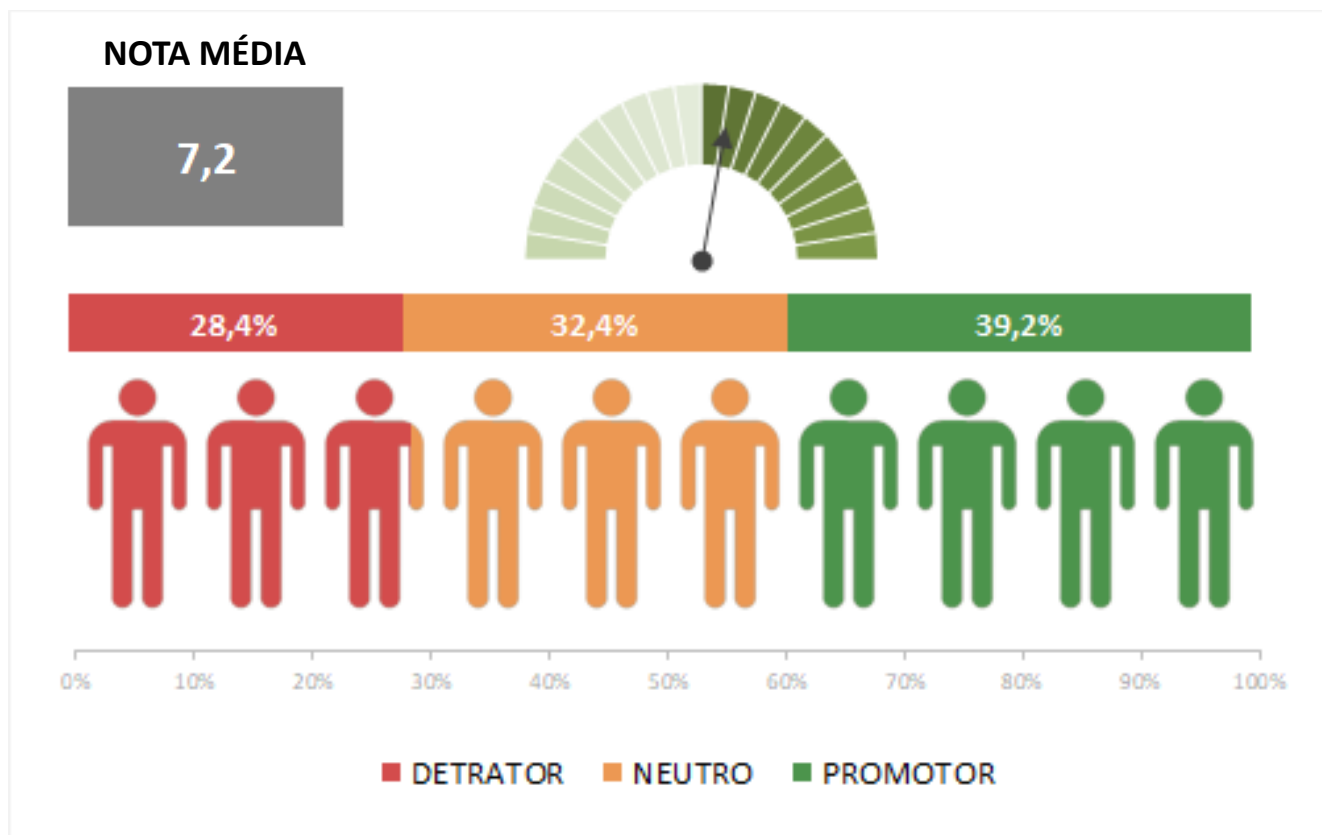
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	7,6%	7,3%	15,3%	8,0%	4,2%	6,5%	6,3%	11,3%	1,7%	6,3%	22,7%	8,1%	0,0%	7,4%
1	1,5%	0,9%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,7%	0,0%	0,7%	2,7%	1,3%	0,0%	1,2%
2	3,6%	0,7%	0,0%	1,9%	3,1%	4,7%	1,7%	0,0%	6,2%	1,4%	0,0%	2,3%	0,0%	2,1%
3	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
4	1,8%	4,4%	3,2%	5,4%	1,2%	1,6%	2,5%	6,5%	3,9%	2,2%	3,2%	2,4%	10,5%	3,1%
5	8,6%	7,1%	7,6%	8,1%	7,7%	8,3%	7,7%	7,9%	8,3%	7,9%	9,2%	8,3%	3,9%	7,9%
6	9,3%	6,6%	7,6%	3,0%	12,3%	10,0%	6,8%	8,4%	4,6%	10,0%	2,6%	7,6%	11,7%	8,0%
7	4,7%	3,8%	0,0%	4,1%	5,8%	7,6%	2,2%	5,1%	6,1%	2,7%	6,5%	4,1%	4,9%	4,2%
8	19,4%	18,8%	21,6%	15,2%	21,6%	18,0%	18,7%	21,5%	23,5%	15,4%	30,3%	17,8%	32,2%	19,1%
9	9,7%	9,2%	12,1%	6,3%	11,2%	8,3%	10,8%	7,5%	6,1%	11,3%	7,9%	8,6%	17,9%	9,4%
10	33,9%	40,6%	32,5%	45,2%	32,2%	35,0%	41,9%	28,5%	39,7%	41,7%	14,9%	39,1%	18,9%	37,3%
MÉDIA	7,3	7,6	7,0	7,5	7,6	7,4	7,7	6,8	7,8	7,7	5,9	7,4	7,7	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	32,4%	27,7%	33,8%	29,3%	29,3%	31,2%	26,4%	37,4%	24,7%	29,0%	40,4%	30,4%	26,1%	30,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,6%	49,8%	44,6%	51,5%	43,4%	43,3%	52,7%	36,0%	45,7%	53,0%	22,8%	47,7%	36,8%	46,7%



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 DA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 43,5%



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 DA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA?
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	9,2%	11,4%	10,2%	15,0%	6,2%	8,3%	8,8%	16,0%	5,0%	9,1%	26,9%	10,9%	4,1%	10,3%
1	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	3,2%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	4,2%	0,8%	0,0%	1,1%	4,9%	2,1%	0,8%	7,0%	0,0%	2,4%	7,7%	2,2%	6,3%	2,5%
4	0,0%	3,1%	3,0%	2,5%	0,0%	0,0%	1,0%	4,6%	0,0%	1,6%	3,8%	0,5%	11,0%	1,5%
5	5,4%	10,4%	6,0%	10,5%	6,2%	10,0%	7,3%	6,1%	16,0%	6,5%	3,2%	8,6%	0,0%	7,8%
6	7,3%	3,7%	11,5%	5,5%	3,1%	1,4%	5,9%	10,0%	0,0%	7,2%	6,8%	6,1%	0,0%	5,5%
7	10,7%	10,8%	10,2%	7,0%	14,2%	15,0%	8,1%	11,2%	14,1%	7,9%	15,1%	11,3%	5,1%	10,7%
8	24,4%	18,7%	11,5%	18,8%	28,4%	23,3%	23,1%	16,4%	26,2%	20,9%	18,6%	20,2%	36,1%	21,7%
9	6,9%	10,2%	10,2%	9,3%	7,1%	4,8%	13,6%	1,7%	1,9%	12,5%	0,0%	8,3%	10,3%	8,5%
10	31,3%	30,1%	37,4%	29,3%	29,1%	35,0%	30,7%	25,4%	36,9%	31,1%	14,7%	31,1%	27,2%	30,7%
MÉDIA	7,3	7,1	7,4	6,8	7,5	7,5	7,5	6,1	7,7	7,4	5,0	7,2	7,5	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,8%	30,2%	30,7%	35,7%	21,2%	21,8%	24,6%	45,4%	20,9%	27,5%	51,6%	29,2%	21,3%	28,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,2%	40,3%	47,6%	38,6%	36,1%	39,9%	44,3%	27,1%	38,8%	43,7%	14,7%	39,4%	37,5%	39,2%

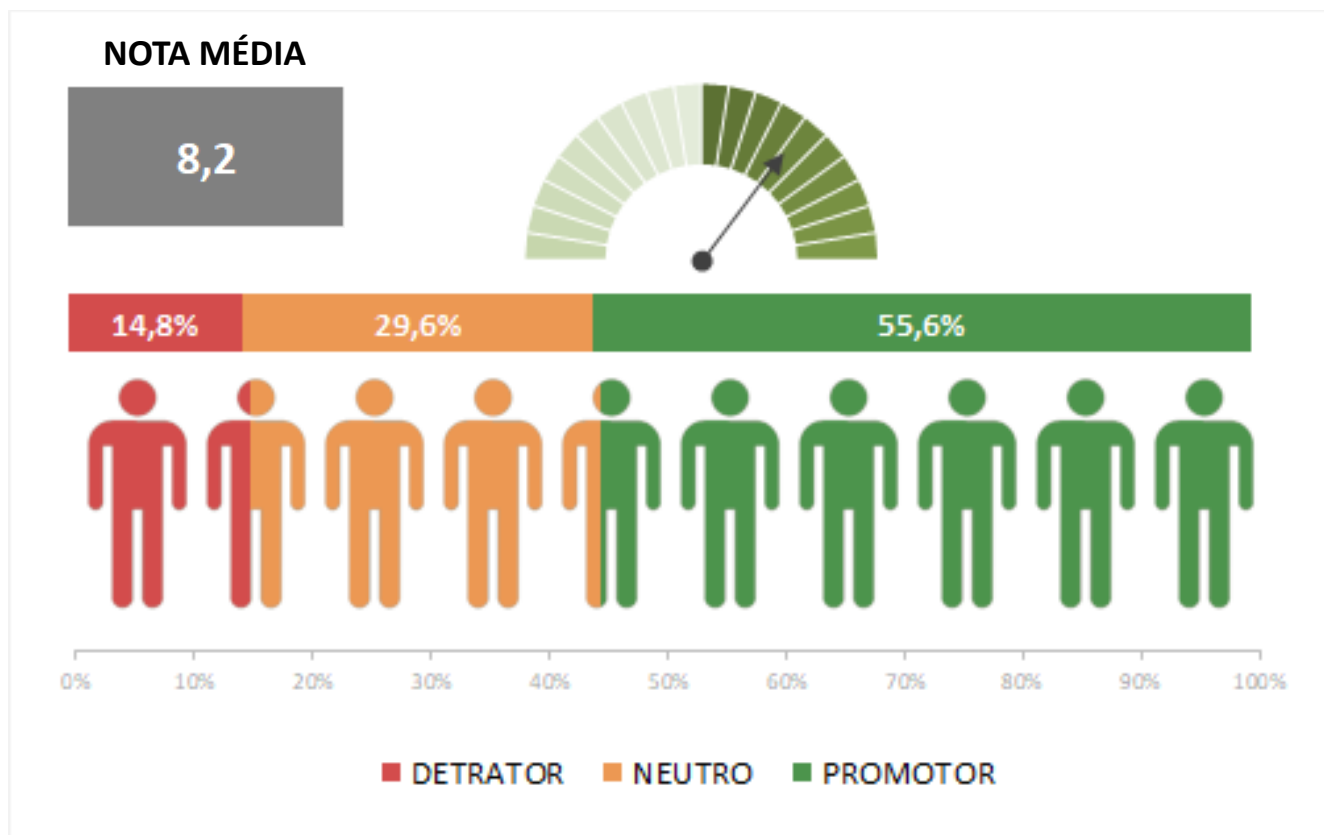


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 5,4%



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	6,5%	3,5%	6,5%	4,6%	4,7%	4,1%	4,1%	9,1%	6,1%	3,3%	10,0%	3,8%	19,1%	5,0%
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	1,7%	0,4%	0,0%	1,2%	1,4%	1,9%	0,5%	1,3%	3,5%	0,0%	2,0%	1,1%	0,0%	1,1%
3	1,4%	0,0%	2,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	1,4%	1,1%	4,1%	0,6%	0,5%	2,6%	0,5%	1,3%	0,0%	1,6%	2,0%	1,4%	0,0%	1,3%
5	2,4%	5,5%	1,7%	6,0%	3,3%	3,0%	3,1%	8,5%	3,5%	3,5%	8,9%	4,1%	2,9%	4,0%
6	2,4%	3,0%	0,0%	5,3%	1,6%	2,4%	3,0%	2,5%	4,3%	2,4%	0,0%	3,0%	0,0%	2,7%
7	8,7%	8,3%	7,5%	6,2%	11,0%	9,3%	8,0%	8,4%	11,8%	6,8%	10,2%	8,2%	12,1%	8,5%
8	18,4%	23,7%	13,3%	22,8%	23,1%	20,3%	23,5%	16,0%	21,8%	20,9%	17,7%	20,3%	30,0%	21,1%
9	7,0%	5,7%	14,0%	5,4%	3,6%	5,8%	8,4%	1,5%	1,0%	8,7%	5,4%	6,4%	5,9%	6,3%
10	50,0%	48,7%	50,3%	47,2%	50,8%	50,7%	47,7%	51,5%	48,0%	51,7%	43,7%	51,0%	30,0%	49,3%
MÉDIA	8,1	8,4	8,2	8,2	8,3	8,3	8,4	7,8	8,0	8,5	7,6	8,4	6,9	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,0%	13,6%	14,7%	18,4%	11,5%	13,9%	12,5%	22,6%	17,4%	11,9%	23,0%	14,2%	22,0%	14,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,0%	54,4%	64,4%	52,6%	54,4%	56,5%	56,1%	53,0%	49,1%	60,3%	49,1%	57,3%	35,9%	55,6%

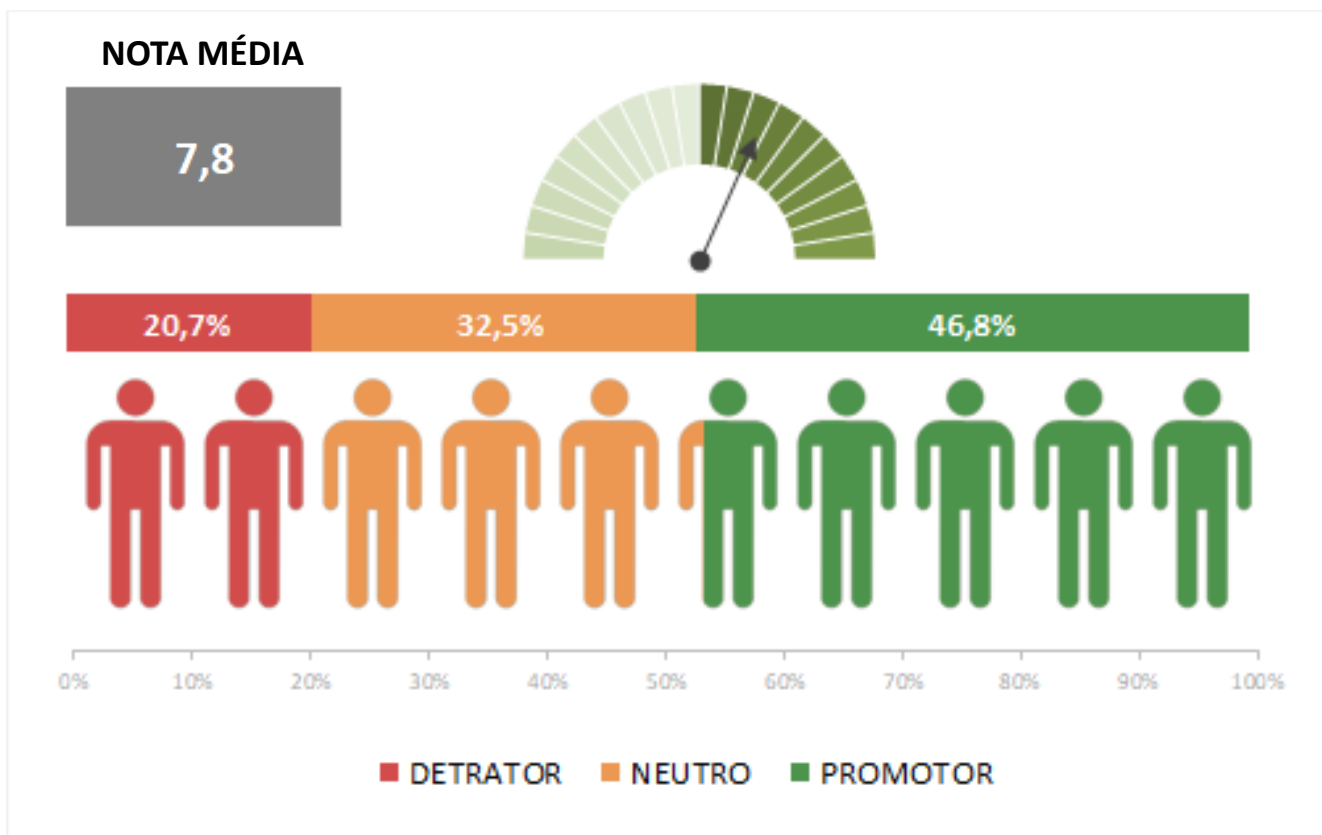


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 19,3%



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	7,8%	5,5%	6,9%	6,5%	6,6%	5,7%	4,9%	12,5%	7,8%	4,7%	12,6%	5,0%	22,7%	6,7%
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	2,5%	1,2%	0,0%	3,1%	1,7%	3,4%	1,2%	1,4%	5,7%	0,5%	2,1%	2,0%	0,0%	1,9%
3	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	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%
5	6,7%	9,9%	4,4%	13,2%	5,9%	10,9%	5,8%	11,1%	8,4%	7,4%	12,4%	8,9%	2,9%	8,3%
6	3,4%	3,8%	6,2%	3,9%	2,0%	0,0%	5,9%	2,7%	0,0%	4,9%	2,0%	3,9%	0,0%	3,6%
7	8,9%	11,6%	14,2%	10,7%	7,9%	6,7%	11,6%	12,2%	16,0%	7,5%	11,6%	9,7%	16,3%	10,3%
8	20,9%	23,4%	16,0%	20,6%	26,9%	27,9%	22,2%	14,0%	22,2%	21,2%	26,1%	22,8%	16,2%	22,2%
9	7,0%	8,1%	14,9%	3,3%	7,6%	10,5%	7,7%	3,0%	7,7%	8,8%	2,5%	7,4%	8,8%	7,5%
10	42,2%	36,4%	37,5%	38,0%	41,4%	35,0%	40,2%	43,1%	32,2%	44,6%	30,6%	39,9%	33,0%	39,3%
MÉDIA	7,7	7,8	7,9	7,5	8,0	7,7	8,0	7,3	7,3	8,2	7,0	7,9	6,7	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,0%	20,4%	17,5%	27,5%	16,2%	20,0%	18,3%	27,7%	21,9%	17,9%	29,1%	20,2%	25,6%	20,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,1%	44,5%	52,4%	41,2%	49,0%	45,4%	47,9%	46,1%	40,0%	53,4%	33,2%	47,3%	41,9%	46,8%

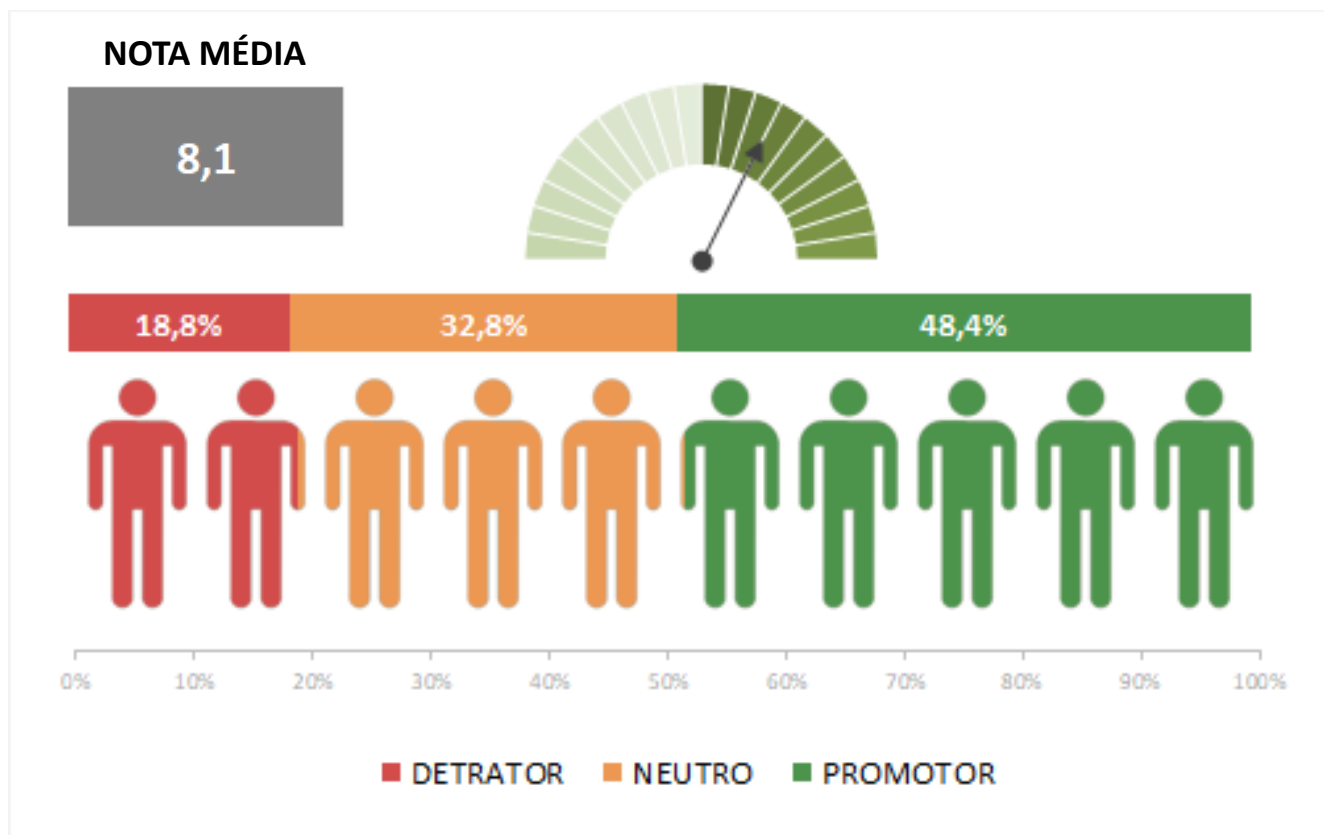


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: **6,0%**



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	2,4%	3,4%	1,8%	2,1%	4,1%	3,2%	1,6%	5,9%	2,0%	2,3%	8,8%	3,0%	2,5%	3,0%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	1,2%	0,0%	0,0%	0,7%	0,8%	1,1%	0,5%	0,0%	1,5%	0,0%	2,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	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%
4	1,7%	0,4%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
5	7,6%	11,1%	4,4%	12,9%	8,5%	13,0%	8,2%	6,1%	15,0%	7,6%	7,9%	9,4%	8,9%	9,4%
6	3,9%	5,2%	6,2%	2,3%	5,7%	3,6%	5,4%	4,1%	6,1%	5,1%	0,0%	5,0%	0,0%	4,6%
7	12,4%	14,5%	8,0%	17,9%	12,1%	14,2%	12,4%	15,1%	15,5%	12,2%	17,3%	14,5%	3,7%	13,5%
8	17,1%	21,5%	19,8%	23,3%	16,0%	14,3%	21,1%	23,5%	23,8%	18,5%	17,5%	19,3%	19,7%	19,4%
9	7,3%	7,3%	7,0%	6,8%	7,8%	7,6%	7,3%	6,5%	2,8%	8,8%	6,3%	7,0%	10,3%	7,3%
10	46,4%	36,1%	52,8%	32,7%	43,2%	42,2%	41,3%	38,9%	33,3%	44,3%	40,2%	39,7%	54,9%	41,1%
MÉDIA	8,2	7,9	8,6	7,9	8,0	7,9	8,2	8,0	7,7	8,3	7,6	8,0	8,7	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,8%	20,6%	12,4%	19,3%	20,9%	21,7%	17,9%	16,1%	24,6%	16,3%	18,7%	19,5%	11,4%	18,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,7%	43,4%	59,8%	39,5%	51,0%	49,8%	48,7%	45,3%	36,1%	53,1%	46,5%	46,7%	65,2%	48,4%

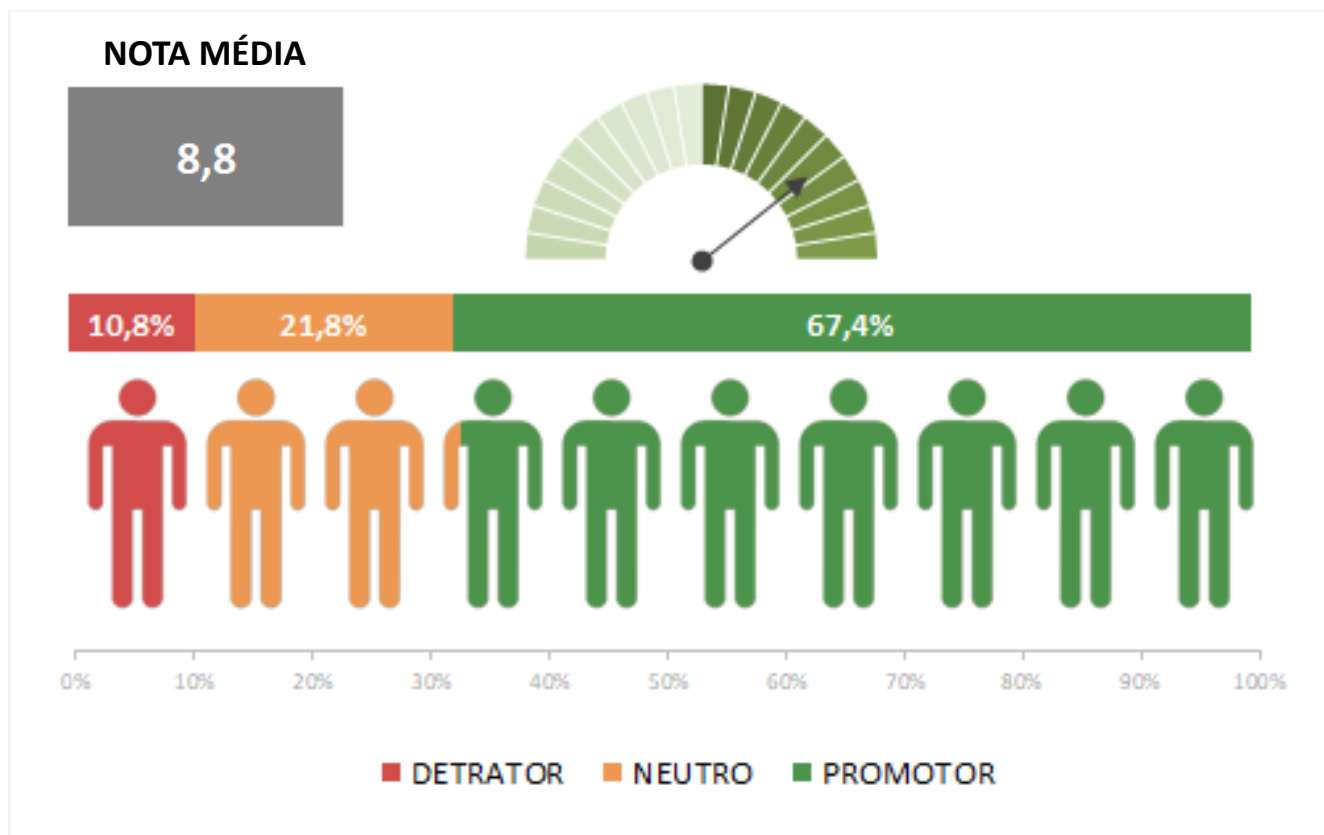


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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: 3,9%



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	0,9%	2,0%	0,0%	2,8%	1,0%	1,4%	1,0%	2,8%	0,0%	1,6%	3,9%	1,6%	0,0%	1,5%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	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%
4	1,4%	0,4%	0,0%	1,9%	0,5%	1,4%	0,0%	2,5%	2,0%	0,0%	4,0%	1,0%	0,0%	0,9%
5	3,3%	3,0%	1,8%	3,3%	3,5%	3,2%	4,3%	0,0%	2,9%	3,6%	2,0%	3,2%	2,5%	3,1%
6	5,4%	4,2%	8,6%	3,4%	4,3%	3,9%	6,0%	3,1%	2,0%	6,2%	0,0%	5,0%	2,5%	4,8%
7	4,0%	5,7%	1,8%	7,1%	4,3%	4,2%	3,7%	9,1%	6,2%	2,8%	10,0%	5,1%	3,2%	4,9%
8	19,5%	14,4%	17,2%	17,3%	16,5%	14,9%	20,2%	11,6%	23,4%	15,9%	10,2%	16,1%	25,0%	16,9%
9	6,6%	9,5%	3,6%	9,7%	8,6%	5,5%	9,9%	7,6%	7,2%	8,7%	8,2%	8,6%	2,5%	8,1%
10	58,9%	59,7%	67,2%	53,7%	60,7%	64,7%	54,3%	63,3%	56,3%	60,8%	61,6%	58,8%	64,3%	59,3%
MÉDIA	8,9	8,8	9,1	8,6	8,9	8,9	8,8	8,9	8,9	8,9	8,7	8,8	9,2	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,1%	10,6%	10,4%	12,2%	9,9%	10,6%	11,9%	8,4%	6,9%	11,8%	9,9%	11,4%	5,1%	10,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,5%	69,2%	70,7%	63,4%	69,3%	70,2%	64,2%	70,9%	63,5%	69,5%	69,8%	67,4%	66,8%	67,4%

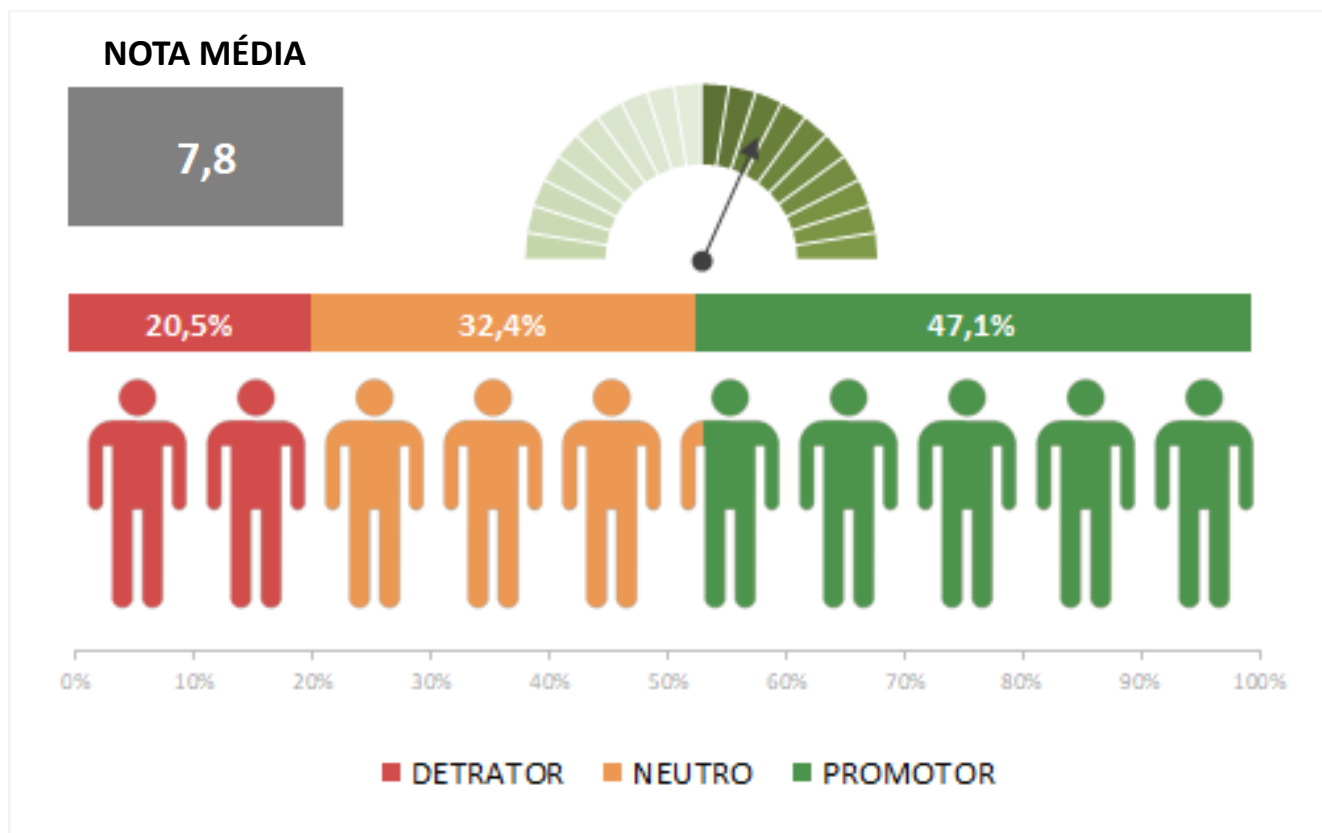


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 0,2%



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	2,5%	4,0%	1,7%	5,4%	2,2%	1,7%	2,9%	6,9%	0,9%	3,3%	8,3%	2,9%	7,1%	3,3%
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	2,9%	3,1%	5,8%	2,6%	2,2%	1,7%	0,5%	11,7%	1,5%	1,2%	13,6%	2,6%	6,8%	3,0%
3	1,8%	3,3%	0,0%	2,8%	3,4%	2,4%	2,1%	4,0%	3,4%	1,6%	6,4%	2,8%	0,0%	2,6%
4	0,7%	0,6%	1,7%	0,0%	0,7%	1,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	7,7%	7,2%	2,4%	10,7%	6,8%	7,6%	8,8%	3,5%	8,7%	8,3%	0,0%	6,7%	14,8%	7,4%
6	3,2%	4,0%	4,1%	6,0%	1,4%	0,8%	4,5%	6,0%	5,5%	2,3%	6,0%	4,0%	0,0%	3,6%
7	10,2%	12,9%	19,2%	14,4%	6,1%	6,5%	14,5%	12,3%	8,9%	12,4%	12,5%	11,2%	15,1%	11,5%
8	22,3%	19,3%	18,9%	18,2%	23,7%	19,3%	22,4%	19,2%	22,9%	19,5%	25,9%	20,9%	19,8%	20,8%
9	9,5%	11,1%	12,3%	8,1%	11,2%	10,8%	8,6%	13,8%	8,1%	12,2%	6,5%	10,3%	10,2%	10,3%
10	39,3%	34,5%	33,9%	31,9%	42,1%	48,0%	35,7%	21,0%	40,2%	38,2%	20,9%	37,8%	26,1%	36,8%
MÉDIA	8,0	7,7	7,9	7,4	8,2	8,4	7,9	6,7	8,1	8,0	6,4	7,9	7,1	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,8%	22,3%	15,7%	27,5%	16,8%	15,3%	18,8%	33,7%	19,9%	17,7%	34,3%	19,8%	28,7%	20,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,7%	45,5%	46,2%	40,0%	53,3%	58,8%	44,3%	34,8%	48,3%	50,3%	27,4%	48,1%	36,4%	47,1%

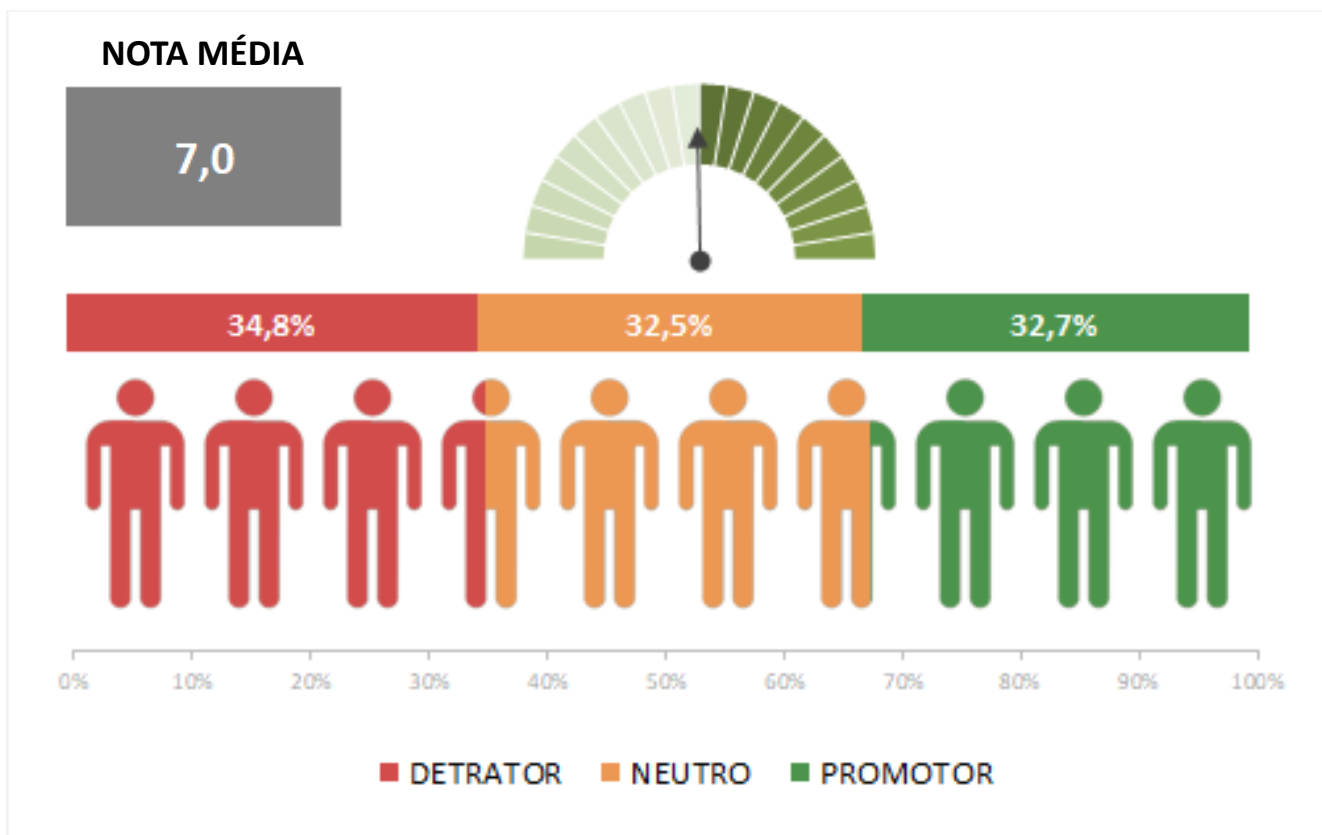


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 1,0%



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	6,1%	6,1%	10,6%	7,4%	3,2%	2,7%	7,3%	8,9%	1,2%	6,3%	15,8%	6,2%	5,7%	6,1%
1	0,5%	0,4%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	2,1%	3,8%	3,4%	4,8%	1,2%	1,9%	1,6%	8,2%	1,5%	2,5%	6,1%	2,6%	6,8%	3,0%
3	1,8%	1,0%	2,4%	2,0%	0,5%	1,5%	1,8%	0,0%	1,0%	1,9%	0,0%	1,0%	5,2%	1,4%
4	5,5%	4,0%	1,7%	4,0%	6,5%	5,4%	5,0%	2,9%	9,0%	3,9%	1,8%	4,2%	10,1%	4,7%
5	10,5%	12,1%	9,2%	14,0%	9,9%	10,3%	10,5%	15,0%	12,9%	11,1%	9,8%	11,7%	7,6%	11,3%
6	7,5%	8,1%	5,1%	12,9%	4,8%	9,9%	7,7%	4,8%	3,7%	9,8%	4,9%	6,9%	17,8%	7,8%
7	12,3%	12,3%	19,9%	11,3%	9,9%	11,3%	11,8%	15,1%	12,5%	11,0%	14,7%	13,1%	3,7%	12,3%
8	18,4%	22,0%	14,0%	15,1%	27,1%	23,4%	20,4%	14,5%	27,4%	18,2%	19,3%	21,2%	9,6%	20,2%
9	7,7%	5,5%	4,8%	4,7%	9,0%	2,4%	8,2%	9,5%	5,6%	6,3%	11,6%	6,1%	11,6%	6,6%
10	27,7%	24,6%	28,8%	23,3%	27,4%	31,2%	24,8%	21,1%	23,4%	29,1%	16,0%	26,5%	22,0%	26,1%
MÉDIA	7,1	6,9	6,8	6,5	7,5	7,4	7,0	6,5	7,2	7,1	6,2	7,1	6,4	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	33,9%	35,6%	32,5%	45,6%	26,6%	31,8%	34,8%	39,8%	31,2%	35,4%	38,4%	33,0%	53,2%	34,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	35,4%	30,1%	33,6%	28,0%	36,3%	33,6%	33,0%	30,6%	28,9%	35,4%	27,6%	32,6%	33,6%	32,7%

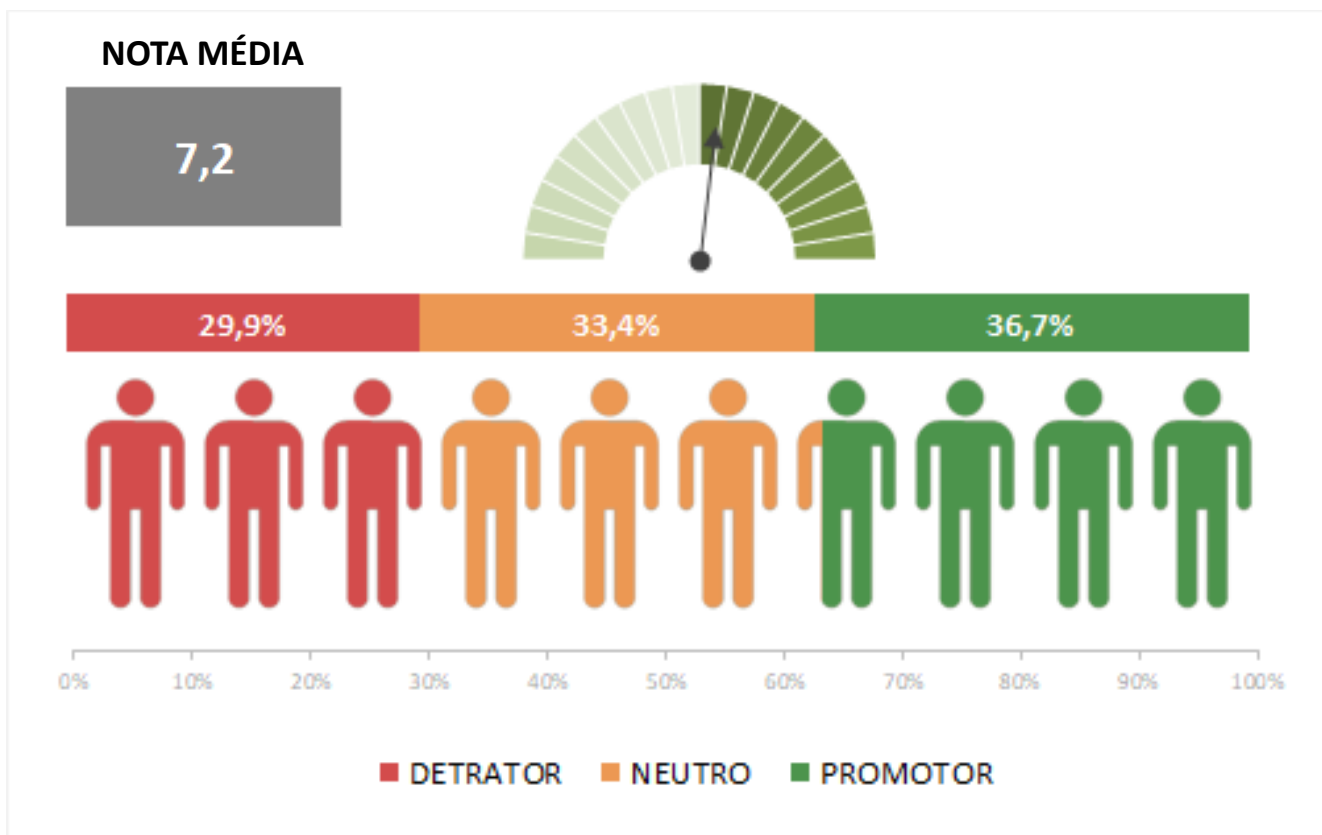


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 26,9%



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	8,5%	8,4%	5,9%	11,4%	7,4%	4,6%	9,4%	12,0%	6,2%	8,2%	16,8%	9,2%	3,2%	8,5%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,7%	0,3%	0,0%	0,3%
2	2,1%	0,6%	0,0%	1,8%	1,7%	2,6%	0,6%	1,6%	4,8%	0,0%	2,7%	1,5%	0,0%	1,4%
3	1,2%	1,5%	0,0%	3,9%	0,0%	1,1%	2,0%	0,0%	1,4%	1,6%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
4	1,2%	3,6%	4,2%	2,8%	1,3%	0,0%	1,3%	9,1%	0,0%	3,1%	0,0%	2,3%	3,7%	2,4%
5	6,4%	9,4%	14,3%	8,6%	4,4%	4,7%	9,1%	9,3%	11,5%	7,0%	8,1%	6,7%	16,4%	7,9%
6	7,9%	8,4%	4,2%	8,8%	9,5%	8,5%	5,9%	13,6%	2,8%	7,0%	16,0%	8,0%	9,4%	8,1%
7	17,0%	10,0%	8,0%	14,2%	15,6%	14,7%	13,3%	12,3%	22,3%	10,5%	14,4%	12,9%	18,5%	13,5%
8	17,6%	22,0%	21,4%	13,3%	24,2%	24,9%	19,2%	13,5%	24,6%	17,8%	23,2%	20,1%	17,9%	19,8%
9	8,8%	8,4%	7,1%	9,6%	8,5%	6,6%	11,8%	3,1%	5,2%	10,5%	6,7%	8,9%	6,4%	8,6%
10	28,5%	27,7%	34,9%	24,9%	27,5%	32,3%	27,4%	23,7%	21,4%	34,3%	9,4%	28,6%	24,5%	28,1%
MÉDIA	7,2	7,2	7,5	6,6	7,4	7,7	7,2	6,3	7,0	7,5	5,9	7,2	7,3	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,0%	31,9%	28,5%	38,0%	24,2%	21,4%	28,3%	47,4%	26,6%	26,9%	46,3%	29,6%	32,6%	29,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,3%	36,1%	42,1%	34,5%	36,0%	39,0%	39,1%	26,8%	26,5%	44,8%	16,1%	37,5%	30,9%	36,7%

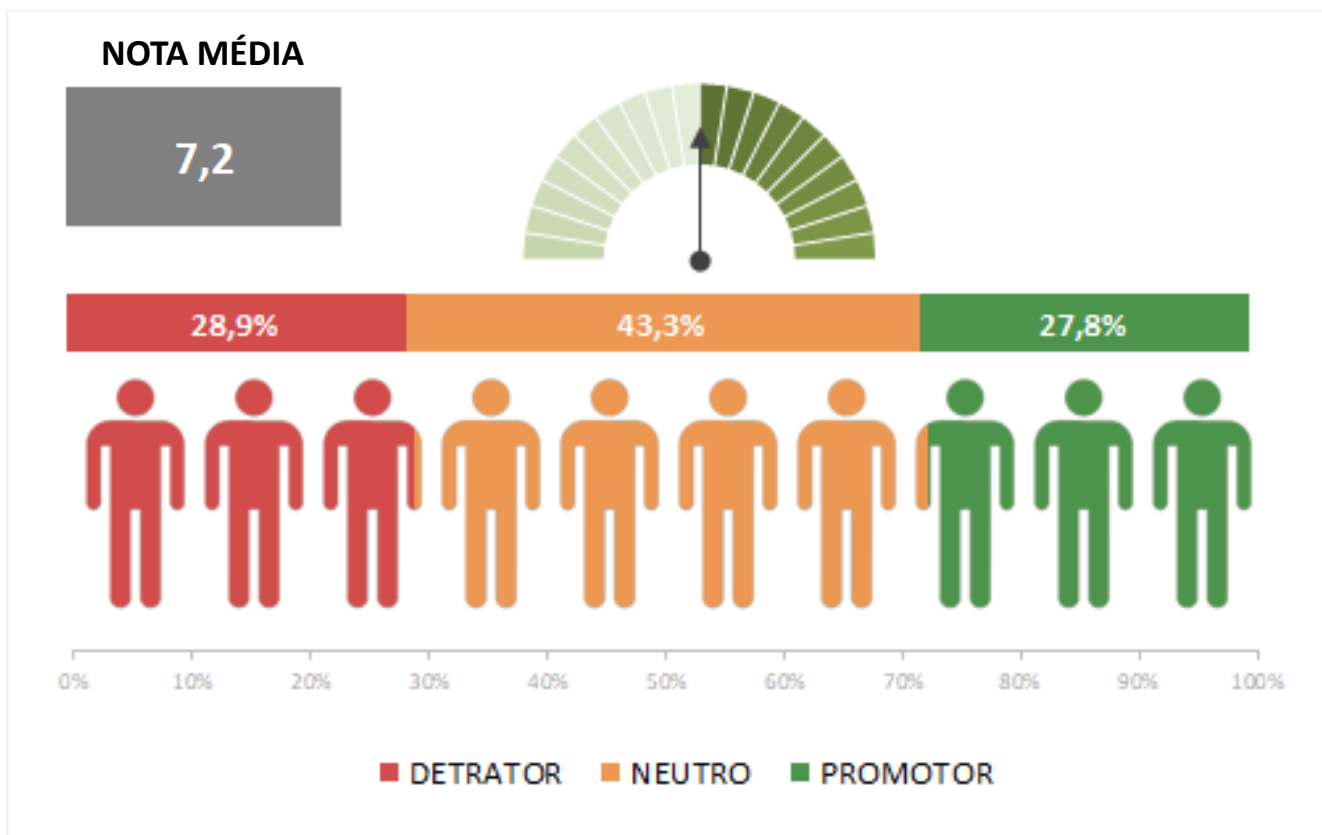


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DE ARAÇOIABA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA? 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%

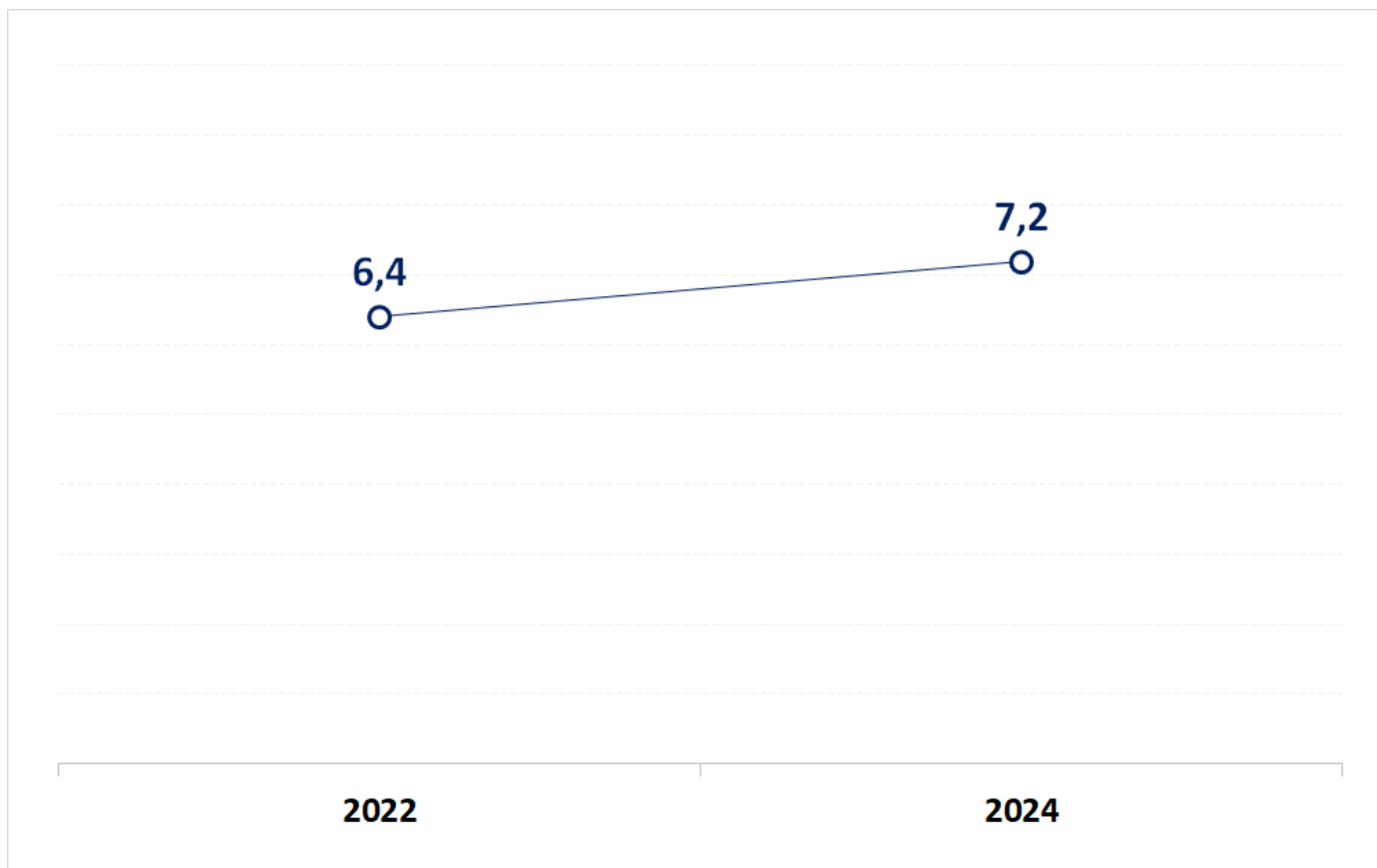


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DE ARAÇOIABA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA? 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 – ÁGUAS DE ARAÇOIABA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA? 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	2,7%	5,3%	1,7%	4,8%	4,4%	3,4%	1,9%	10,6%	0,0%	5,0%	7,5%	3,8%	6,4%	4,0%
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	3,8%	0,4%	0,0%	2,5%	2,7%	1,8%	2,3%	2,4%	2,4%	1,8%	3,8%	2,3%	0,0%	2,1%
3	2,0%	1,5%	2,4%	2,1%	1,2%	1,9%	1,9%	1,2%	2,1%	1,7%	1,9%	1,6%	3,2%	1,8%
4	3,8%	2,4%	6,5%	2,6%	2,2%	0,7%	4,2%	4,4%	4,3%	3,0%	2,3%	2,3%	12,0%	3,1%
5	8,4%	13,6%	9,2%	11,4%	11,4%	9,7%	11,0%	13,1%	11,9%	9,3%	16,1%	10,9%	12,4%	11,0%
6	7,2%	6,3%	6,8%	7,2%	6,4%	6,6%	7,8%	4,5%	4,3%	8,2%	5,5%	6,3%	11,7%	6,8%
7	17,1%	19,1%	29,8%	17,1%	14,2%	15,5%	20,1%	17,2%	15,8%	19,7%	18,0%	19,1%	7,3%	18,1%
8	26,6%	23,8%	16,4%	25,0%	28,9%	30,1%	23,7%	20,7%	29,2%	24,0%	25,0%	25,5%	21,9%	25,2%
9	7,0%	8,6%	6,5%	9,4%	7,1%	6,7%	9,8%	4,6%	8,5%	9,0%	0,0%	8,3%	2,5%	7,8%
10	21,2%	18,8%	20,6%	17,9%	21,5%	23,5%	17,2%	21,4%	21,4%	18,4%	19,9%	19,8%	22,5%	20,0%
MÉDIA	7,2	7,1	7,2	7,1	7,2	7,5	7,2	6,6	7,5	7,1	6,6	7,2	6,6	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,0%	29,7%	26,7%	30,6%	28,3%	24,1%	29,2%	36,1%	25,1%	28,9%	37,1%	27,3%	45,7%	28,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	28,2%	27,5%	27,1%	27,4%	28,6%	30,3%	27,0%	26,0%	29,9%	27,4%	19,9%	28,1%	25,0%	27,8%



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 – 27,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	32,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	31,1%
BOM ATENDIMENTO	8,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	8,7%
NÃO FALTA ÁGUA	3,9%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	2,9%
QUALIDADE DA ÁGUA	1,9%
BOA EMPRESA	1,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,0%
PREÇO	1,0%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	6,8%

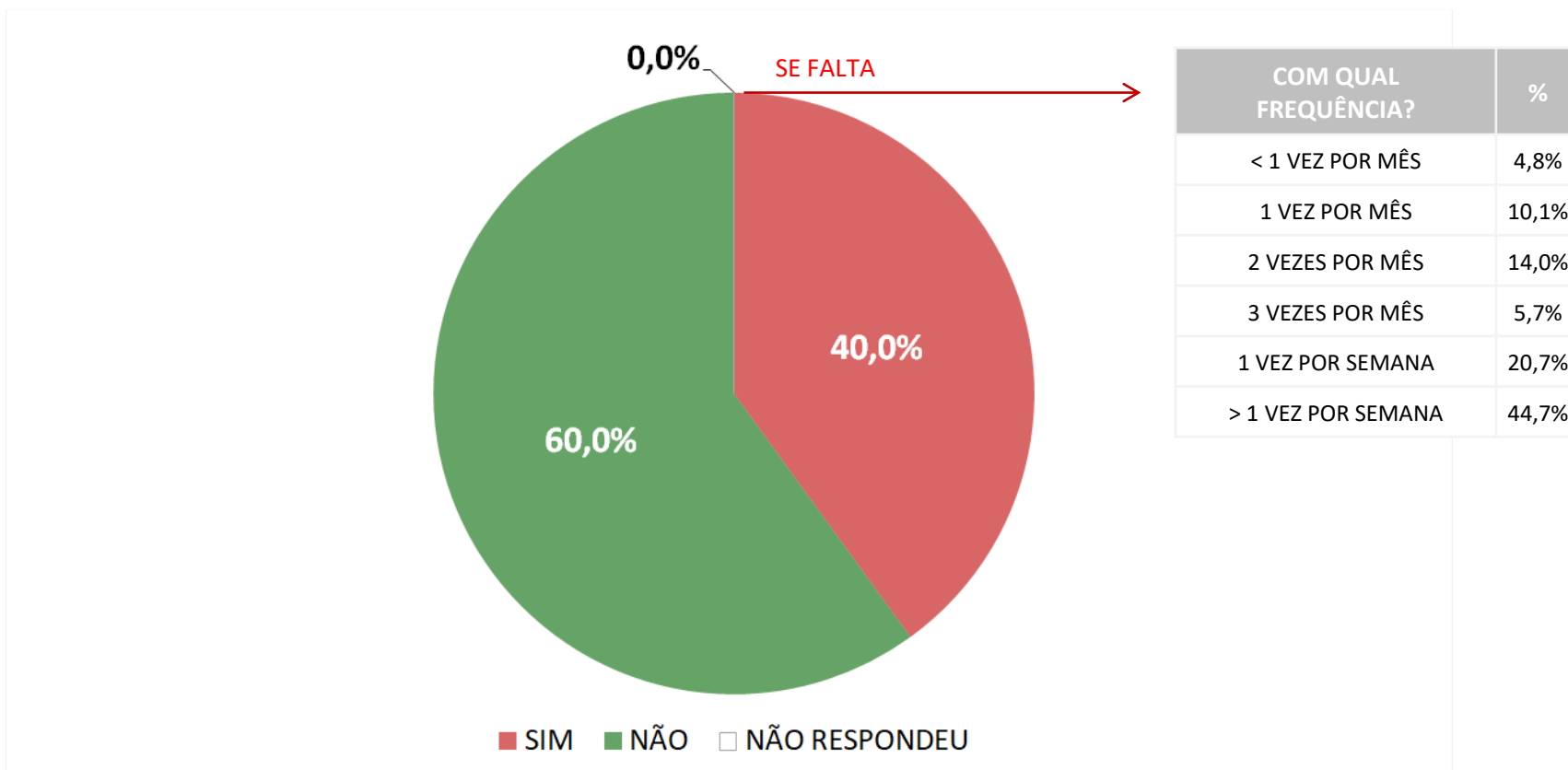
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 28,9% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	29,0%
NÃO FALTAR ÁGUA	20,6%
MELHORAR O ATENDIMENTO	19,6%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	15,9%
DIMINUIR O PREÇO	9,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,3%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	7,5%
TRATAR O ESGOTO	4,7%
MELHORAR A PRESSÃO	2,8%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	2,8%
COMUNICAR MELHOR	0,9%
NÃO RESPONDEU	6,5%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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	34,6%	45,3%	43,4%	49,0%	31,3%	34,9%	37,5%	55,1%	30,1%	41,4%	51,2%	40,2%	37,5%	40,0%
NÃO	65,4%	54,7%	56,6%	51,0%	68,7%	65,1%	62,5%	44,9%	69,9%	58,6%	48,8%	59,8%	62,5%	60,0%
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%

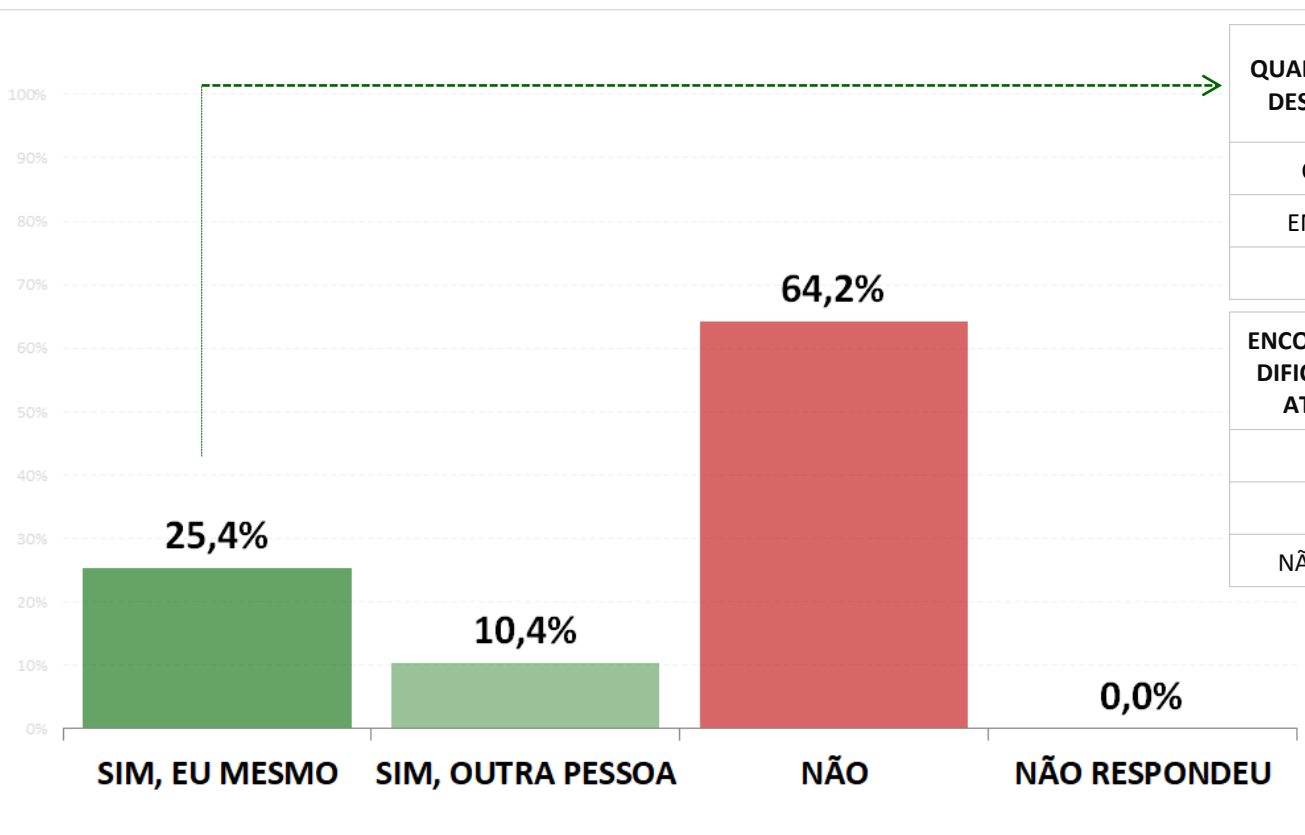


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	27,9%
EMERGENCIAL	72,1%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	38,4%
NÃO	61,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	44,0%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	29,7%
ATENDIMENTO RUIM	8,9%
DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÃO	7,9%
DEMORA NO ATENDIMENTO	7,3%
NÃO DERAM RETORNO	2,2%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA ÁGUAS DE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA ARAÇOIABA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

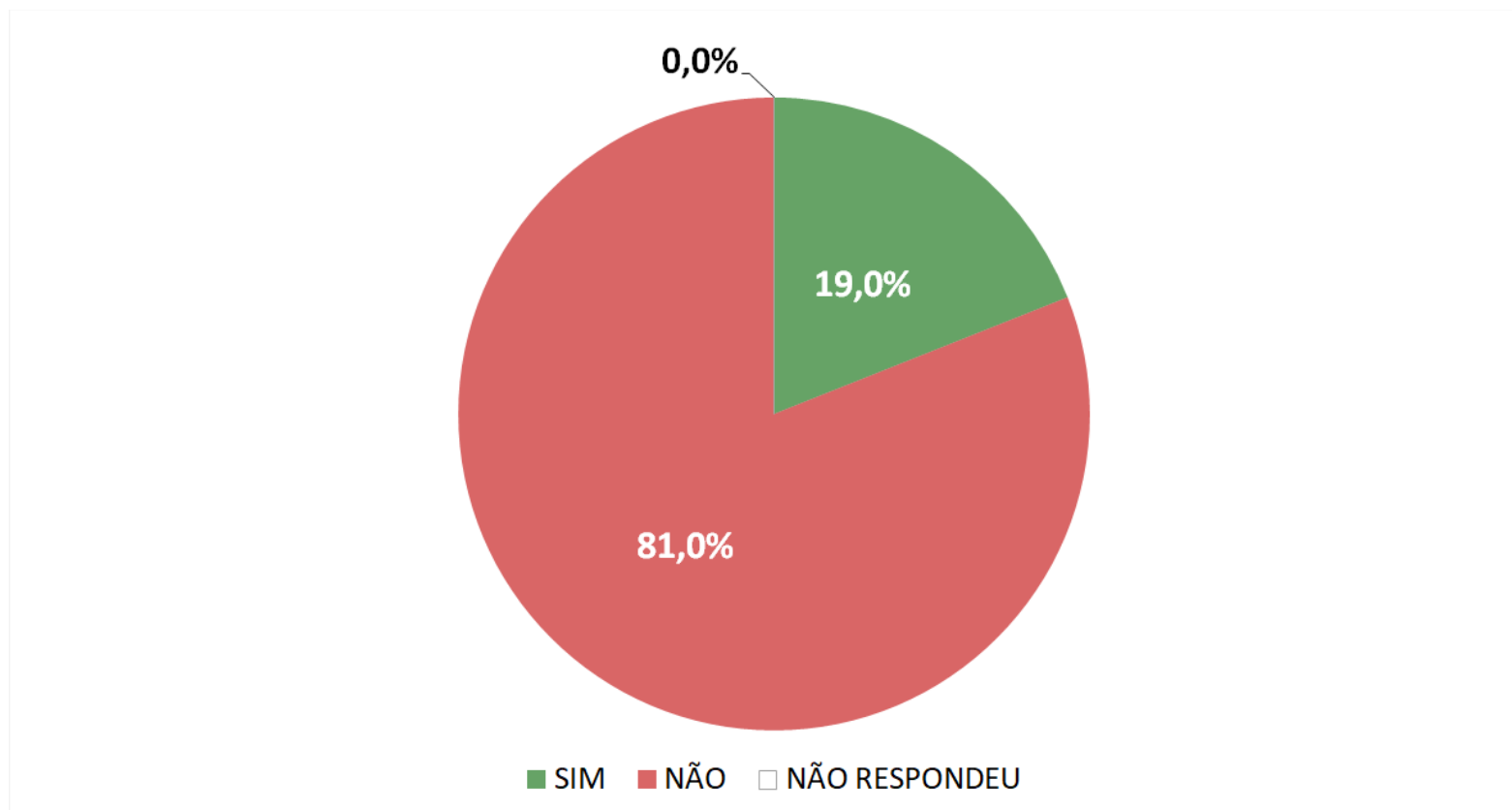
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	25,1%	25,7%	15,1%	27,4%	28,0%	18,6%	27,3%	31,8%	16,6%	25,6%	43,5%	24,0%	40,7%	25,4%
SIM, OUTRA PESSOA	8,8%	11,9%	8,5%	10,7%	10,9%	14,3%	7,6%	11,1%	11,0%	10,1%	12,9%	9,5%	20,1%	10,4%
NÃO	66,1%	62,4%	76,4%	62,0%	61,1%	67,1%	65,1%	57,1%	72,4%	64,3%	43,7%	66,5%	39,3%	64,2%
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%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

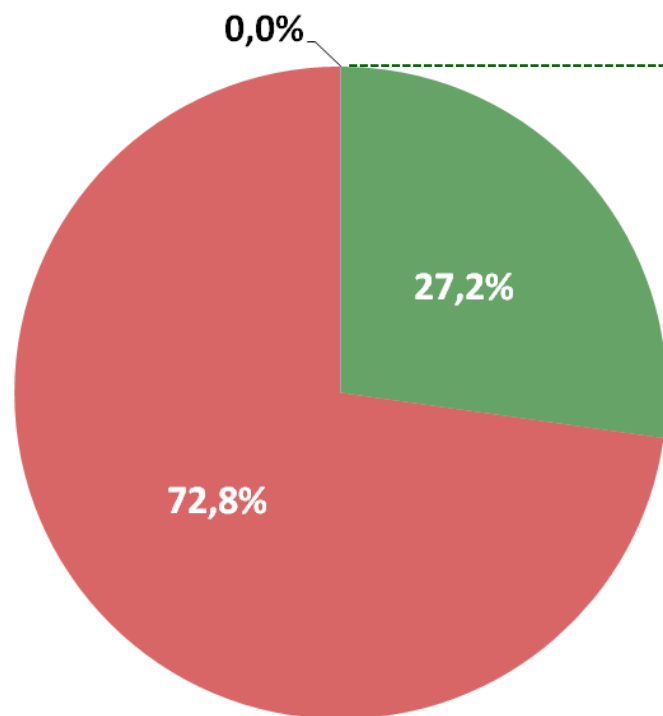
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	19,0%	19,0%	15,7%	25,4%	15,1%	21,1%	20,0%	13,0%	16,7%	22,2%	7,0%	20,0%	8,2%	19,0%
NÃO	81,0%	81,0%	84,3%	74,6%	84,9%	78,9%	80,0%	87,0%	83,3%	77,8%	93,0%	80,0%	91,8%	81,0%
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%



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



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	36,1%
TELEVISÃO	17,9%
INTERNET (OUTROS)	14,7%
REDES SOCIAIS	7,4%
AGÊNCIA REGULADORA	6,0%
PREFEITURA	6,0%
FOLHETO	3,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,0%
RÁDIO	0,8%
OUTROS MEIOS	7,8%
NÃO RESPONDEU	2,8%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	1,8%
NÃO	98,2%
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	26,0%	28,4%	17,5%	27,0%	31,4%	30,4%	22,8%	33,3%	28,5%	26,3%	35,2%	28,4%	14,0%	27,2%
NÃO	74,0%	71,6%	82,5%	73,0%	68,6%	69,6%	77,2%	66,7%	71,5%	73,7%	64,8%	71,6%	86,0%	72,8%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

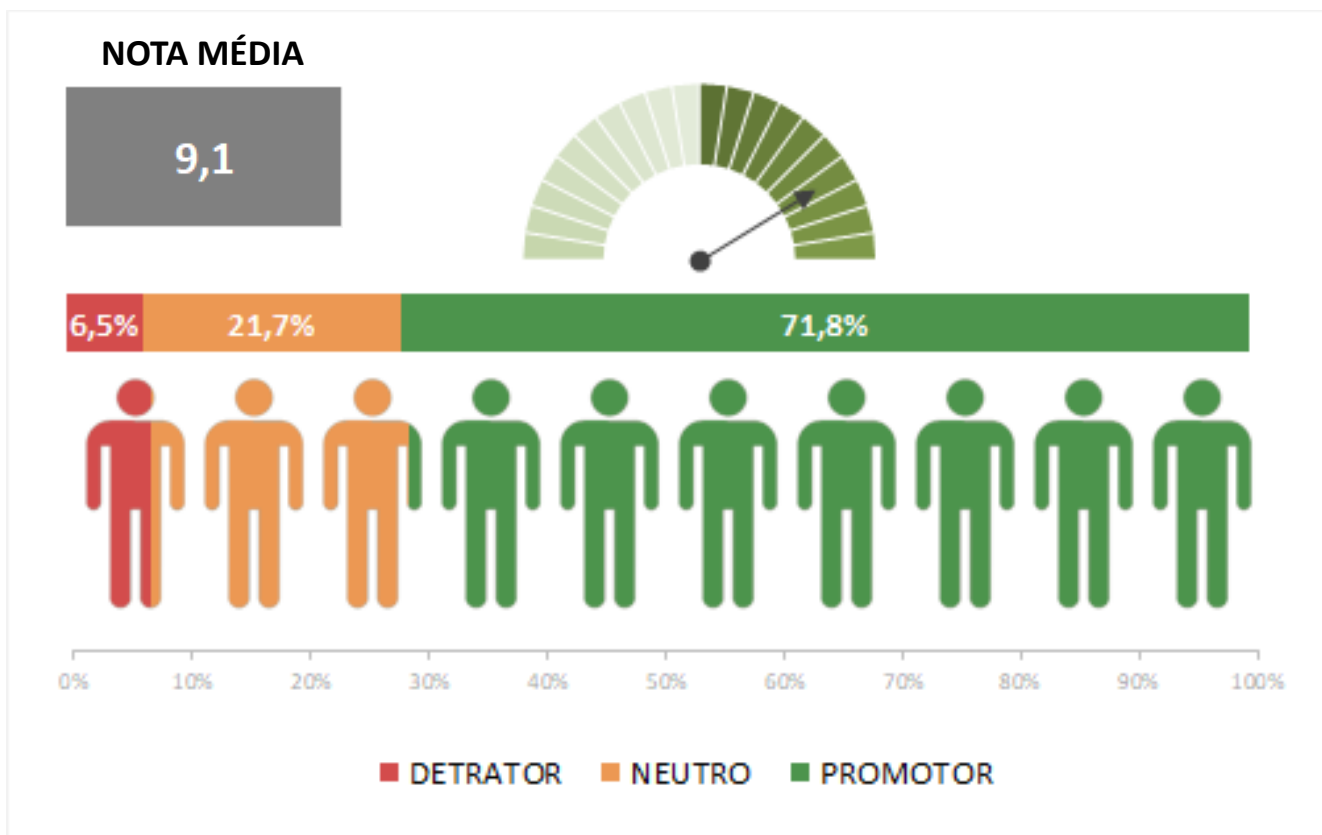
IV



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 ARAÇOÍABA DA SERRA? 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



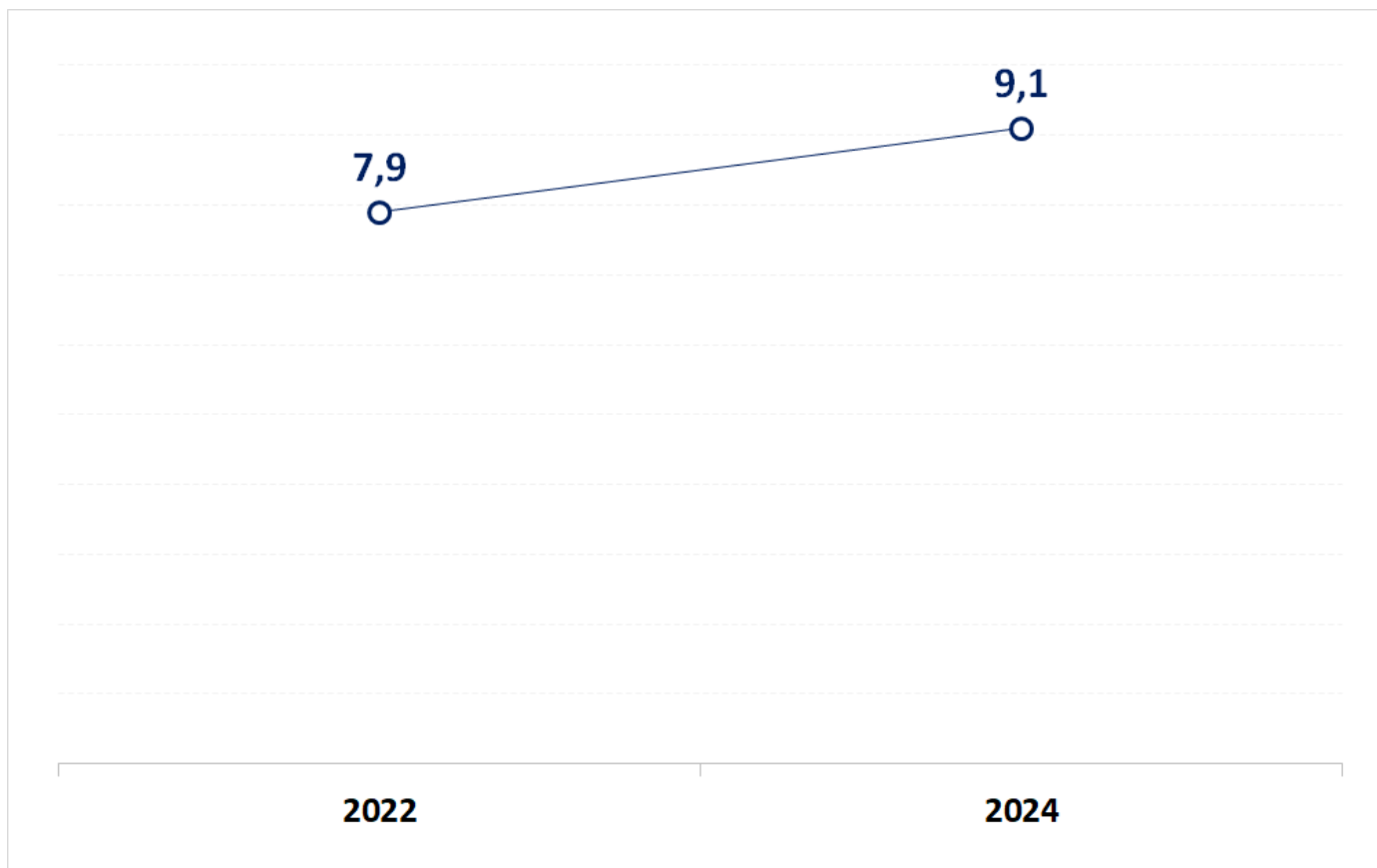
% NÃO RESPOSTA: 3,2%



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 ARAÇOÍABA DA SERRA? 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 ARAÇOIABA DA SERRA? 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	0,5%	0,4%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	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%
4	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	3,8%	3,6%	1,8%	5,5%	3,0%	3,5%	1,5%	9,7%	2,5%	2,8%	11,1%	3,4%	6,9%	3,7%
6	2,1%	2,0%	4,4%	1,4%	1,7%	0,7%	2,6%	3,0%	3,4%	2,0%	0,0%	2,3%	0,0%	2,1%
7	7,5%	7,6%	10,6%	5,0%	8,4%	4,4%	6,9%	14,5%	5,8%	8,0%	9,7%	8,2%	0,0%	7,5%
8	11,6%	16,7%	9,9%	16,5%	14,0%	8,0%	12,5%	29,2%	12,3%	11,5%	34,4%	12,6%	31,6%	14,2%
9	9,9%	6,1%	2,6%	7,5%	10,4%	12,7%	5,1%	7,3%	6,4%	9,6%	2,9%	7,4%	13,9%	8,0%
10	64,6%	63,1%	70,7%	62,7%	62,0%	70,6%	70,4%	34,7%	69,7%	64,8%	42,0%	65,3%	47,5%	63,8%
MÉDIA	9,1	9,1	9,2	9,0	9,1	9,4	9,2	8,2	9,3	9,1	8,4	9,1	8,9	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,4%	6,6%	6,2%	8,3%	5,2%	4,2%	5,0%	14,3%	5,8%	6,1%	11,1%	6,5%	6,9%	6,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,5%	69,2%	73,3%	70,2%	72,4%	83,3%	75,5%	42,0%	76,1%	74,5%	44,9%	72,7%	61,5%	71,8%



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 – 71,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	29,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,8%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	8,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	7,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,3%
NÃO DEIXA ACUMULAR	0,8%
SÃO ORGANIZADOS	0,8%
SÃO EDUCADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	0,4%

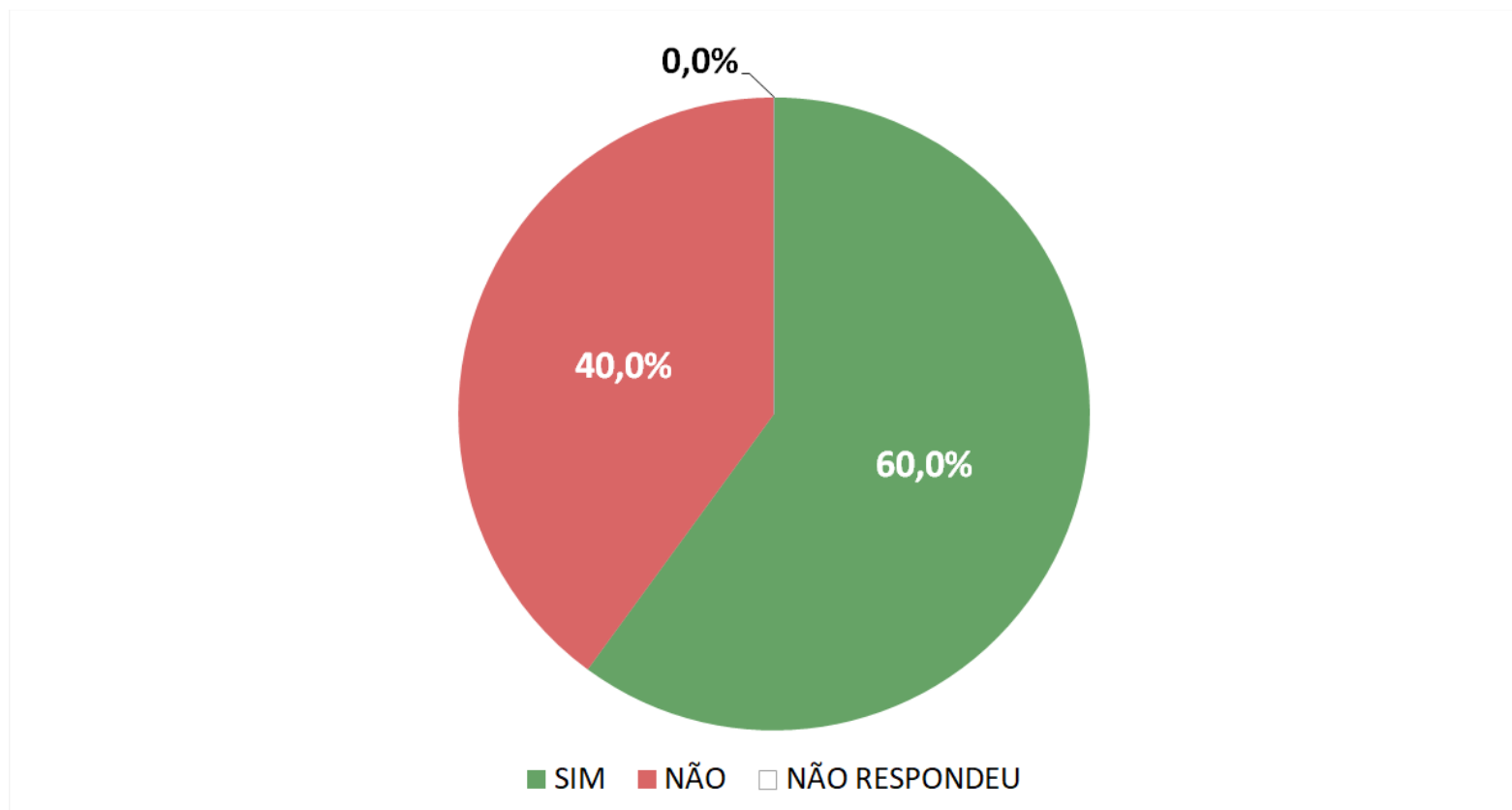
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,5% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	29,2%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	25,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	16,7%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	8,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	4,2%
OUTROS	4,2%
NÃO RESPONDEU	12,5%



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	57,8%	62,2%	42,1%	61,6%	66,1%	60,2%	52,9%	78,1%	59,2%	62,1%	58,9%	59,8%	62,9%	60,0%
NÃO	42,2%	37,8%	57,9%	38,4%	33,9%	39,8%	47,1%	21,9%	40,8%	37,9%	41,1%	40,2%	37,1%	40,0%
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%

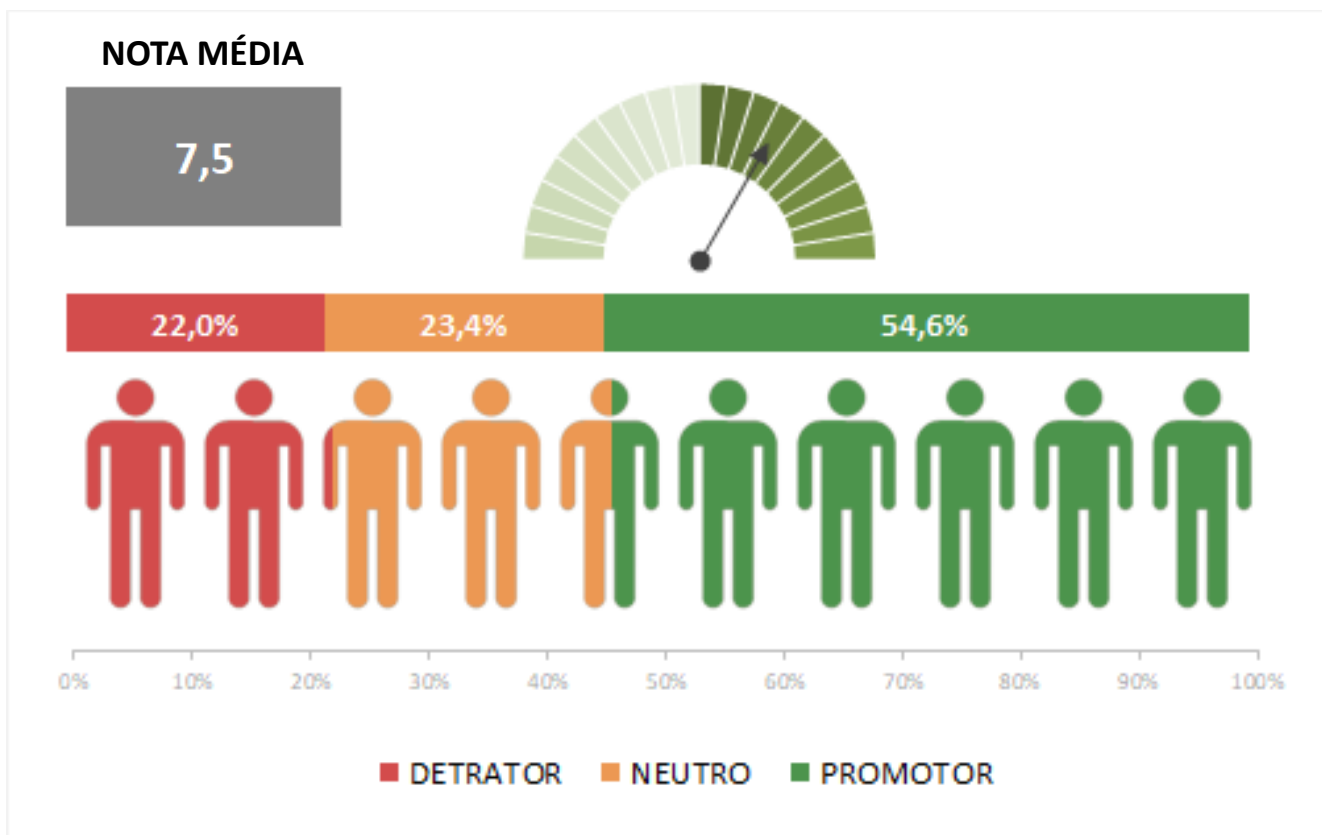


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 67,5%



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	14,0%	12,7%	12,5%	13,8%	13,2%	10,7%	15,3%	11,9%	17,5%	8,9%	34,3%	10,7%	24,3%	13,3%
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	1,5%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	6,2%	0,9%	0,0%	0,7%
3	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	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%
5	0,0%	5,6%	0,0%	5,0%	2,7%	3,0%	1,7%	5,1%	0,0%	3,1%	7,5%	2,7%	4,3%	3,0%
6	1,5%	6,8%	0,0%	7,1%	4,1%	6,7%	1,4%	7,4%	3,6%	5,3%	0,0%	5,4%	0,0%	4,3%
7	14,7%	8,6%	19,8%	11,3%	8,3%	4,6%	12,9%	14,3%	0,0%	15,4%	0,0%	12,1%	8,5%	11,4%
8	9,5%	14,2%	12,5%	10,0%	13,2%	9,0%	12,4%	13,7%	16,5%	12,9%	0,0%	12,6%	9,7%	12,0%
9	12,5%	13,2%	10,4%	9,6%	16,1%	16,8%	15,4%	5,8%	5,6%	17,0%	0,0%	13,8%	8,8%	12,9%
10	46,3%	37,7%	44,8%	41,0%	41,0%	49,1%	41,0%	37,3%	56,8%	36,5%	52,0%	41,1%	44,3%	41,7%
MÉDIA	7,7	7,4	7,8	7,3	7,6	8,0	7,5	7,2	7,7	7,8	5,7	7,7	6,8	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,0%	26,3%	12,5%	28,0%	21,4%	20,5%	18,4%	29,0%	21,1%	18,2%	48,0%	20,4%	28,6%	22,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,8%	50,9%	55,2%	50,6%	57,0%	66,0%	56,3%	43,1%	62,4%	53,5%	52,0%	54,9%	53,2%	54,6%



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 – 54,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	36,9%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,9%
LEVAM TODO MATERIAL	7,7%
PARTICULAR QUE FAZ	7,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,5%

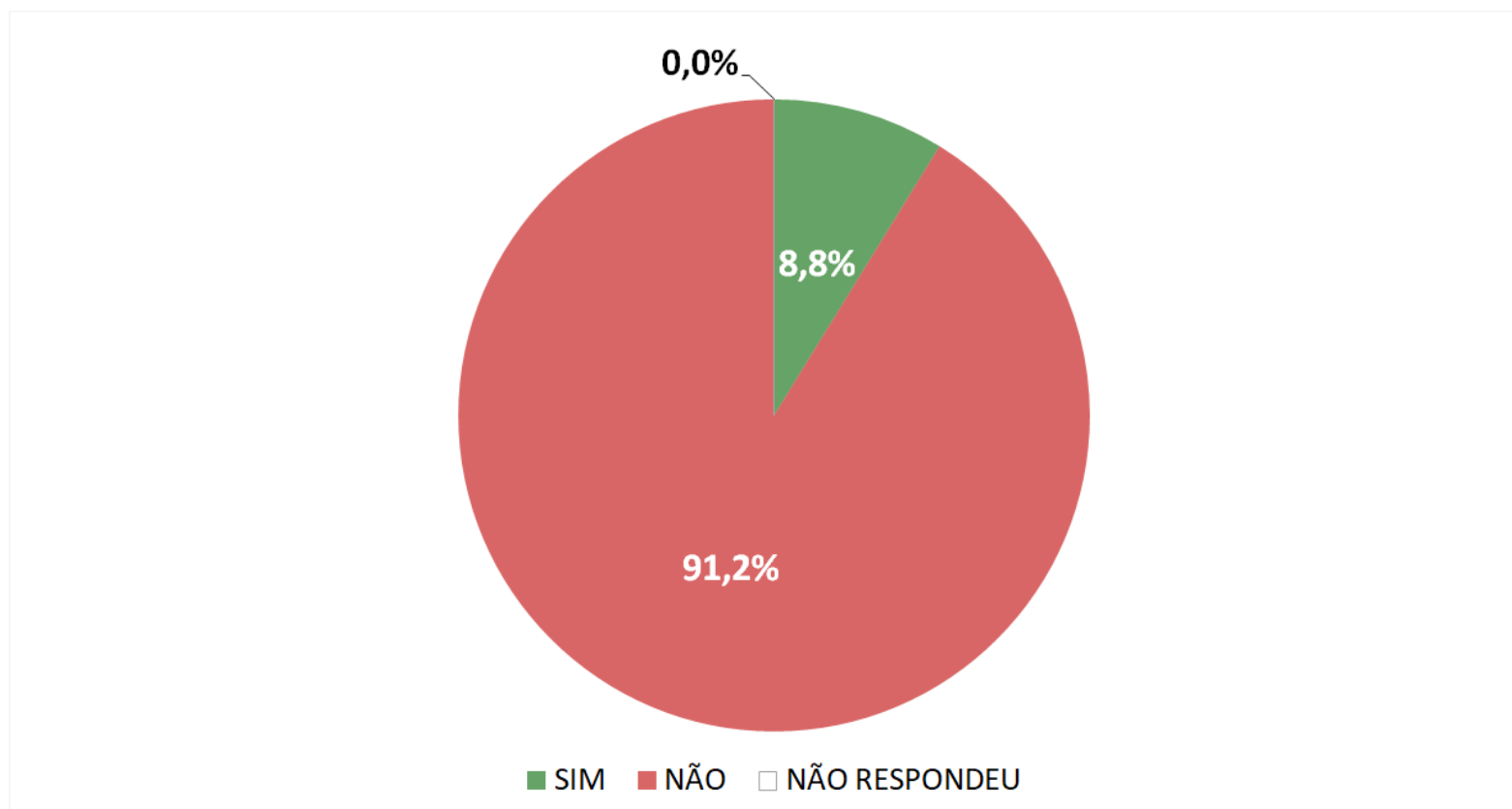
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 22,0% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	46,4%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	21,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,3%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	3,6%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	3,6%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	3,6%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,6%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	3,6%



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	9,0%	8,5%	11,6%	8,0%	8,3%	7,4%	8,3%	12,4%	7,1%	8,5%	15,1%	9,2%	3,9%	8,8%
NÃO	91,0%	91,5%	88,4%	92,0%	91,7%	92,6%	91,7%	87,6%	92,9%	91,5%	84,9%	90,8%	96,1%	91,2%
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%

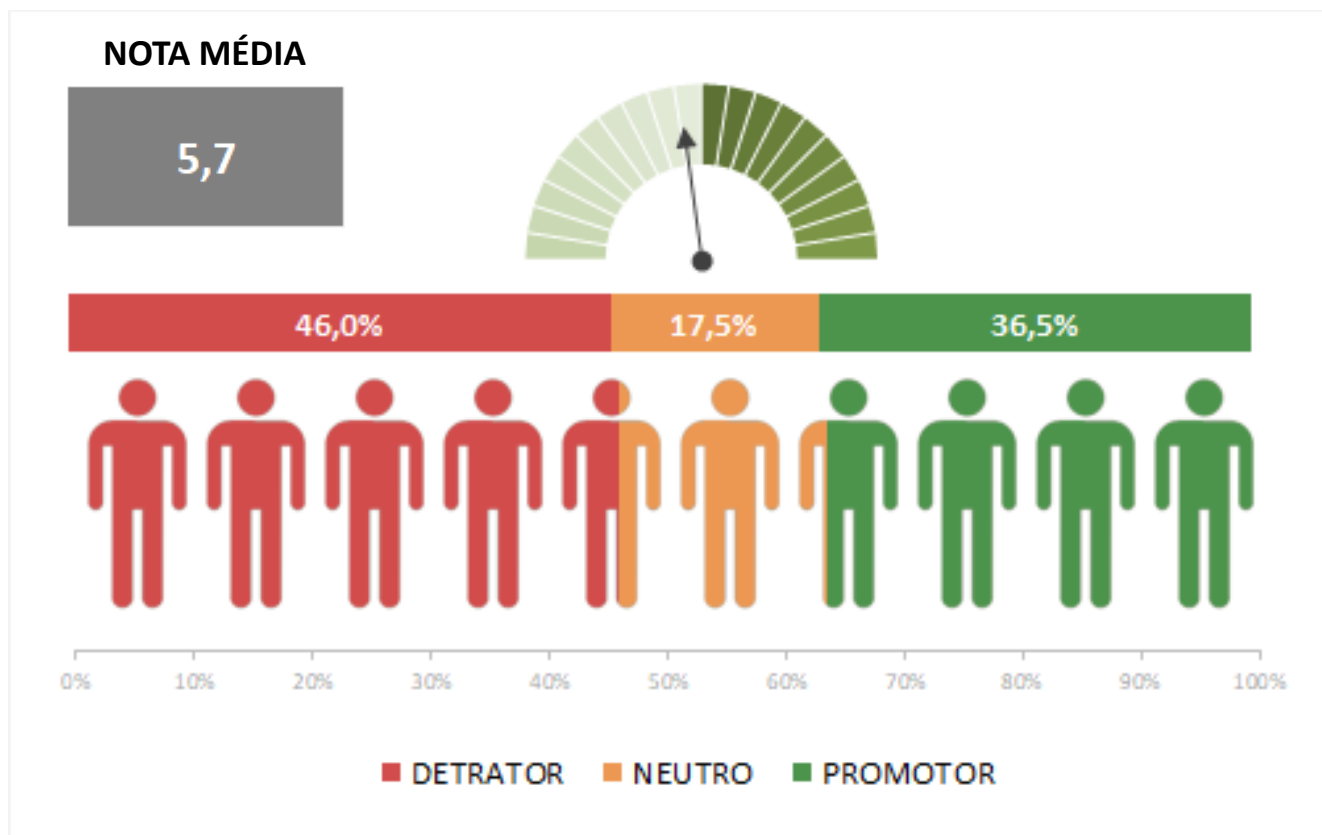


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ARAÇOIABA DA SERRA? 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



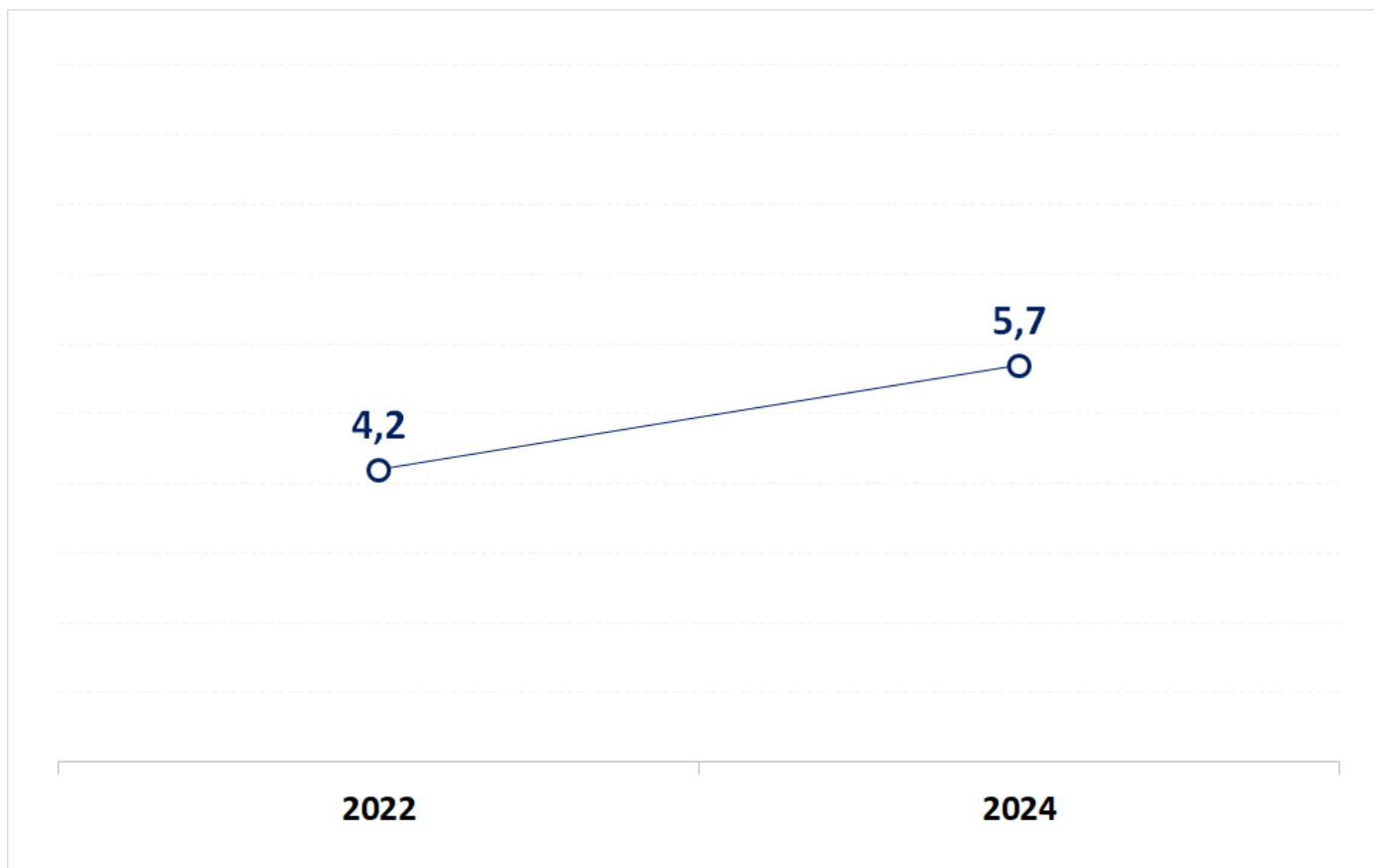
% NÃO RESPOSTA: 41,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ARAÇOIABA DA SERRA? 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 ARAÇOIABA DA SERRA? 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	31,8%	26,5%	11,9%	29,4%	36,2%	32,2%	29,4%	24,2%	32,0%	27,7%	29,4%	31,1%	12,7%	28,9%
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	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	4,4%	0,6%	0,0%	0,6%
3	0,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	3,6%	2,4%	6,5%	1,0%	2,9%	6,1%	1,6%	1,6%	0,0%	4,0%	3,0%	3,3%	0,0%	3,0%
5	9,3%	11,8%	15,8%	8,2%	10,5%	9,6%	11,4%	10,6%	20,5%	7,5%	11,2%	10,7%	10,2%	10,7%
6	2,8%	2,0%	3,8%	0,0%	3,8%	4,3%	1,6%	1,5%	5,2%	1,1%	4,4%	2,7%	0,0%	2,4%
7	5,7%	10,2%	2,7%	11,7%	7,5%	7,1%	7,1%	11,4%	3,4%	7,9%	13,6%	8,0%	9,3%	8,1%
8	7,8%	10,8%	8,1%	15,9%	4,6%	2,6%	9,2%	18,4%	5,6%	8,6%	20,3%	7,9%	20,5%	9,4%
9	6,5%	6,3%	6,5%	6,9%	5,9%	7,7%	6,4%	4,6%	5,6%	7,4%	2,8%	6,0%	9,5%	6,4%
10	31,2%	29,1%	44,6%	25,6%	27,4%	30,3%	32,3%	25,5%	27,7%	35,1%	10,8%	29,1%	37,7%	30,1%
MÉDIA	5,5	5,9	7,2	5,8	5,1	5,4	5,8	6,0	5,3	6,0	4,9	5,5	7,4	5,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	48,8%	43,6%	38,1%	39,8%	54,6%	52,2%	45,0%	40,1%	57,7%	40,9%	52,4%	49,1%	23,0%	46,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,7%	35,4%	51,1%	32,5%	33,2%	38,1%	38,7%	30,1%	33,3%	42,5%	13,6%	35,0%	47,2%	36,5%



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 – 36,5% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	40,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,9%
PASSAM SEMPRE	10,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	9,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,6%
SÃO DEDICADOS	2,6%
NÃO RESPONDEU	1,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 46,0% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	36,3%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	30,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	11,8%
AMPLIAR EQUIPE	8,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,9%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,9%
OUTROS	2,0%
NÃO RESPONDEU	1,0%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

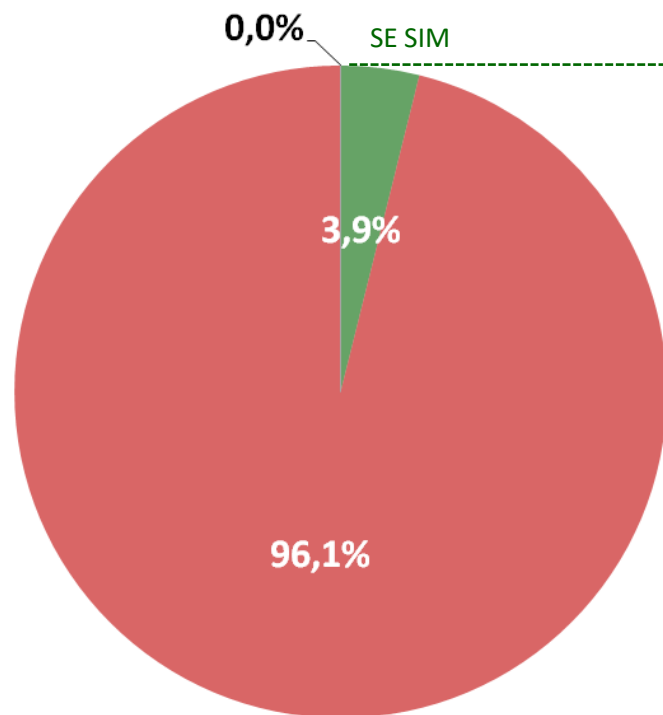


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	10,3%
7	0,0%
8	16,5%
9	54,3%
10	18,9%
MÉDIA	8,7
INSATISFEITO	10,3%
SATISFEITO	73,2%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	54,9%
TELEVISÃO	24,9%
PREFEITURA	6,9%
TRABALHO	5,8%
RÁDIO	5,5%
OUTROS MEIOS	8,5%



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	3,8%	3,9%	1,7%	4,7%	4,1%	3,4%	3,5%	5,5%	2,9%	4,4%	3,7%	4,0%	2,5%	3,9%
NÃO	96,2%	96,1%	98,3%	95,3%	95,9%	96,6%	96,5%	94,5%	97,1%	95,6%	96,3%	96,0%	97,5%	96,1%
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%

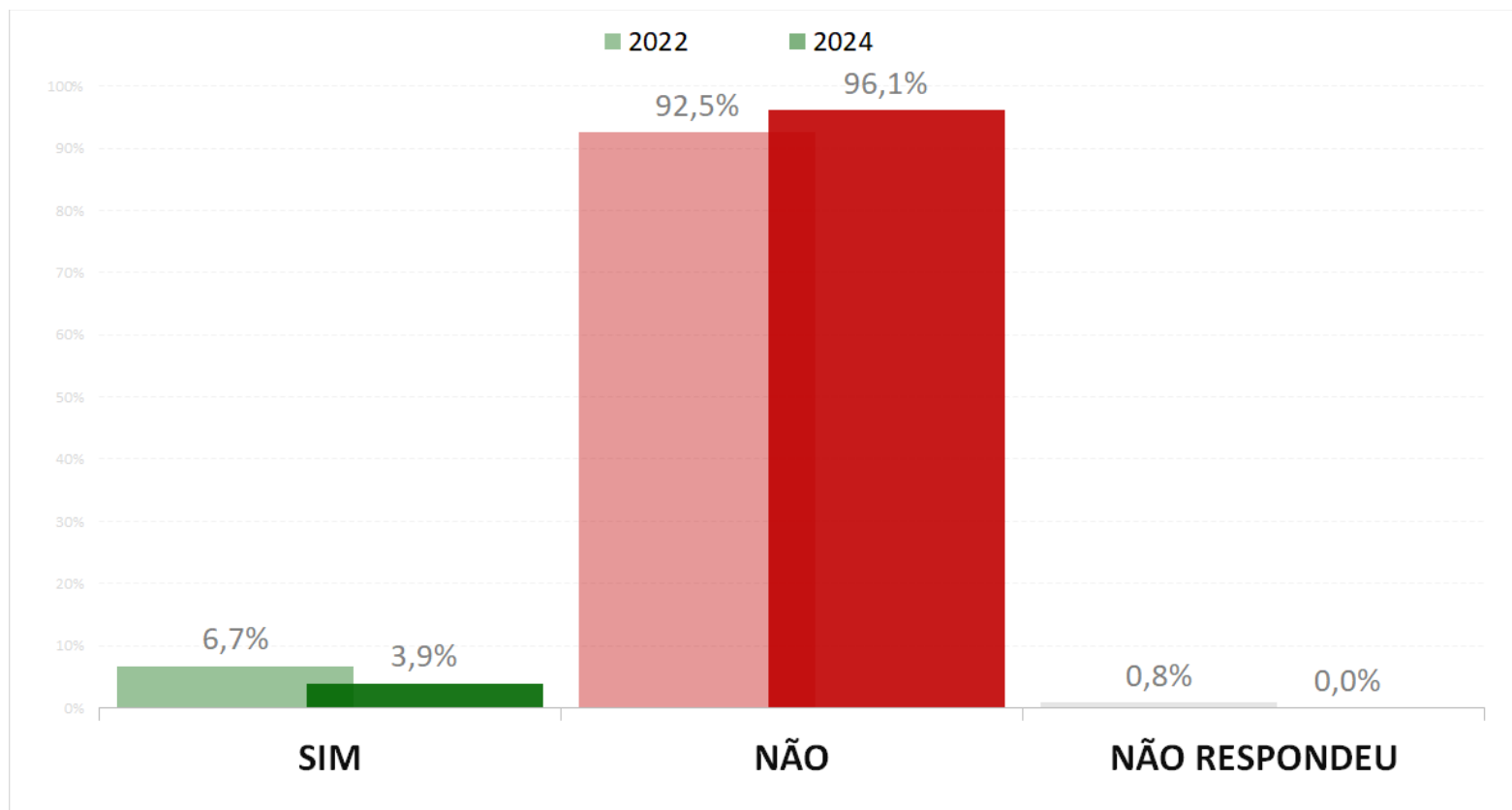


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

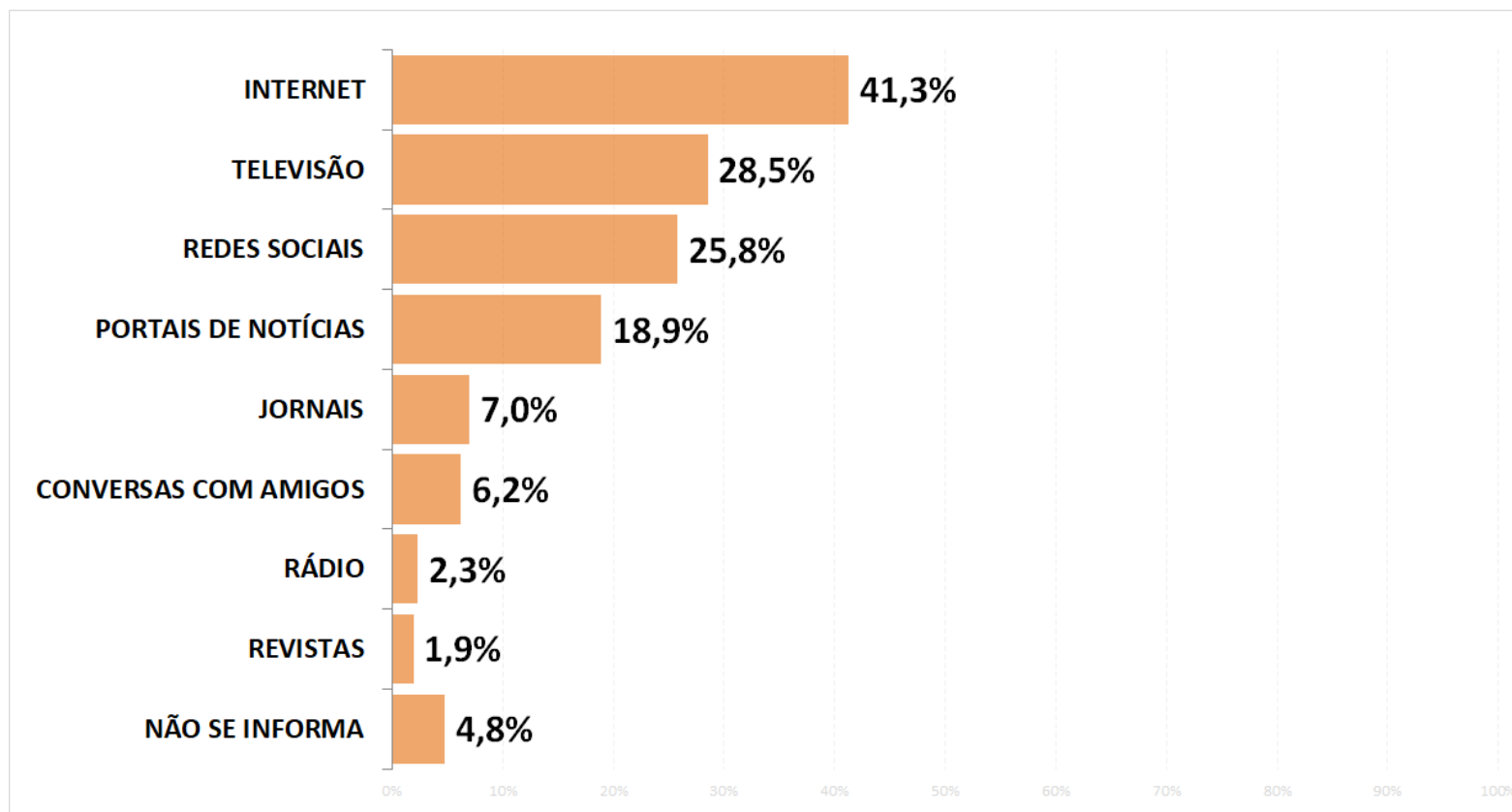
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

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

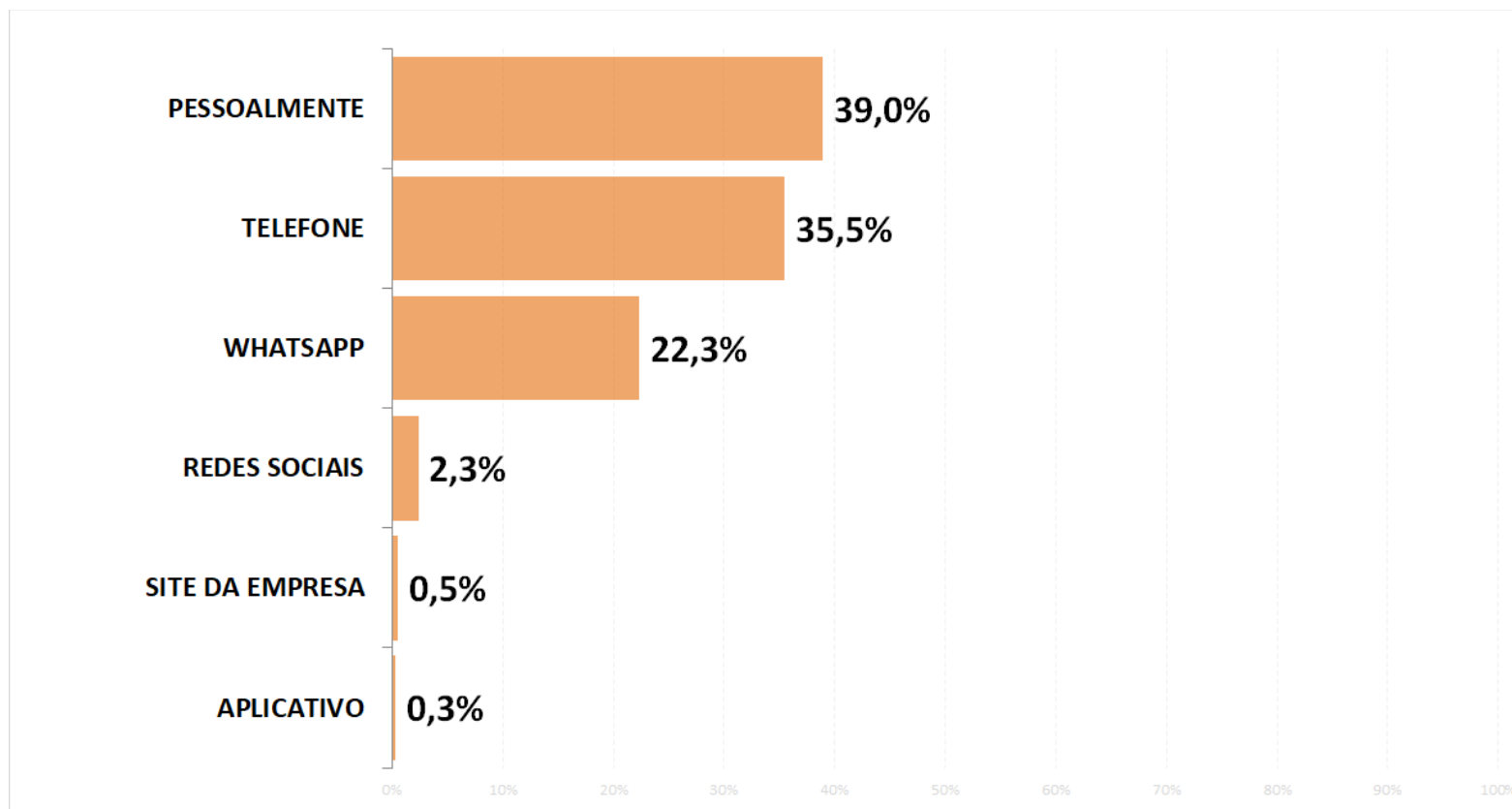




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	
PESSOALMENTE	37,7%	40,2%	46,2%	36,9%	37,7%	38,3%	42,0%	32,4%	40,3%	40,1%	33,6%	40,2%	25,6%	39,0%
TELEFONE	36,1%	34,9%	26,4%	32,9%	41,4%	39,2%	29,5%	44,9%	39,1%	34,6%	36,5%	32,9%	63,9%	35,5%
WHATSAPP	23,0%	21,7%	25,7%	24,8%	19,0%	20,6%	24,6%	19,3%	18,4%	23,0%	24,4%	23,5%	10,5%	22,3%
REDES SOCIAIS	2,0%	2,6%	1,7%	4,0%	1,2%	1,0%	3,5%	1,6%	0,0%	2,3%	2,7%	2,6%	0,0%	2,3%
SITE DA EMPRESA	0,5%	0,5%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
APLICATIVO	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,8%	0,4%	0,0%	0,3%
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