

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ARARAS

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

Araras, março de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **11 e 16 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **380 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Araras. 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.

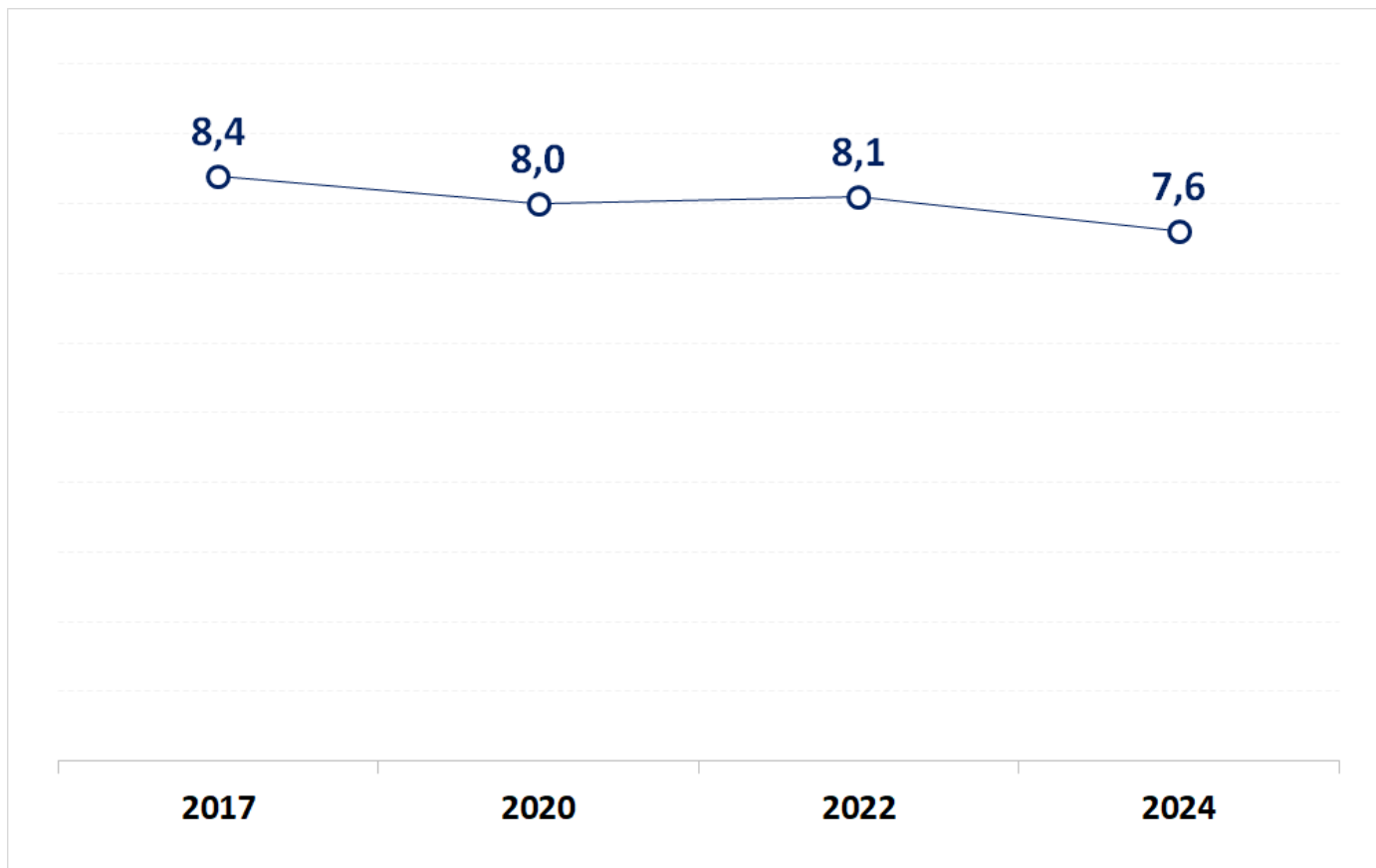




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

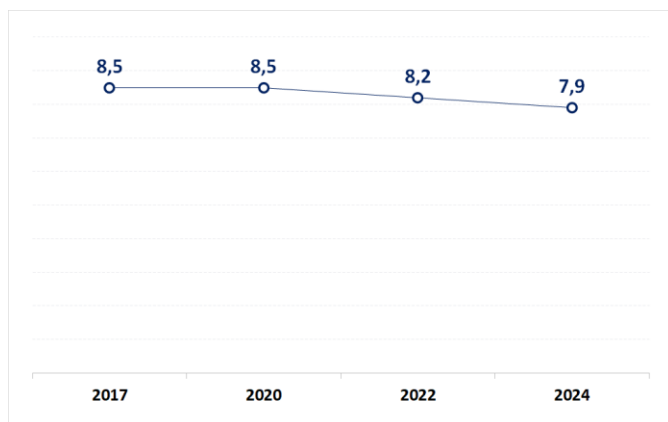




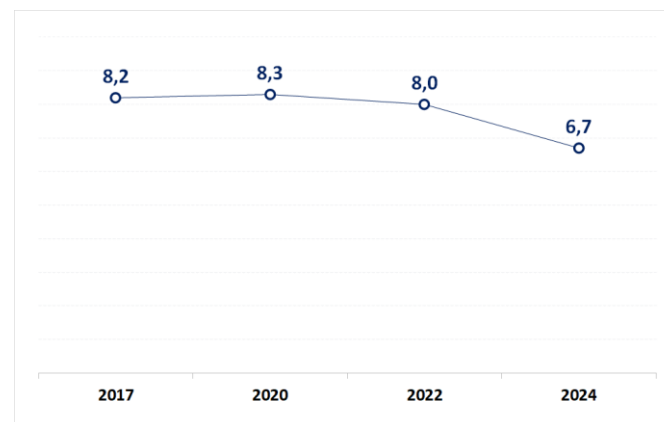
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

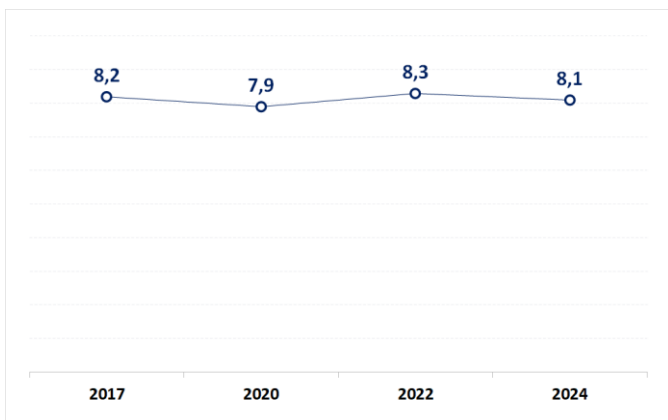
ATENDIMENTO NA SEDE



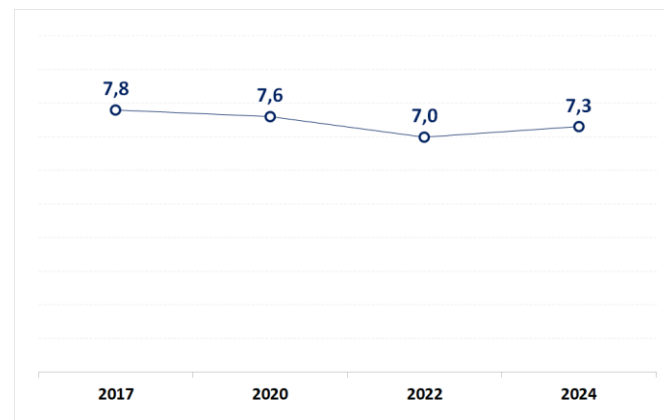
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO



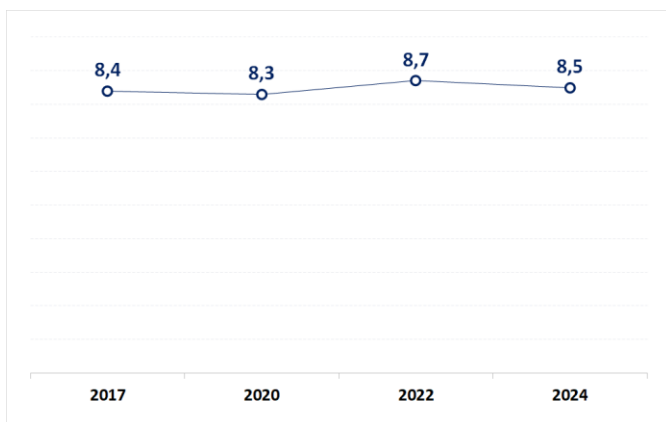


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

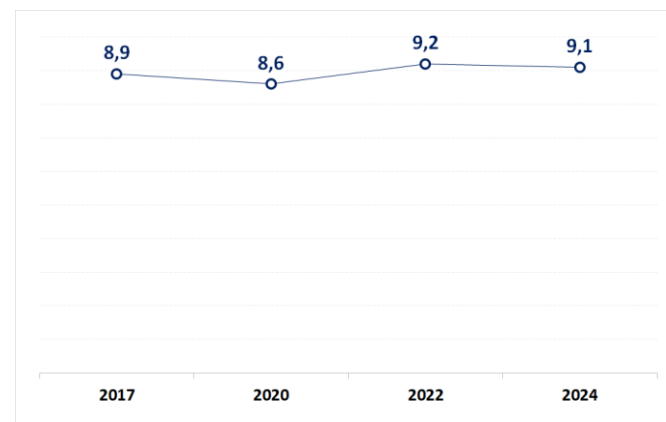
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

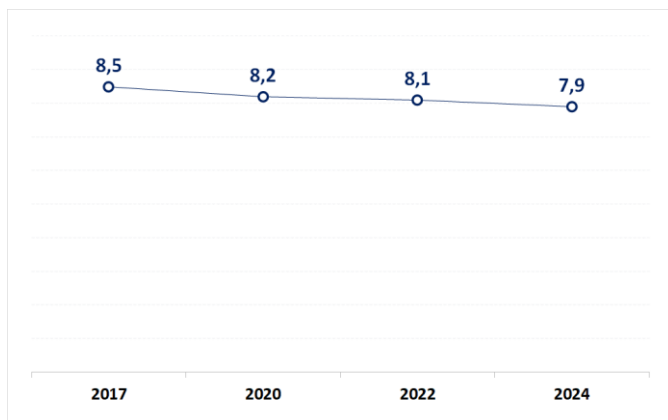
ENTENDIMENTO DA CONTA



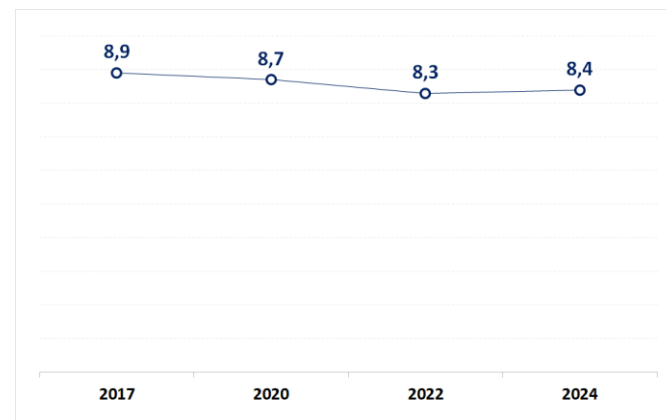
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA



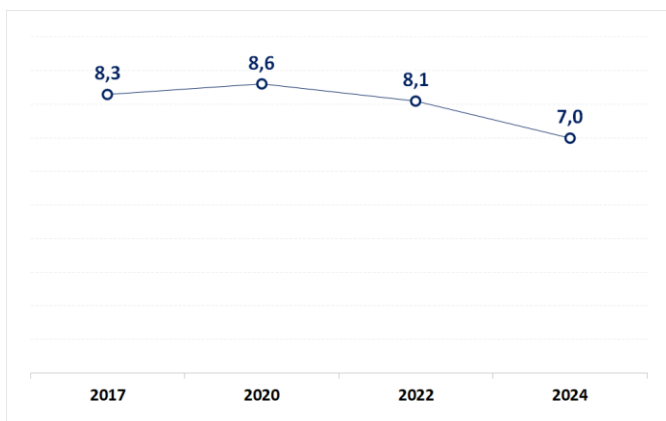


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

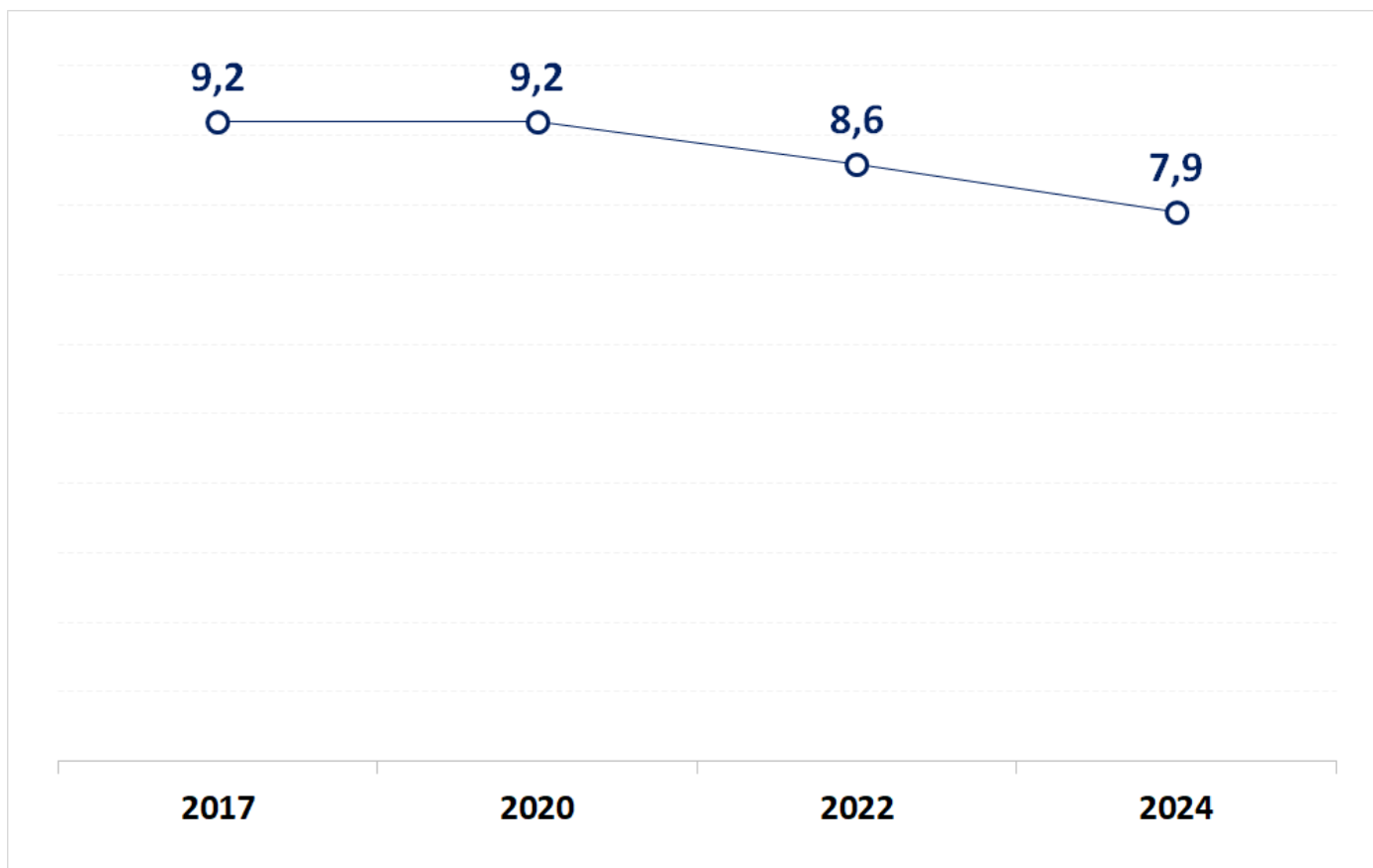
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

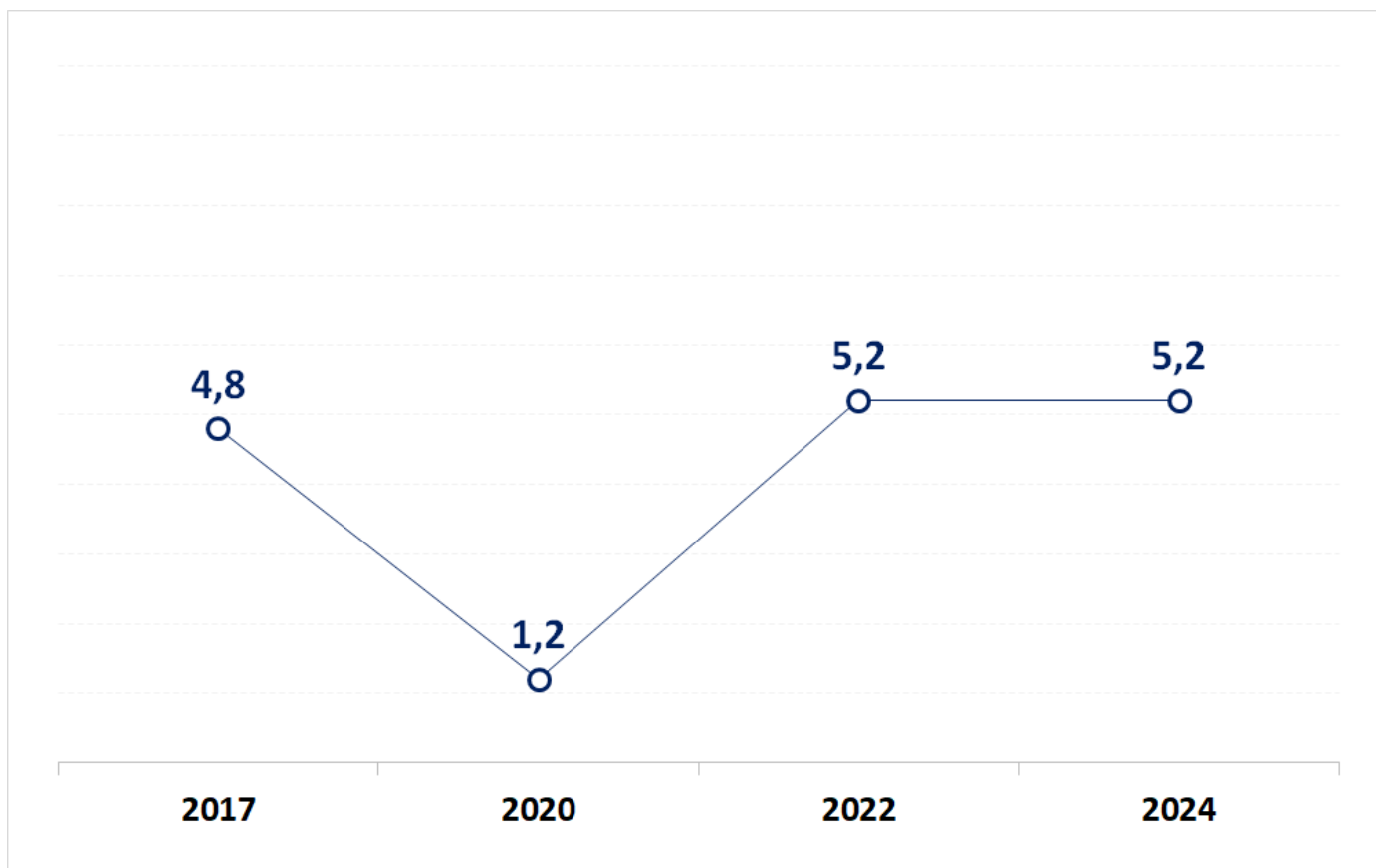




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

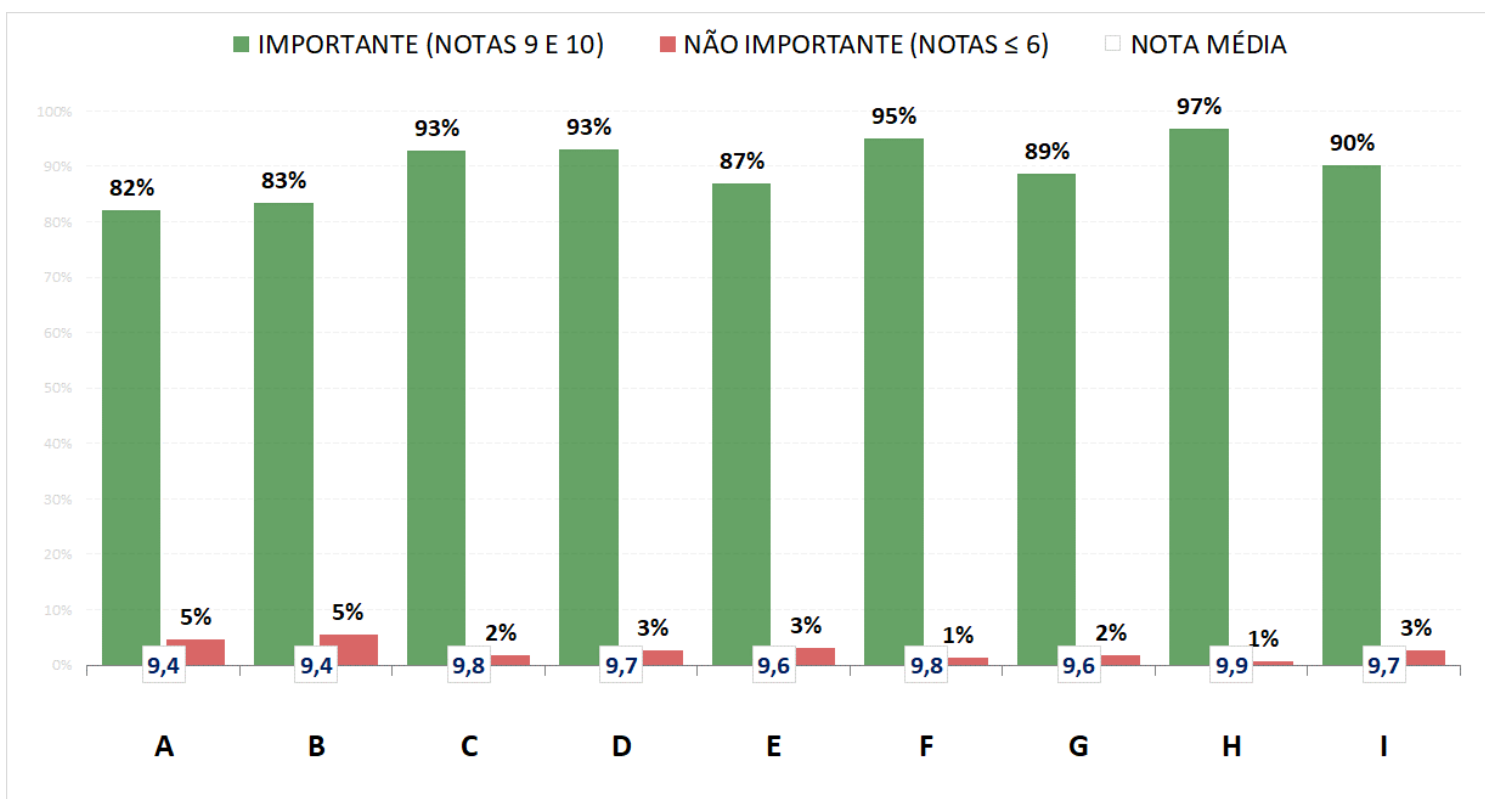
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

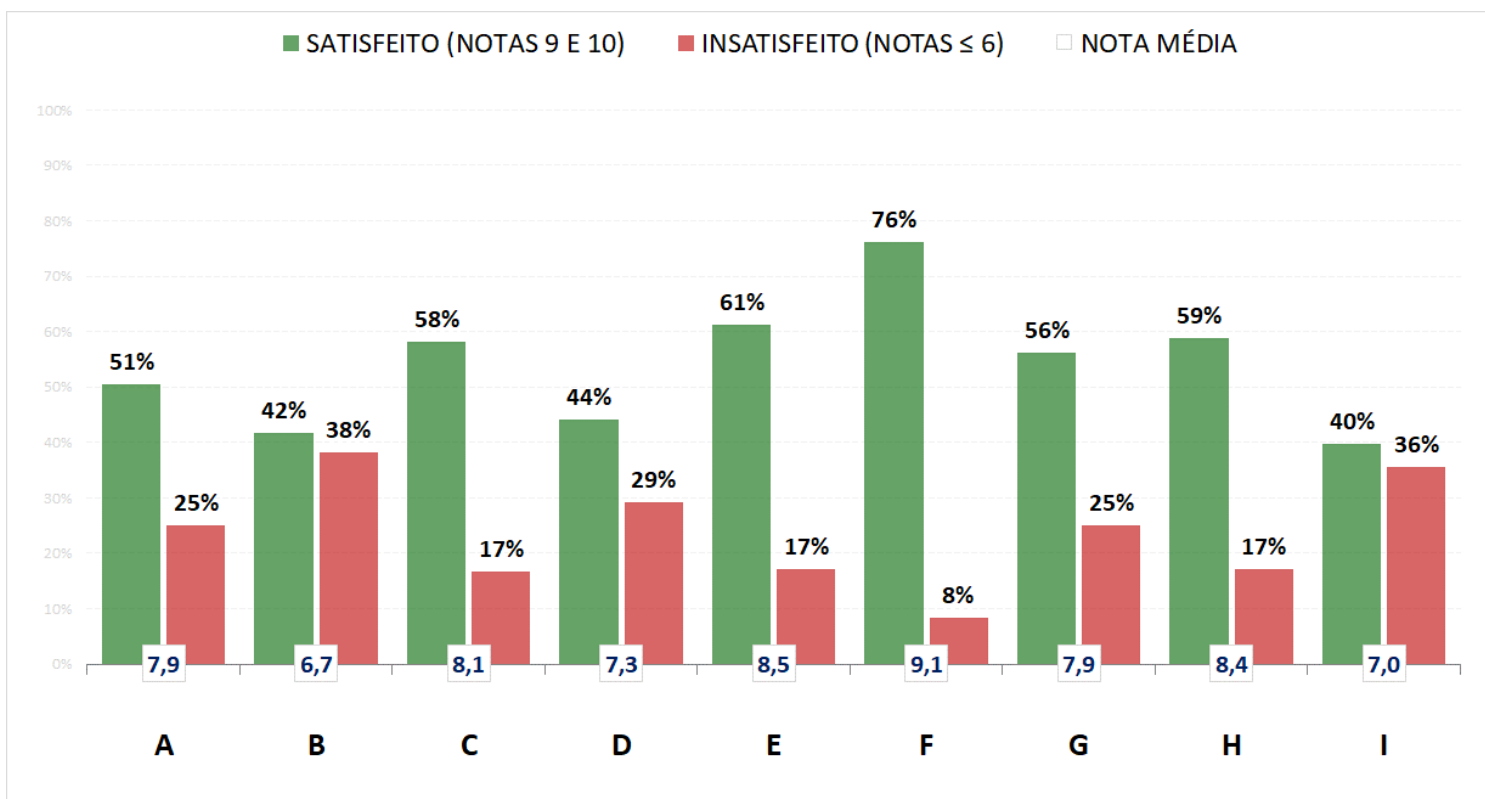


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

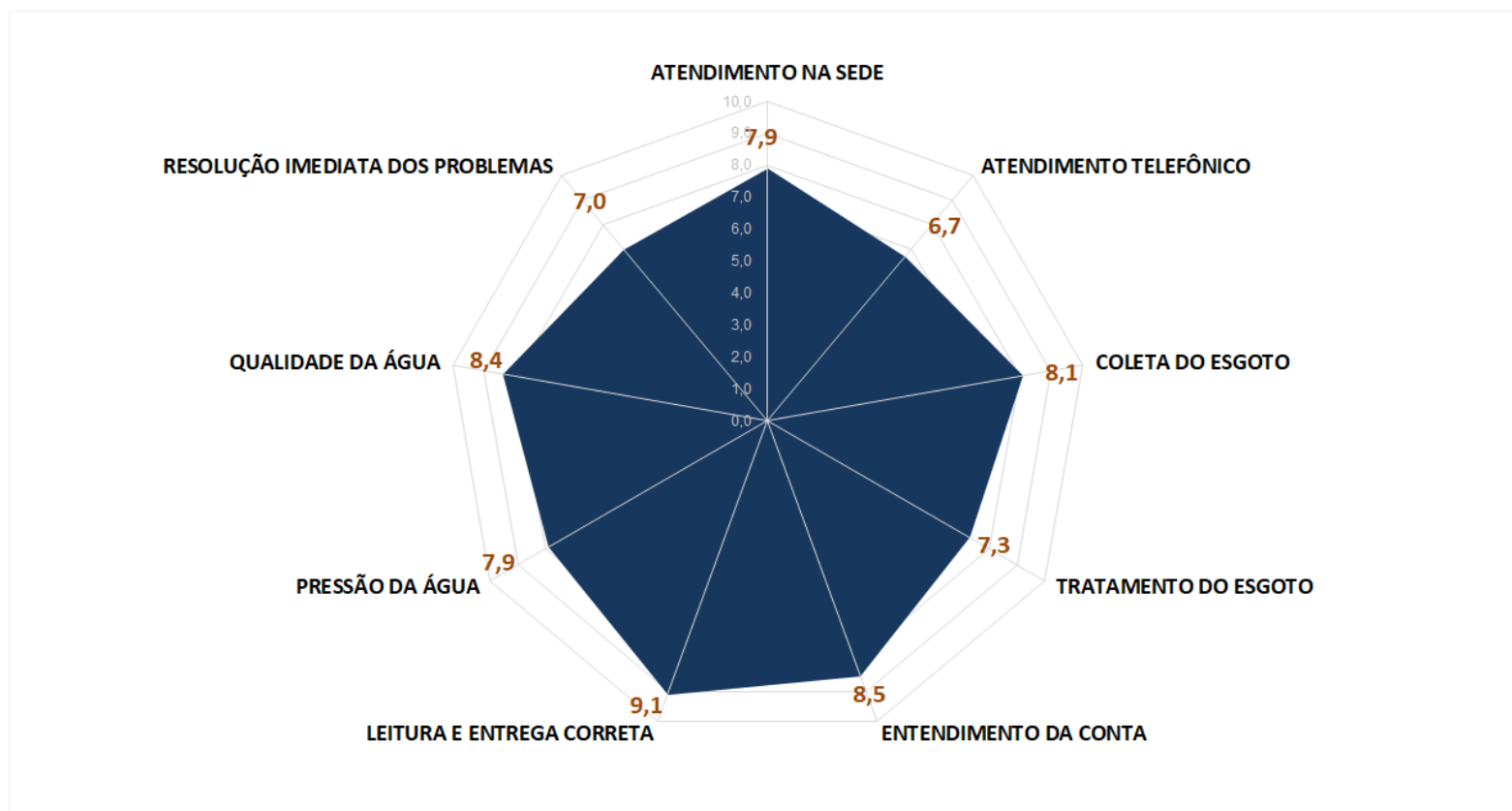


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

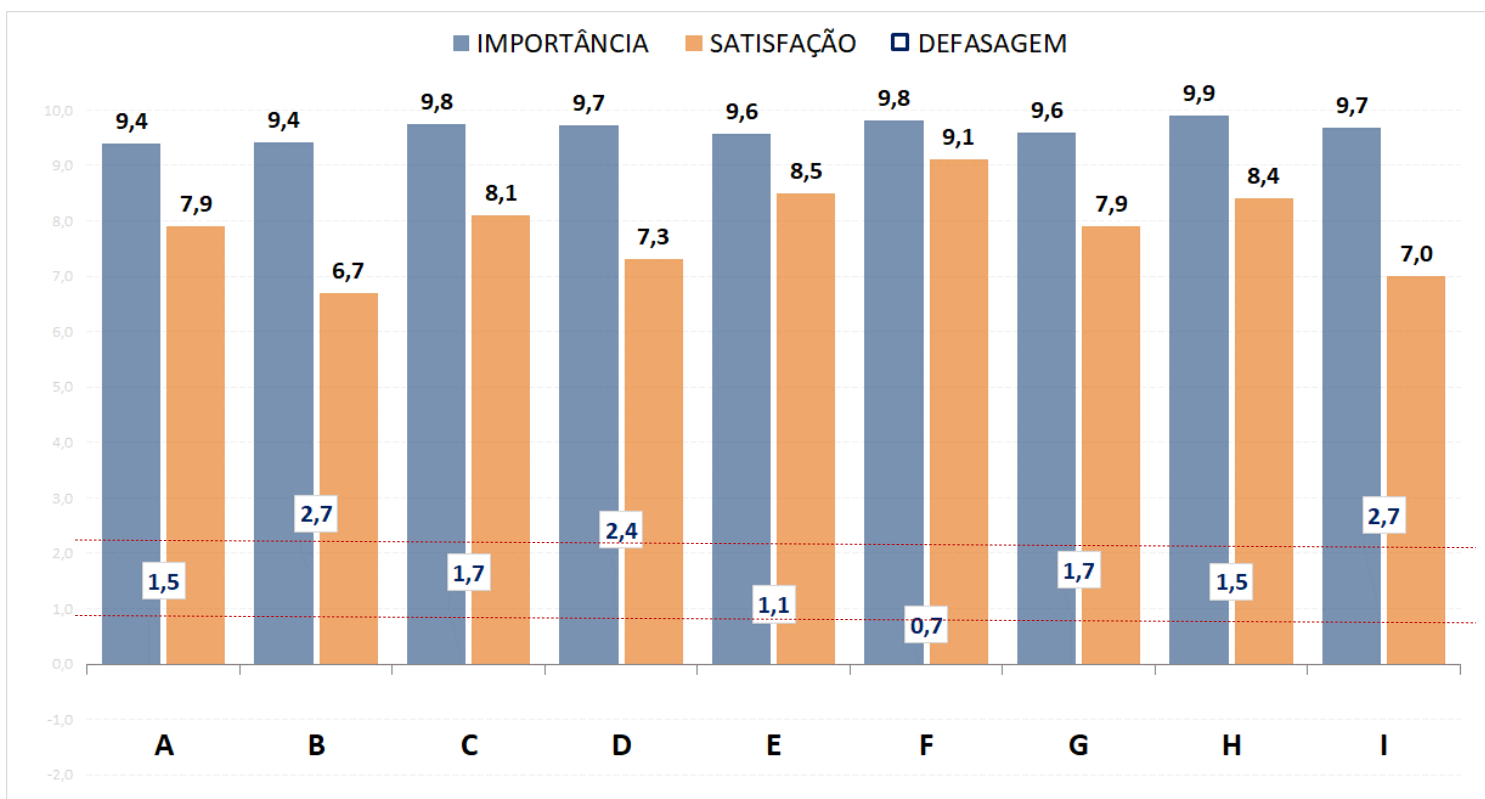
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

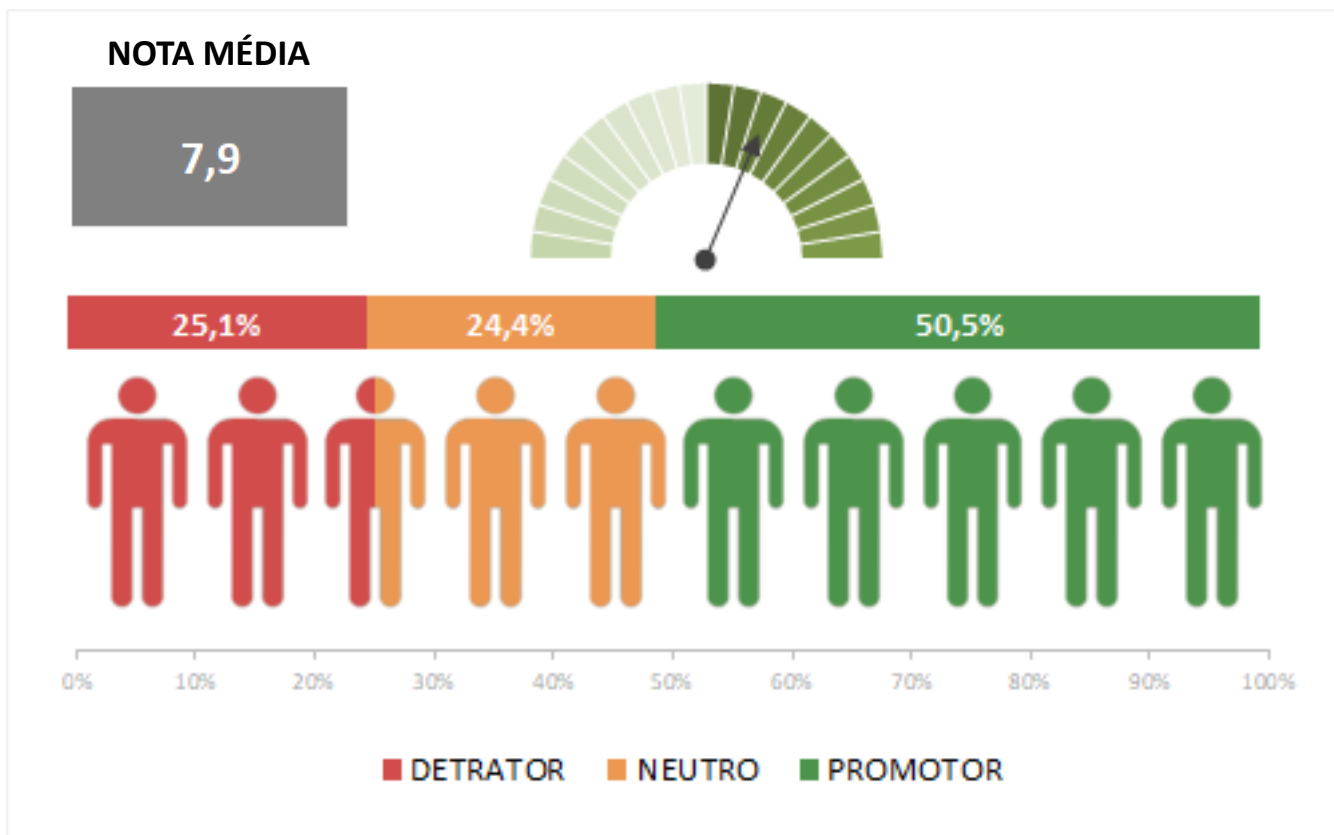


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA E
SERVIÇOS PÚBLICOS

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 SAEMA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 24,2%



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 SAEMA?
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	1,4%	0,9%	0,0%	1,0%	2,1%	2,6%	0,9%	0,7%	0,9%	1,3%	1,3%	1,1%	1,3%	1,2%
1	3,3%	0,8%	3,0%	1,9%	1,5%	6,1%	0,0%	2,6%	1,0%	1,2%	5,9%	2,5%	0,0%	2,1%
2	5,1%	3,8%	0,0%	6,7%	4,3%	4,0%	4,0%	5,5%	3,0%	5,8%	2,4%	4,5%	4,5%	4,5%
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	1,8%	1,7%	5,9%	0,0%	1,4%	0,0%	3,6%	0,0%	3,4%	1,6%	0,0%	0,6%	6,4%	1,8%
5	8,8%	14,0%	11,7%	14,0%	7,9%	12,0%	9,4%	14,1%	17,2%	9,1%	10,7%	10,5%	15,0%	11,4%
6	5,1%	3,3%	0,0%	3,7%	7,5%	5,3%	3,0%	5,4%	5,8%	2,1%	8,5%	3,6%	6,7%	4,2%
7	9,0%	8,2%	8,9%	12,4%	3,6%	4,0%	5,3%	16,5%	5,2%	7,6%	16,2%	7,8%	11,8%	8,6%
8	17,4%	14,3%	14,8%	16,2%	16,0%	9,0%	17,5%	17,4%	16,4%	14,3%	19,7%	13,9%	23,7%	15,8%
9	7,9%	3,3%	8,9%	4,8%	4,5%	1,4%	6,9%	6,1%	2,6%	7,6%	3,5%	5,6%	5,8%	5,5%
10	40,0%	49,8%	46,8%	39,2%	51,0%	55,6%	49,4%	31,7%	44,4%	49,6%	31,9%	49,9%	24,9%	45,0%
MÉDIA	7,7	8,0	8,1	7,6	8,0	7,7	8,2	7,4	7,8	8,1	7,4	8,0	7,2	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,6%	24,5%	20,6%	27,3%	24,9%	30,0%	20,9%	28,3%	31,4%	21,0%	28,7%	22,8%	33,9%	25,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,0%	53,1%	55,7%	44,1%	55,6%	57,0%	56,3%	37,8%	47,0%	57,2%	35,4%	55,5%	30,6%	50,5%

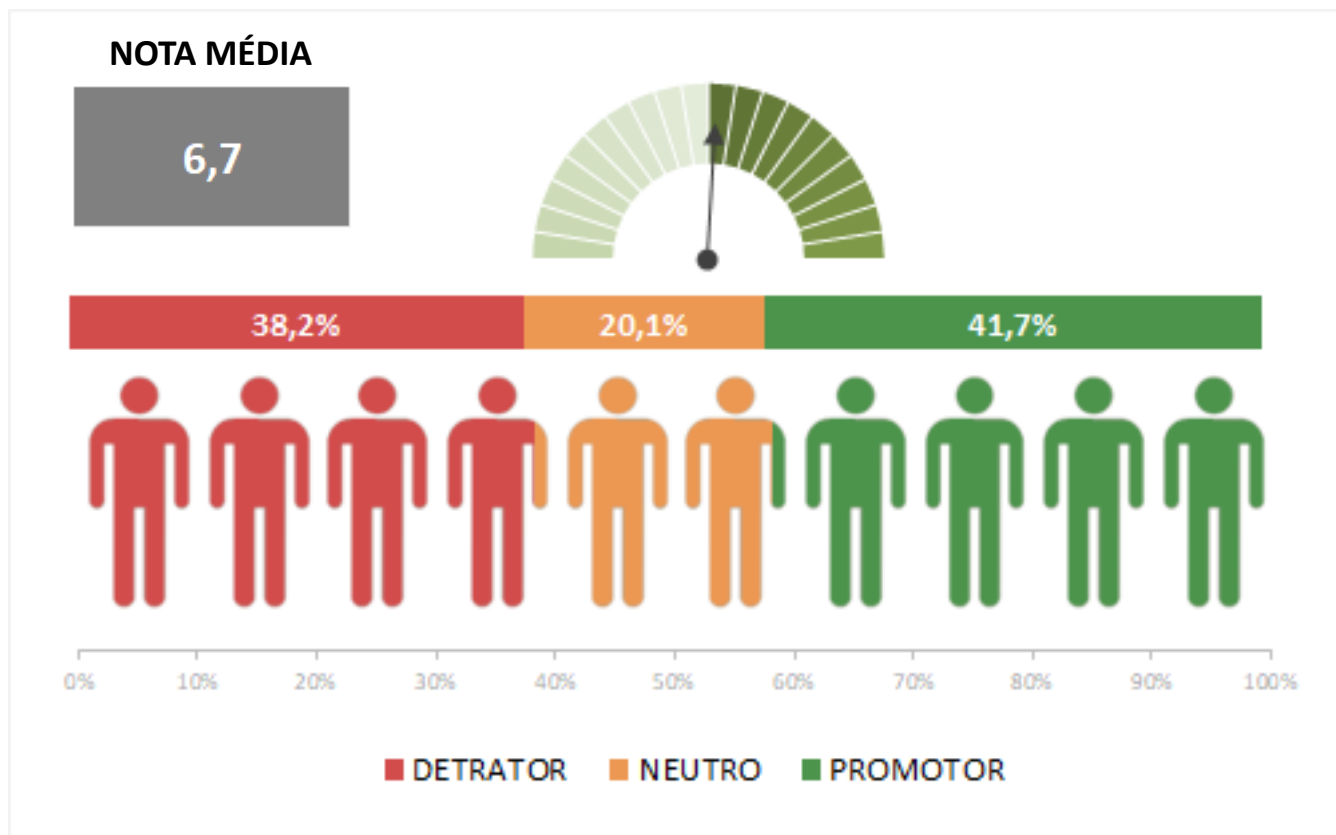


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

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 SAEMA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 27,1%



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 SAEMA?

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	2,9%	4,3%	3,1%	3,8%	3,7%	7,4%	3,1%	2,1%	1,0%	4,4%	4,9%	3,9%	2,6%	3,6%
1	0,0%	1,3%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
2	3,6%	1,3%	0,0%	3,0%	3,1%	2,8%	1,4%	3,7%	3,2%	2,0%	2,5%	3,0%	0,0%	2,4%
3	4,6%	4,6%	6,1%	3,8%	4,7%	2,6%	5,7%	3,9%	8,8%	3,3%	3,0%	3,6%	8,7%	4,6%
4	10,3%	11,2%	12,1%	12,5%	7,6%	11,0%	6,4%	17,6%	19,2%	7,4%	9,7%	8,2%	21,2%	10,8%
5	11,5%	4,3%	3,1%	8,9%	9,3%	5,3%	8,7%	7,9%	5,1%	6,5%	15,3%	6,7%	12,5%	7,8%
6	7,7%	9,2%	12,1%	9,6%	4,5%	3,9%	5,4%	16,1%	2,1%	9,7%	13,2%	8,4%	8,8%	8,4%
7	15,1%	13,9%	6,1%	14,7%	19,7%	11,7%	15,7%	14,4%	12,7%	16,9%	9,4%	13,9%	17,0%	14,5%
8	3,5%	7,5%	12,0%	3,8%	3,8%	2,6%	6,3%	6,2%	8,9%	4,3%	5,0%	4,6%	9,3%	5,6%
9	40,0%	41,2%	45,4%	37,0%	42,2%	51,4%	45,6%	25,9%	38,1%	43,7%	34,4%	45,7%	20,0%	40,6%
10	0,9%	1,3%	0,0%	1,9%	0,7%	1,2%	0,8%	1,5%	1,0%	0,7%	2,5%	1,4%	0,0%	1,1%
MÉDIA	6,7	6,8	7,0	6,6	6,8	6,9	7,0	6,2	6,6	6,9	6,5	6,9	6,0	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	40,5%	36,1%	36,6%	42,6%	33,7%	33,0%	31,6%	52,0%	39,3%	34,4%	48,6%	34,4%	53,7%	38,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,9%	42,5%	45,4%	39,0%	42,9%	52,7%	46,4%	27,4%	39,1%	44,4%	36,9%	47,1%	20,0%	41,7%

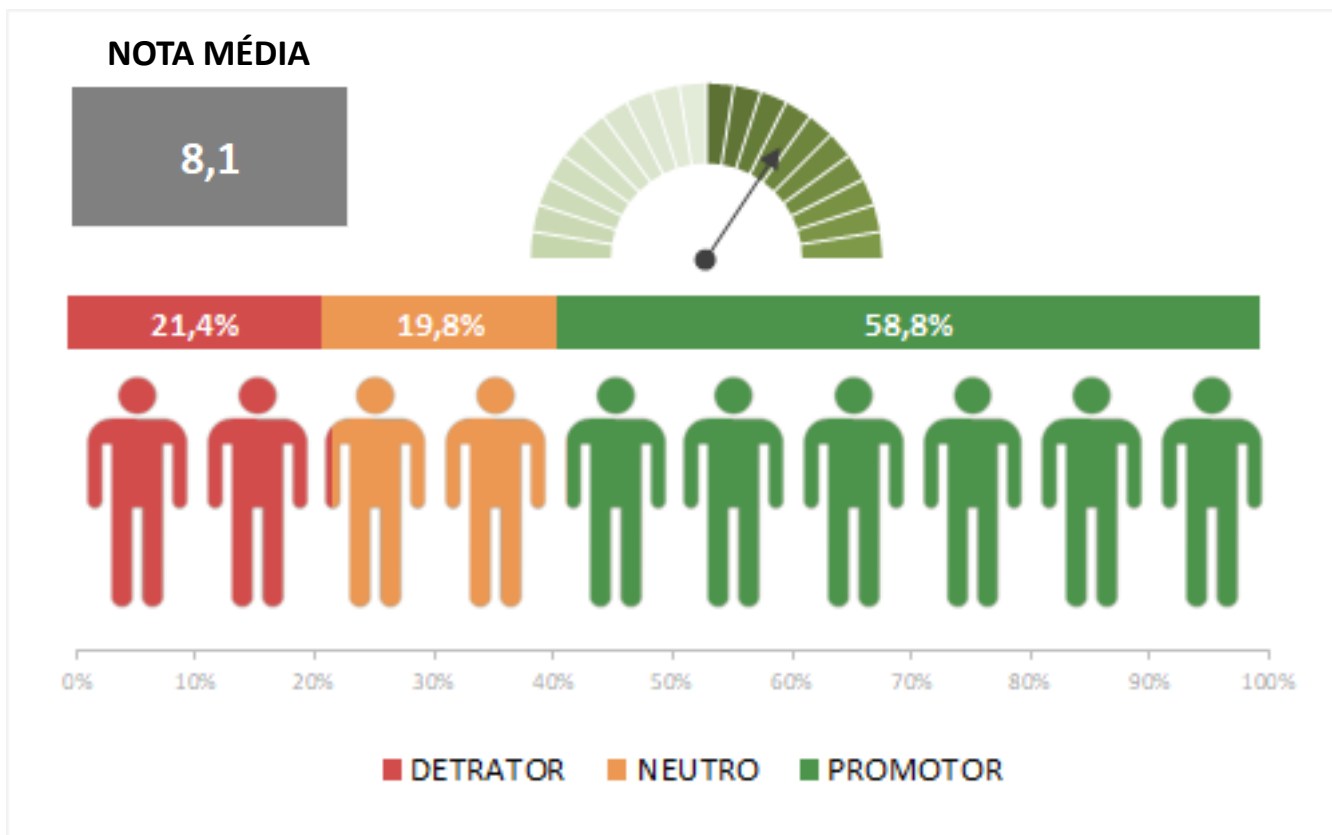


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE COMPANHIA DE
SANEAMENTO DE SÃO PAULO

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: **4,0%**



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	4,5%	4,9%	4,5%	4,7%	4,7%	4,8%	4,5%	4,8%	4,6%	4,7%	4,7%	4,7%	4,9%	4,7%
1	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%	0,5%	0,4%	0,6%	0,5%	0,5%	0,6%	0,5%
2	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	1,2%	0,5%
3	3,1%	3,0%	2,2%	3,7%	2,9%	3,0%	2,0%	4,7%	5,4%	2,3%	2,1%	2,1%	8,7%	3,0%
4	2,5%	2,8%	0,0%	2,2%	4,1%	2,0%	1,8%	3,6%	0,7%	2,0%	6,2%	2,2%	3,0%	2,7%
5	5,3%	6,1%	4,3%	3,8%	6,2%	5,8%	3,2%	7,5%	9,0%	3,9%	4,5%	4,6%	8,9%	5,8%
6	4,5%	3,9%	2,2%	9,2%	1,2%	2,0%	4,8%	7,1%	3,9%	5,5%	4,2%	3,9%	7,5%	4,1%
7	6,8%	6,3%	4,3%	9,2%	4,5%	8,8%	6,6%	4,7%	5,9%	6,4%	7,7%	6,3%	7,6%	6,6%
8	13,4%	12,4%	17,4%	12,3%	13,3%	15,1%	11,4%	17,3%	17,2%	11,6%	16,1%	12,9%	14,3%	13,2%
9	3,8%	5,9%	4,5%	5,9%	3,9%	0,0%	4,9%	8,3%	2,4%	5,4%	7,3%	4,4%	7,0%	4,7%
10	54,0%	54,1%	62,9%	45,3%	57,0%	56,6%	58,7%	41,4%	49,4%	57,6%	44,7%	56,7%	36,9%	54,1%
MÉDIA	8,2	8,0	8,8	7,6	8,2	8,2	8,3	7,7	7,8	8,3	7,7	8,3	7,3	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,8%	16,6%	8,8%	20,3%	17,4%	14,7%	13,3%	24,2%	19,0%	15,5%	17,0%	13,7%	31,1%	21,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,0%	59,3%	67,3%	51,2%	60,9%	56,6%	63,6%	49,7%	51,8%	63,0%	52,0%	61,2%	43,9%	58,8%

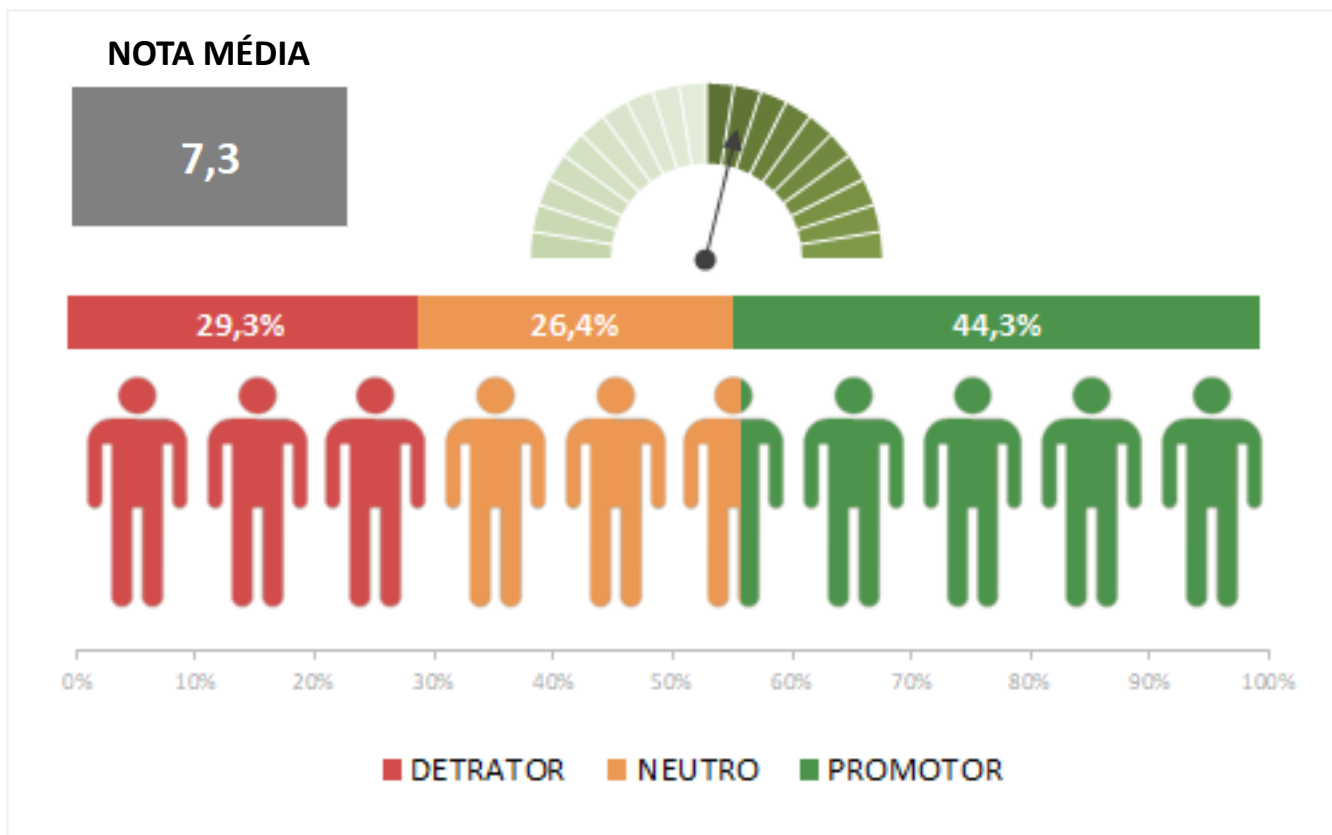


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 6,1%



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	7,6%	8,0%	2,1%	7,7%	11,8%	10,1%	7,3%	7,1%	9,0%	6,2%	11,3%	8,3%	5,5%	7,8%
1	1,1%	0,6%	2,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	1,8%	1,9%	0,6%	0,0%	0,0%	4,9%	0,8%
2	2,0%	1,9%	0,0%	2,3%	3,0%	2,0%	1,2%	3,4%	2,2%	1,8%	2,2%	2,0%	2,1%	2,0%
3	0,9%	2,6%	0,0%	2,2%	2,4%	2,0%	1,4%	2,2%	2,6%	1,8%	0,0%	1,3%	3,7%	1,7%
4	2,0%	3,2%	0,0%	3,7%	3,0%	3,1%	2,7%	2,2%	4,2%	1,1%	5,2%	2,5%	3,1%	2,6%
5	7,9%	8,0%	4,3%	6,9%	11,8%	6,0%	7,9%	9,5%	3,6%	8,6%	13,1%	8,4%	5,8%	8,0%
6	8,5%	4,3%	2,2%	10,3%	4,1%	5,8%	5,7%	7,8%	3,5%	7,9%	5,6%	6,2%	6,9%	6,3%
7	17,2%	11,6%	22,0%	16,1%	6,7%	10,2%	12,9%	19,7%	12,6%	16,1%	11,0%	14,4%	13,9%	14,2%
8	13,7%	10,7%	21,7%	8,6%	10,2%	12,7%	13,2%	9,8%	14,2%	10,7%	13,8%	11,0%	17,7%	12,2%
9	1,6%	8,9%	4,2%	7,4%	3,5%	3,0%	2,5%	12,1%	5,6%	4,8%	7,0%	5,3%	5,6%	5,4%
10	37,4%	40,3%	41,1%	34,1%	43,5%	44,9%	44,6%	24,4%	40,5%	40,4%	30,8%	40,5%	30,9%	38,9%
MÉDIA	7,3	7,4	8,1	7,1	7,0	7,4	7,6	6,9	7,3	7,5	6,8	7,4	7,0	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,1%	28,5%	10,9%	33,9%	36,2%	29,1%	26,8%	34,0%	27,1%	28,0%	37,4%	28,7%	32,0%	29,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	39,0%	49,1%	45,3%	41,4%	47,0%	48,0%	47,1%	36,5%	46,2%	45,1%	37,8%	45,8%	36,4%	44,3%

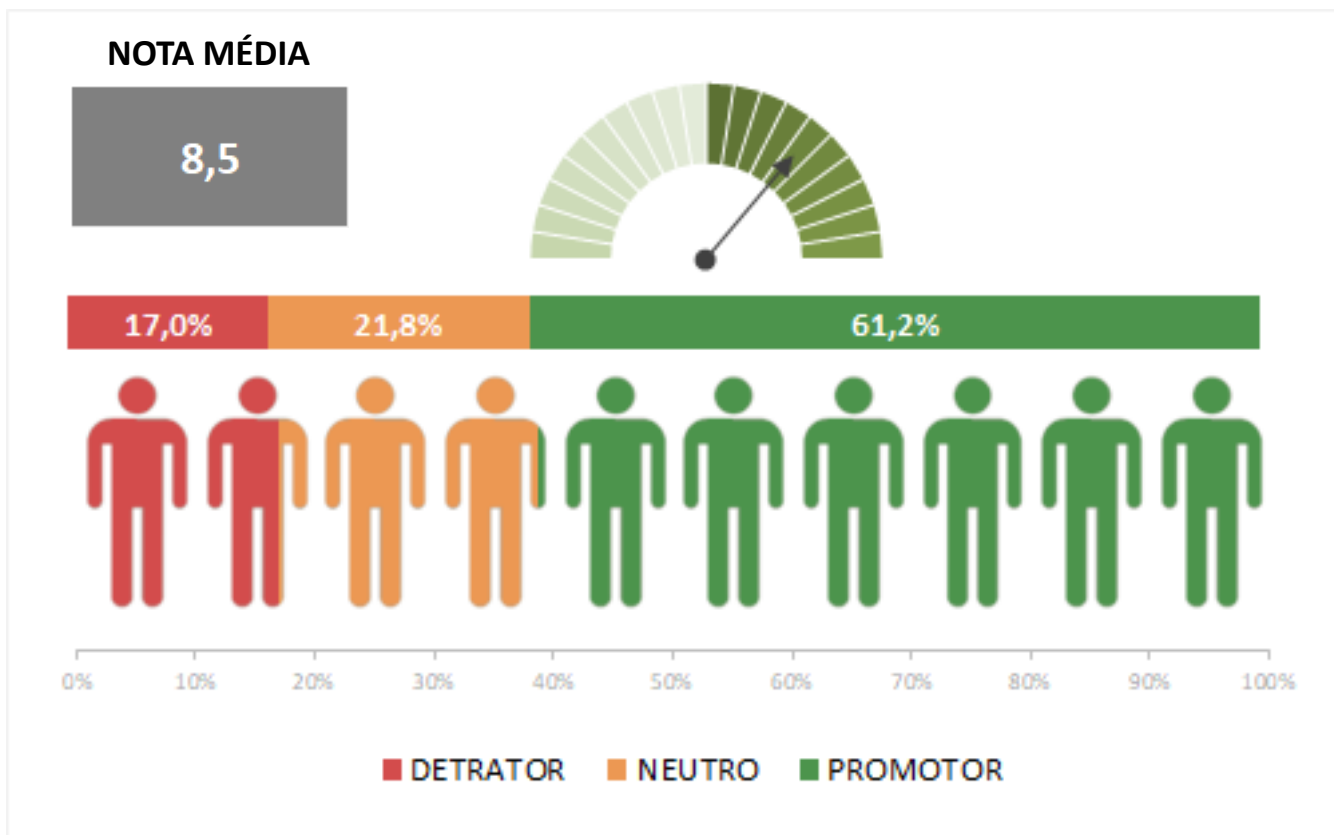


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 3,9%



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.

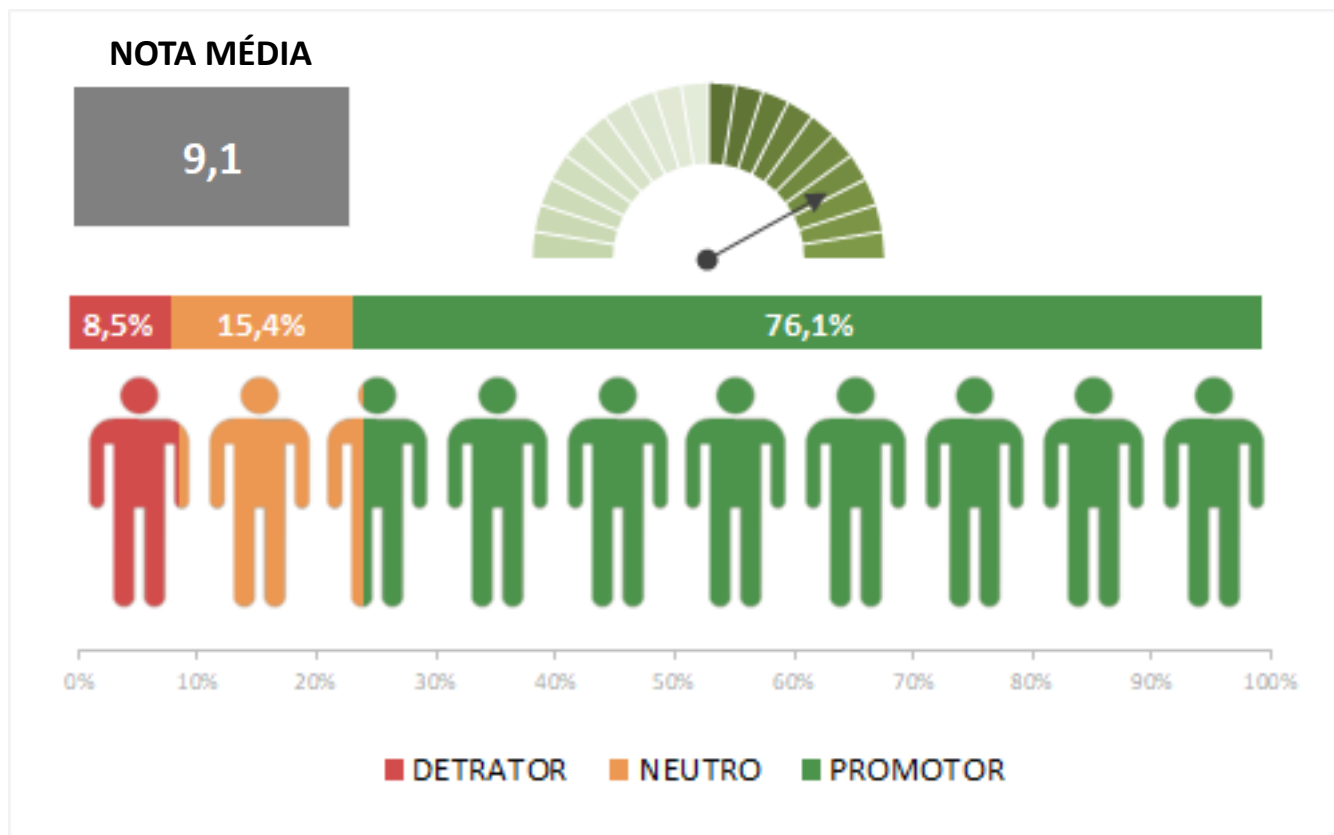
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,4%	1,3%	0,0%	0,7%	1,7%	2,8%	0,6%	0,0%	1,4%	0,9%	0,0%	0,6%	2,2%	0,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,9%	0,0%	1,2%	0,7%	0,0%	2,1%	0,2%	2,0%	0,5%
4	1,3%	1,3%	0,0%	0,7%	2,9%	3,0%	0,4%	1,7%	2,2%	0,0%	4,2%	1,3%	1,2%	1,3%
5	8,6%	10,6%	6,9%	10,9%	9,8%	9,8%	10,4%	8,3%	11,2%	9,7%	7,0%	9,6%	10,0%	9,7%
6	6,2%	2,6%	9,1%	4,0%	1,7%	0,9%	4,4%	6,5%	3,2%	3,7%	8,2%	3,6%	7,6%	4,3%
7	10,5%	8,4%	11,3%	11,4%	5,8%	8,5%	8,8%	11,2%	5,6%	10,2%	12,9%	6,7%	22,2%	9,4%
8	11,8%	13,0%	13,8%	12,5%	11,3%	9,6%	12,6%	14,0%	17,8%	9,2%	14,5%	11,1%	18,3%	12,4%
9	7,5%	6,7%	9,2%	6,7%	6,2%	6,7%	7,9%	5,9%	9,7%	7,6%	1,2%	6,5%	9,8%	7,1%
10	52,2%	55,8%	49,7%	51,5%	60,1%	57,9%	54,9%	50,0%	46,8%	58,7%	49,9%	59,9%	26,7%	54,1%
MÉDIA	8,5	8,6	8,6	8,4	8,6	8,4	8,6	8,4	8,3	8,7	8,2	8,7	7,6	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,0%	16,2%	16,0%	18,0%	16,6%	17,4%	15,9%	18,8%	20,0%	14,3%	21,4%	15,8%	23,0%	17,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,7%	62,4%	59,0%	58,1%	66,3%	64,6%	62,8%	55,9%	56,6%	66,3%	51,1%	66,4%	36,5%	61,2%



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: 1,6%



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	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	1,1%	0,6%	0,0%	0,5%
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%	0,0%	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	0,0%	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	1,8%	2,2%	4,3%	1,5%	1,0%	0,9%	1,9%	2,9%	3,8%	0,9%	2,9%	1,2%	5,5%	2,0%
5	5,4%	4,0%	2,2%	5,2%	5,7%	2,9%	5,6%	4,3%	6,6%	3,3%	6,3%	4,6%	5,2%	4,7%
6	2,3%	0,4%	0,0%	1,6%	1,7%	1,9%	1,1%	1,2%	1,5%	0,6%	3,2%	0,9%	3,1%	1,3%
7	6,3%	3,9%	4,3%	7,6%	2,3%	0,0%	5,2%	8,3%	3,0%	5,3%	7,3%	3,5%	12,3%	5,0%
8	10,6%	10,2%	10,9%	10,3%	10,1%	6,7%	7,1%	18,8%	7,0%	9,8%	17,7%	9,2%	15,7%	10,4%
9	7,6%	8,8%	13,2%	9,5%	3,3%	6,1%	9,5%	7,3%	7,7%	8,6%	7,6%	7,2%	12,9%	8,2%
10	65,5%	70,3%	65,0%	63,5%	75,3%	80,6%	68,9%	57,2%	70,5%	70,9%	53,9%	72,8%	45,4%	67,9%
MÉDIA	9,0	9,2	9,1	9,0	9,2	9,4	9,1	8,9	9,1	9,3	8,6	9,2	8,5	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,1%	6,9%	6,6%	9,1%	8,9%	6,6%	9,3%	8,4%	11,9%	5,4%	13,5%	7,3%	13,8%	8,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,0%	79,0%	78,1%	73,1%	78,6%	86,7%	78,5%	64,5%	78,2%	79,5%	61,5%	80,0%	58,3%	76,1%

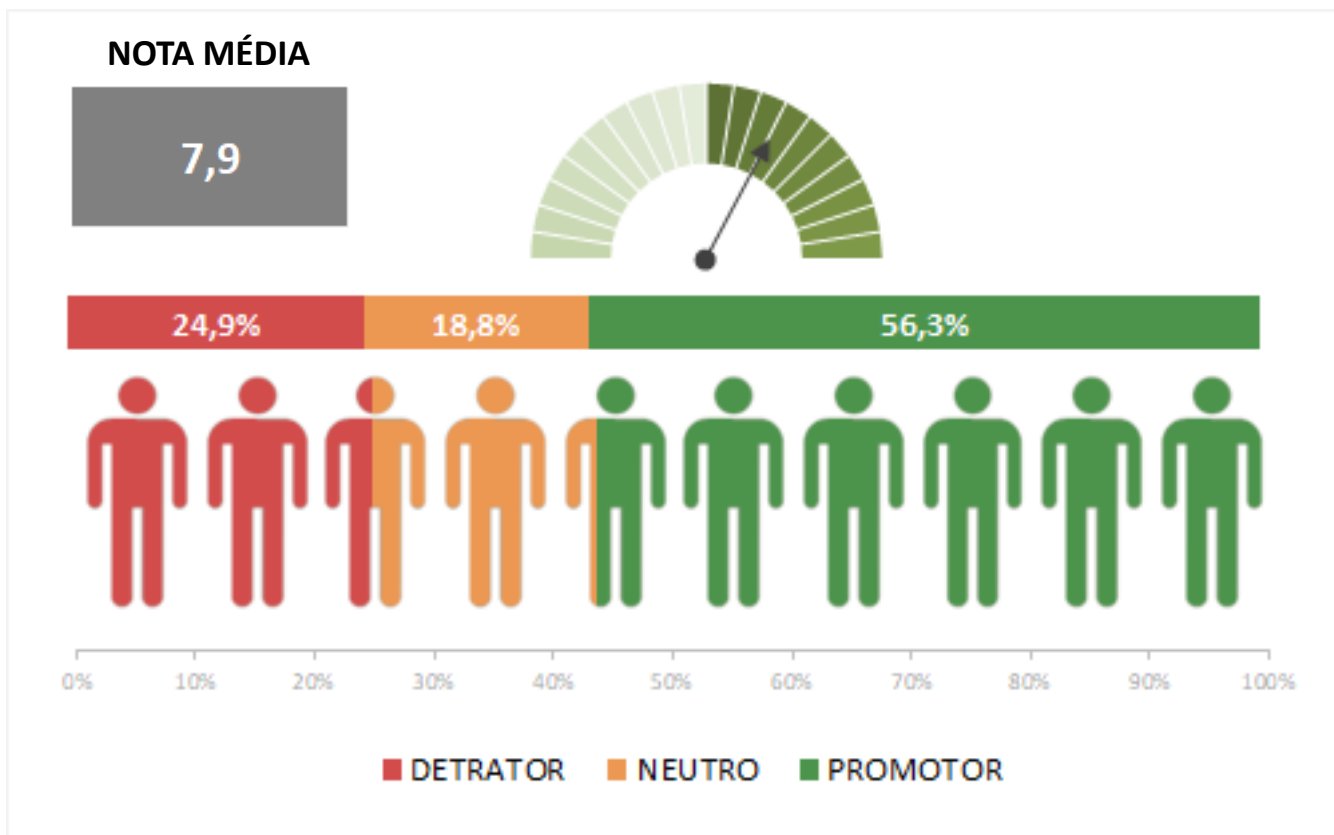


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,0%



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	4,7%	6,0%	2,2%	4,4%	8,5%	8,2%	4,7%	4,6%	9,6%	3,2%	6,0%	5,9%	2,7%	5,4%
1	1,1%	0,6%	0,0%	1,5%	0,6%	0,0%	0,6%	1,9%	1,3%	0,5%	1,2%	1,0%	0,0%	0,8%
2	2,3%	2,2%	2,2%	1,4%	3,2%	5,3%	1,2%	2,0%	2,2%	2,9%	0,0%	2,7%	0,0%	2,2%
3	2,2%	0,0%	0,0%	1,6%	1,1%	0,0%	0,7%	2,6%	1,3%	0,4%	3,2%	0,9%	1,9%	1,1%
4	0,7%	1,9%	0,0%	2,2%	1,0%	1,8%	1,3%	1,1%	1,8%	1,4%	0,0%	1,6%	0,0%	1,3%
5	9,8%	8,0%	6,6%	9,7%	9,2%	8,3%	9,6%	7,8%	12,1%	8,0%	6,2%	8,2%	11,9%	8,8%
6	5,4%	5,2%	6,6%	6,0%	3,7%	1,7%	5,2%	8,0%	0,7%	7,0%	7,1%	4,9%	7,0%	5,3%
7	10,5%	5,8%	2,1%	13,9%	4,9%	1,7%	10,3%	8,6%	3,4%	7,7%	16,6%	7,9%	8,8%	8,1%
8	12,0%	9,6%	11,1%	12,0%	9,0%	5,5%	10,2%	15,4%	7,0%	11,9%	12,7%	10,1%	13,9%	10,7%
9	2,7%	8,9%	8,6%	5,0%	5,3%	5,2%	6,6%	5,2%	7,7%	3,6%	10,9%	4,8%	11,2%	5,9%
10	48,6%	52,0%	60,6%	42,4%	53,4%	62,4%	49,7%	43,0%	53,0%	53,4%	36,0%	52,0%	42,5%	50,4%
MÉDIA	7,8	8,0	8,6	7,6	7,7	8,0	8,0	7,6	7,6	8,1	7,6	7,8	8,1	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,2%	23,8%	17,6%	26,8%	27,4%	25,3%	23,2%	27,9%	29,0%	23,5%	23,7%	25,3%	23,6%	24,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,3%	60,8%	69,2%	47,4%	58,7%	67,6%	56,3%	48,1%	60,6%	56,9%	47,0%	56,8%	53,7%	56,3%

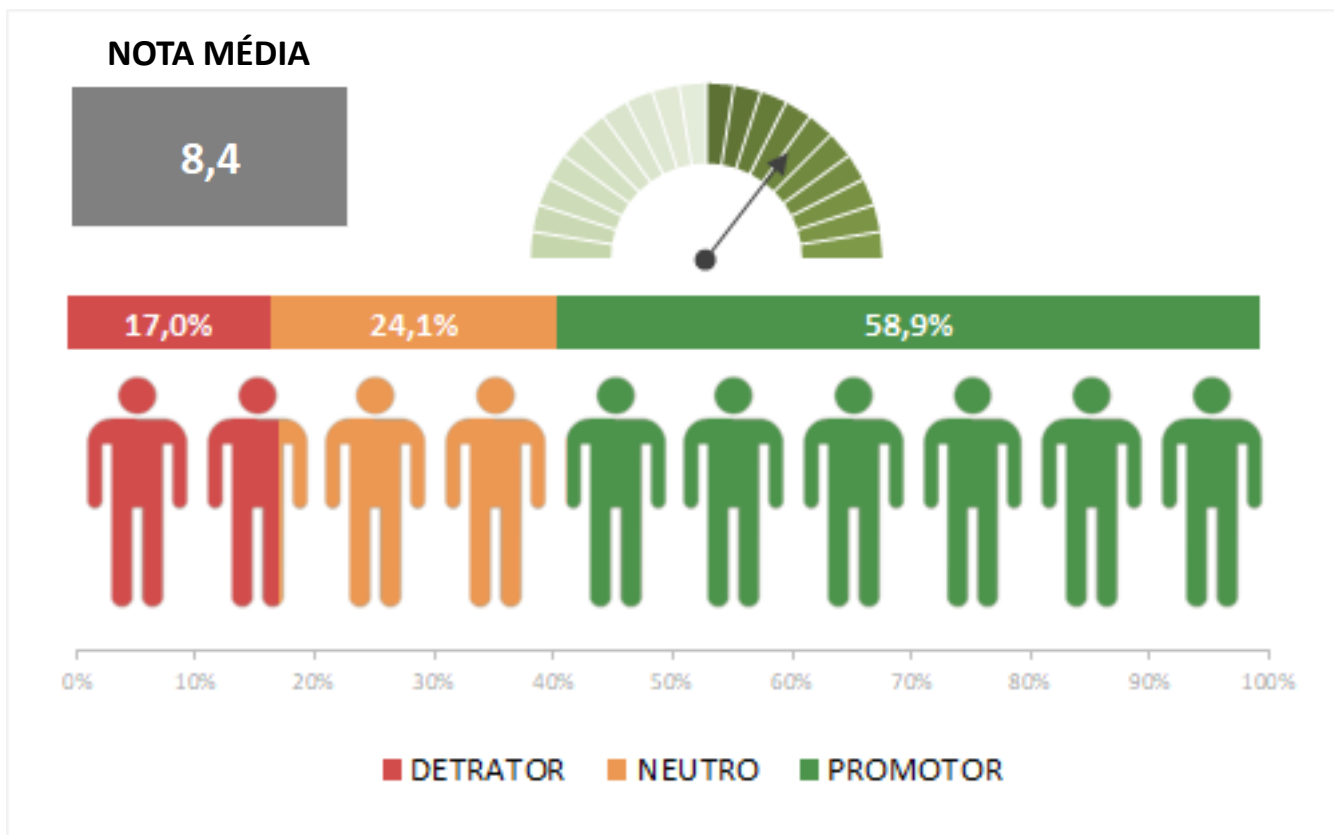


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 0,0%



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	1,5%	1,0%	2,2%	0,0%	2,1%	1,8%	1,4%	0,6%	2,5%	0,4%	2,1%	1,3%	1,0%	1,2%
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%	0,9%	2,2%	1,5%	0,5%	2,4%	0,6%	1,8%	0,0%	1,4%	3,1%	1,6%	0,0%	1,3%
3	2,5%	1,6%	0,0%	3,1%	2,1%	2,7%	2,9%	0,0%	2,1%	2,6%	0,0%	2,5%	0,0%	2,1%
4	0,7%	0,3%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	5,0%	10,5%	2,1%	14,1%	4,2%	1,8%	8,2%	11,6%	5,6%	8,1%	11,0%	7,5%	9,5%	7,9%
6	5,4%	2,8%	4,3%	3,0%	5,0%	3,7%	2,7%	6,6%	6,3%	2,2%	6,4%	3,2%	7,6%	4,0%
7	7,9%	5,8%	8,7%	8,4%	3,8%	2,8%	5,9%	11,2%	5,8%	4,0%	17,9%	5,4%	13,2%	6,8%
8	21,0%	13,9%	15,4%	19,6%	15,6%	9,3%	19,6%	18,8%	17,8%	16,5%	18,9%	17,2%	17,5%	17,3%
9	7,2%	10,5%	8,7%	12,5%	4,8%	3,4%	7,7%	15,0%	6,1%	10,2%	9,2%	7,2%	17,1%	9,0%
10	47,0%	52,7%	56,3%	37,0%	61,4%	72,0%	50,9%	32,6%	52,5%	54,2%	31,3%	53,4%	34,0%	49,9%
MÉDIA	8,3	8,5	8,7	8,0	8,7	8,9	8,4	8,0	8,4	8,6	7,7	8,4	8,2	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,8%	17,2%	10,9%	22,5%	14,3%	12,4%	15,8%	22,4%	17,8%	15,0%	22,6%	16,8%	18,1%	17,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,3%	63,2%	65,0%	49,5%	66,2%	75,4%	58,6%	47,6%	58,6%	64,4%	40,5%	60,5%	51,2%	58,9%

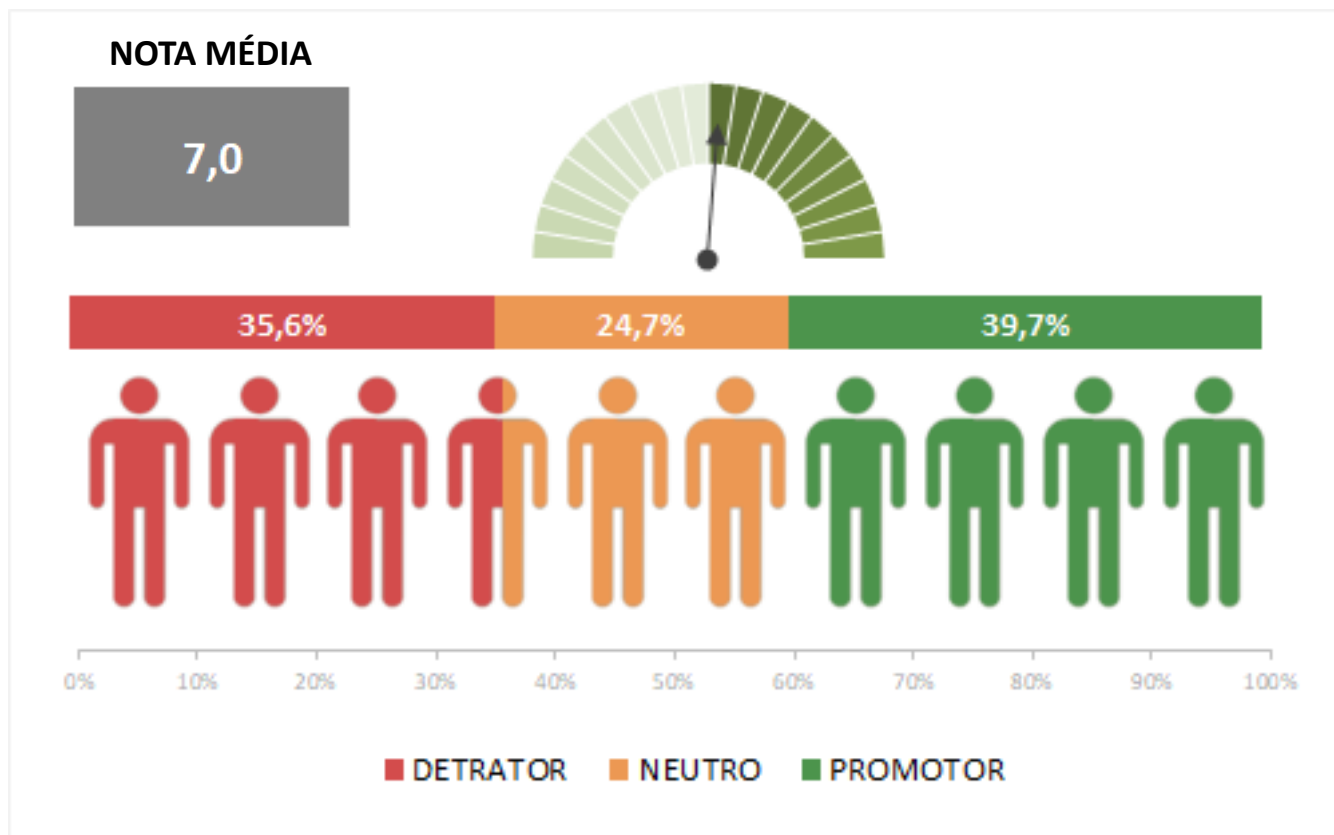


ARES
AGÊNCIA
RES. LADORA
PCJ

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: 15,8%



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	6,7%	7,7%	2,9%	8,4%	8,3%	13,7%	5,7%	5,7%	11,1%	6,4%	4,4%	8,3%	3,2%	7,2%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	3,9%	2,9%	5,6%	3,4%	2,0%	3,6%	3,0%	3,8%	4,7%	2,4%	4,3%	2,8%	5,5%	3,4%
3	2,3%	6,5%	0,0%	6,6%	4,5%	4,6%	4,6%	4,3%	7,5%	4,5%	0,0%	4,3%	5,2%	4,5%
4	2,7%	1,5%	2,9%	0,8%	3,3%	2,4%	0,9%	3,9%	3,1%	0,8%	4,5%	1,1%	5,7%	2,1%
5	11,8%	12,2%	16,7%	15,4%	5,1%	3,2%	12,9%	16,1%	9,0%	12,1%	16,2%	11,2%	15,1%	12,0%
6	8,9%	3,3%	2,9%	9,7%	3,2%	1,1%	6,5%	8,3%	3,0%	6,3%	9,4%	5,4%	8,2%	6,0%
7	11,2%	8,3%	5,6%	12,2%	8,9%	10,3%	9,4%	9,8%	10,4%	8,9%	11,0%	9,5%	10,5%	9,7%
8	14,3%	15,6%	24,9%	8,4%	17,4%	8,3%	16,7%	16,5%	15,5%	12,0%	23,3%	11,8%	27,2%	15,0%
9	2,7%	8,6%	11,0%	4,9%	3,9%	4,0%	5,4%	7,5%	1,6%	9,1%	1,9%	5,2%	7,9%	5,8%
10	34,6%	33,3%	27,8%	29,2%	43,5%	48,8%	34,2%	24,2%	34,0%	36,9%	24,9%	39,8%	11,4%	33,9%
MÉDIA	7,0	7,1	7,4	6,6	7,5	7,2	7,2	6,8	6,6	7,3	6,9	7,2	6,5	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	37,1%	34,2%	30,8%	45,2%	26,3%	28,6%	34,4%	42,0%	38,6%	33,1%	38,8%	33,7%	42,9%	35,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,3%	41,9%	38,7%	34,1%	47,3%	52,8%	39,6%	31,7%	35,6%	46,0%	26,9%	45,1%	19,3%	39,7%

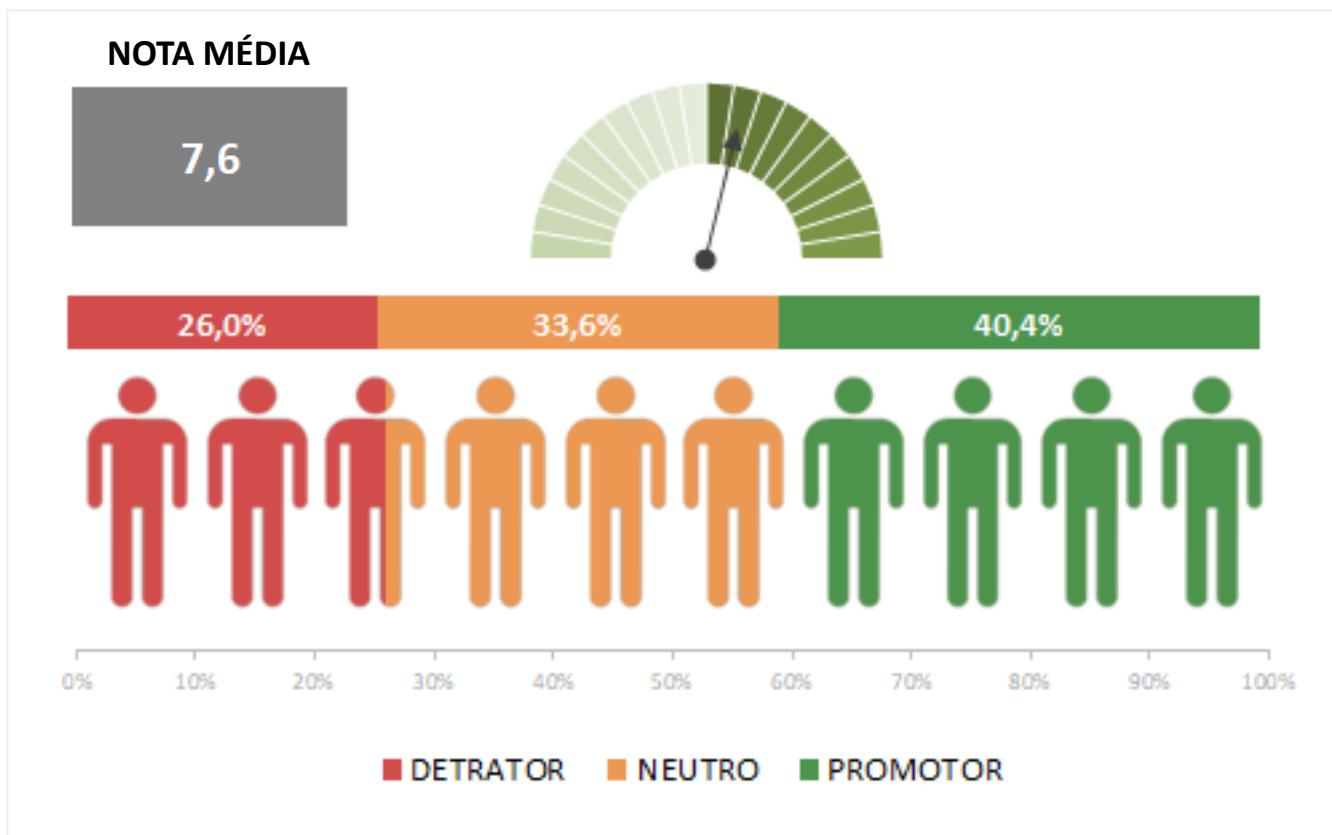


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
E SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – SAEMA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAEMA? 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



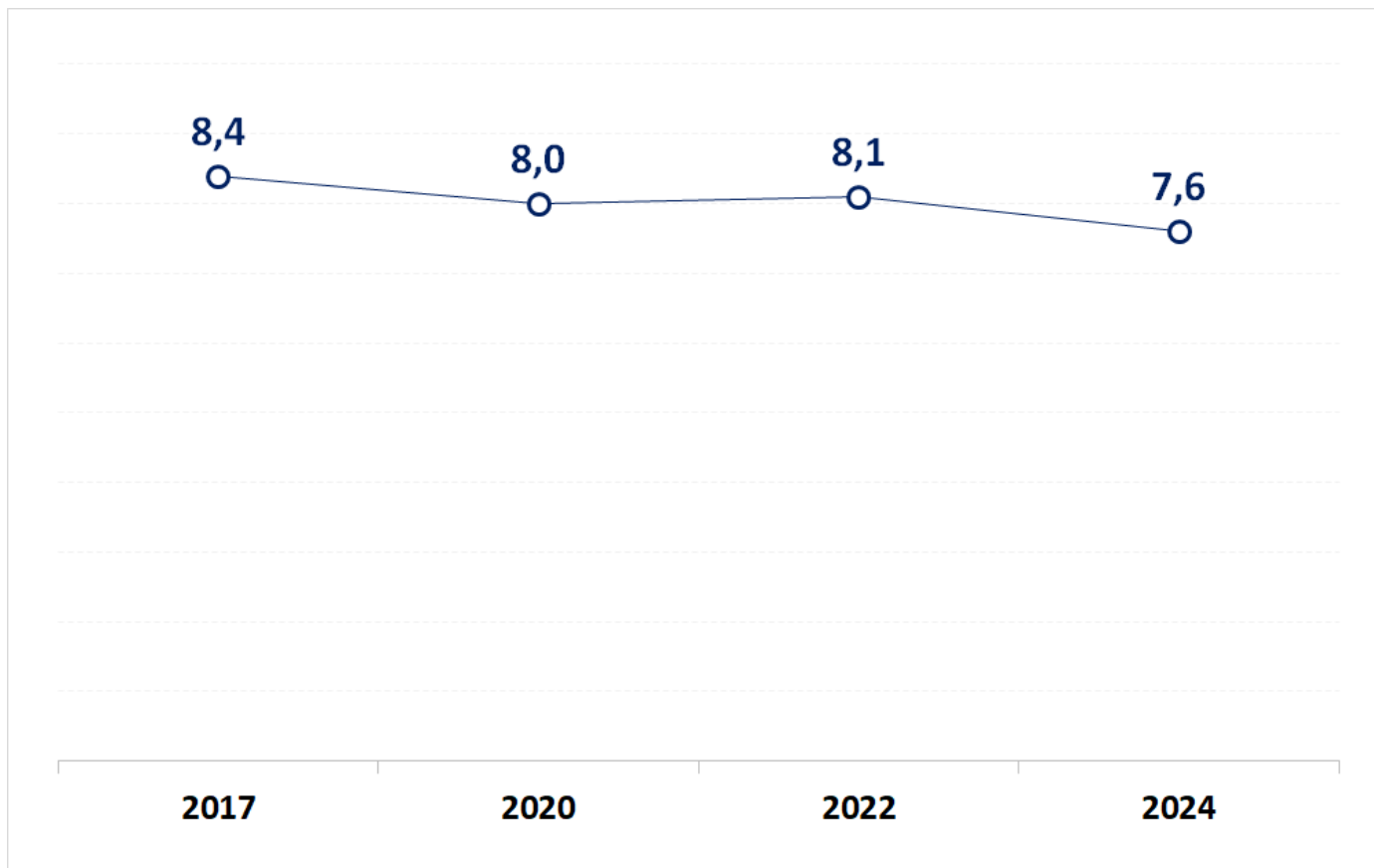
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAEMA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAEMA? 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 – SAEMA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAEMA? 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	2,9%	3,2%	0,0%	3,8%	4,2%	5,5%	2,9%	1,8%	2,8%	2,9%	4,2%	3,3%	2,1%	3,1%
1	0,0%	1,9%	0,0%	1,4%	1,0%	0,9%	1,2%	0,6%	0,7%	1,4%	0,0%	0,8%	1,7%	1,0%
2	0,7%	0,9%	0,0%	1,5%	0,5%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,3%	3,8%	0,6%	1,7%	0,8%
3	1,8%	0,9%	0,0%	2,3%	1,1%	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%	0,6%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%
4	2,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,7%	0,0%	0,8%	1,9%	0,0%	0,7%	3,2%	0,5%	3,0%	0,9%
5	14,0%	9,6%	4,3%	16,0%	11,3%	12,7%	11,3%	11,8%	12,6%	11,0%	12,8%	11,5%	12,7%	11,7%
6	8,3%	6,0%	6,7%	9,7%	4,3%	3,5%	6,3%	11,2%	9,4%	6,5%	5,6%	6,2%	11,4%	7,1%
7	9,4%	15,3%	21,5%	14,1%	4,9%	1,9%	12,4%	20,2%	10,0%	11,6%	19,3%	9,6%	25,8%	12,5%
8	23,7%	18,7%	26,3%	20,4%	18,6%	14,3%	22,4%	23,5%	16,8%	22,0%	24,6%	19,5%	28,5%	21,1%
9	8,7%	6,2%	8,8%	5,2%	9,2%	7,5%	9,6%	3,5%	5,7%	8,8%	5,4%	8,5%	2,3%	7,4%
10	28,5%	37,3%	32,3%	24,9%	43,3%	51,9%	31,3%	22,7%	38,1%	34,2%	21,2%	37,8%	10,7%	33,0%
MÉDIA	7,5	7,8	8,3	7,1	7,9	8,0	7,7	7,3	7,7	7,8	7,1	7,8	6,9	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,7%	22,6%	11,1%	35,5%	24,0%	24,5%	24,3%	30,1%	29,3%	23,4%	29,5%	24,6%	32,7%	26,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,2%	43,5%	41,1%	30,0%	52,5%	59,4%	40,9%	26,2%	43,9%	43,0%	26,5%	46,4%	13,0%	40,4%



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 – 40,4% DOS USUÁRIOS)	%
BOM ATENDIMENTO	25,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	22,0%
NÃO FALTA ÁGUA	14,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,1%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	7,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,8%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,2%
BOA EMPRESA	2,5%
QUALIDADE DA ÁGUA	7,2%
ESTÁ SATISFEITO	0,5%
OUTROS	11,6%
NÃO RESPONDEU	8,2%

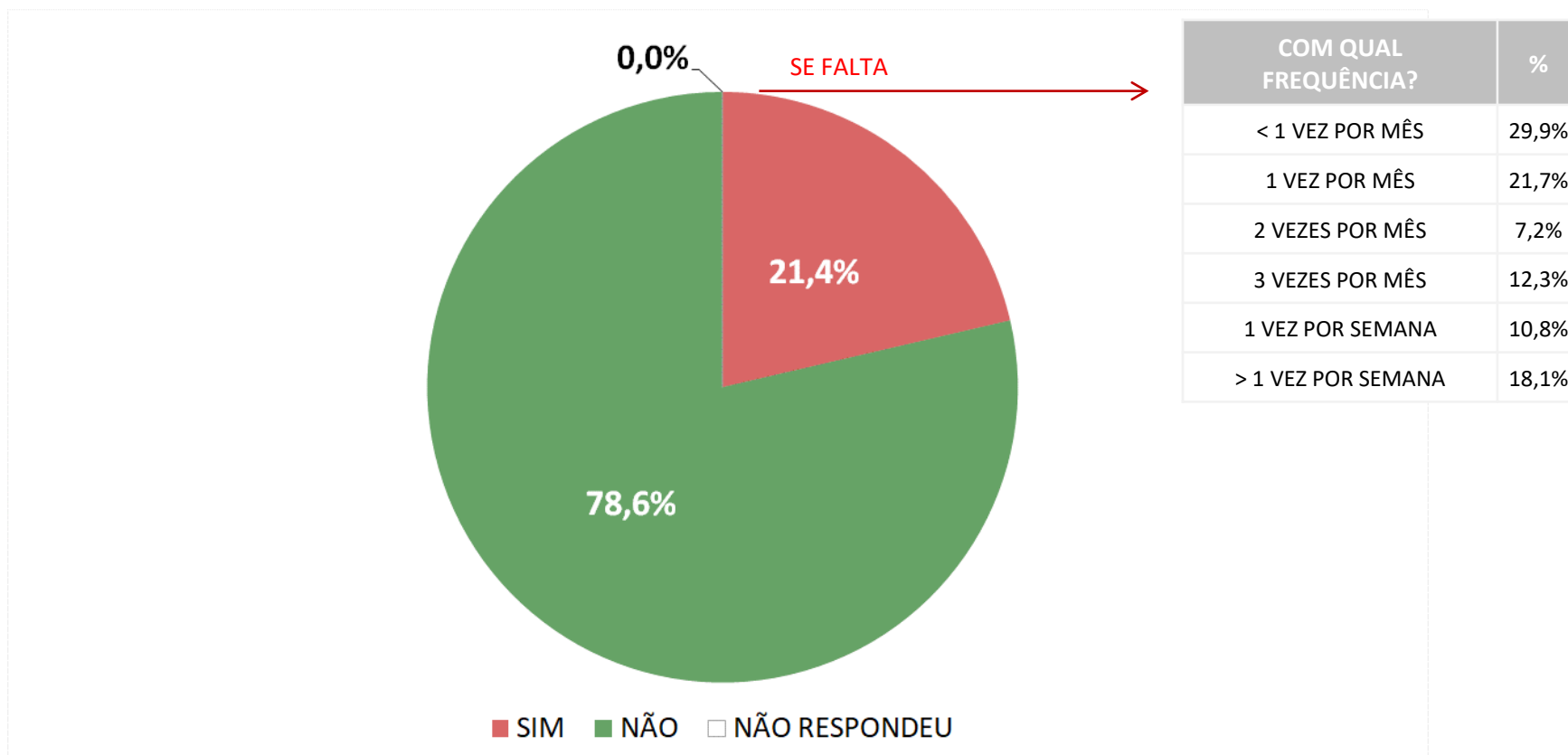
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 26,0% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	23,5%
MELHORAR A PRESSÃO	17,3%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	16,3%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	14,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	13,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,2%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	12,2%
TRATAR O ESGOTO	11,2%
DIMINUIR O PREÇO	10,2%
RESOLVER OS PROBLEMAS	8,2%
OUTROS	19,4%
NÃO RESPONDEU	3,1%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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





ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

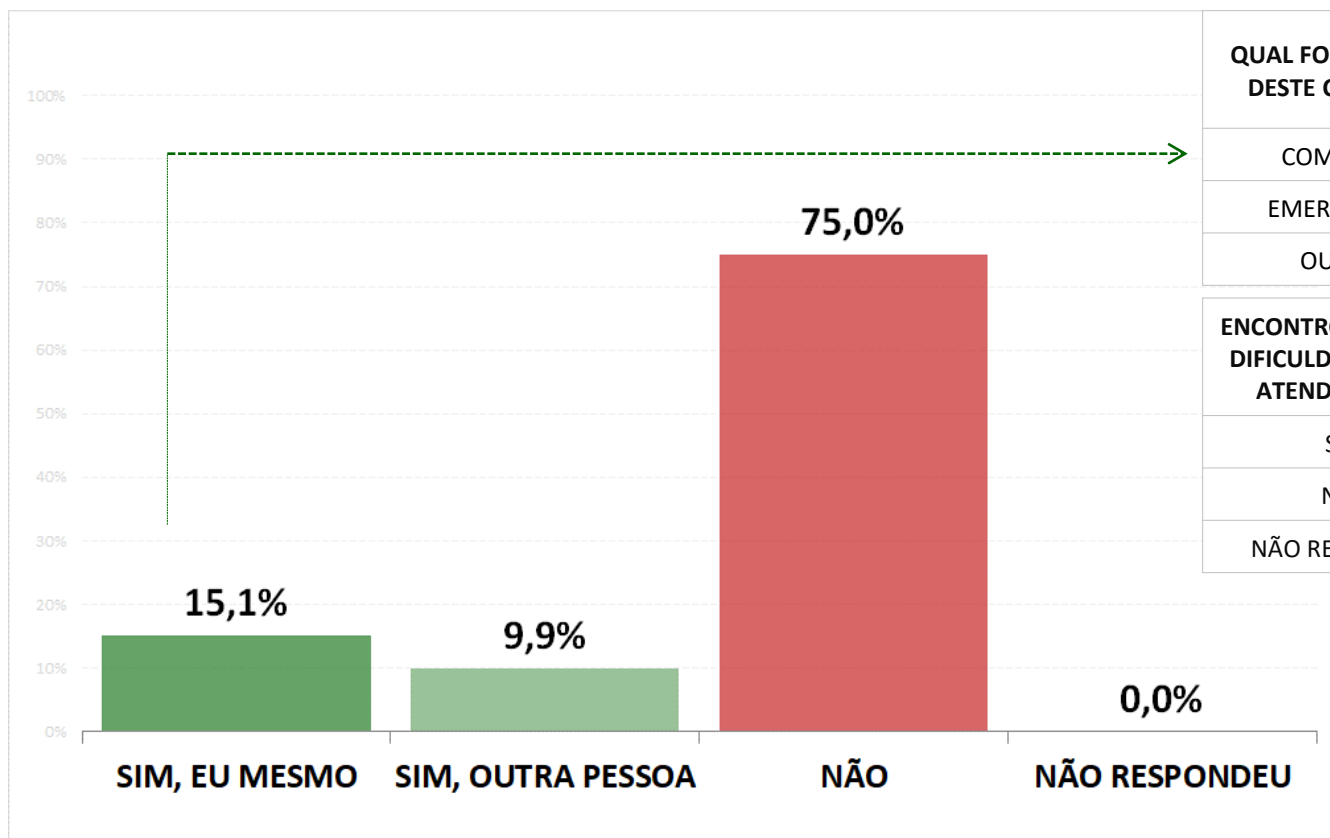
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	22,5%	20,3%	24,1%	26,1%	13,9%	12,2%	21,9%	26,9%	15,9%	22,6%	25,9%	20,8%	24,2%	21,4%
NÃO	77,5%	79,7%	75,9%	73,9%	86,1%	87,8%	78,1%	73,1%	84,1%	77,4%	74,1%	79,2%	75,8%	78,6%
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 SAEMA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	34,8%
EMERGENCIAL	65,2%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	42,6%
NÃO	57,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	28,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	26,5%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	16,5%
ATENDIMENTO RUIM	11,2%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	7,5%
FALTA DE INFORMAÇÕES	5,2%
NÃO DERAM RETORNO	4,7%



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 DO SAEMA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

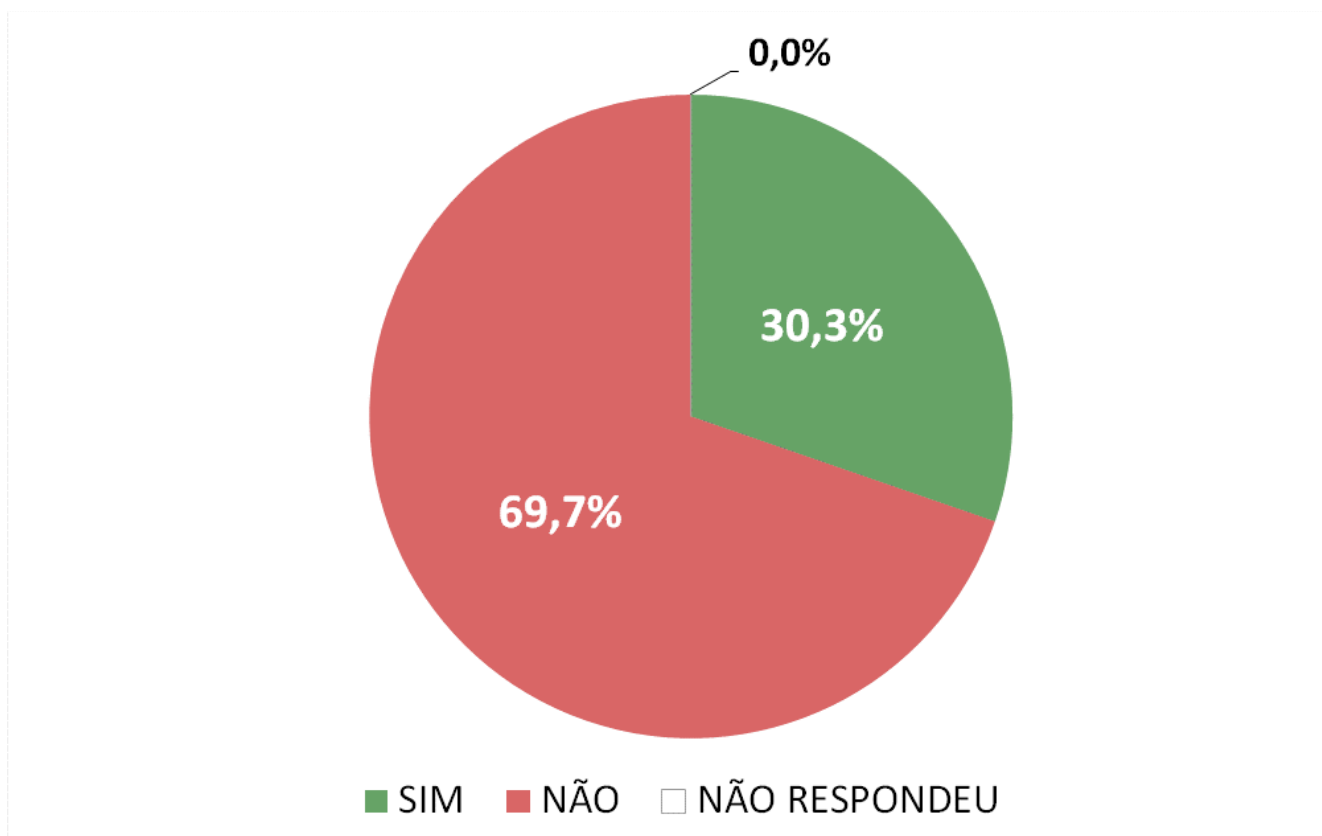
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	11,3%	18,6%	4,2%	19,3%	16,9%	16,2%	11,8%	20,2%	14,3%	14,5%	18,4%	14,1%	20,0%	15,1%
SIM, OUTRA PESSOA	10,3%	9,6%	15,3%	10,6%	5,7%	7,8%	9,0%	13,0%	7,3%	7,4%	22,8%	8,1%	18,4%	9,9%
NÃO	78,4%	71,8%	80,5%	70,1%	77,3%	75,9%	79,2%	66,8%	78,4%	78,2%	58,8%	77,8%	61,7%	75,0%
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%



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.

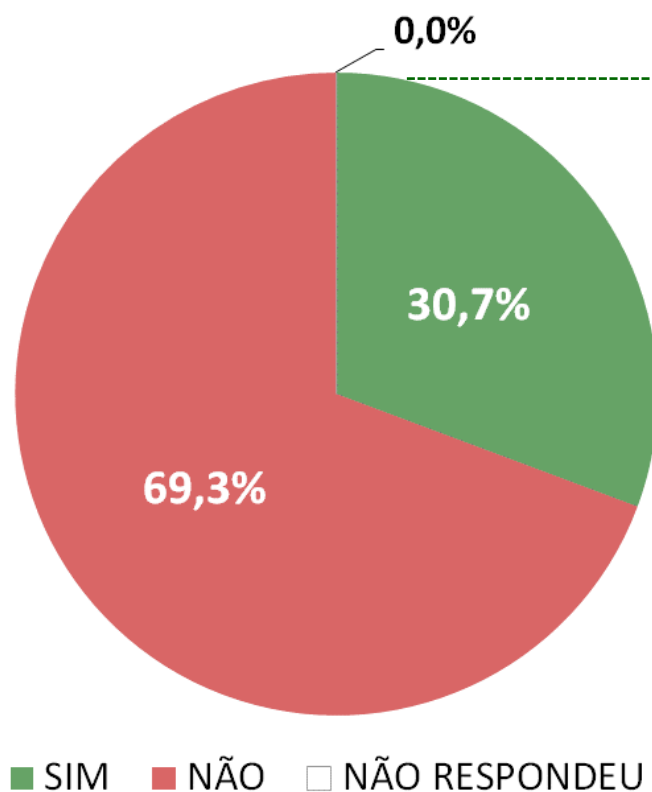
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	32,7%	28,1%	36,8%	31,1%	25,2%	38,7%	27,7%	28,8%	36,7%	31,0%	17,7%	31,2%	26,2%	30,3%
NÃO	67,3%	71,9%	63,2%	68,9%	74,8%	61,3%	72,3%	71,2%	63,3%	69,0%	82,3%	68,8%	73,8%	69,7%
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%



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?	%
INTERNET	24,6%
AMIGOS/FAMILIARES	21,1%
TELEVISÃO	13,7%
JORNAL	9,4%
REDES SOCIAIS	8,7%
AGÊNCIA REGULADORA	5,9%
RÁDIO	5,5%
FOLHETO	5,0%
PREFEITURA	2,9%
OUTROS MEIOS	7,4%
NÃO RESPONDEU	1,7%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	0,6%
NÃO	92,5%
NÃO RESPONDEU	6,9%



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	29,0%	32,3%	26,3%	29,0%	35,5%	28,4%	25,4%	41,8%	29,0%	30,3%	34,7%	31,7%	26,0%	30,7%
NÃO	71,0%	67,7%	73,7%	71,0%	64,5%	71,6%	74,6%	58,2%	71,0%	69,7%	65,3%	68,3%	74,0%	69,3%
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.

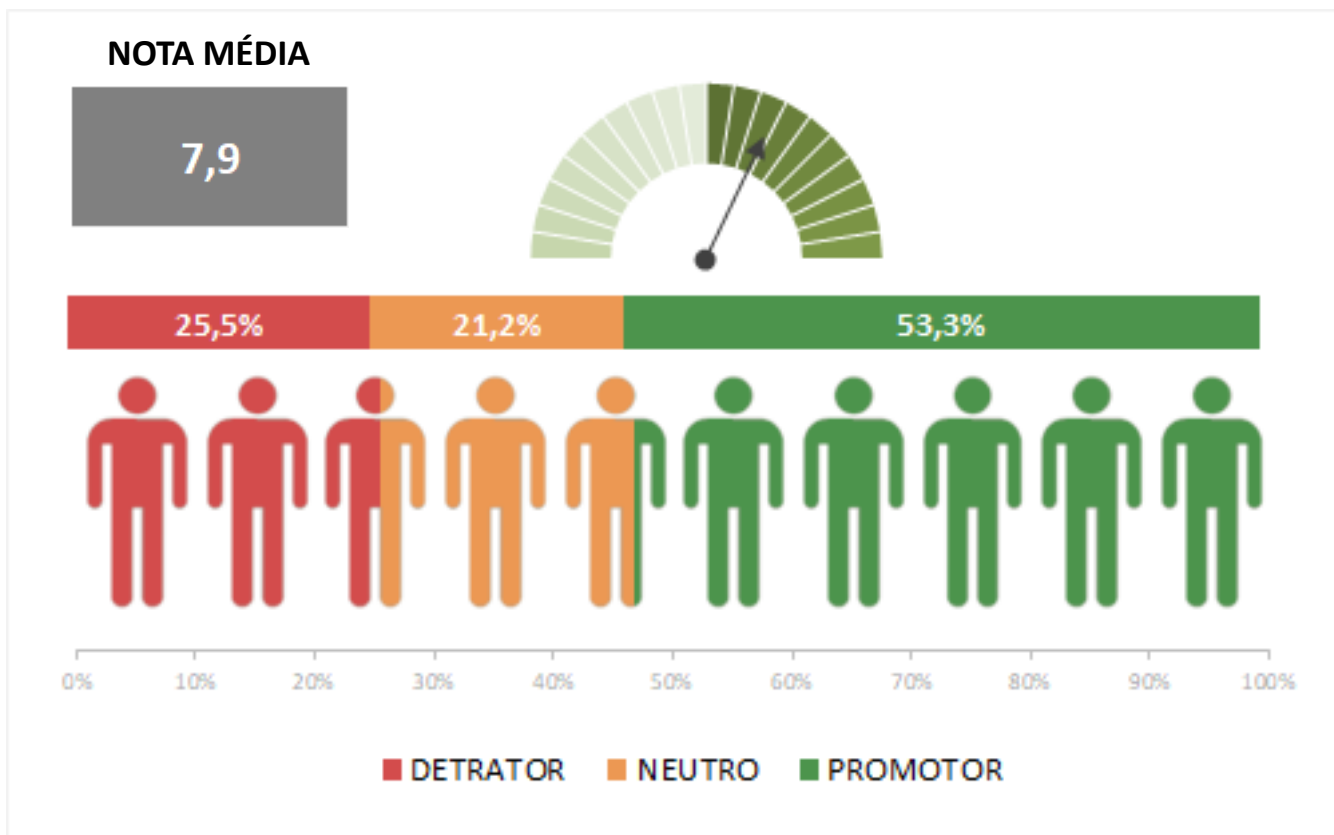
IV



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 ARARAS? 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



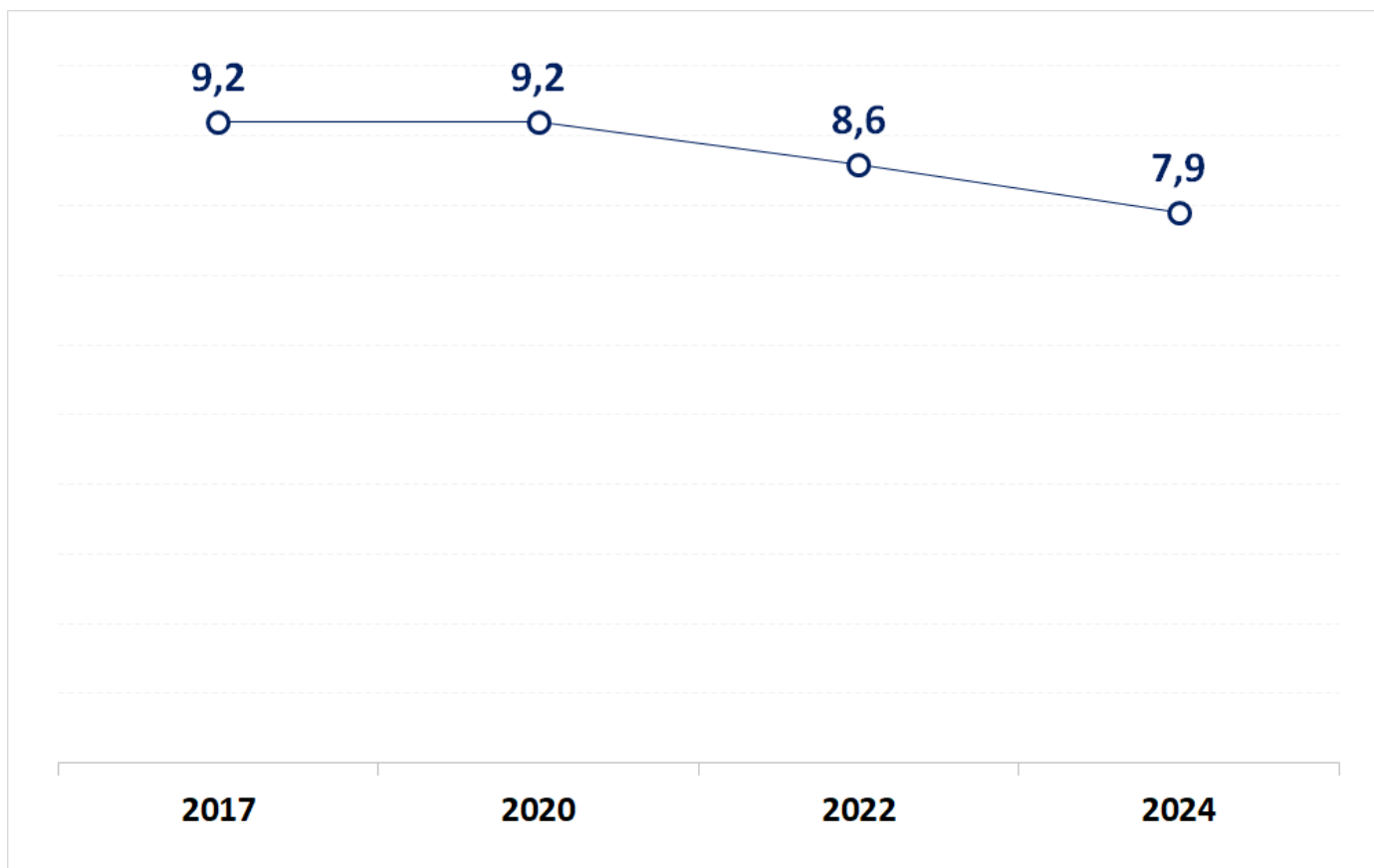
% NÃO RESPOSTA: 0,2%



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 ARARAS? 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 ARARAS? 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	6,2%	2,4%	2,2%	3,7%	6,1%	5,7%	2,4%	6,5%	5,5%	3,4%	5,0%	2,3%	13,5%	4,3%
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	2,4%	2,5%	4,3%	2,3%	1,5%	1,8%	0,9%	5,8%	3,8%	1,4%	4,0%	1,4%	7,4%	2,5%
3	0,4%	2,0%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	0,7%	3,0%	0,7%	0,7%	3,9%	0,9%	2,7%	1,2%
4	1,9%	2,0%	2,2%	0,7%	3,2%	2,7%	1,1%	2,8%	4,7%	0,3%	3,0%	1,5%	4,0%	1,9%
5	8,9%	7,8%	4,3%	10,6%	8,1%	3,5%	8,9%	10,7%	7,6%	7,3%	12,8%	5,8%	19,9%	8,3%
6	6,2%	8,3%	13,0%	5,9%	5,3%	2,7%	5,0%	14,7%	10,0%	5,9%	7,7%	7,1%	8,2%	7,3%
7	9,9%	6,4%	8,9%	8,9%	6,5%	5,9%	7,2%	11,1%	8,6%	6,0%	14,3%	6,0%	17,7%	8,1%
8	17,7%	8,9%	6,7%	17,5%	12,0%	11,0%	11,4%	17,9%	7,6%	14,0%	19,0%	13,6%	11,2%	13,1%
9	5,1%	4,6%	6,5%	5,3%	3,2%	2,8%	6,6%	3,1%	4,4%	6,1%	1,2%	5,4%	2,3%	4,8%
10	41,4%	55,1%	49,6%	45,1%	51,9%	63,8%	55,7%	24,5%	47,0%	54,9%	29,1%	56,1%	13,3%	48,5%
MÉDIA	7,7	8,2	7,9	8,0	7,8	8,4	8,4	6,7	7,6	8,4	7,0	8,4	5,5	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,0%	25,0%	28,3%	23,2%	26,3%	16,5%	19,0%	43,4%	32,4%	19,0%	36,4%	19,0%	55,5%	25,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,5%	59,7%	56,0%	50,4%	55,2%	66,7%	62,4%	27,6%	51,4%	61,0%	30,3%	61,5%	15,6%	53,3%



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 – 53,3% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	39,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,3%
ESTÁ SATISFEITO	7,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,3%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	3,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	3,4%
PASSAM SEMPRE	2,9%
MELHORIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS	1,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,9%
SÃO EFICIENTES	1,9%
OUTROS MOTIVOS	2,4%
NÃO RESPONDEU	4,9%

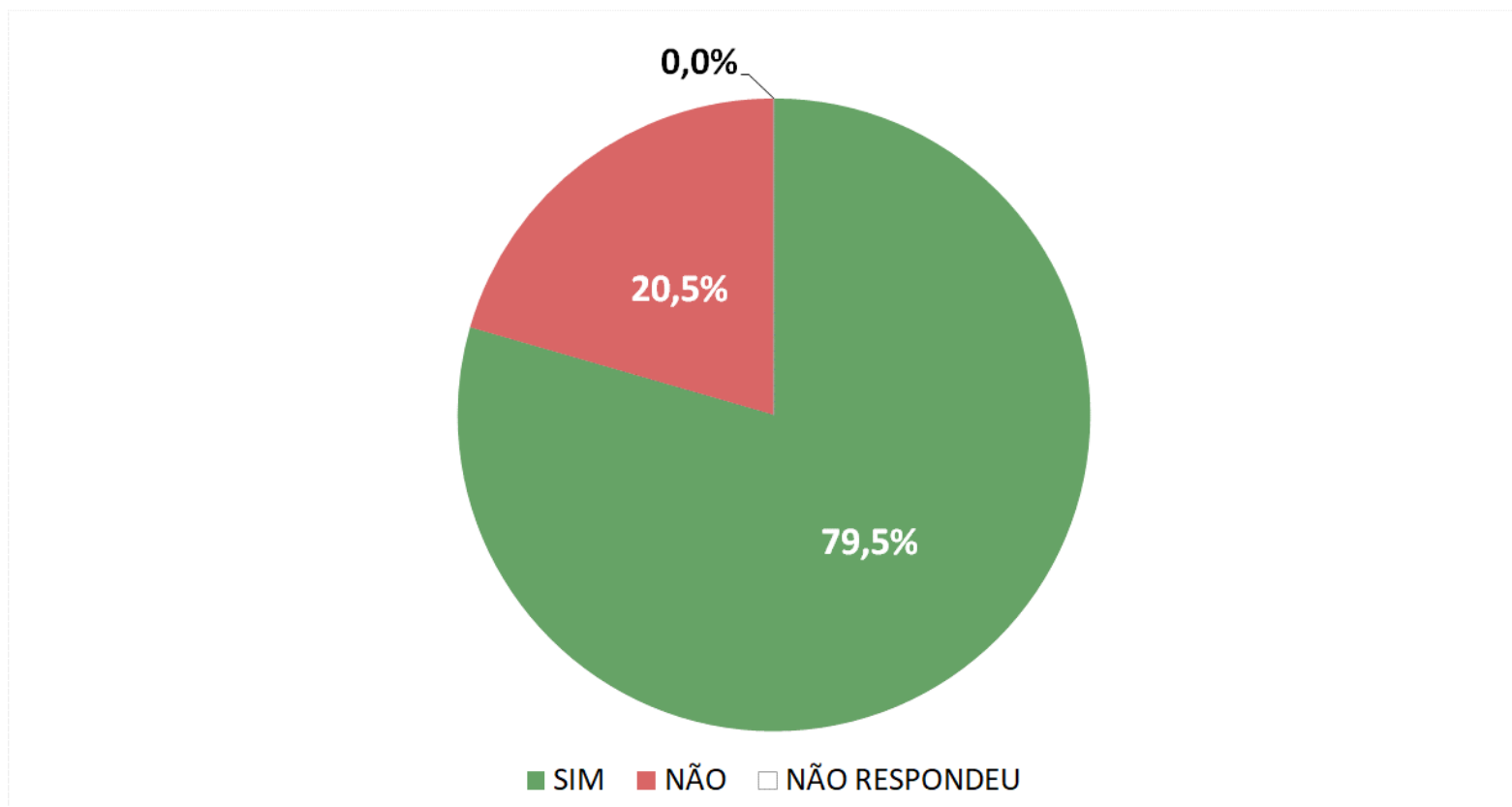
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 26,5% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,6%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	15,8%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	8,4%
AUMENTAR EQUIPE DE COLETA	7,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,4%
MELHORAR FROTA DE CAMINHÕES	6,3%
VOLTAR COMO ERA ANTES	3,2%
NÃO DEIXAR ACUMULAR	2,1%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	2,1%
TER O SERVIÇO NA ÁREA RURAL	2,1%
OUTROS MOTIVOS	3,2%
NÃO RESPONDEU	10,5%



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	77,3%	81,5%	73,7%	82,7%	79,3%	69,6%	84,8%	77,0%	77,7%	77,1%	90,3%	80,0%	77,2%	79,5%
NÃO	22,7%	18,5%	26,3%	17,3%	20,7%	30,4%	15,2%	23,0%	22,3%	22,9%	9,7%	20,0%	22,8%	20,5%
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%

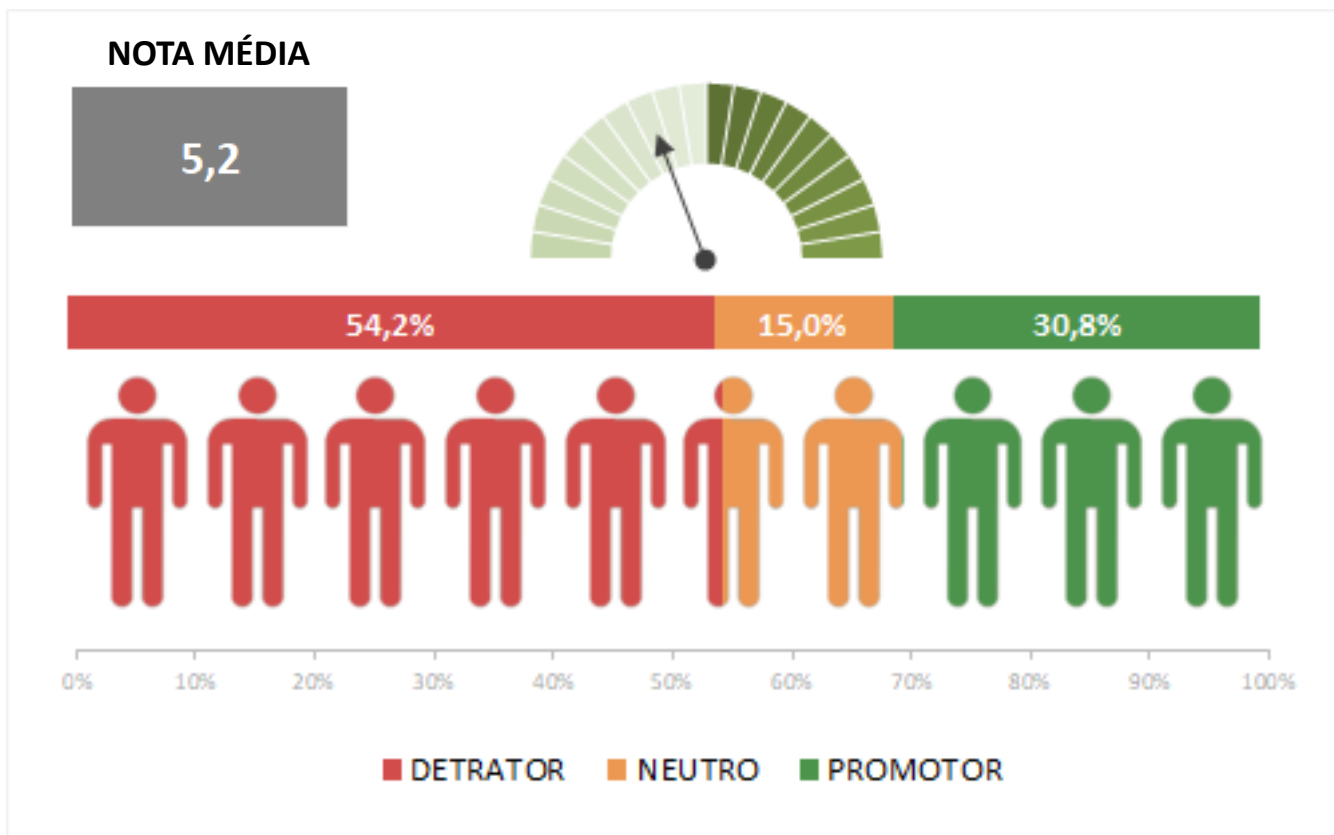


ARES
AGÊNCIA
RES. LACRA
PCJ

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: 20,0%



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	27,2%	36,0%	21,6%	28,6%	41,7%	46,9%	25,7%	31,3%	31,6%	29,3%	38,9%	32,8%	25,2%	31,7%
1	2,7%	0,7%	0,0%	2,9%	1,4%	1,2%	3,0%	0,0%	0,9%	2,7%	0,0%	1,2%	4,4%	1,7%
2	2,9%	0,0%	0,0%	1,0%	2,8%	2,5%	0,0%	3,0%	1,8%	0,9%	2,3%	1,4%	1,7%	1,4%
3	4,0%	1,2%	2,8%	2,9%	2,0%	2,3%	1,3%	4,8%	4,0%	0,7%	6,0%	2,5%	2,8%	2,6%
4	1,0%	1,6%	2,6%	0,0%	2,0%	1,1%	1,7%	0,8%	0,8%	1,5%	1,4%	1,2%	1,7%	1,3%
5	14,1%	10,0%	8,3%	17,8%	7,3%	5,8%	14,2%	12,6%	9,2%	13,9%	10,4%	12,2%	10,6%	12,0%
6	4,1%	3,1%	2,6%	4,7%	2,8%	2,9%	3,6%	4,0%	0,0%	3,9%	7,9%	3,0%	6,7%	3,6%
7	6,4%	4,4%	2,8%	5,6%	6,7%	7,0%	6,3%	2,8%	7,4%	4,6%	4,8%	5,2%	6,6%	5,4%
8	12,2%	7,0%	11,0%	9,4%	8,8%	3,4%	13,9%	6,7%	10,7%	10,4%	5,3%	9,3%	10,7%	9,5%
9	0,9%	4,5%	5,3%	3,7%	0,0%	2,1%	2,4%	3,7%	1,4%	2,9%	4,1%	2,8%	2,5%	2,7%
10	24,5%	31,6%	43,0%	23,4%	24,4%	24,9%	28,0%	30,5%	32,1%	29,2%	19,0%	28,3%	27,2%	28,1%
MÉDIA	5,1	5,2	6,6	5,1	4,4	4,1	5,6	5,2	5,4	5,4	4,3	5,1	5,4	5,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	56,1%	52,5%	38,0%	57,9%	60,1%	62,7%	49,4%	56,4%	48,4%	53,0%	66,8%	54,5%	53,0%	54,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	25,4%	36,1%	48,2%	27,1%	24,4%	26,9%	30,4%	34,1%	33,5%	32,1%	23,1%	31,0%	29,7%	30,8%



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 – 30,8% DOS USUÁRIOS)	%
PARTICULAR QUE FAZ AQUI	28,4%
PASSAM NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	20,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,6%
ESTÁ SATISFEITO	6,8%
NÃO DEIXA ACUMULAR	3,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	3,4%
OUTROS MOTIVOS	2,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,3%
LEVAM TODO TIPO DE MATERIAL	2,3%
PASSAM SEMPRE	2,3%
SÃO ORGANIZADOS	2,3%
SÃO EDUCADOS	1,1%
NÃO RESPONDEU	11,4%

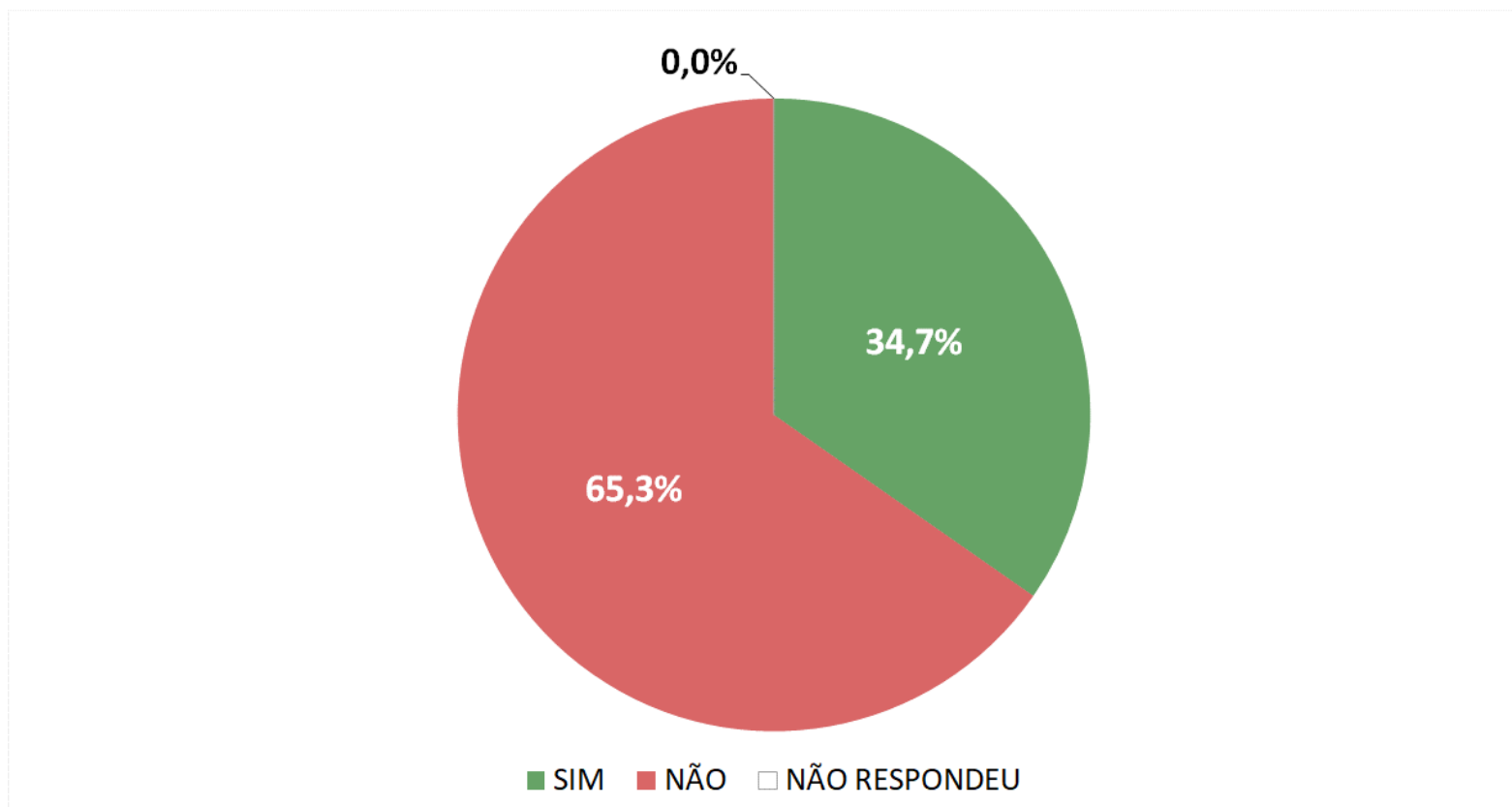
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 54,2% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	39,9%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	26,8%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	9,5%
PASSAR EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	3,6%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL	3,0%
VOLTAR COMO ERA FEITO ANTERIORMENTE	3,0%
AUMENTAR EQUIPE	2,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,4%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS O SERVIÇO	1,8%
INFORMAR A DATA CORRETA	1,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	1,8%
OUTROS MOTIVOS	1,2%
NÃO RESPONDEU	3,0%



ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

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	35,6%	33,9%	28,2%	37,7%	35,2%	26,4%	33,1%	43,4%	26,3%	35,4%	45,6%	31,9%	48,0%	34,7%
NÃO	64,4%	66,1%	71,8%	62,3%	64,8%	73,6%	66,9%	56,6%	73,7%	64,6%	54,4%	68,1%	52,0%	65,3%
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%

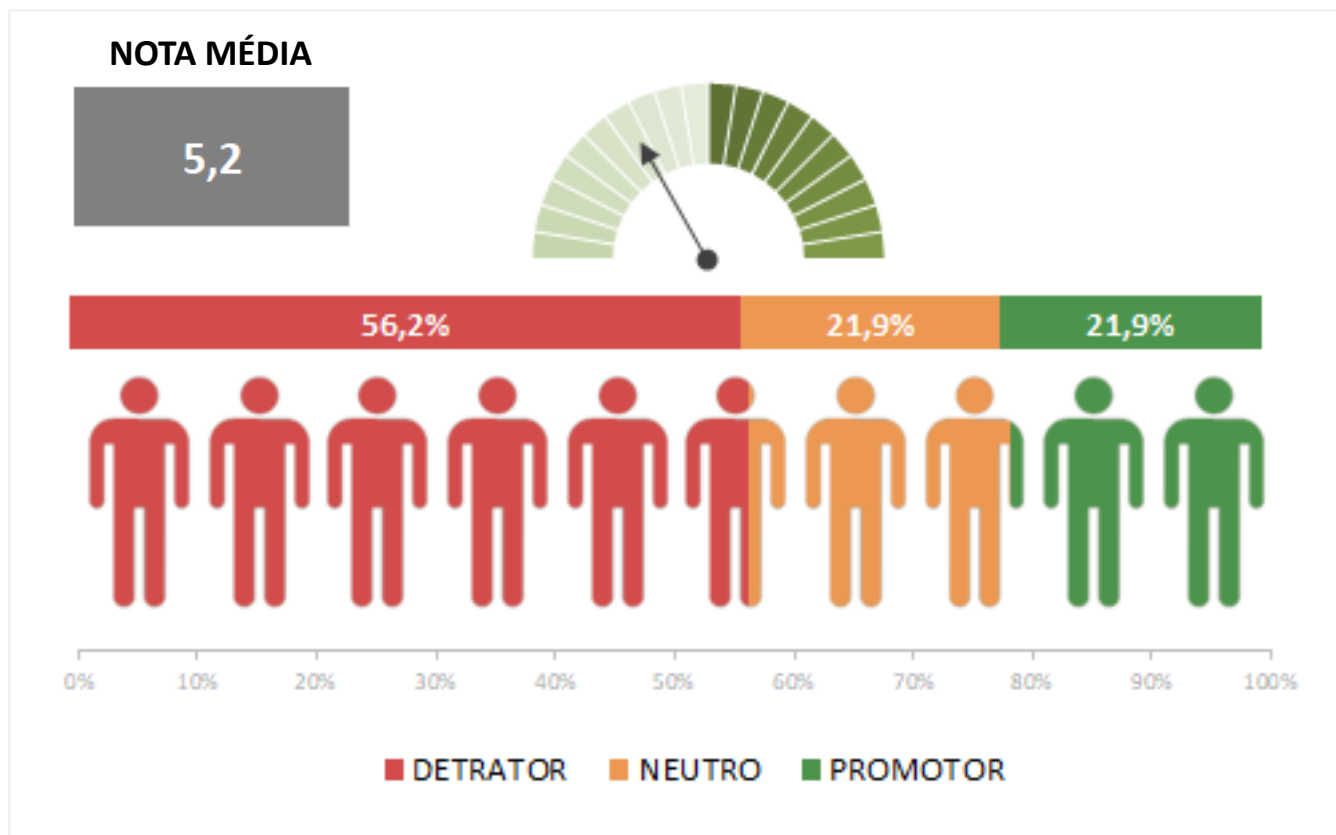


ARES
AGÊNCIA
RES-LADPRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



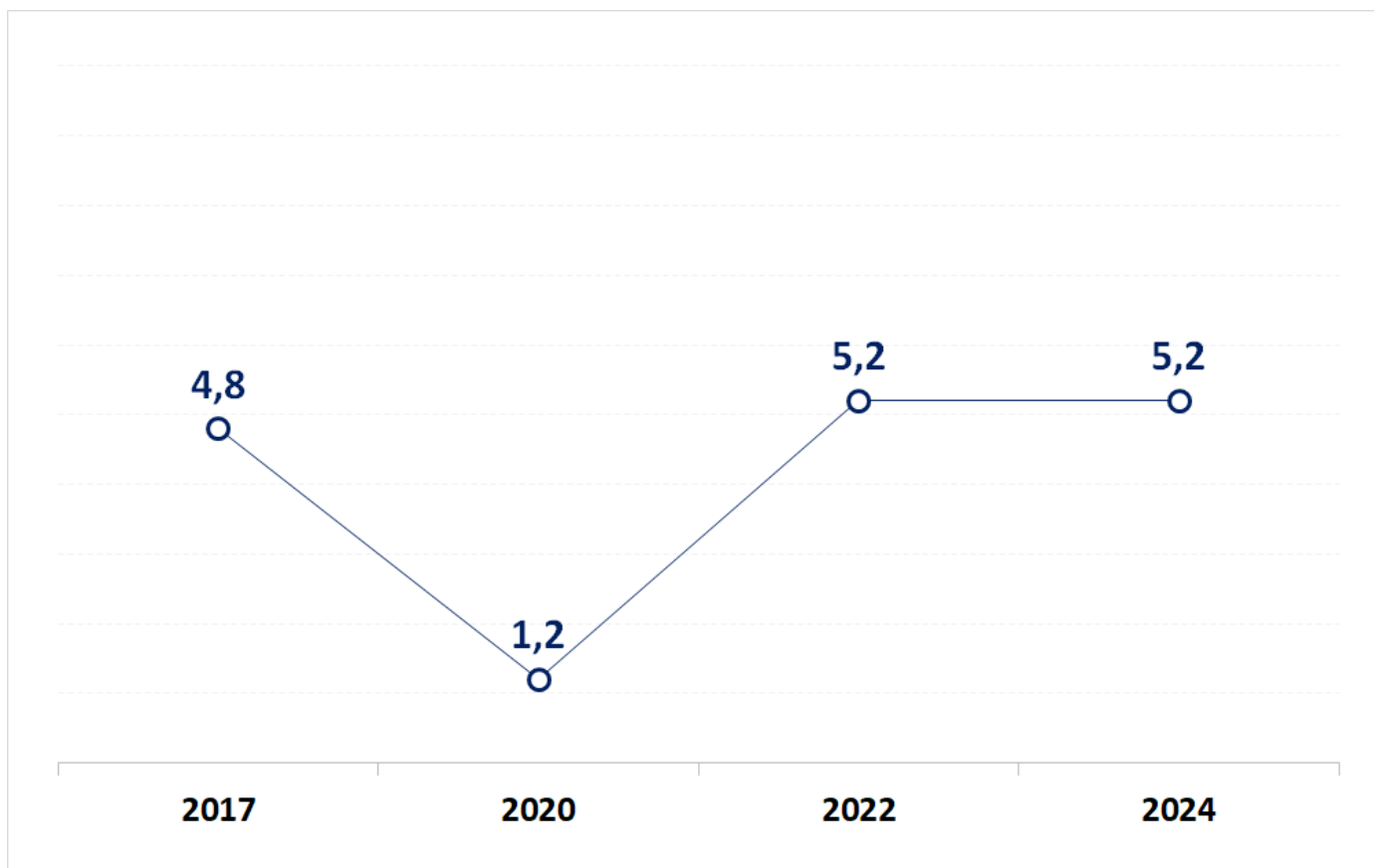
% NÃO RESPOSTA: 3,9%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ARARAS? 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 ARARAS? 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	21,2%	25,3%	6,7%	20,7%	37,2%	47,8%	18,4%	15,0%	36,6%	17,4%	21,6%	26,8%	7,4%	23,3%
1	0,4%	1,3%	0,0%	0,7%	1,7%	1,8%	0,6%	0,7%	0,7%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%
2	4,5%	3,6%	2,3%	4,6%	4,4%	5,7%	3,4%	4,0%	7,4%	3,1%	1,8%	4,2%	3,5%	4,0%
3	6,1%	3,0%	0,0%	5,5%	6,2%	3,9%	4,8%	4,5%	4,2%	3,4%	8,7%	4,5%	4,5%	4,5%
4	3,9%	4,6%	4,4%	3,0%	5,6%	2,4%	4,3%	5,3%	3,1%	4,6%	4,7%	3,5%	7,7%	4,2%
5	13,7%	11,7%	8,9%	13,1%	14,7%	9,8%	10,5%	18,5%	12,0%	11,4%	17,9%	10,9%	20,9%	12,6%
6	8,9%	4,4%	4,6%	7,1%	7,3%	5,3%	7,1%	6,5%	4,7%	7,6%	6,3%	5,7%	10,4%	6,6%
7	12,8%	10,6%	20,0%	10,8%	7,3%	5,8%	9,8%	18,9%	7,4%	12,0%	17,2%	12,0%	10,0%	11,7%
8	8,9%	11,2%	11,0%	13,6%	5,2%	5,4%	13,2%	8,0%	7,5%	12,6%	5,9%	8,6%	16,9%	10,2%
9	1,8%	1,0%	0,0%	2,4%	1,1%	0,9%	1,3%	1,9%	1,2%	1,6%	1,2%	1,7%	0,0%	1,4%
10	17,7%	23,3%	42,0%	18,4%	9,3%	11,0%	26,5%	16,6%	15,3%	24,9%	14,6%	21,0%	18,6%	20,5%
MÉDIA	5,2	5,3	7,4	5,4	3,6	3,2	5,9	5,5	4,0	5,9	5,0	5,0	6,1	5,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	58,8%	53,9%	26,9%	54,8%	77,1%	76,9%	49,2%	54,6%	68,7%	48,9%	61,0%	56,7%	54,5%	56,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	19,5%	24,3%	42,0%	20,7%	10,5%	11,9%	27,8%	18,5%	16,4%	26,5%	15,8%	22,7%	18,6%	21,9%



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 – 21,9% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/RUAS LIMPAS	31,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,9%
ESTÁ SATISFEITO	15,5%
PASSAM SEMPRE	11,3%
TEM O SERVIÇO NOS PRINCIPAIS LOCAIS	5,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,2%
SÃO ORGANIZADOS	2,8%
MELHOROU OS SERVIÇOS	1,4%
SÃO DEDICADOS	1,4%
NÃO RESPONDEU	9,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 56,2% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	30,8%
AUMENTAR EQUIPE	21,0%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS	29,0%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	7,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	4,0%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,3%
OUTROS MOTIVOS	1,2%
NÃO RESPONDEU	5,4%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

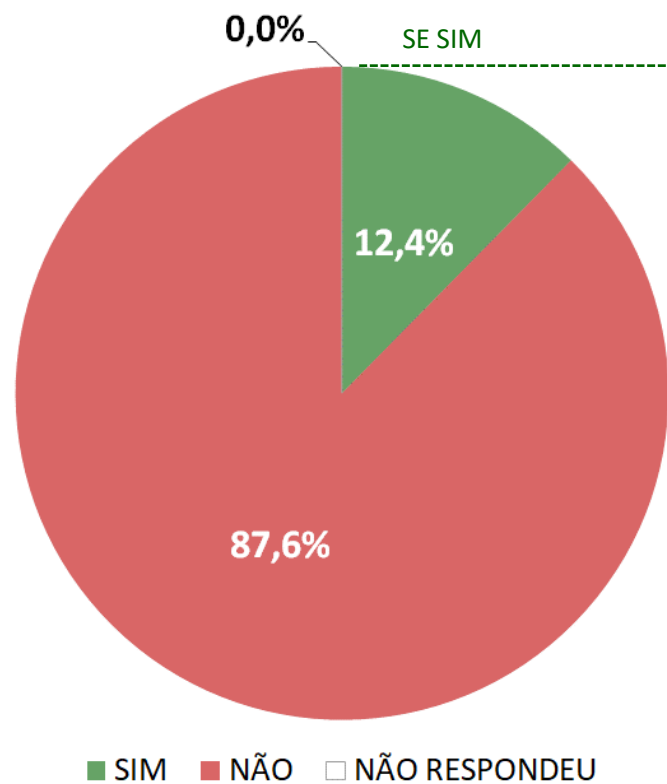


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	6,3%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	2,0%
5	11,1%
6	8,8%
7	0,0%
8	19,8%
9	3,7%
10	48,3%
MÉDIA	7,5
INSATISFEITO	28,2%
SATISFEITO	52,0%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
AMIGOS/FAMILIARES	22,5%
TELEVISÃO	21,8%
INTERNET	18,1%
FOLHETO	11,3%
REDES SOCIAIS	10,8%
RÁDIO	9,4%
ESCOLA	6,2%
PORTAL DE NOTÍCIAS	4,4%
OUTROS MEIOS	7,9%
NÃO RESPONDEU	1,4%



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	12,3%	12,5%	10,8%	14,9%	10,3%	8,4%	12,7%	14,5%	16,0%	11,2%	10,7%	13,8%	5,5%	12,4%
NÃO	87,7%	87,5%	89,2%	85,1%	89,7%	91,6%	87,3%	85,5%	84,0%	88,8%	89,3%	86,2%	94,5%	87,6%
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%

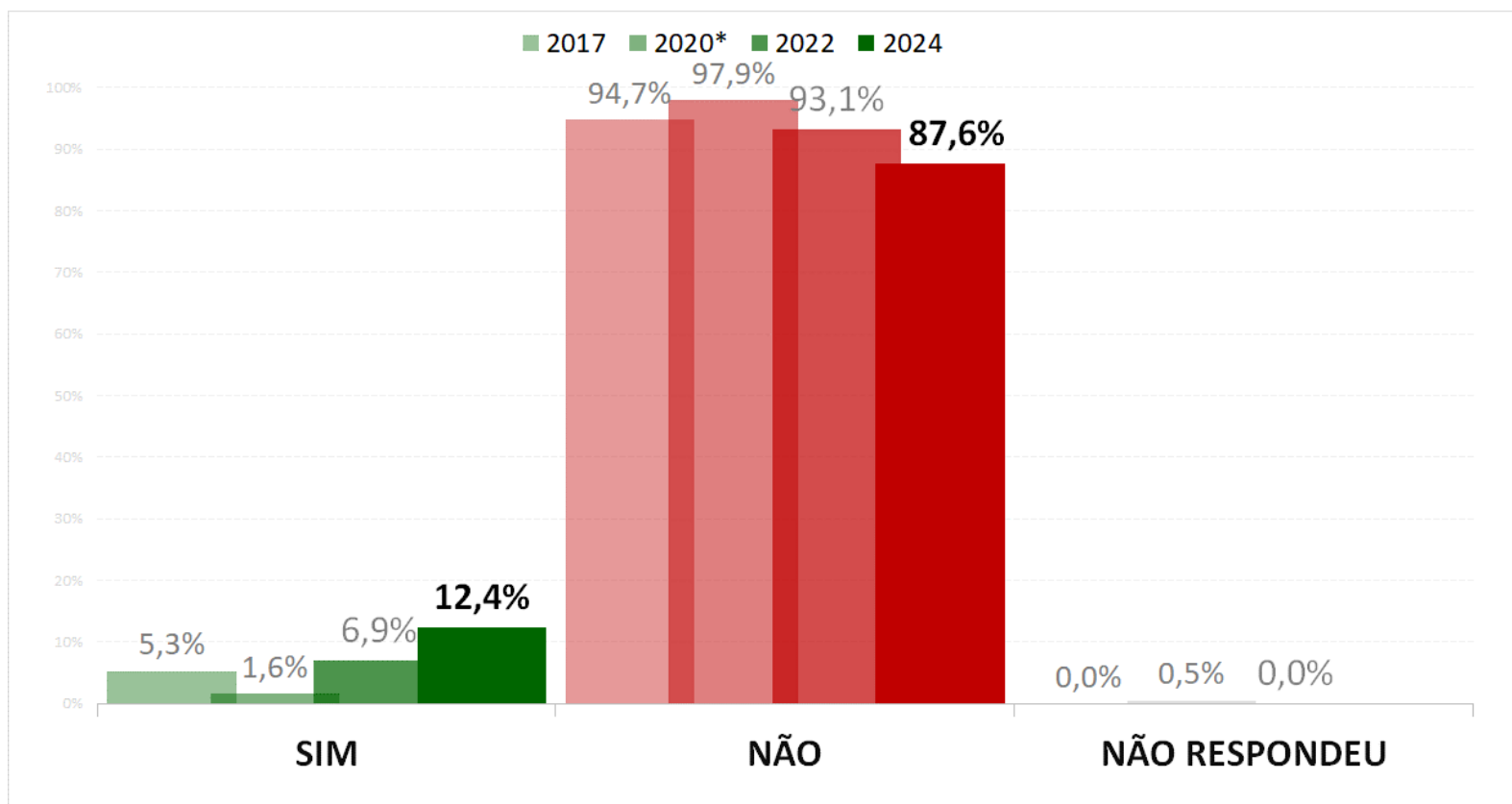


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

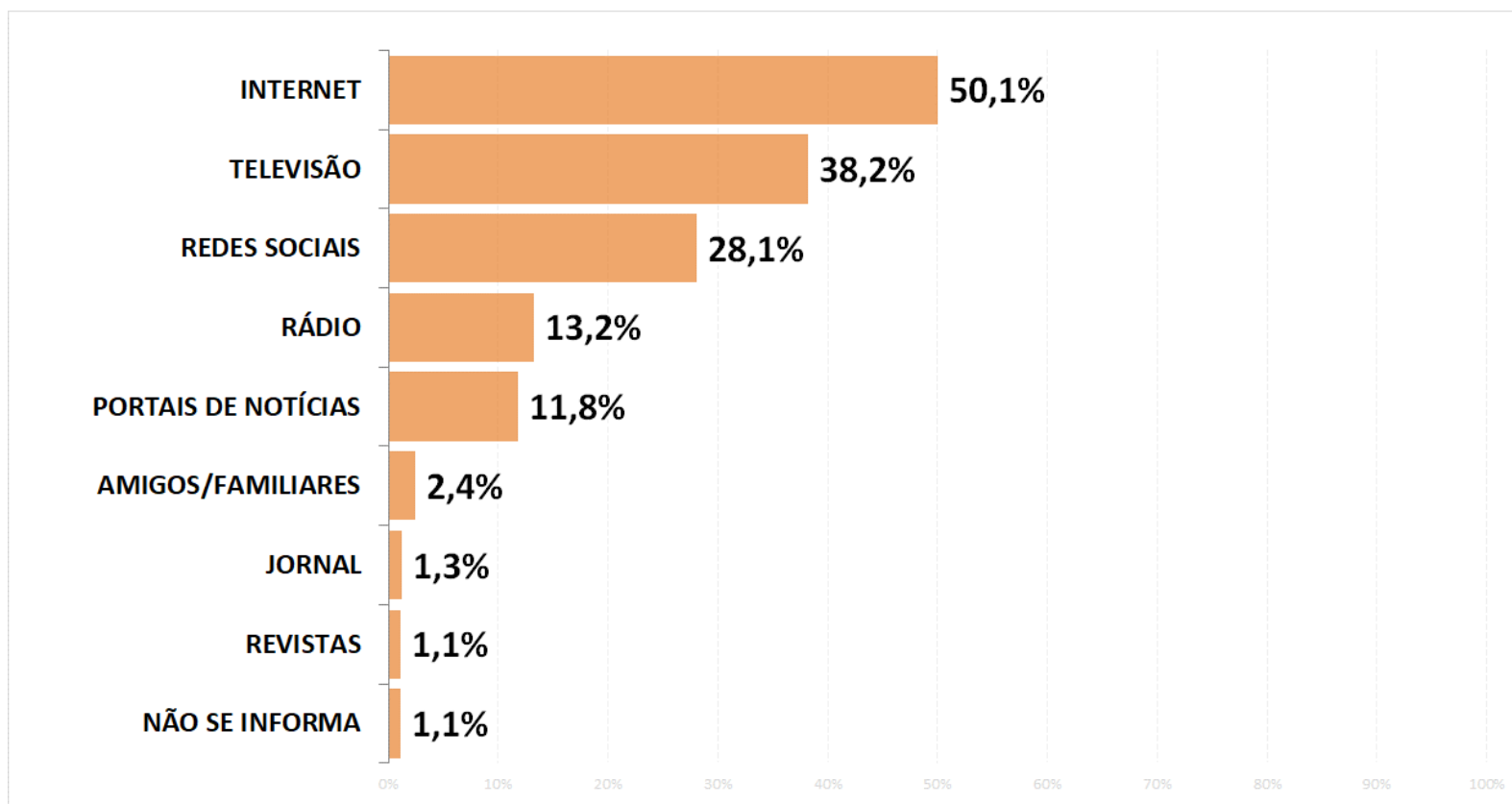
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

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

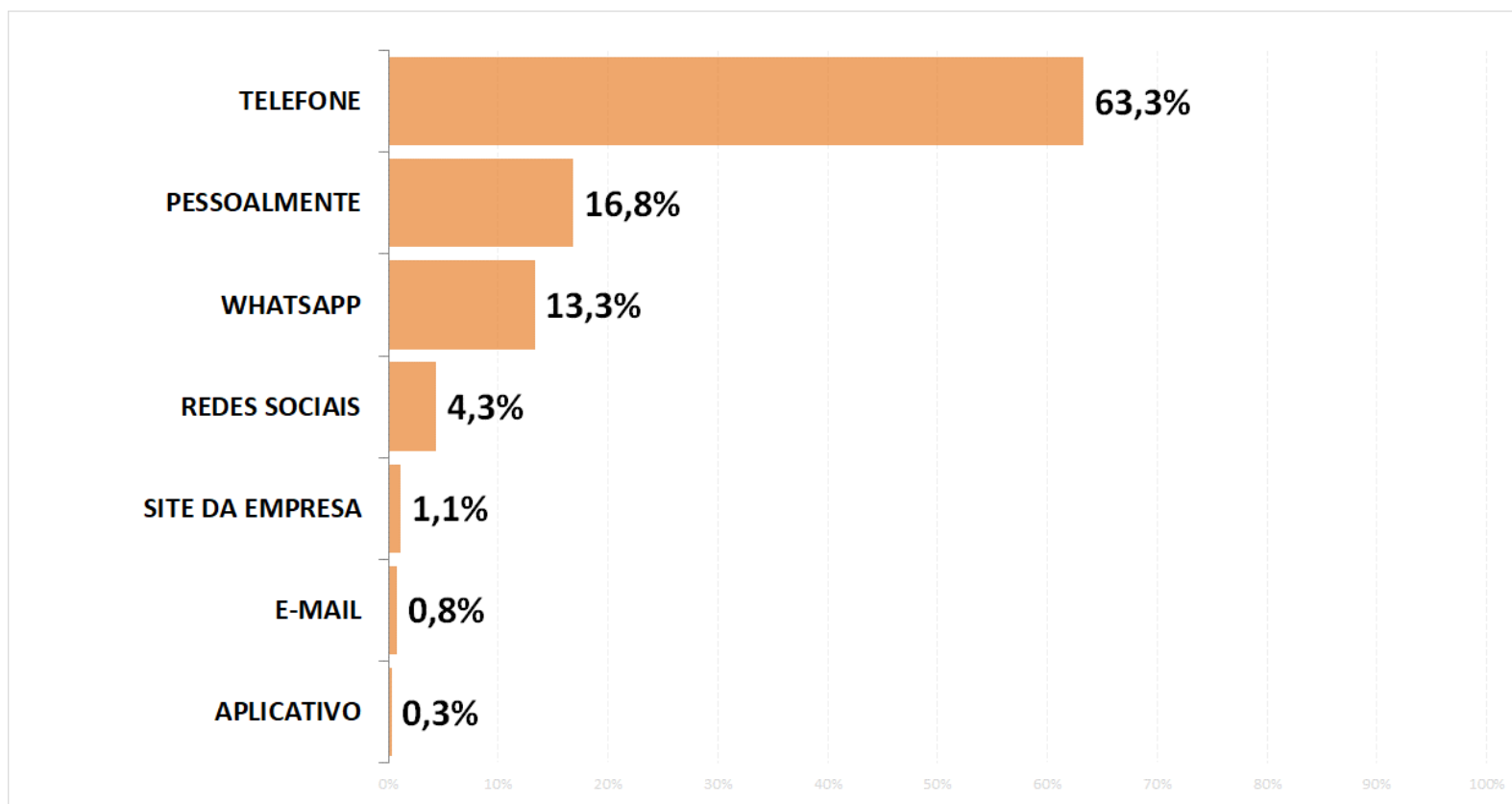




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	61,8%	64,7%	56,1%	63,5%	67,2%	74,7%	68,1%	46,2%	61,6%	68,4%	47,6%	63,7%	60,0%	63,3%
PESSOALMENTE	15,2%	18,4%	19,5%	14,7%	17,6%	22,7%	11,7%	22,6%	23,2%	12,4%	22,2%	19,1%	7,7%	16,8%
WHATSAPP	16,3%	10,5%	15,9%	16,7%	8,4%	1,3%	14,9%	18,9%	10,1%	12,9%	20,6%	11,9%	20,0%	13,3%
REDES SOCIAIS	3,9%	4,7%	6,1%	3,8%	3,8%	1,3%	4,3%	6,6%	5,1%	4,3%	3,2%	3,3%	9,2%	4,3%
SITE DA EMPRESA	1,1%	1,1%	0,0%	0,6%	2,3%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,5%	4,8%	0,7%	3,1%	1,1%
E-MAIL	1,1%	0,5%	2,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	1,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%
APLICATIVO	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,3%	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