

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ATIBAIA

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

Atibaia, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

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

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **382 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Atibaia. 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.

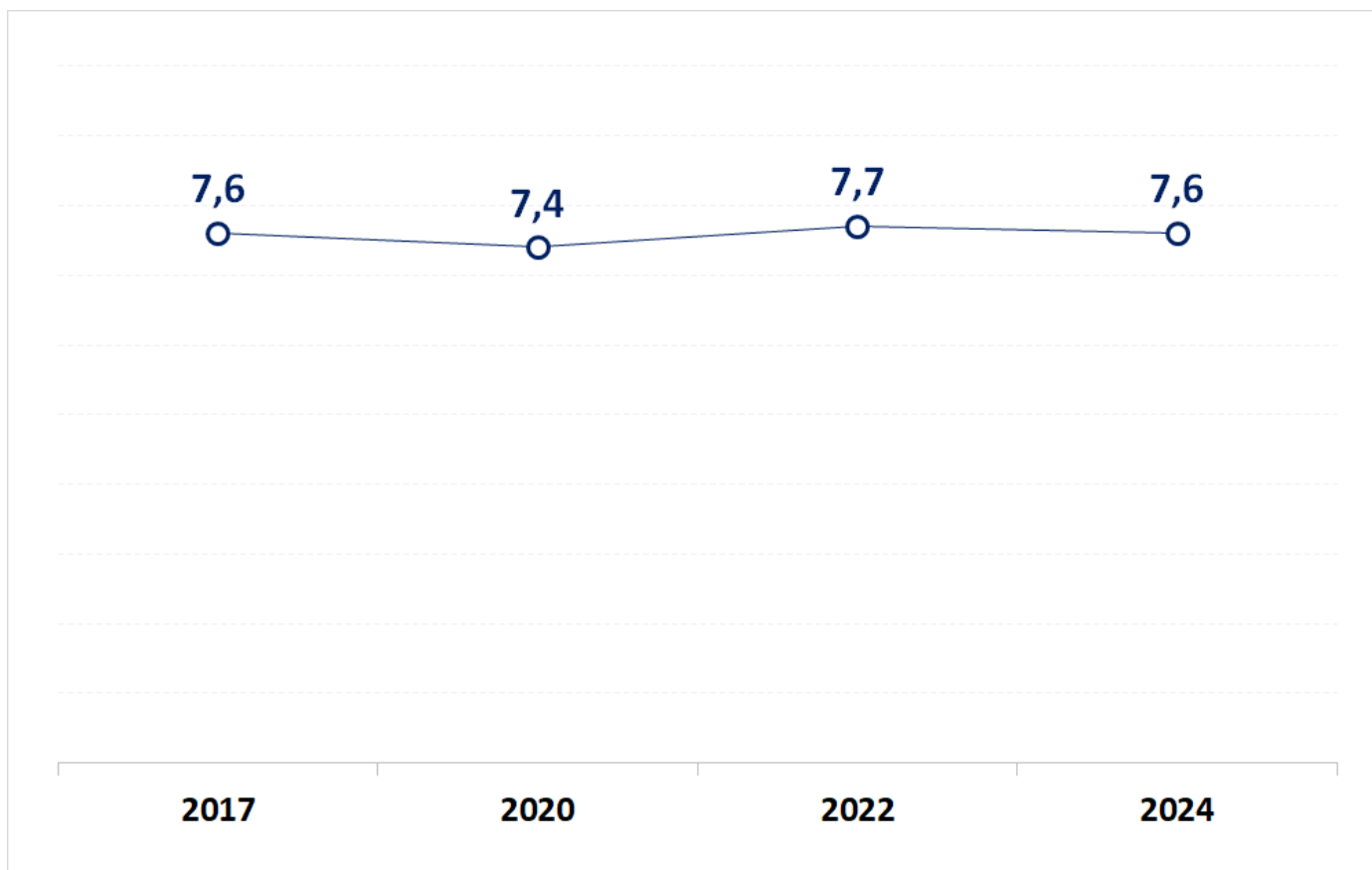




ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

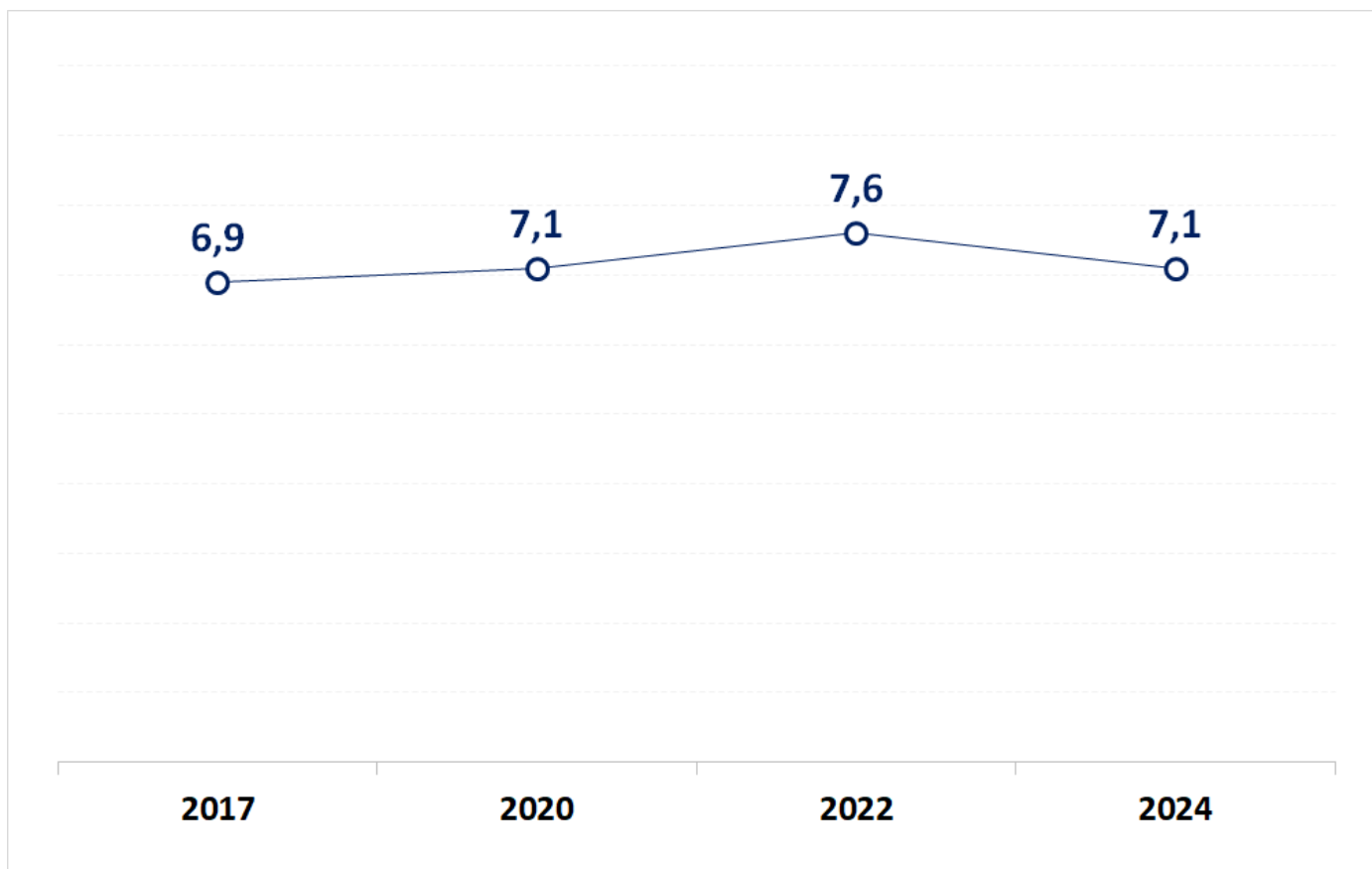




ARES
AGÊNCIA
REG. LACRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

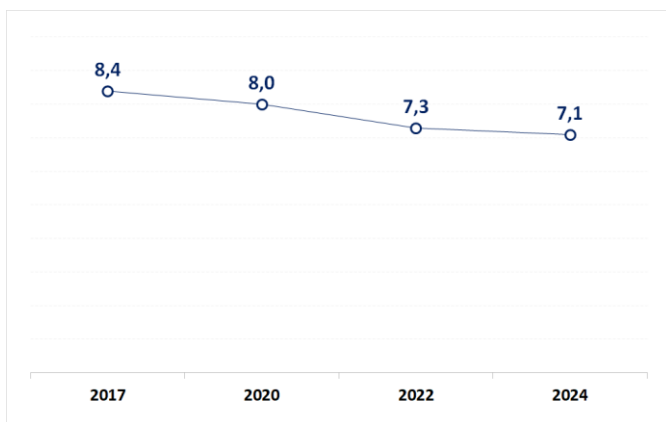




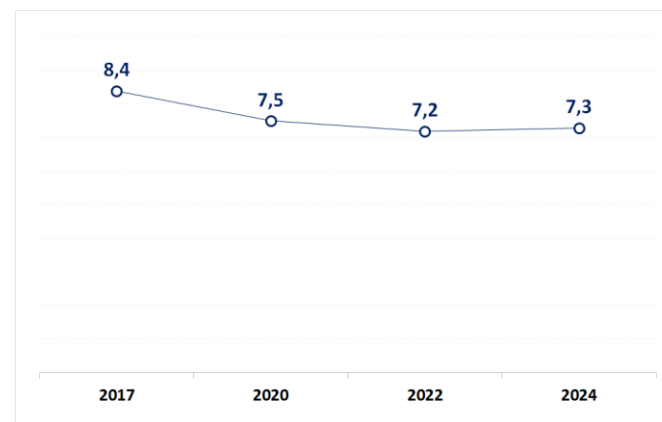
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

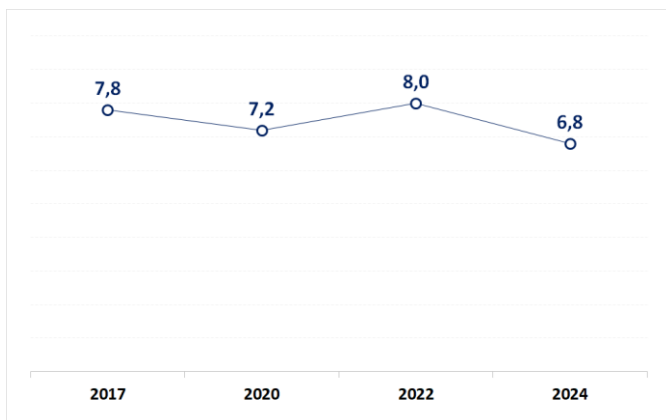
ATENDIMENTO NA SEDE



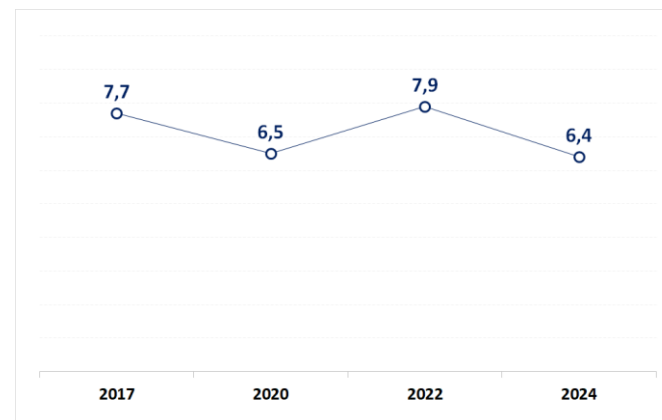
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO



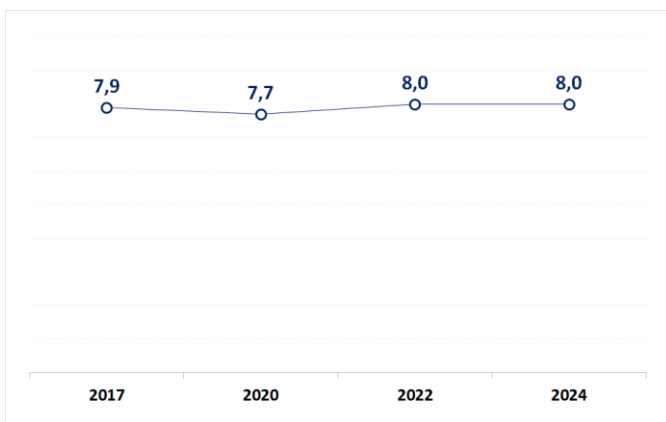


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

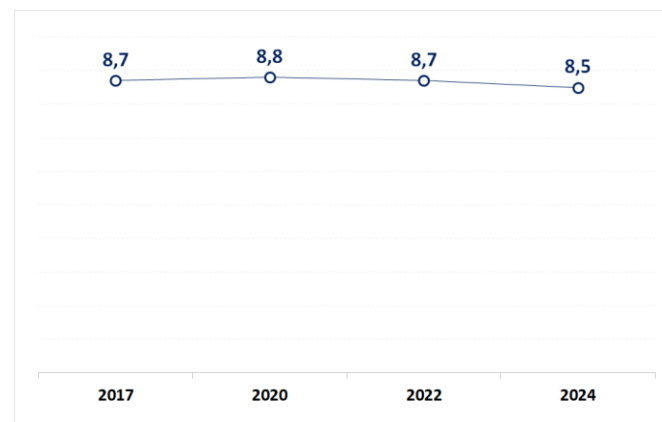
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

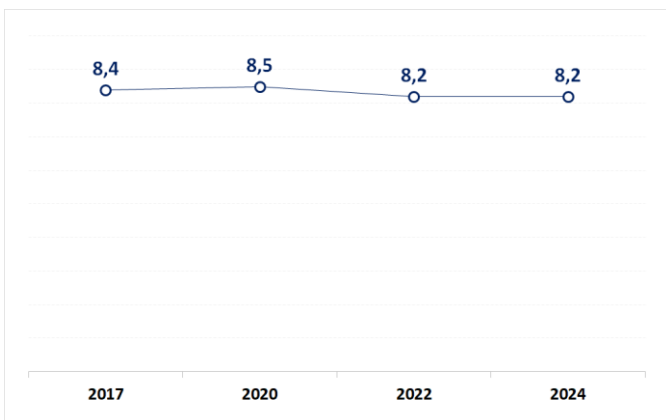
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

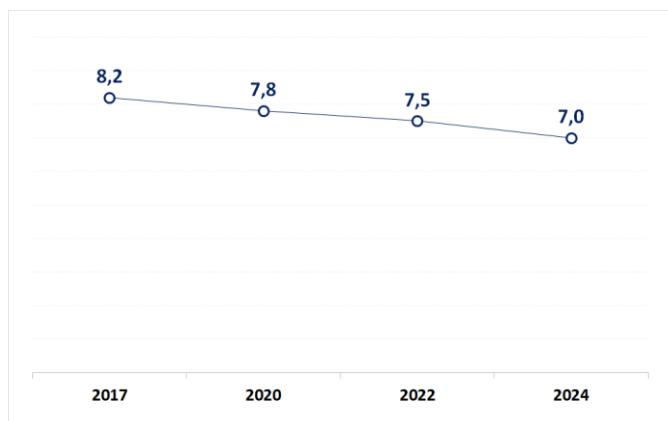




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

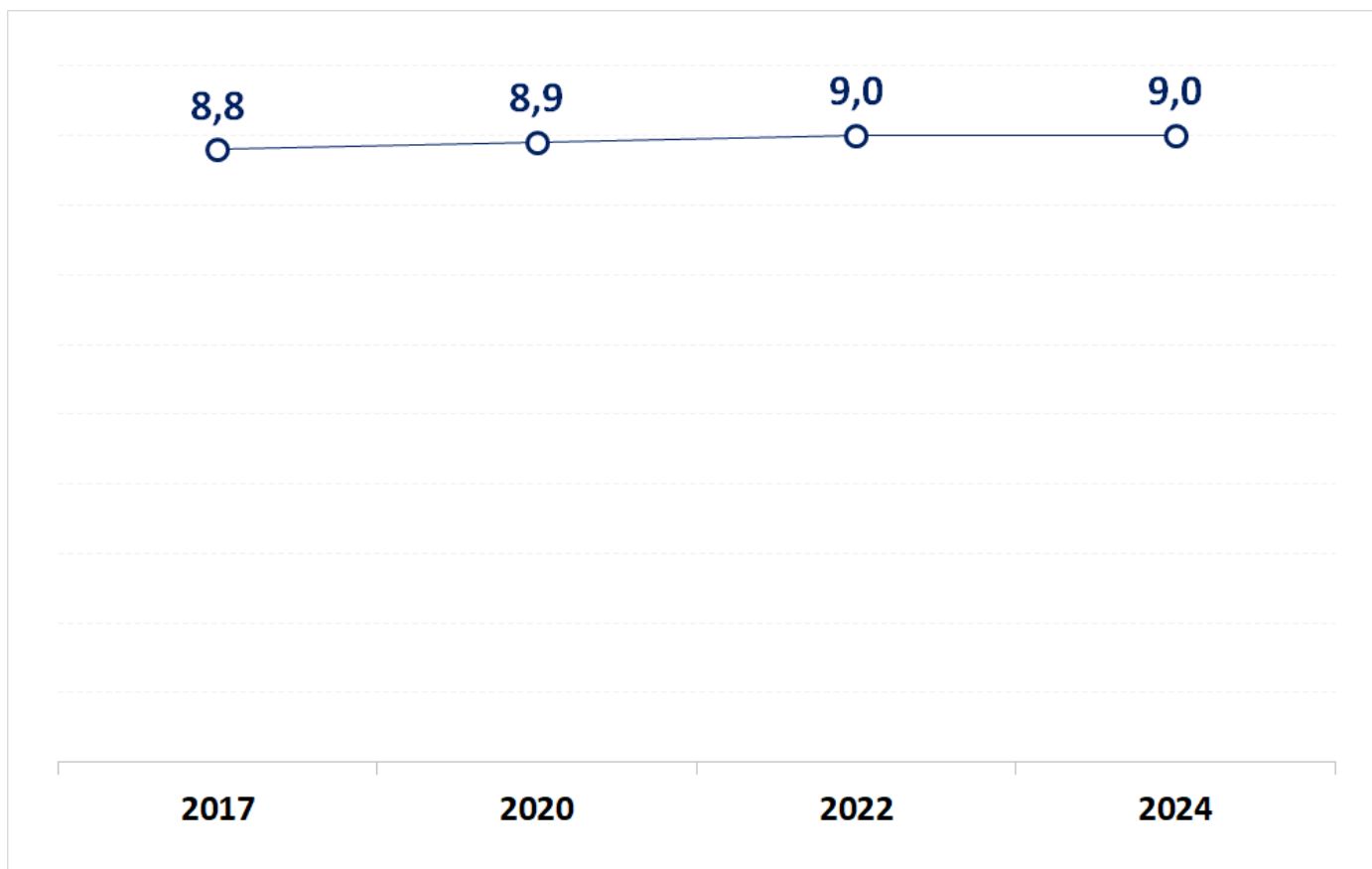
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

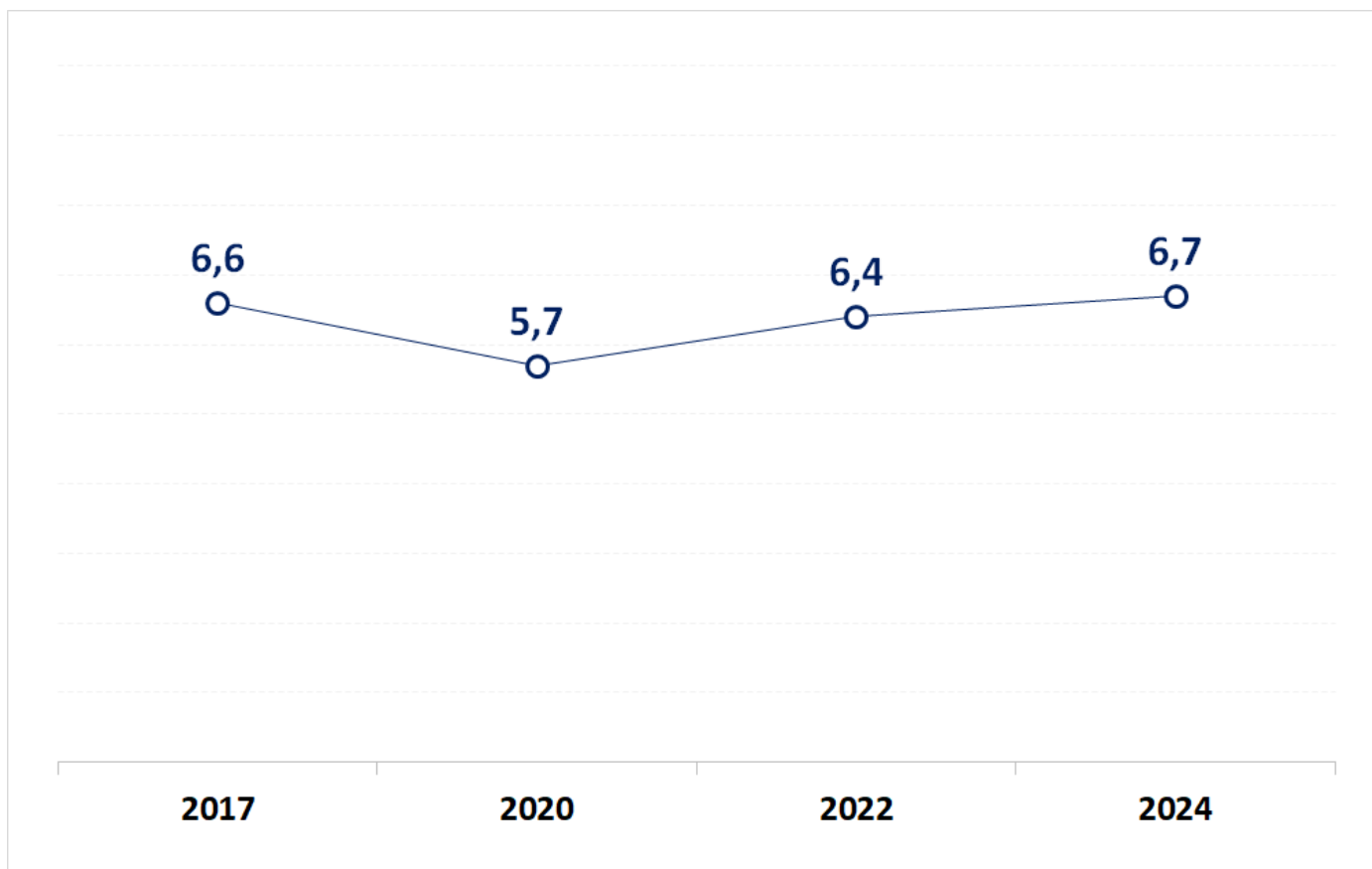




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

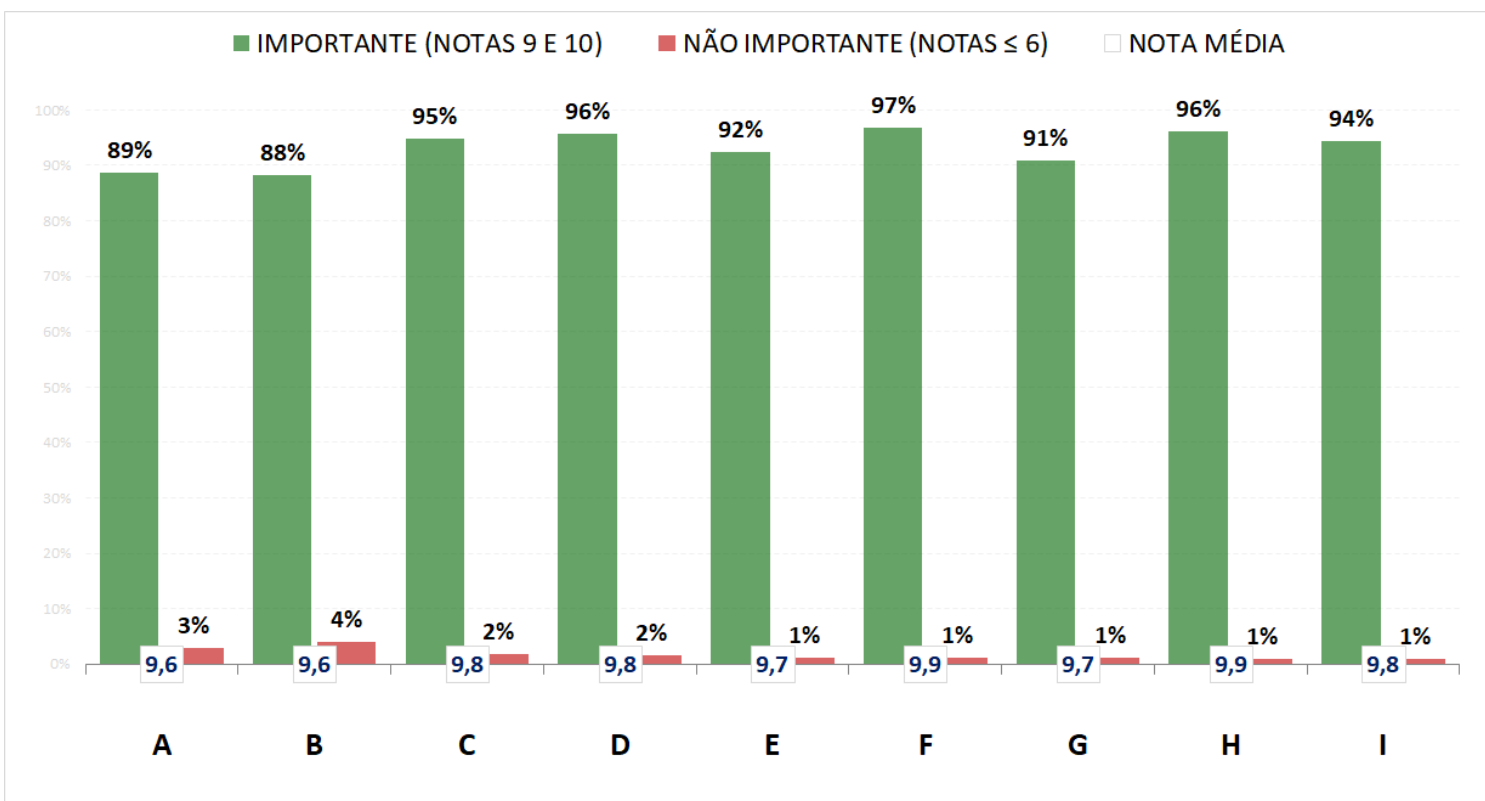
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

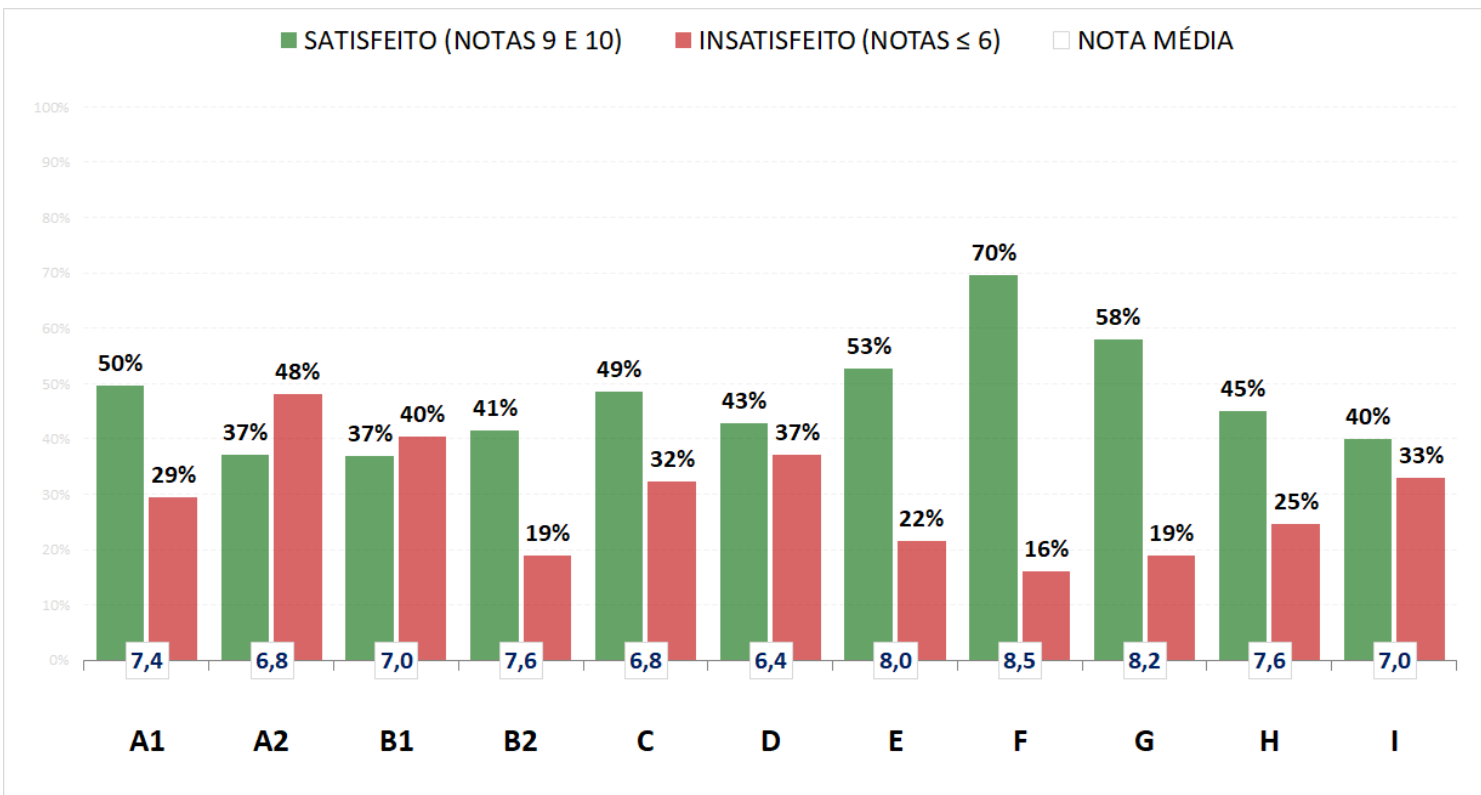


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

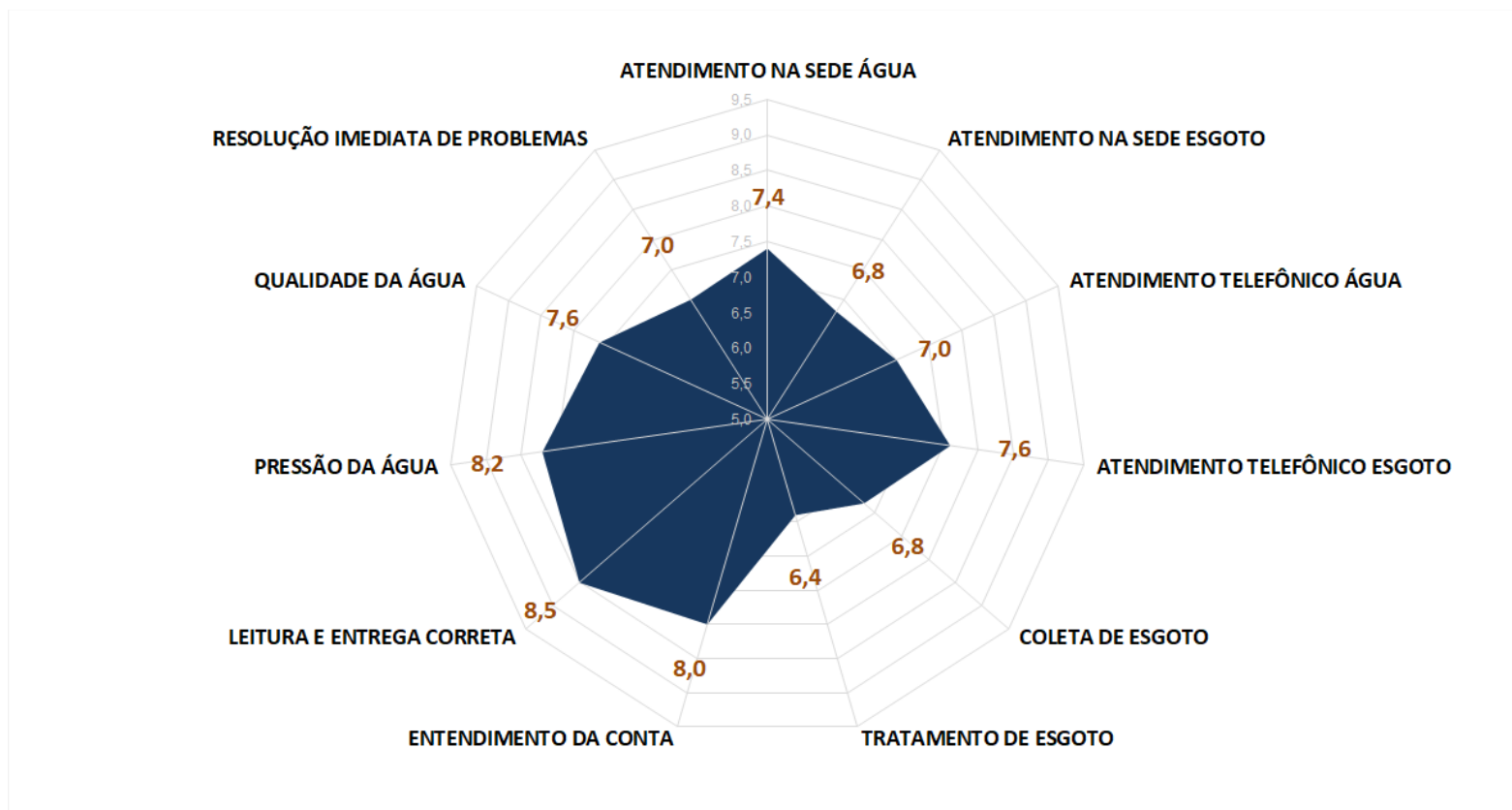


A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

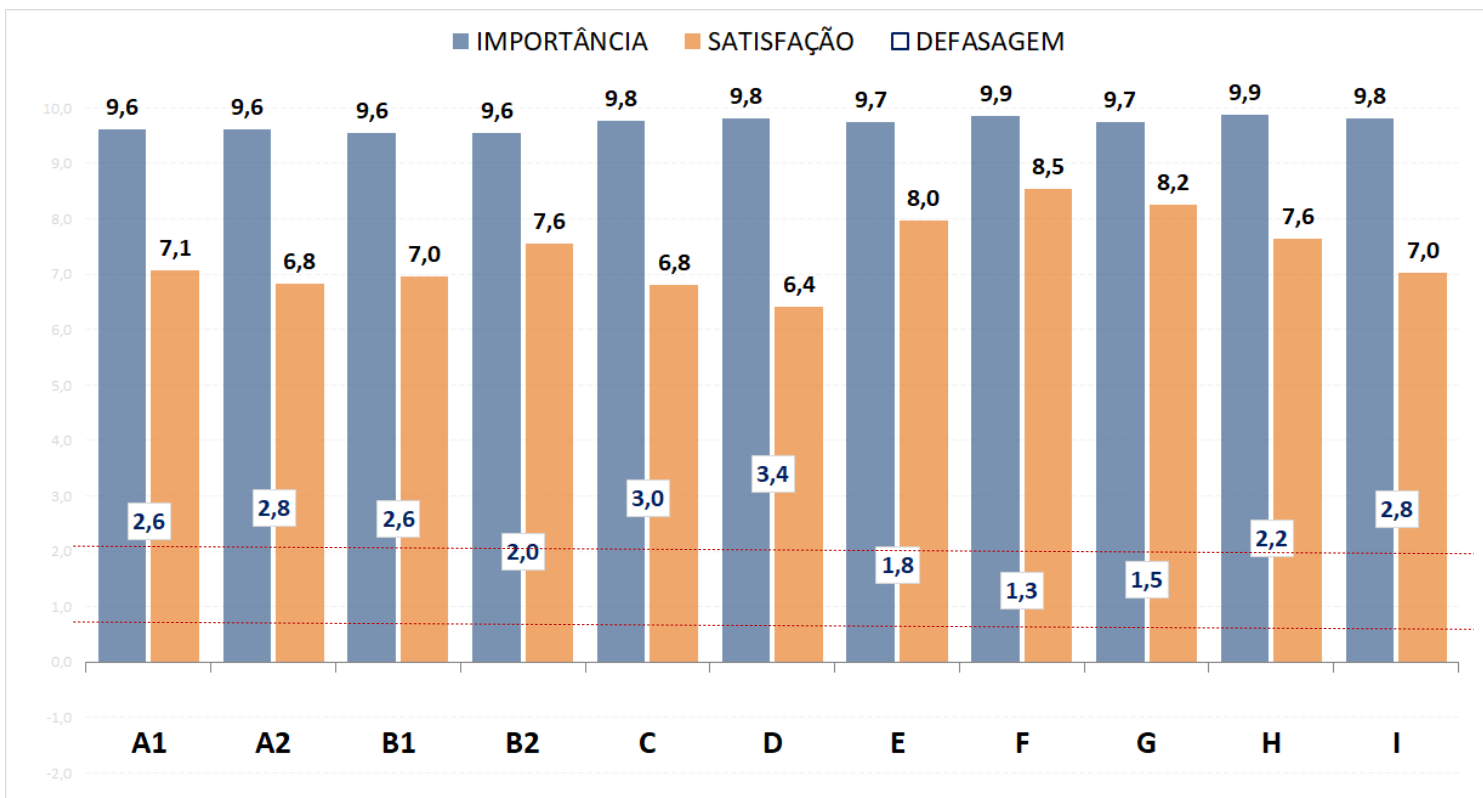
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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).



A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
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

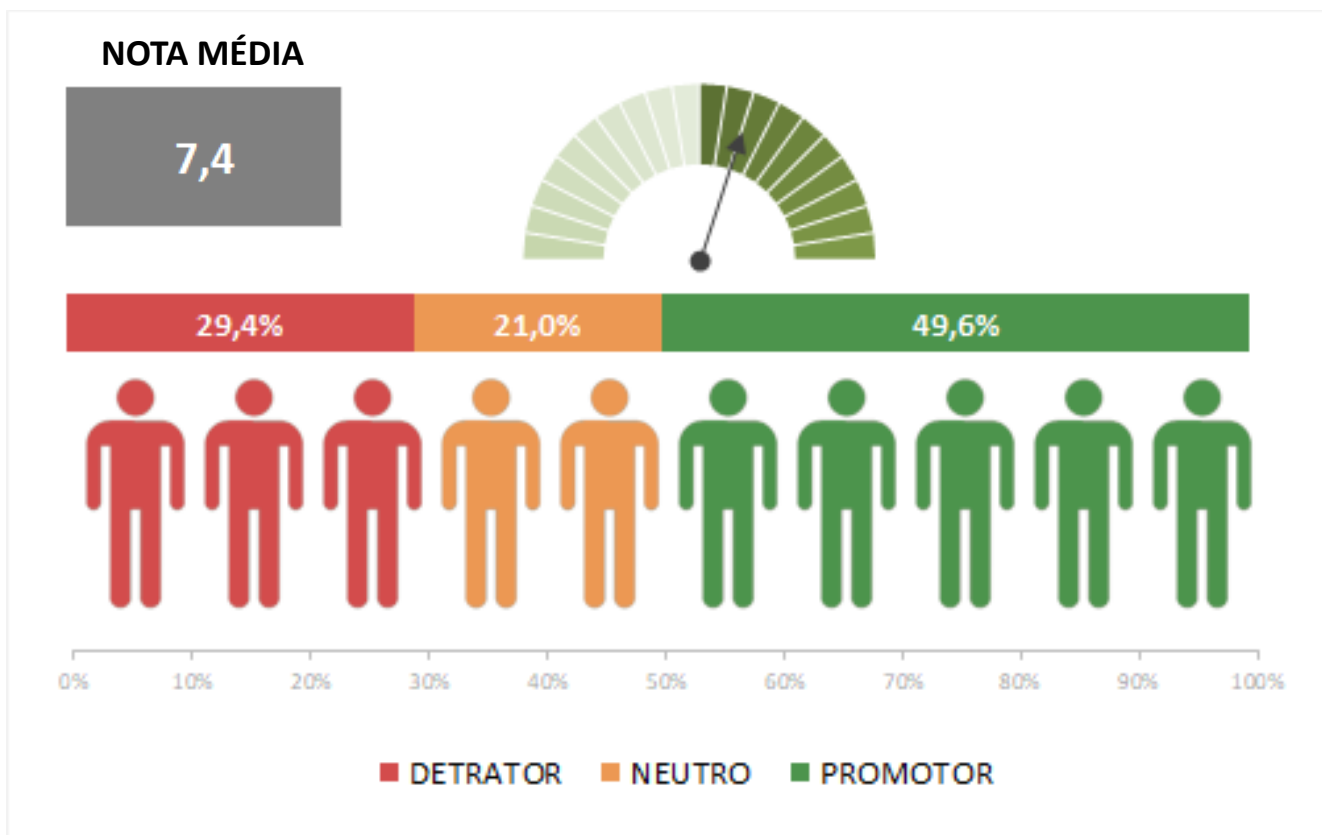


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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 SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 36,1%



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 SAAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	8,1%	8,5%	7,3%	11,0%	6,1%	9,4%	10,2%	2,0%	9,4%	7,1%	11,2%	8,9%	0,0%	8,3%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,8%	2,3%	2,4%	1,0%	1,8%	3,1%	0,8%	2,0%	0,0%	2,1%	1,9%	1,7%	0,0%	1,6%
3	1,4%	1,5%	0,0%	1,0%	2,6%	1,5%	1,2%	2,0%	3,5%	0,6%	1,9%	1,6%	0,0%	1,5%
4	3,3%	4,6%	7,3%	3,0%	3,5%	1,7%	5,0%	3,9%	0,0%	5,7%	3,8%	4,3%	0,0%	4,0%
5	8,5%	7,7%	4,9%	10,0%	7,7%	9,4%	5,9%	12,5%	7,4%	8,4%	8,8%	7,4%	18,2%	8,1%
6	5,9%	5,4%	0,0%	7,0%	6,8%	6,1%	5,6%	5,3%	9,3%	4,2%	6,5%	6,0%	0,0%	5,6%
7	5,8%	7,6%	7,3%	8,0%	5,3%	6,2%	6,7%	7,6%	7,2%	8,0%	3,8%	5,5%	24,9%	6,8%
8	12,7%	15,7%	17,1%	16,0%	11,2%	10,6%	13,2%	20,9%	11,6%	14,3%	16,1%	14,7%	6,4%	14,2%
9	16,7%	8,5%	21,9%	14,0%	6,9%	6,2%	13,8%	16,4%	9,7%	14,6%	11,2%	12,5%	12,8%	12,5%
10	36,1%	38,1%	31,7%	29,0%	47,5%	45,7%	37,0%	27,5%	41,8%	34,3%	35,0%	37,0%	37,7%	37,1%
MÉDIA	7,5	7,3	7,6	7,1	7,7	7,4	7,4	7,6	7,5	7,4	7,1	7,4	8,1	7,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,7%	30,1%	21,9%	33,0%	29,2%	31,2%	29,4%	27,5%	29,7%	28,8%	34,0%	30,2%	18,2%	29,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,8%	46,6%	53,7%	43,0%	54,4%	52,0%	50,7%	44,0%	51,5%	48,9%	46,2%	49,6%	50,5%	49,6%

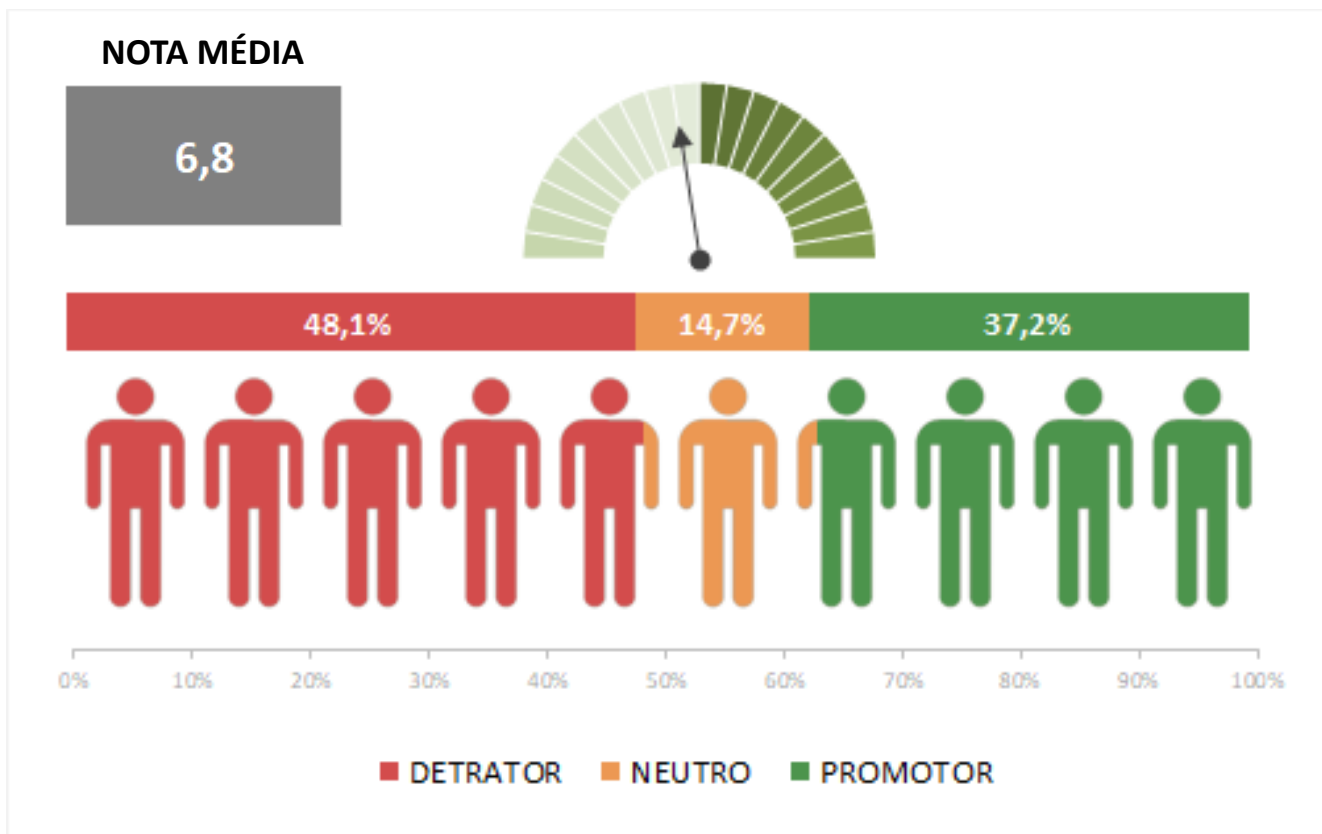


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
E SERVIÇOS PÚBLICOS

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 DA IGUÁ?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 79,0%



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 IGUÁ?
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	9,5%	7,4%	6,7%	12,1%	5,5%	8,6%	11,5%	0,0%	5,6%	8,9%	13,6%	9,6%	0,0%	8,5%
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%	2,2%	0,0%	0,0%	2,9%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
3	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	5,7%	4,1%	2,1%	0,0%	5,1%	0,0%	6,6%	2,5%	0,0%	2,2%
4	7,5%	2,2%	13,3%	0,0%	5,5%	7,9%	5,1%	0,0%	5,1%	6,8%	0,0%	5,5%	0,0%	4,9%
5	18,7%	2,5%	13,3%	9,1%	10,7%	4,5%	11,7%	16,1%	4,8%	11,3%	19,8%	9,5%	18,9%	10,6%
6	15,7%	25,9%	6,7%	21,2%	27,9%	24,5%	24,5%	5,7%	42,7%	16,8%	6,6%	23,7%	0,0%	20,8%
7	5,4%	6,7%	13,3%	0,0%	8,6%	4,1%	2,1%	19,6%	5,1%	2,0%	16,2%	5,6%	9,2%	6,0%
8	4,9%	12,4%	6,7%	15,1%	2,9%	8,6%	11,8%	0,0%	5,1%	9,2%	7,4%	8,4%	10,2%	8,6%
9	7,0%	9,4%	0,0%	12,1%	8,4%	0,0%	11,0%	12,0%	0,0%	12,9%	6,2%	7,9%	10,2%	8,2%
10	31,2%	26,9%	40,0%	30,3%	22,0%	33,6%	20,3%	46,6%	26,7%	30,1%	23,6%	26,0%	51,5%	29,0%
MÉDIA	6,7	6,9	7,1	7,1	6,4	6,5	6,4	8,3	6,6	6,9	6,2	6,6	8,5	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	51,5%	44,7%	40,0%	42,4%	58,2%	53,7%	54,8%	21,8%	63,2%	45,8%	46,6%	52,1%	18,9%	48,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,2%	36,3%	40,0%	42,4%	30,4%	33,6%	31,3%	58,6%	26,7%	43,0%	29,8%	33,9%	61,7%	37,2%

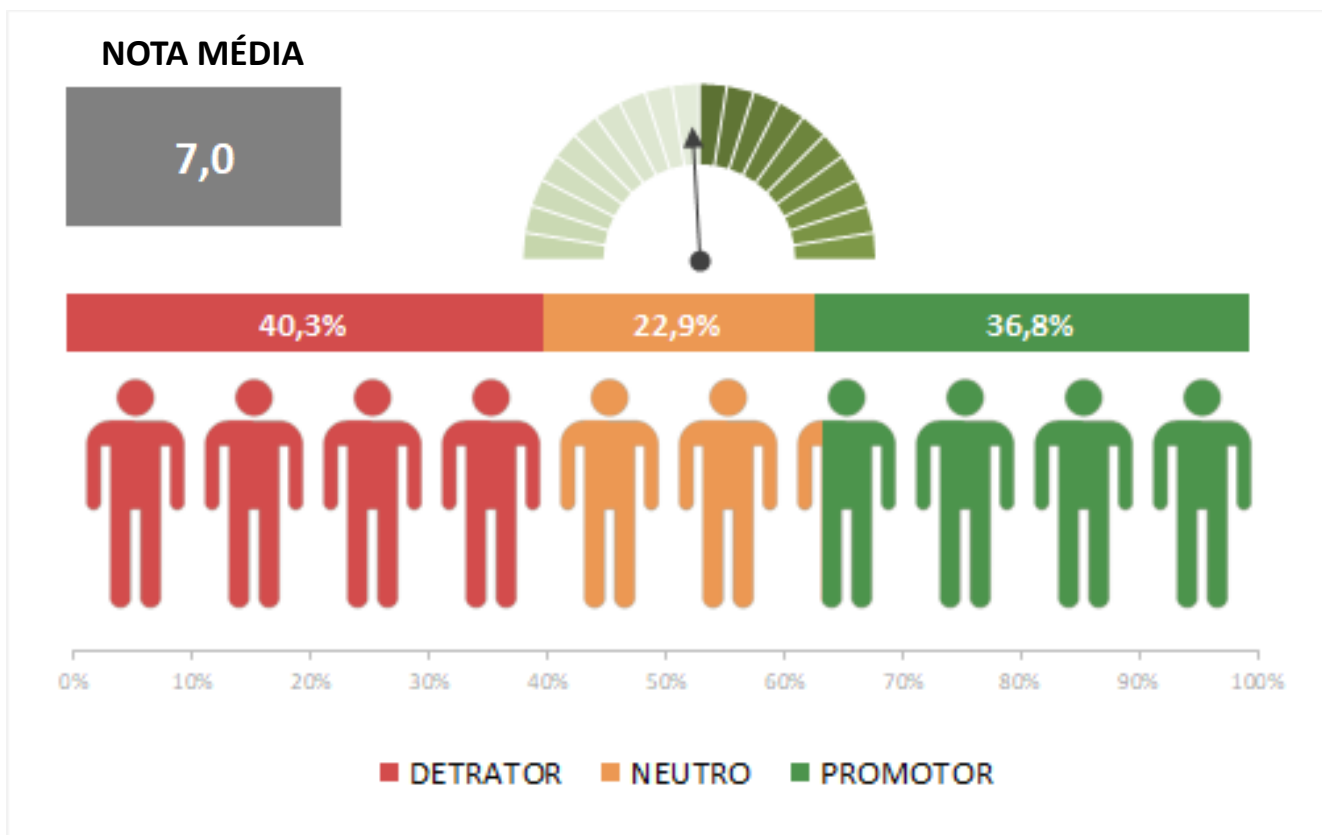


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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 SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 33,0%



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 SAAE?

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	9,0%	7,9%	0,0%	12,6%	8,2%	8,2%	10,7%	3,3%	11,6%	6,7%	10,9%	9,0%	0,0%	8,5%
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	3,6%	2,1%	0,0%	2,7%	4,6%	5,4%	2,1%	1,5%	1,5%	3,3%	3,4%	3,0%	0,0%	2,8%
3	0,7%	3,6%	0,0%	2,7%	2,8%	2,7%	2,1%	1,8%	1,6%	3,3%	0,0%	1,5%	12,7%	2,2%
4	0,0%	0,8%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
5	16,9%	16,8%	12,8%	20,7%	14,6%	17,5%	15,7%	18,9%	12,3%	15,9%	26,4%	17,1%	12,8%	16,9%
6	11,5%	7,7%	25,5%	7,2%	3,6%	2,8%	9,2%	18,7%	9,1%	11,2%	6,5%	9,8%	5,4%	9,6%
7	6,8%	6,4%	6,4%	4,5%	9,2%	7,8%	5,1%	8,8%	9,4%	6,9%	3,6%	6,2%	12,1%	6,6%
8	14,8%	17,6%	14,9%	18,9%	13,9%	15,1%	20,5%	7,2%	20,4%	14,3%	15,2%	17,3%	0,0%	16,2%
9	4,1%	5,1%	8,5%	2,7%	4,7%	5,6%	4,6%	3,3%	2,0%	3,9%	8,2%	4,5%	6,4%	4,6%
10	32,7%	31,8%	29,8%	27,9%	38,6%	35,0%	29,2%	36,4%	32,1%	33,8%	25,8%	31,0%	50,6%	32,2%
MÉDIA	6,9	7,0	7,6	6,5	7,1	7,0	6,8	7,3	6,9	7,0	6,6	6,9	7,8	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	41,7%	39,0%	40,4%	45,9%	33,7%	36,5%	40,6%	44,3%	36,2%	41,2%	47,2%	40,9%	30,9%	40,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	36,7%	36,9%	38,3%	30,6%	43,2%	40,6%	33,8%	39,6%	34,1%	37,7%	34,0%	35,5%	57,0%	36,8%

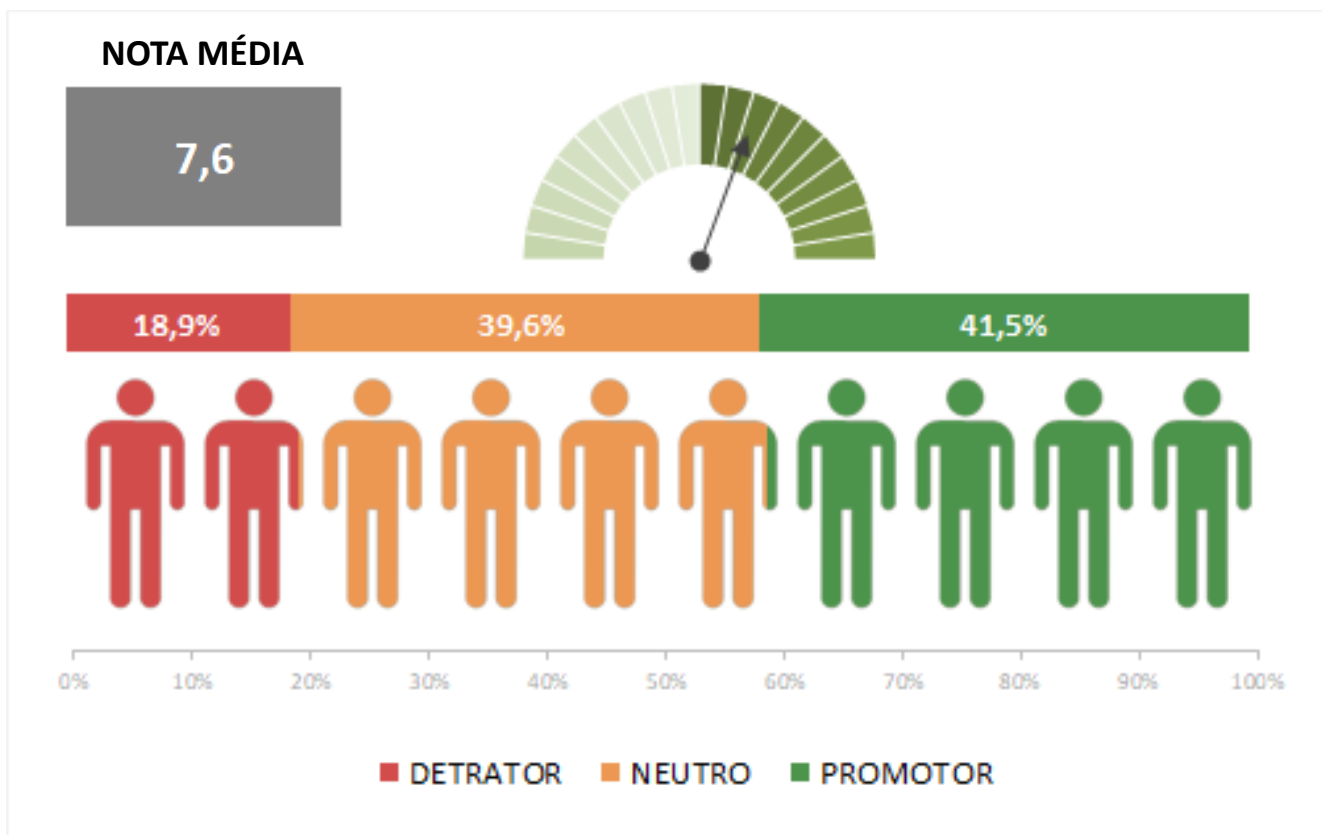


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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 IGUÁ?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 80,5%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
E SERVIÇOS PÚBLICOS

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 IGUÁ?

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	10,1%	5,2%	0,0%	13,8%	5,5%	0,0%	9,3%	15,5%	0,0%	7,8%	21,6%	8,6%	0,0%	7,6%
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	5,1%	4,7%	0,0%	3,5%	8,6%	16,7%	0,0%	0,0%	14,1%	2,3%	0,0%	5,5%	0,0%	4,9%
3	0,0%	2,9%	7,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%
4	2,7%	2,3%	0,0%	3,5%	2,9%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	15,2%	1,4%	11,5%	2,5%
5	2,7%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
6	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	9,7%	1,1%
7	5,1%	7,5%	7,2%	3,5%	8,6%	4,6%	6,9%	7,6%	15,1%	4,7%	0,0%	5,8%	10,3%	6,3%
8	33,7%	32,9%	64,3%	27,6%	23,1%	29,1%	37,6%	26,1%	27,9%	29,5%	49,3%	37,6%	0,0%	33,3%
9	2,7%	12,2%	0,0%	10,3%	8,8%	8,3%	7,2%	7,6%	14,8%	2,6%	7,2%	8,6%	0,0%	7,6%
10	35,5%	32,4%	21,4%	34,5%	39,7%	36,7%	31,8%	36,2%	23,0%	48,0%	6,8%	29,4%	68,4%	33,9%
MÉDIA	7,3	7,8	8,0	7,2	7,7	7,6	7,6	7,3	7,5	8,0	5,9	7,4	8,6	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,0%	15,0%	7,2%	24,1%	19,8%	21,3%	16,5%	22,6%	19,2%	15,2%	36,8%	18,6%	21,2%	18,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,3%	44,5%	21,4%	44,8%	48,5%	44,9%	39,0%	43,7%	37,8%	50,6%	14,0%	38,0%	68,4%	41,5%

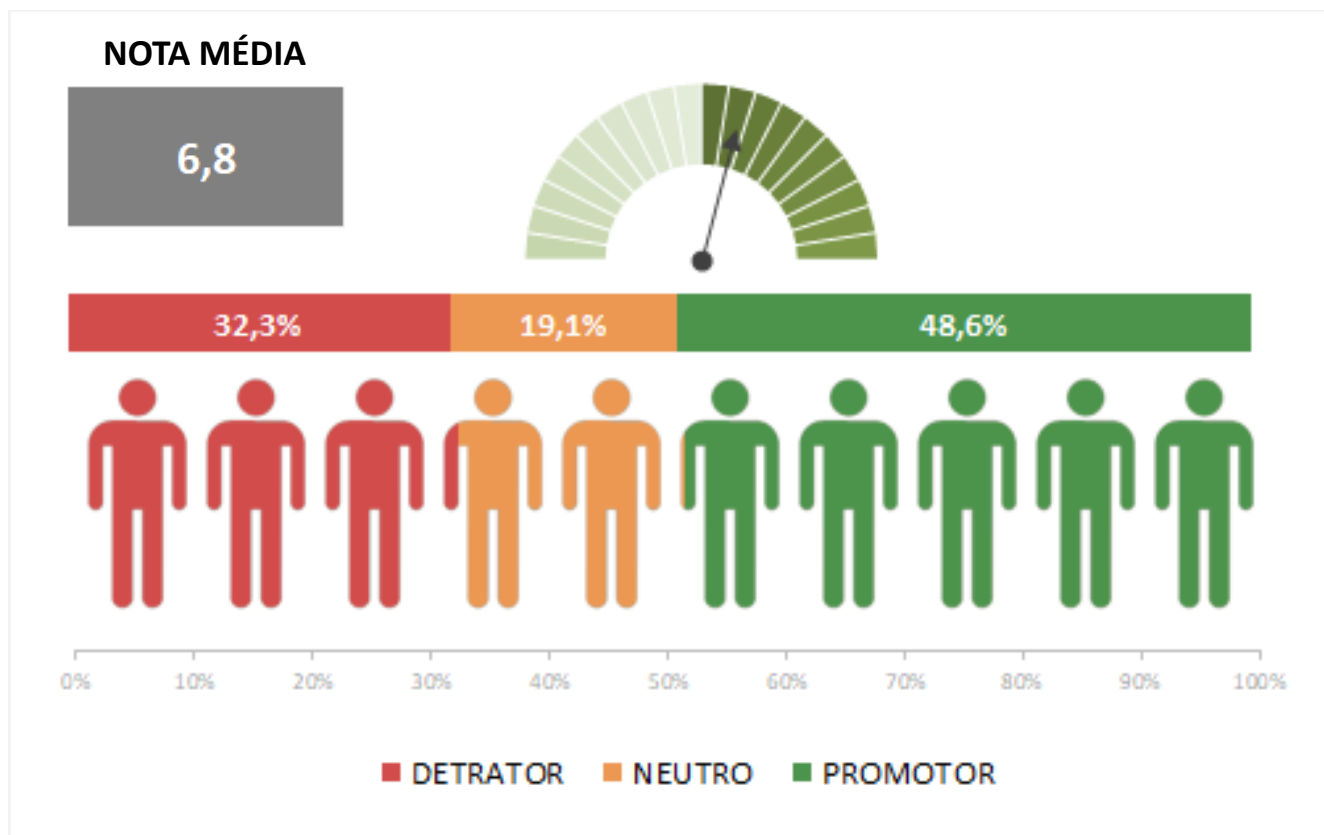


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 8,9%



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	22,8%	18,7%	13,0%	17,4%	28,7%	31,9%	19,6%	9,3%	23,8%	17,6%	28,5%	21,7%	4,1%	20,7%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,2%	1,1%	1,5%	2,1%	0,0%	2,2%	1,1%	0,0%	1,4%	1,5%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
4	1,1%	0,5%	0,0%	0,7%	1,3%	1,0%	1,0%	0,0%	2,6%	0,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
5	4,2%	7,8%	5,8%	7,6%	4,6%	2,0%	8,4%	5,0%	5,4%	6,4%	6,5%	5,9%	9,0%	6,1%
6	2,3%	4,3%	2,9%	4,2%	2,7%	1,1%	3,2%	6,6%	4,2%	1,8%	8,2%	3,3%	4,9%	3,3%
7	5,3%	7,0%	7,2%	7,6%	4,0%	8,7%	6,4%	2,6%	16,0%	3,8%	1,4%	6,6%	0,0%	6,2%
8	15,1%	10,8%	17,4%	13,2%	9,9%	3,8%	16,2%	15,5%	6,2%	16,2%	9,2%	12,5%	19,5%	12,9%
9	12,4%	7,5%	24,6%	5,6%	6,0%	7,1%	11,0%	10,2%	7,7%	10,2%	12,5%	10,5%	0,0%	9,9%
10	35,5%	41,7%	27,5%	41,0%	42,8%	42,2%	33,1%	49,3%	32,7%	41,7%	33,6%	37,3%	62,4%	38,7%
MÉDIA	6,7	6,9	7,4	6,9	6,3	6,0	6,7	7,9	6,3	7,1	6,1	6,7	8,5	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	31,6%	33,0%	23,2%	32,6%	37,3%	38,2%	33,3%	22,4%	37,4%	28,1%	43,2%	33,2%	18,0%	32,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,9%	49,2%	52,2%	46,5%	48,8%	49,3%	44,1%	59,5%	40,4%	51,9%	46,1%	47,7%	62,4%	48,6%

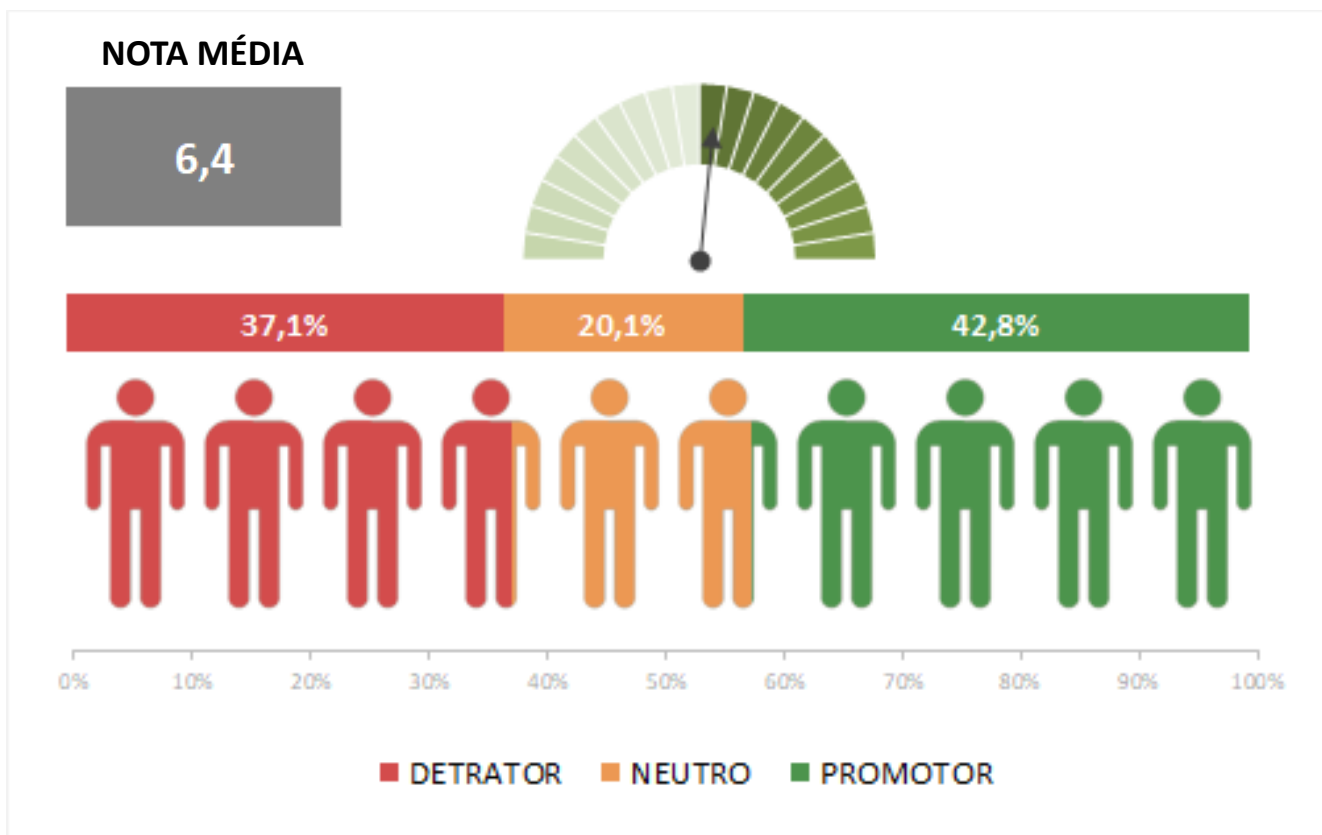


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 11,8%



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	26,6%	18,3%	13,2%	20,9%	29,1%	33,8%	21,4%	9,6%	24,4%	21,3%	25,4%	23,3%	4,3%	22,2%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	1,9%	1,2%	4,4%	0,7%	0,7%	2,5%	1,2%	1,2%	3,3%	1,0%	1,3%	1,6%	0,0%	1,5%
3	0,5%	1,6%	1,5%	0,0%	2,1%	1,0%	1,1%	1,2%	0,0%	1,0%	2,8%	1,2%	0,0%	1,1%
4	2,3%	2,6%	0,0%	2,9%	3,5%	3,1%	2,6%	1,3%	2,8%	2,3%	3,0%	2,3%	5,1%	2,5%
5	3,7%	10,8%	5,9%	9,3%	6,2%	3,2%	9,8%	6,6%	1,5%	7,6%	13,9%	7,6%	4,3%	7,4%
6	2,5%	1,7%	1,5%	3,6%	0,7%	0,0%	2,7%	3,0%	1,5%	1,9%	3,3%	2,2%	0,0%	2,1%
7	4,6%	6,1%	4,4%	6,5%	4,9%	4,3%	6,0%	5,3%	14,6%	2,8%	2,8%	5,4%	5,1%	5,4%
8	14,3%	14,9%	17,6%	14,4%	13,1%	10,0%	17,0%	14,2%	16,5%	15,0%	10,1%	14,6%	15,4%	14,6%
9	10,2%	7,9%	22,1%	5,0%	5,6%	7,2%	10,4%	7,5%	8,3%	9,6%	8,8%	8,9%	10,3%	9,0%
10	33,4%	34,3%	29,4%	36,0%	34,2%	34,9%	27,7%	48,6%	27,1%	37,0%	28,6%	32,5%	55,4%	33,9%
MÉDIA	6,2	6,6	7,2	6,5	5,9	5,6	6,3	7,7	6,1	6,6	5,8	6,3	8,5	6,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	37,4%	36,8%	26,5%	38,1%	42,2%	43,5%	38,8%	24,4%	33,5%	35,6%	49,8%	38,5%	13,8%	37,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,6%	42,2%	51,5%	41,0%	39,8%	42,1%	38,2%	56,2%	35,4%	46,6%	37,4%	41,5%	65,6%	42,8%

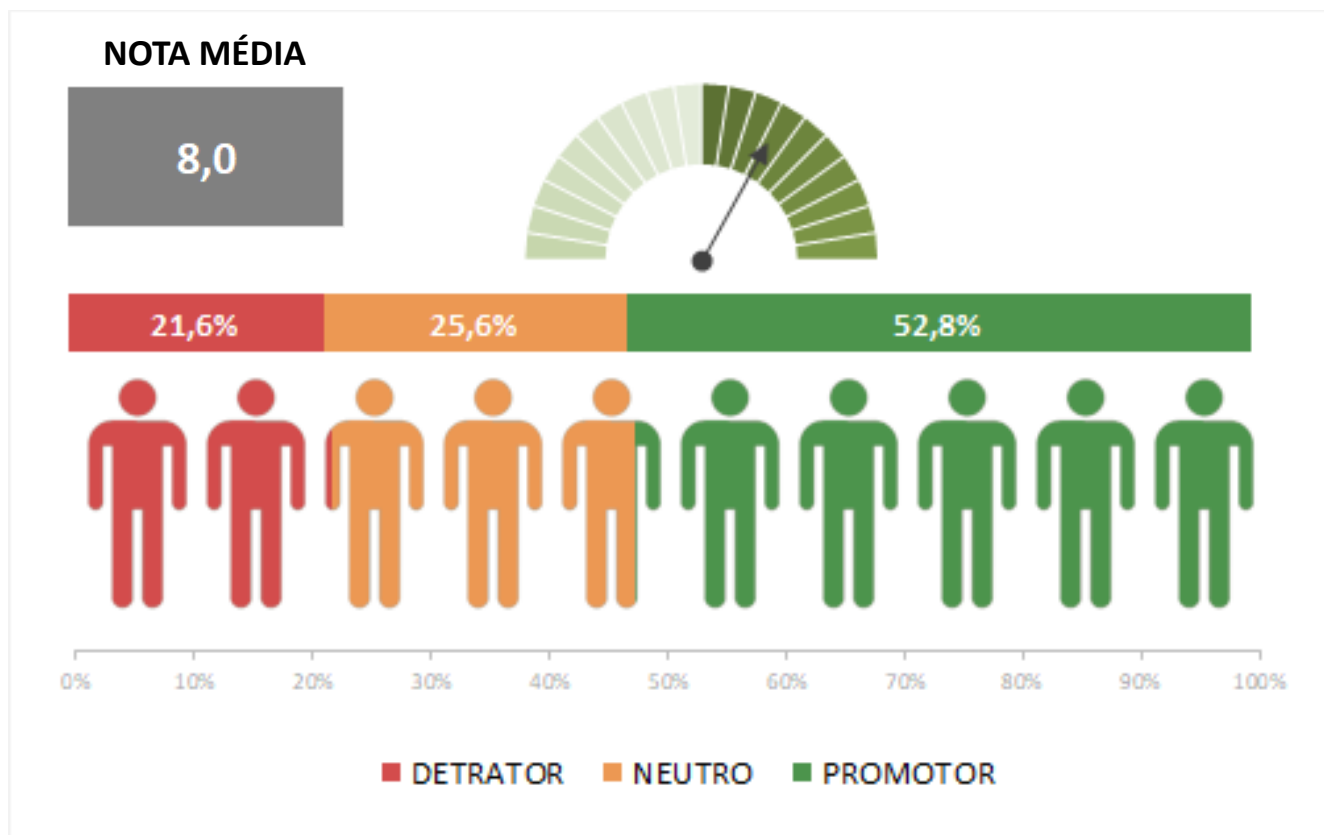


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **3,4%**



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,5%	6,8%	1,4%	4,0%	7,3%	5,6%	4,8%	3,6%	3,6%	3,8%	9,6%	5,0%	0,0%	4,7%
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	0,0%	2,0%	0,0%	1,3%	1,2%	1,9%	1,0%	0,0%	3,7%	0,0%	1,3%	1,1%	0,0%	1,0%
3	2,6%	1,9%	0,0%	2,7%	3,0%	5,5%	1,5%	0,0%	1,1%	3,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,3%
4	1,0%	1,1%	1,4%	1,3%	0,6%	1,9%	0,5%	1,4%	1,1%	1,4%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
5	8,7%	7,3%	8,6%	10,6%	4,8%	5,9%	10,2%	4,8%	6,2%	8,4%	9,3%	8,1%	4,9%	7,9%
6	5,9%	3,5%	2,9%	6,0%	4,2%	2,1%	3,3%	11,0%	2,6%	5,3%	5,4%	4,7%	4,1%	4,6%
7	6,3%	7,7%	10,0%	6,0%	6,6%	10,7%	6,2%	4,7%	7,9%	6,5%	6,9%	7,2%	4,4%	7,1%
8	18,0%	19,1%	18,6%	21,2%	15,8%	18,7%	17,0%	22,2%	20,5%	16,9%	20,8%	18,8%	14,4%	18,5%
9	9,5%	7,6%	18,6%	4,0%	7,9%	8,2%	10,5%	3,9%	9,4%	9,7%	4,6%	8,7%	4,9%	8,5%
10	45,5%	43,1%	38,6%	43,1%	48,5%	39,5%	45,0%	48,3%	44,1%	44,6%	42,0%	42,9%	67,3%	44,2%
MÉDIA	8,2	7,8	8,4	7,8	7,9	7,6	8,0	8,2	8,1	8,0	7,6	7,9	9,1	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,7%	22,5%	14,3%	25,8%	21,2%	22,9%	21,3%	20,9%	18,2%	22,3%	25,7%	22,4%	9,0%	21,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,0%	50,7%	57,1%	47,0%	56,4%	47,7%	55,5%	52,2%	53,5%	54,3%	46,6%	51,6%	72,2%	52,8%

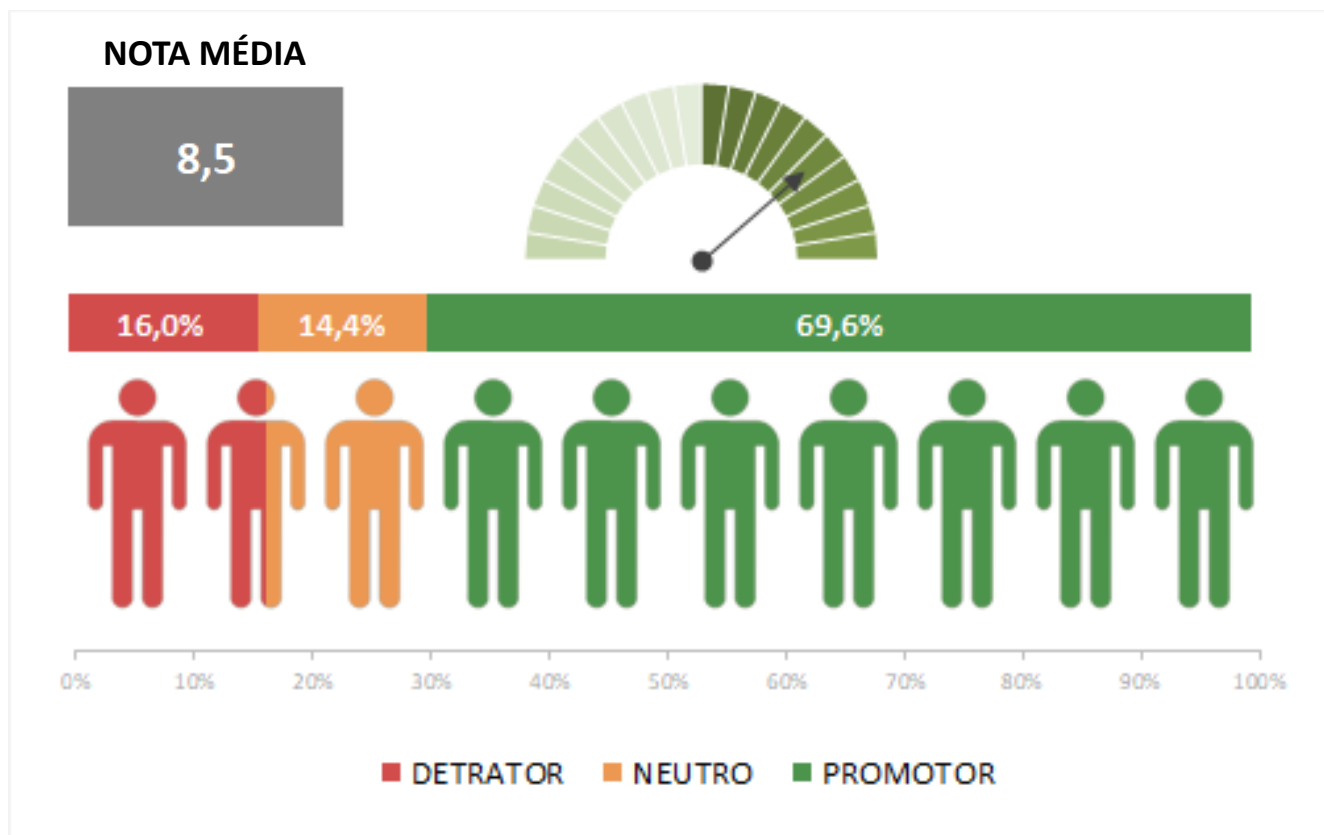


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,2%



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?

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%	4,3%	0,0%	3,9%	3,5%	1,9%	3,3%	3,6%	0,0%	1,7%	10,9%	3,1%	0,0%	3,0%
1	0,5%	0,6%	1,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	1,0%	2,1%	2,8%	1,3%	1,2%	2,7%	1,0%	1,4%	1,1%	1,8%	1,6%	1,7%	0,0%	1,6%
3	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,6%	0,8%	0,5%	0,0%	1,1%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	1,6%	1,5%	0,0%	3,3%	0,6%	2,9%	1,5%	0,0%	1,2%	2,2%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
5	7,9%	4,5%	8,4%	5,2%	5,8%	4,5%	5,0%	10,8%	2,3%	6,9%	8,4%	6,4%	0,0%	6,1%
6	2,0%	3,6%	2,8%	4,6%	1,1%	1,0%	1,5%	8,5%	3,9%	2,3%	3,9%	2,7%	4,9%	2,9%
7	3,7%	2,5%	1,4%	4,6%	2,3%	0,8%	4,9%	1,3%	1,2%	3,8%	1,2%	3,2%	0,0%	3,0%
8	12,0%	10,8%	15,5%	11,1%	9,4%	10,9%	12,4%	9,4%	12,9%	9,3%	17,5%	11,2%	13,4%	11,4%
9	12,4%	12,2%	21,1%	7,2%	12,9%	9,8%	15,9%	6,3%	10,2%	14,6%	8,5%	13,0%	0,0%	12,3%
10	56,5%	58,0%	46,5%	58,2%	62,0%	64,5%	54,0%	56,5%	63,6%	57,0%	47,9%	55,9%	81,7%	57,3%
MÉDIA	8,6	8,5	8,5	8,4	8,7	8,7	8,6	8,1	8,9	8,6	7,7	8,5	9,5	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,5%	16,5%	15,5%	19,0%	13,3%	13,9%	12,9%	26,7%	12,0%	15,3%	24,8%	16,7%	4,9%	16,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,9%	70,2%	67,6%	65,4%	74,9%	74,3%	69,9%	62,7%	73,8%	71,6%	56,4%	68,9%	81,7%	69,6%

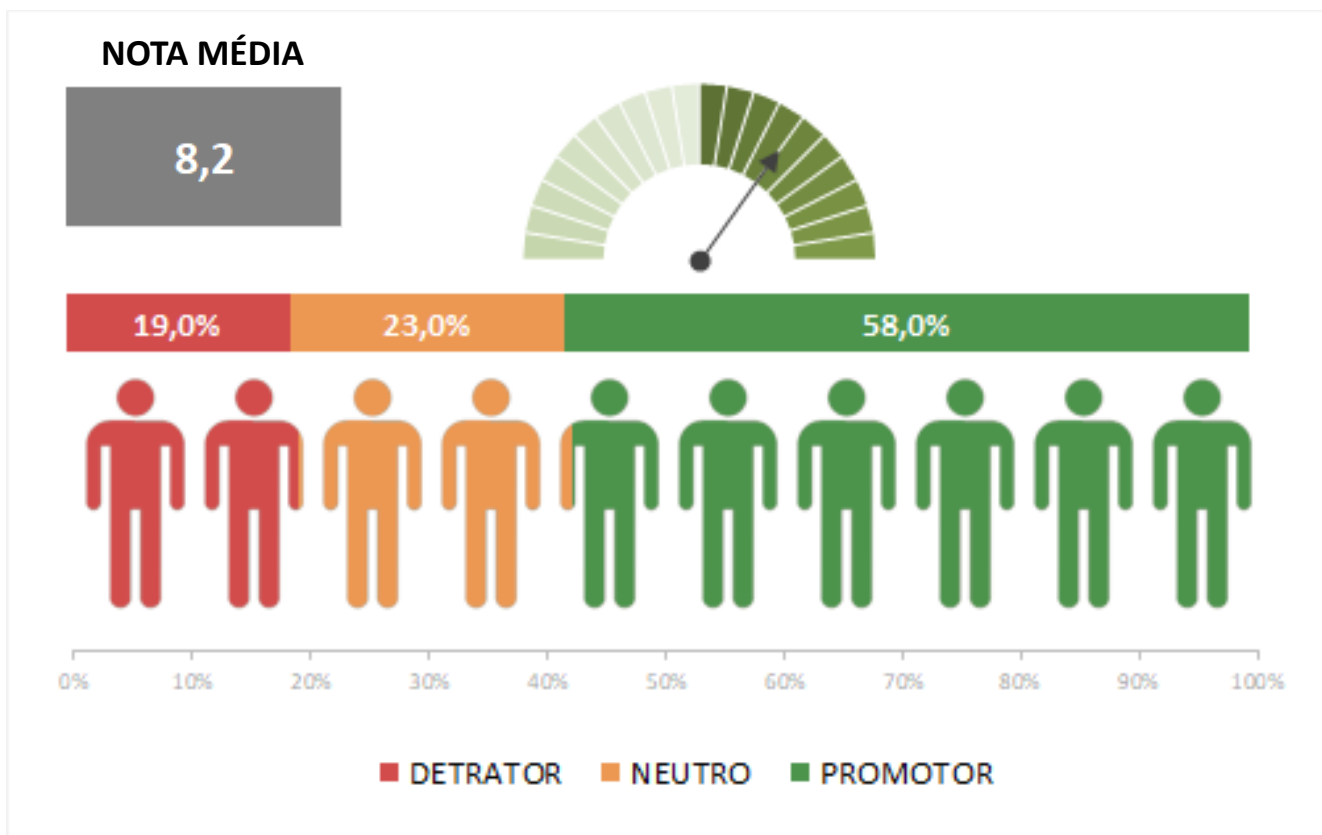


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 1,2%



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	5,5%	2,1%	8,6%	3,2%	1,7%	0,0%	4,1%	7,6%	0,0%	4,1%	7,1%	3,9%	0,0%	3,7%
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	0,0%	1,1%	1,4%	0,6%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
3	1,5%	1,1%	1,4%	1,3%	1,1%	2,7%	1,0%	0,0%	2,1%	1,4%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
4	2,0%	1,5%	0,0%	3,2%	1,1%	0,8%	2,0%	2,4%	0,0%	1,7%	4,2%	1,9%	0,0%	1,8%
5	9,0%	6,5%	10,0%	7,1%	7,0%	9,0%	8,2%	4,6%	5,9%	7,9%	9,5%	7,8%	4,9%	7,7%
6	3,5%	4,6%	1,4%	7,1%	2,3%	2,0%	4,4%	6,0%	5,2%	3,0%	6,8%	3,8%	9,0%	4,1%
7	6,9%	6,6%	12,9%	4,5%	5,9%	4,3%	8,1%	6,4%	3,3%	5,1%	15,0%	6,6%	9,8%	6,7%
8	16,3%	16,3%	20,0%	13,6%	17,3%	15,0%	14,9%	21,6%	24,5%	14,7%	12,5%	16,2%	18,8%	16,3%
9	5,7%	8,1%	0,0%	9,0%	8,3%	7,3%	7,6%	4,7%	10,8%	5,9%	6,6%	7,3%	0,0%	6,9%
10	49,6%	52,3%	44,3%	50,3%	55,3%	57,9%	49,3%	46,7%	48,2%	55,3%	38,2%	50,7%	57,6%	51,0%
MÉDIA	8,1	8,4	7,6	8,2	8,6	8,7	8,2	8,0	8,7	8,3	7,5	8,2	8,7	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,4%	16,8%	22,9%	22,6%	13,3%	15,5%	20,2%	20,6%	13,2%	19,0%	27,7%	19,3%	13,9%	19,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,3%	60,4%	44,3%	59,4%	63,6%	65,2%	56,9%	51,4%	59,0%	61,2%	44,9%	58,0%	57,6%	58,0%

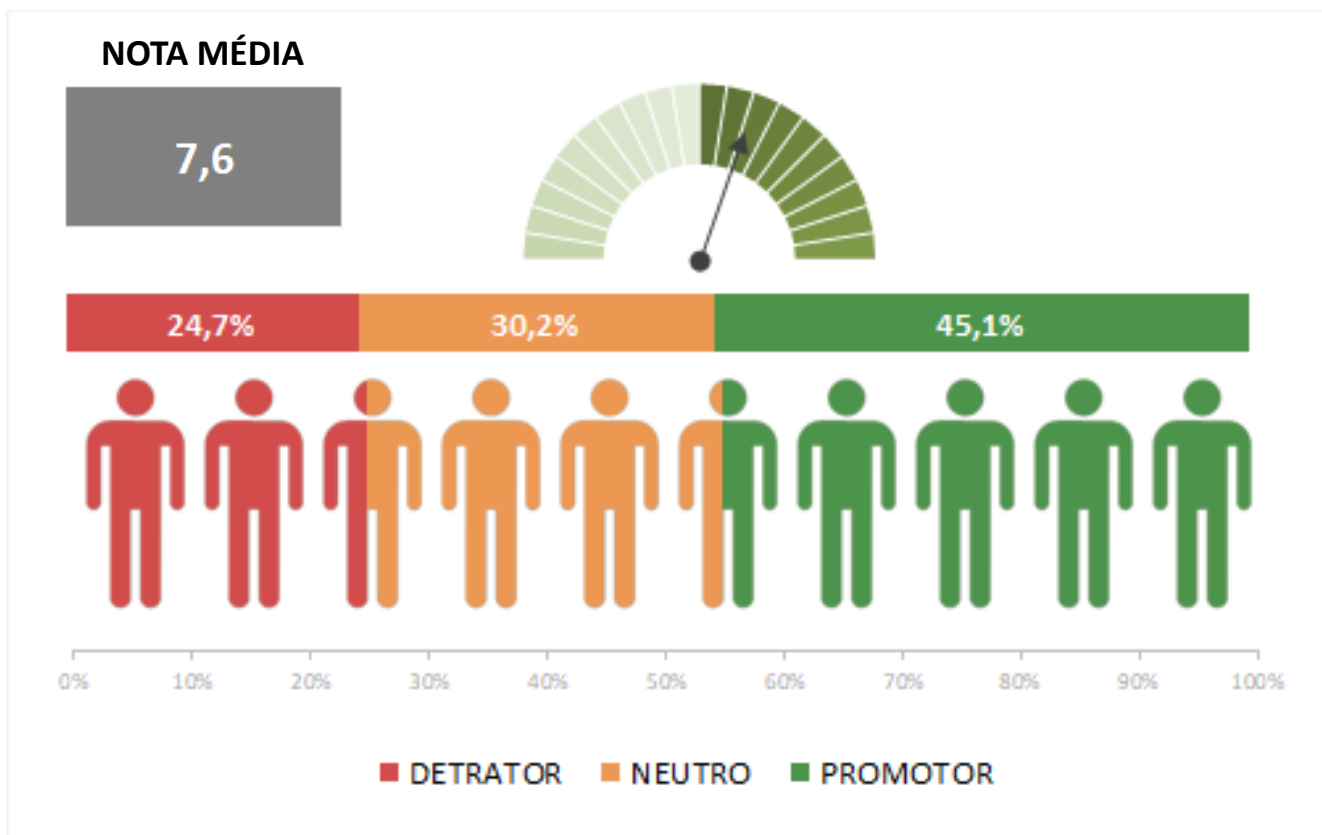


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 2,3%



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	4,6%	3,5%	1,4%	5,8%	3,6%	5,5%	4,0%	2,4%	3,6%	4,4%	3,9%	4,3%	0,0%	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	2,5%	2,0%	1,4%	1,3%	3,6%	4,4%	1,5%	1,1%	2,3%	2,2%	2,5%	2,3%	0,0%	2,2%
3	3,4%	0,6%	4,3%	1,9%	0,6%	1,9%	0,5%	5,5%	0,0%	2,3%	2,9%	2,0%	0,0%	1,9%
4	2,5%	4,9%	1,4%	4,5%	4,3%	2,7%	4,0%	4,7%	1,2%	4,7%	4,0%	4,0%	0,0%	3,8%
5	5,6%	11,6%	1,4%	11,0%	10,4%	13,8%	7,7%	5,2%	3,6%	9,7%	12,4%	9,0%	5,1%	8,8%
6	3,7%	4,2%	4,3%	5,8%	1,8%	1,0%	5,0%	5,1%	5,1%	2,2%	7,2%	3,9%	5,1%	4,0%
7	15,5%	13,0%	22,9%	12,9%	10,9%	8,2%	17,3%	13,6%	6,9%	15,1%	19,3%	14,4%	9,7%	14,2%
8	14,0%	17,8%	20,0%	14,2%	15,8%	12,9%	17,6%	15,9%	20,0%	14,6%	16,1%	15,3%	29,5%	16,0%
9	10,1%	7,1%	10,0%	7,7%	8,6%	2,7%	9,6%	13,0%	14,7%	7,0%	7,3%	8,7%	5,1%	8,5%
10	38,1%	35,3%	32,9%	34,8%	40,5%	46,9%	32,8%	33,5%	42,7%	37,7%	24,5%	36,1%	45,6%	36,6%
MÉDIA	7,7	7,6	7,9	7,4	7,7	7,5	7,7	7,7	8,3	7,6	7,1	7,6	8,6	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	22,3%	26,8%	14,3%	30,3%	24,1%	29,3%	22,7%	24,0%	15,7%	25,5%	32,9%	25,5%	10,2%	24,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,1%	42,4%	42,8%	42,6%	49,1%	49,6%	42,4%	46,5%	57,4%	44,8%	31,8%	44,8%	50,6%	45,1%

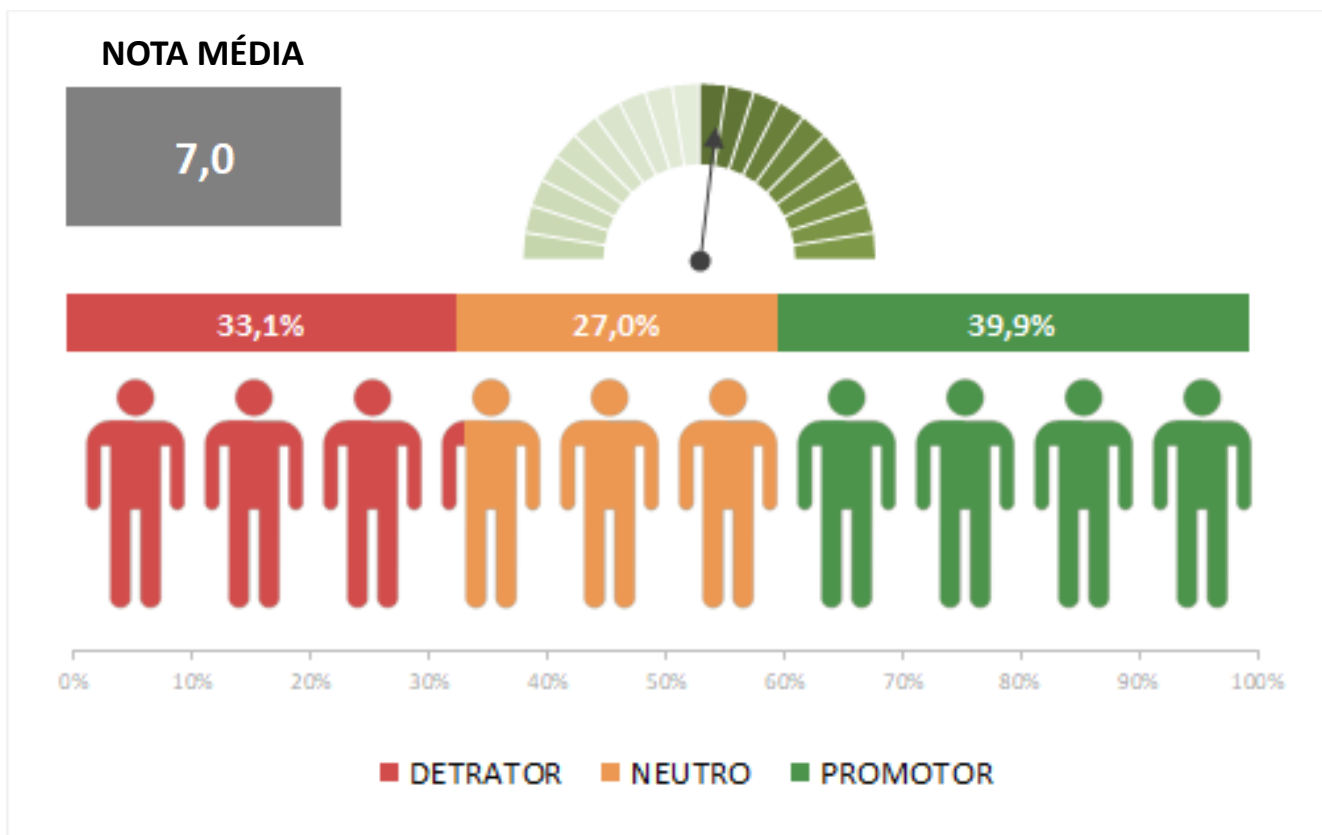


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 18,7%



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%	8,9%	7,0%	10,4%	7,6%	7,1%	11,5%	3,9%	7,3%	7,1%	15,7%	9,3%	0,0%	8,7%
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	3,7%	5,8%	0,0%	5,9%	6,1%	7,1%	4,7%	2,6%	4,3%	6,3%	1,5%	5,1%	0,0%	4,8%
3	1,3%	4,3%	5,3%	3,0%	1,6%	2,6%	3,2%	2,6%	1,7%	3,4%	3,1%	2,4%	9,8%	2,9%
4	0,7%	1,8%	1,8%	1,5%	0,8%	1,2%	0,6%	2,9%	1,4%	0,6%	3,4%	1,4%	0,0%	1,3%
5	12,5%	6,5%	15,8%	6,7%	9,0%	9,3%	8,3%	11,8%	3,0%	12,6%	7,5%	9,4%	8,5%	9,3%
6	5,2%	6,8%	8,8%	7,4%	3,0%	3,7%	3,7%	13,9%	6,4%	4,5%	10,9%	6,5%	0,0%	6,0%
7	9,9%	9,7%	10,5%	13,3%	5,3%	4,7%	15,5%	2,4%	10,9%	8,1%	13,3%	9,4%	15,1%	9,8%
8	18,5%	16,0%	8,8%	17,0%	22,0%	17,3%	15,2%	21,8%	14,3%	18,9%	15,4%	16,8%	23,7%	17,2%
9	9,3%	7,7%	15,8%	4,4%	9,1%	5,7%	10,9%	5,7%	14,8%	7,1%	5,2%	9,0%	0,0%	8,4%
10	30,4%	32,5%	26,3%	30,4%	35,6%	41,4%	26,4%	32,3%	35,9%	31,5%	24,1%	30,7%	42,9%	31,5%
MÉDIA	7,1	7,0	7,0	6,8	7,3	7,3	6,8	7,3	7,6	7,0	6,3	7,0	8,0	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	31,9%	34,1%	38,6%	34,8%	28,0%	30,9%	32,0%	37,8%	24,1%	34,4%	42,1%	34,1%	18,3%	33,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	39,7%	40,1%	42,1%	34,8%	44,7%	47,2%	37,4%	38,0%	50,7%	38,6%	29,3%	39,7%	42,9%	39,9%

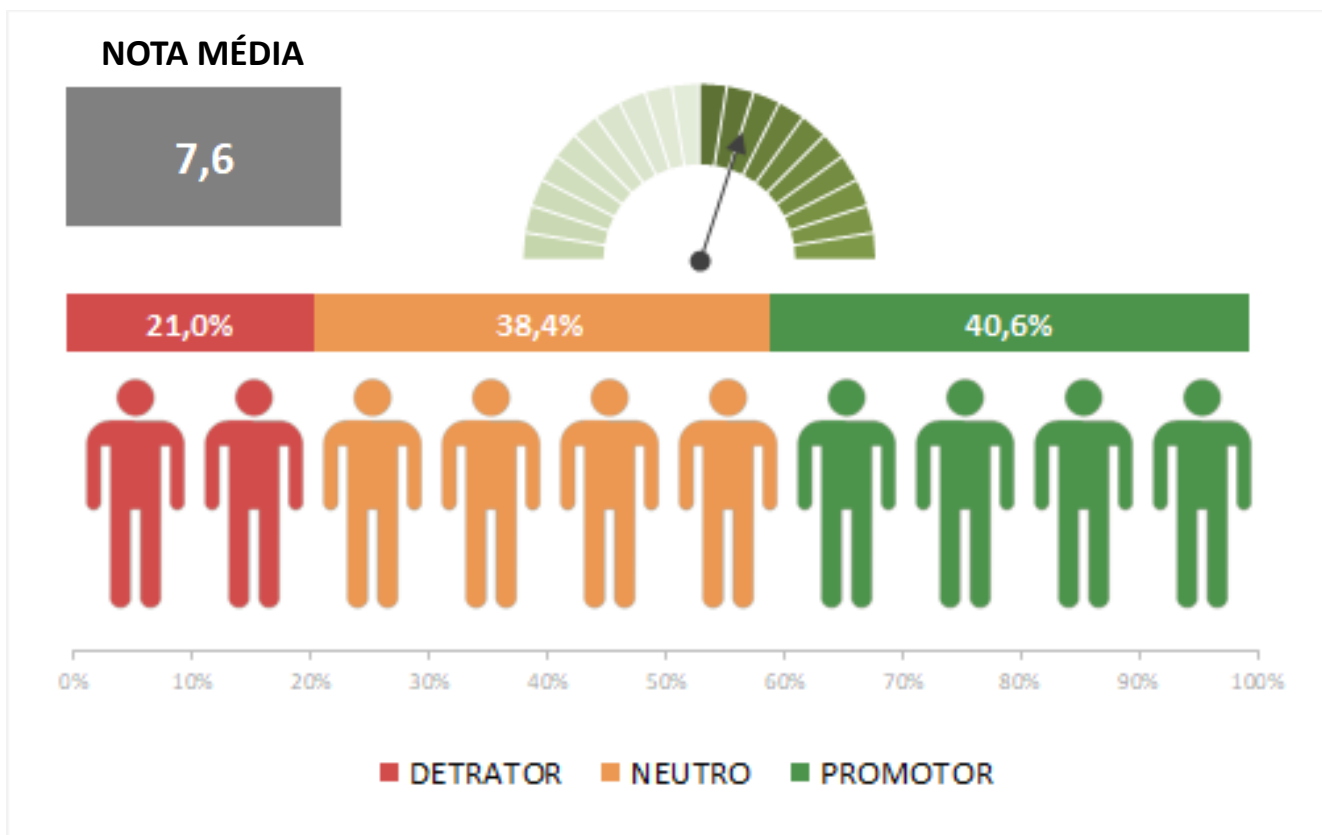


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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



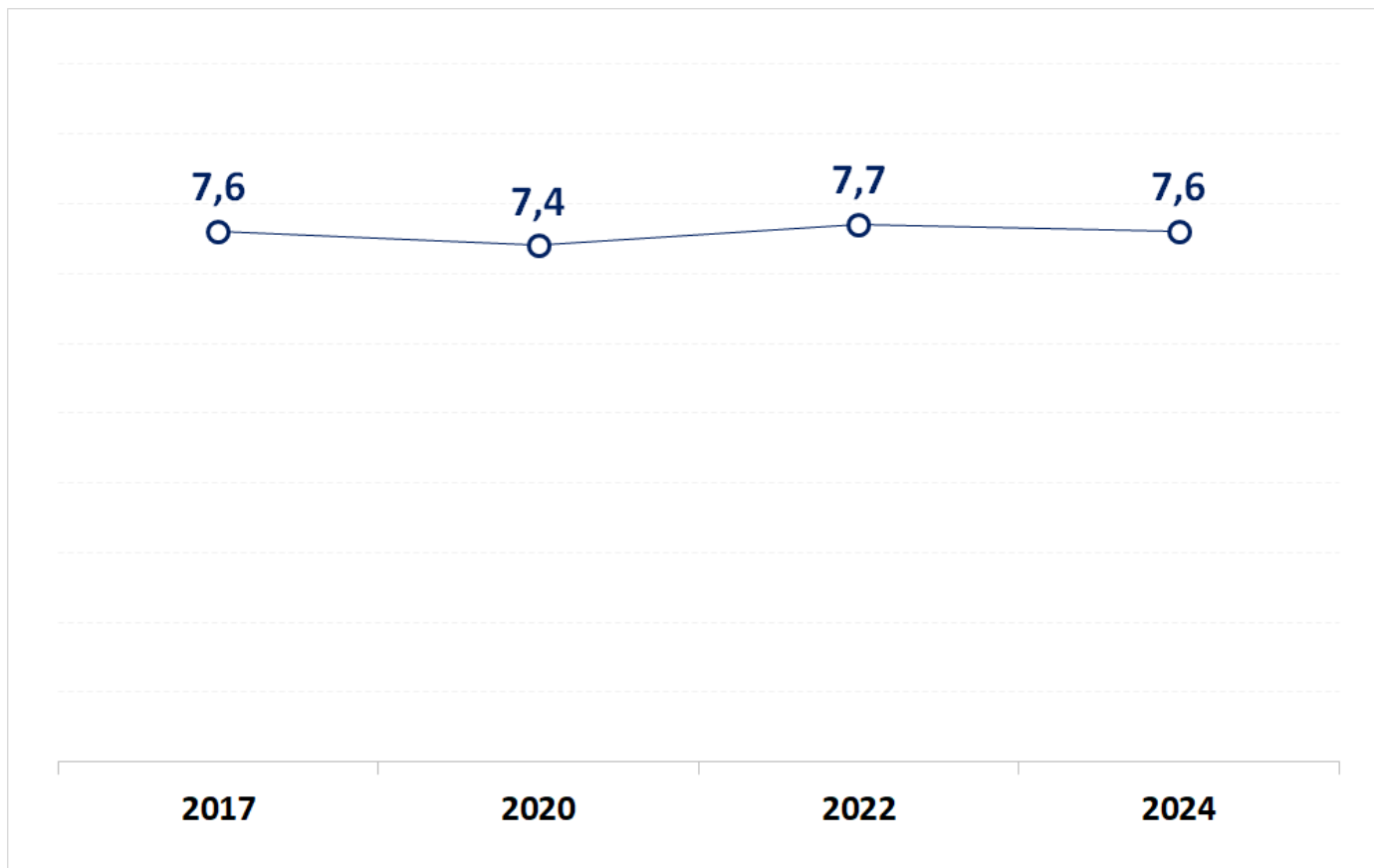
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAAE? 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	4,8%	2,4%	4,2%	3,8%	2,9%	7,6%	2,5%	1,2%	2,6%	2,5%	8,5%	3,8%	0,0%	3,6%
1	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,4%	1,2%	0,0%	0,4%	1,3%	0,5%	0,0%	0,5%
2	1,5%	1,9%	0,0%	1,9%	2,3%	1,8%	0,5%	4,5%	3,3%	0,8%	2,7%	1,8%	0,0%	1,7%
3	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	2,3%	1,7%	0,9%	0,0%	3,2%	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	3,0%	1,5%	1,4%	3,2%	1,7%	1,8%	1,9%	3,5%	2,2%	2,6%	1,2%	2,1%	4,9%	2,2%
5	8,9%	6,3%	8,4%	7,1%	7,5%	4,3%	7,9%	10,4%	3,3%	7,1%	14,6%	7,4%	9,3%	7,5%
6	3,1%	6,0%	2,8%	7,7%	2,3%	2,9%	4,0%	8,3%	3,7%	4,3%	7,1%	4,6%	4,9%	4,6%
7	13,8%	15,4%	21,1%	16,0%	9,8%	5,1%	17,9%	18,3%	9,4%	14,7%	20,2%	14,6%	14,4%	14,6%
8	26,9%	21,1%	39,4%	21,2%	18,5%	21,2%	27,1%	19,0%	28,4%	25,2%	13,5%	23,3%	33,7%	23,8%
9	16,3%	15,7%	11,3%	15,4%	19,1%	17,5%	15,0%	16,5%	13,3%	18,1%	9,6%	16,6%	4,9%	16,0%
10	20,9%	28,0%	11,3%	23,1%	33,0%	36,0%	21,9%	17,0%	30,6%	23,8%	21,2%	24,4%	28,0%	24,6%
MÉDIA	7,5	7,8	7,4	7,5	7,9	7,8	7,7	7,2	7,8	7,8	6,8	7,6	7,9	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	22,2%	19,9%	16,9%	24,4%	19,6%	20,1%	18,1%	29,2%	18,3%	18,1%	35,5%	21,1%	19,0%	21,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,2%	43,7%	22,5%	38,5%	52,1%	53,5%	37,0%	33,5%	43,9%	41,9%	30,8%	41,0%	32,9%	40,6%



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 – 40,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	30,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	27,1%
BOM ATENDIMENTO	13,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	9,7%
NÃO FALTA ÁGUA	5,2%
QUALIDADE DA ÁGUA	3,9%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,9%
OUTROS	1,9%
BOA GESTÃO	1,3%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	0,6%
OUTROS	1,2%
NÃO RESPONDEU	6,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 21,0% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	31,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	18,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	15,0%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	11,3%
DIMINUIR O PREÇO	10,1%
MELHORAR A PRESSÃO	3,8%
TRATAR O ESGOTO	3,8%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	2,5%
COMUNICAR MELHOR	2,5%
MAIOR INVESTIMENTO	2,5%
MELHORAR A GESTÃO	2,5%
AVISAR ANTES DO CORTE	2,5%
OUTROS	7,8%
NÃO RESPONDEU	5,0%

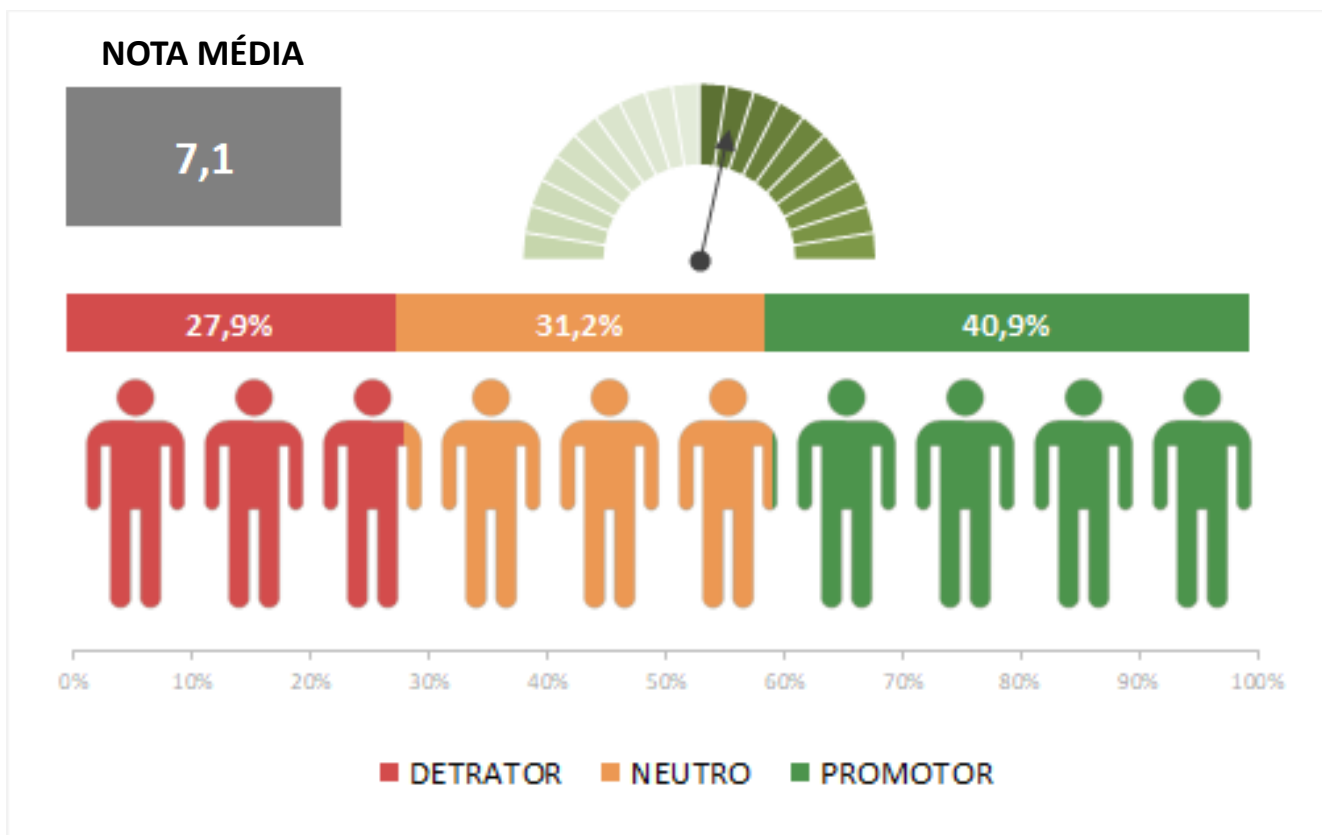


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE COMUNICAÇÃO DE MASSA

SATISFAÇÃO GERAL – IGUÁ

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA IGUÁ? 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



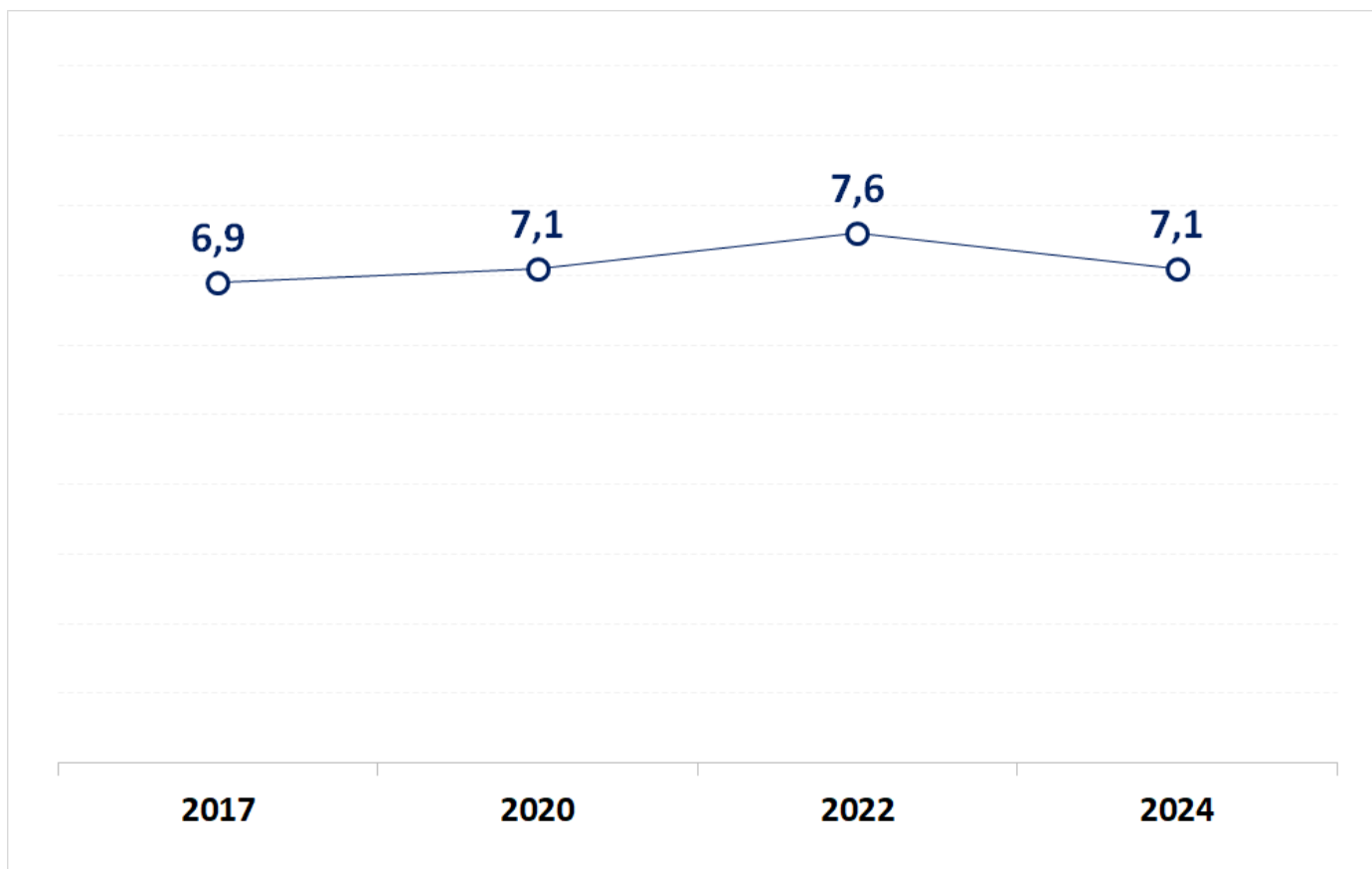
% NÃO RESPOSTA: 10,6%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – IGUÁ

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA IGUÁ? 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 – IGUÁ

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA IGUÁ? 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	14,4%	12,0%	9,0%	11,1%	17,8%	21,8%	11,1%	7,3%	11,5%	11,5%	22,4%	13,9%	0,0%	13,1%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,3%	1,2%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	1,5%	0,6%	0,0%	0,7%	2,0%	0,9%	1,4%	0,0%	1,2%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	0,0%	2,2%	1,5%	1,4%	0,7%	2,1%	1,1%	0,0%	4,0%	0,5%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
4	1,2%	2,3%	3,0%	2,1%	0,7%	1,0%	2,2%	1,5%	0,0%	1,9%	3,5%	1,3%	10,3%	1,8%
5	7,8%	5,5%	6,0%	6,3%	7,4%	6,0%	6,3%	8,3%	4,4%	8,3%	4,4%	6,8%	4,3%	6,6%
6	2,8%	5,0%	1,5%	6,9%	2,0%	2,0%	4,7%	4,5%	2,7%	4,8%	3,1%	3,9%	4,3%	4,0%
7	7,6%	10,9%	7,5%	12,5%	6,8%	3,2%	10,7%	13,6%	5,3%	11,4%	8,2%	9,2%	10,8%	9,3%
8	23,2%	20,6%	28,4%	22,2%	17,7%	16,5%	25,9%	17,4%	22,8%	20,2%	22,7%	22,6%	9,7%	21,9%
9	12,5%	13,2%	16,4%	9,0%	15,1%	14,2%	12,1%	13,2%	16,4%	12,8%	10,3%	13,3%	5,1%	12,9%
10	28,4%	27,7%	26,9%	27,8%	29,1%	32,2%	24,4%	32,9%	30,5%	27,4%	25,4%	26,4%	55,4%	28,1%
MÉDIA	7,0	7,1	7,5	7,1	6,8	6,6	7,1	7,6	7,3	7,1	6,4	7,0	8,4	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,3%	27,5%	20,9%	28,5%	31,2%	33,9%	26,8%	22,9%	24,9%	28,3%	33,4%	28,4%	19,0%	27,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,9%	40,9%	43,3%	36,8%	44,2%	46,4%	36,5%	46,1%	46,9%	40,2%	35,7%	39,8%	60,5%	40,9%



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 – 40,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	40,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	28,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,9%
BOA EMPRESA	7,2%
ESTÁ SATISFEITO	7,2%
BOM ATENDIMENTO	5,0%
BOM TRATAMENTO DO ESGOTO	1,4%
NÃO RESPONDEU	2,2%

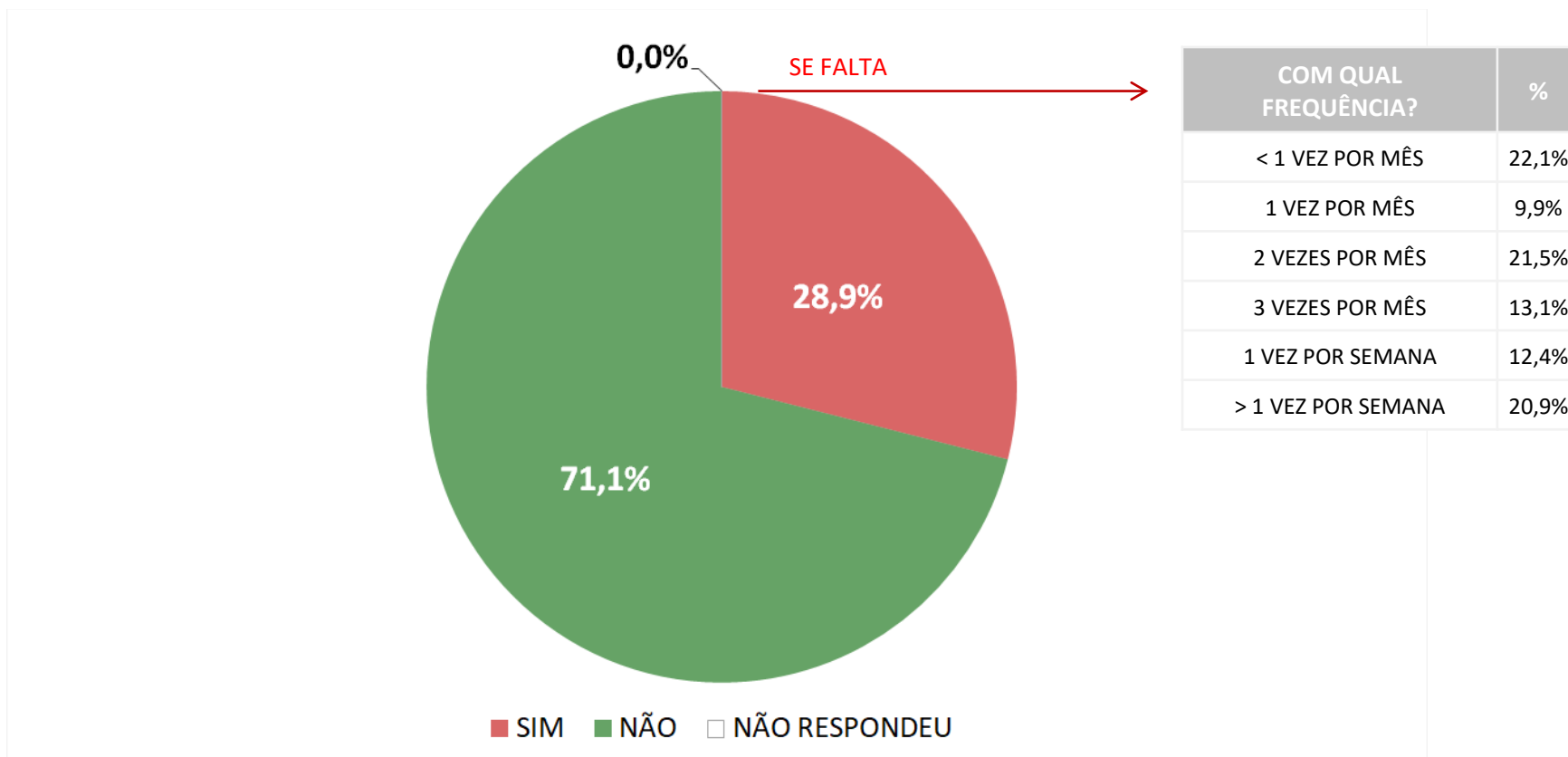
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 27,9% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O TRATAMENTO DO ESGOTO	29,3%
AMPLIAR REDE DE ESGOTO	21,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	19,2%
DIMINUIR O PREÇO	10,1%
NÃO TER VAZAMENTOS	4,0%
MELHORAR O ATENDIMENTO	3,0%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	2,0%
FISCALIZAR O DESTINO DO ESGOTO	1,0%
MELHORAR COMUNICAÇÃO	1,0%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	1,0%
NÃO RESPONDEU	8,1%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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





FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

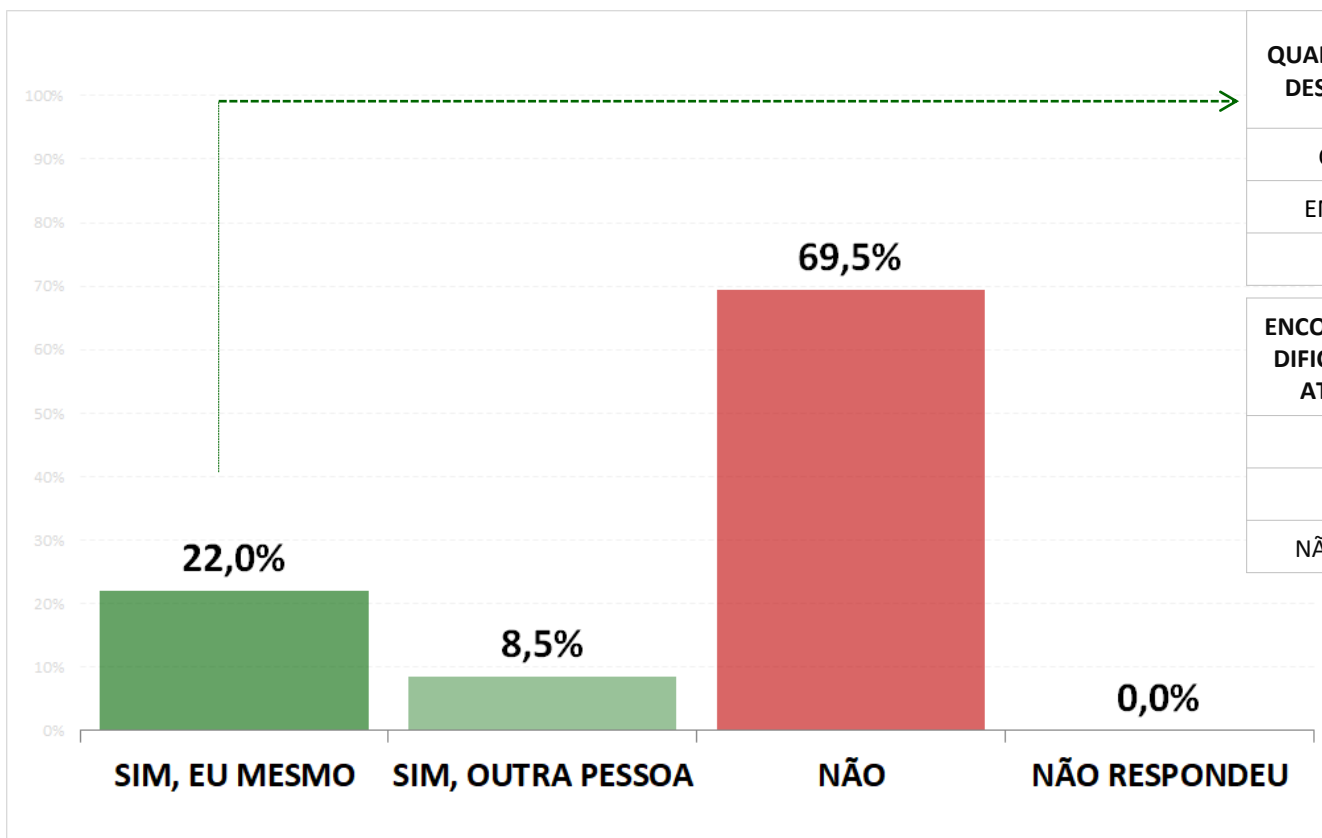
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	31,9%	26,2%	36,6%	31,4%	22,4%	26,5%	30,3%	28,5%	19,9%	29,6%	39,0%	29,3%	23,4%	28,9%
NÃO	68,1%	73,8%	63,4%	68,6%	77,6%	73,5%	69,7%	71,5%	80,1%	70,4%	61,0%	70,7%	76,6%	71,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	26,5%
EMERGENCIAL	73,5%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	42,8%
NÃO	57,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	31,6%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	26,3%
DEMORA NO ATENDIMENTO	23,7%
ATENDIMENTO RUIM	7,9%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	5,3%
NÃO ATENDE AO TELEFONE	5,3%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

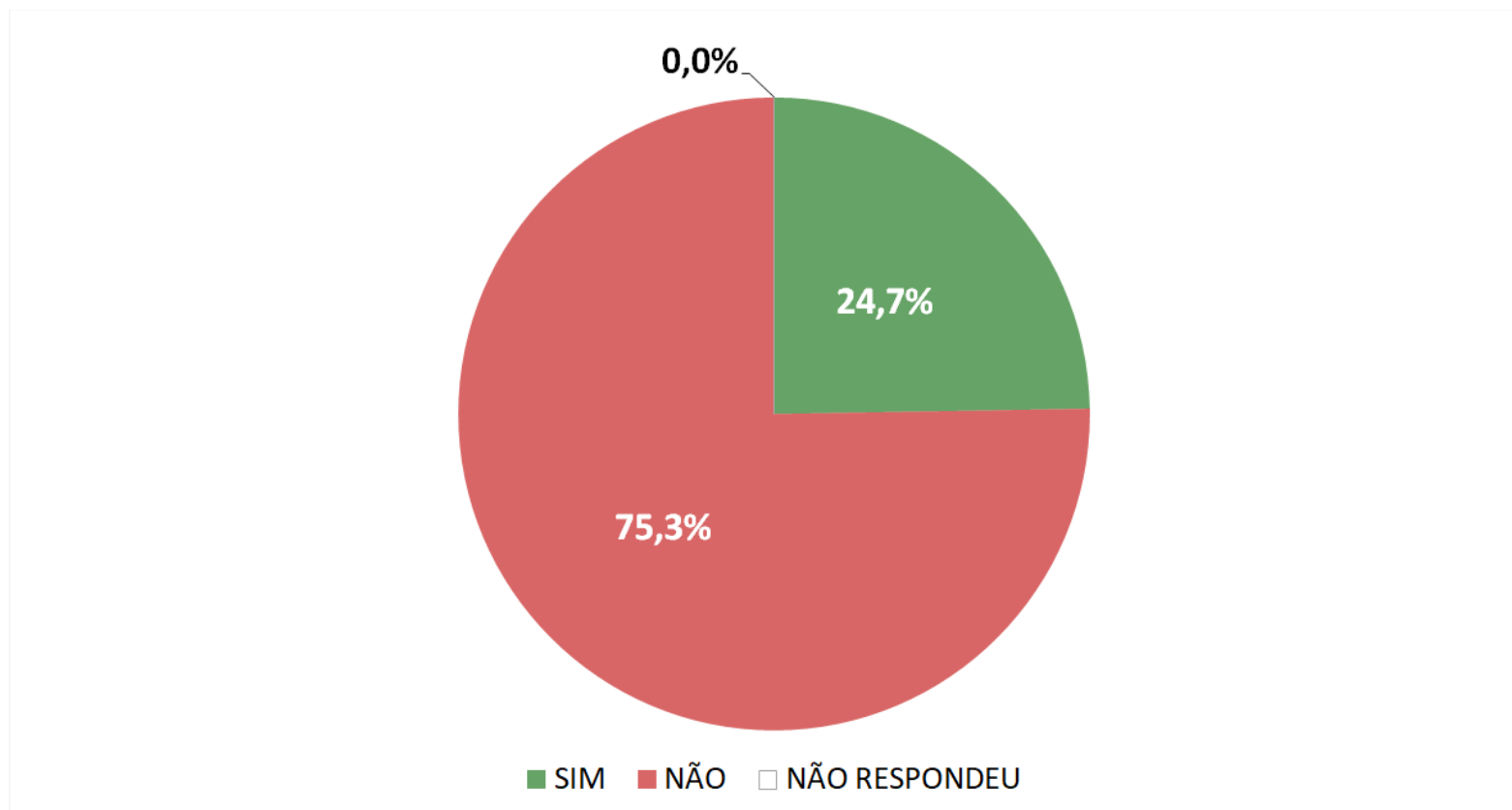
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	22,4%	21,7%	19,7%	24,4%	20,8%	14,1%	22,2%	31,4%	13,2%	21,1%	37,8%	22,2%	19,5%	22,0%
SIM, OUTRA PESSOA	5,8%	11,0%	4,2%	7,7%	11,6%	15,1%	5,3%	8,3%	10,5%	8,6%	6,8%	8,5%	9,3%	8,5%
NÃO	71,8%	67,3%	76,1%	68,0%	67,6%	70,7%	72,5%	60,3%	76,4%	70,3%	55,4%	69,4%	71,2%	69,5%
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%



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.

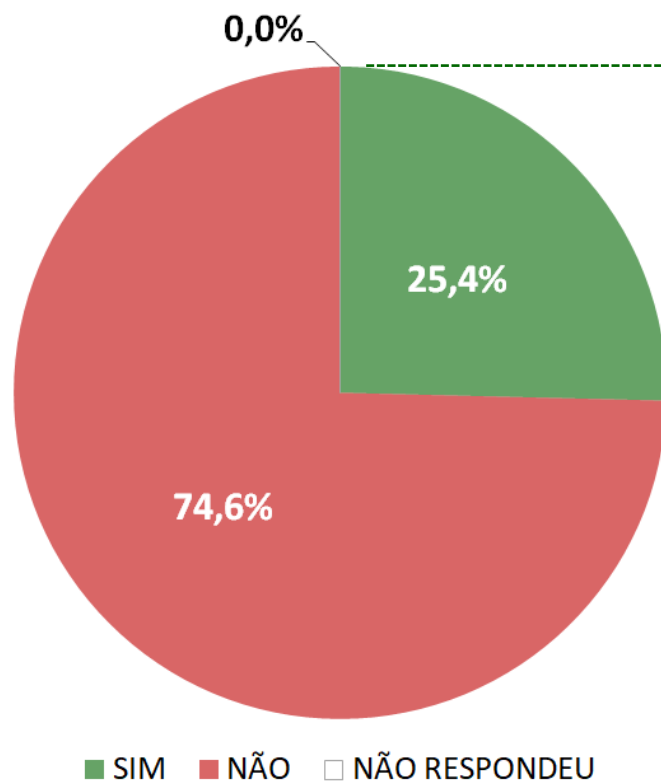
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	29,5%	20,4%	39,4%	26,3%	15,5%	22,6%	28,3%	18,4%	27,4%	27,1%	14,9%	24,2%	33,9%	24,7%
NÃO	70,5%	79,6%	60,6%	73,7%	84,5%	77,4%	71,7%	81,6%	72,6%	72,9%	85,1%	75,8%	66,1%	75,3%
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%



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?	%
AMIGOS/FAMILIARES	31,5%
TELEVISÃO	17,8%
INTERNET	13,6%
OUTROS MEIOS	12,2%
PREFEITURA	12,1%
REDES SOCIAIS	6,9%
FOLHETO	4,1%
JORNAL	1,9%
NÃO RESPONDEU	1,9%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	2,0%
NÃO	98,0%
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	25,1%	25,6%	21,1%	27,6%	25,4%	24,4%	22,5%	34,0%	19,2%	26,7%	27,9%	24,4%	42,7%	25,4%
NÃO	74,9%	74,4%	78,9%	72,4%	74,6%	75,6%	77,5%	66,0%	80,8%	73,3%	72,1%	75,6%	57,3%	74,6%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

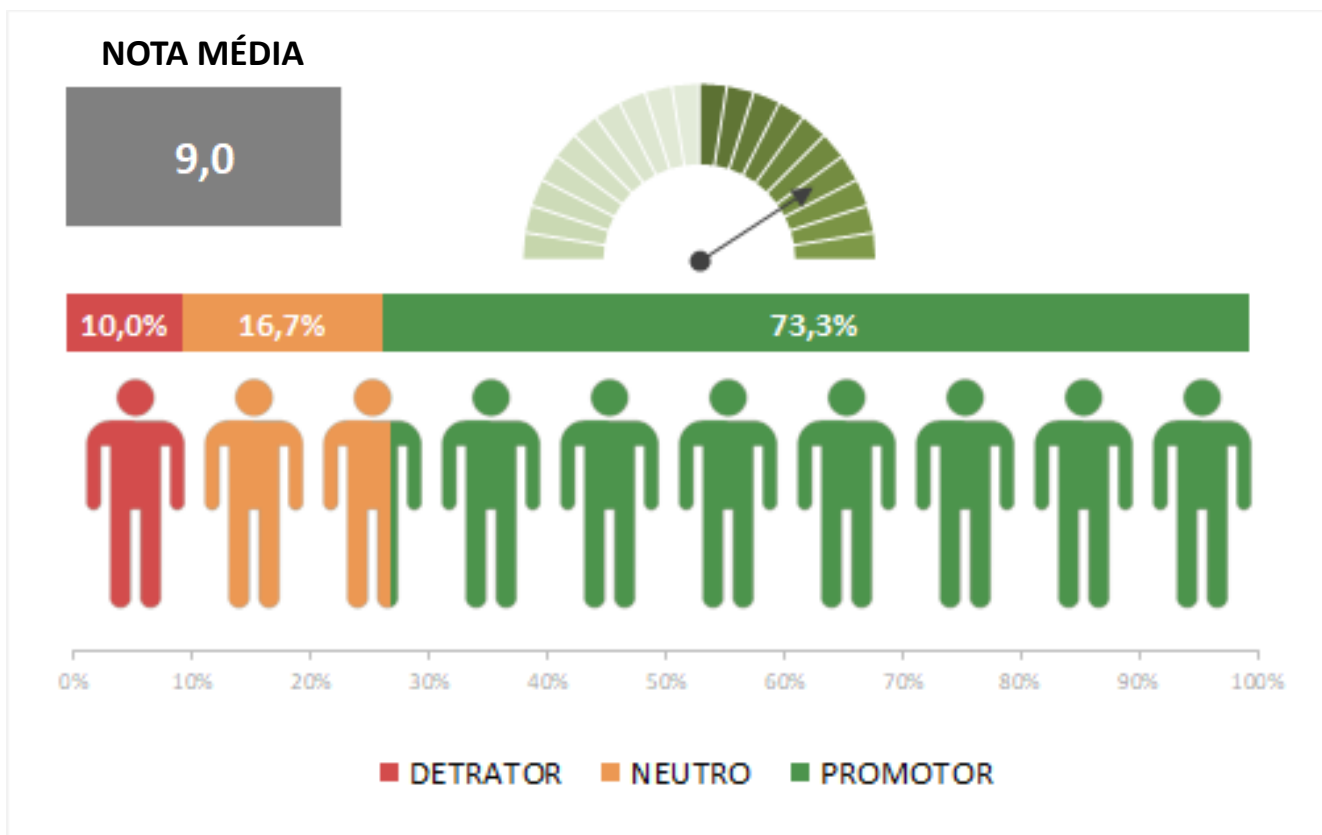
IV



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 ATIBAIA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



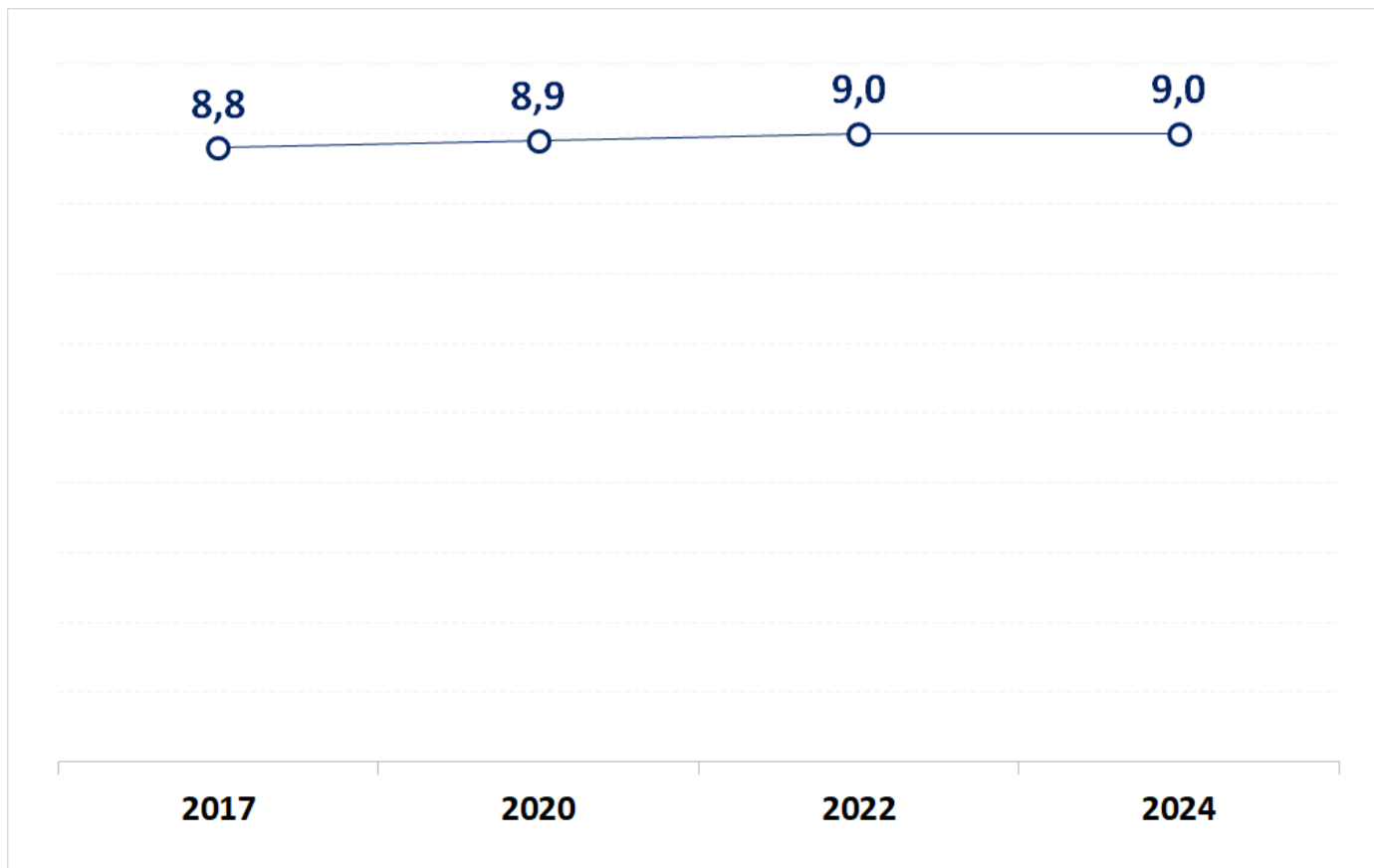
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM ATIBAIA? 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 ATIBAIA? 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	1,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	2,0%	0,5%	0,0%	1,2%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
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	1,0%	0,4%	0,0%	0,6%	1,2%	0,8%	0,9%	0,0%	1,0%	0,4%	1,3%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	1,0%	0,5%	0,0%	1,3%	0,6%	1,0%	0,5%	1,0%	0,0%	0,9%	1,2%	0,8%	0,0%	0,7%
5	2,1%	5,9%	2,8%	5,8%	2,9%	2,7%	2,6%	9,5%	4,7%	3,9%	4,2%	4,0%	4,9%	4,1%
6	2,9%	3,9%	1,4%	4,5%	3,4%	0,8%	5,2%	2,3%	1,1%	3,4%	6,6%	3,6%	0,0%	3,4%
7	2,5%	2,4%	0,0%	4,5%	1,7%	0,9%	2,9%	3,5%	4,9%	1,6%	2,7%	2,6%	0,0%	2,5%
8	13,2%	15,3%	9,9%	18,6%	12,1%	5,3%	15,4%	22,6%	4,8%	15,4%	20,4%	14,0%	19,3%	14,3%
9	8,3%	6,6%	7,0%	5,8%	9,3%	8,8%	8,7%	2,3%	8,7%	7,9%	5,1%	7,1%	13,1%	7,4%
10	67,3%	64,6%	78,9%	57,1%	68,3%	77,6%	62,9%	58,7%	73,6%	65,1%	58,5%	66,1%	62,7%	65,9%
MÉDIA	9,1	9,0	9,5	8,6	9,2	9,3	9,0	8,8	9,2	9,0	8,8	9,0	9,2	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	24,4%	28,9%	14,1%	37,2%	22,5%	13,6%	28,4%	39,0%	17,7%	27,0%	36,4%	26,9%	24,2%	10,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,6%	71,1%	85,9%	62,8%	77,5%	86,4%	71,6%	61,0%	82,3%	73,0%	63,6%	73,1%	75,8%	73,3%



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 – 73,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	29,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	17,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,0%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,9%
ESTÁ SATISFEITO	1,5%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,5%
SÃO ORGANIZADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	1,1%

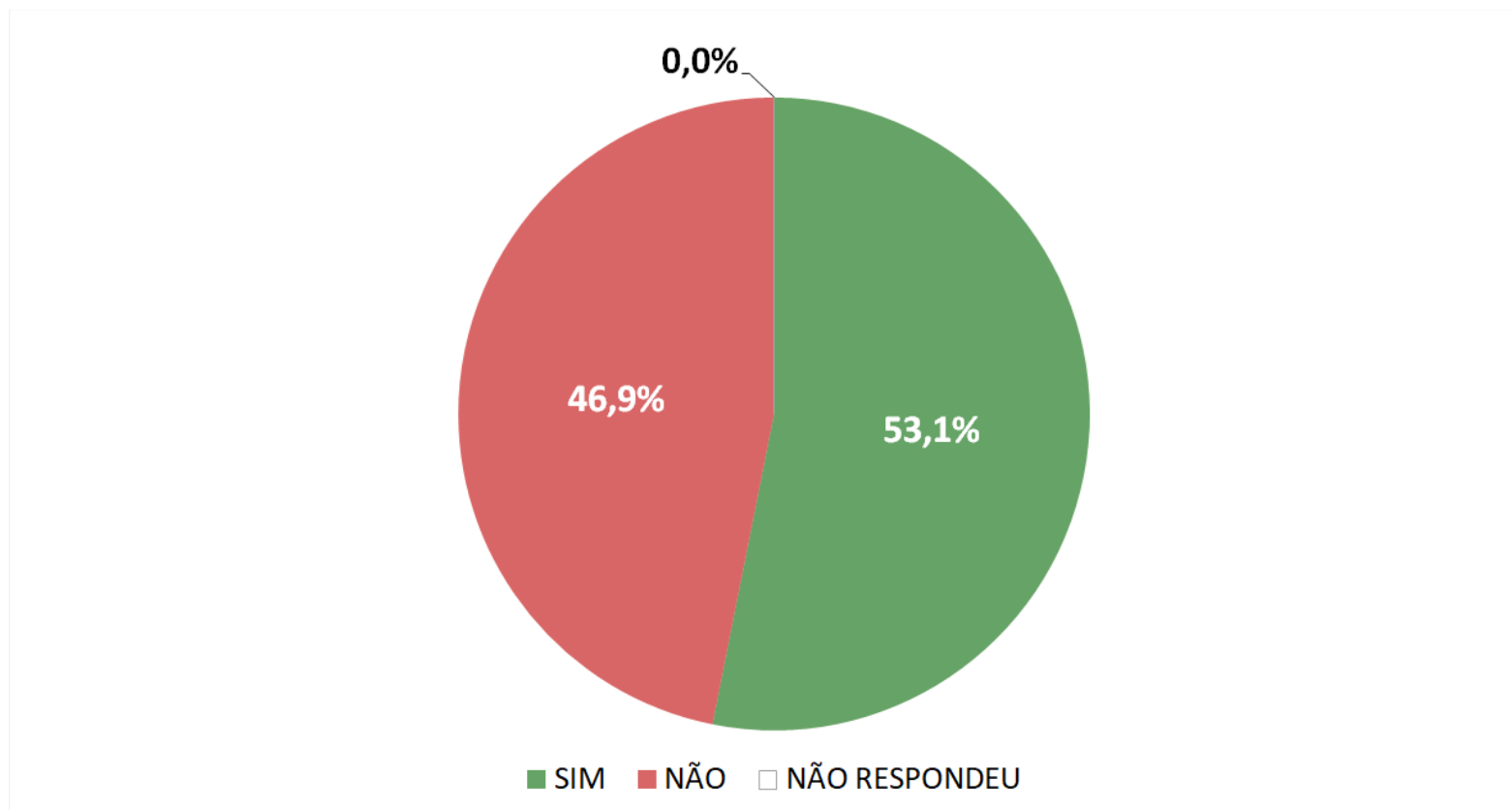
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,0% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	27,5%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	20,0%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	15,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	7,5%
CAPACITAR OS COLETORES	2,5%
INFORMAR SOBRE O DESTINO DO LIXO	2,5%
NÃO TER TAXA	2,5%
OUTROS	2,5%
NÃO RESPONDEU	7,5%



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	50,8%	55,2%	43,7%	50,6%	60,6%	47,9%	50,4%	66,6%	43,5%	52,7%	67,8%	53,2%	52,2%	53,1%
NÃO	49,2%	44,8%	56,3%	49,4%	39,4%	52,1%	49,6%	33,4%	56,5%	47,3%	32,2%	46,8%	47,8%	46,9%
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%

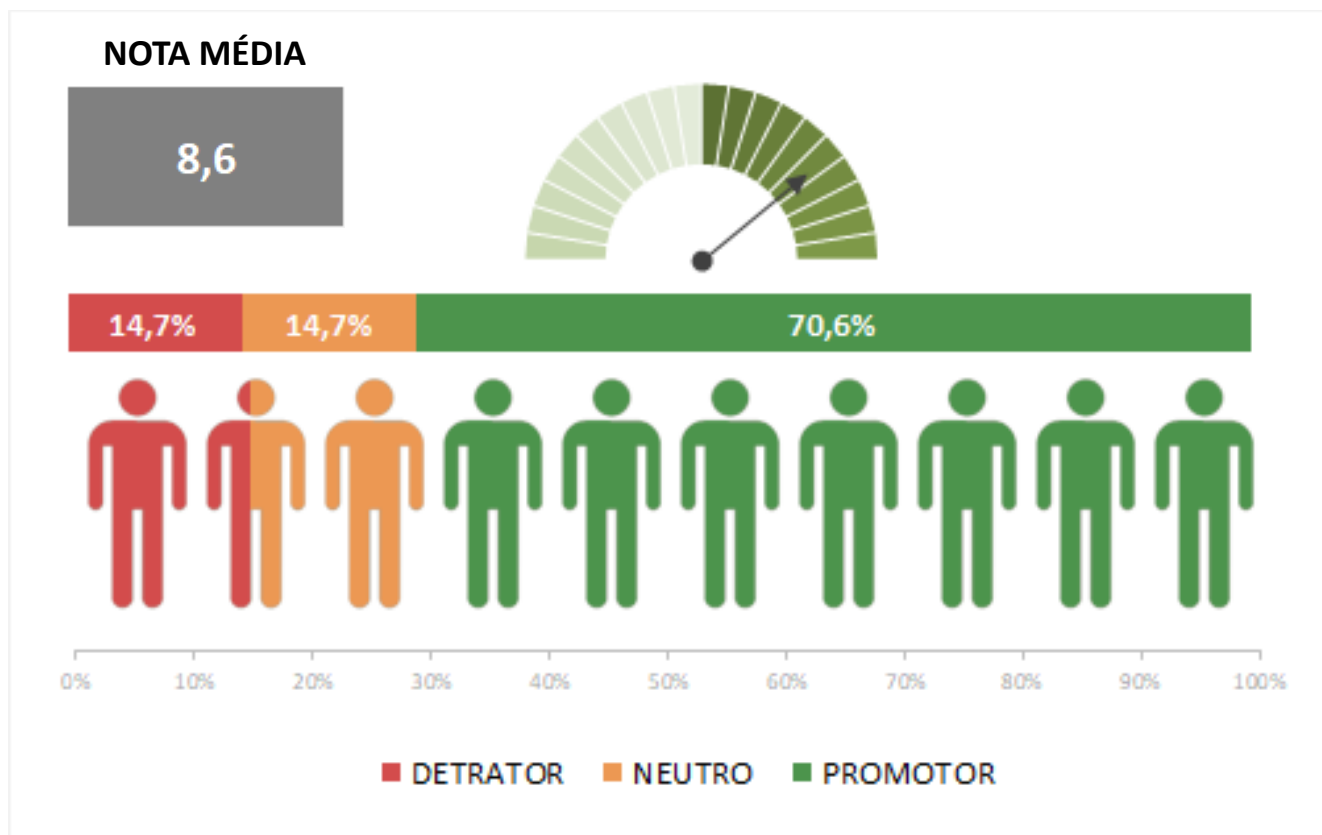


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 33,2%



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	5,1%	4,5%	3,1%	4,8%	5,2%	5,4%	3,0%	8,7%	7,1%	3,8%	5,3%	4,2%	15,4%	4,8%
1	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,0%	1,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,8%	2,2%	1,8%	0,6%	0,0%	0,4%	7,7%	0,8%
4	0,8%	0,7%	0,0%	1,9%	0,0%	1,4%	0,0%	2,2%	1,8%	0,0%	2,6%	0,8%	0,0%	0,8%
5	4,2%	3,7%	0,0%	1,9%	6,9%	4,1%	5,3%	0,0%	3,6%	3,8%	5,3%	4,2%	0,0%	4,0%
6	3,4%	3,7%	0,0%	2,9%	5,2%	1,4%	3,0%	8,7%	1,8%	3,2%	7,9%	3,8%	0,0%	3,6%
7	2,5%	2,2%	3,1%	2,9%	1,7%	1,4%	3,8%	0,0%	1,8%	2,5%	2,6%	2,1%	7,7%	2,4%
8	13,6%	11,2%	18,8%	13,5%	9,5%	5,4%	15,9%	13,0%	10,7%	11,4%	18,4%	12,6%	7,7%	12,3%
9	6,8%	9,7%	0,0%	10,6%	8,6%	9,5%	8,3%	6,5%	16,1%	7,0%	2,6%	8,8%	0,0%	8,3%
10	62,7%	61,9%	75,0%	57,7%	62,9%	71,6%	59,1%	56,5%	55,4%	66,5%	55,3%	62,3%	61,5%	62,3%
MÉDIA	8,6	8,6	9,2	8,4	8,6	8,9	8,7	8,0	8,4	8,8	8,3	8,7	7,5	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,4%	14,9%	3,1%	15,4%	17,2%	12,2%	12,9%	23,9%	16,1%	12,7%	21,1%	14,2%	23,1%	14,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,5%	71,6%	75,0%	68,3%	71,6%	81,1%	67,4%	63,0%	71,4%	73,4%	57,9%	71,1%	61,5%	70,6%



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 – 70,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	38,7%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,6%
LEVAM TODO MATERIAL	6,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,9%
ESTÁ SATIFEITO	2,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,1%
NÃO RESPONDEU	2,8%

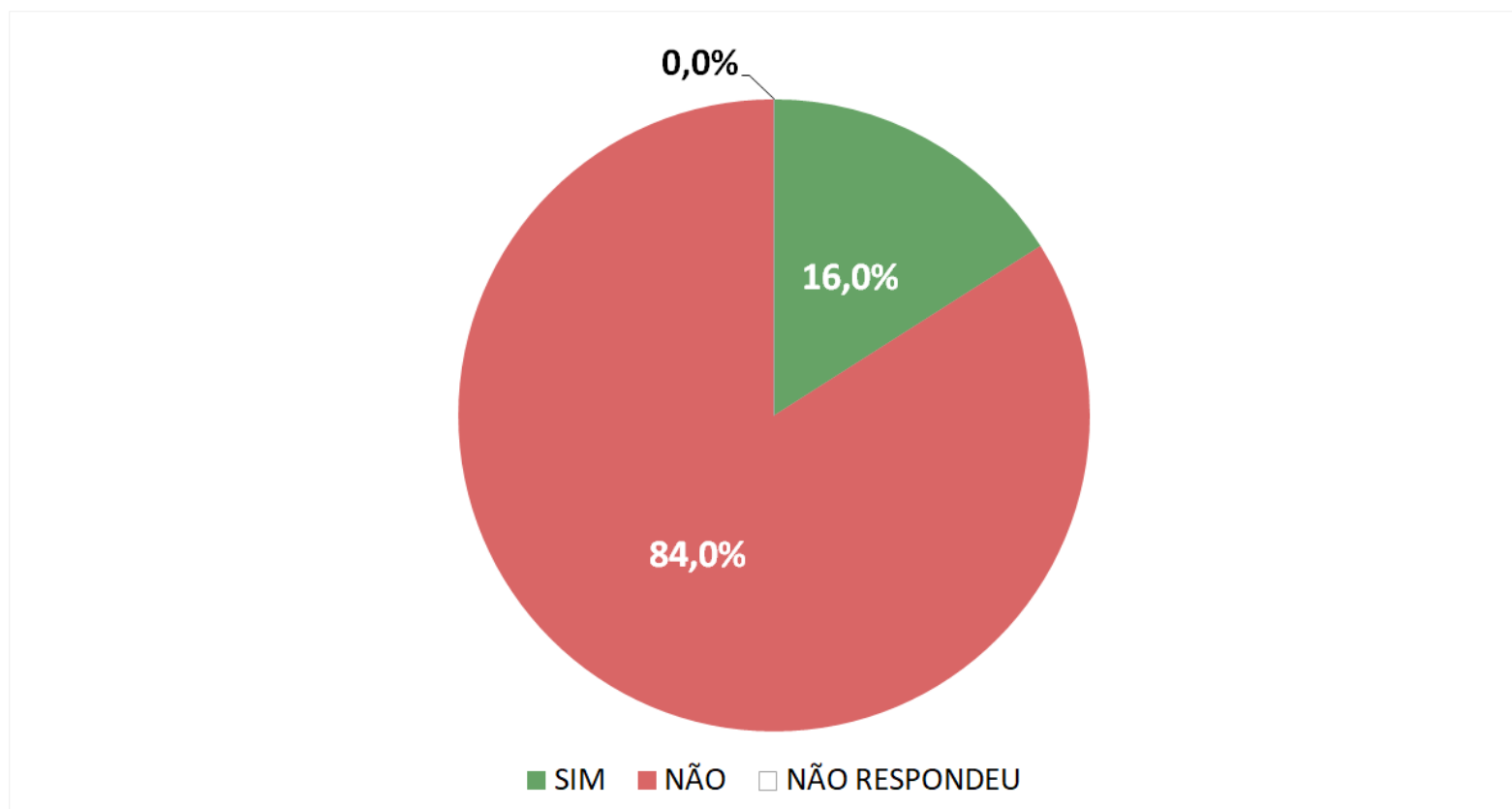
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 14,7% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	35,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	18,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,5%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	13,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,7%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	2,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,7%
NÃO RESPONDEU	5,4%



ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ECOPONTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	17,7%	14,4%	8,4%	18,6%	17,2%	8,8%	16,6%	23,3%	9,2%	18,1%	17,3%	15,9%	18,0%	16,0%
NÃO	82,3%	85,6%	91,6%	81,4%	82,8%	91,2%	83,4%	76,7%	90,8%	81,9%	82,7%	84,1%	82,0%	84,0%
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%

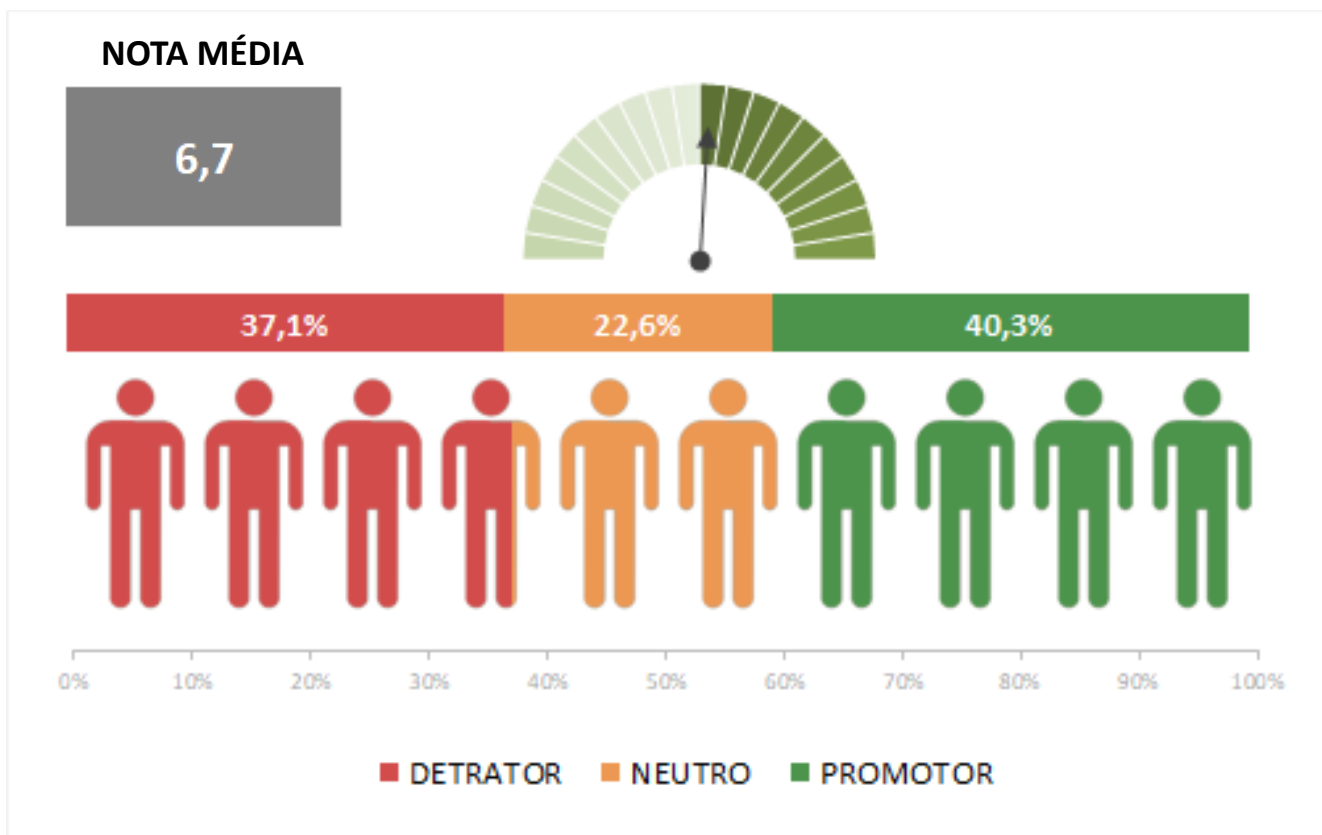


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



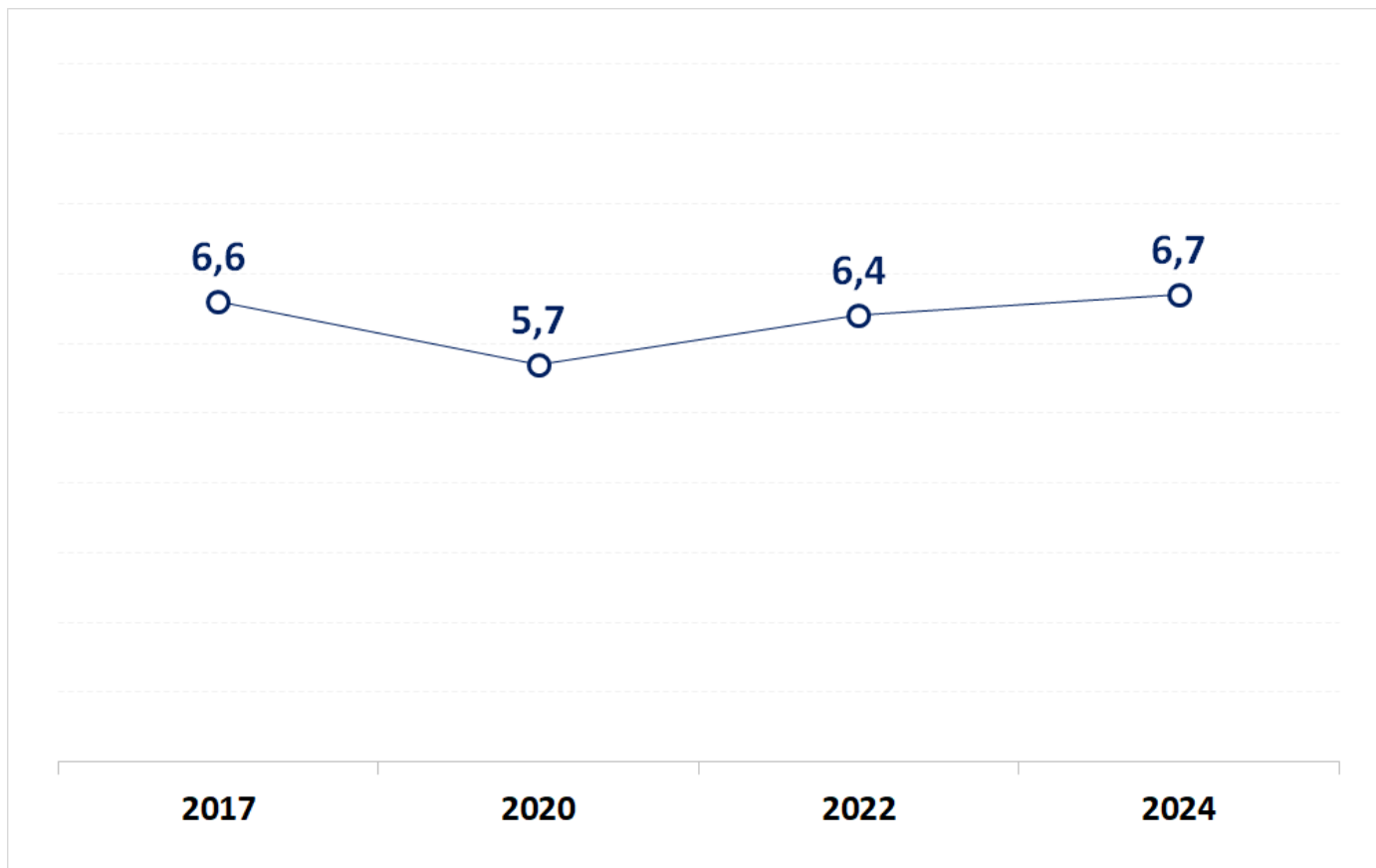
% NÃO RESPOSTA: **4,1%**



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ATIBAIA? 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 ATIBAIA?
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	12,8%	15,2%	2,9%	14,1%	20,1%	19,7%	11,6%	13,6%	13,7%	13,4%	18,2%	13,7%	22,2%	14,1%
1	0,5%	1,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
2	3,6%	3,1%	2,9%	2,7%	4,2%	2,7%	2,0%	7,7%	0,0%	4,3%	4,3%	3,5%	0,0%	3,3%
3	1,6%	2,5%	0,0%	3,4%	1,8%	0,0%	2,9%	2,7%	0,0%	1,8%	5,7%	2,2%	0,0%	2,1%
4	2,0%	3,0%	0,0%	2,7%	3,7%	4,7%	1,9%	1,1%	3,3%	2,6%	1,3%	2,6%	0,0%	2,5%
5	9,2%	8,5%	5,7%	10,7%	8,6%	9,3%	10,1%	5,0%	13,3%	9,4%	2,6%	9,0%	5,1%	8,8%
6	5,9%	5,1%	7,1%	4,7%	5,5%	6,7%	3,5%	9,3%	10,0%	4,4%	4,2%	5,8%	0,0%	5,5%
7	9,2%	8,8%	20,0%	6,0%	6,2%	4,7%	10,4%	10,8%	3,8%	9,6%	14,0%	8,3%	24,1%	9,0%
8	13,4%	13,8%	8,6%	18,8%	10,9%	6,5%	16,4%	15,5%	13,3%	13,8%	13,1%	14,0%	6,0%	13,6%
9	9,2%	7,1%	12,8%	8,7%	4,9%	5,8%	8,7%	9,4%	7,1%	8,4%	9,0%	8,5%	0,0%	8,1%
10	32,5%	32,0%	40,0%	27,5%	32,9%	38,9%	31,7%	25,0%	35,6%	31,0%	27,6%	31,7%	42,7%	32,2%
MÉDIA	6,8	6,5	8,0	6,6	6,1	6,4	6,9	6,4	6,9	6,6	6,3	6,7	6,7	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	58,3%	61,0%	47,2%	63,8%	62,2%	55,3%	59,6%	65,6%	57,4%	60,6%	63,3%	59,8%	57,3%	37,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	41,7%	39,0%	52,8%	36,2%	37,8%	44,7%	40,4%	34,4%	42,6%	39,4%	36,7%	40,2%	42,7%	40,3%



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 – 40,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	36,6%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	25,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,7%
PASSAM SEMPRE	7,7%
ESTÁ SATISFEITO	4,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,2%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,4%
SÃO EDUCADOS	1,4%
SÃO ORGANIZADOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	4,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 37,1% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	32,9%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	19,6%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	18,2%
AMPLIAR EQUIPE	10,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,8%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,1%
OUTROS	1,4%
NÃO RESPONDEU	3,5%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

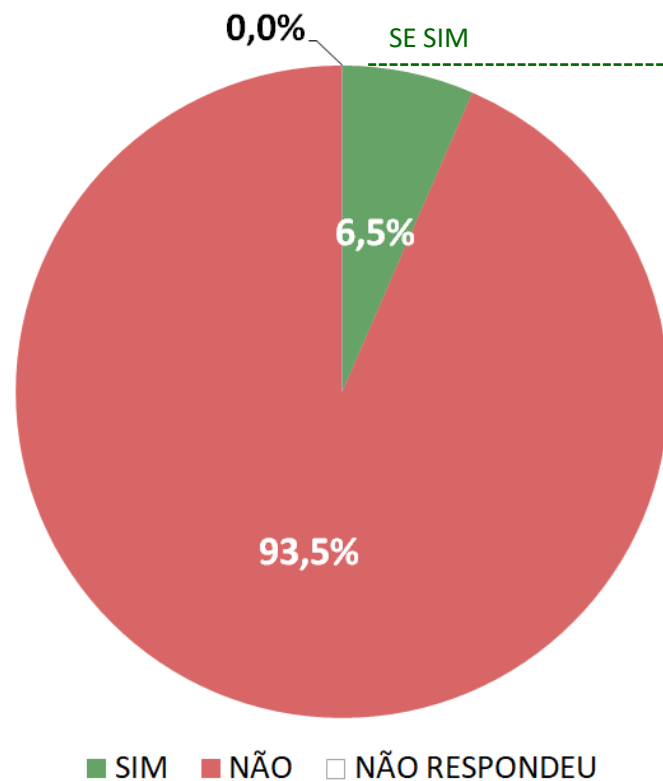


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	5,3%
1	0,0%
2	4,7%
3	0,0%
4	5,3%
5	4,5%
6	0,0%
7	0,0%
8	20,3%
9	31,7%
10	28,2%
MÉDIA	7,8
INSATISFEITO	19,8%
SATISFEITO	59,9%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	37,7%
TELEVISÃO	32,0%
TRABALHO	19,7%
REDES SOCIAIS	7,6%
FOLHETO	7,4%
RÁDIO	3,6%
PREFEITURA	3,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%



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	8,0%	5,2%	4,2%	5,1%	9,2%	7,7%	6,6%	4,8%	5,6%	6,7%	7,7%	6,6%	4,9%	6,5%
NÃO	92,0%	94,8%	95,8%	94,9%	90,8%	92,3%	93,4%	95,2%	94,4%	93,3%	92,3%	93,4%	95,1%	93,5%
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%

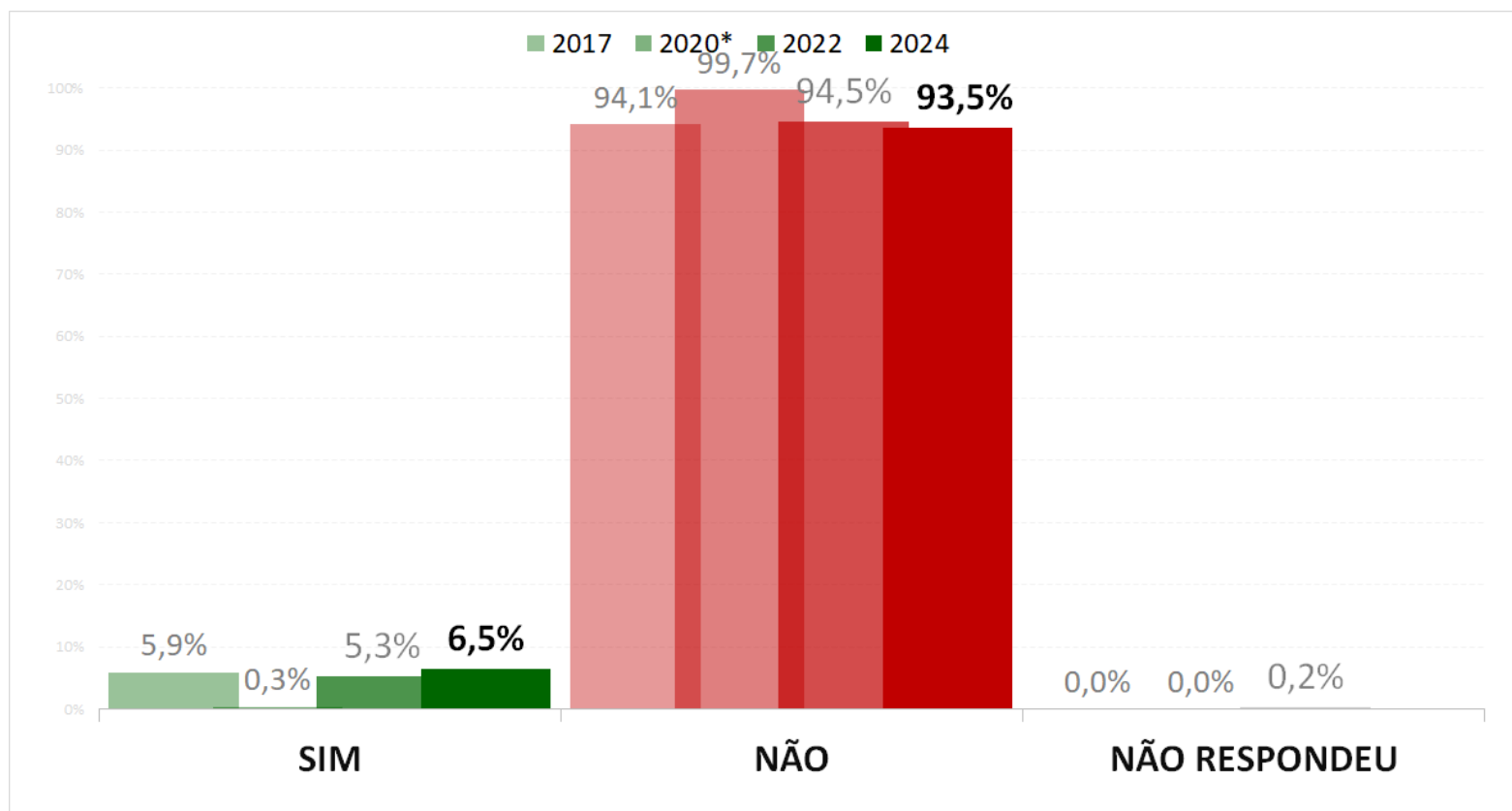


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

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.

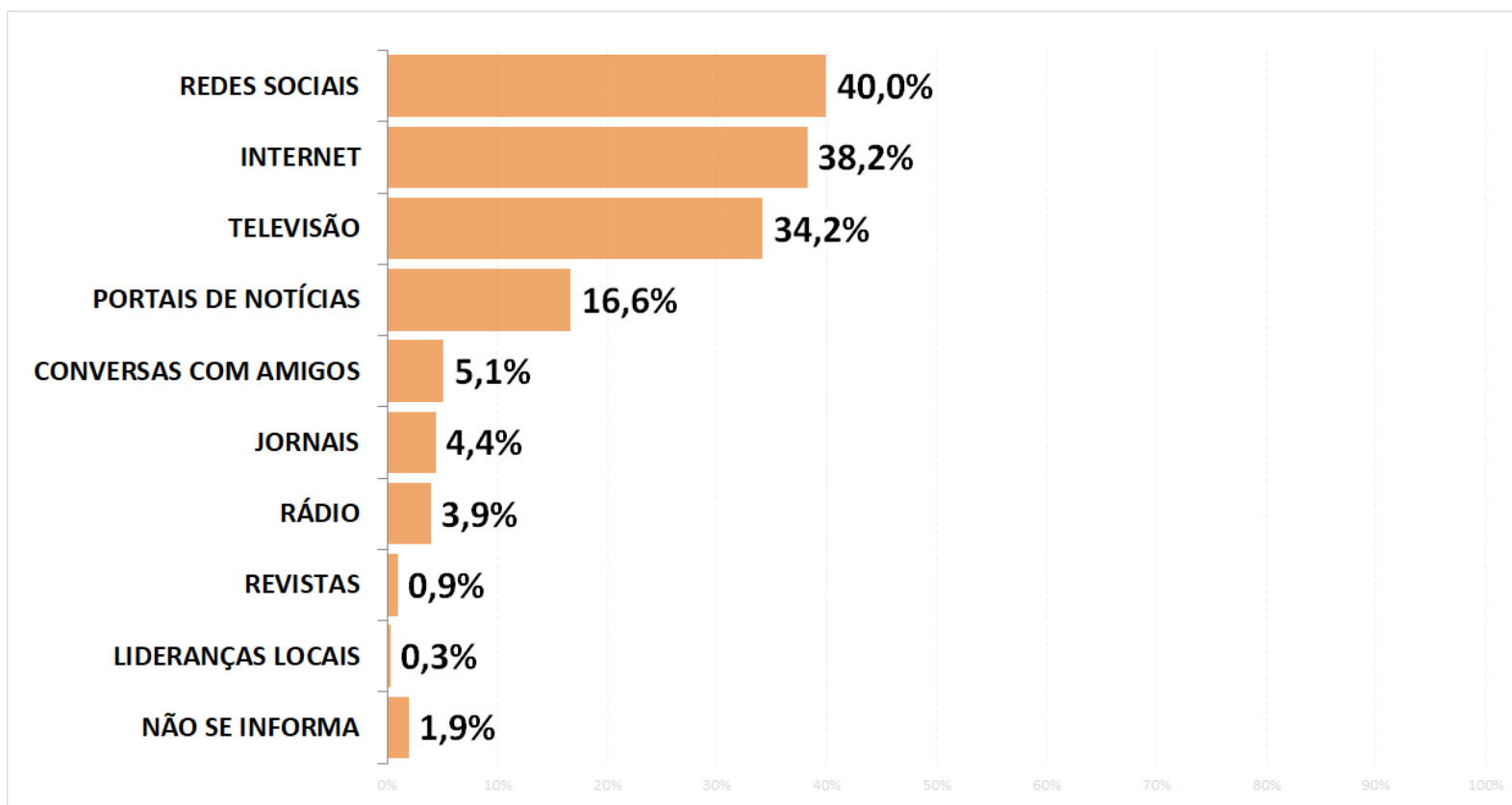
VI



ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

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

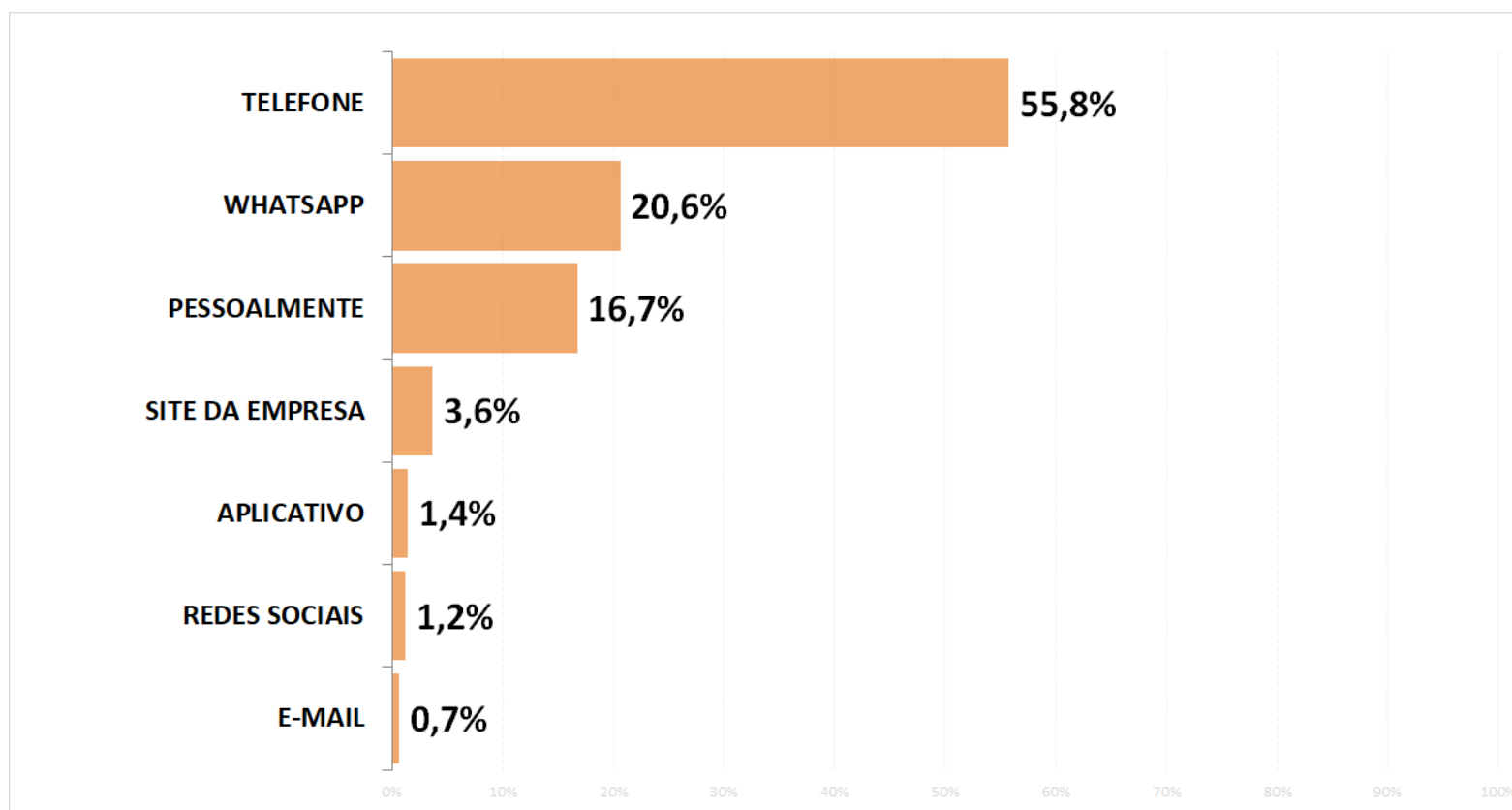




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	55,7%	55,8%	62,0%	54,5%	53,9%	58,6%	57,5%	47,9%	60,0%	57,2%	44,6%	54,9%	72,2%	55,8%
WHATSAPP	20,6%	20,6%	21,1%	26,3%	14,5%	13,9%	19,1%	32,8%	19,0%	18,4%	30,0%	20,9%	14,6%	20,6%
PESSOALMENTE	15,1%	18,2%	12,7%	10,9%	24,8%	22,0%	15,8%	12,4%	11,9%	17,1%	21,5%	16,9%	13,1%	16,7%
SITE DA EMPRESA	3,8%	3,4%	4,2%	5,1%	1,7%	4,6%	4,6%	0,0%	4,9%	4,4%	0,0%	3,8%	0,0%	3,6%
APLICATIVO	1,9%	1,0%	0,0%	1,9%	1,7%	0,0%	0,8%	4,8%	0,0%	1,6%	2,7%	1,5%	0,0%	1,4%
REDES SOCIAIS	1,9%	0,5%	0,0%	1,3%	1,7%	0,0%	1,8%	1,0%	2,1%	0,9%	1,2%	1,2%	0,0%	1,2%
E-MAIL	0,9%	0,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,8%	0,4%	1,0%	2,1%	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
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