

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**BRODOWSKI**

# **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](http://www.limiteconsultoria.com.br)**

Brodowski, abril de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **15 e 20 de abril de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **371 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Brodowski. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

## MÉTODO DE COLETA

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

## RESUMO METODOLÓGICO

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

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

# SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

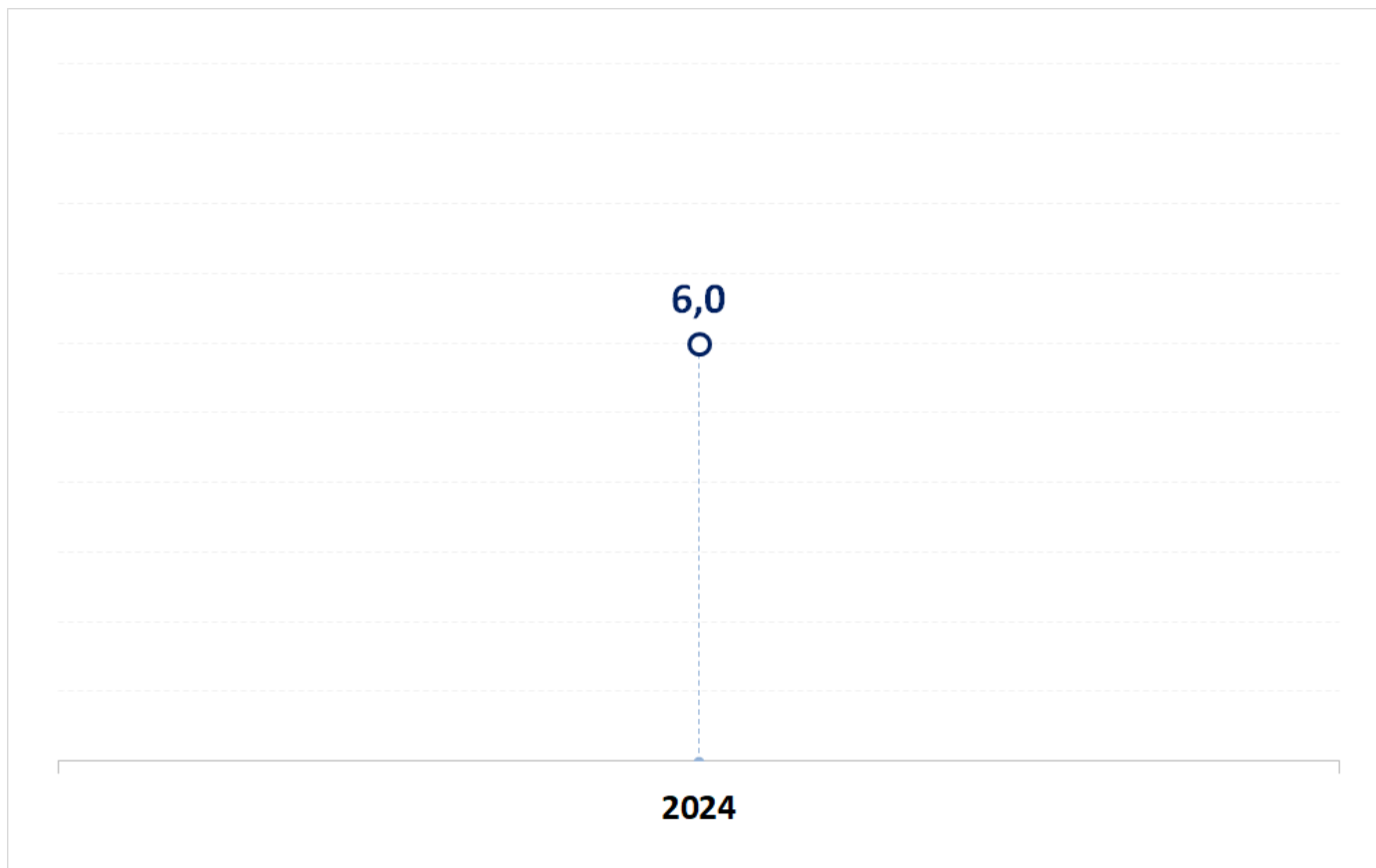




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

NOTA MÉDIA DA CIDADE

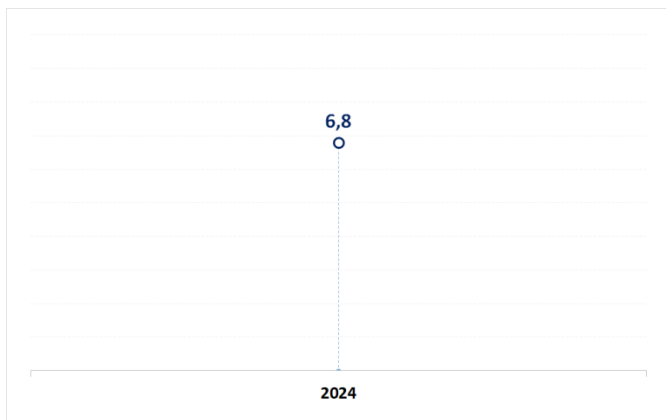




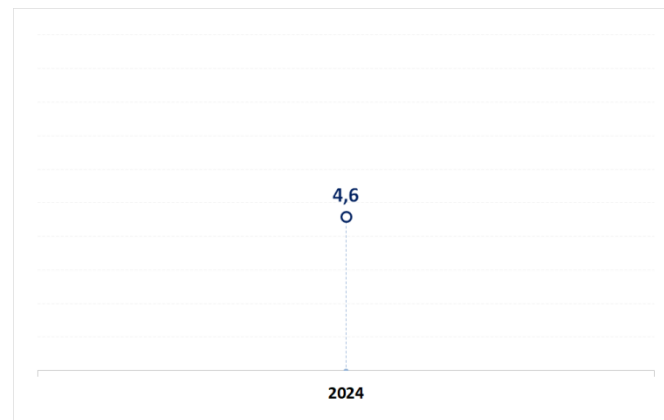
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

## NOTA MÉDIA DA CIDADE

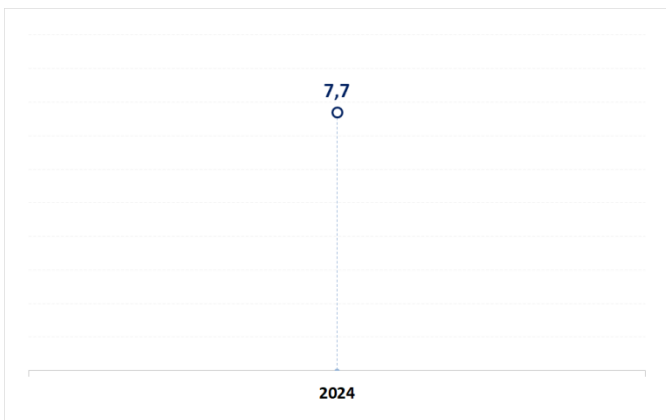
### ATENDIMENTO NA SEDE



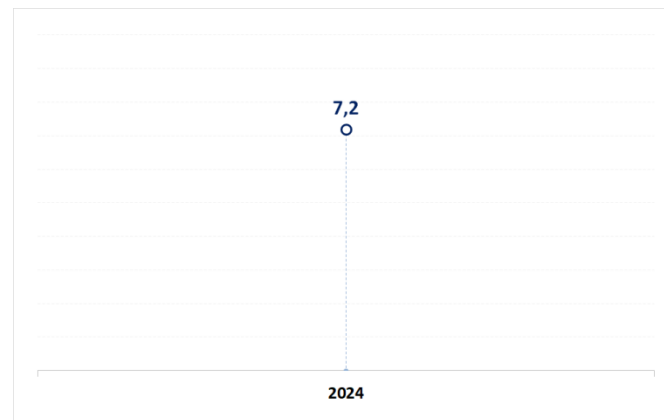
### ATENDIMENTO TELEFÔNICO



### COLETA DE ESGOTO



### TRATAMENTO DE ESGOTO



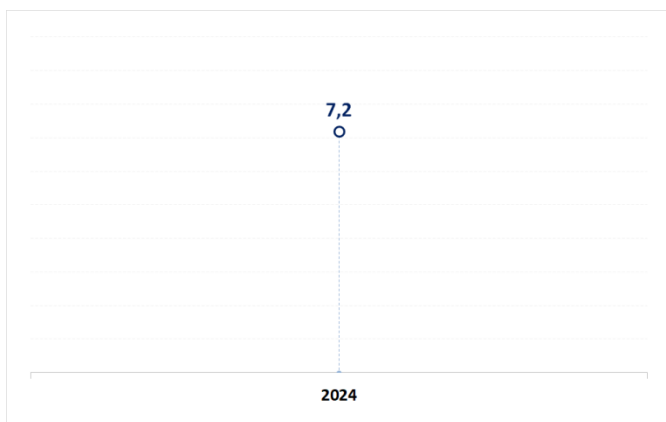


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

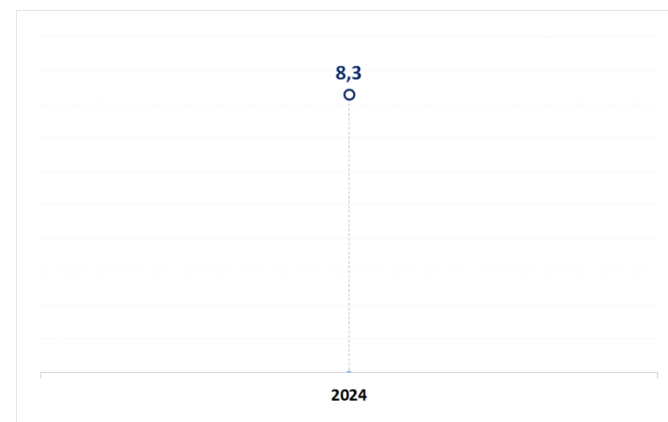
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

## NOTA MÉDIA DA CIDADE

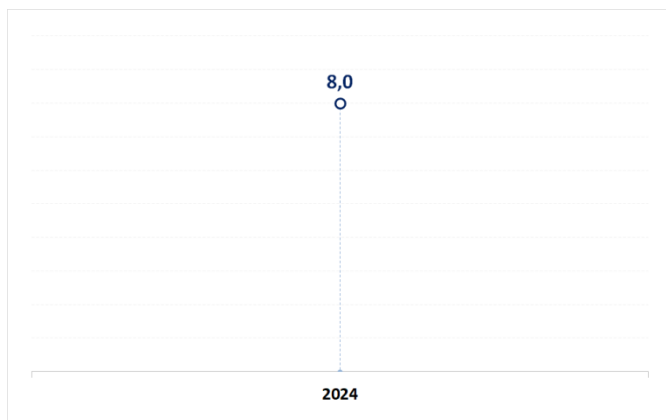
### ENTENDIMENTO DA CONTA



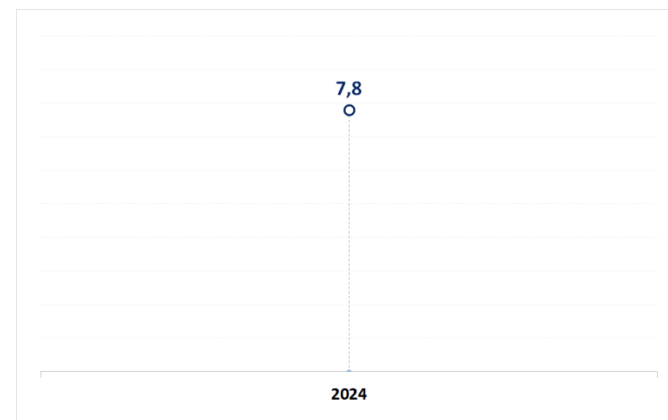
### LEITURA E ENTREGA CORRETA



### PRESSÃO DA ÁGUA



### QUALIDADE DA ÁGUA





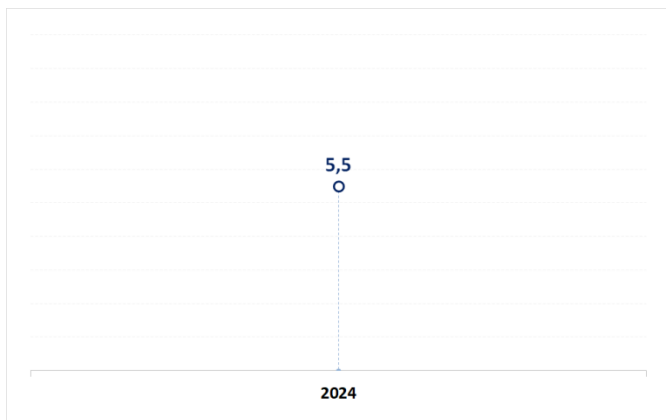


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

## NOTA MÉDIA DA CIDADE

### RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

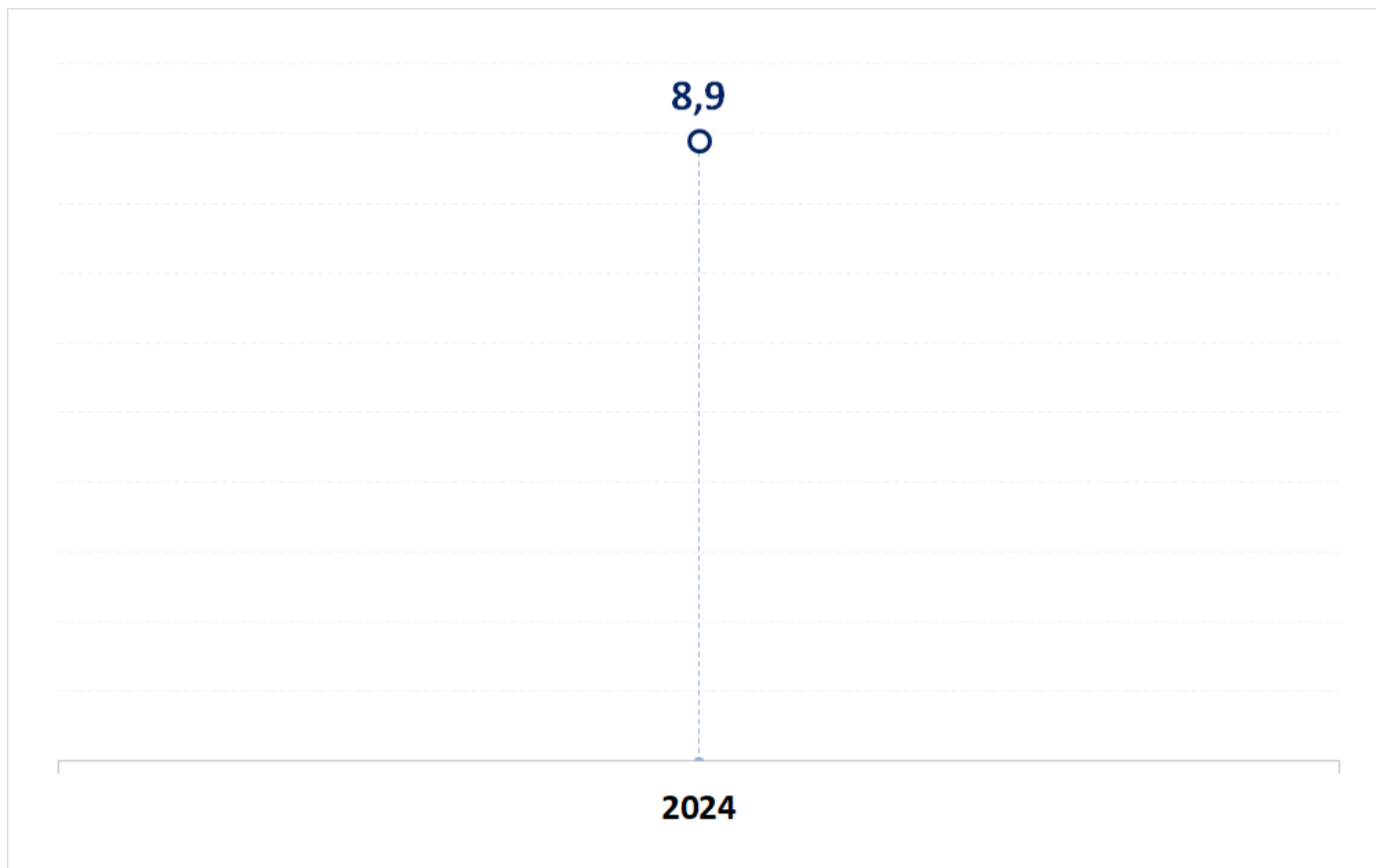




**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

NOTA MÉDIA DA CIDADE

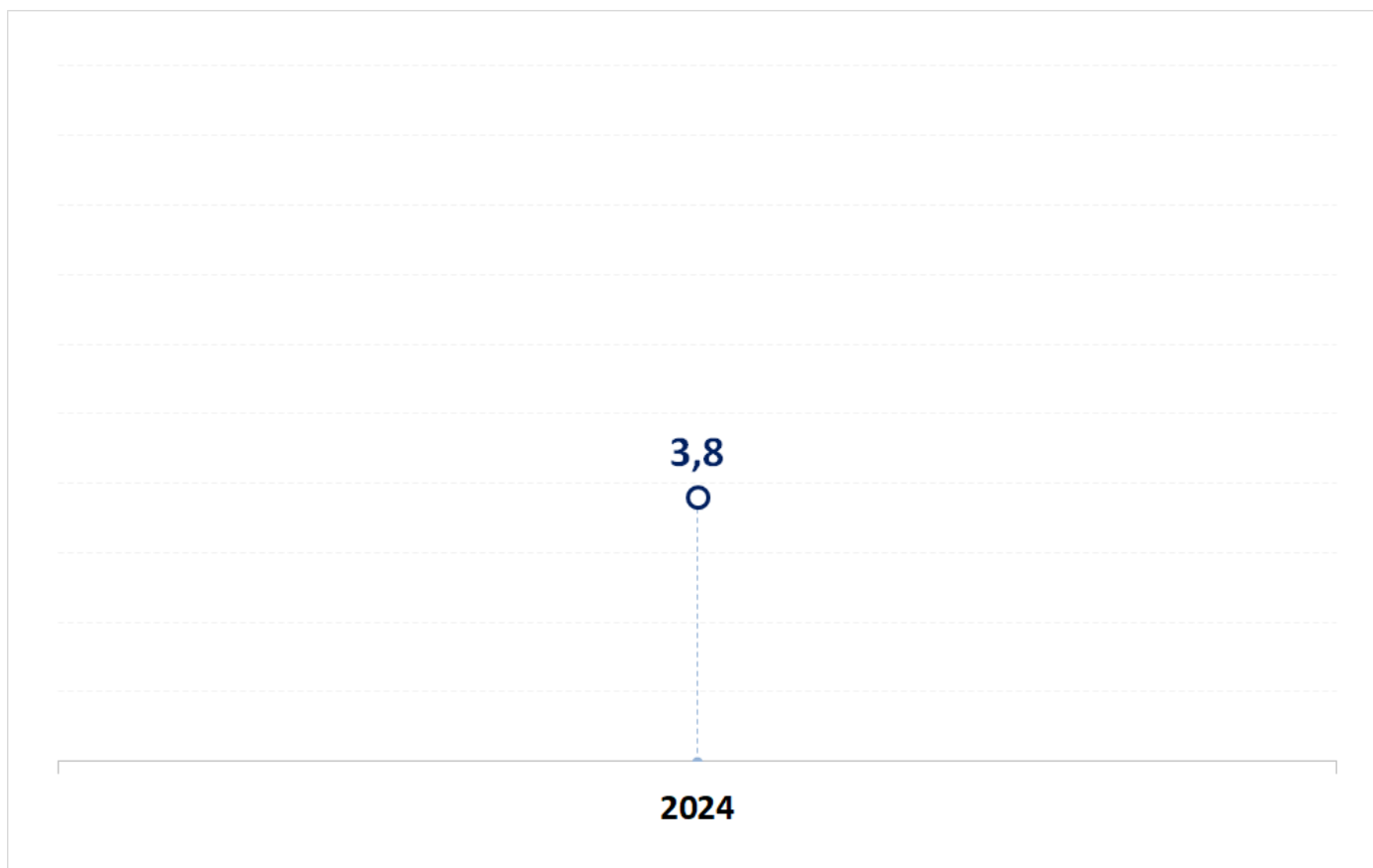




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRPA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

NOTA MÉDIA DA CIDADE



# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

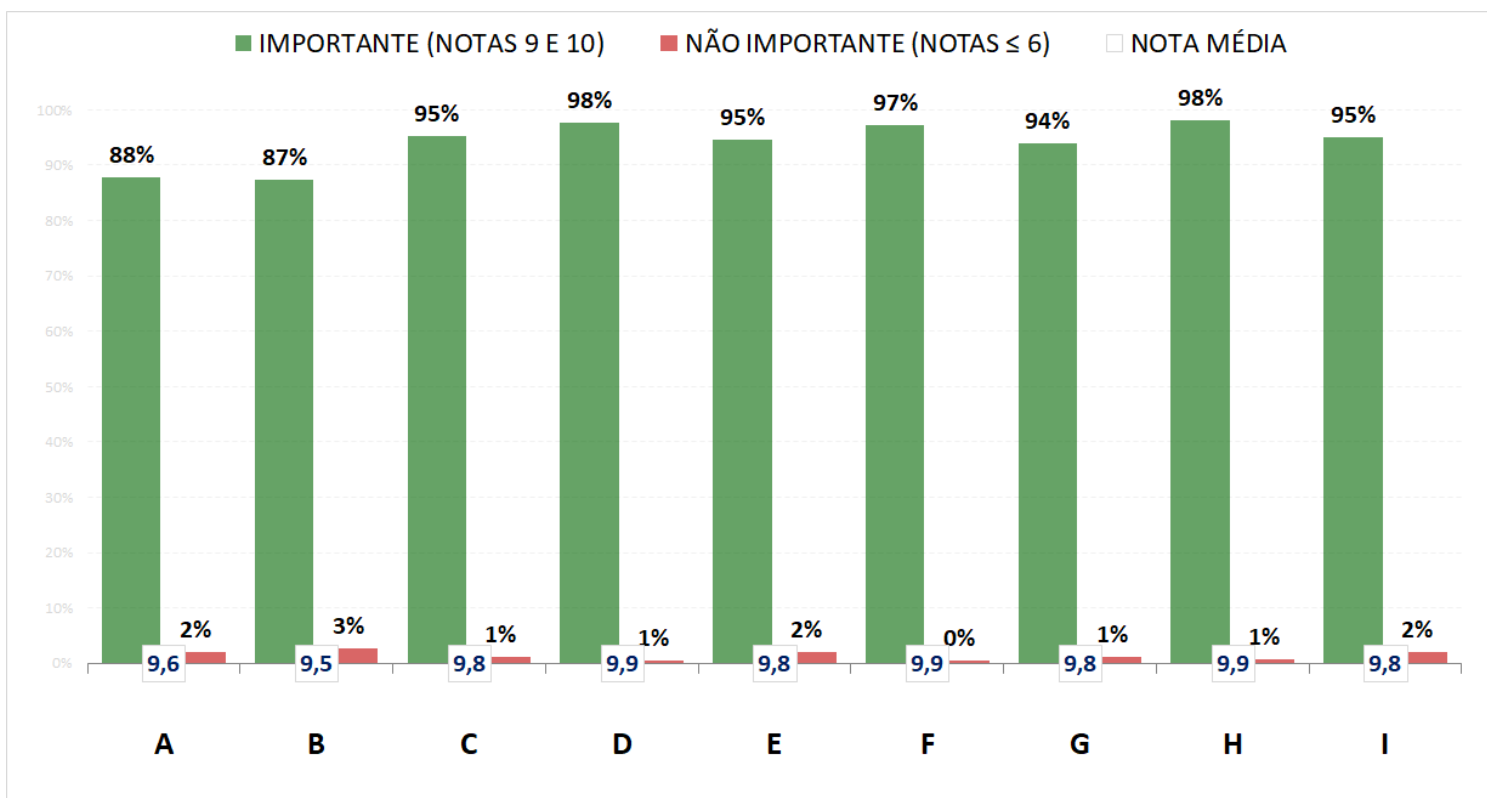
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





# IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

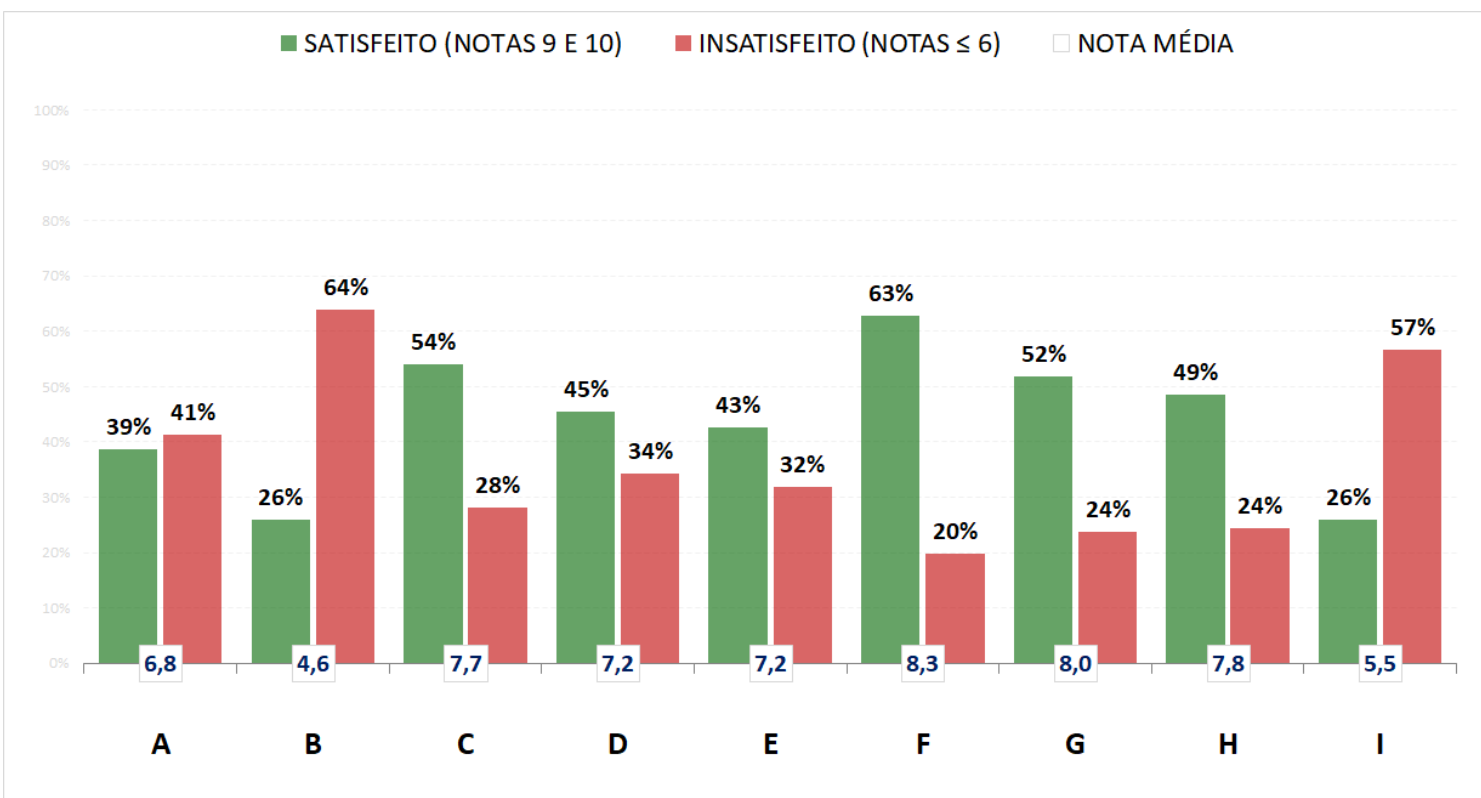


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

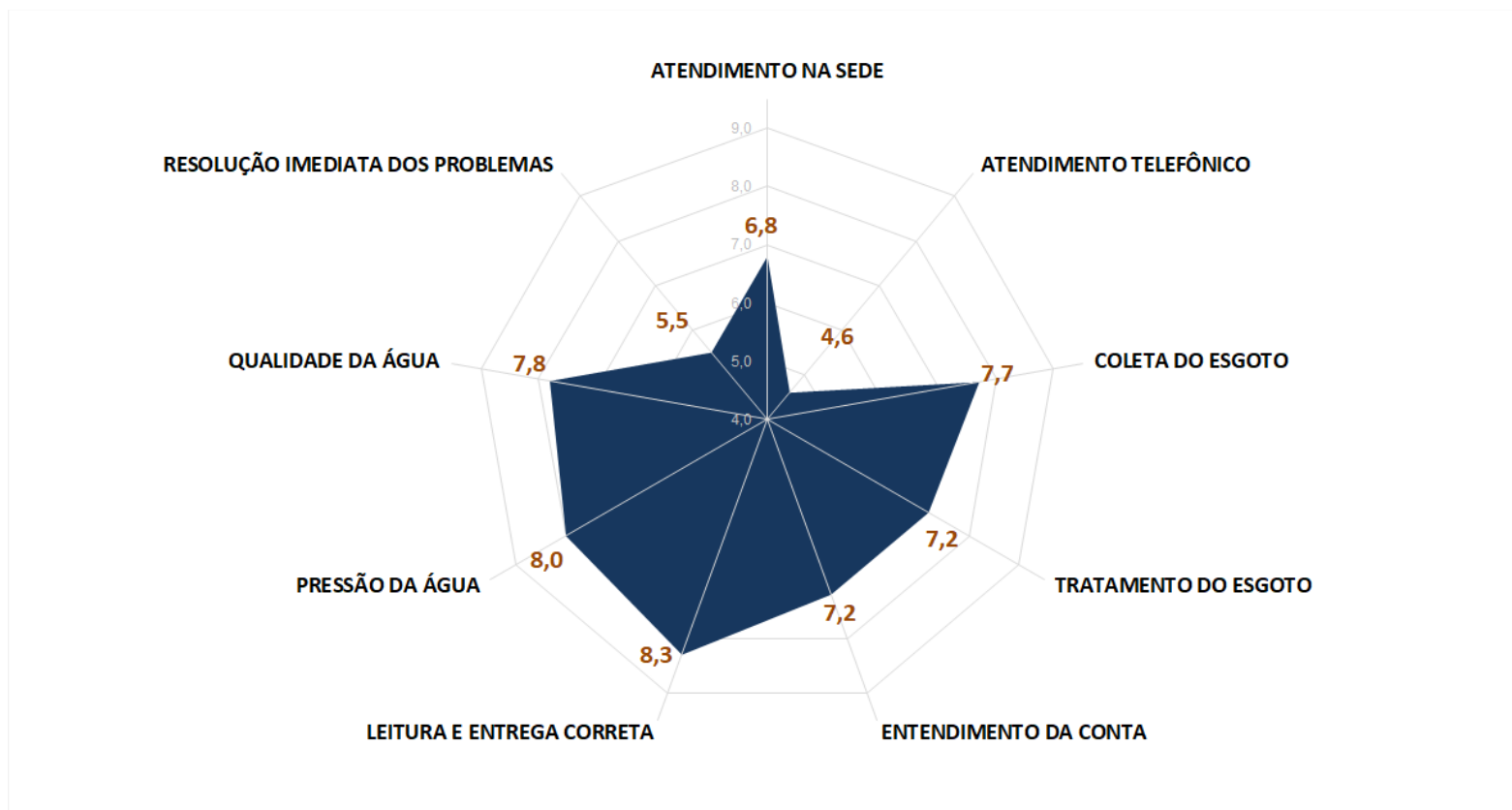


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# RADAR DE SATISFAÇÃO

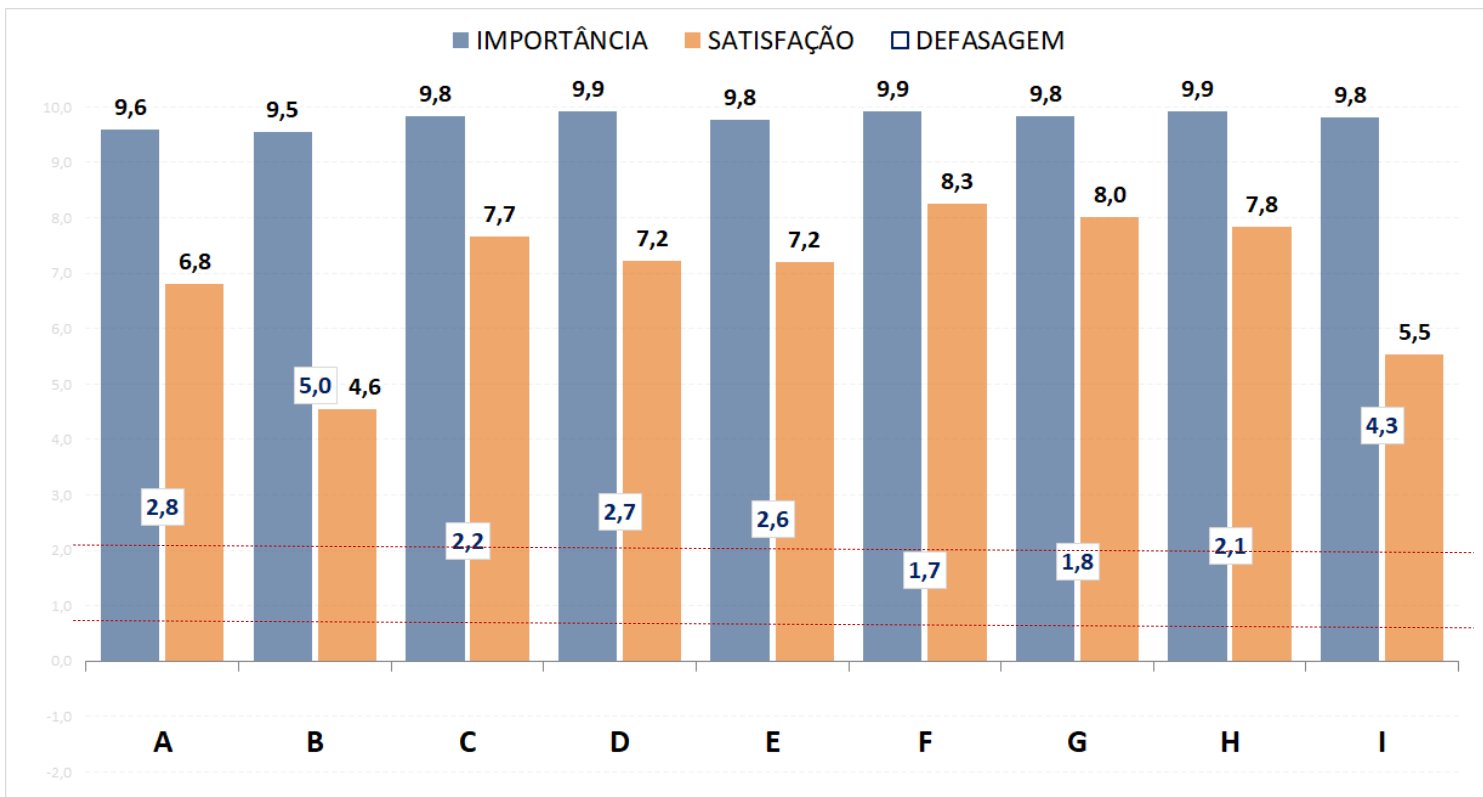
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





# DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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



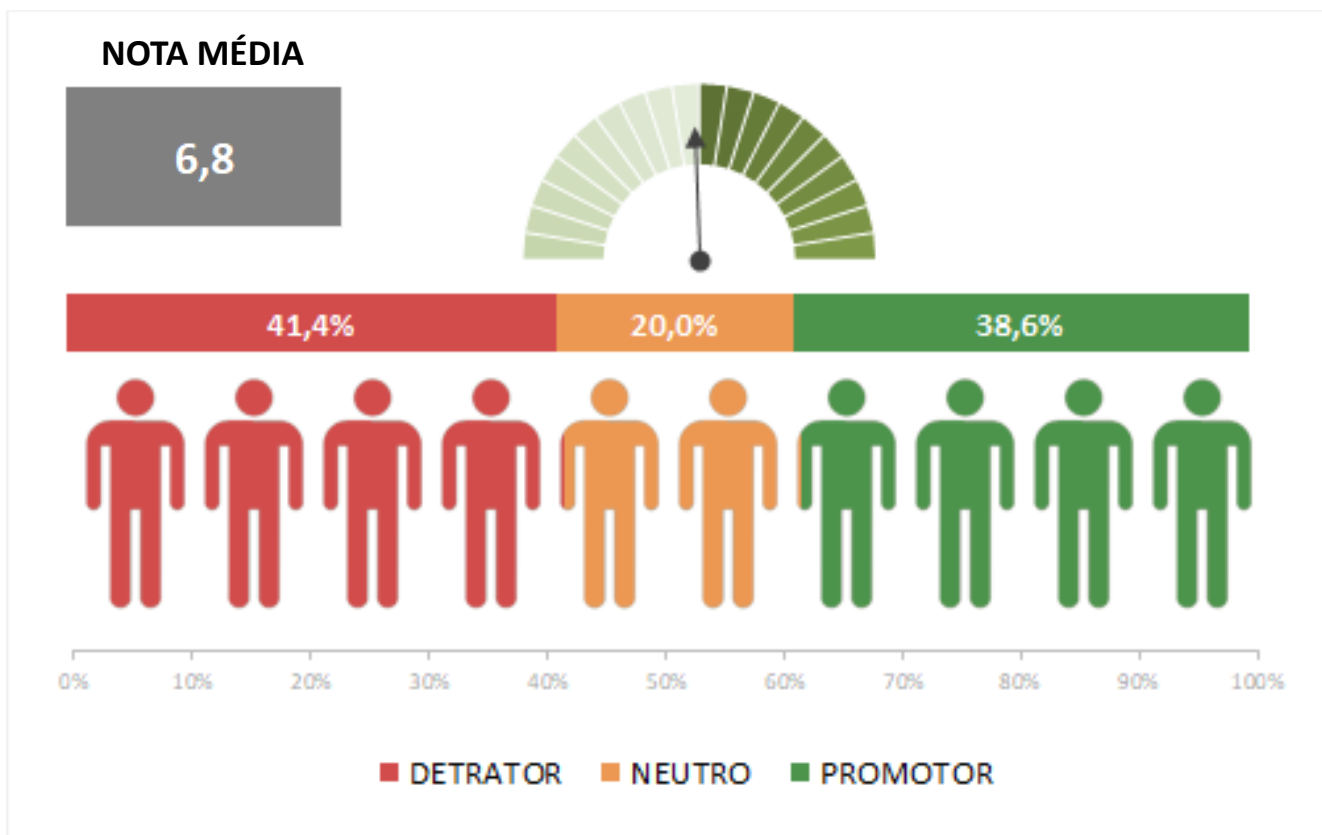


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# ATENDIMENTO NA SEDE

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 27,7%



# 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 SAAEB?

## 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	8,4%	7,8%	5,3%	9,9%	7,5%	8,4%	7,7%	8,4%	7,6%	7,4%	9,8%	8,6%	0,0%	8,1%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	3,8%	2,7%	1,8%	4,9%	2,0%	0,7%	2,7%	8,4%	1,0%	3,0%	5,6%	3,1%	4,8%	3,2%
3	3,4%	2,2%	0,0%	2,2%	4,8%	3,1%	3,8%	0,0%	2,0%	3,6%	2,0%	2,9%	0,0%	2,8%
4	9,4%	4,2%	3,5%	4,3%	10,9%	10,6%	3,3%	6,6%	8,1%	6,9%	4,9%	6,0%	16,9%	6,7%
5	13,7%	13,7%	14,0%	14,9%	12,2%	13,1%	10,9%	20,3%	6,1%	10,6%	26,4%	13,6%	15,2%	13,7%
6	8,9%	4,9%	15,8%	6,3%	2,7%	2,4%	10,8%	6,2%	4,9%	6,6%	8,8%	5,5%	25,6%	6,8%
7	6,1%	13,4%	12,3%	9,3%	9,5%	5,7%	10,4%	16,5%	3,8%	12,8%	10,9%	9,7%	14,0%	10,0%
8	6,2%	13,4%	8,8%	9,3%	11,4%	10,7%	8,6%	11,7%	10,7%	10,5%	8,5%	9,7%	14,0%	10,0%
9	5,1%	7,3%	7,0%	8,6%	3,4%	3,8%	5,8%	11,6%	8,9%	3,9%	7,9%	6,7%	0,0%	6,3%
10	35,1%	30,0%	31,5%	30,3%	35,1%	41,6%	35,5%	10,3%	47,0%	34,1%	15,3%	33,9%	9,5%	32,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,2</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7,6</b>	<b>6,9</b>	<b>5,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,1</b>	<b>6,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>47,6%</b>	<b>36,0%</b>	<b>40,4%</b>	<b>42,5%</b>	<b>40,7%</b>	<b>38,3%</b>	<b>39,8%</b>	<b>49,9%</b>	<b>29,6%</b>	<b>38,7%</b>	<b>57,5%</b>	<b>39,9%</b>	<b>62,5%</b>	<b>41,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>40,2%</b>	<b>37,3%</b>	<b>38,5%</b>	<b>38,9%</b>	<b>38,4%</b>	<b>45,4%</b>	<b>41,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>55,8%</b>	<b>38,0%</b>	<b>23,2%</b>	<b>40,7%</b>	<b>9,5%</b>	<b>38,6%</b>

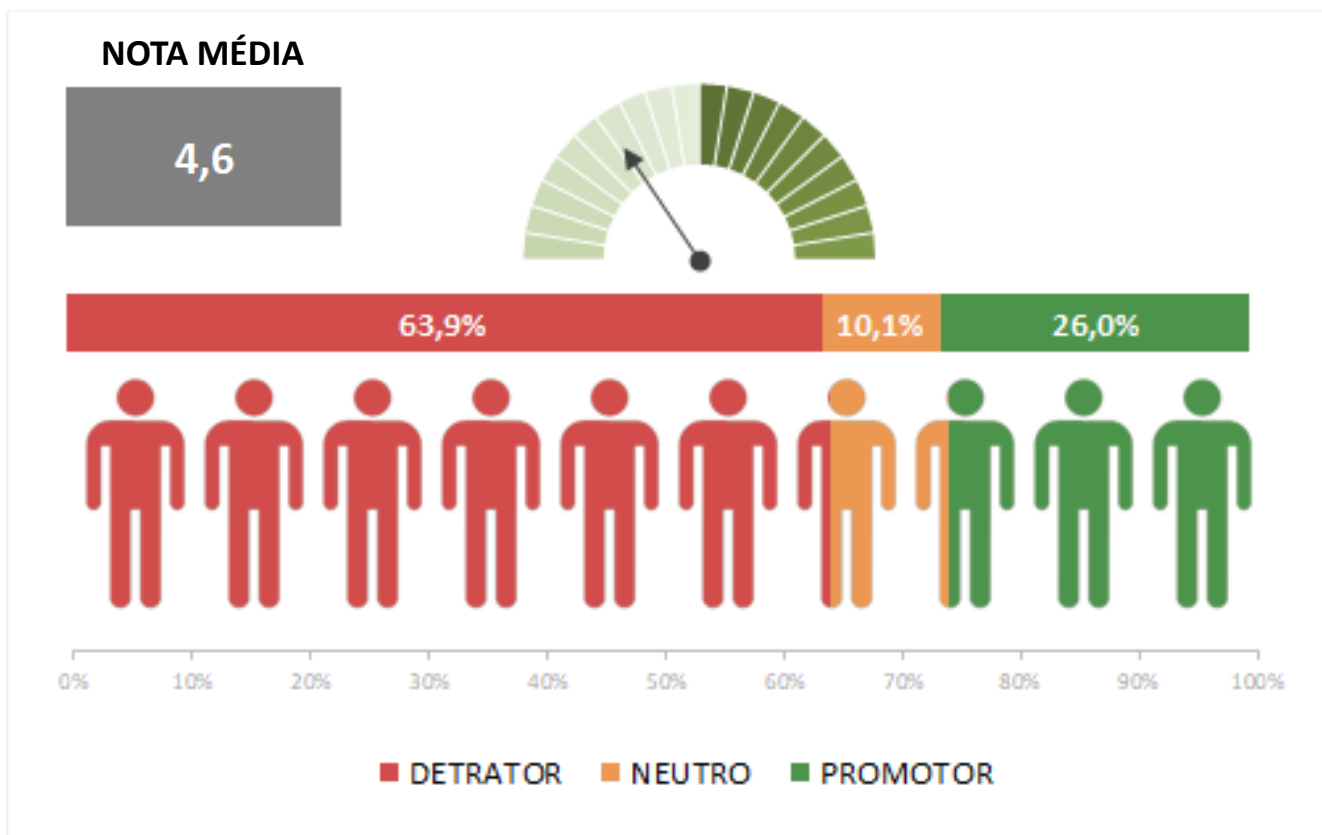


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE COMUNICAÇÃO

# 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 SAAEB?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 54,3%



# 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 SAAEB?  
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	26,3%	40,7%	24,0%	33,9%	40,6%	35,7%	33,4%	32,4%	26,7%	35,4%	38,0%	34,2%	29,4%	33,8%
1	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,9%	1,5%	0,9%	0,0%	0,8%
2	3,7%	5,4%	0,0%	7,4%	3,8%	6,6%	1,8%	7,8%	0,0%	3,1%	11,5%	4,5%	6,0%	4,6%
3	5,7%	5,3%	0,0%	8,4%	5,1%	2,9%	7,8%	4,0%	8,6%	2,8%	7,0%	5,5%	5,0%	5,5%
4	6,2%	2,7%	11,9%	1,1%	3,8%	1,9%	2,2%	11,3%	2,1%	4,5%	6,3%	3,8%	10,2%	4,4%
5	11,6%	8,5%	7,1%	9,4%	12,7%	12,2%	5,8%	15,4%	6,3%	8,5%	15,9%	10,8%	0,0%	10,0%
6	6,4%	3,5%	11,9%	3,1%	2,5%	0,0%	9,5%	1,7%	7,2%	6,4%	0,0%	4,2%	12,9%	4,9%
7	6,2%	0,9%	9,5%	1,1%	2,6%	10,3%	1,0%	0,0%	8,1%	2,8%	0,0%	3,2%	6,0%	3,4%
8	5,9%	7,2%	11,9%	4,2%	6,3%	1,4%	8,5%	9,0%	8,1%	5,9%	6,3%	6,6%	6,6%	6,6%
9	5,9%	3,8%	7,1%	5,3%	2,6%	4,8%	3,3%	7,8%	5,1%	5,5%	3,4%	5,2%	0,0%	4,8%
10	22,1%	20,4%	16,7%	26,1%	17,6%	24,1%	24,9%	10,8%	27,9%	24,1%	10,0%	21,0%	24,0%	21,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,1</b>	<b>4,1</b>	<b>5,5</b>	<b>4,6</b>	<b>3,9</b>	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,1</b>	<b>5,5</b>	<b>4,7</b>	<b>3,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,8</b>	<b>4,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>59,8%</b>	<b>67,6%</b>	<b>54,8%</b>	<b>63,3%</b>	<b>71,0%</b>	<b>59,3%</b>	<b>62,2%</b>	<b>72,5%</b>	<b>50,9%</b>	<b>61,6%</b>	<b>80,3%</b>	<b>64,0%</b>	<b>63,5%</b>	<b>63,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>28,0%</b>	<b>24,2%</b>	<b>23,8%</b>	<b>31,4%</b>	<b>20,1%</b>	<b>29,0%</b>	<b>28,2%</b>	<b>18,5%</b>	<b>32,9%</b>	<b>29,6%</b>	<b>13,4%</b>	<b>26,2%</b>	<b>24,0%</b>	<b>26,0%</b>

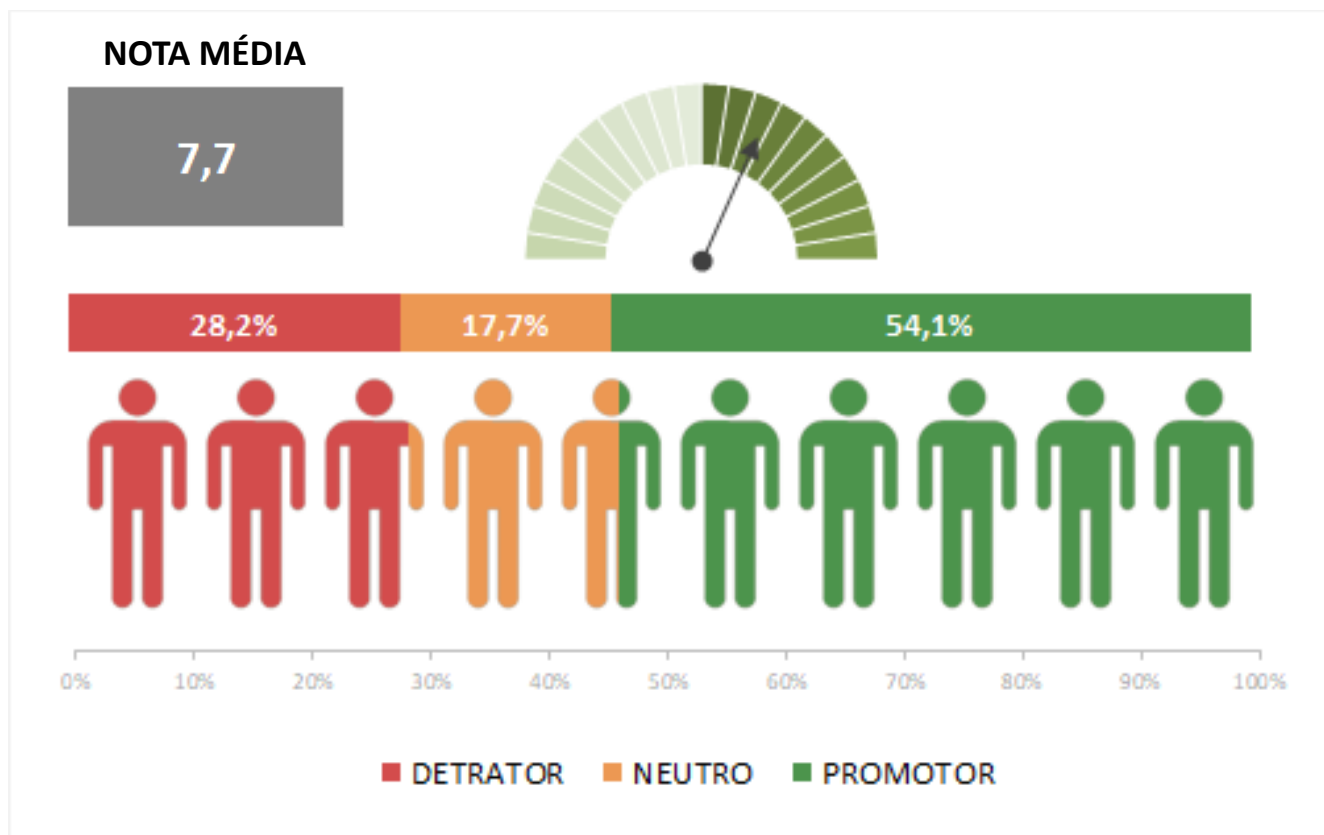


**ARES**  
AGÊNCIA REGULADORA  
DE SANEAMENTO BÁSICO DO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

# COLETA DE ESGOTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 5,8%



# COLETA DE ESGOTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	6,1%	9,5%	5,6%	6,1%	10,9%	9,1%	7,8%	5,5%	6,9%	5,8%	13,1%	7,7%	10,5%	7,8%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,4%	0,0%	0,4%
2	1,0%	1,3%	2,2%	1,2%	0,5%	0,6%	0,5%	3,6%	0,9%	0,4%	3,1%	1,3%	0,0%	1,2%
3	2,6%	2,6%	0,0%	3,6%	3,1%	1,7%	3,1%	3,3%	0,9%	3,0%	3,6%	2,6%	3,0%	2,6%
4	0,9%	0,9%	1,1%	1,2%	0,5%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,9%	1,9%	0,8%	3,0%	0,9%
5	9,3%	11,7%	11,3%	13,8%	6,7%	10,9%	10,8%	9,2%	9,9%	10,9%	10,5%	11,0%	3,6%	10,5%
6	4,5%	4,9%	5,6%	4,2%	4,7%	4,9%	5,3%	3,2%	8,4%	4,7%	0,8%	4,5%	7,7%	4,7%
7	3,8%	4,7%	9,0%	3,6%	2,1%	2,8%	6,7%	2,3%	9,3%	3,2%	1,0%	4,6%	0,0%	4,3%
8	13,7%	13,3%	14,6%	14,3%	12,0%	13,8%	8,0%	24,0%	11,3%	13,2%	16,5%	13,4%	15,0%	13,5%
9	7,9%	8,5%	12,4%	3,0%	11,0%	7,2%	9,0%	8,5%	11,3%	5,1%	11,3%	7,4%	20,1%	8,2%
10	49,3%	42,6%	38,1%	49,0%	47,4%	49,0%	45,6%	40,5%	41,1%	52,9%	36,6%	46,5%	37,2%	45,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>25,2%</b>	<b>31,0%</b>	<b>25,9%</b>	<b>30,0%</b>	<b>27,6%</b>	<b>27,3%</b>	<b>30,7%</b>	<b>24,7%</b>	<b>26,9%</b>	<b>25,6%</b>	<b>34,6%</b>	<b>28,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>28,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>57,2%</b>	<b>51,1%</b>	<b>50,5%</b>	<b>52,0%</b>	<b>58,3%</b>	<b>56,2%</b>	<b>54,7%</b>	<b>49,0%</b>	<b>52,5%</b>	<b>58,0%</b>	<b>47,9%</b>	<b>53,9%</b>	<b>57,3%</b>	<b>54,1%</b>

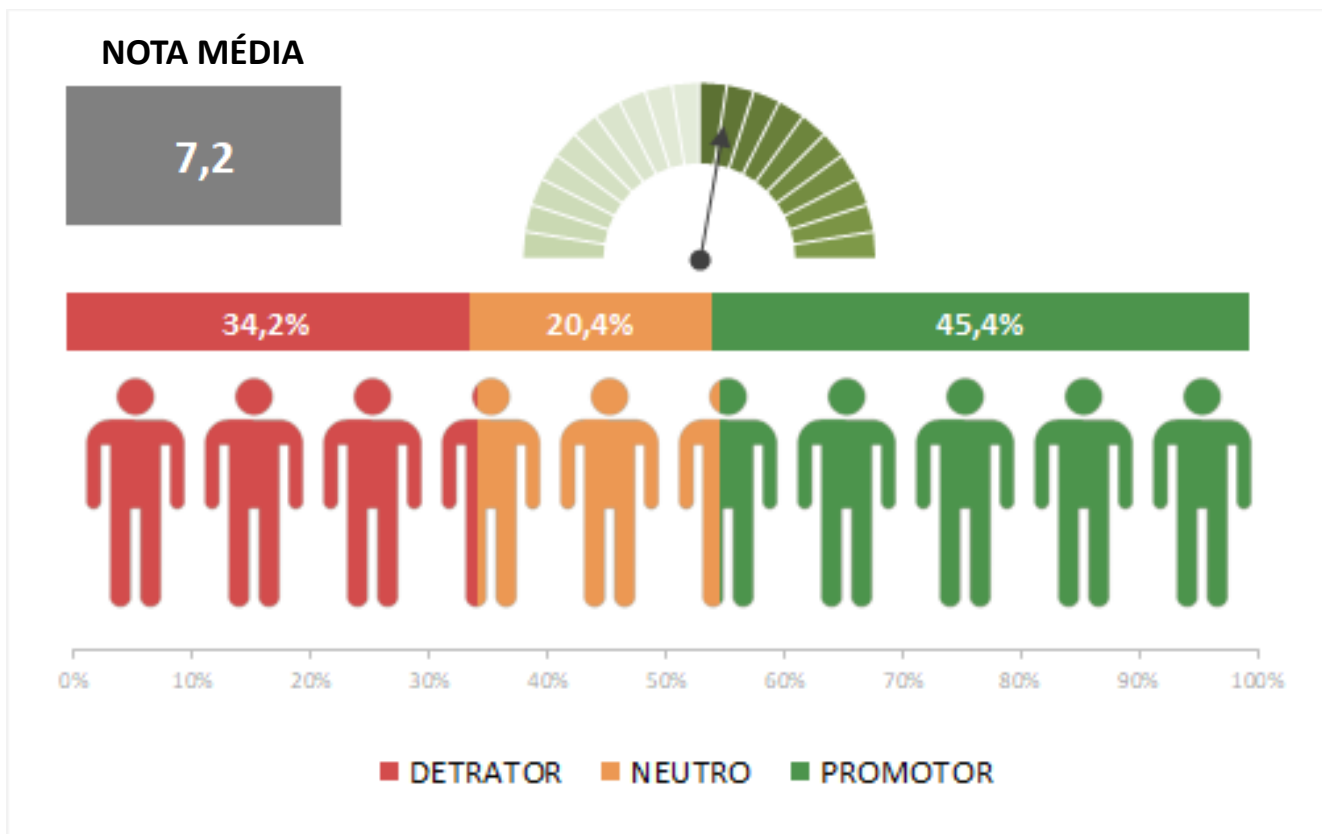


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 16,1%



# 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	7,9%	7,2%	3,6%	6,7%	10,9%	8,5%	8,0%	4,8%	7,3%	5,6%	11,3%	7,8%	4,0%	7,5%
1	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%	1,2%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	1,8%	0,8%	0,0%	0,7%
2	3,2%	2,5%	4,8%	3,3%	1,2%	2,5%	1,9%	5,5%	7,8%	0,0%	3,3%	3,1%	0,0%	2,9%
3	1,8%	3,9%	1,2%	2,1%	4,9%	4,5%	1,6%	2,4%	2,1%	3,8%	1,9%	2,9%	3,3%	2,9%
4	2,1%	2,2%	2,4%	4,0%	0,0%	0,0%	3,8%	2,7%	0,0%	1,6%	5,4%	2,3%	0,0%	2,1%
5	11,3%	15,6%	15,5%	14,7%	10,9%	15,5%	11,4%	14,1%	11,5%	13,4%	15,8%	13,5%	14,1%	13,5%
6	3,0%	6,0%	4,8%	4,1%	4,9%	2,4%	6,9%	3,9%	4,5%	5,4%	2,8%	4,6%	4,0%	4,5%
7	6,3%	9,8%	14,3%	5,5%	6,7%	3,7%	12,7%	6,7%	10,3%	9,5%	3,1%	7,1%	21,2%	8,1%
8	15,5%	9,2%	17,8%	11,3%	9,7%	11,6%	9,8%	18,9%	17,8%	9,3%	12,5%	12,6%	8,7%	12,3%
9	6,1%	5,5%	7,1%	4,7%	6,1%	4,8%	4,7%	9,8%	1,0%	6,8%	8,8%	5,4%	11,1%	5,8%
10	41,8%	37,6%	28,5%	42,8%	43,6%	45,8%	38,1%	31,3%	37,6%	44,0%	33,2%	40,1%	33,6%	39,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,6</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>	<b>7,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>30,3%</b>	<b>37,9%</b>	<b>32,2%</b>	<b>35,7%</b>	<b>33,9%</b>	<b>34,1%</b>	<b>34,7%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>30,4%</b>	<b>42,3%</b>	<b>34,8%</b>	<b>25,3%</b>	<b>34,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>47,9%</b>	<b>43,1%</b>	<b>35,7%</b>	<b>47,6%</b>	<b>49,7%</b>	<b>50,6%</b>	<b>42,8%</b>	<b>41,1%</b>	<b>38,7%</b>	<b>50,8%</b>	<b>42,1%</b>	<b>45,5%</b>	<b>44,8%</b>	<b>45,4%</b>



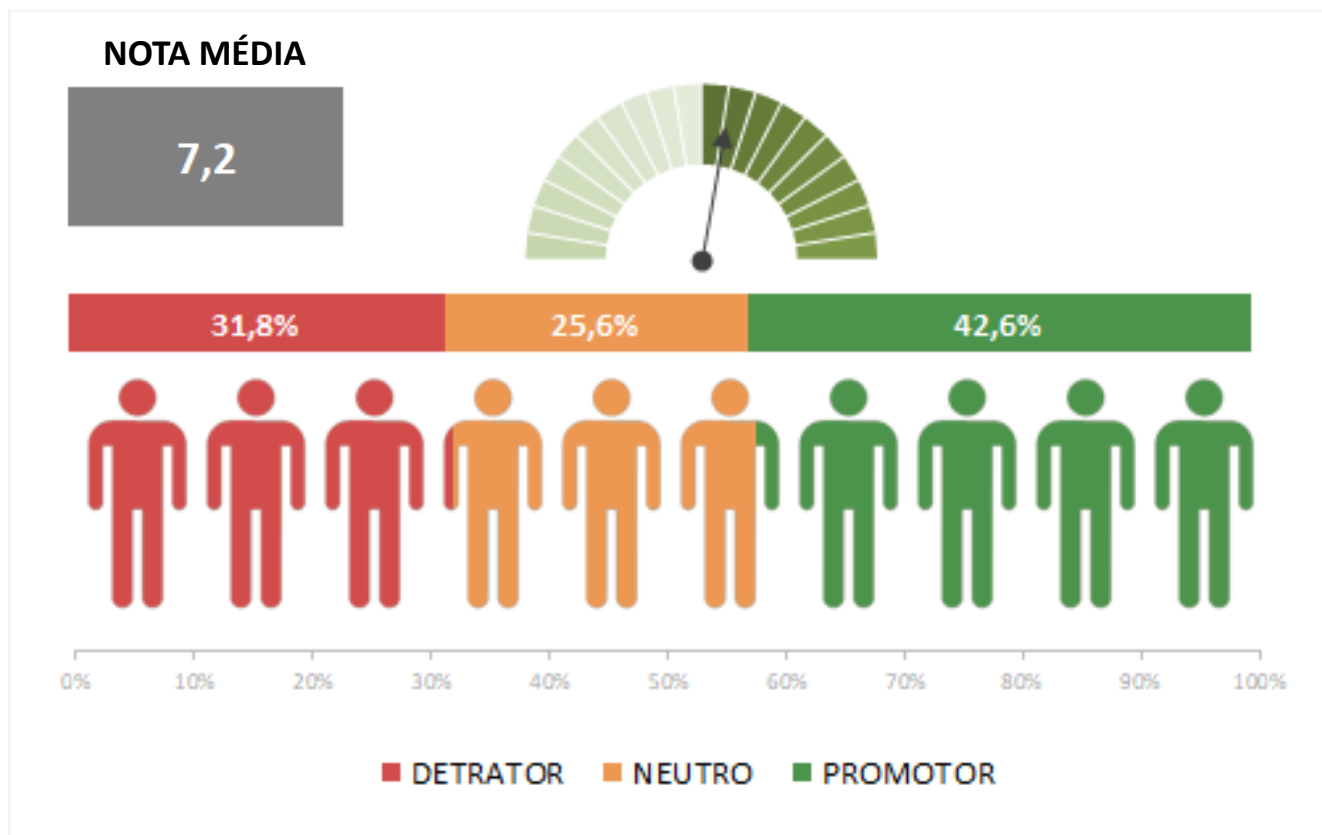


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULAÇÃO DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: **8,0%**



# ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	8,2%	8,5%	6,8%	8,2%	9,4%	11,6%	6,5%	6,4%	12,4%	7,5%	6,0%	8,5%	6,4%	8,4%
1	0,0%	0,5%	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	3,6%	2,3%	1,1%	4,4%	2,6%	4,8%	1,8%	2,1%	2,6%	2,3%	4,4%	3,2%	0,0%	3,0%
3	2,7%	1,9%	1,1%	2,5%	2,6%	3,2%	2,6%	0,0%	3,7%	1,8%	1,6%	2,4%	0,0%	2,2%
4	1,8%	4,1%	2,3%	3,8%	2,6%	4,7%	2,4%	1,2%	1,7%	2,9%	4,4%	2,2%	12,2%	3,0%
5	8,9%	12,7%	3,4%	12,1%	14,1%	13,3%	7,4%	13,3%	11,5%	8,3%	14,8%	10,2%	18,2%	10,8%
6	4,7%	3,7%	1,1%	8,2%	2,1%	2,5%	5,2%	5,1%	2,6%	5,8%	2,7%	4,2%	3,2%	4,2%
7	8,5%	7,6%	14,8%	5,7%	6,3%	8,0%	10,6%	3,4%	9,0%	8,1%	6,9%	8,4%	3,5%	8,0%
8	19,6%	15,5%	18,1%	15,3%	19,3%	7,5%	25,0%	20,3%	8,9%	22,1%	17,7%	17,0%	23,5%	17,5%
9	6,0%	5,4%	10,2%	5,1%	3,6%	8,5%	0,0%	11,6%	10,4%	2,5%	6,8%	5,9%	3,5%	5,7%
10	36,0%	37,8%	39,8%	34,7%	37,4%	35,4%	38,5%	36,5%	36,1%	38,5%	34,8%	37,5%	29,4%	36,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,8</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>29,9%</b>	<b>33,7%</b>	<b>17,1%</b>	<b>39,3%</b>	<b>33,4%</b>	<b>40,6%</b>	<b>25,9%</b>	<b>28,1%</b>	<b>35,6%</b>	<b>28,7%</b>	<b>33,8%</b>	<b>31,1%</b>	<b>40,0%</b>	<b>31,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>42,0%</b>	<b>43,2%</b>	<b>50,0%</b>	<b>39,8%</b>	<b>41,0%</b>	<b>43,9%</b>	<b>38,5%</b>	<b>48,1%</b>	<b>46,5%</b>	<b>41,0%</b>	<b>41,6%</b>	<b>43,4%</b>	<b>32,9%</b>	<b>42,6%</b>

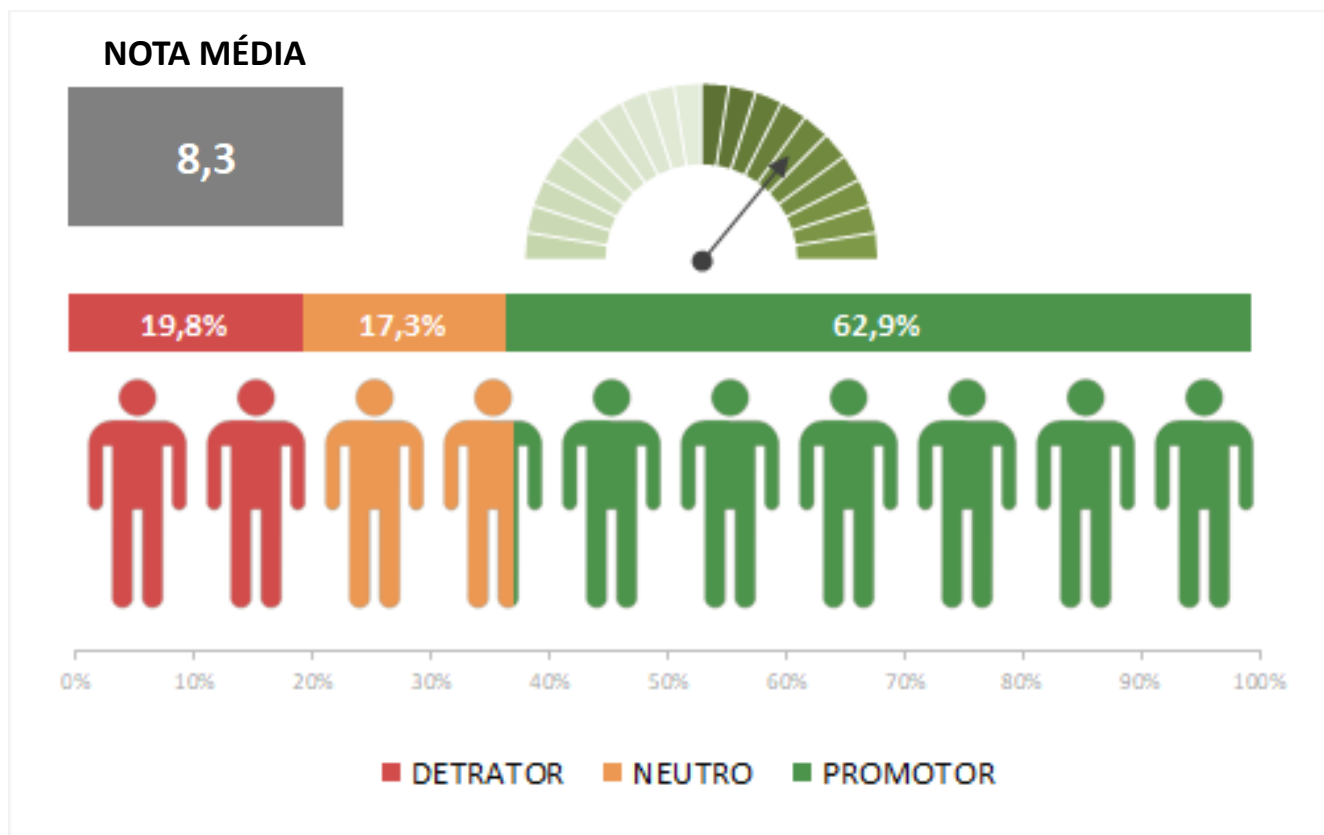


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULAÇÃO  
PCJ

# 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: 1,9%



# LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	4,4%	3,3%	4,4%	3,4%	4,0%	2,1%	3,1%	8,5%	2,6%	2,5%	7,7%	4,2%	0,0%	3,9%
1	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,5%	0,0%	0,4%
2	2,6%	2,4%	0,0%	4,0%	2,5%	2,3%	3,5%	0,9%	0,0%	2,1%	5,8%	2,5%	2,6%	2,5%
3	3,5%	0,9%	1,1%	4,0%	1,0%	1,7%	2,7%	2,0%	4,4%	1,3%	1,7%	2,3%	0,0%	2,2%
4	0,9%	1,8%	1,1%	2,9%	0,0%	1,8%	1,1%	1,2%	0,9%	1,4%	1,7%	1,0%	6,5%	1,4%
5	4,3%	9,5%	7,7%	7,0%	6,4%	8,9%	5,1%	7,1%	4,4%	8,2%	7,0%	6,4%	13,4%	6,9%
6	1,6%	3,5%	1,1%	2,9%	3,0%	4,3%	1,2%	2,1%	1,7%	3,0%	2,4%	1,6%	14,7%	2,5%
7	6,3%	2,2%	5,5%	5,1%	2,5%	2,5%	6,9%	2,0%	3,0%	5,3%	3,2%	4,5%	0,0%	4,2%
8	14,1%	12,2%	14,3%	12,7%	12,9%	7,8%	13,6%	21,3%	14,1%	11,7%	14,9%	13,0%	15,2%	13,1%
9	4,6%	6,1%	7,7%	6,4%	3,0%	4,8%	3,7%	9,3%	4,5%	5,5%	5,8%	5,2%	6,8%	5,3%
10	57,0%	58,1%	57,1%	50,5%	64,8%	63,8%	58,0%	45,7%	64,4%	59,0%	48,0%	58,8%	40,8%	57,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>8,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,1%</b>	<b>21,5%</b>	<b>15,4%</b>	<b>25,3%</b>	<b>16,9%</b>	<b>21,1%</b>	<b>17,7%</b>	<b>21,7%</b>	<b>14,0%</b>	<b>18,5%</b>	<b>28,0%</b>	<b>18,5%</b>	<b>37,2%</b>	<b>19,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>61,6%</b>	<b>64,1%</b>	<b>64,8%</b>	<b>56,9%</b>	<b>67,7%</b>	<b>68,6%</b>	<b>61,8%</b>	<b>55,0%</b>	<b>69,0%</b>	<b>64,5%</b>	<b>53,8%</b>	<b>64,1%</b>	<b>47,6%</b>	<b>62,9%</b>

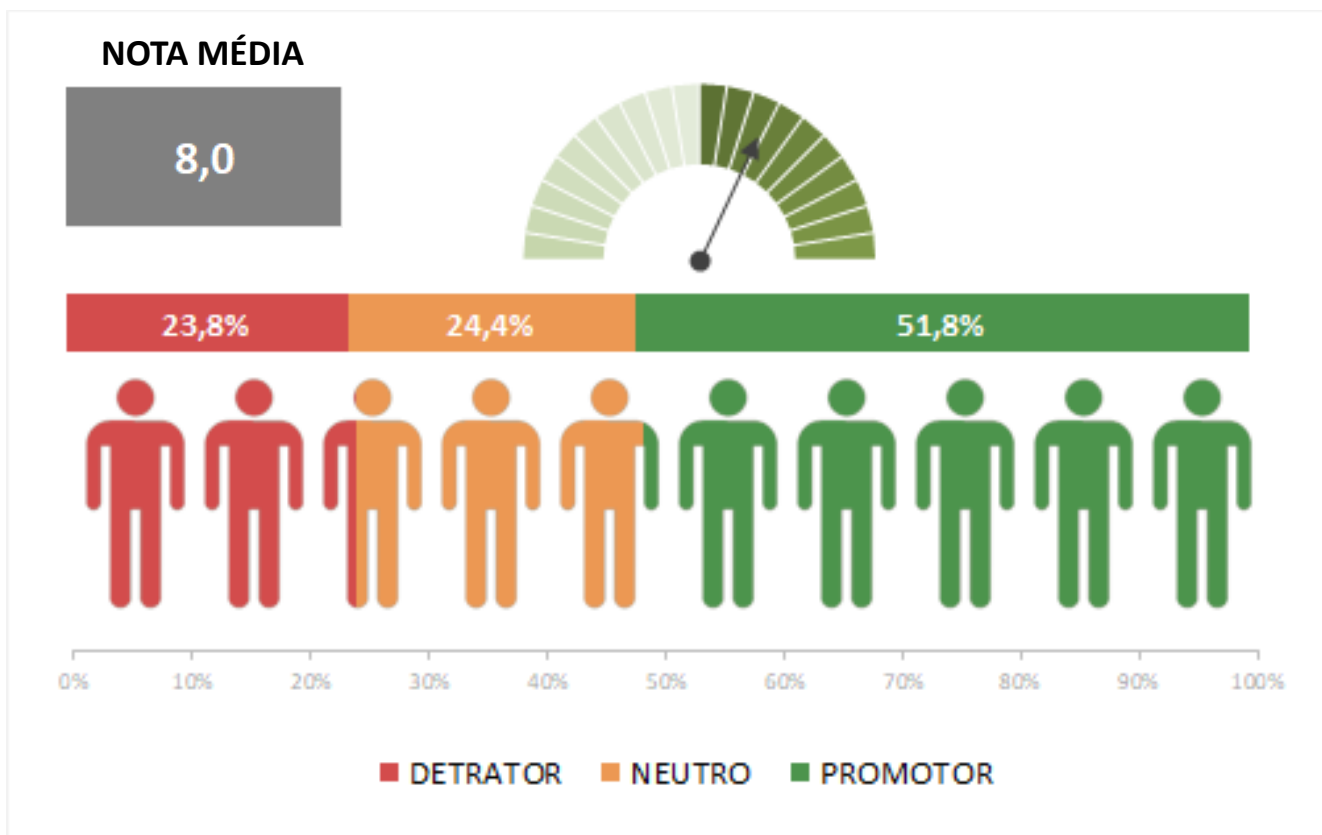


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: **0,3%**



# 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	0,9%	2,5%	1,1%	2,8%	1,0%	2,1%	0,6%	3,2%	1,4%	1,9%	1,7%	1,3%	6,8%	1,7%
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	0,9%	2,1%	1,1%	2,3%	1,0%	2,8%	1,1%	0,0%	3,3%	0,0%	2,5%	1,6%	0,0%	1,5%
3	2,6%	2,5%	1,1%	5,1%	1,0%	1,1%	3,6%	3,2%	1,8%	3,4%	1,7%	2,5%	3,2%	2,6%
4	1,6%	2,0%	0,0%	1,7%	2,9%	2,6%	2,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,5%	1,9%	0,0%	1,8%
5	8,4%	10,7%	11,0%	10,7%	7,7%	9,4%	8,4%	12,2%	9,3%	9,3%	10,6%	10,1%	3,5%	9,6%
6	5,7%	7,5%	5,5%	9,1%	4,8%	4,7%	7,1%	9,3%	2,4%	8,3%	7,6%	6,4%	9,5%	6,6%
7	10,7%	8,4%	14,2%	10,2%	6,3%	9,2%	11,3%	6,9%	10,2%	7,7%	12,3%	9,8%	5,9%	9,5%
8	17,2%	12,4%	12,1%	19,1%	12,0%	8,8%	16,1%	23,3%	10,6%	14,0%	20,5%	13,9%	26,0%	14,8%
9	7,0%	7,4%	14,3%	4,6%	5,8%	3,9%	8,1%	11,5%	11,3%	4,7%	7,9%	7,5%	3,2%	7,2%
10	45,0%	44,3%	39,5%	34,4%	57,6%	55,4%	41,8%	30,4%	49,6%	47,7%	33,6%	44,8%	41,8%	44,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>20,1%</b>	<b>27,5%</b>	<b>19,9%</b>	<b>31,7%</b>	<b>18,3%</b>	<b>22,8%</b>	<b>22,7%</b>	<b>27,9%</b>	<b>18,3%</b>	<b>25,8%</b>	<b>25,7%</b>	<b>23,9%</b>	<b>23,0%</b>	<b>23,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>52,0%</b>	<b>51,7%</b>	<b>53,8%</b>	<b>39,0%</b>	<b>63,4%</b>	<b>59,3%</b>	<b>49,9%</b>	<b>41,9%</b>	<b>60,9%</b>	<b>52,4%</b>	<b>41,5%</b>	<b>52,3%</b>	<b>45,1%</b>	<b>51,8%</b>

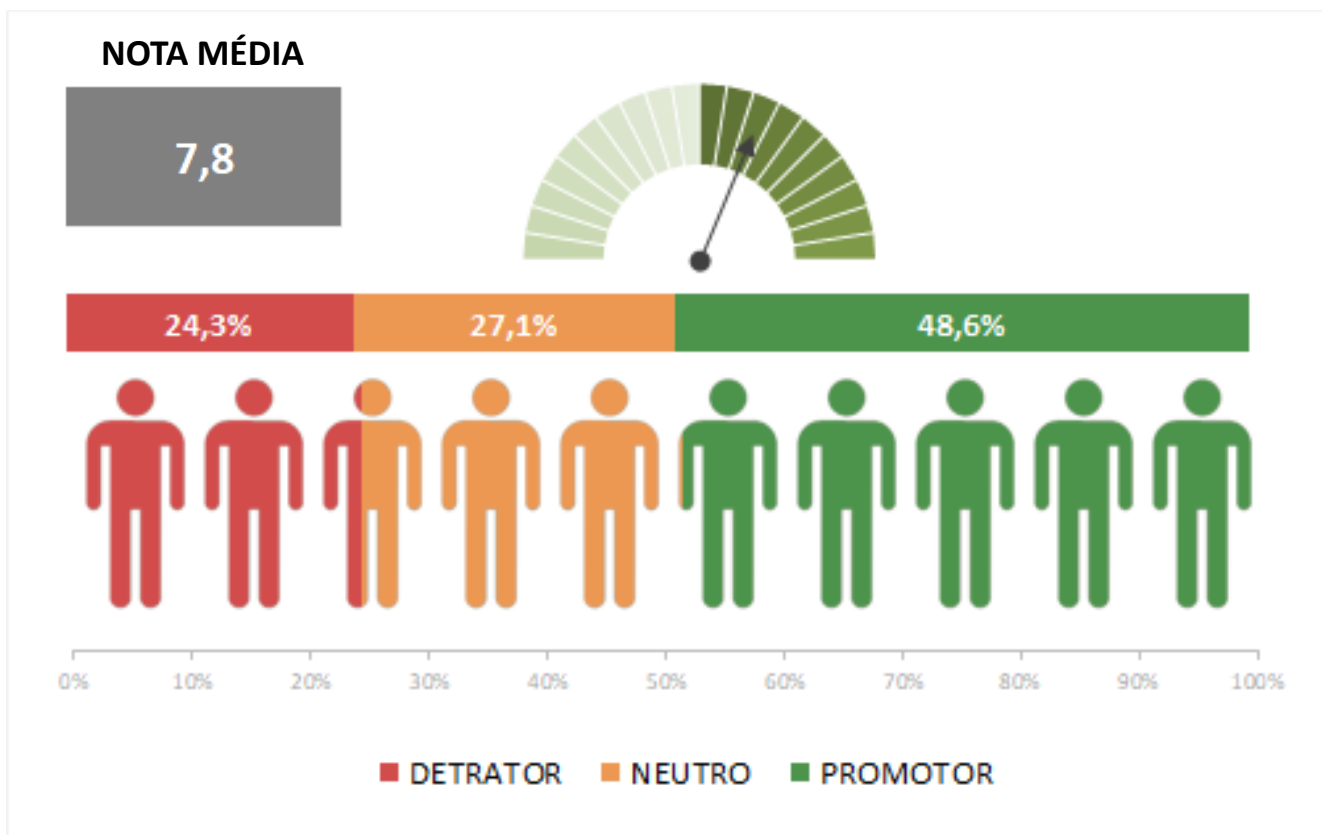


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# QUALIDADE DA ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,4%



**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?  
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	2,6%	4,2%	4,4%	2,8%	3,4%	3,8%	2,0%	5,5%	6,7%	1,3%	4,2%	3,2%	6,5%	3,4%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	2,6%	2,2%	1,2%	1,0%	1,1%	1,6%	1,1%	2,6%	0,4%	1,9%	1,2%	3,4%	1,3%
3	0,9%	0,8%	0,0%	1,7%	0,5%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,8%	1,7%	0,9%	0,0%	0,8%
4	1,7%	2,9%	1,1%	2,9%	2,4%	3,3%	2,6%	0,0%	4,3%	1,7%	1,5%	2,5%	0,0%	2,3%
5	8,7%	13,2%	6,5%	13,8%	10,7%	11,4%	9,0%	13,9%	4,9%	11,9%	15,2%	11,4%	5,7%	11,0%
6	5,1%	5,4%	7,6%	5,2%	3,9%	4,2%	6,6%	4,7%	4,8%	6,4%	3,6%	5,7%	0,0%	5,3%
7	13,6%	8,5%	17,3%	10,4%	7,9%	9,6%	12,2%	11,1%	4,9%	15,5%	8,3%	10,9%	12,4%	11,0%
8	15,8%	16,4%	21,8%	16,6%	12,3%	13,5%	18,4%	16,4%	19,0%	13,5%	18,3%	15,0%	30,5%	16,1%
9	10,0%	8,7%	3,3%	10,4%	11,8%	5,6%	7,4%	19,7%	5,4%	7,8%	16,3%	9,4%	8,4%	9,3%
10	41,7%	36,9%	35,8%	34,4%	46,0%	46,9%	38,1%	27,6%	47,4%	40,2%	29,2%	39,7%	33,0%	39,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,5</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,9%</b>	<b>29,5%</b>	<b>21,9%</b>	<b>28,2%</b>	<b>22,0%</b>	<b>24,4%</b>	<b>23,9%</b>	<b>25,2%</b>	<b>23,3%</b>	<b>23,0%</b>	<b>27,9%</b>	<b>25,0%</b>	<b>15,7%</b>	<b>24,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>51,7%</b>	<b>45,6%</b>	<b>39,1%</b>	<b>44,8%</b>	<b>57,9%</b>	<b>52,5%</b>	<b>45,5%</b>	<b>47,3%</b>	<b>52,8%</b>	<b>48,0%</b>	<b>45,5%</b>	<b>49,1%</b>	<b>41,4%</b>	<b>48,6%</b>



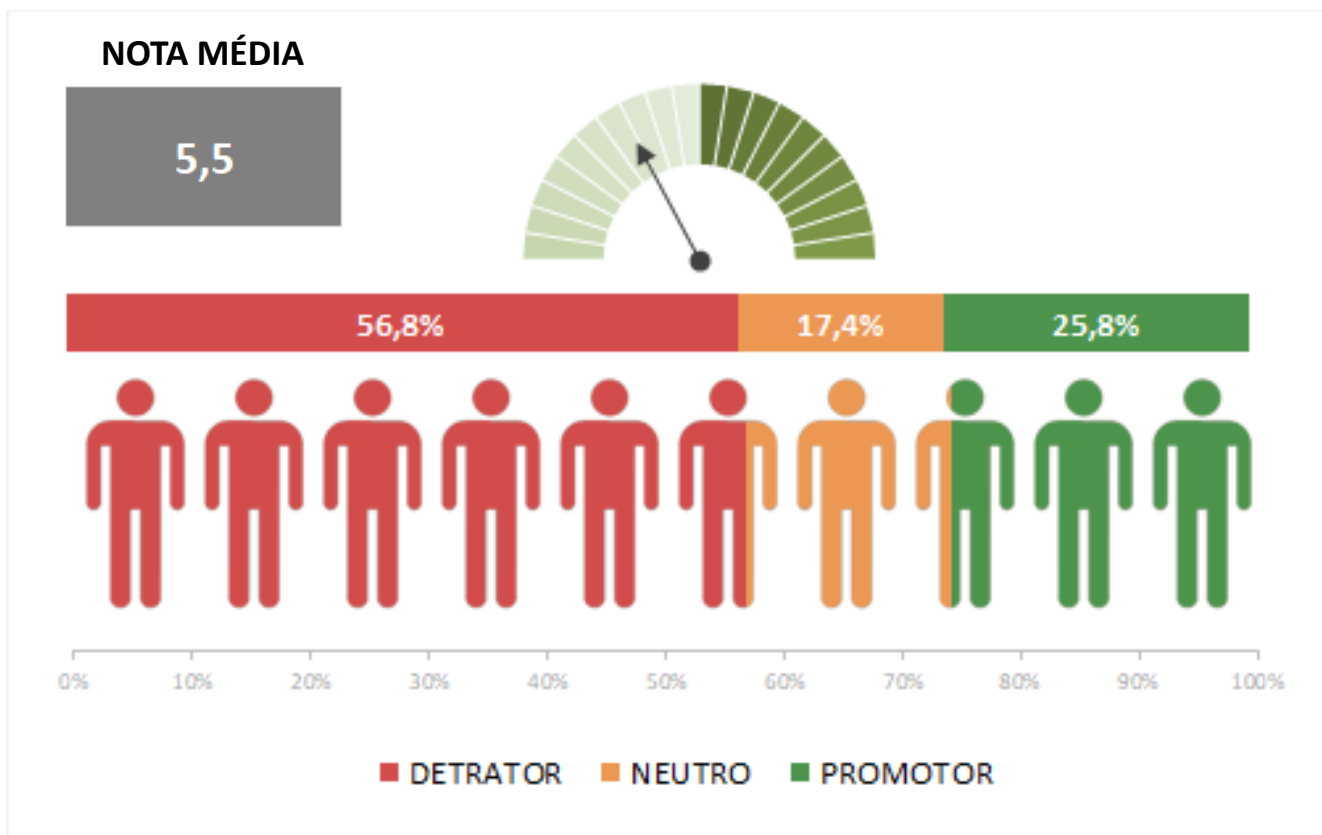


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 20,8%



# 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	19,3%	20,9%	11,7%	26,3%	18,6%	15,0%	20,8%	27,1%	15,4%	17,8%	29,2%	20,9%	12,3%	20,1%
1	1,1%	1,7%	1,3%	2,7%	0,0%	0,0%	2,5%	1,5%	2,2%	0,6%	2,1%	1,2%	3,4%	1,4%
2	3,2%	2,6%	1,3%	4,0%	2,7%	1,7%	3,5%	3,7%	3,3%	1,6%	4,9%	2,9%	3,1%	2,9%
3	2,0%	4,2%	0,0%	4,1%	4,0%	5,0%	1,2%	4,0%	1,1%	4,7%	2,2%	3,1%	3,1%	3,1%
4	5,3%	3,9%	2,6%	3,4%	7,3%	6,1%	3,4%	4,7%	1,8%	5,0%	6,5%	4,2%	8,4%	4,6%
5	15,2%	19,3%	20,8%	13,6%	19,2%	21,4%	14,6%	16,2%	13,4%	15,0%	25,6%	18,1%	9,4%	17,3%
6	9,3%	5,4%	16,9%	5,4%	3,3%	4,5%	8,8%	9,1%	7,2%	9,0%	4,2%	7,4%	6,7%	7,3%
7	6,7%	8,2%	5,2%	10,1%	5,9%	7,7%	5,4%	11,4%	7,7%	8,6%	5,0%	7,6%	6,5%	7,5%
8	11,1%	8,9%	11,7%	9,5%	9,3%	7,2%	11,6%	11,1%	11,4%	8,1%	12,0%	9,0%	19,8%	9,9%
9	1,0%	1,7%	1,3%	1,4%	1,3%	0,9%	2,4%	0,0%	1,9%	1,8%	0,0%	0,8%	6,5%	1,3%
10	25,7%	23,3%	27,2%	19,5%	28,4%	30,6%	26,0%	11,4%	34,6%	27,7%	8,2%	24,9%	20,6%	24,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,7</b>	<b>5,4</b>	<b>6,3</b>	<b>4,9</b>	<b>5,7</b>	<b>6,0</b>	<b>5,6</b>	<b>4,6</b>	<b>6,4</b>	<b>5,9</b>	<b>4,1</b>	<b>5,5</b>	<b>6,1</b>	<b>5,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>55,5%</b>	<b>57,9%</b>	<b>54,6%</b>	<b>59,5%</b>	<b>55,0%</b>	<b>53,7%</b>	<b>54,7%</b>	<b>66,1%</b>	<b>44,4%</b>	<b>53,8%</b>	<b>74,7%</b>	<b>57,8%</b>	<b>46,5%</b>	<b>56,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>26,7%</b>	<b>25,0%</b>	<b>28,5%</b>	<b>20,9%</b>	<b>29,7%</b>	<b>31,5%</b>	<b>28,3%</b>	<b>11,4%</b>	<b>36,5%</b>	<b>29,5%</b>	<b>8,2%</b>	<b>25,7%</b>	<b>27,1%</b>	<b>25,8%</b>

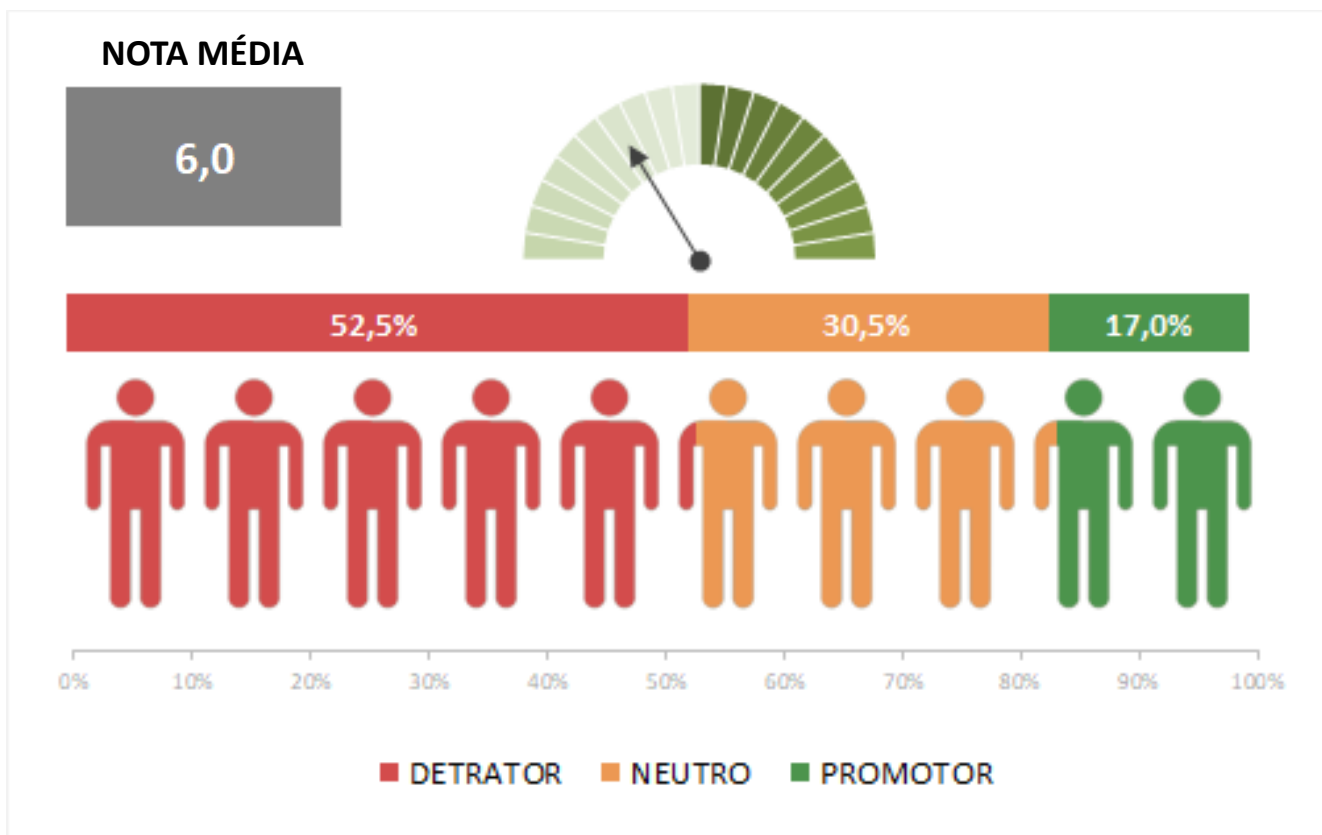


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL – SAAEB

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SAAEB? 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: **0,3%**



# SATISFAÇÃO GERAL – SAAEB

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELA SAAEB? 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	5,1%	9,5%	3,3%	8,5%	8,6%	6,8%	7,7%	7,9%	4,7%	6,2%	12,4%	7,1%	11,4%	7,4%
1	1,6%	1,8%	2,2%	1,7%	1,4%	0,6%	2,0%	3,2%	1,0%	1,7%	2,5%	1,6%	3,4%	1,7%
2	4,5%	3,7%	5,4%	4,5%	2,9%	2,3%	6,9%	1,9%	1,9%	3,0%	8,4%	3,9%	6,5%	4,1%
3	0,9%	7,3%	3,3%	4,0%	4,8%	2,0%	4,4%	7,4%	1,4%	3,4%	8,4%	4,0%	6,0%	4,1%
4	6,7%	4,3%	4,3%	6,8%	4,8%	3,9%	5,2%	9,0%	5,9%	5,1%	5,7%	5,4%	6,2%	5,5%
5	19,8%	20,4%	19,6%	18,8%	21,7%	22,6%	15,2%	25,1%	20,0%	20,7%	19,1%	19,6%	26,3%	20,1%
6	11,4%	8,0%	11,9%	11,3%	6,7%	10,8%	13,1%	1,1%	14,8%	10,6%	2,5%	10,2%	3,1%	9,7%
7	15,8%	11,2%	16,3%	15,2%	10,1%	12,8%	12,2%	17,0%	10,0%	15,6%	12,7%	13,7%	10,2%	13,4%
8	19,4%	14,6%	16,3%	16,9%	17,4%	14,6%	17,8%	19,8%	12,6%	16,7%	22,0%	17,5%	9,4%	17,0%
9	7,8%	4,1%	6,5%	6,2%	5,3%	6,3%	7,6%	1,8%	8,4%	6,4%	2,3%	5,7%	8,8%	5,9%
10	7,0%	15,1%	10,9%	6,2%	16,2%	17,4%	8,0%	5,7%	19,2%	10,5%	4,1%	11,3%	8,6%	11,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,1</b>	<b>5,8</b>	<b>6,2</b>	<b>5,7</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>5,8</b>	<b>5,5</b>	<b>6,6</b>	<b>6,1</b>	<b>5,0</b>	<b>6,0</b>	<b>5,2</b>	<b>6,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>50,0%</b>	<b>55,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>55,5%</b>	<b>51,0%</b>	<b>48,9%</b>	<b>54,4%</b>	<b>55,6%</b>	<b>49,7%</b>	<b>50,7%</b>	<b>59,0%</b>	<b>51,7%</b>	<b>63,1%</b>	<b>52,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>14,8%</b>	<b>19,2%</b>	<b>17,4%</b>	<b>12,3%</b>	<b>21,5%</b>	<b>23,8%</b>	<b>15,6%</b>	<b>7,5%</b>	<b>27,7%</b>	<b>17,0%</b>	<b>6,3%</b>	<b>17,0%</b>	<b>17,3%</b>	<b>17,0%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 17,0% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	40,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	32,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	13,3%
BOM ATENDIMENTO	2,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,1%
NÃO FALTA ÁGUA	1,1%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,1%
OUTROS	2,5%
NÃO RESPONDEU	5,7%

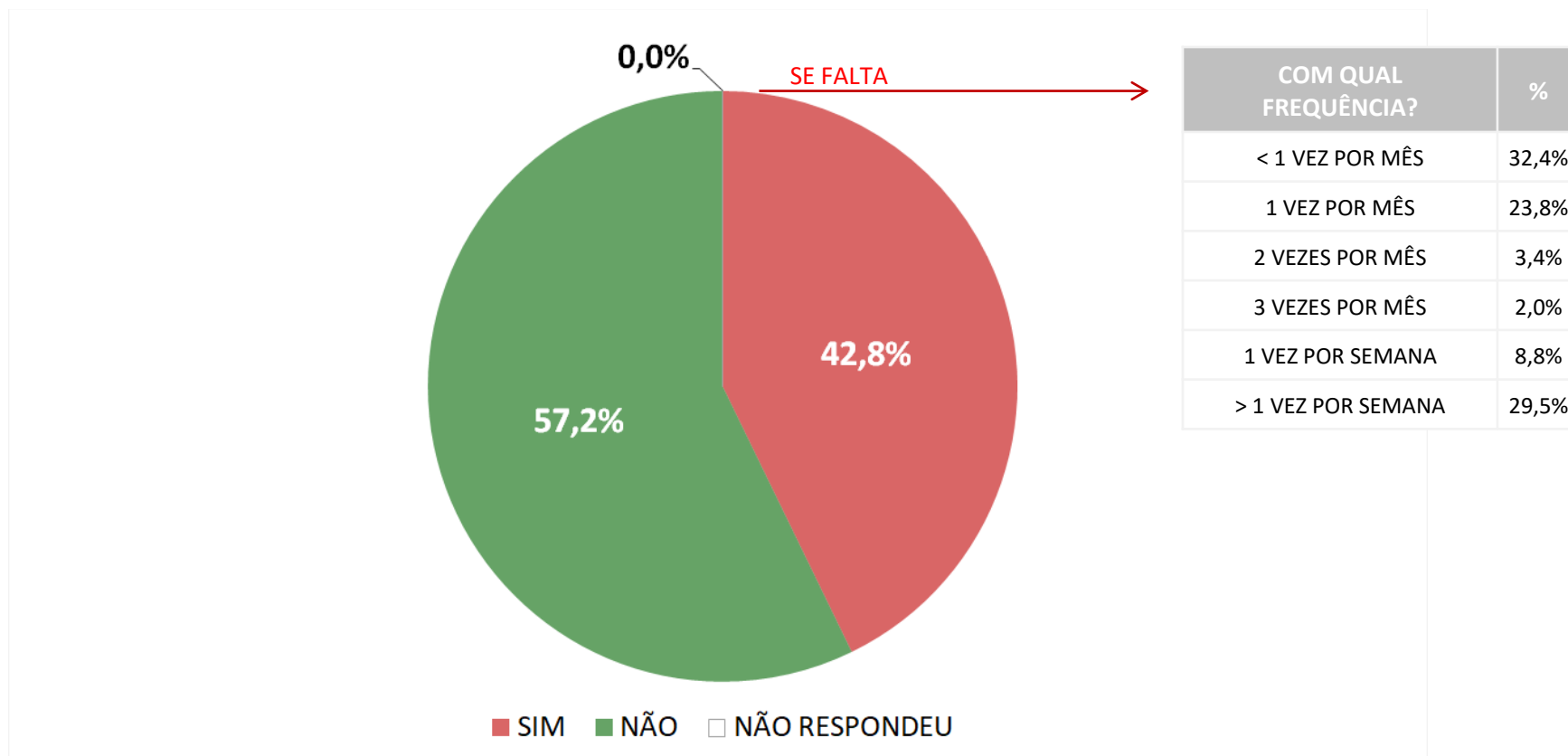
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 52,5% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO FALTAR ÁGUA	35,9%
MELHORAR O ATENDIMENTO	23,4%
DIMINUIR O PREÇO	19,1%
MELHORAR OS SERVIÇOS	13,2%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	10,0%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	5,5%
MELHORAR A GESTÃO	5,0%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	2,9%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	1,8%
OUTROS	10,7%
NÃO RESPONDEU	6,6%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# FALTA DE ÁGUA

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





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# FALTA DE ÁGUA

## EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

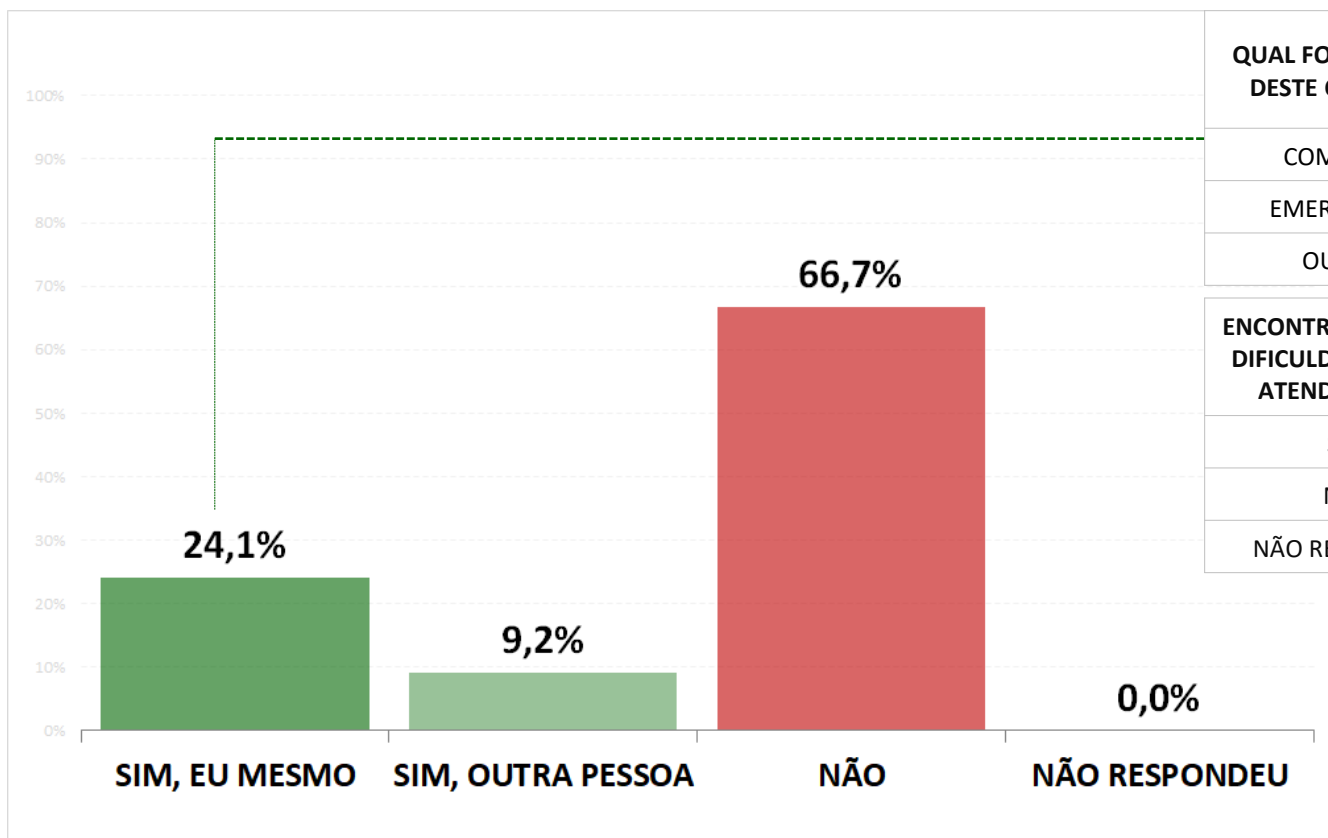
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	38,9%	46,5%	49,0%	47,5%	34,6%	37,1%	41,9%	54,8%	30,3%	44,5%	52,2%	42,7%	44,1%	42,8%
NÃO	61,1%	53,5%	51,0%	52,5%	65,4%	62,9%	58,1%	45,2%	69,7%	55,5%	47,8%	57,3%	55,9%	57,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	24,2%
EMERGENCIAL	75,8%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	50,1%
NÃO	49,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	31,2%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	13,1%
DEMORA NO ATENDIMENTO	11,2%
NÃO DERAM RETORNO	9,2%
ATENDIMENTO RUIM	8,5%
NÃO ATENDE AO TELEFONE	8,0%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	6,6%
MUITA BUROCRACIA	3,5%
OUTROS	8,6%





# CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA SAAEB?  
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	19,1%	28,9%	18,5%	26,6%	24,9%	18,8%	19,9%	41,7%	19,3%	25,2%	26,9%	24,3%	21,3%	24,1%
SIM, OUTRA PESSOA	7,1%	11,2%	15,2%	9,7%	5,3%	5,1%	11,7%	11,9%	8,7%	7,5%	13,1%	8,9%	13,3%	9,2%
NÃO	73,7%	59,9%	66,3%	63,7%	69,9%	76,1%	68,4%	46,4%	71,9%	67,4%	60,0%	66,8%	65,4%	66,7%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

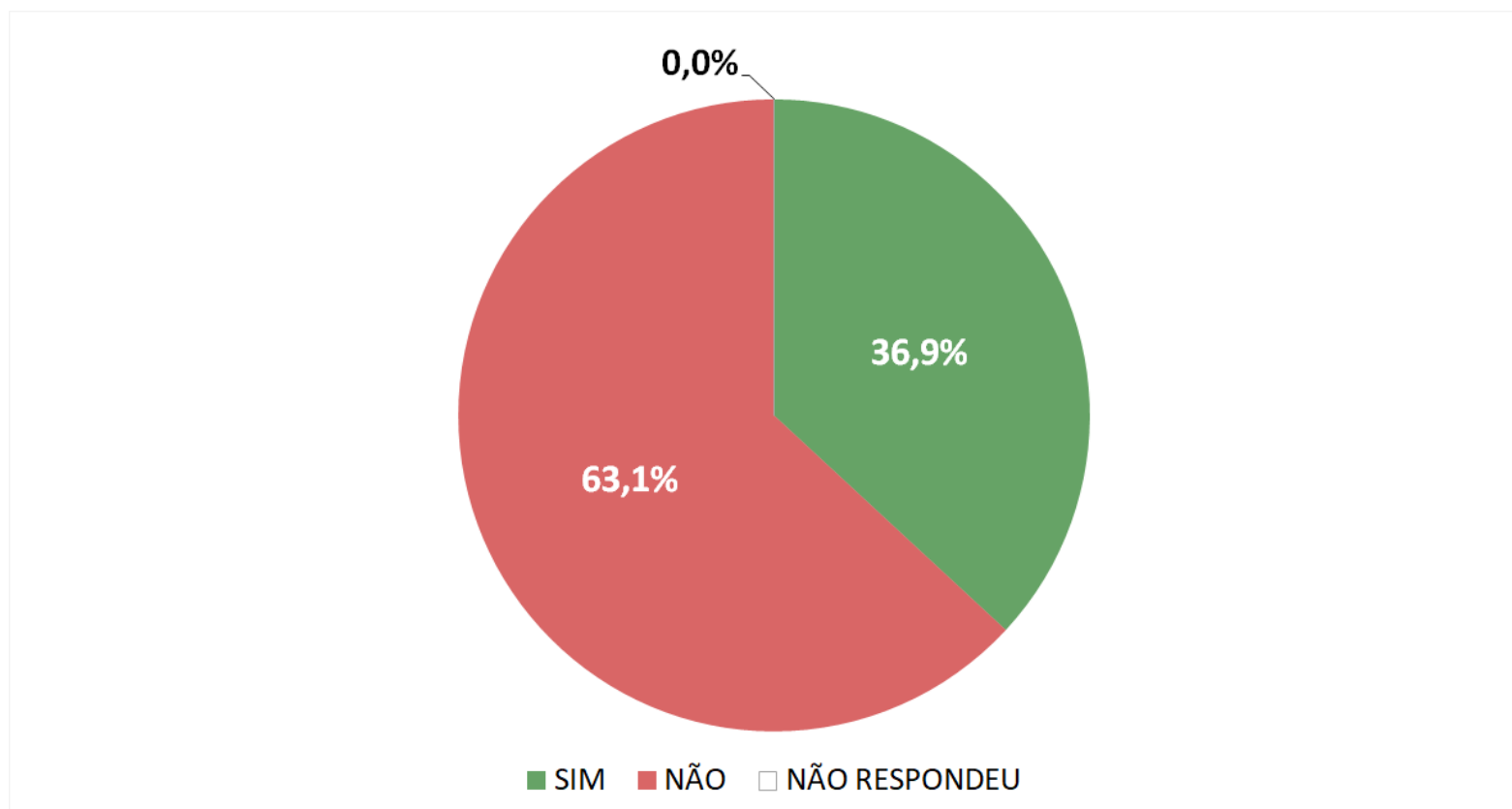


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?  
ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

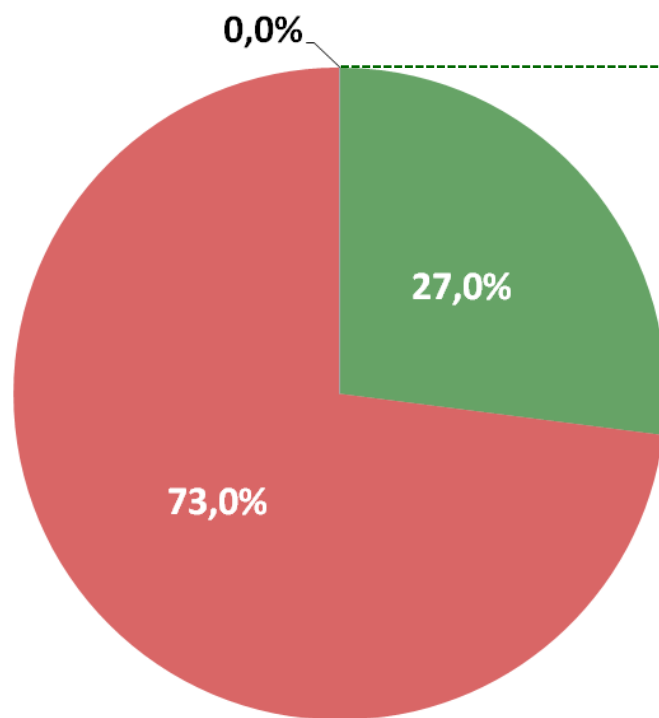
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	38,2%	35,6%	48,9%	39,0%	27,9%	50,7%	31,8%	21,5%	48,5%	40,4%	18,0%	39,0%	10,0%	36,9%
NÃO	61,8%	64,4%	51,1%	61,0%	72,1%	49,3%	68,2%	78,5%	51,5%	59,6%	82,0%	61,0%	90,0%	63,1%
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%



# TARIFA SOCIAL

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	54,0%
PREFEITURA	11,3%
TRABALHO	6,1%
INTERNET	5,7%
TELEVISÃO	5,6%
JORNAL	5,7%
REDES SOCIAIS	3,3%
FOLHETO	1,6%
OUTROS MEIOS	2,2%
NÃO RESPONDEU	4,5%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	13,5%
NÃO	84,7%
NÃO RESPONDEU	1,8%



# 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	30,3%	23,9%	22,8%	26,6%	29,9%	21,8%	28,3%	34,1%	32,6%	24,5%	26,2%	27,1%	26,4%	27,0%
NÃO	69,7%	76,1%	77,2%	73,4%	70,1%	78,2%	71,7%	65,9%	67,4%	75,5%	73,8%	72,9%	73,6%	73,0%
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%

# SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

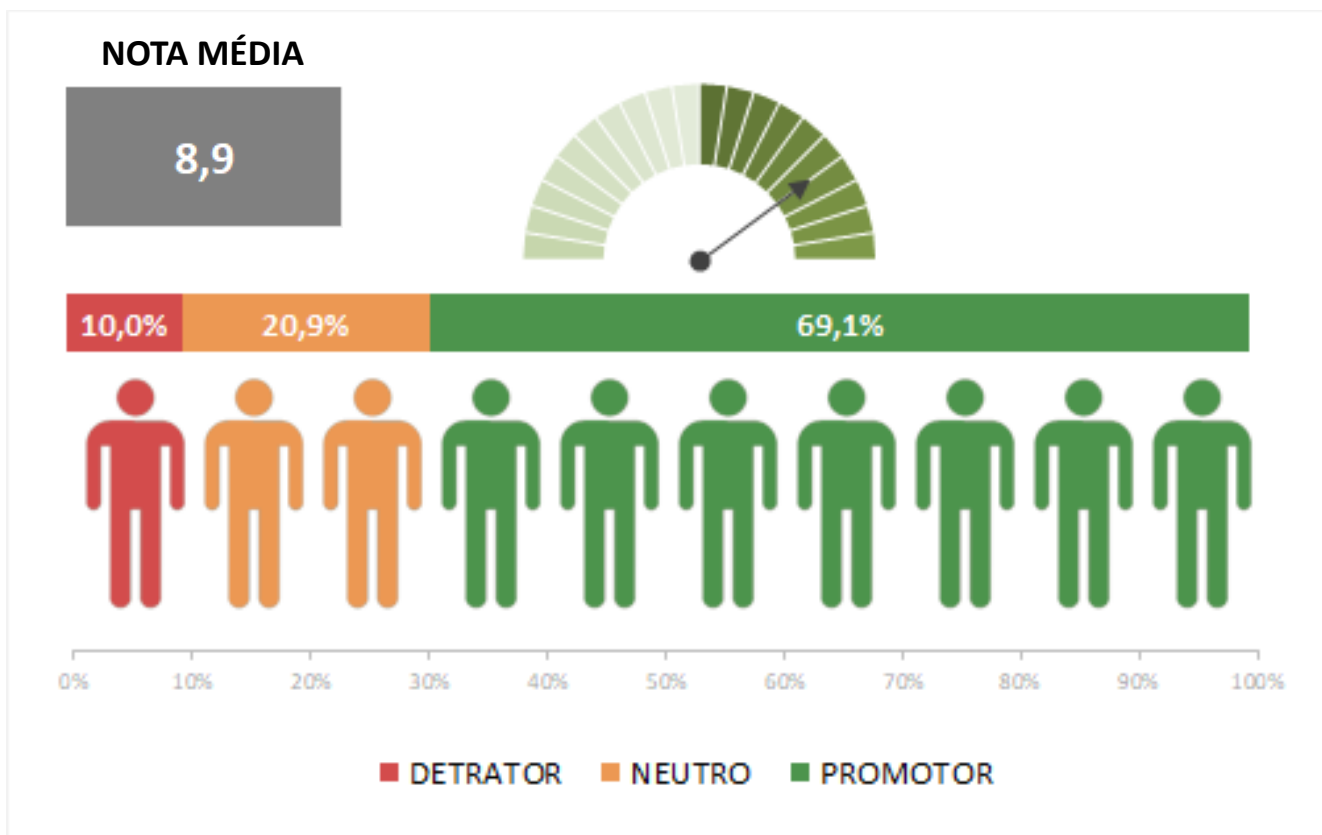
IV



# 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 BRODOWSKI? 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%



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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,9%	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,2%	3,1%	0,4%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,8%	0,5%	1,1%	0,0%	1,0%	0,6%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	1,5%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,2%	3,1%	0,4%
4	0,8%	0,4%	0,0%	0,6%	1,0%	1,0%	0,0%	1,1%	1,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	5,3%	4,2%	7,6%	3,9%	3,8%	6,0%	2,7%	6,4%	8,5%	2,8%	4,6%	4,7%	5,3%	4,7%
6	2,5%	3,4%	2,2%	3,9%	2,4%	3,6%	3,3%	1,1%	0,7%	4,2%	2,8%	2,5%	9,4%	3,0%
7	4,4%	3,7%	3,3%	5,6%	2,9%	2,4%	4,3%	6,3%	2,3%	3,1%	7,6%	4,3%	0,0%	4,0%
8	18,5%	15,4%	12,0%	20,3%	16,4%	13,9%	15,9%	24,4%	10,9%	16,5%	23,9%	17,4%	11,4%	16,9%
9	7,2%	9,9%	19,6%	5,1%	5,8%	4,4%	11,0%	11,7%	8,1%	8,7%	8,9%	8,0%	16,7%	8,6%
10	60,5%	60,4%	54,3%	58,2%	66,3%	67,0%	60,3%	49,0%	66,1%	62,6%	50,7%	61,2%	50,9%	60,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,3%</b>	<b>10,6%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,8%</b>	<b>8,7%</b>	<b>12,3%</b>	<b>8,5%</b>	<b>8,5%</b>	<b>12,6%</b>	<b>9,2%</b>	<b>8,9%</b>	<b>9,1%</b>	<b>21,0%</b>	<b>10,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>67,8%</b>	<b>70,3%</b>	<b>73,9%</b>	<b>63,3%</b>	<b>72,1%</b>	<b>71,4%</b>	<b>71,2%</b>	<b>60,7%</b>	<b>74,2%</b>	<b>71,2%</b>	<b>59,6%</b>	<b>69,2%</b>	<b>67,6%</b>	<b>69,1%</b>





# 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  $\geq 6$ ) 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 – 69,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	39,8%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	26,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	5,4%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,4%
ESTÁ SATISFEITO	5,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,4%
OUTROS	0,8%
NÃO RESPONDEU	1,5%

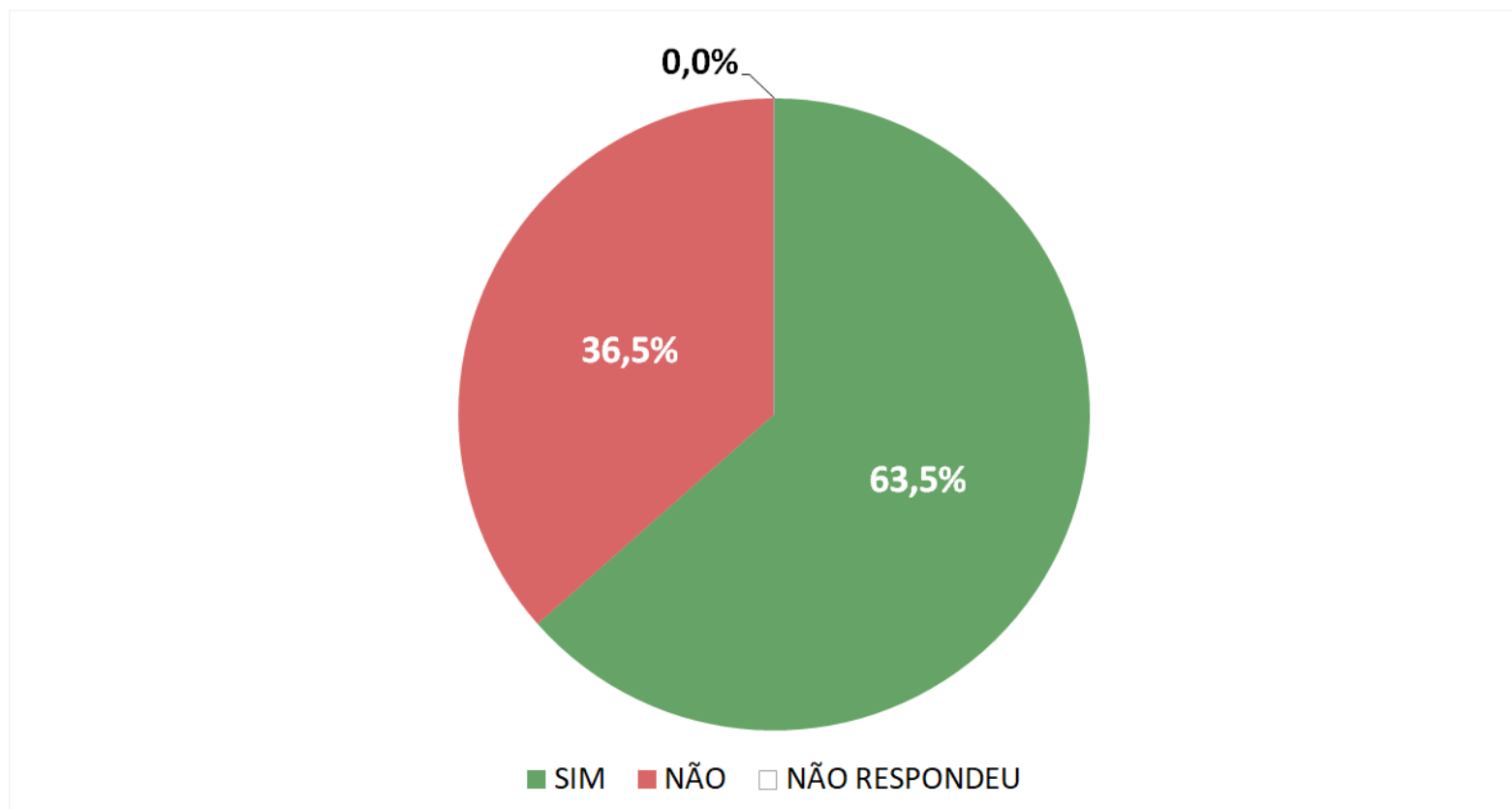
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,0% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	27,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	13,9%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	8,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,6%
CAPACITAR MELHOR A EQUIPE	2,8%
COLETAR LIXO SEM PRESSA	2,8%
TER COLETA SELETIVA	2,8%
NÃO RESPONDEU	11,1%



# 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	59,8%	67,0%	45,7%	65,5%	71,6%	53,7%	68,3%	72,0%	51,3%	62,1%	78,7%	63,3%	66,0%	63,5%
NÃO	40,2%	33,0%	54,3%	34,5%	28,4%	46,3%	31,7%	28,0%	48,7%	37,9%	21,3%	36,7%	34,0%	36,5%
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%

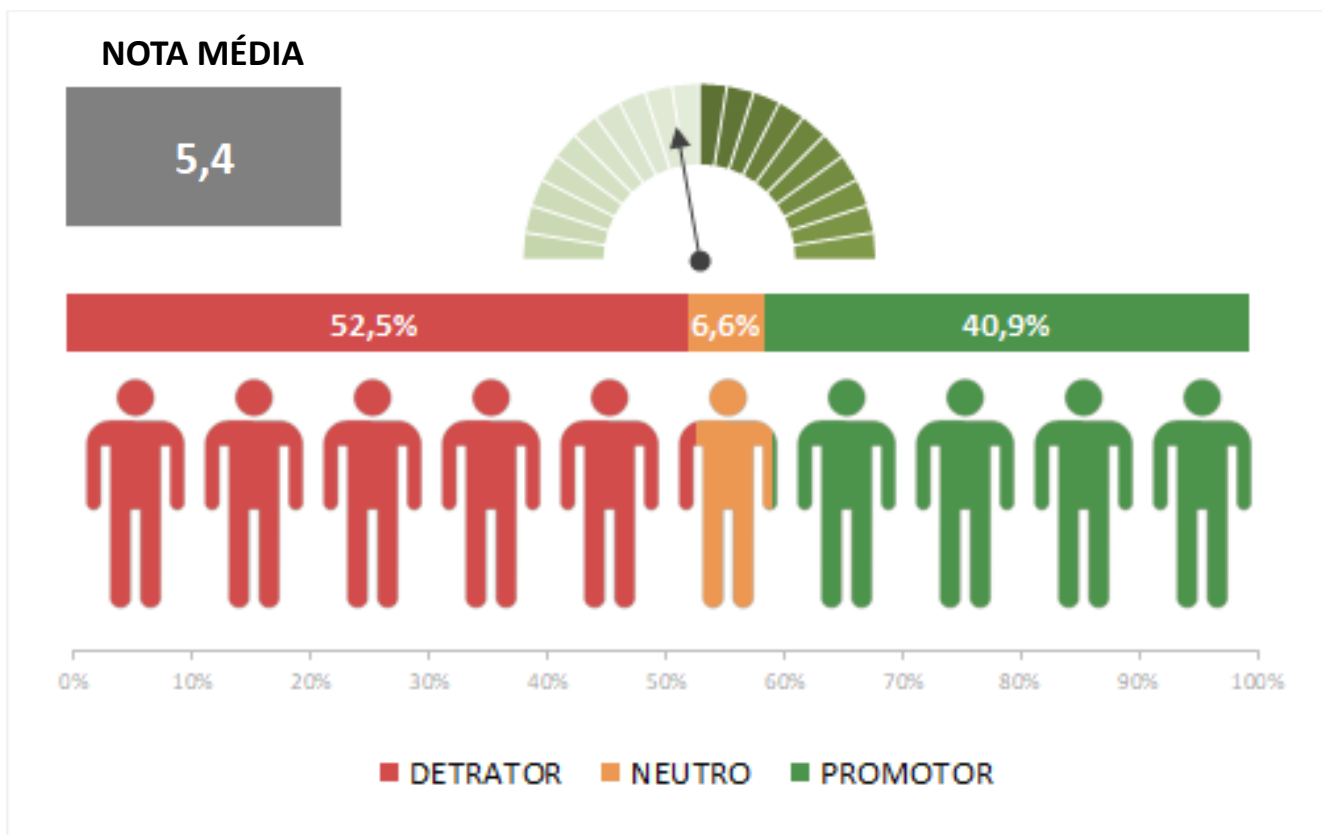


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# 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: 69,3%



# 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	52,5%	25,6%	34,6%	45,2%	32,5%	17,4%	37,9%	56,9%	9,9%	33,0%	57,3%	38,2%	20,7%	36,5%
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%	1,1%	0,0%	0,0%	1,3%	1,9%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
3	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
4	0,0%	1,3%	0,0%	2,9%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	12,0%	11,3%	26,0%	5,8%	9,1%	17,7%	9,3%	7,1%	20,5%	11,6%	6,1%	10,4%	22,1%	11,6%
6	0,0%	3,8%	0,0%	5,8%	1,3%	1,9%	2,3%	2,7%	3,9%	1,5%	2,4%	2,5%	0,0%	2,3%
7	0,0%	1,3%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	8,1%	0,8%
8	7,2%	4,9%	0,0%	11,4%	5,2%	6,3%	6,3%	4,9%	14,3%	1,7%	6,4%	5,6%	8,1%	5,9%
9	0,0%	1,5%	4,4%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
10	28,2%	47,9%	34,9%	26,1%	49,3%	49,9%	42,3%	25,8%	48,0%	47,0%	25,5%	39,9%	41,0%	40,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,0</b>	<b>6,3</b>	<b>5,2</b>	<b>4,5</b>	<b>5,9</b>	<b>6,9</b>	<b>5,4</b>	<b>3,7</b>	<b>7,3</b>	<b>5,8</b>	<b>3,7</b>	<b>5,3</b>	<b>6,4</b>	<b>5,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>64,6%</b>	<b>44,3%</b>	<b>60,7%</b>	<b>59,7%</b>	<b>45,5%</b>	<b>41,3%</b>	<b>51,4%</b>	<b>66,6%</b>	<b>37,6%</b>	<b>49,3%</b>	<b>65,7%</b>	<b>53,5%</b>	<b>42,8%</b>	<b>52,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>28,2%</b>	<b>49,4%</b>	<b>39,3%</b>	<b>26,1%</b>	<b>49,3%</b>	<b>52,4%</b>	<b>42,3%</b>	<b>25,8%</b>	<b>48,0%</b>	<b>49,0%</b>	<b>25,5%</b>	<b>40,9%</b>	<b>41,0%</b>	<b>40,9%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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	34,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	24,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	20,0%
ESTÁ SATISFEITO	6,0%
PARTICULAR QUE FAZ	6,0%
LEVAM TODO MATERIAL	2,0%
NÃO RESPONDEU	2,0%
SÃO EDUCADOS	2,0%
OUTROS	4,0%

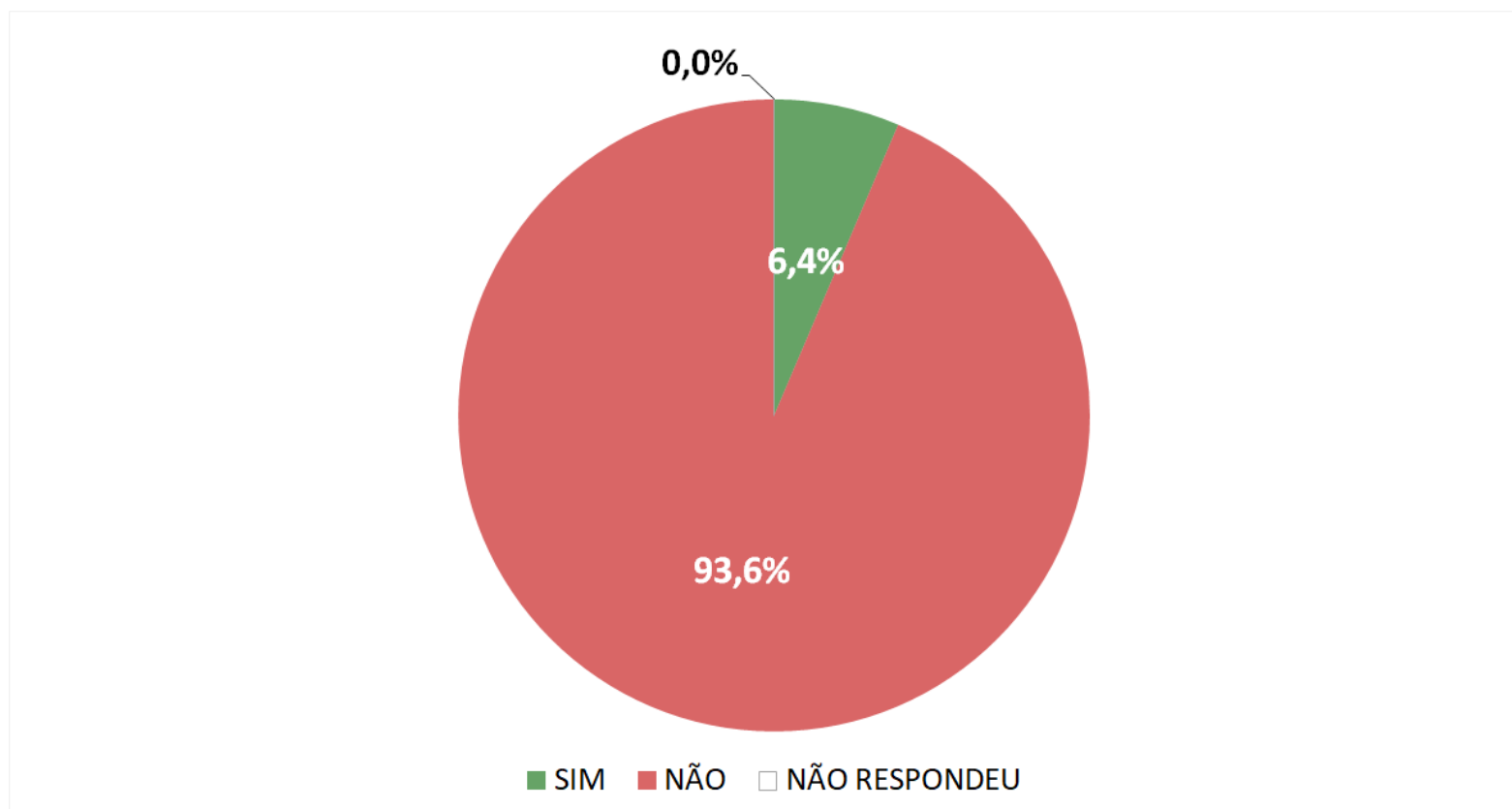
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 52,5% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	55,4%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	21,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	7,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,1%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	3,6%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,8%
NÃO RESPONDEU	3,6%



# ECOPONTO

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





# ECOPONTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	8,6%	4,4%	6,5%	5,6%	7,2%	6,1%	7,0%	5,9%	6,2%	6,1%	7,4%	6,1%	11,0%	6,4%
NÃO	91,4%	95,6%	93,5%	94,4%	92,8%	93,9%	93,0%	94,1%	93,8%	93,9%	92,6%	93,9%	89,0%	93,6%
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%



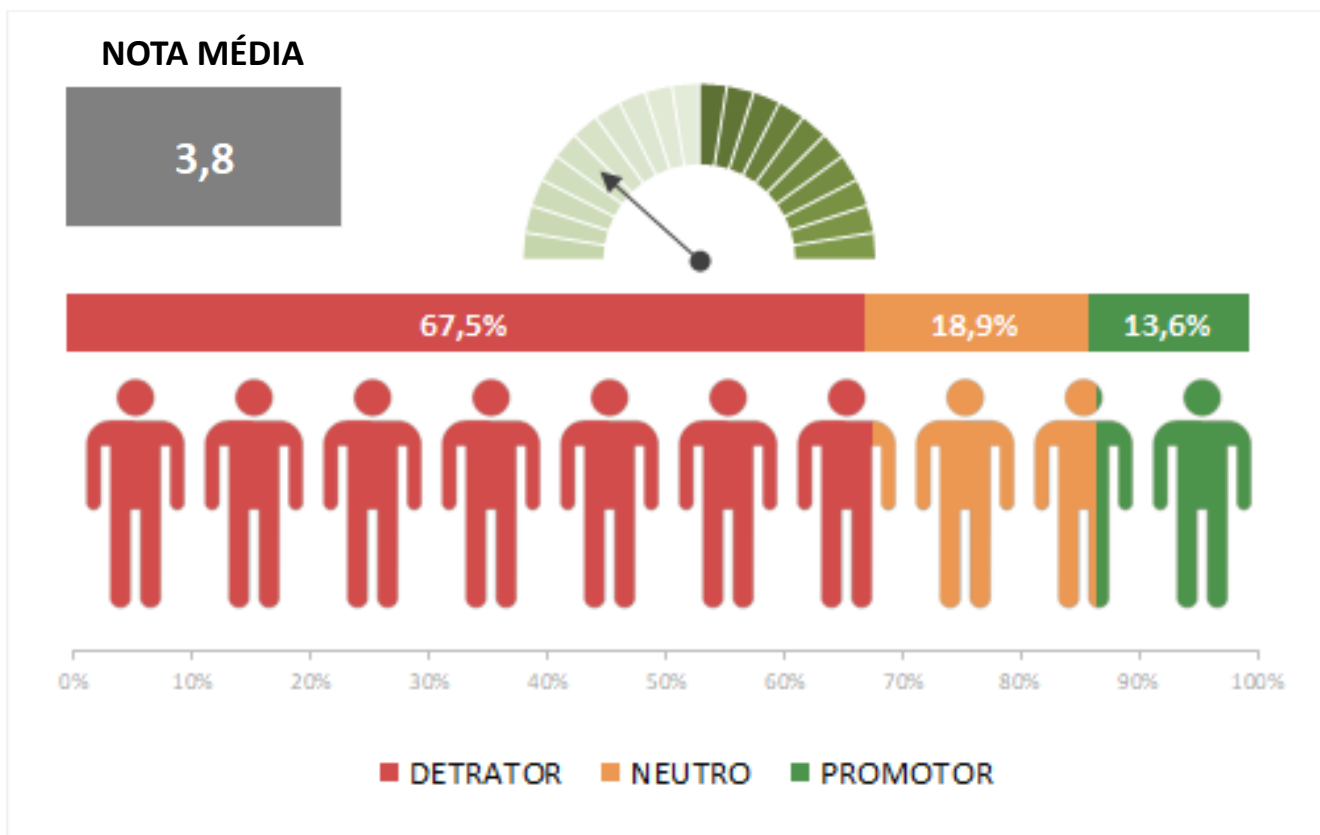


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE BRODOWSKI? 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: 28,2%



# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE BRODOWSKI? 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	46,1%	46,9%	24,9%	43,4%	62,6%	56,2%	37,7%	46,9%	39,6%	49,3%	47,8%	48,9%	18,3%	46,5%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,3%
2	2,3%	4,3%	4,4%	4,0%	2,1%	3,5%	3,8%	2,2%	7,7%	1,9%	1,9%	3,6%	0,0%	3,3%
3	1,1%	0,5%	0,0%	0,0%	2,1%	1,5%	0,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	0,0%	2,4%	1,5%	1,6%	0,7%	0,0%	1,4%	2,8%	0,0%	0,6%	3,3%	1,0%	4,3%	1,2%
5	7,4%	11,0%	14,7%	7,1%	8,1%	9,1%	6,9%	13,6%	11,3%	8,2%	9,3%	8,1%	22,6%	9,3%
6	6,0%	6,2%	8,8%	7,1%	3,4%	5,3%	6,7%	6,2%	10,4%	4,8%	4,5%	6,2%	4,3%	6,1%
7	6,6%	6,3%	16,2%	7,1%	0,0%	1,9%	7,5%	11,7%	5,2%	6,2%	8,0%	5,9%	12,8%	6,5%
8	17,1%	8,1%	19,1%	10,1%	10,9%	7,5%	19,9%	7,5%	12,0%	12,9%	12,3%	11,9%	18,9%	12,5%
9	1,2%	3,0%	1,5%	4,0%	0,7%	1,8%	3,7%	0,0%	1,3%	2,0%	3,1%	1,6%	8,3%	2,1%
10	12,2%	10,8%	8,8%	15,6%	8,8%	13,3%	11,2%	9,1%	12,5%	12,4%	9,0%	11,5%	10,5%	11,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>5,1</b>	<b>4,2</b>	<b>2,6</b>	<b>3,1</b>	<b>4,5</b>	<b>3,5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>5,8</b>	<b>3,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>62,9%</b>	<b>71,8%</b>	<b>54,4%</b>	<b>63,2%</b>	<b>79,6%</b>	<b>75,5%</b>	<b>57,8%</b>	<b>71,7%</b>	<b>69,0%</b>	<b>66,6%</b>	<b>67,7%</b>	<b>69,0%</b>	<b>49,5%</b>	<b>67,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>13,4%</b>	<b>13,8%</b>	<b>10,3%</b>	<b>19,6%</b>	<b>9,5%</b>	<b>15,1%</b>	<b>14,8%</b>	<b>9,1%</b>	<b>13,7%</b>	<b>14,4%</b>	<b>12,1%</b>	<b>13,1%</b>	<b>18,8%</b>	<b>13,6%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 13,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	38,9%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	30,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,7%
ESTÁ SATISFEITO	5,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,8%
PASSAM SEMPRE	2,8%
NÃO RESPONDEU	2,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 67,5% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	51,3%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	28,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	5,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	5,3%
AMPLIAR EQUIPE	3,7%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	2,1%
CONCIETIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	0,5%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,5%
NÃO RESPONDEU	2,1%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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



**V**

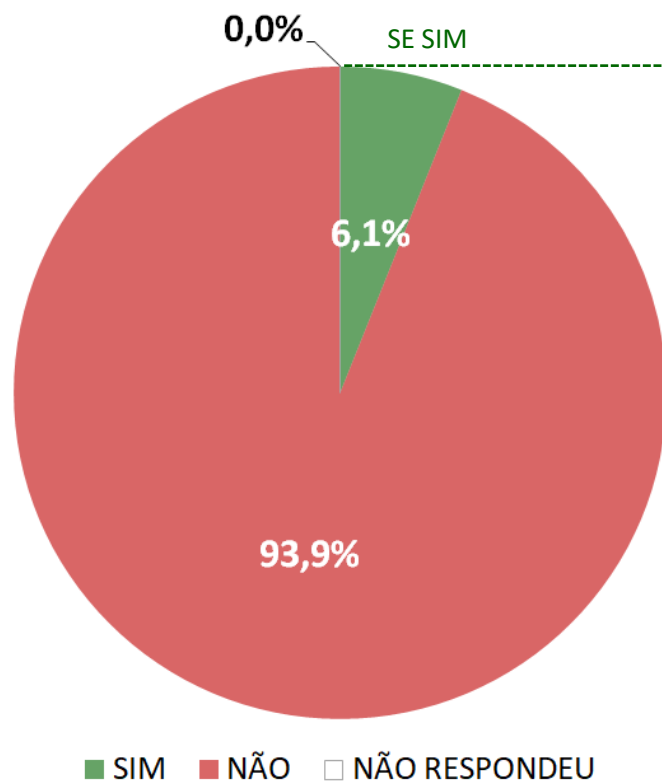


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	9,6%
7	0,0%
8	27,6%
9	29,0%
10	33,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>9,6%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>62,7%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	40,2%
AMIGOS/FAMILIARES	12,4%
REDES SOCIAIS	10,1%
JORNAL	7,9%
TRABALHO	7,0%
TELEVISÃO	6,1%
NÃO RESPONDEU	16,2%



**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	9,6%	2,6%	8,6%	3,9%	6,7%	3,5%	7,3%	8,4%	5,9%	6,8%	4,8%	5,9%	8,6%	6,1%
NÃO	90,4%	97,4%	91,4%	96,1%	93,3%	96,5%	92,7%	91,6%	94,1%	93,2%	95,2%	94,1%	91,4%	93,9%
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%

# COMUNICAÇÃO

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

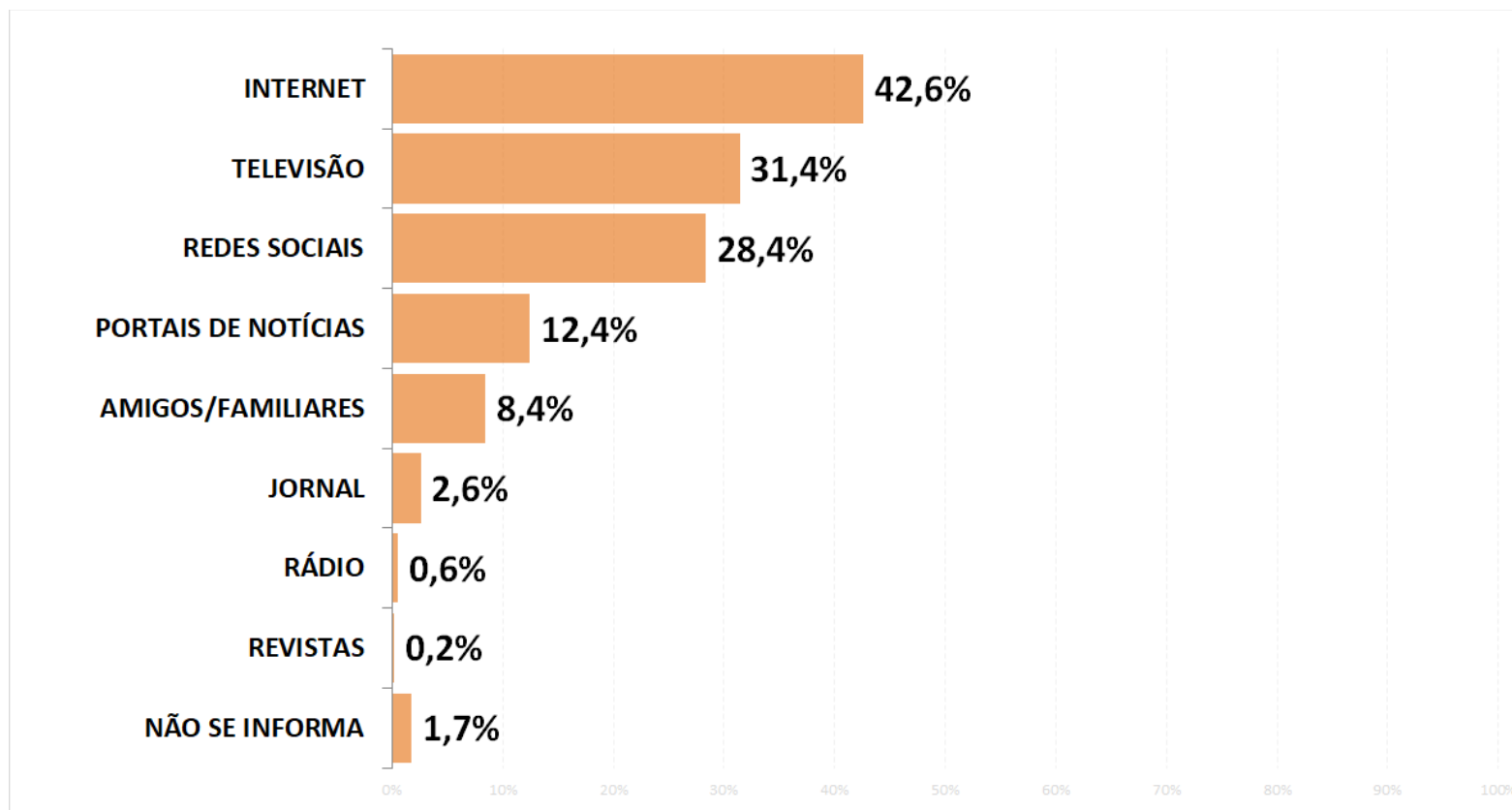
VI



**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**



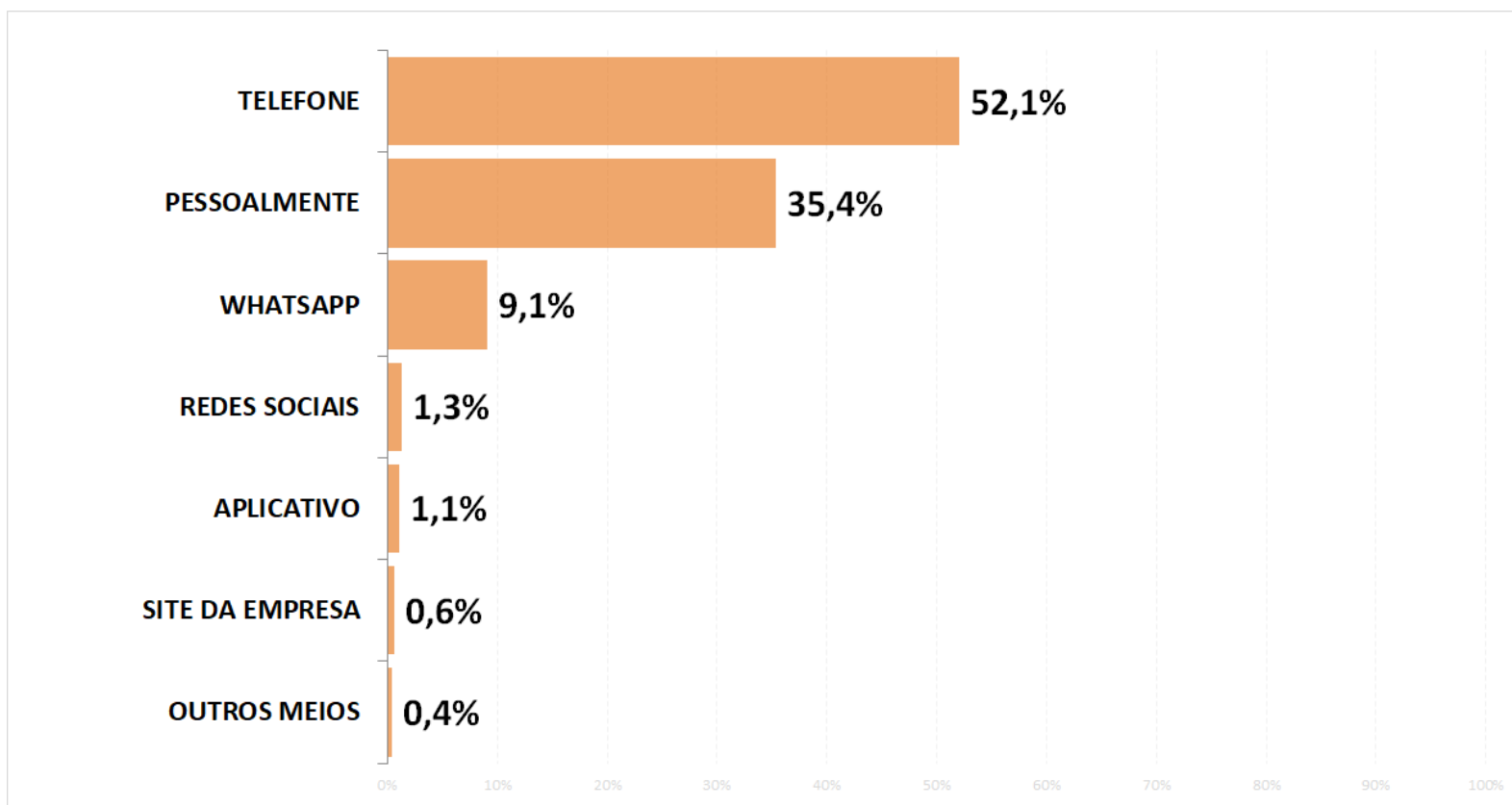




# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	51,2%	53,0%	44,6%	45,8%	<b>62,5%</b>	<b>64,6%</b>	51,2%	31,1%	57,0%	54,1%	43,2%	52,9%	42,0%	52,1%
PESSOALMENTE	35,6%	35,2%	<b>41,3%</b>	36,7%	30,7%	29,8%	35,2%	<b>45,9%</b>	34,5%	35,3%	36,5%	36,4%	21,6%	35,4%
WHATSAPP	10,6%	7,6%	11,9%	11,3%	5,3%	5,0%	10,6%	13,7%	8,4%	6,3%	<b>15,3%</b>	8,2%	<b>21,2%</b>	9,1%
REDES SOCIAIS	1,7%	0,9%	1,1%	<b>2,8%</b>	0,0%	0,6%	1,1%	<b>3,1%</b>	0,0%	1,4%	<b>2,6%</b>	1,2%	<b>3,4%</b>	1,3%
APLICATIVO	0,9%	1,3%	1,1%	1,7%	0,5%	0,0%	1,1%	3,1%	0,0%	2,2%	0,0%	0,5%	<b>9,1%</b>	1,1%
SITE DA EMPRESA	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,5%	0,0%	0,5%	<b>2,1%</b>	0,0%	0,0%	<b>2,5%</b>	0,5%	<b>2,6%</b>	0,6%
OUTROS MEIOS	0,0%	<b>0,8%</b>	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,5%	<b>1,1%</b>	0,0%	<b>0,8%</b>	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.**

VISITE: [WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR](http://WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR)

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002