

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
CAMPINAS



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SOBRE O ESTUDO

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COORDENAÇÃO

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

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

Campinas, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **27 de março e 04 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **570 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Campinas. A margem de erro para os índices globais é de 4,0%.

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.

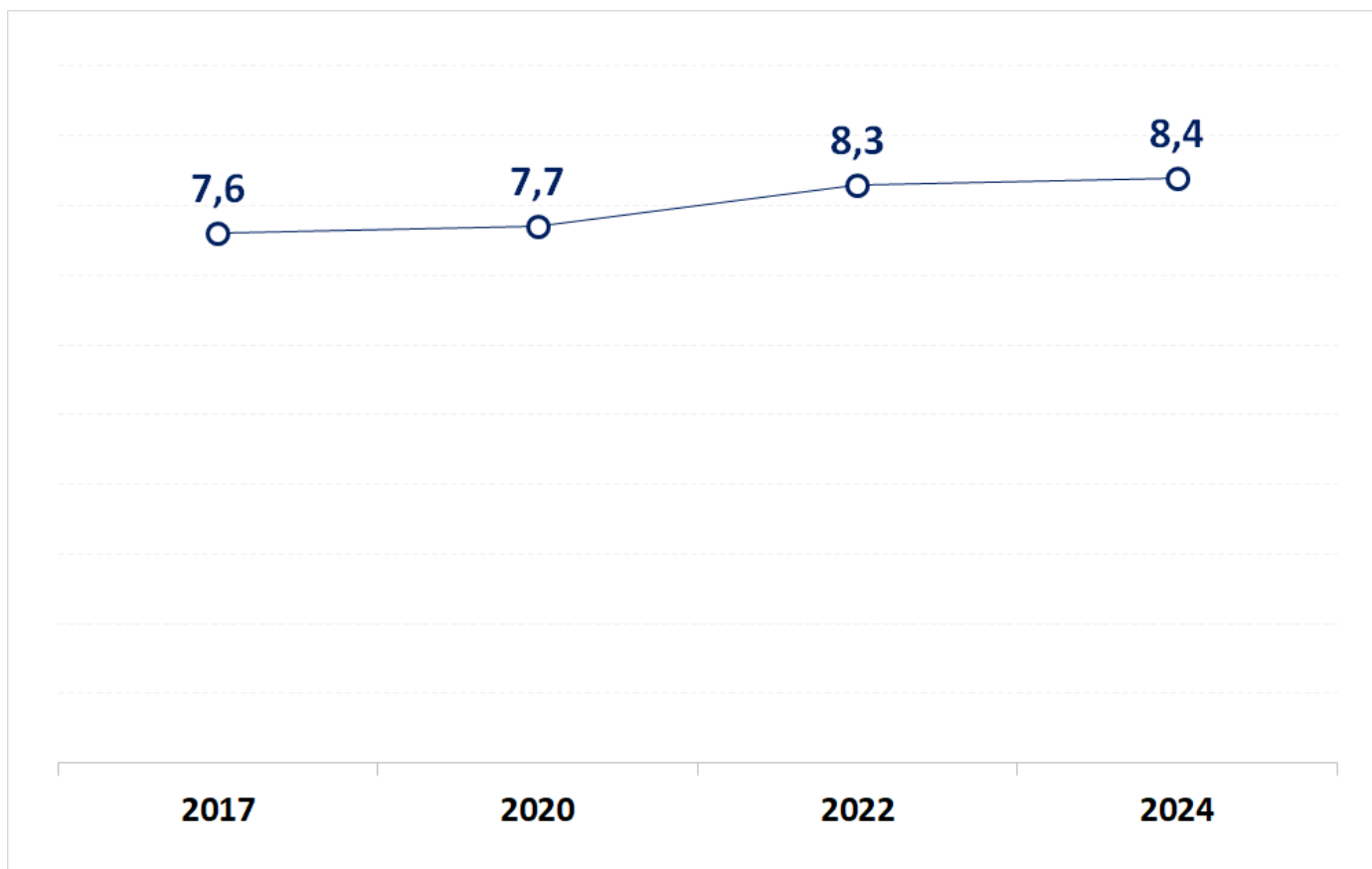




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

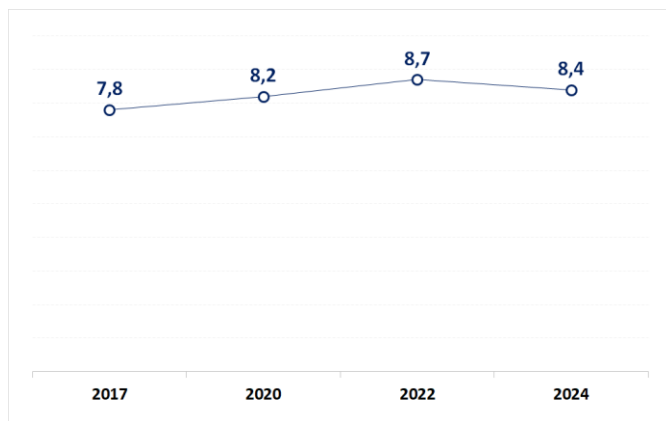




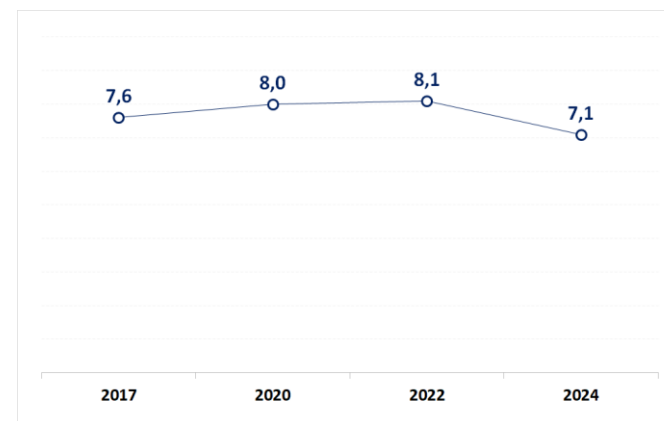
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

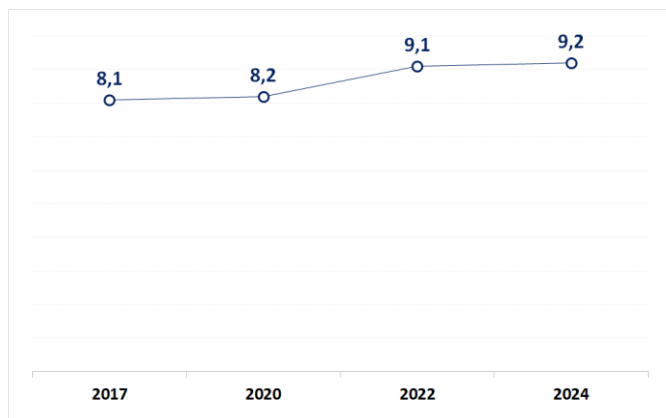
ATENDIMENTO NA SEDE



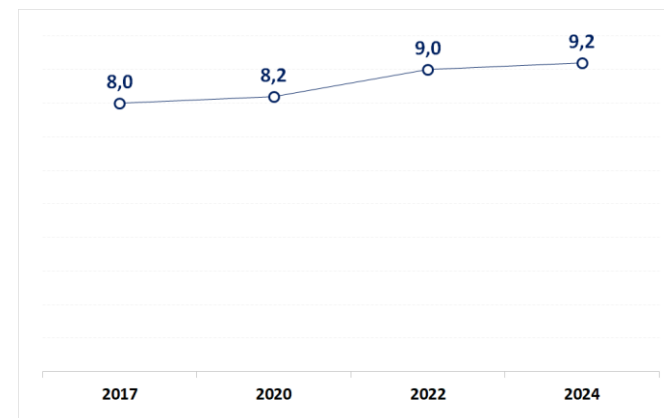
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



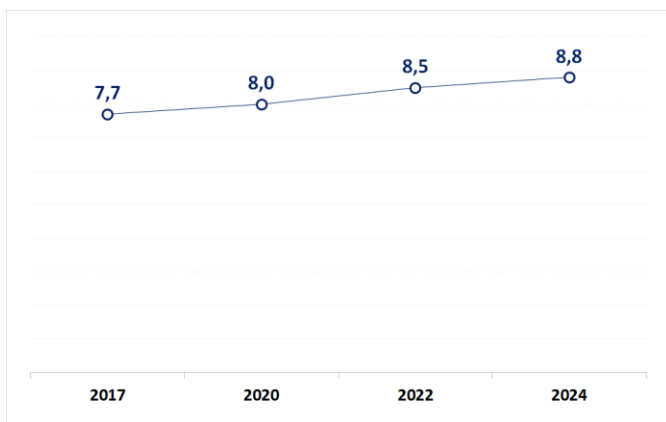
TRATAMENTO DE ESGOTO



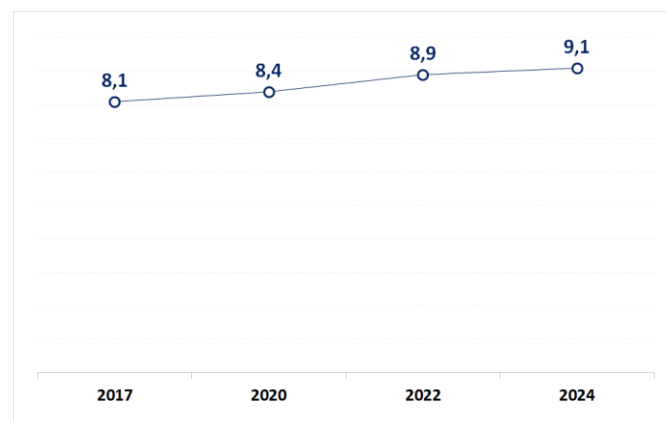
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

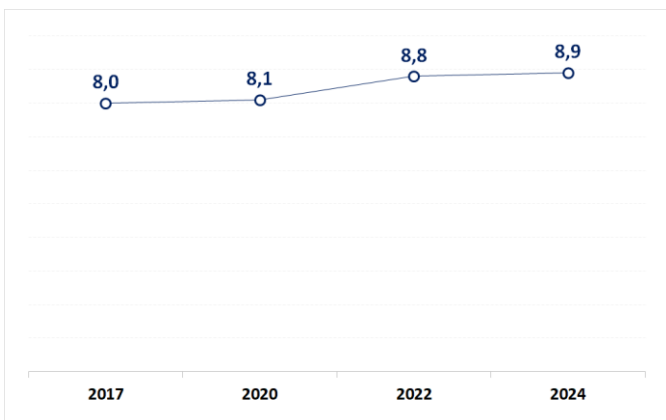
ENTENDIMENTO DA CONTA



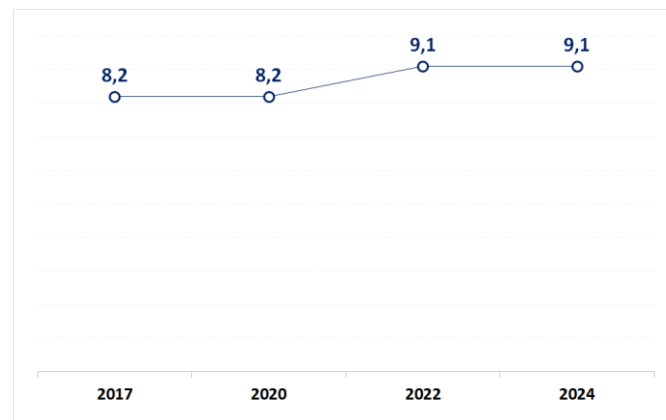
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA



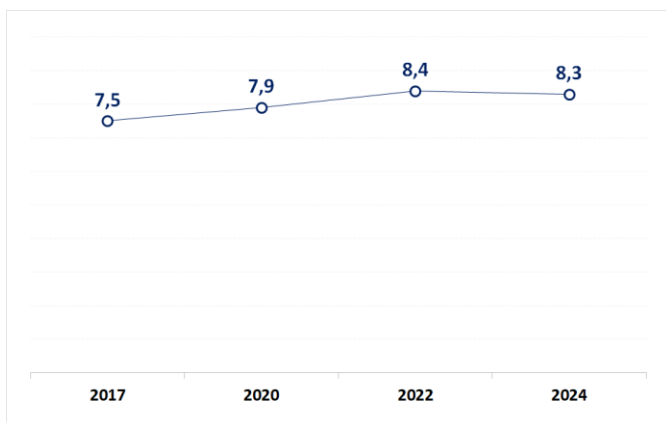


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

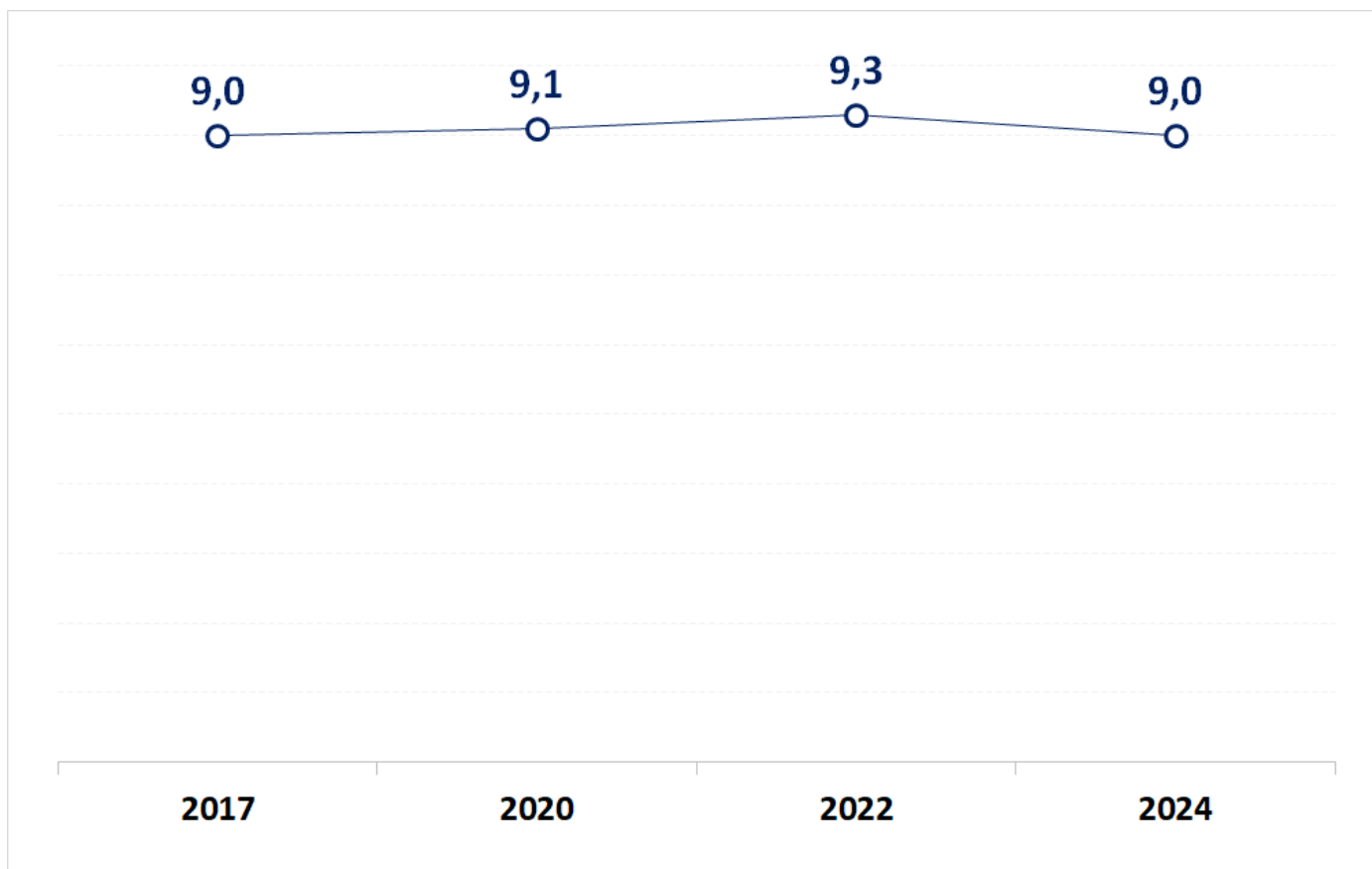
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

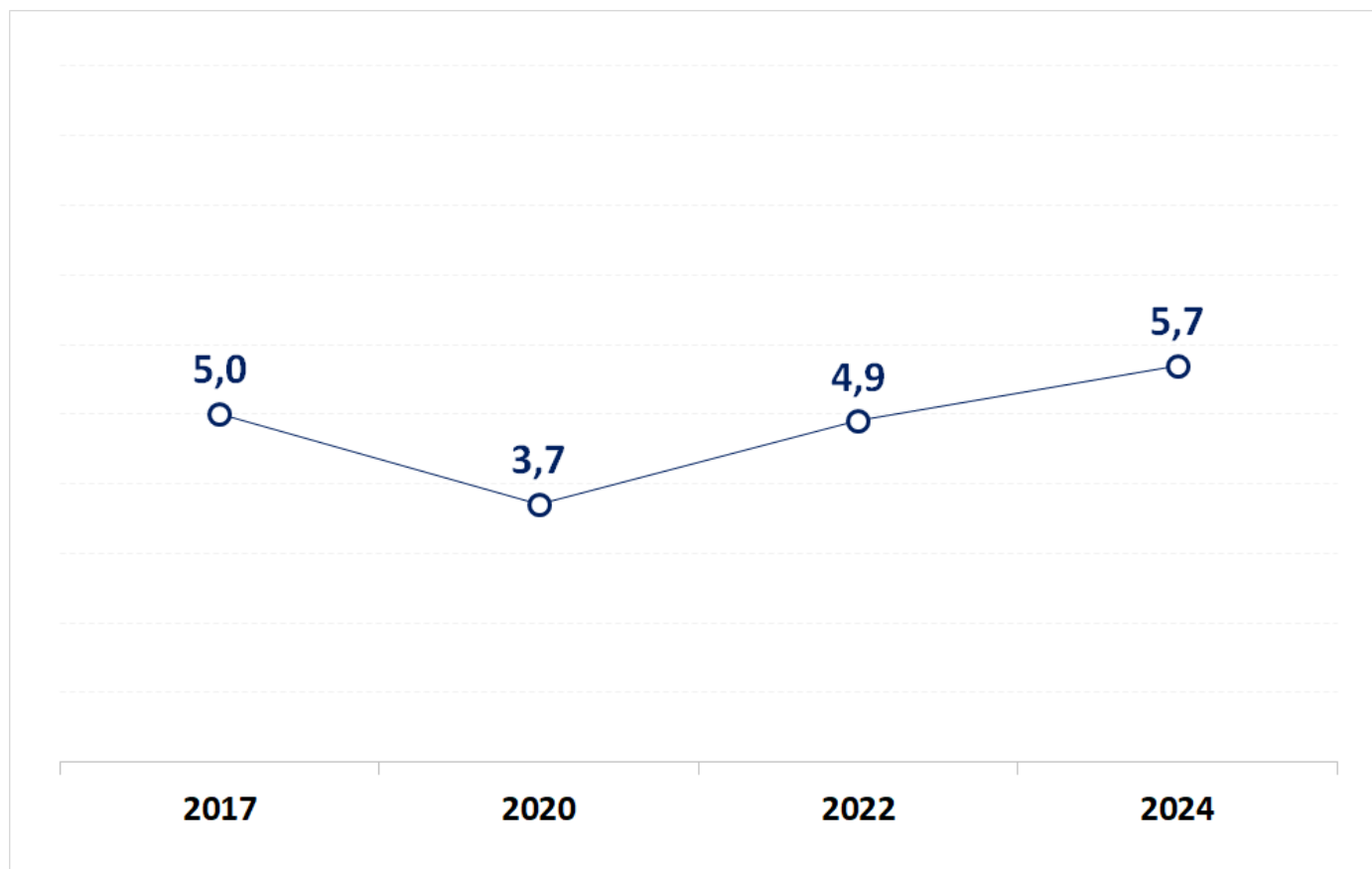




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

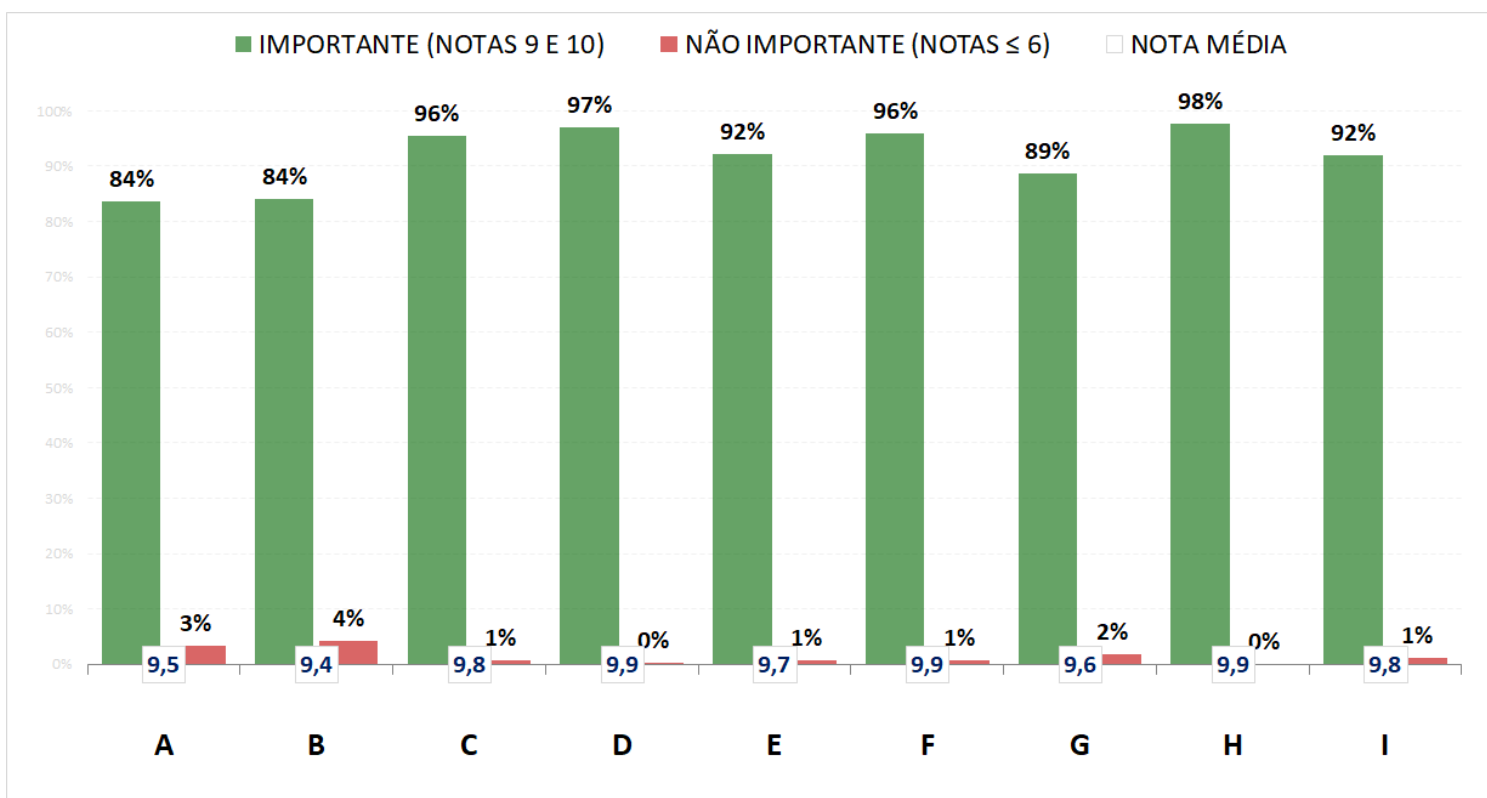
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

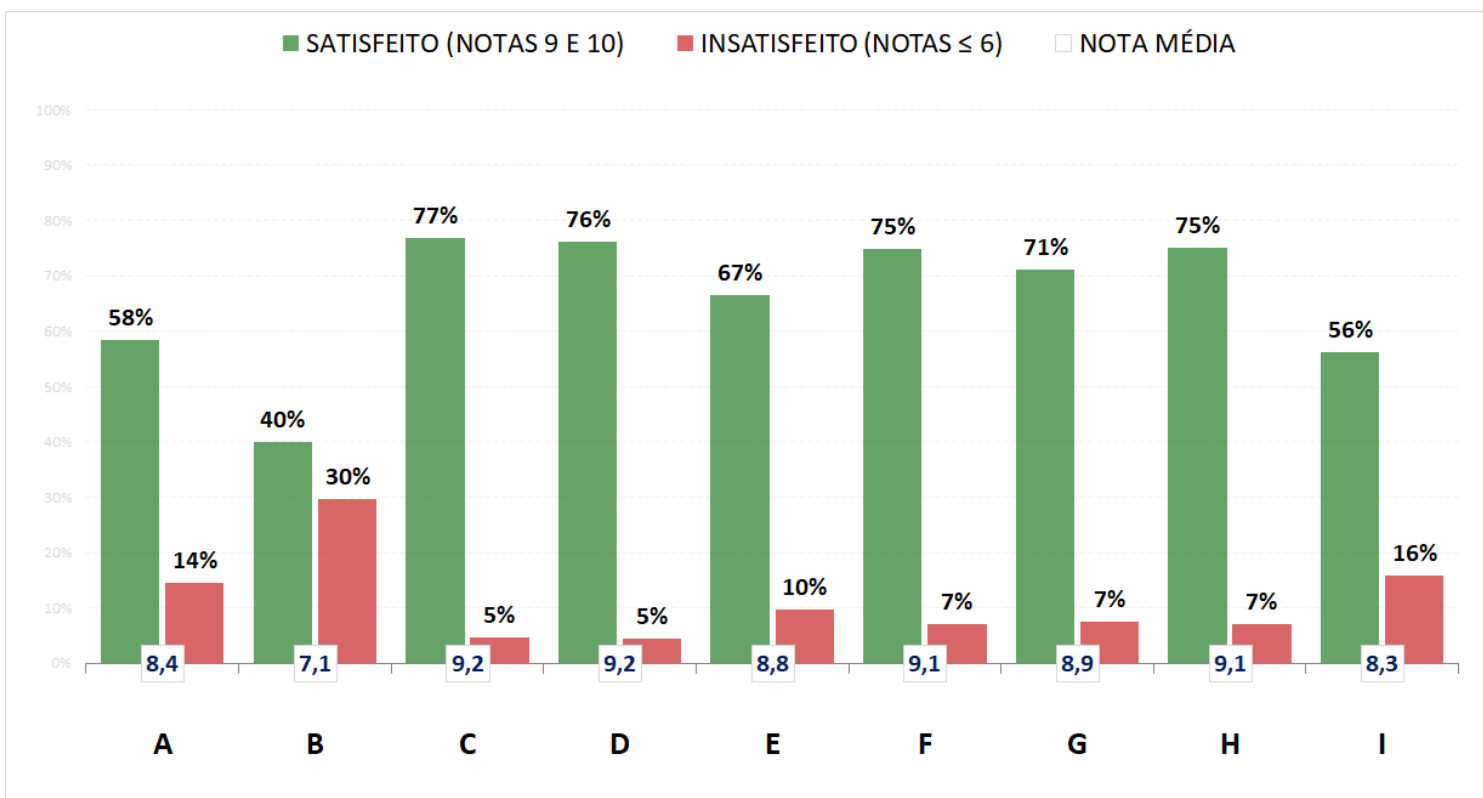


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

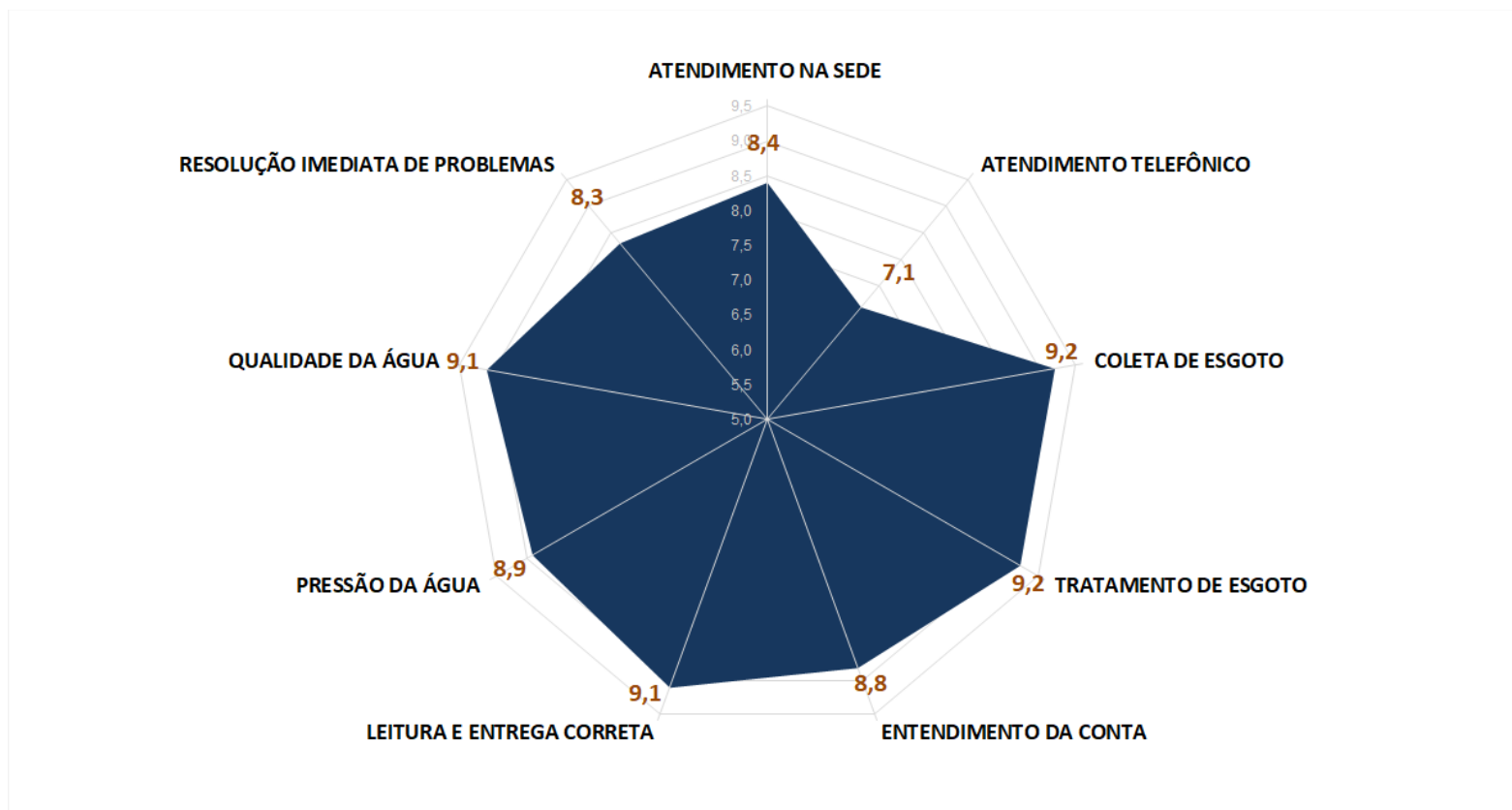


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

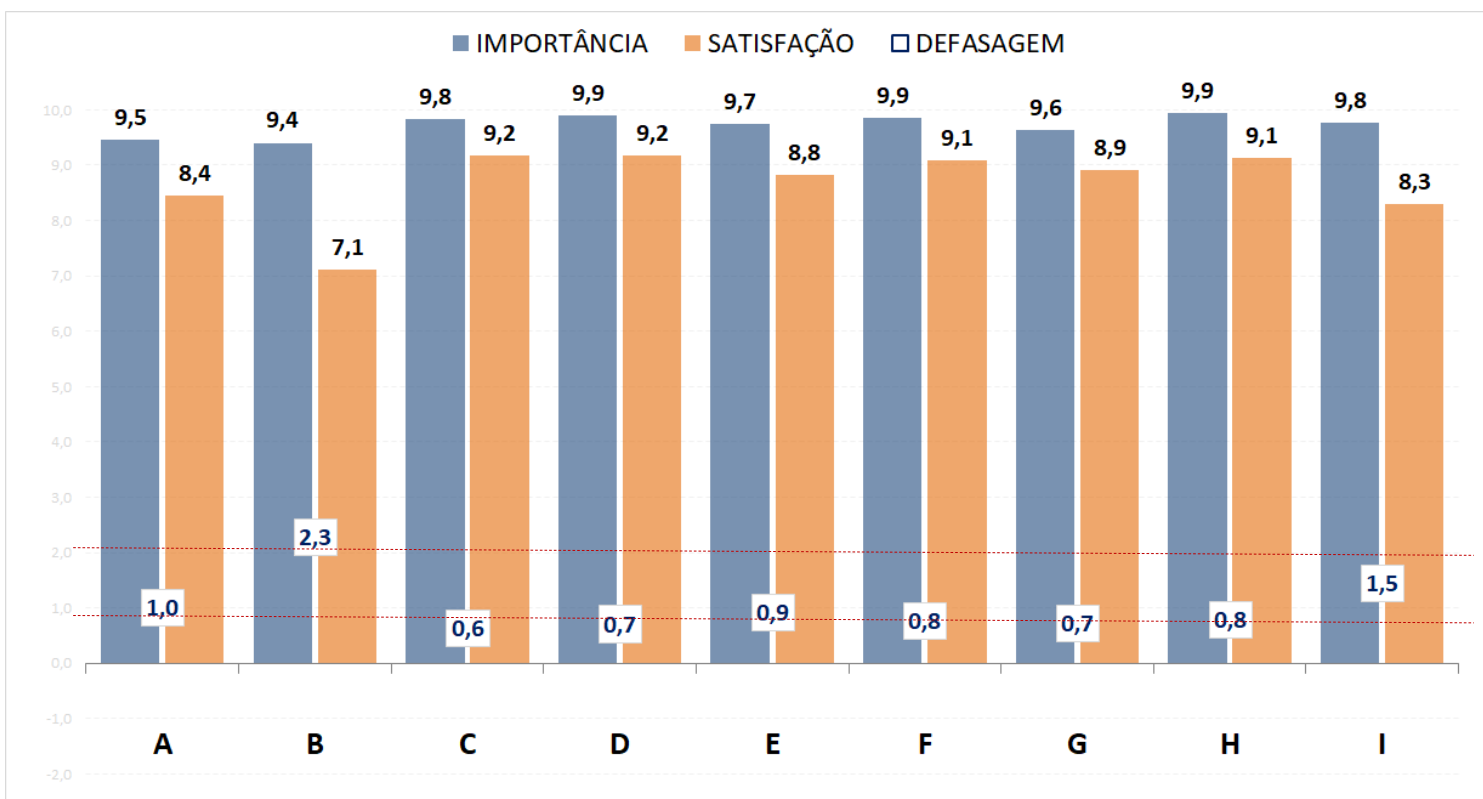
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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

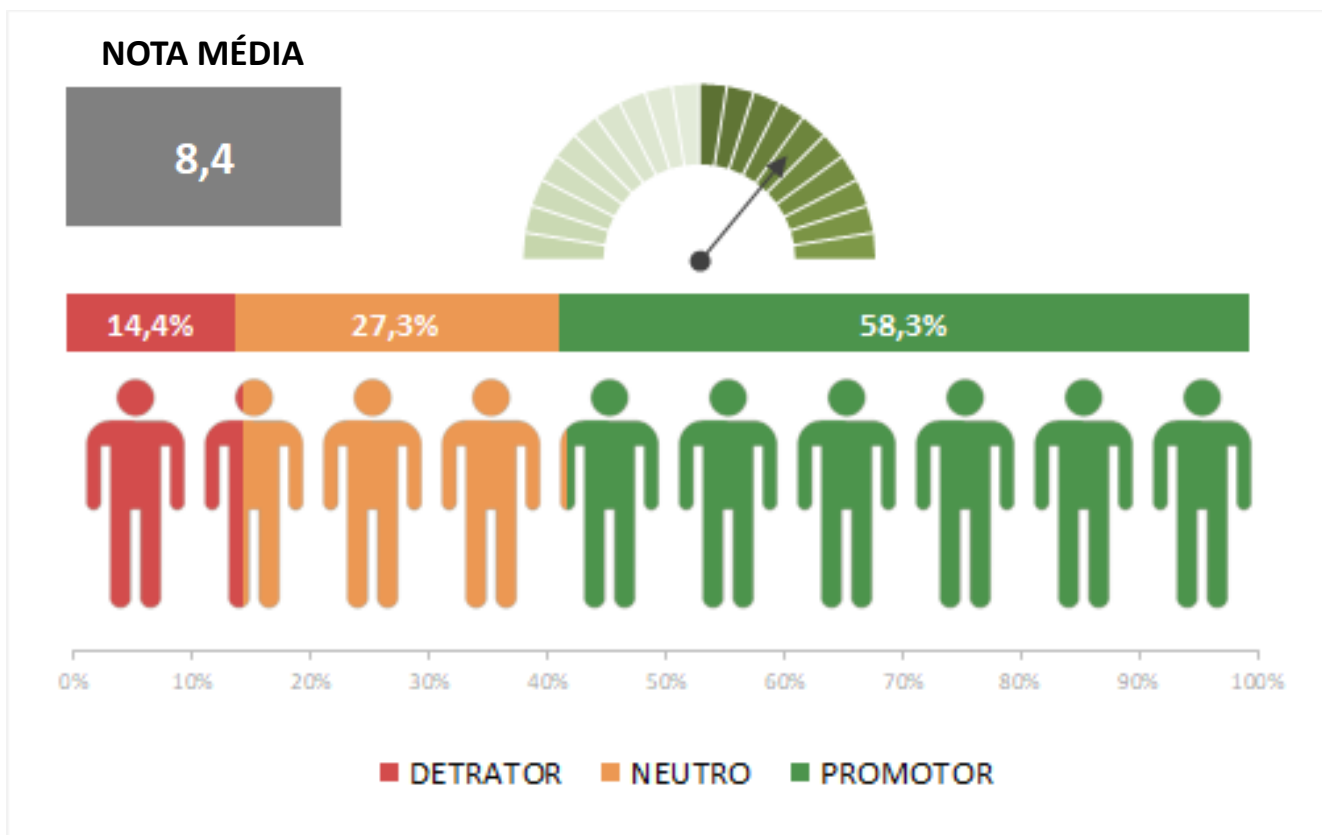


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SAÚDE

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 SANASA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 26,0%



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 SANASA?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,7%	1,2%	2,3%	2,0%	0,5%	0,0%	3,1%	0,0%	0,9%	0,8%	3,4%	1,5%	1,2%	1,5%
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	0,6%	1,1%	1,7%	0,7%	0,5%	0,0%	1,0%	1,2%	2,3%	0,0%	1,2%	0,8%	0,9%	0,9%
3	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,0%	2,1%	1,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	1,7%	1,0%	0,8%	2,4%	1,1%
5	7,7%	8,7%	4,0%	12,8%	6,5%	3,0%	8,3%	11,3%	2,6%	9,3%	12,1%	7,9%	9,8%	8,3%
6	2,7%	2,0%	1,7%	2,7%	2,4%	0,9%	0,4%	5,9%	0,7%	2,3%	4,1%	1,8%	4,7%	2,3%
7	4,8%	5,7%	5,7%	3,2%	7,0%	3,6%	4,9%	6,8%	3,6%	3,7%	10,5%	4,3%	9,3%	5,3%
8	24,4%	19,8%	26,7%	23,0%	18,1%	23,3%	20,4%	23,3%	19,3%	23,4%	21,6%	22,7%	19,1%	22,0%
9	16,4%	12,1%	13,6%	13,1%	15,4%	11,2%	14,8%	15,0%	16,2%	15,1%	9,9%	15,3%	9,2%	14,1%
10	41,6%	46,5%	42,6%	39,9%	49,2%	58,0%	46,2%	33,2%	54,3%	42,9%	36,2%	44,4%	43,4%	44,2%
MÉDIA	8,5	8,4	8,4	8,1	8,7	9,1	8,4	8,1	8,9	8,5	7,9	8,5	8,2	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,8%	16,0%	11,4%	20,8%	10,2%	3,9%	13,7%	21,8%	6,6%	14,9%	21,7%	13,3%	19,0%	14,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,1%	58,5%	56,3%	53,0%	64,6%	69,2%	61,0%	48,1%	70,4%	58,0%	46,1%	59,7%	52,6%	58,3%

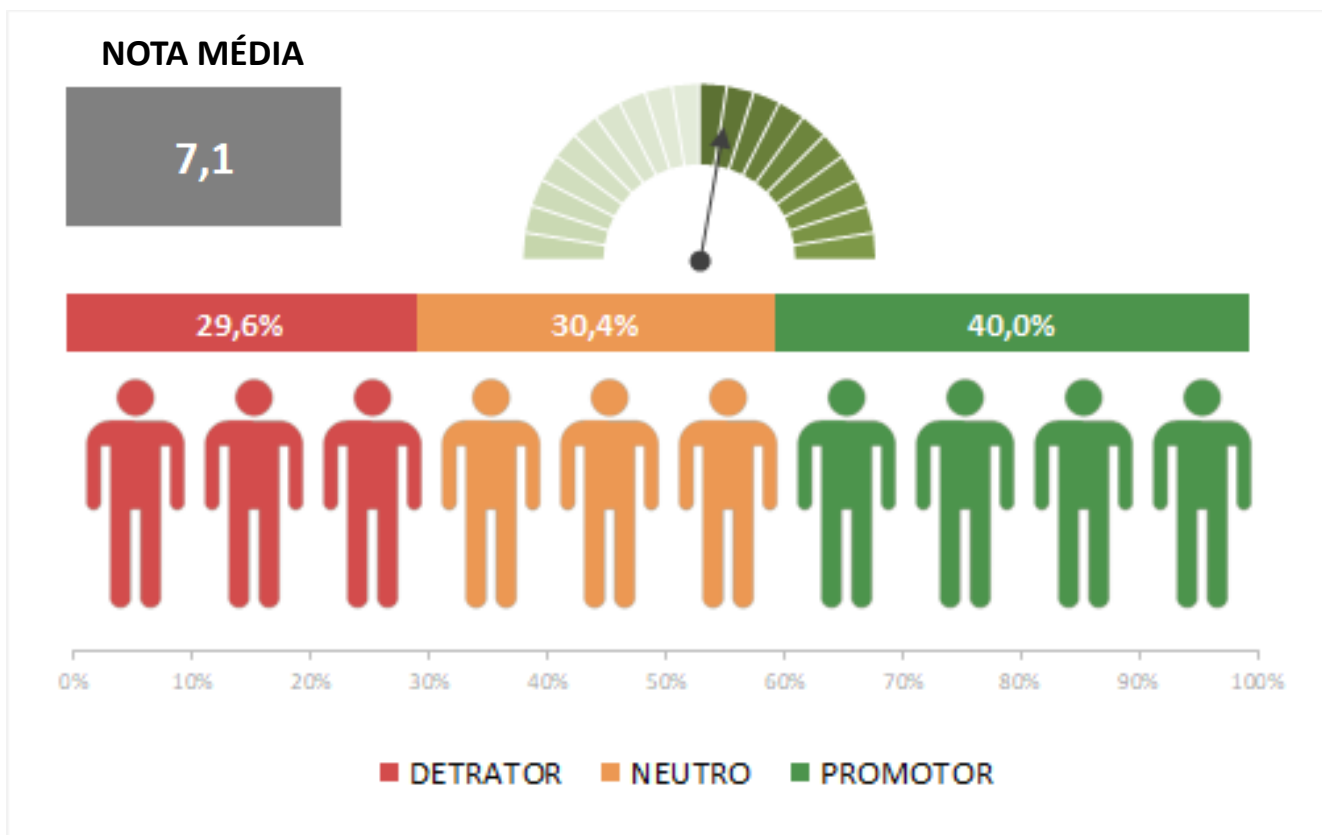


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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 DA SANASA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 26,1%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

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	2,2%	3,2%	0,0%	3,7%	3,4%	3,1%	2,1%	3,3%	2,4%	3,3%	1,7%	2,6%	3,0%	2,7%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	3,1%	1,3%	2,2%	3,2%	1,0%	4,0%	0,9%	2,9%	0,7%	1,8%	4,3%	2,1%	2,4%	2,1%
3	0,4%	1,5%	0,0%	1,2%	1,5%	2,0%	0,4%	1,3%	0,7%	0,0%	3,5%	0,8%	1,9%	1,0%
4	7,6%	12,9%	13,8%	10,9%	7,8%	4,1%	11,8%	11,9%	7,8%	9,1%	16,2%	9,1%	15,7%	10,5%
5	4,9%	4,3%	3,3%	6,5%	3,4%	2,0%	1,7%	9,9%	1,4%	4,5%	8,1%	4,3%	5,6%	4,6%
6	9,1%	8,0%	10,4%	9,3%	6,4%	5,1%	8,6%	10,0%	8,4%	9,7%	5,9%	9,1%	6,1%	8,5%
7	15,3%	16,9%	15,4%	12,1%	21,0%	16,9%	15,4%	16,8%	15,0%	14,0%	22,0%	15,9%	17,3%	16,2%
8	14,3%	14,2%	16,0%	13,2%	14,2%	14,1%	14,2%	14,3%	19,0%	13,9%	10,0%	15,0%	11,3%	14,2%
9	40,4%	35,7%	39,0%	37,2%	38,0%	47,5%	42,1%	27,5%	44,4%	40,8%	24,9%	39,2%	33,0%	37,9%
10	2,8%	1,4%	0,0%	2,0%	3,4%	1,0%	2,4%	2,1%	0,0%	2,4%	3,4%	1,6%	3,6%	2,0%
MÉDIA	7,3	7,0	7,2	6,9	7,3	7,4	7,3	6,7	7,5	7,2	6,5	7,2	6,8	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	27,2%	31,7%	29,7%	35,5%	23,5%	20,4%	25,9%	39,3%	21,5%	28,9%	39,7%	28,3%	34,7%	29,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,1%	37,2%	39,0%	39,2%	41,4%	48,6%	44,5%	29,6%	44,4%	43,2%	28,4%	40,9%	36,6%	40,0%

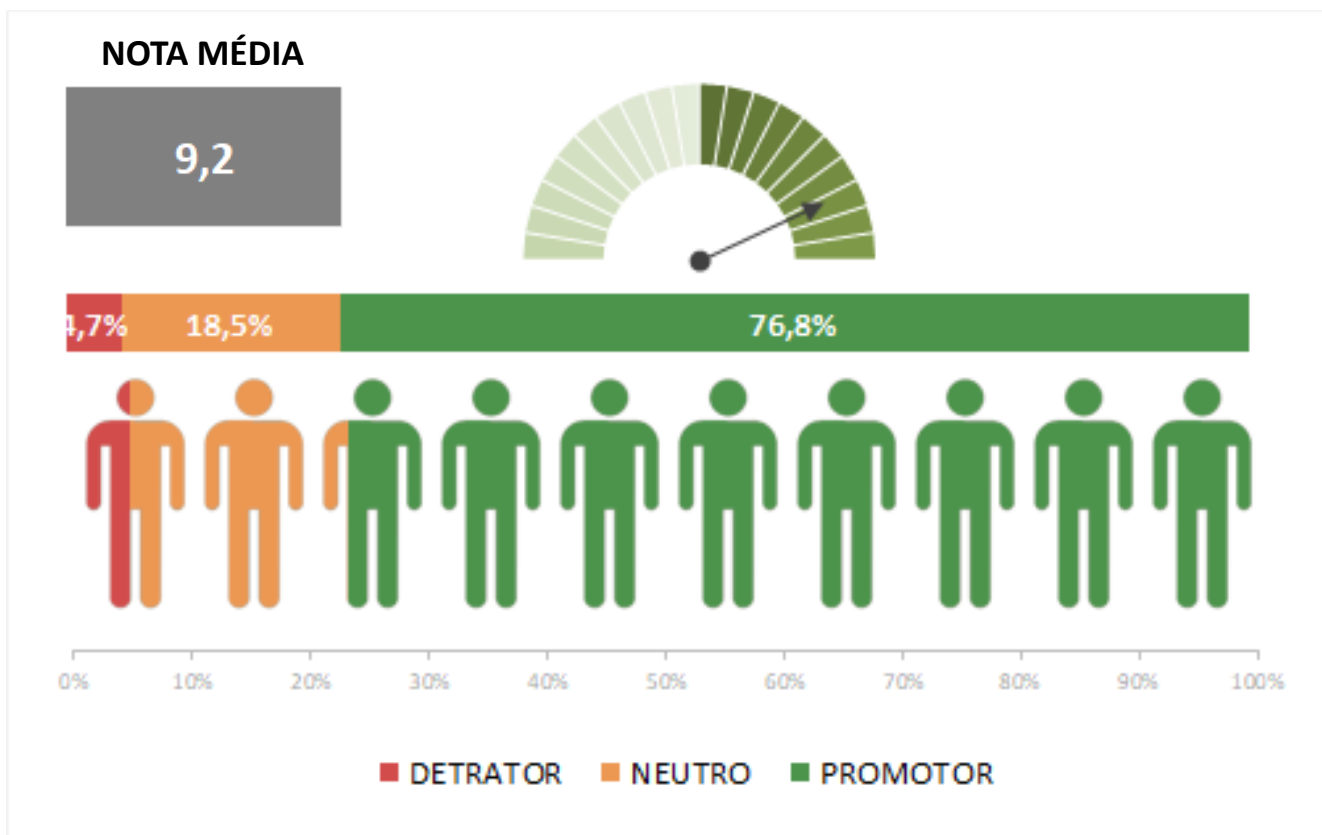


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 2,6%



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	0,3%	1,4%	0,0%	0,9%	1,4%	0,7%	0,0%	2,3%	0,0%	0,3%	3,0%	0,7%	1,7%	0,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,9%	0,3%	1,8%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	1,2%	0,0%	0,0%	2,4%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,8%	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%	0,7%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
4	0,3%	1,2%	1,4%	0,5%	0,7%	0,0%	1,0%	0,9%	0,6%	0,3%	2,0%	0,8%	0,8%	0,8%
5	0,5%	1,8%	0,0%	0,5%	2,5%	0,7%	1,7%	0,8%	2,4%	0,5%	1,4%	1,3%	0,7%	1,2%
6	0,6%	1,2%	2,7%	0,0%	0,7%	0,0%	1,7%	0,4%	0,0%	1,4%	0,6%	0,2%	4,1%	0,9%
7	3,0%	5,3%	4,1%	5,0%	3,6%	3,4%	2,2%	7,3%	4,5%	4,3%	3,9%	3,3%	8,1%	4,2%
8	14,4%	14,2%	3,6%	17,6%	17,1%	13,9%	14,7%	14,1%	17,9%	12,5%	14,7%	14,8%	11,8%	14,3%
9	12,4%	8,9%	17,3%	8,7%	8,6%	9,5%	11,5%	10,0%	11,1%	13,3%	4,3%	11,9%	4,7%	10,6%
10	66,9%	65,7%	69,1%	65,8%	65,1%	71,3%	66,4%	63,0%	63,6%	66,7%	67,8%	65,9%	68,0%	66,3%
MÉDIA	9,3	9,1	9,3	9,2	9,1	9,4	9,3	9,0	9,2	9,3	8,8	9,2	9,1	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,3%	5,9%	5,9%	2,9%	5,7%	2,0%	5,2%	5,6%	3,0%	3,2%	9,3%	4,1%	7,3%	4,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	79,4%	74,6%	86,3%	74,5%	73,7%	80,8%	77,9%	73,0%	74,7%	80,0%	72,1%	77,8%	72,7%	76,8%

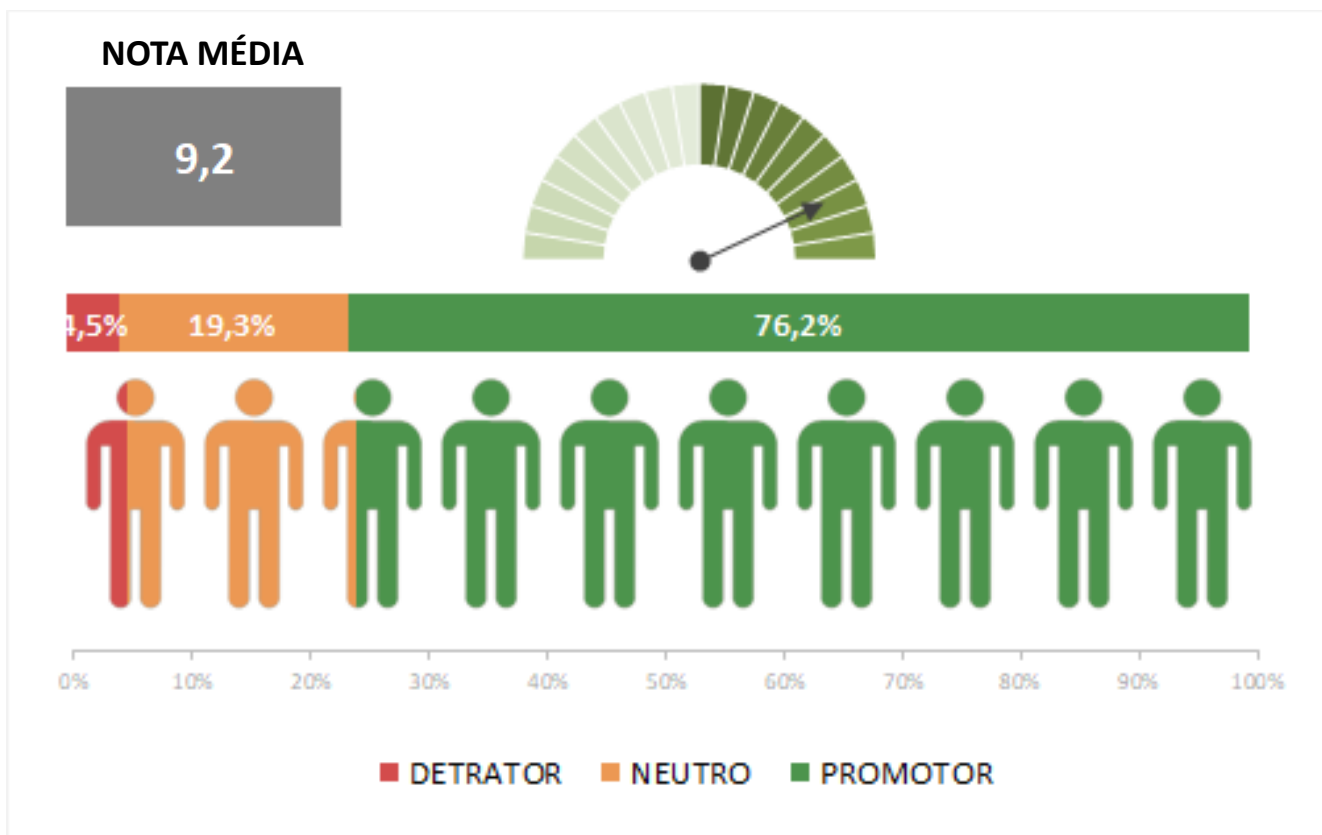


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 3,5%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,3%	1,7%	0,0%	0,9%	1,8%	1,3%	0,0%	2,3%	0,6%	0,3%	3,0%	0,9%	1,7%	1,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,9%	0,3%	1,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	1,2%	0,0%	0,0%	2,4%	0,7%	0,0%	0,6%
4	0,3%	0,6%	1,4%	0,0%	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,3%	0,6%	0,0%	0,5%
5	0,8%	2,1%	0,0%	2,4%	1,4%	0,0%	1,4%	2,5%	2,0%	1,3%	1,5%	1,4%	1,7%	1,5%
6	0,5%	1,4%	1,4%	0,5%	1,1%	0,7%	1,4%	0,4%	0,6%	1,2%	0,6%	0,8%	1,7%	0,9%
7	3,2%	4,0%	2,8%	4,0%	3,6%	4,1%	1,5%	6,2%	3,9%	3,4%	3,8%	2,2%	9,9%	3,6%
8	14,1%	17,1%	12,7%	14,9%	18,2%	12,4%	15,7%	17,6%	19,7%	14,5%	14,4%	15,6%	16,0%	15,7%
9	13,8%	10,8%	21,1%	10,3%	9,1%	6,6%	15,2%	11,6%	8,4%	15,9%	7,6%	13,7%	5,5%	12,2%
10	66,3%	61,9%	58,7%	66,5%	64,4%	74,9%	63,3%	58,3%	64,7%	63,0%	65,4%	64,1%	63,4%	64,0%
MÉDIA	9,3	9,0	9,2	9,2	9,1	9,4	9,3	8,9	9,2	9,3	8,9	9,2	9,0	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	2,7%	6,2%	4,7%	4,3%	4,7%	2,0%	4,2%	6,5%	3,2%	3,1%	8,8%	4,4%	5,1%	4,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	80,1%	72,7%	79,8%	76,8%	73,5%	81,4%	78,5%	69,8%	73,2%	78,9%	73,0%	77,8%	68,9%	76,2%

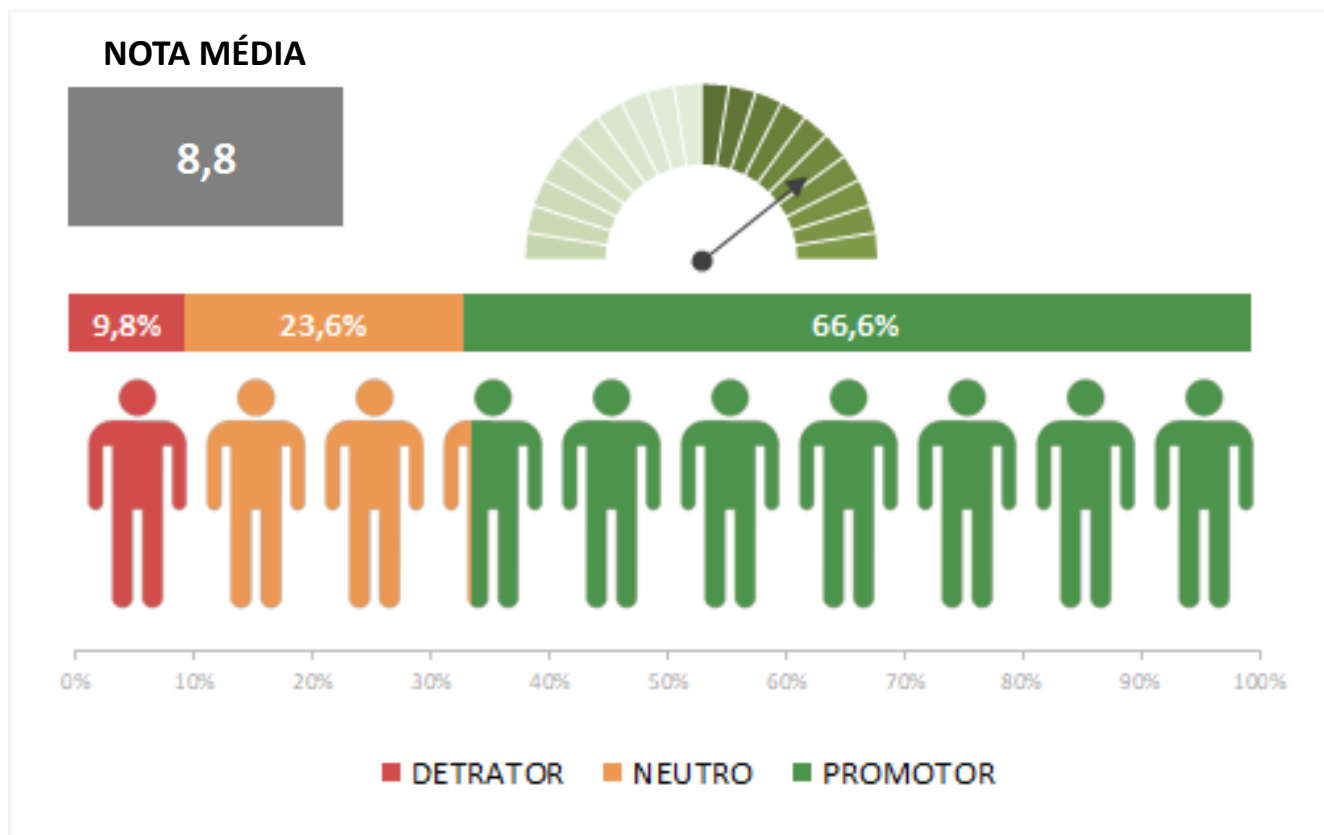


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **4,2%**



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,4%	1,4%	0,0%	1,0%	1,5%	0,7%	0,7%	1,4%	0,6%	0,5%	2,2%	1,2%	0,0%	0,9%
1	0,4%	0,3%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,6%	0,5%	0,0%	0,4%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%	0,4%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,3%	1,3%	0,4%	0,7%	0,5%
4	0,4%	1,4%	2,8%	0,5%	0,4%	0,0%	2,1%	0,0%	0,6%	0,6%	2,1%	0,6%	2,4%	1,0%
5	2,7%	4,2%	1,4%	4,8%	3,3%	3,5%	3,5%	3,6%	4,1%	3,3%	3,5%	2,9%	6,0%	3,5%
6	2,4%	4,0%	1,4%	4,8%	2,6%	2,8%	1,7%	5,5%	2,6%	2,7%	4,9%	2,7%	5,7%	3,2%
7	4,9%	6,2%	8,9%	3,4%	5,9%	3,7%	4,8%	7,7%	4,3%	7,1%	3,3%	4,7%	9,4%	5,6%
8	17,2%	18,7%	15,5%	15,5%	22,2%	21,8%	17,6%	16,4%	16,2%	16,8%	22,4%	18,6%	15,6%	18,0%
9	12,2%	9,0%	15,0%	10,7%	7,8%	5,8%	12,4%	10,9%	7,3%	12,8%	8,7%	10,9%	9,0%	10,6%
10	58,6%	53,7%	54,9%	57,5%	55,2%	61,0%	57,0%	51,9%	64,2%	55,4%	49,9%	57,2%	51,2%	56,0%
MÉDIA	9,0	8,7	9,0	8,8	8,8	9,0	8,9	8,6	9,1	8,9	8,4	8,9	8,6	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,0%	12,3%	5,7%	13,0%	8,8%	7,7%	8,3%	13,1%	8,0%	7,9%	15,6%	8,7%	14,8%	9,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,8%	62,8%	69,9%	68,2%	63,0%	66,8%	69,3%	62,8%	71,5%	68,2%	58,7%	68,1%	60,2%	66,6%

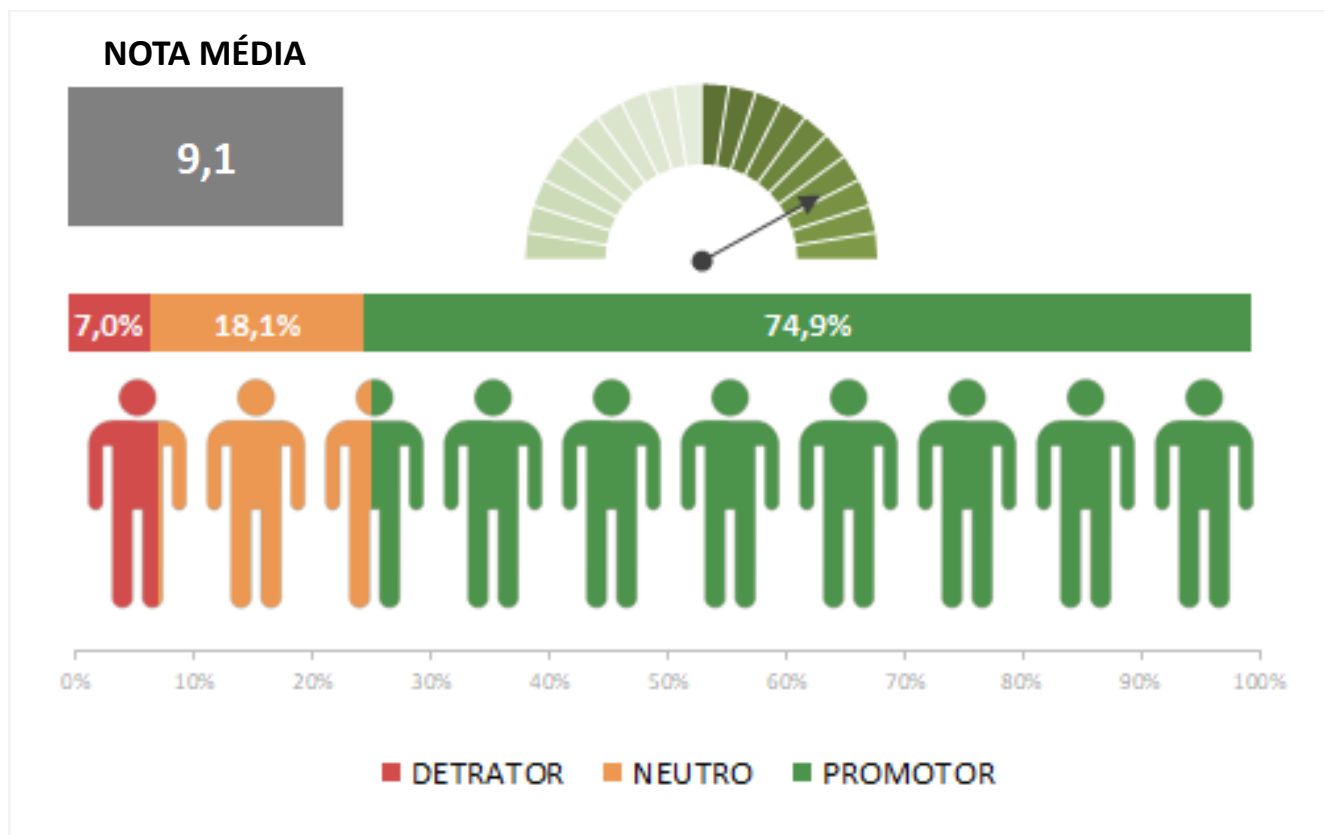


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,8%



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%	0,4%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,8%	0,7%
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	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,1%
3	0,9%	0,6%	0,0%	1,5%	0,4%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,8%	1,3%	0,7%	0,7%	0,7%
4	0,0%	0,8%	1,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	2,4%	0,0%	0,4%
5	2,1%	3,8%	1,4%	4,4%	2,5%	0,7%	2,9%	4,5%	1,2%	2,4%	5,9%	5,8%	2,3%	3,0%
6	1,2%	2,7%	2,7%	2,9%	0,7%	0,0%	2,4%	2,8%	2,6%	0,7%	4,3%	1,7%	2,1%	2,0%
7	4,4%	3,9%	3,1%	4,8%	4,0%	4,1%	2,8%	6,1%	2,0%	4,1%	6,2%	7,5%	3,4%	4,1%
8	15,5%	12,7%	19,7%	13,3%	11,3%	13,4%	14,2%	14,2%	12,2%	15,8%	11,9%	13,9%	14,0%	14,0%
9	14,0%	10,9%	14,3%	10,8%	12,8%	9,7%	10,7%	16,2%	10,2%	12,9%	13,0%	9,7%	12,9%	12,3%
10	61,6%	63,3%	57,4%	61,1%	67,2%	72,1%	64,6%	53,9%	71,2%	61,8%	56,0%	57,5%	63,7%	62,5%
MÉDIA	9,2	9,0	9,1	8,9	9,3	9,5	9,1	8,8	9,4	9,1	8,8	8,8	9,2	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,5%	9,2%	5,4%	10,1%	4,7%	0,7%	7,8%	9,7%	4,4%	5,4%	12,8%	11,4%	6,0%	7,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,6%	74,2%	71,7%	71,8%	79,9%	81,8%	75,3%	70,1%	81,4%	74,7%	69,0%	67,2%	76,6%	74,9%

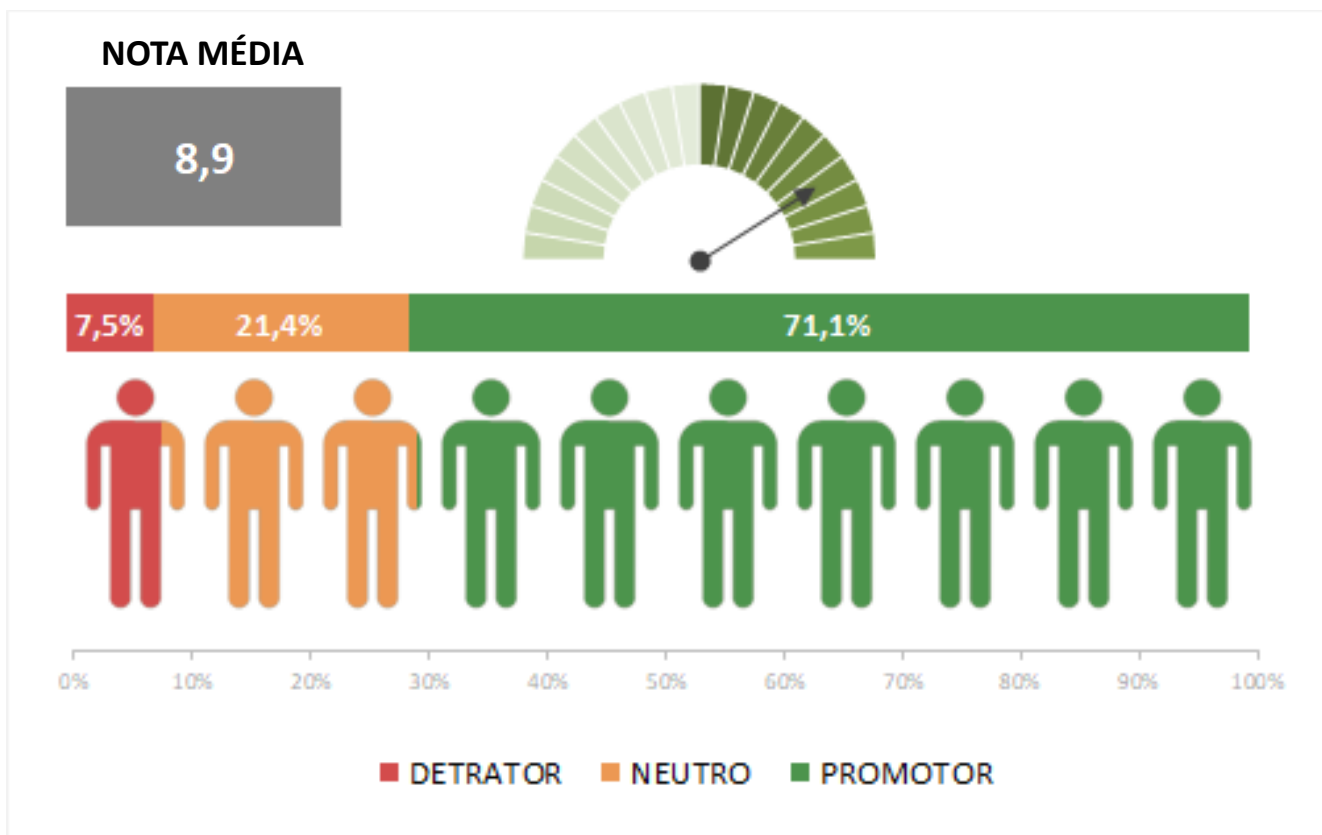


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



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	0,7%	0,9%	0,0%	1,4%	0,7%	0,0%	0,6%	1,6%	0,0%	0,5%	2,3%	0,8%	1,0%	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	0,7%	1,4%	1,4%	1,0%	1,0%	0,0%	1,3%	1,4%	0,6%	0,9%	1,9%	0,8%	2,2%	1,1%
3	0,3%	0,6%	0,0%	0,4%	0,7%	0,0%	0,7%	0,4%	0,6%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	1,9%	0,9%	1,8%	1,4%	1,1%	2,0%	0,8%	1,8%	0,0%	1,7%	1,9%	1,2%	1,9%	1,4%
5	2,2%	2,4%	0,0%	3,8%	2,1%	2,7%	2,3%	2,0%	1,2%	2,5%	2,8%	2,3%	2,1%	2,3%
6	0,9%	2,0%	1,4%	1,9%	1,0%	0,0%	1,9%	1,8%	0,9%	1,2%	2,5%	1,3%	2,4%	1,5%
7	6,6%	10,2%	13,5%	6,6%	7,7%	5,3%	9,4%	9,2%	3,1%	9,3%	11,8%	8,8%	7,6%	8,5%
8	12,5%	13,2%	10,3%	14,9%	12,3%	10,4%	10,5%	17,6%	10,4%	14,3%	12,2%	12,7%	13,8%	12,9%
9	14,9%	10,9%	18,8%	12,2%	9,8%	9,2%	13,4%	14,0%	10,3%	14,0%	12,2%	13,1%	11,3%	12,8%
10	59,2%	57,5%	52,9%	56,3%	63,5%	70,4%	59,1%	50,1%	72,8%	55,0%	52,4%	58,5%	57,6%	58,3%
MÉDIA	9,0	8,8	8,9	8,8	9,0	9,3	8,9	8,6	9,4	8,9	8,5	8,9	8,8	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,7%	8,2%	4,5%	10,0%	6,7%	4,6%	7,5%	9,1%	3,3%	7,4%	11,5%	7,0%	9,6%	7,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,1%	68,4%	71,7%	68,5%	73,3%	79,6%	72,5%	64,1%	83,1%	69,0%	64,6%	71,5%	69,0%	71,1%

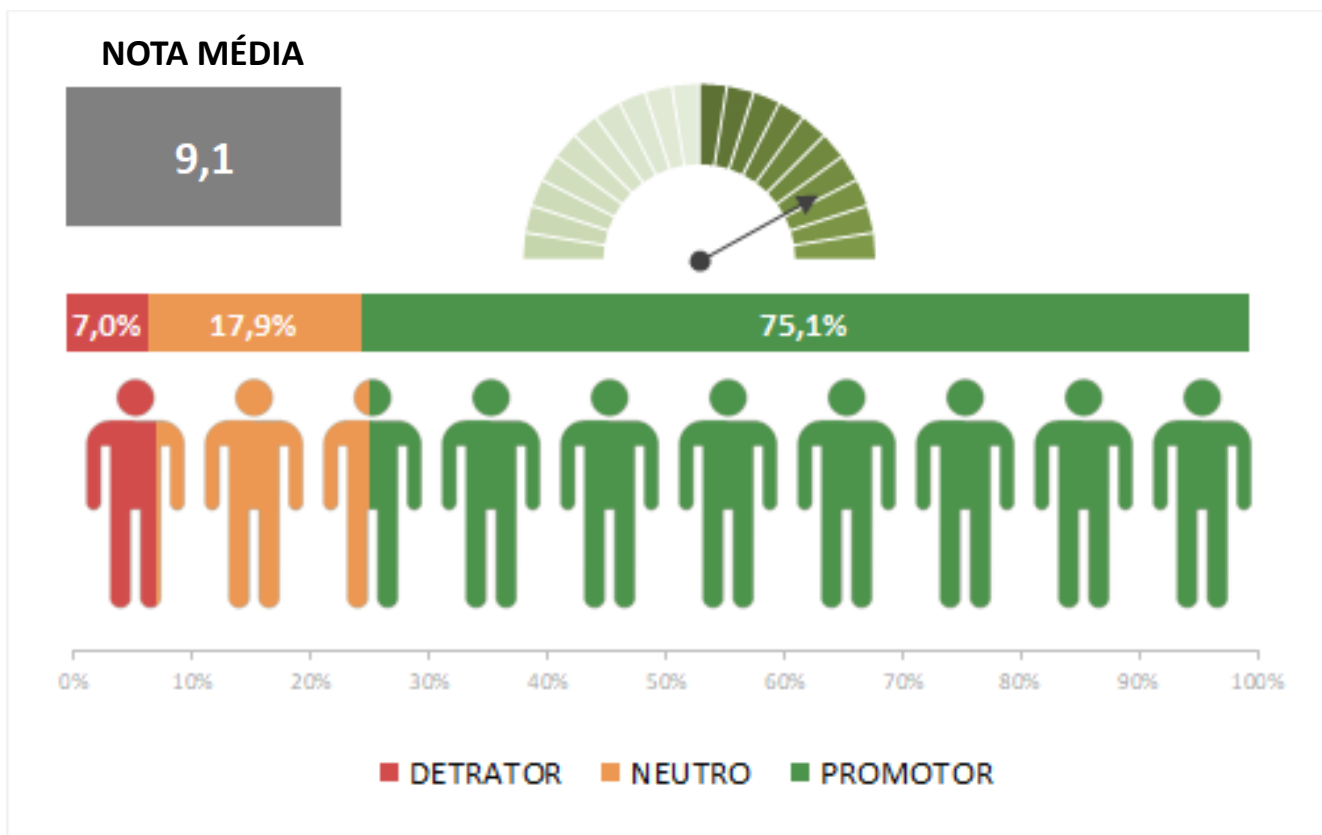


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,0%



QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,3%	0,3%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,3%	0,7%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%	0,0%	0,1%
4	0,3%	0,9%	1,4%	0,4%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	2,0%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%
5	2,9%	3,0%	3,6%	3,7%	1,8%	0,7%	4,0%	2,8%	0,6%	3,2%	4,6%	3,6%	0,0%	2,9%
6	1,6%	4,3%	2,7%	5,2%	1,1%	1,3%	1,3%	6,4%	1,2%	2,4%	6,2%	2,5%	5,3%	3,0%
7	3,1%	4,9%	4,5%	4,3%	3,5%	2,9%	5,0%	3,4%	2,6%	5,8%	1,5%	4,1%	3,8%	4,0%
8	14,8%	12,9%	13,5%	12,9%	14,9%	12,4%	13,3%	15,3%	18,2%	11,4%	15,0%	12,2%	20,7%	13,8%
9	12,6%	11,7%	20,2%	11,0%	8,5%	9,4%	12,8%	12,8%	10,8%	13,9%	9,6%	12,3%	11,4%	12,1%
10	64,5%	61,7%	54,2%	62,0%	69,2%	73,3%	61,9%	58,4%	64,7%	62,8%	61,9%	64,0%	58,7%	63,0%
MÉDIA	9,2	9,1	9,0	9,0	9,3	9,5	9,1	9,0	9,3	9,2	9,0	9,1	9,1	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,1%	8,8%	7,6%	9,8%	3,9%	2,0%	7,0%	10,1%	3,8%	6,1%	12,0%	7,4%	5,3%	7,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	77,1%	73,4%	74,4%	73,1%	77,7%	82,7%	74,7%	71,2%	75,5%	76,7%	71,5%	76,3%	70,1%	75,1%

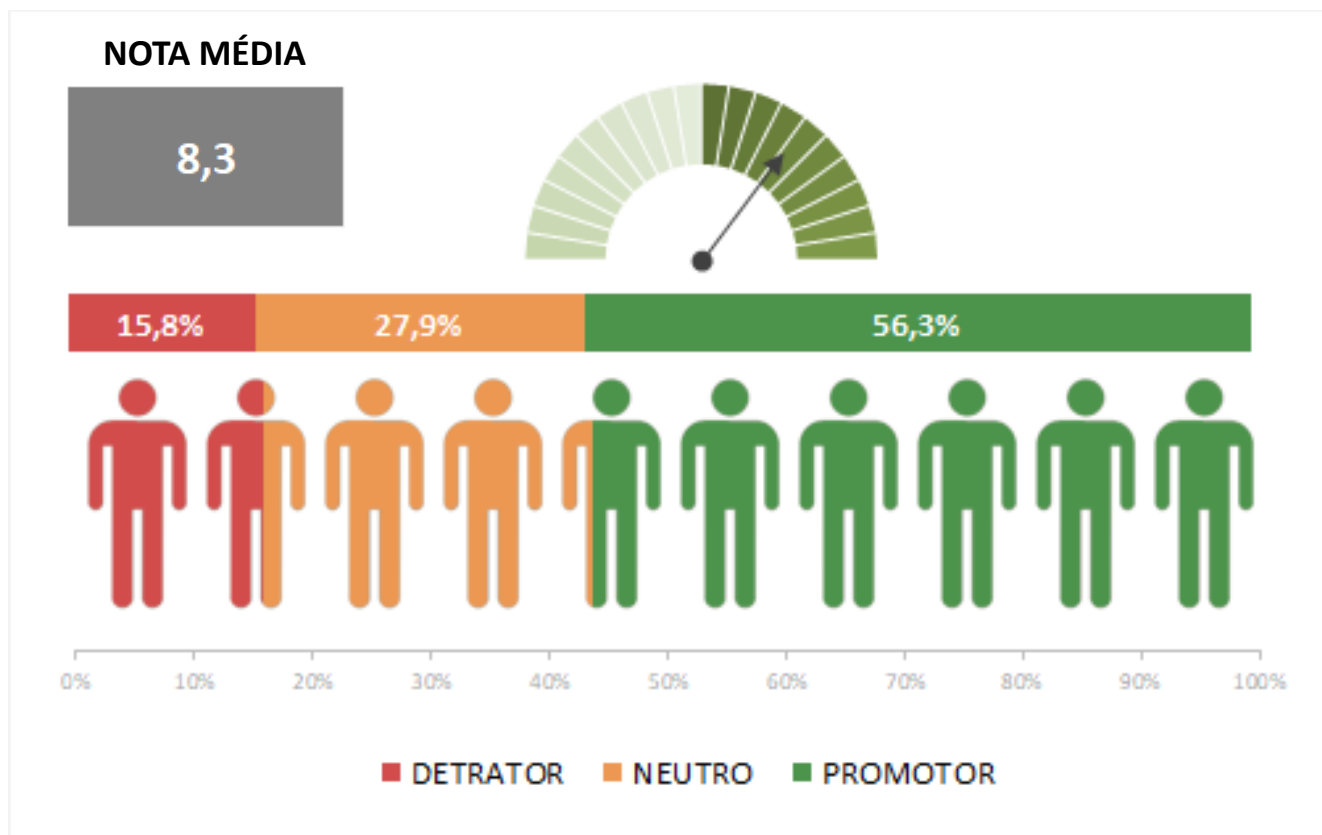


ARES
AGÊNCIA
RES. LABDRA
PCJ

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 12,6%



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	0,0%	1,4%	0,0%	1,0%	0,8%	1,0%	0,8%	0,4%	0,9%	0,7%	0,6%	0,7%	0,8%	0,7%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	2,4%	2,0%	3,6%	2,8%	0,8%	1,5%	2,1%	2,8%	3,2%	1,2%	3,5%	2,7%	0,0%	2,2%
3	1,5%	1,4%	0,0%	2,8%	0,8%	0,0%	1,9%	1,6%	0,7%	1,6%	1,8%	1,3%	1,8%	1,4%
4	0,8%	1,4%	1,5%	1,6%	0,4%	0,0%	0,9%	2,1%	0,0%	2,2%	0,0%	0,9%	2,0%	1,1%
5	5,4%	9,2%	6,1%	8,6%	6,8%	4,6%	3,8%	13,6%	3,3%	5,8%	14,5%	6,2%	12,1%	7,4%
6	1,8%	3,7%	1,5%	3,9%	2,4%	1,5%	3,3%	2,8%	4,6%	0,7%	5,4%	2,4%	4,4%	2,8%
7	7,9%	12,5%	9,7%	11,4%	9,6%	4,8%	9,9%	14,0%	5,6%	12,1%	10,8%	9,2%	14,8%	10,3%
8	20,3%	15,3%	24,9%	16,8%	14,4%	9,8%	19,0%	20,6%	13,0%	19,7%	17,6%	16,7%	21,6%	17,7%
9	13,0%	11,4%	16,2%	10,0%	11,9%	11,0%	13,9%	10,6%	14,7%	12,5%	9,0%	13,2%	7,7%	12,2%
10	46,9%	41,5%	36,5%	40,4%	52,2%	65,8%	44,1%	31,4%	54,1%	43,2%	36,7%	46,4%	34,8%	44,1%
MÉDIA	8,5	8,1	8,3	8,0	8,7	9,0	8,4	7,8	8,7	8,4	7,8	8,4	7,9	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,9%	19,4%	12,7%	21,3%	11,9%	8,6%	13,1%	23,4%	12,6%	12,4%	25,8%	14,5%	21,1%	15,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,9%	52,8%	52,7%	50,4%	64,1%	76,8%	58,0%	42,0%	68,8%	55,7%	45,7%	59,6%	42,5%	56,3%

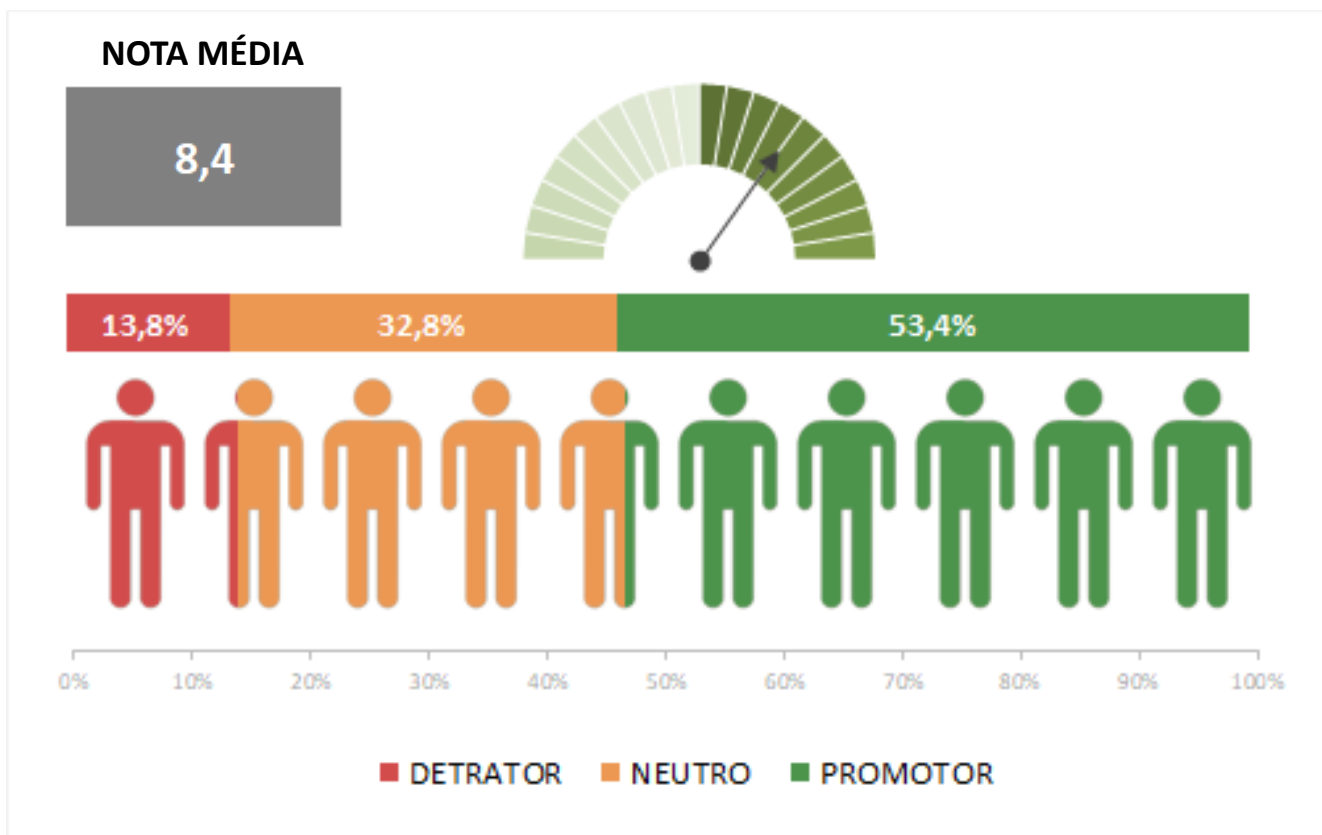


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – SANASA

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



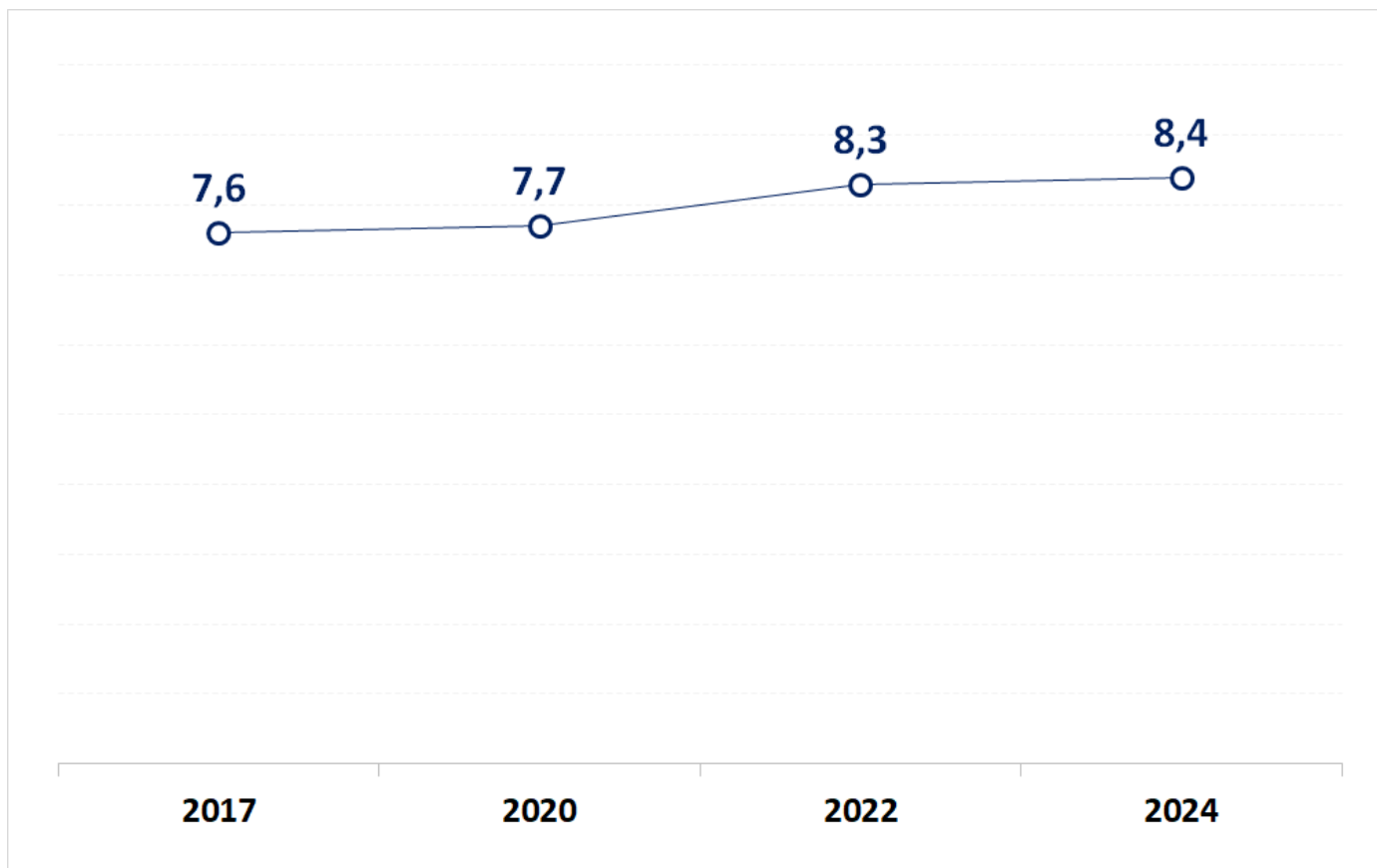
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SANASA

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELA SANASA? 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	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,2%	0,7%	0,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,4%	0,6%	0,0%	1,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,3%	1,5%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,4%	0,3%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,7%	1,2%	0,0%	1,8%	0,7%	0,0%	0,7%	2,0%	0,0%	0,6%	2,8%	1,2%	0,0%	1,0%
5	7,7%	7,5%	6,3%	8,5%	7,4%	4,0%	8,0%	9,1%	7,2%	7,0%	9,2%	7,3%	8,9%	7,6%
6	4,8%	3,4%	1,4%	4,4%	5,3%	2,0%	4,3%	4,9%	1,2%	4,1%	6,5%	3,9%	4,7%	4,1%
7	11,3%	10,0%	18,0%	9,9%	7,1%	7,7%	8,3%	15,4%	6,7%	12,6%	9,8%	9,9%	13,9%	10,6%
8	19,6%	24,5%	23,8%	24,4%	19,2%	20,7%	21,9%	23,6%	17,7%	21,6%	27,8%	21,3%	26,5%	22,2%
9	16,9%	15,1%	21,5%	15,8%	13,0%	13,4%	17,2%	15,8%	12,4%	20,4%	9,7%	17,1%	10,7%	16,0%
10	38,0%	36,9%	29,1%	33,3%	46,5%	52,1%	39,1%	26,6%	54,2%	33,2%	31,2%	38,1%	34,6%	37,4%
MÉDIA	8,4	8,4	8,4	8,2	8,6	8,9	8,5	7,9	8,9	8,4	7,9	8,4	8,2	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,1%	13,4%	7,6%	16,7%	14,4%	6,0%	13,6%	18,6%	9,0%	12,2%	21,6%	13,6%	14,3%	13,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,9%	52,0%	50,6%	49,1%	59,4%	65,5%	56,3%	42,4%	66,6%	53,6%	40,9%	55,2%	45,2%	53,4%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

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

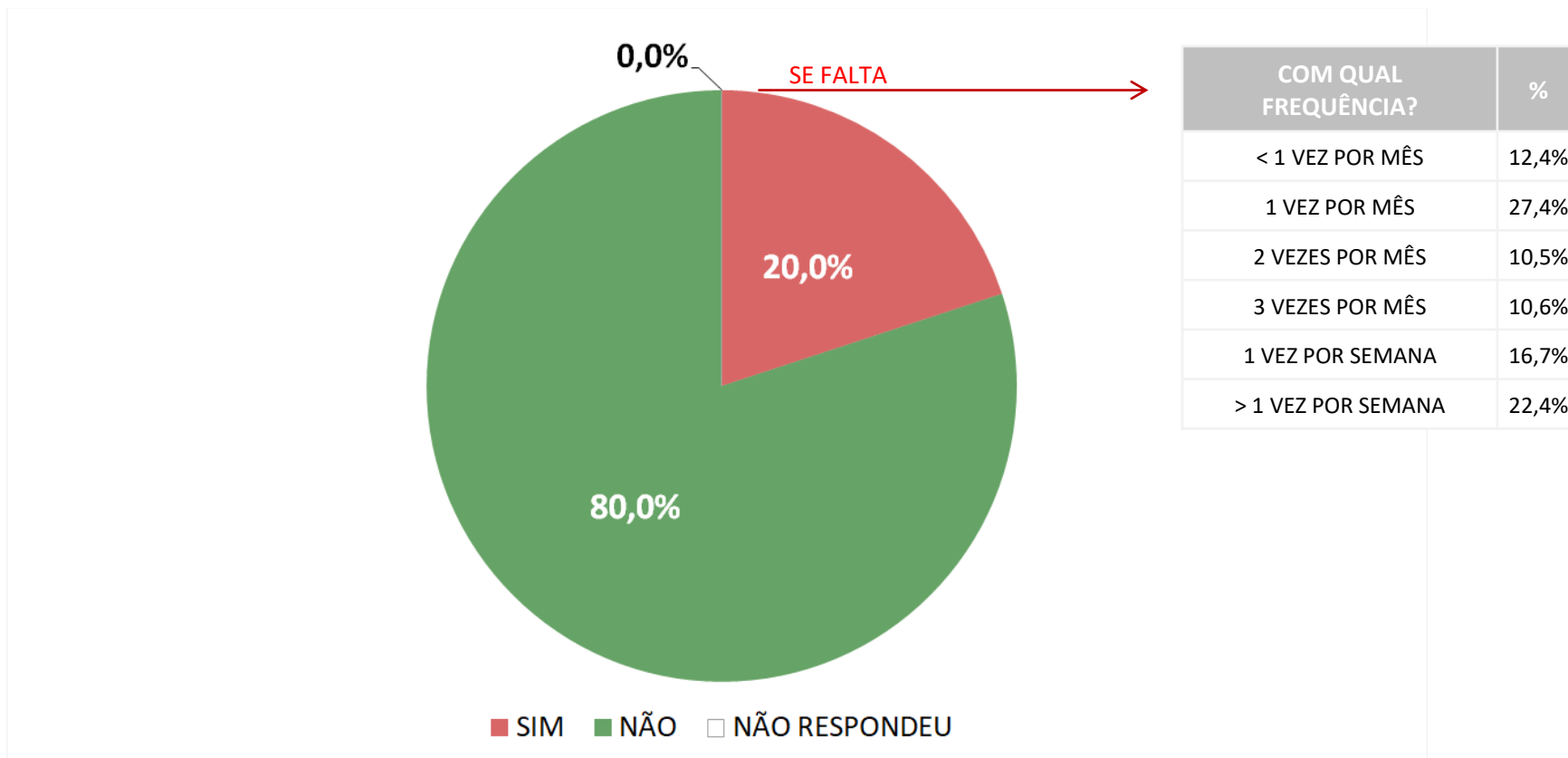
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 53,4% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	29,2%
BOM ATENDIMENTO	22,4%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	6,5%
NÃO FALTA ÁGUA	6,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,9%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,9%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,2%
BOA GESTÃO	1,3%
OUTROS	11,3%
NÃO RESPONDEU	12,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,8% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	32,1%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	22,6%
DIMINUIR O PREÇO	21,4%
NÃO FALTAR ÁGUA	15,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,0%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	4,8%
MAIOR COMPROMETIMENTO	4,8%
MELHORAR A PRESSÃO	4,8%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	4,8%
RESOLVER OS PROBLEMAS	4,8%
OUTROS	11,9%
NÃO RESPONDEU	8,3%



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	19,2%	20,6%	10,8%	27,5%	17,5%	9,8%	22,3%	22,9%	18,6%	18,1%	25,2%	19,0%	24,4%	20,0%
NÃO	80,8%	79,4%	89,2%	72,5%	82,5%	90,2%	77,7%	77,1%	81,4%	81,9%	74,8%	81,0%	75,6%	80,0%
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%

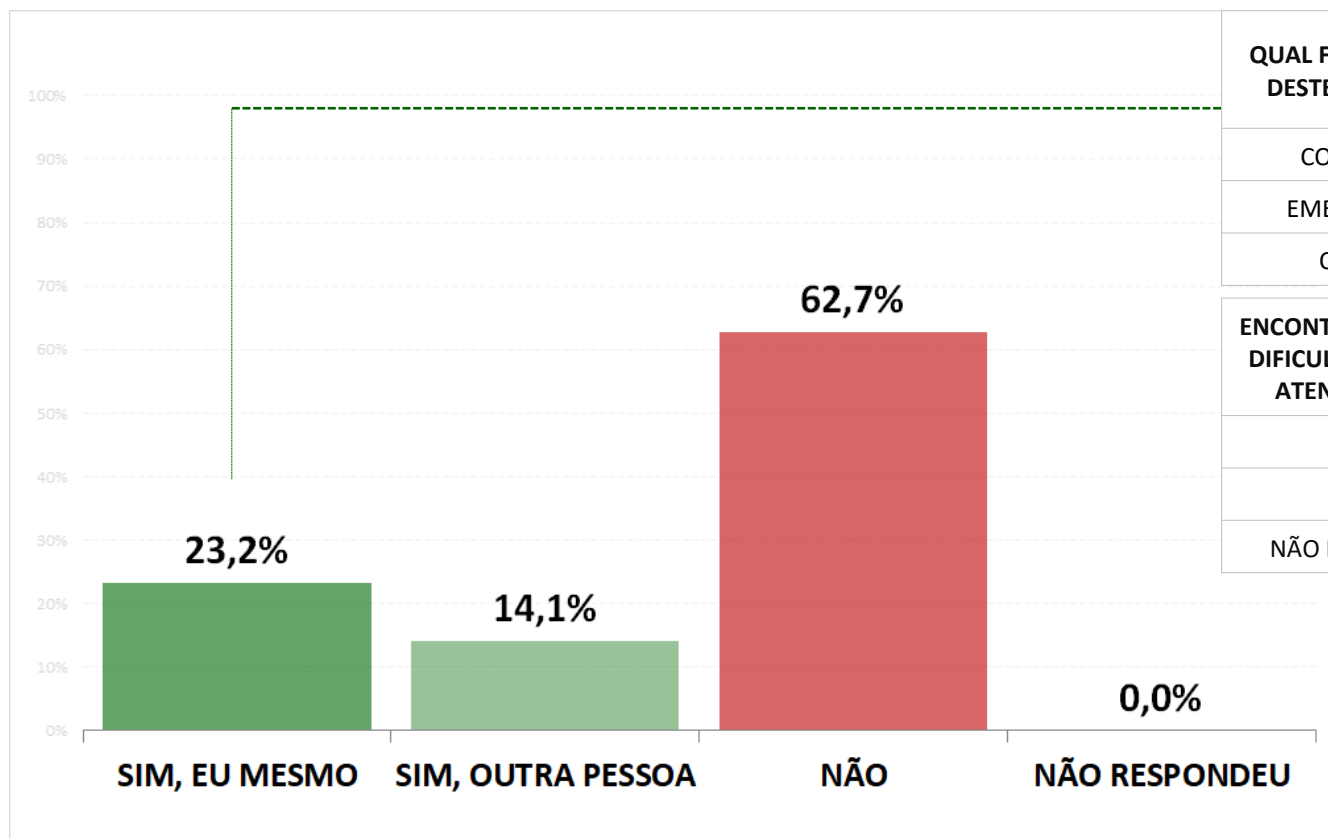


ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	39,9%
EMERGENCIAL	60,1%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	39,2%
NÃO	60,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	33,9%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	28,1%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	9,8%
DEMORA NO AGENDAMENTO PRESENCIAL	7,9%
ATENDIMENTO RUIM	3,4%
NÃO CONSEGUE FALAR NO TELEFONE	3,0%
POR TELEFONE NÃO RESOLVE	3,0%
OUTROS	8,7%
NÃO RESPONDEU	2,3%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

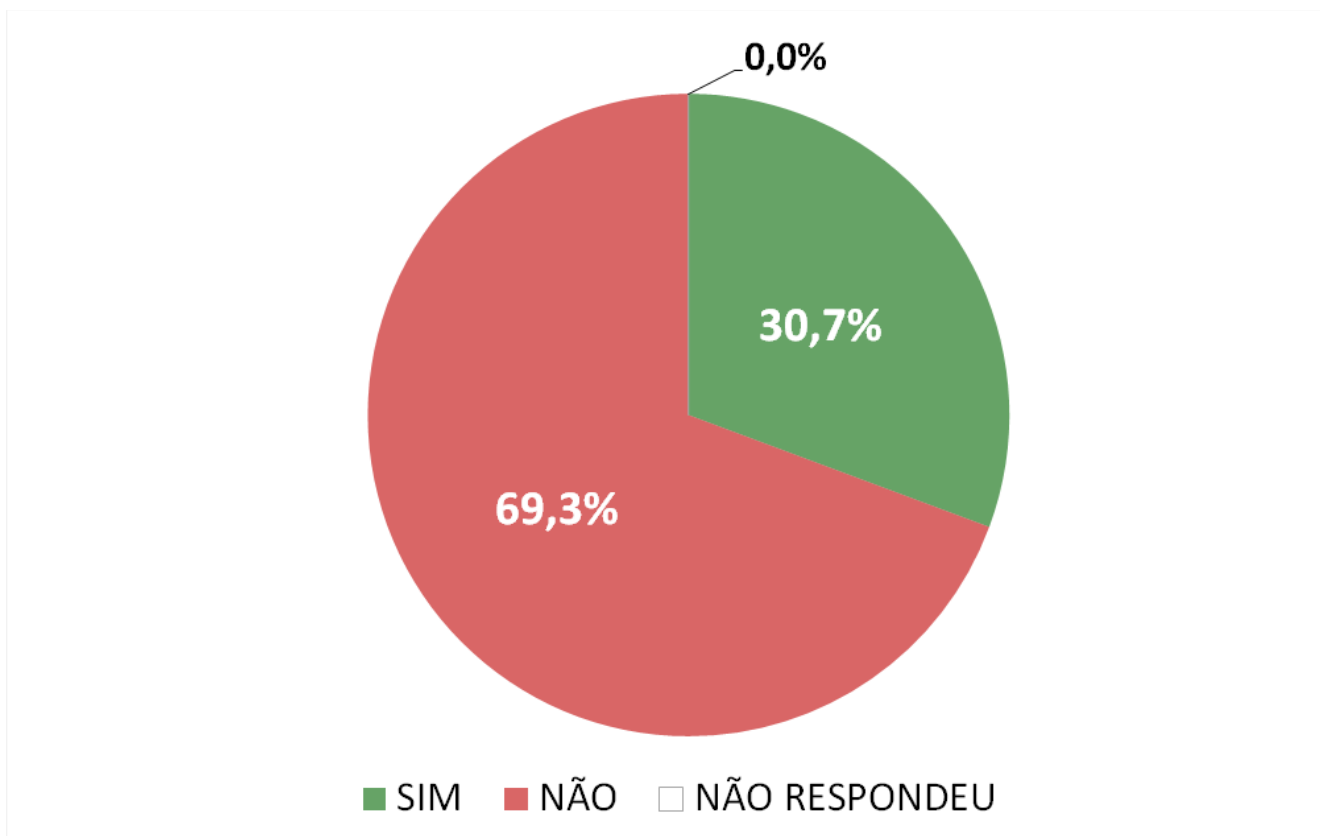
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	21,7%	24,5%	14,8%	28,3%	22,8%	11,1%	25,8%	26,8%	19,9%	22,2%	28,4%	23,8%	20,6%	23,2%
SIM, OUTRA PESSOA	13,9%	14,2%	18,8%	13,2%	12,2%	13,1%	15,3%	12,9%	14,4%	15,6%	10,4%	13,6%	16,1%	14,1%
NÃO	64,4%	61,3%	66,4%	58,5%	65,0%	75,8%	58,9%	60,3%	65,8%	62,2%	61,2%	62,6%	63,3%	62,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE ÁGUA E SANEAMENTO
DE SÃO PAULO

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

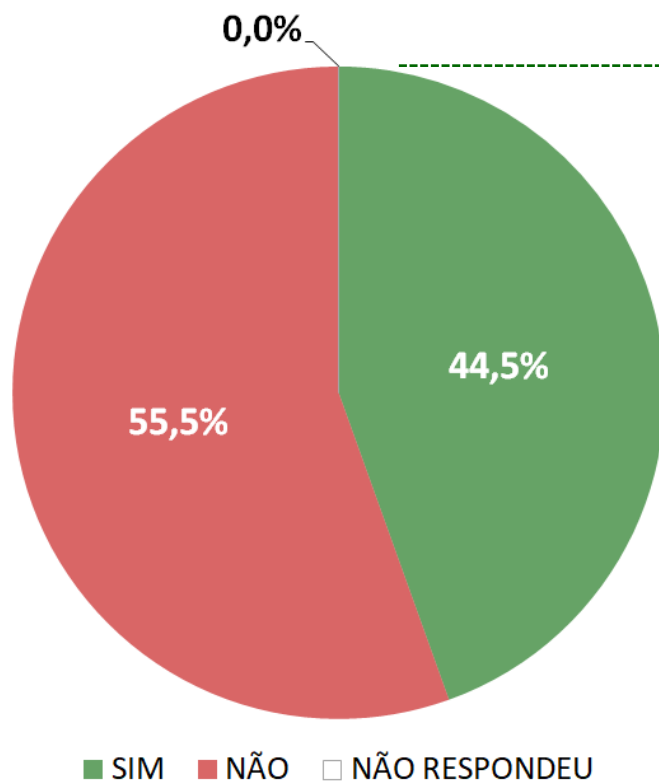
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	35,3%	26,6%	31,4%	32,5%	28,3%	38,5%	33,9%	21,7%	32,4%	32,5%	25,2%	32,3%	23,1%	30,7%
NÃO	64,7%	73,4%	68,6%	67,5%	71,7%	61,5%	66,1%	78,3%	67,6%	67,5%	74,8%	67,7%	76,9%	69,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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	43,2%
TELEVISÃO	21,5%
INTERNET	8,0%
JORNAL	4,8%
PREFEITURA	4,7%
REDES SOCIAIS	3,9%
RÁDIO	2,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,8%
AGÊNCIA REGULADORA	1,2%
OUTROS MEIOS	11,4%
NÃO RESPONDEU	4,1%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	17,1%
NÃO	81,7%
NÃO RESPONDEU	1,2%



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	43,9%	45,0%	42,6%	43,0%	47,2%	40,9%	45,1%	45,9%	43,8%	45,8%	42,5%	44,5%	44,6%	44,5%
NÃO	56,1%	55,0%	57,4%	57,0%	52,8%	59,1%	54,9%	54,1%	56,2%	54,2%	57,5%	55,5%	55,4%	55,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

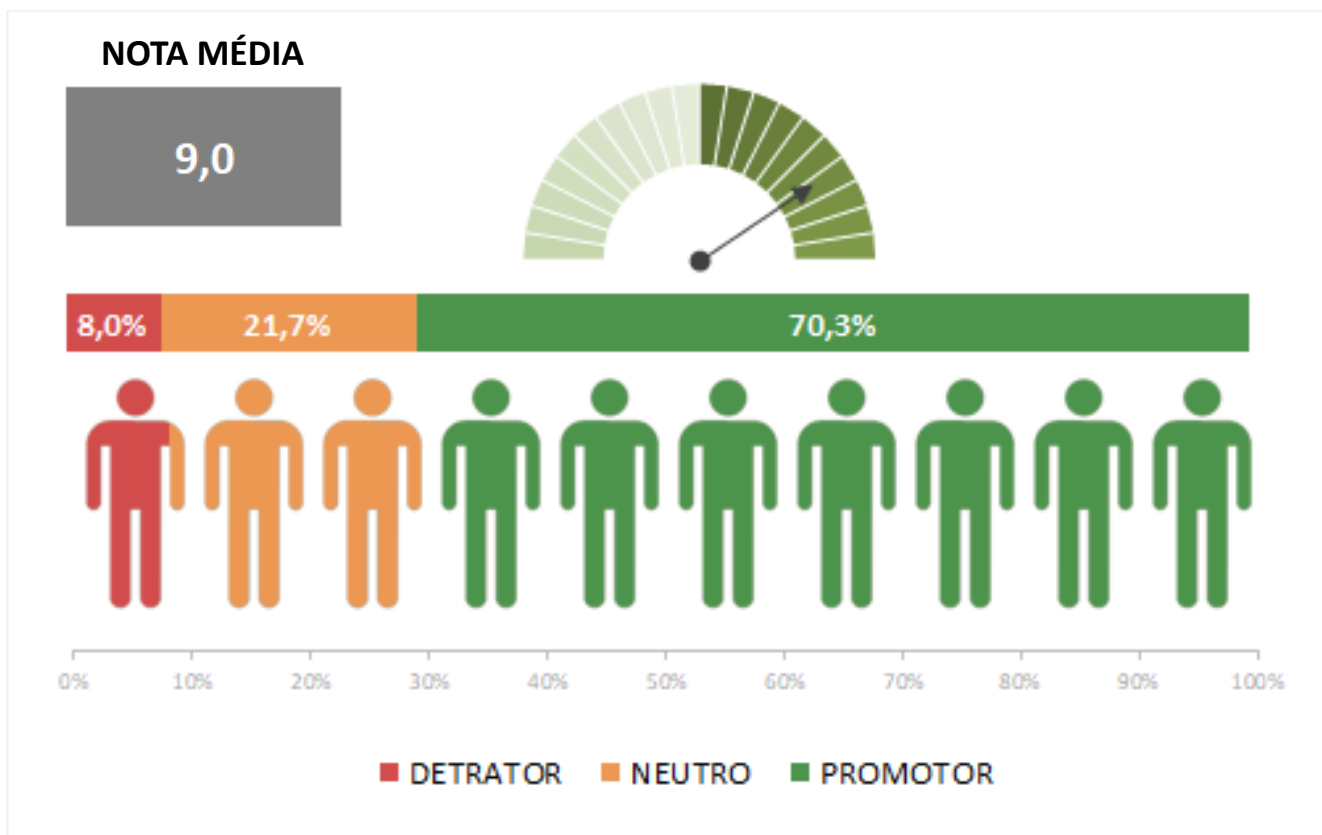


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM CAMPINAS? 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



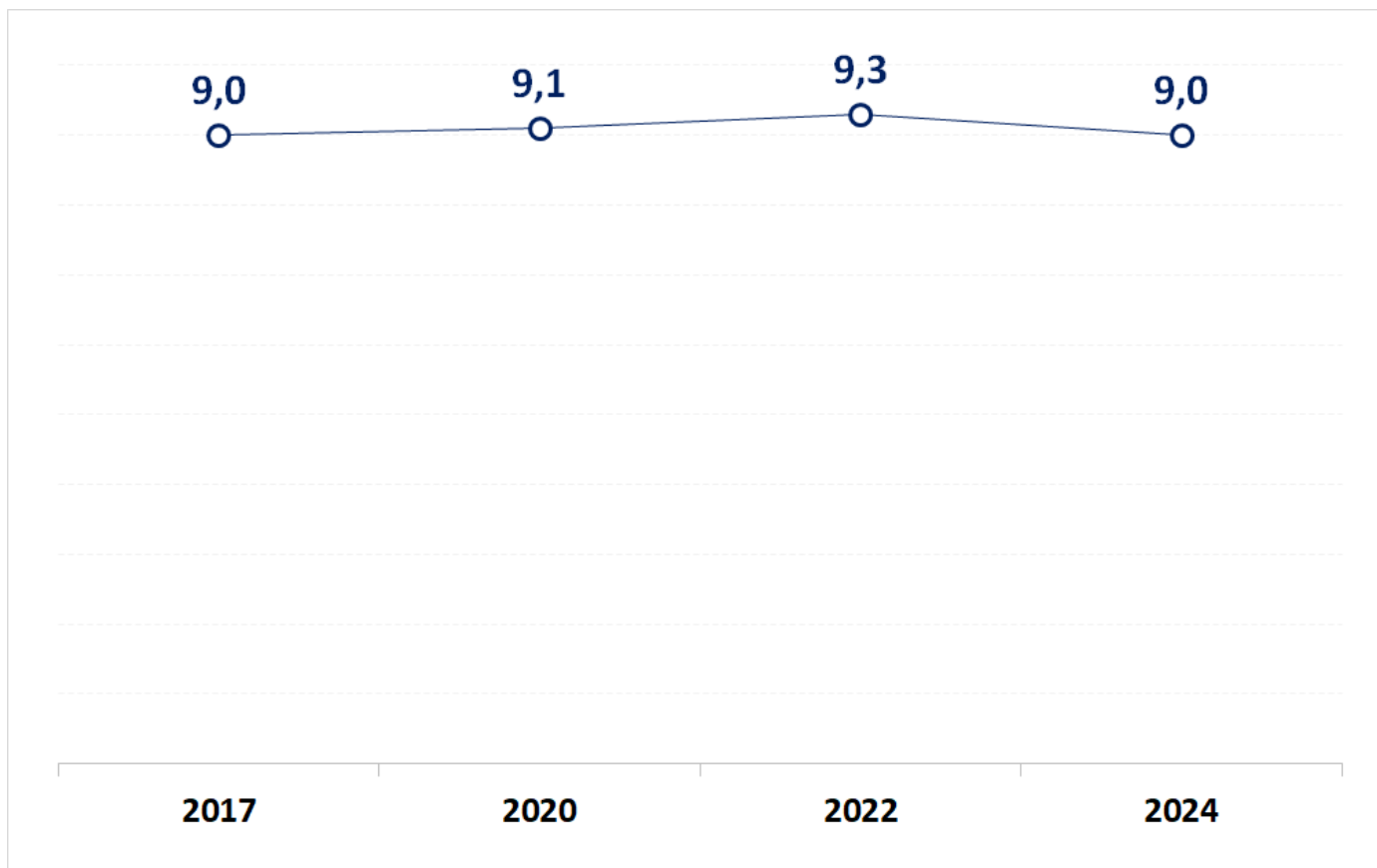
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 CAMPINAS? 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 CAMPINAS? 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%	1,2%	1,4%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,5%	1,3%	0,7%	0,0%	0,6%	1,0%	0,6%
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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,3%	0,0%	0,2%
4	0,7%	2,0%	1,4%	1,4%	1,4%	0,0%	1,7%	1,8%	0,8%	1,8%	1,1%	1,4%	1,1%	1,4%
5	1,6%	2,9%	2,7%	3,3%	1,0%	0,7%	2,9%	2,5%	2,3%	2,1%	2,8%	1,3%	7,1%	2,3%
6	4,3%	2,6%	4,9%	3,9%	2,1%	1,5%	2,7%	5,5%	3,1%	2,6%	5,3%	3,1%	4,6%	3,4%
7	3,4%	10,1%	8,1%	8,6%	4,6%	2,0%	5,0%	12,5%	2,7%	6,9%	10,9%	4,8%	16,6%	6,9%
8	14,2%	15,3%	26,9%	10,9%	11,8%	8,6%	16,2%	16,5%	14,2%	12,9%	19,4%	13,8%	19,0%	14,8%
9	13,7%	12,5%	7,2%	16,9%	12,6%	12,3%	11,9%	15,1%	14,3%	13,3%	11,5%	14,5%	6,6%	13,1%
10	61,6%	53,4%	47,5%	53,6%	66,5%	74,9%	58,1%	45,6%	61,3%	59,7%	48,2%	60,1%	44,0%	57,2%
MÉDIA	9,1	8,8	8,6	8,8	9,3	9,6	8,9	8,6	9,1	9,0	8,7	9,1	8,4	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,1%	8,7%	10,3%	10,0%	4,5%	2,1%	8,8%	10,3%	7,5%	7,2%	10,1%	6,7%	13,8%	8,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,3%	65,9%	54,7%	70,5%	79,1%	87,2%	70,0%	60,7%	75,6%	73,0%	59,7%	74,7%	50,6%	70,3%



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 – 70,3% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,4%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	13,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	3,6%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	2,2%
OUTROS	8,2%
NÃO RESPONDEU	5,8%

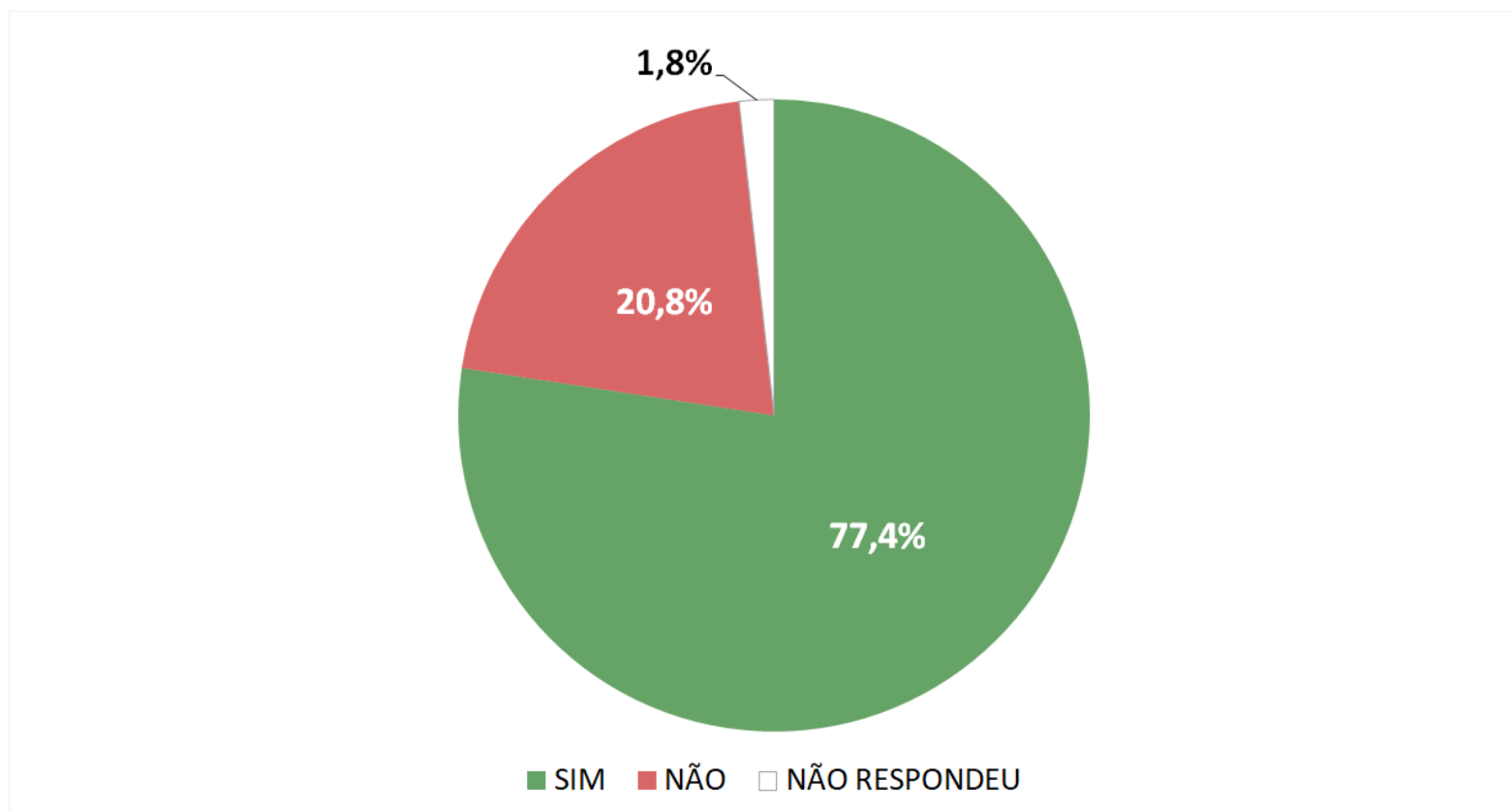
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 8,0% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	31,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,3%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	11,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	7,1%
AMPLIAR EQUIPE	2,4%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	2,4%
OUTROS	9,5%
NÃO RESPONDEU	11,9%



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	79,6%	76,8%	72,6%	76,8%	82,5%	79,3%	72,5%	85,0%	73,2%	76,9%	85,3%	78,2%	77,6%	77,4%
NÃO	19,5%	22,3%	27,4%	21,2%	17,1%	20,7%	26,0%	14,4%	26,8%	21,9%	13,9%	21,2%	20,3%	20,8%
NÃO RESPONDEU	0,9%	0,9%	0,0%	1,9%	0,3%	0,0%	1,5%	0,6%	0,0%	1,3%	0,8%	0,6%	2,1%	1,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

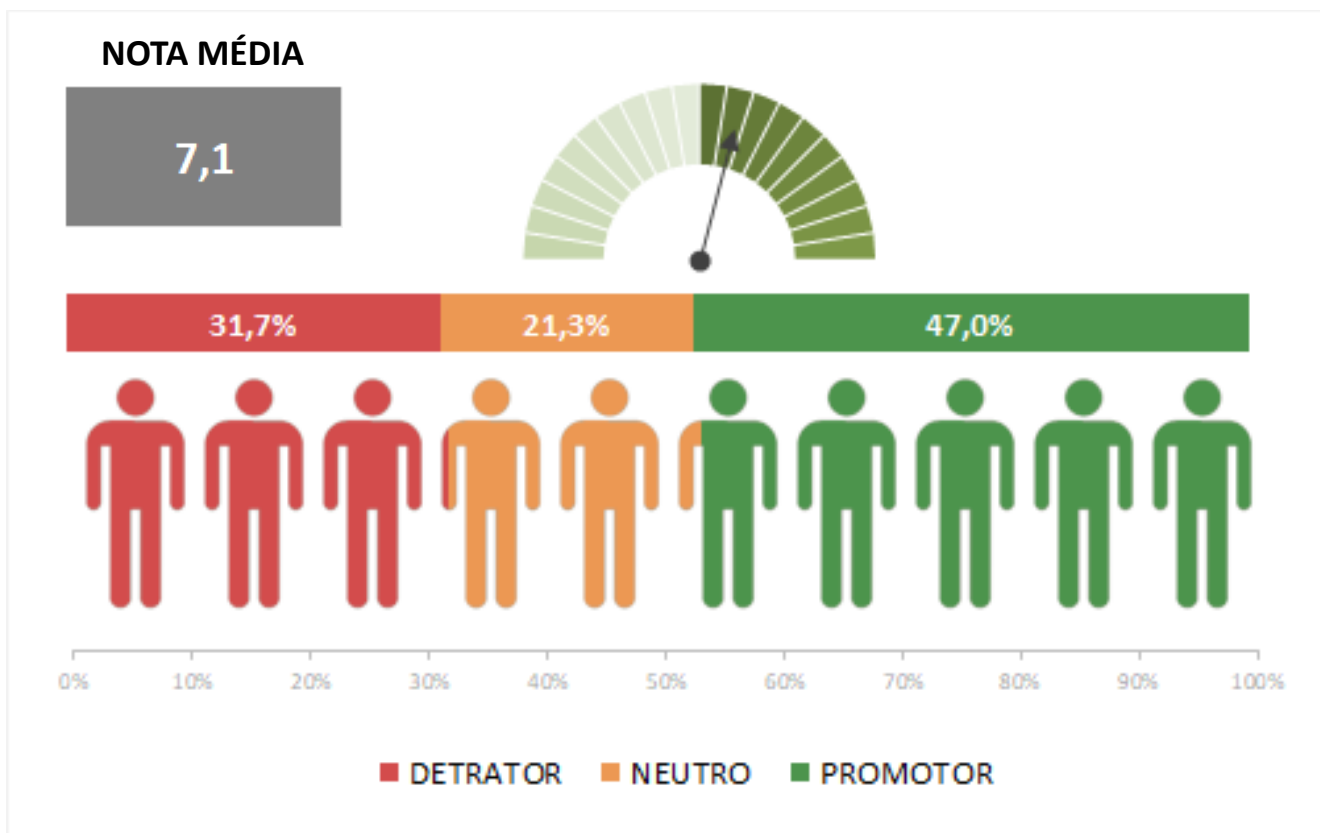


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 23,0%



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	12,3%	14,1%	17,3%	13,5%	10,8%	10,0%	14,5%	13,4%	23,9%	8,8%	12,7%	14,7%	7,9%	13,3%
1	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,4%	1,2%	0,0%	1,1%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%
2	2,3%	2,6%	1,8%	3,1%	2,3%	1,9%	1,9%	3,6%	1,7%	2,1%	4,0%	2,1%	3,9%	2,5%
3	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,4%	0,0%	0,8%	0,3%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
4	0,0%	1,0%	1,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	2,7%	0,6%
5	10,2%	8,5%	3,6%	12,1%	9,5%	3,8%	10,7%	10,2%	5,4%	9,5%	12,3%	7,5%	16,0%	9,2%
6	3,7%	6,4%	7,8%	6,2%	2,7%	5,6%	4,7%	5,5%	7,4%	3,5%	6,5%	5,2%	5,1%	5,2%
7	6,7%	10,1%	16,2%	11,0%	1,8%	2,4%	9,7%	10,2%	6,9%	10,0%	7,1%	6,7%	15,5%	8,5%
8	12,6%	12,8%	17,4%	12,0%	10,8%	8,6%	8,4%	20,0%	4,8%	14,8%	15,7%	11,7%	16,7%	12,7%
9	12,1%	4,7%	4,2%	7,9%	10,4%	6,7%	11,0%	5,2%	6,5%	10,7%	4,2%	9,2%	3,9%	8,1%
10	40,1%	38,0%	29,9%	33,0%	49,9%	58,9%	37,8%	30,3%	42,7%	38,0%	37,5%	41,8%	28,2%	39,0%
MÉDIA	7,4	6,9	6,6	6,8	7,7	8,0	7,0	6,8	6,5	7,4	7,0	7,2	6,9	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,5%	34,5%	32,3%	36,1%	27,0%	23,4%	33,1%	34,2%	39,2%	26,5%	35,5%	30,7%	35,7%	31,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,2%	42,6%	34,1%	40,9%	60,4%	65,6%	48,8%	35,5%	49,1%	48,7%	41,7%	50,9%	32,1%	47,0%



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 – 47,0% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	14,4%
PARTICULAR QUE FAZ	12,6%
ESTÁ SATISFEITO	4,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,3%
LEVAM TODO MATERIAL	3,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,3%
OUTROS	4,2%
NÃO RESPONDEU	4,7%

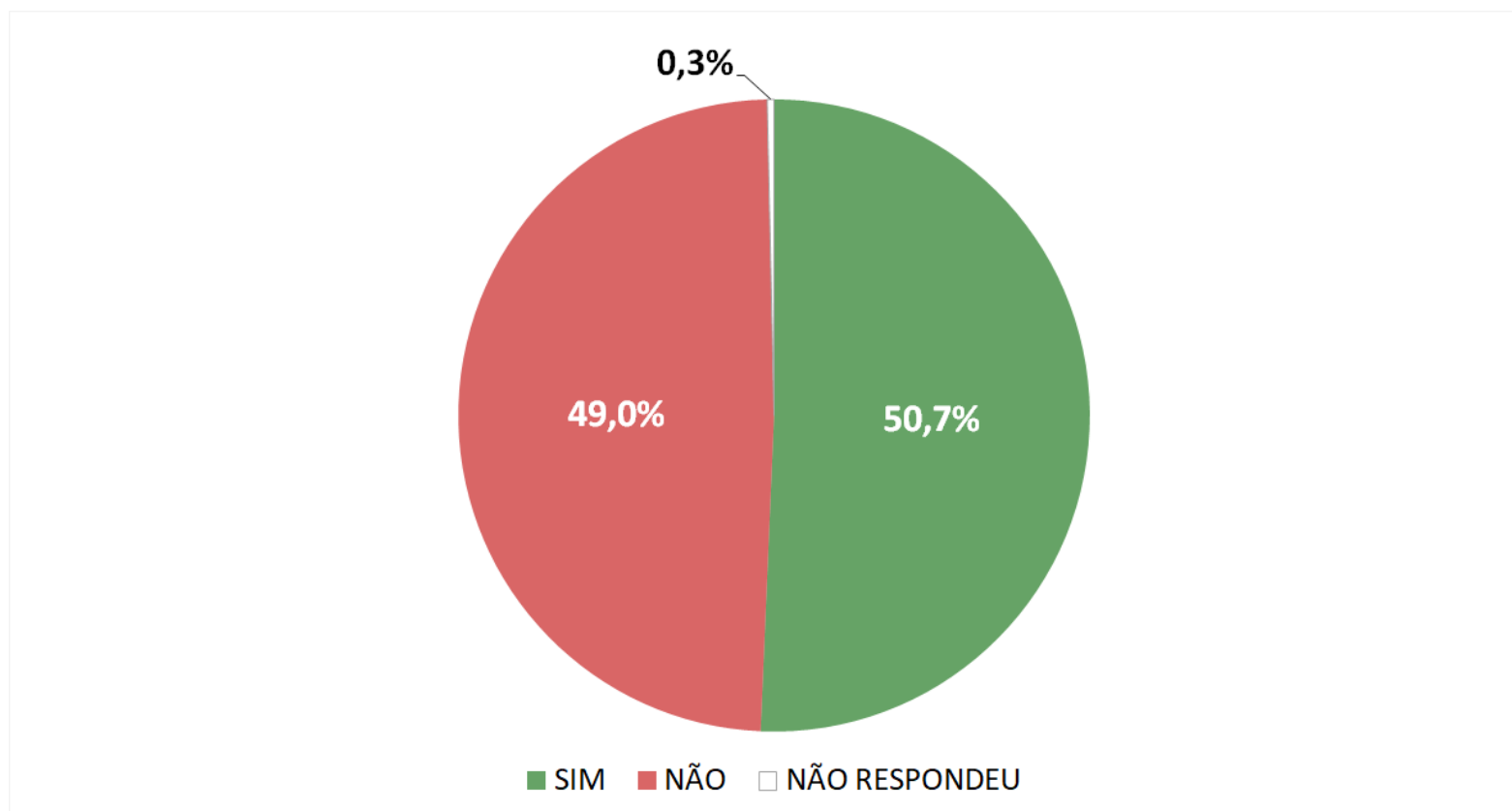
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 31,7% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	29,6%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	15,6%
LEVAR TODO MATERIAL RECICLÁVEL	8,1%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	6,7%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	6,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,9%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	5,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	3,7%
DEVERIA IMPLEMENTAR LIXEIRAS	3,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,0%
OUTROS	8,1%
NÃO RESPONDEU	4,4%



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	57,8%	44,4%	40,3%	55,4%	51,8%	45,3%	47,5%	58,2%	40,3%	50,0%	61,5%	49,1%	57,7%	50,7%
NÃO	42,2%	54,9%	59,7%	43,7%	48,2%	54,7%	51,8%	41,8%	59,7%	49,3%	38,5%	50,7%	41,4%	49,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,2%	1,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

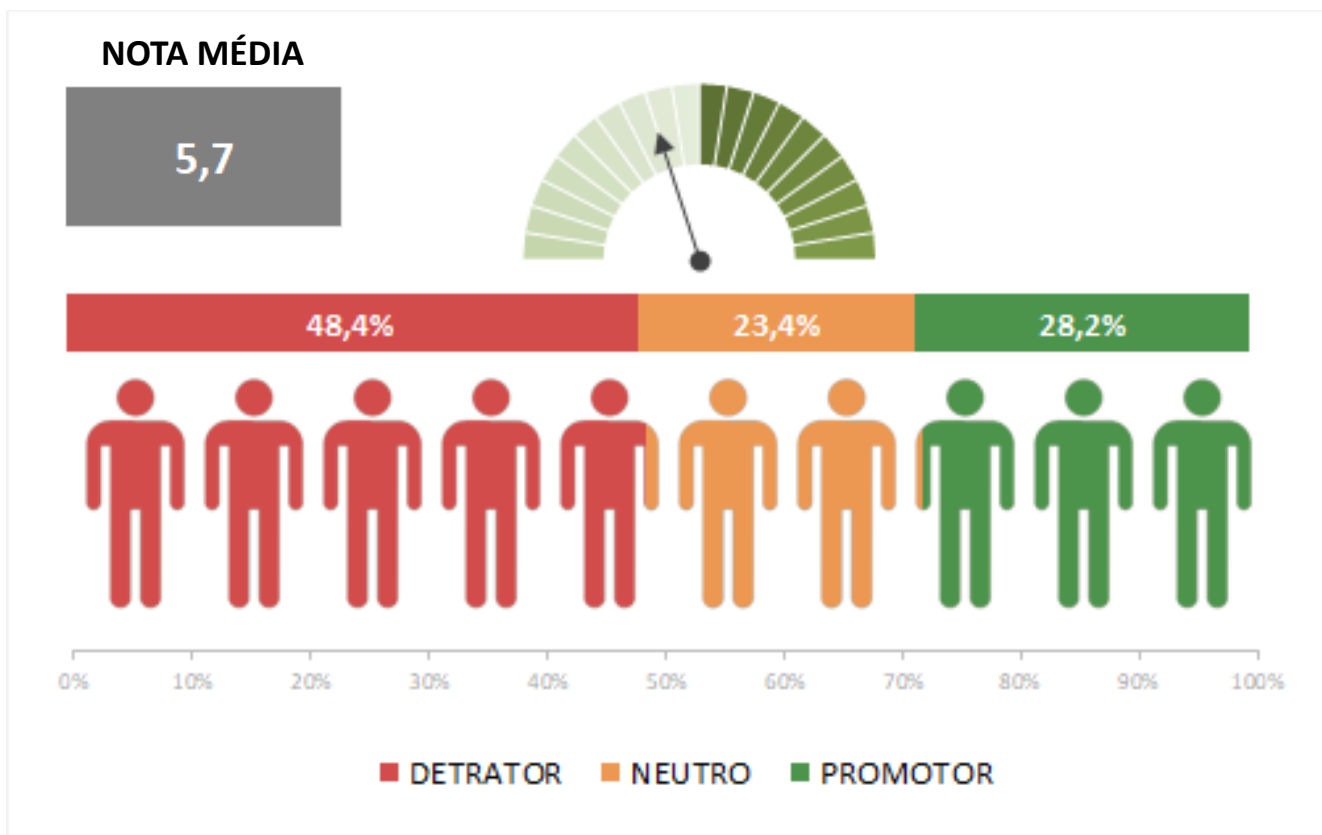


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



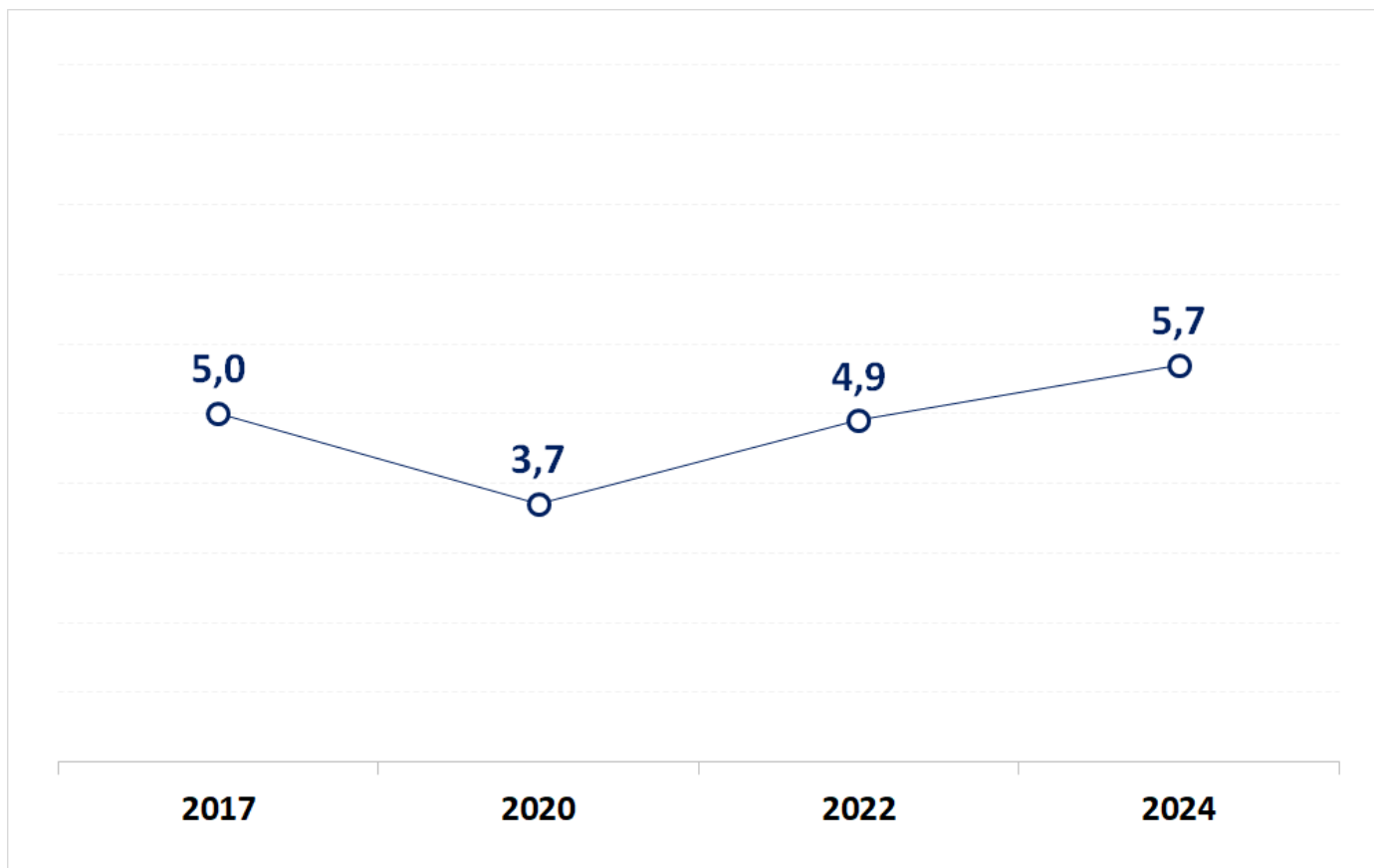
% NÃO RESPOSTA: 16,1%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CAMPINAS? 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 CAMPINAS? 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	19,0%	21,5%	9,0%	17,0%	31,0%	28,3%	24,0%	11,6%	29,2%	20,3%	12,4%	24,5%	4,6%	20,3%
1	1,2%	1,0%	0,0%	1,1%	1,8%	1,7%	0,4%	1,7%	2,1%	0,0%	2,4%	1,4%	0,0%	1,1%
2	3,3%	3,2%	0,0%	5,9%	2,2%	3,6%	3,8%	2,4%	3,9%	3,3%	2,6%	3,8%	1,0%	3,2%
3	2,4%	2,4%	0,0%	3,2%	3,1%	5,9%	1,0%	2,4%	2,1%	2,2%	3,2%	2,3%	2,9%	2,4%
4	3,4%	3,4%	7,4%	1,5%	3,1%	4,2%	4,6%	1,5%	1,6%	4,7%	2,2%	3,8%	1,7%	3,4%
5	11,8%	13,7%	8,5%	14,8%	13,1%	11,3%	12,6%	13,8%	7,1%	13,2%	17,0%	13,6%	9,9%	12,8%
6	5,3%	5,0%	9,5%	4,2%	3,5%	3,6%	4,6%	6,6%	2,5%	7,8%	2,1%	5,5%	3,9%	5,1%
7	14,2%	9,0%	13,7%	15,2%	5,7%	3,0%	12,4%	14,7%	4,4%	13,4%	13,7%	10,5%	14,9%	11,4%
8	10,8%	13,1%	18,0%	10,9%	9,6%	8,0%	12,0%	14,1%	10,1%	11,2%	15,2%	11,2%	15,0%	12,0%
9	8,7%	9,4%	14,3%	7,1%	8,3%	5,3%	8,5%	11,9%	9,0%	9,2%	9,0%	7,5%	15,3%	9,1%
10	20,0%	18,4%	19,6%	19,2%	18,7%	25,2%	16,2%	19,6%	27,9%	14,7%	20,4%	16,0%	30,9%	19,1%
MÉDIA	5,8	5,6	6,9	5,8	4,9	5,1	5,4	6,5	5,4	5,6	6,2	5,2	7,6	5,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	46,3%	50,1%	34,4%	47,6%	57,7%	58,5%	50,9%	39,9%	48,6%	51,4%	41,8%	54,8%	24,0%	48,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	28,7%	27,8%	33,9%	26,3%	27,0%	30,5%	24,7%	31,4%	36,9%	24,0%	29,3%	23,5%	46,1%	28,2%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 - 60,5% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/RUAS LIMPAS	22,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	20,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,3%
PASSAM SEMPRE	6,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	3,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,1%
SÃO ORGANIZADOS	2,3%
SÃO EDUCADOS	1,5%
OUTROS	6,9%
NÃO RESPONDEU	12,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,9% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	34,6%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	27,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,1%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE VARRIÇÃO	9,5%
AUMENTAR EQUIPE	5,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,6%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	1,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,8%
NÃO RESPONDEU	4,5%
OUTROS	3,7%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

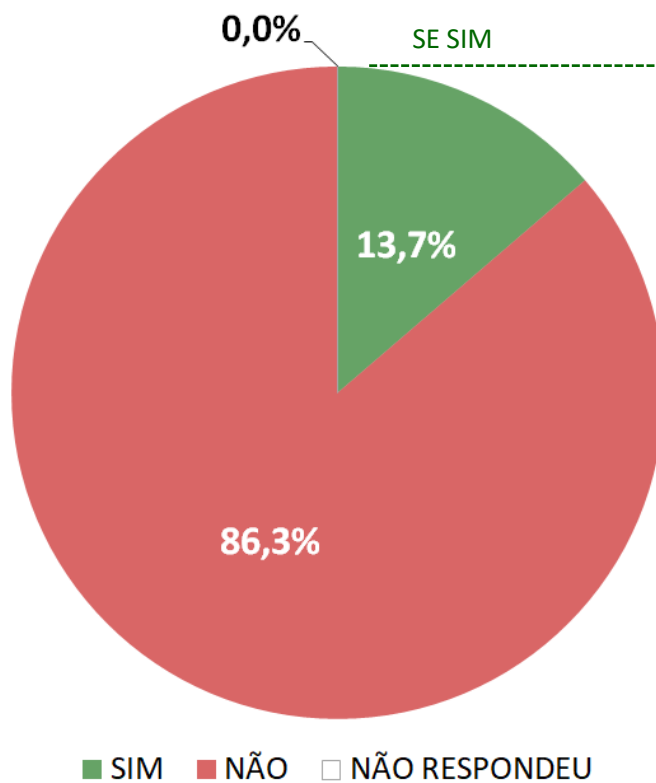


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	2,1%
4	0,0%
5	2,1%
6	1,6%
7	9,2%
8	20,1%
9	15,7%
10	49,1%
MÉDIA	8,6
INSATISFEITO	5,9%
SATISFEITO	64,8%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	45,7%
INTERNET	14,2%
AMIGOS/FAMILIARES	10,1%
FOLHETO	9,2%
JORNAL	8,3%
RÁDIO	2,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,5%
PREFEITURA	1,0%
OUTROS MEIOS	9,0%
NÃO RESPONDEU	4,3%



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	17,9%	10,0%	8,5%	12,5%	17,9%	16,4%	9,9%	17,2%	8,6%	13,9%	17,9%	14,9%	8,5%	13,7%
NÃO	82,1%	90,0%	91,5%	87,5%	82,1%	83,6%	90,1%	82,8%	91,4%	86,1%	82,1%	85,1%	91,5%	86,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

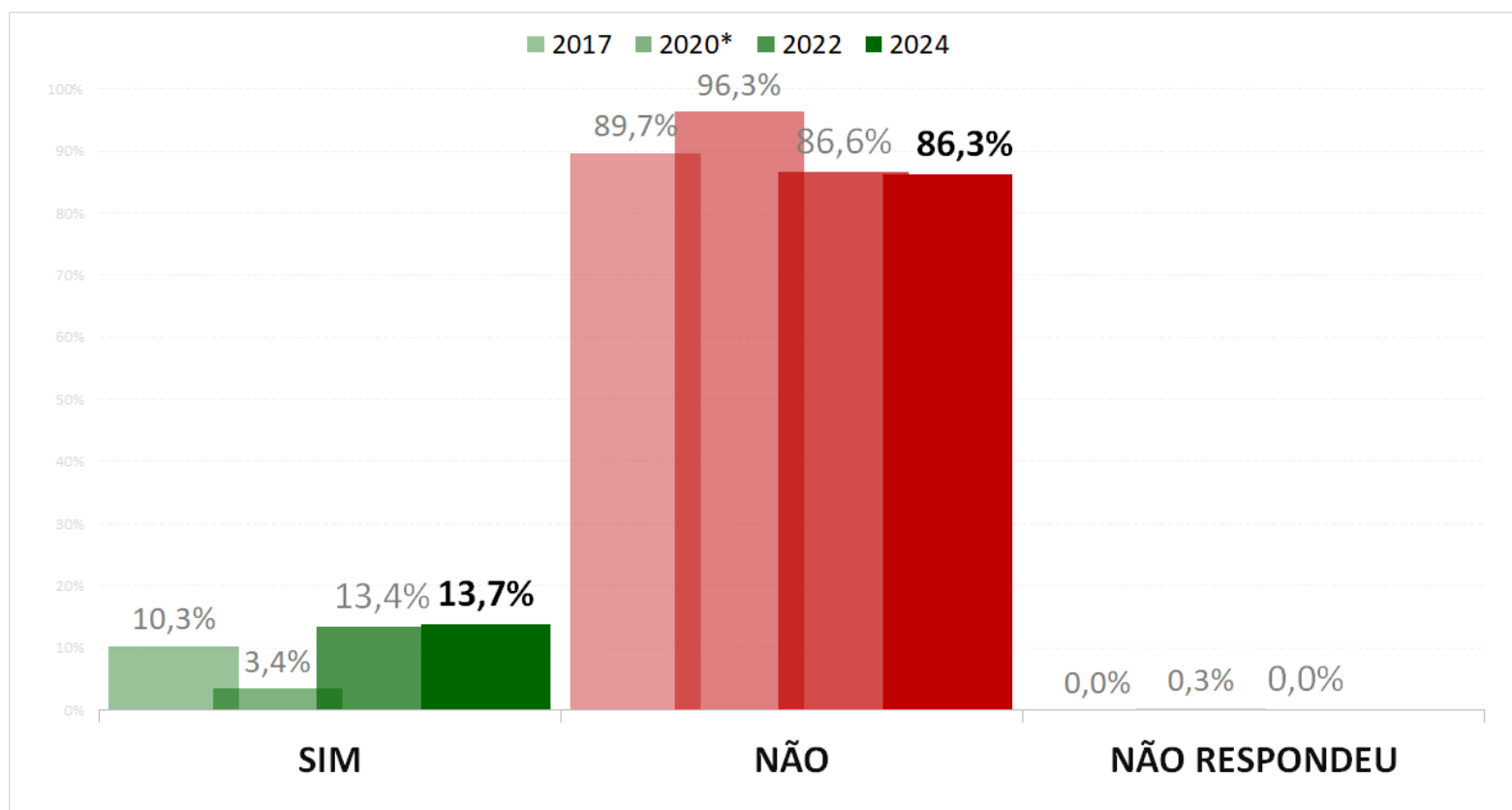


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

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.

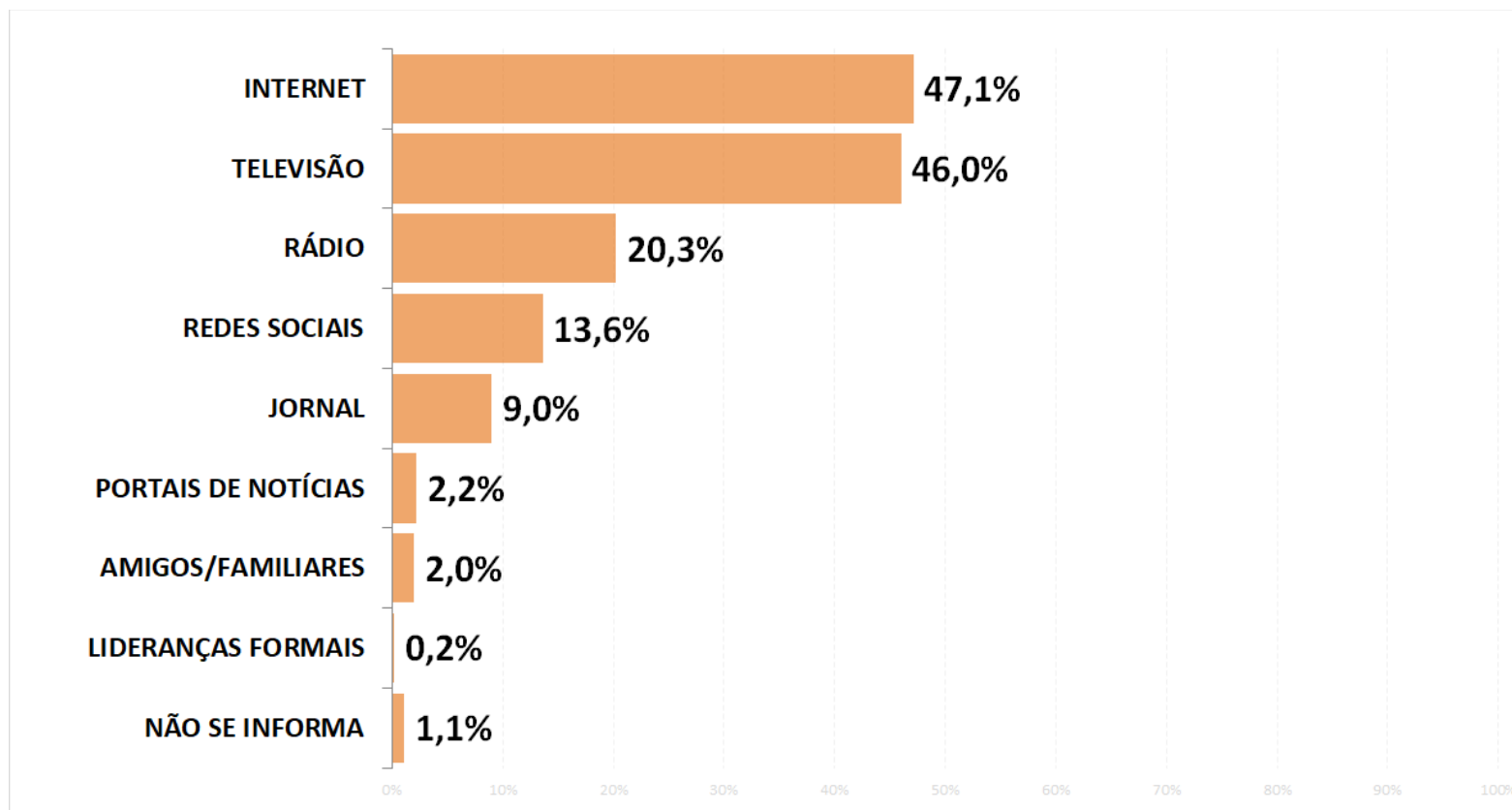
VI



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

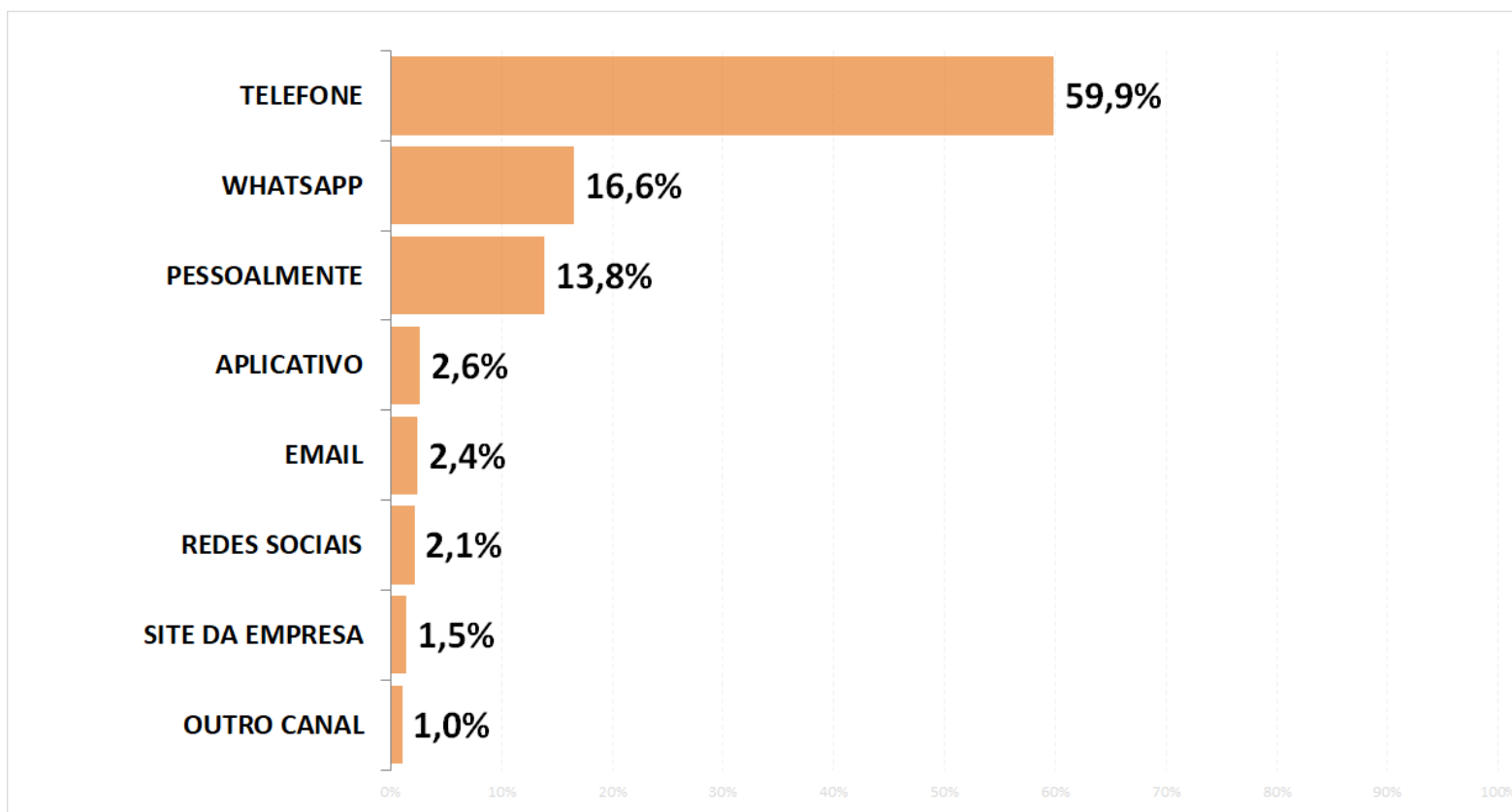




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	58,6%	61,0%	52,5%	60,1%	64,0%	67,3%	60,5%	54,8%	59,0%	62,7%	54,7%	62,4%	48,6%	59,9%
WHATSAPP	17,4%	15,8%	24,7%	19,6%	8,8%	4,4%	17,2%	22,9%	14,6%	18,6%	13,9%	13,5%	30,2%	16,6%
PESSOALMENTE	13,3%	14,3%	7,6%	12,4%	18,9%	25,6%	12,9%	8,1%	19,0%	12,9%	11,2%	15,8%	5,1%	13,8%
APLICATIVO	2,5%	2,8%	3,1%	2,9%	2,1%	1,3%	2,2%	4,0%	3,1%	1,1%	5,4%	2,0%	5,3%	2,6%
EMAIL	2,7%	2,2%	6,3%	1,0%	1,7%	0,0%	3,9%	1,9%	0,0%	1,7%	6,3%	2,3%	2,9%	2,4%
REDES SOCIAIS	2,1%	2,2%	2,7%	2,5%	1,4%	0,7%	1,9%	3,4%	4,2%	1,4%	1,8%	1,7%	3,9%	2,1%
SITE DA EMPRESA	2,2%	0,8%	1,8%	1,0%	1,8%	0,7%	1,4%	1,9%	0,0%	0,8%	4,2%	0,9%	3,9%	1,5%
OUTRO CANAL	1,2%	0,9%	1,4%	0,4%	1,4%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,8%	2,5%	1,2%	0,0%	1,0%
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