

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
CATANDUVA

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

Catanduva, maio de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **10 e 17 de maio de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **375 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Catanduva. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

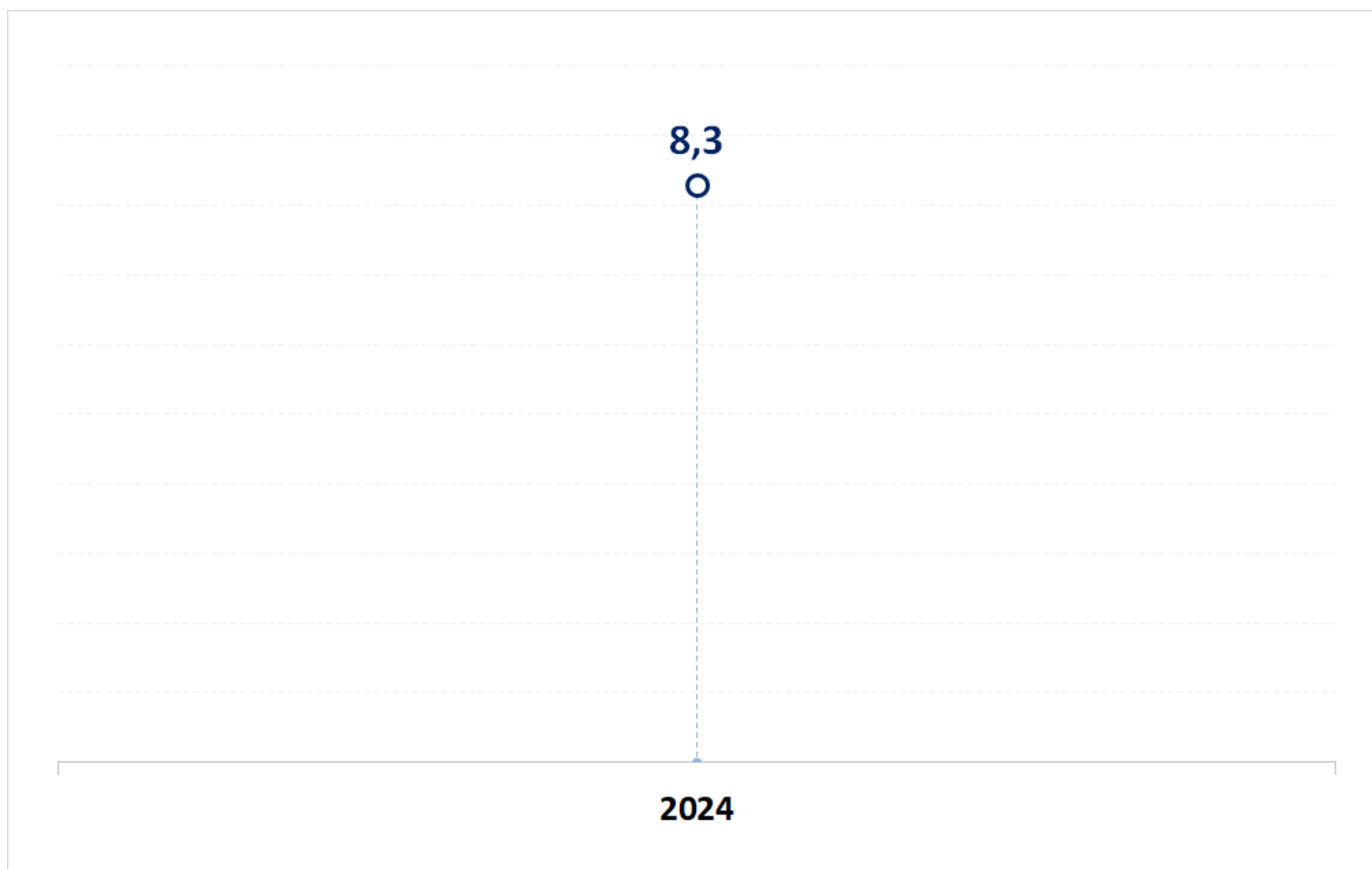




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

NOTA MÉDIA DA CIDADE

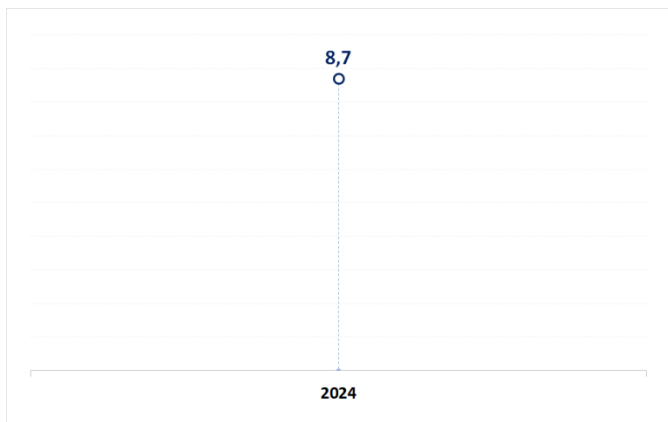




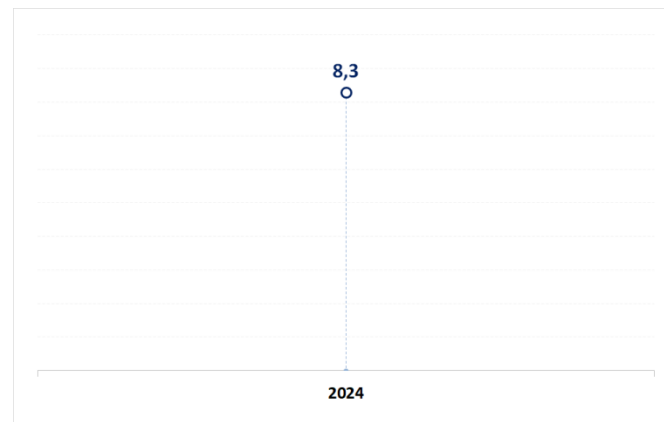
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

NOTA MÉDIA DA CIDADE

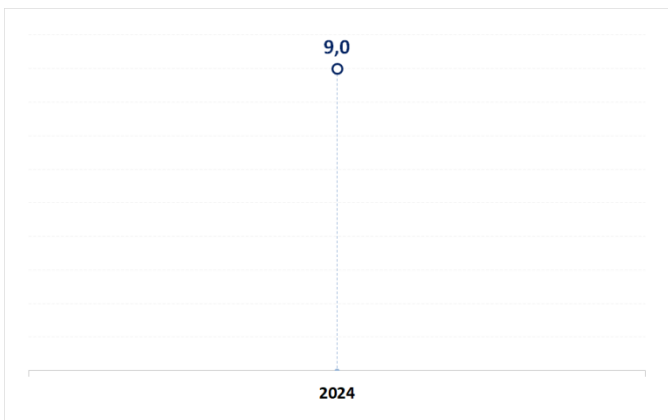
ATENDIMENTO NA SEDE



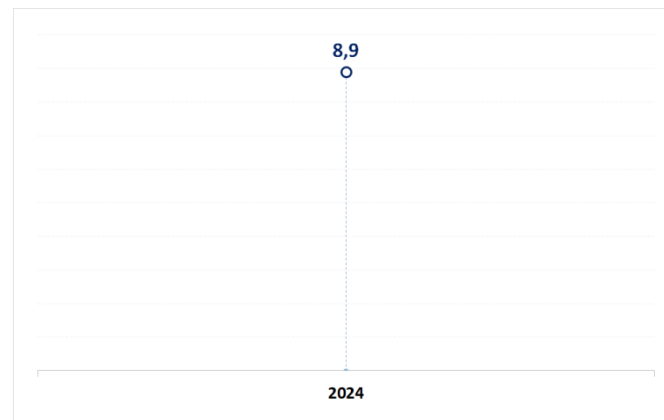
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



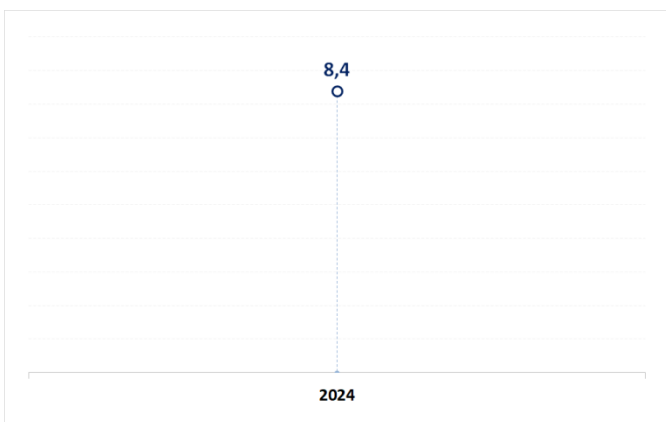
TRATAMENTO DE ESGOTO



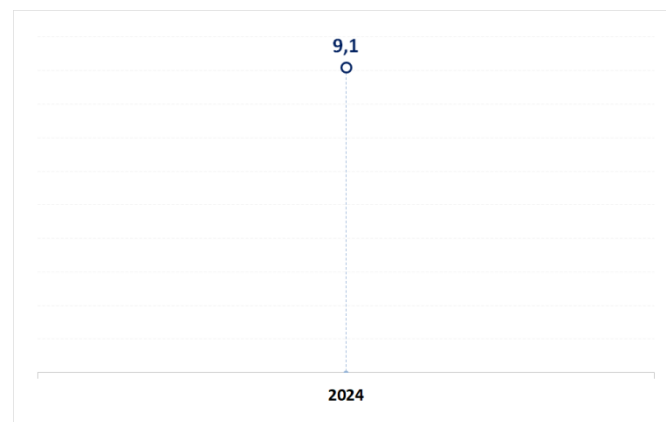
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

NOTA MÉDIA DA CIDADE

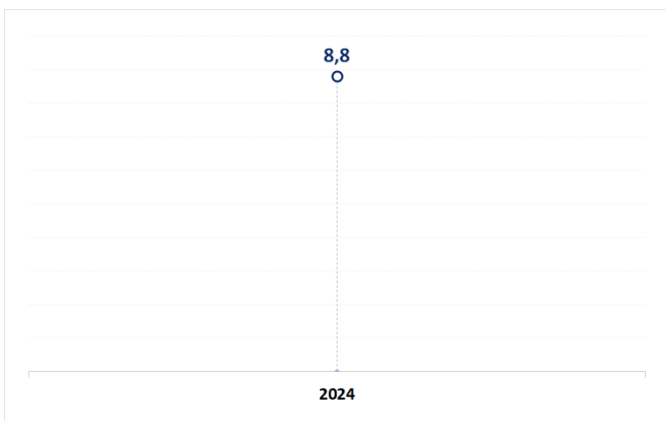
ENTENDIMENTO DA CONTA



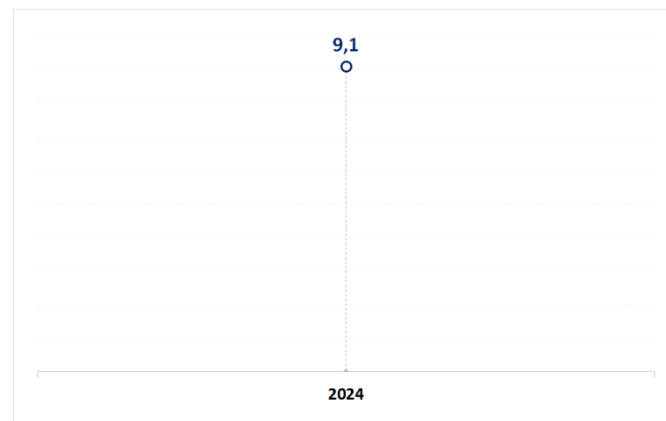
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA



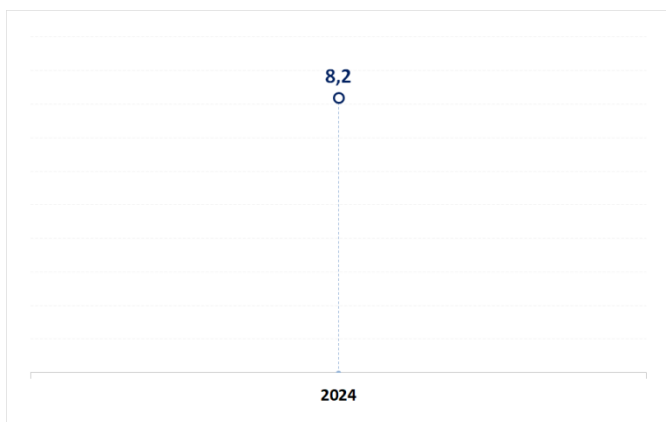


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA,
GÁS E
SANEAMENTO
BÁSICO

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

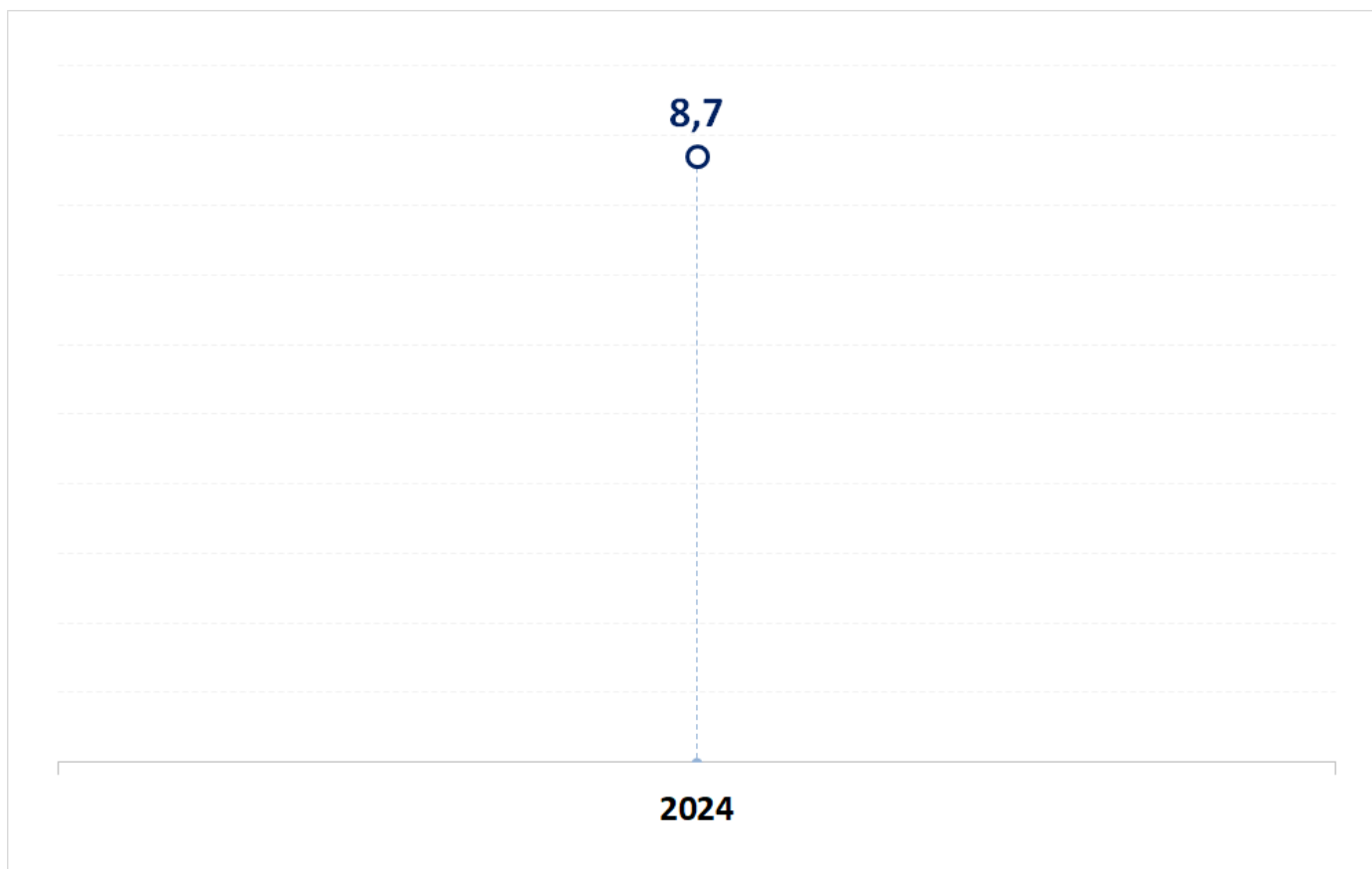




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

NOTA MÉDIA DA CIDADE

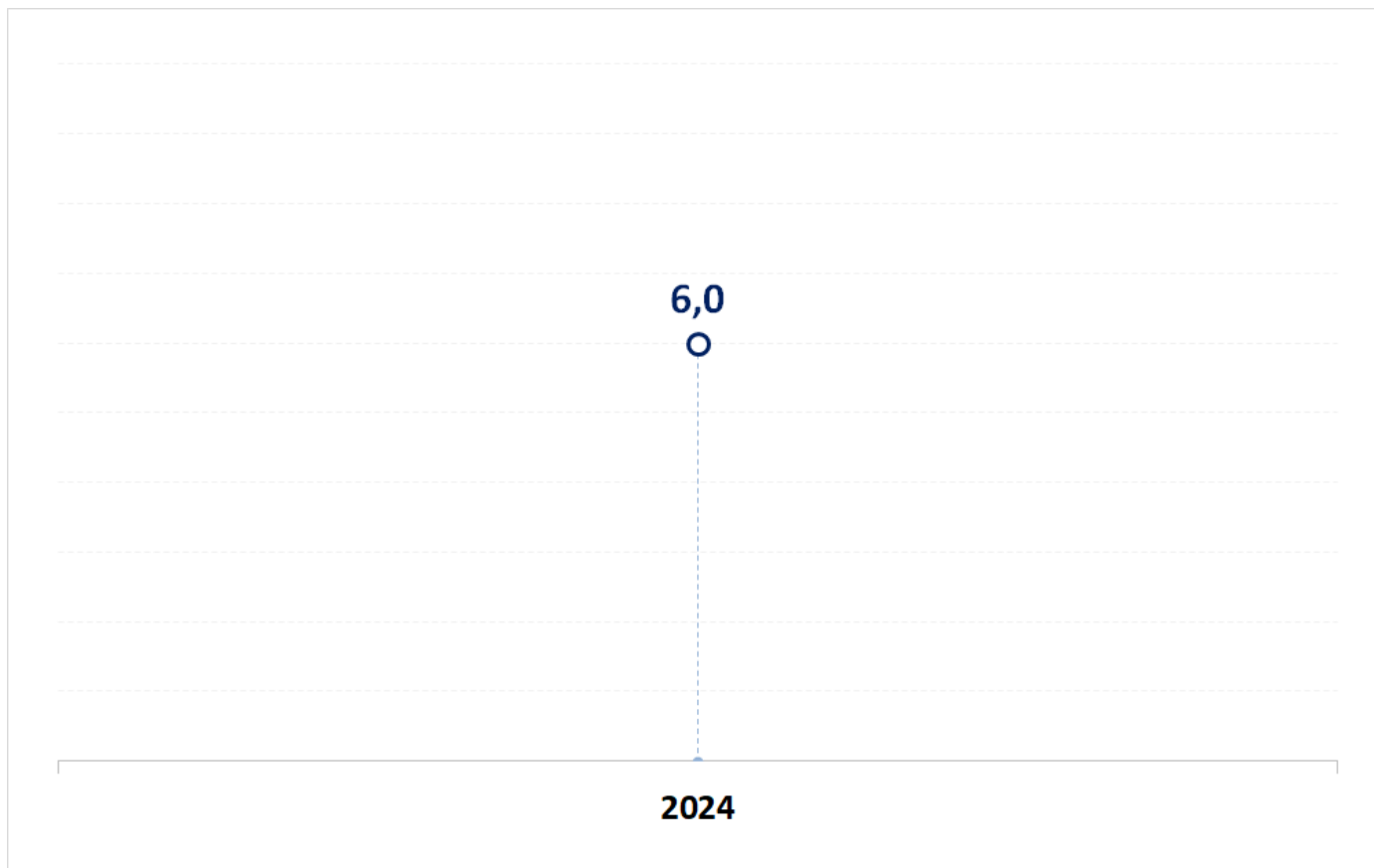




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

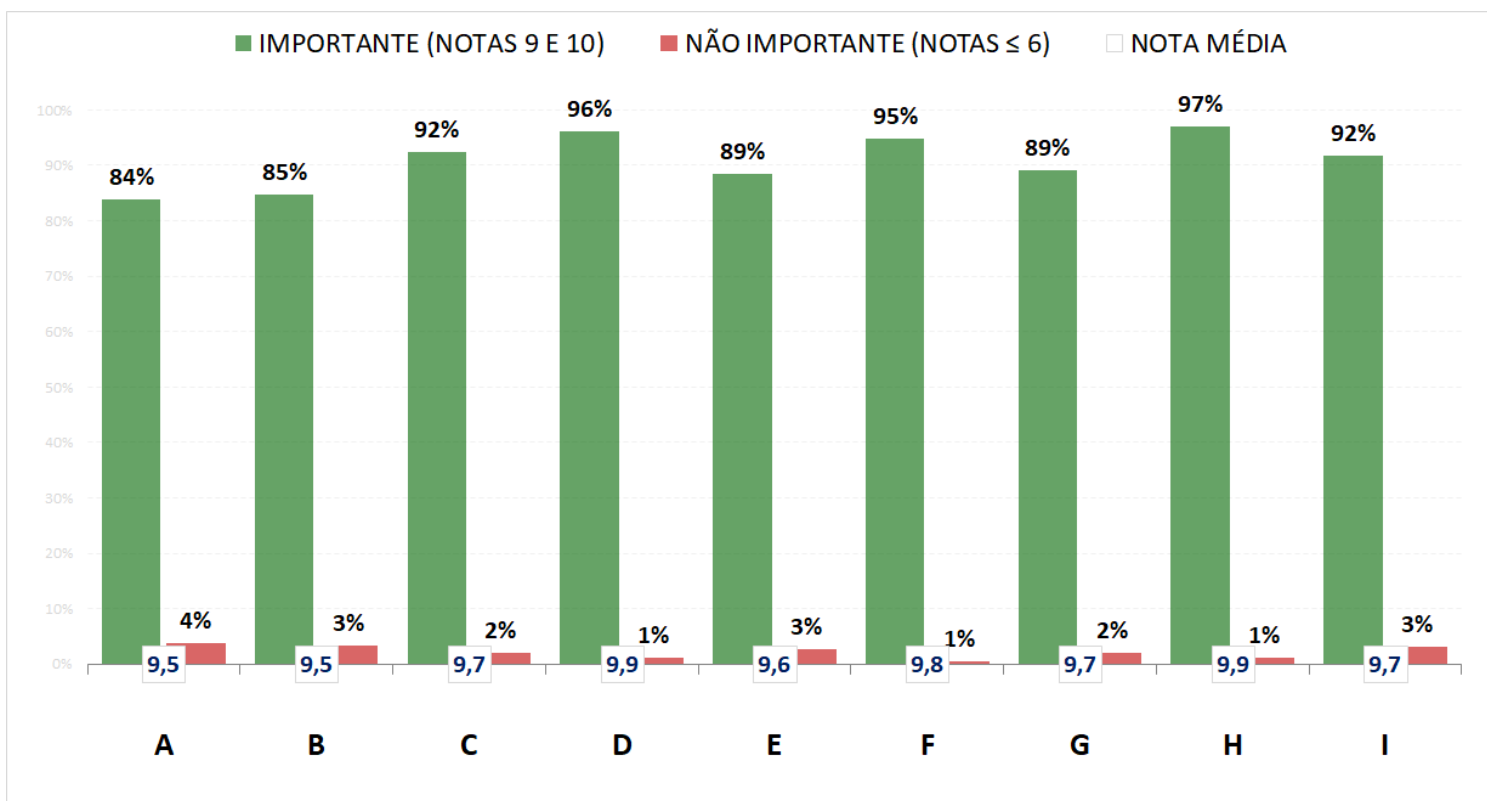
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

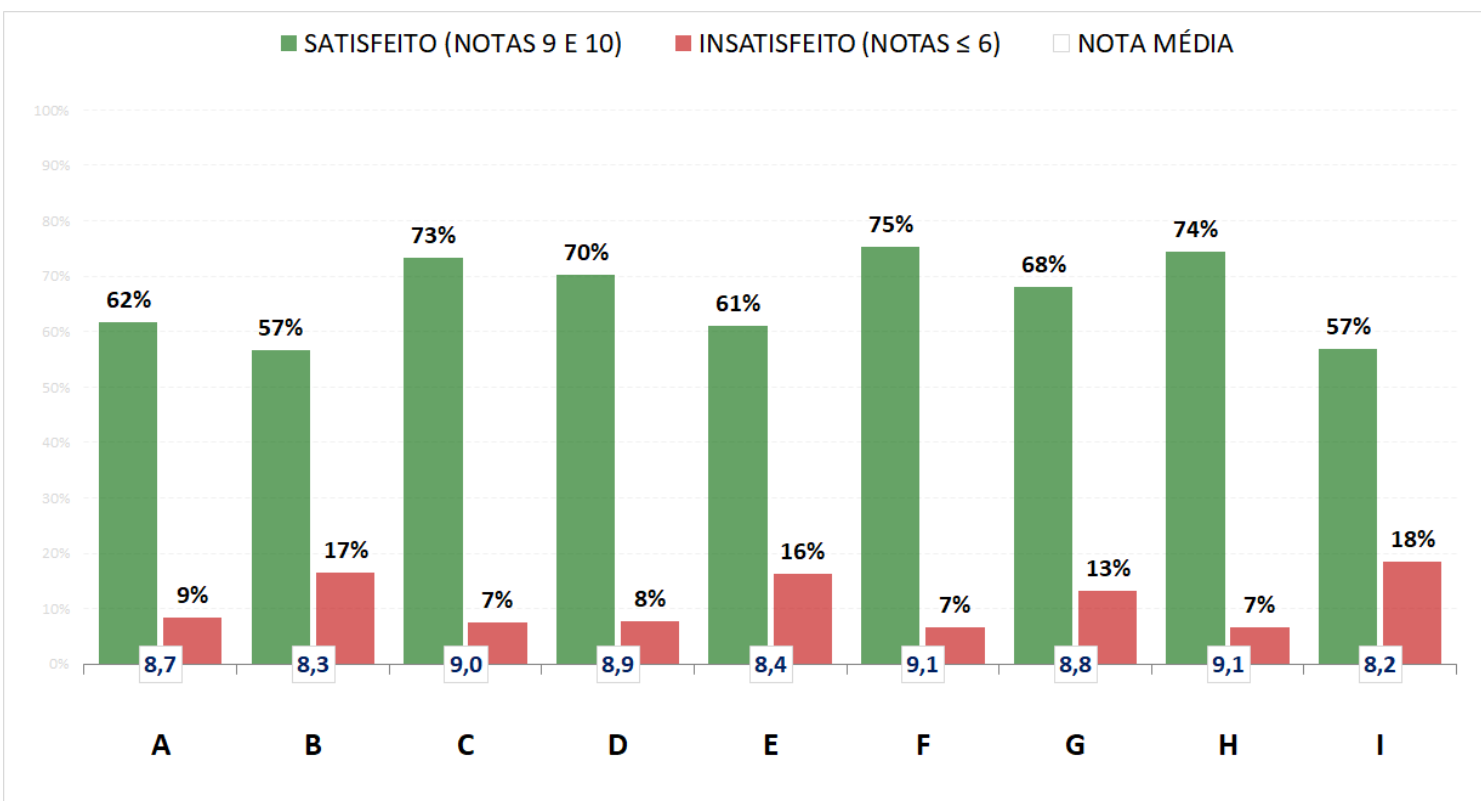


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

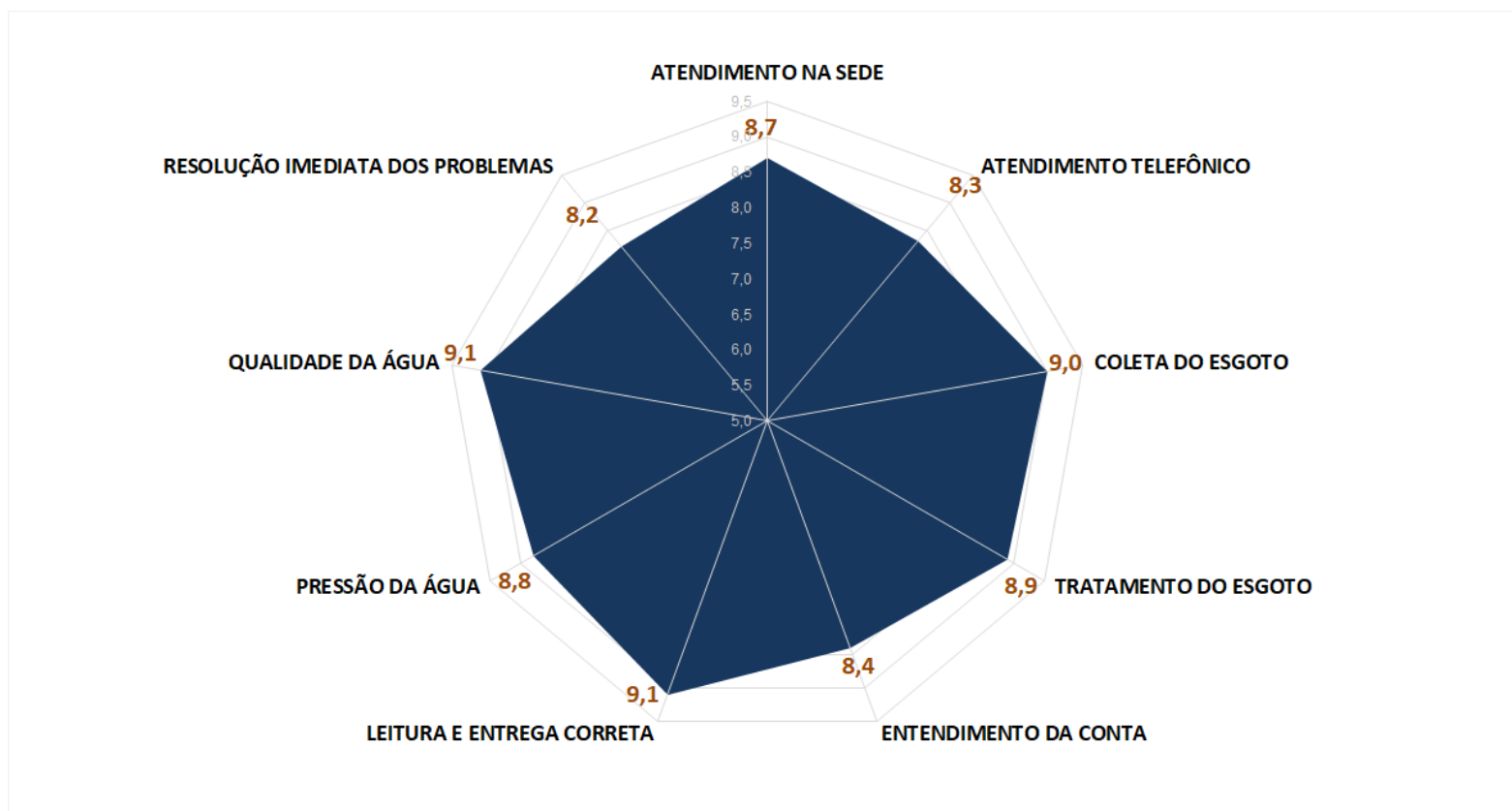


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

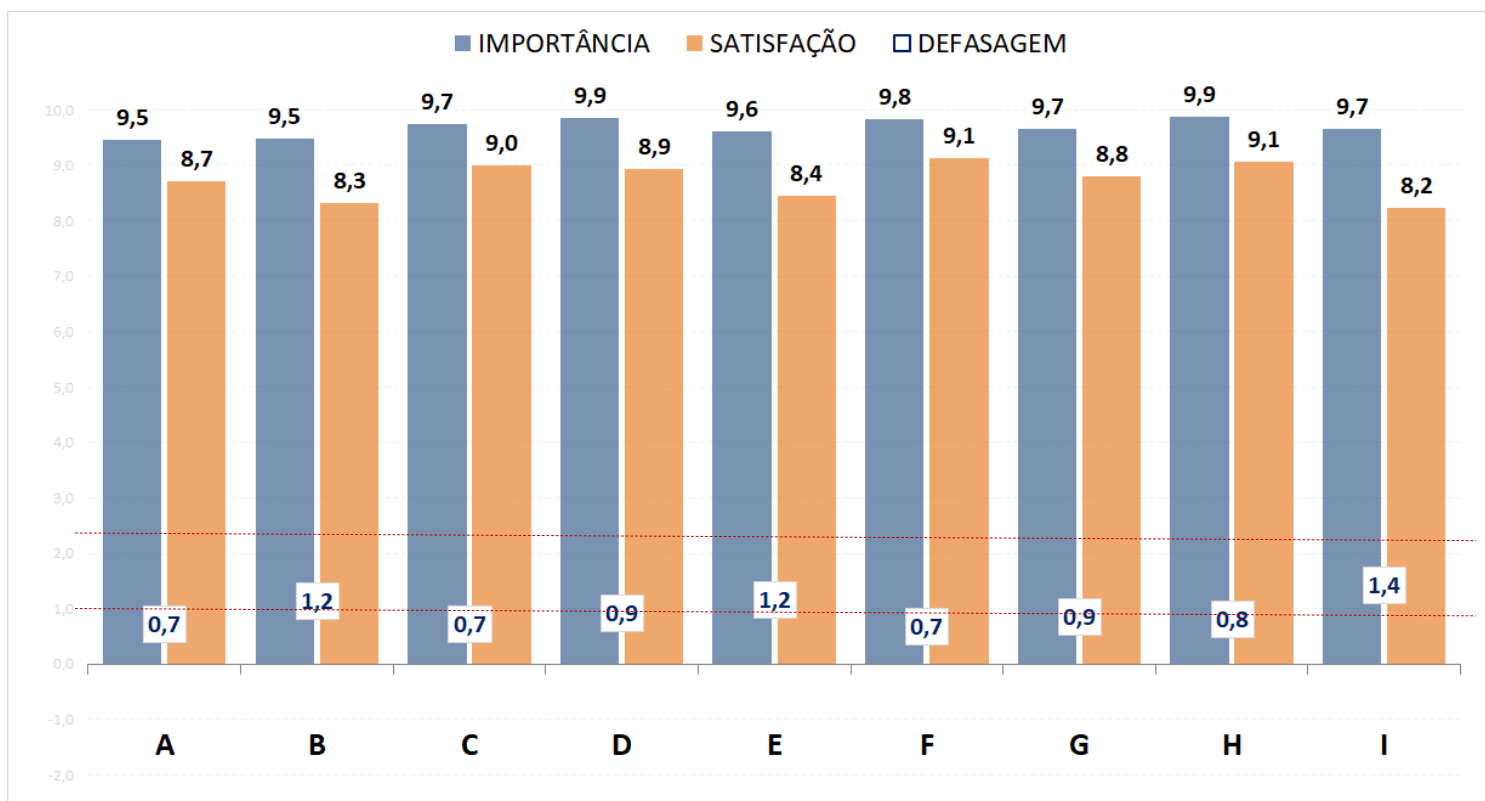
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

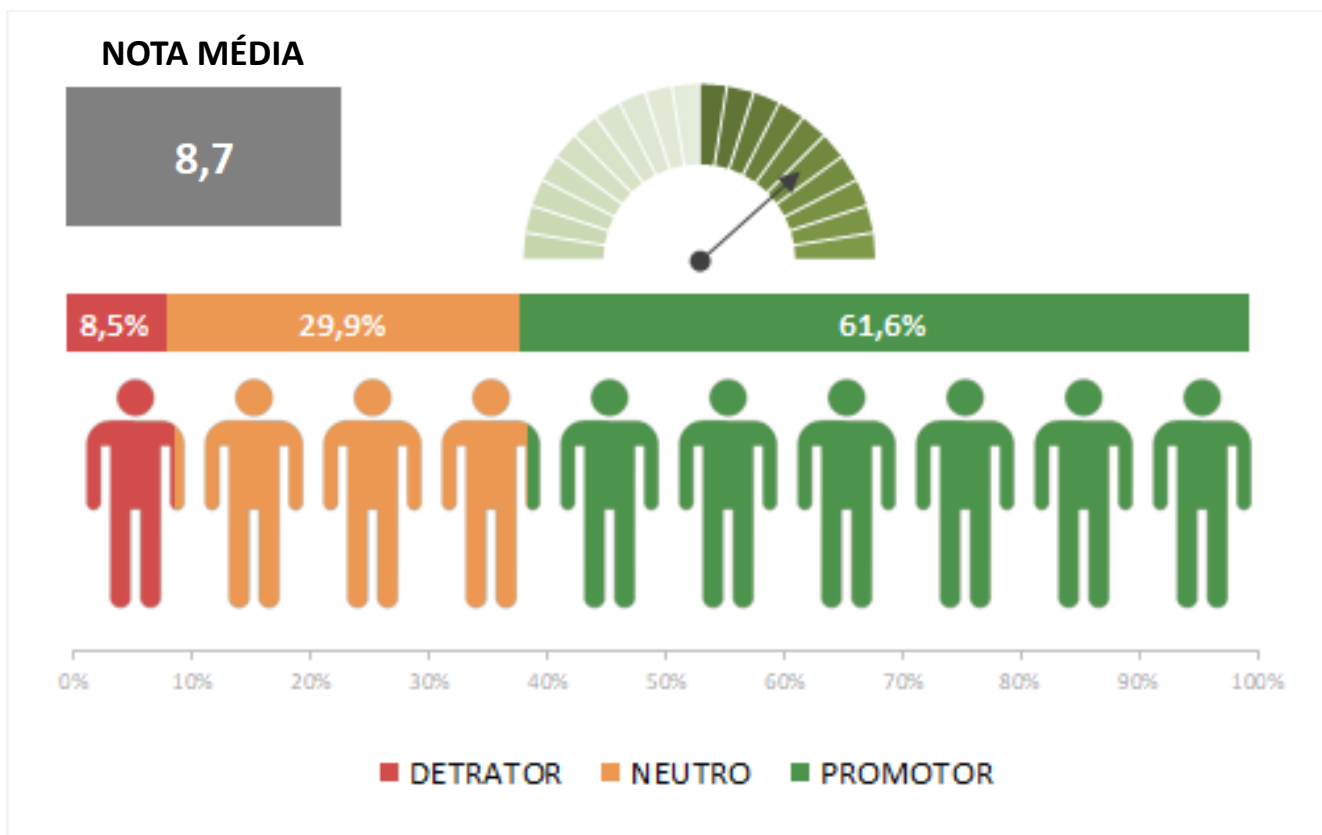


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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 SAEC?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **21,4%**



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,7%	1,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	2,1%	0,9%	0,0%	0,7%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%	0,3%
2	1,2%	0,6%	3,3%	0,0%	0,8%	1,4%	0,0%	1,8%	0,0%	0,6%	3,2%	1,2%	0,0%	0,9%
3	0,6%	0,6%	0,0%	0,8%	0,7%	1,2%	0,8%	0,0%	1,1%	0,6%	0,0%	0,4%	1,1%	0,6%
4	0,0%	1,9%	0,0%	0,8%	1,5%	1,4%	0,7%	1,0%	1,3%	1,2%	0,0%	0,9%	1,3%	1,0%
5	2,8%	4,5%	0,0%	6,2%	2,9%	1,4%	7,1%	1,0%	4,0%	4,8%	0,0%	3,1%	5,2%	3,7%
6	2,8%	0,0%	0,0%	2,0%	1,3%	1,2%	1,6%	1,2%	0,0%	1,7%	2,1%	1,3%	1,6%	1,4%
7	10,6%	7,4%	13,2%	9,5%	6,5%	1,4%	10,9%	11,5%	7,0%	7,4%	16,1%	9,4%	7,6%	8,9%
8	22,1%	19,8%	26,4%	18,0%	21,3%	13,7%	23,5%	22,5%	20,4%	22,1%	18,3%	21,8%	18,4%	20,9%
9	8,0%	10,4%	4,4%	8,2%	12,3%	6,5%	7,2%	13,6%	5,0%	12,6%	4,6%	8,3%	11,7%	9,2%
10	49,9%	54,8%	52,7%	53,4%	51,3%	70,6%	47,3%	46,7%	61,2%	48,6%	52,2%	52,5%	52,1%	52,4%
MÉDIA	8,6	8,8	8,8	8,7	8,7	9,1	8,5	8,7	9,0	8,7	8,4	8,7	8,7	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,5%	7,6%	3,3%	10,9%	8,5%	7,9%	11,1%	5,7%	6,4%	9,4%	8,8%	7,9%	10,2%	8,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,8%	65,2%	57,1%	61,6%	63,6%	77,0%	54,5%	60,2%	66,2%	61,2%	56,8%	60,9%	63,8%	61,6%

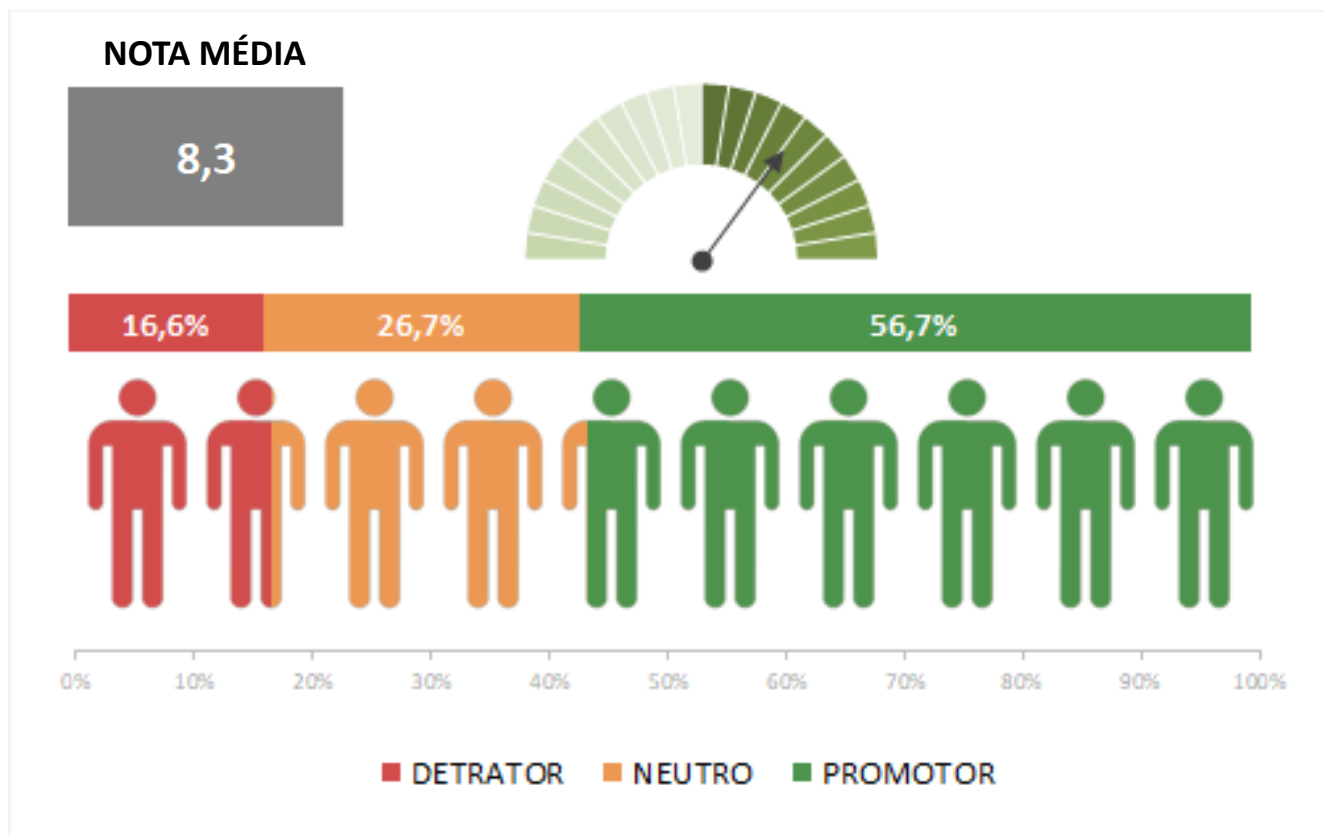


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 28,2%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

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	1,0%	1,3%	0,0%	1,9%	0,9%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	1,3%	2,4%	0,6%	2,4%	1,1%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,0%	0,3%
2	3,7%	0,7%	3,3%	1,9%	1,6%	1,7%	1,7%	2,7%	0,0%	2,0%	5,3%	2,9%	0,0%	2,1%
3	3,0%	1,3%	0,0%	2,8%	2,4%	4,7%	1,9%	0,9%	2,6%	2,5%	0,0%	2,5%	1,0%	2,1%
4	1,9%	1,3%	0,0%	3,0%	0,9%	0,0%	0,8%	3,4%	1,3%	1,6%	2,0%	1,2%	2,4%	1,6%
5	4,0%	8,0%	5,5%	6,5%	6,2%	8,2%	5,4%	6,0%	2,7%	7,2%	8,1%	7,8%	2,4%	6,2%
6	5,4%	1,3%	3,3%	3,9%	2,4%	3,2%	4,1%	2,1%	5,3%	1,9%	4,1%	2,9%	3,7%	3,2%
7	9,7%	4,7%	8,8%	6,1%	6,9%	3,3%	7,3%	8,6%	8,3%	5,2%	10,4%	7,4%	6,0%	7,0%
8	20,0%	19,6%	13,2%	23,4%	19,3%	4,6%	22,2%	25,8%	10,7%	25,0%	16,8%	17,5%	25,3%	19,8%
9	5,9%	9,5%	7,7%	8,6%	7,1%	5,0%	7,1%	10,4%	8,8%	9,4%	1,7%	6,9%	10,1%	7,9%
10	44,8%	52,2%	58,2%	41,8%	51,5%	69,3%	46,8%	39,4%	60,2%	44,0%	47,5%	50,2%	45,6%	48,8%
MÉDIA	8,1	8,6	8,7	8,1	8,4	8,8	8,2	8,2	8,8	8,3	7,8	8,3	8,4	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,7%	14,0%	12,1%	20,0%	15,2%	17,8%	16,6%	15,9%	12,0%	16,4%	23,6%	18,1%	13,1%	16,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	50,7%	61,7%	65,9%	50,4%	58,6%	74,3%	53,9%	49,7%	69,0%	53,4%	49,2%	57,1%	55,7%	56,7%

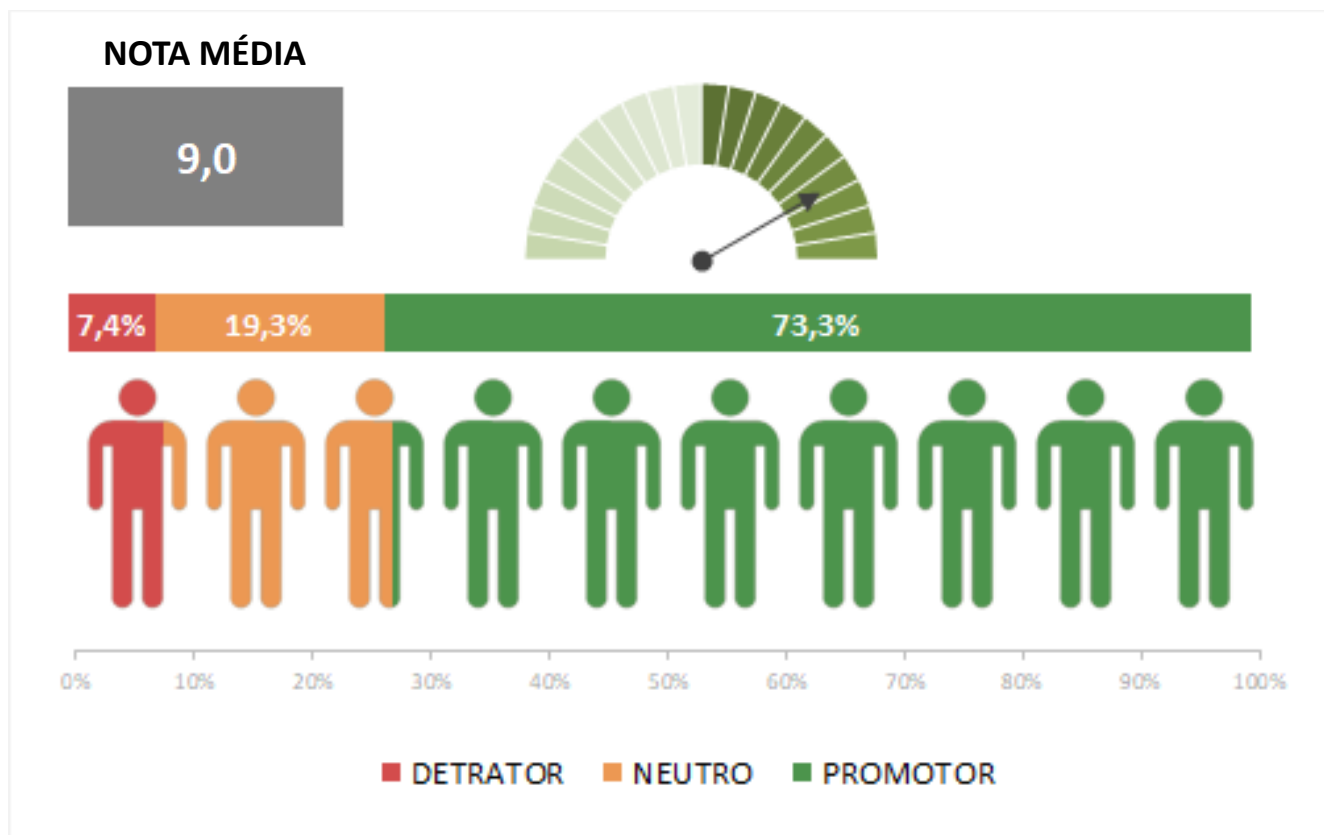


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 3,3%



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	0,5%	1,5%	0,0%	1,4%	1,2%	2,1%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%	1,2%	1,1%	0,9%	1,0%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%	0,2%
2	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,0%	0,3%
4	1,3%	1,0%	0,0%	1,7%	1,3%	1,0%	1,3%	1,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,8%	2,4%	1,2%
5	2,0%	2,1%	2,4%	2,1%	1,7%	1,9%	1,9%	2,3%	0,9%	1,9%	4,0%	1,7%	3,0%	2,0%
6	1,1%	3,6%	0,0%	3,0%	3,1%	4,0%	2,0%	1,7%	2,1%	3,4%	0,0%	1,7%	4,6%	2,4%
7	6,4%	5,2%	6,3%	4,7%	6,6%	5,9%	6,2%	5,1%	7,0%	4,4%	8,0%	6,2%	4,4%	5,8%
8	14,6%	12,5%	7,9%	14,3%	15,7%	6,2%	11,9%	21,8%	13,7%	13,9%	12,2%	13,7%	12,9%	13,5%
9	11,1%	11,4%	16,5%	10,9%	9,0%	6,8%	11,7%	14,2%	10,4%	10,6%	14,2%	11,9%	9,2%	11,2%
10	61,8%	62,2%	66,9%	61,2%	60,3%	72,1%	64,3%	50,7%	65,9%	61,6%	57,9%	62,1%	61,7%	62,0%
MÉDIA	9,0	9,0	9,4	8,9	8,9	9,1	9,1	8,7	9,3	8,9	8,9	9,1	8,9	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,1%	8,7%	2,4%	9,0%	8,5%	9,1%	5,9%	8,2%	3,0%	9,4%	7,7%	6,0%	11,8%	7,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,9%	73,6%	83,5%	72,0%	69,2%	78,9%	76,0%	64,8%	76,3%	72,2%	72,1%	74,0%	70,9%	73,3%

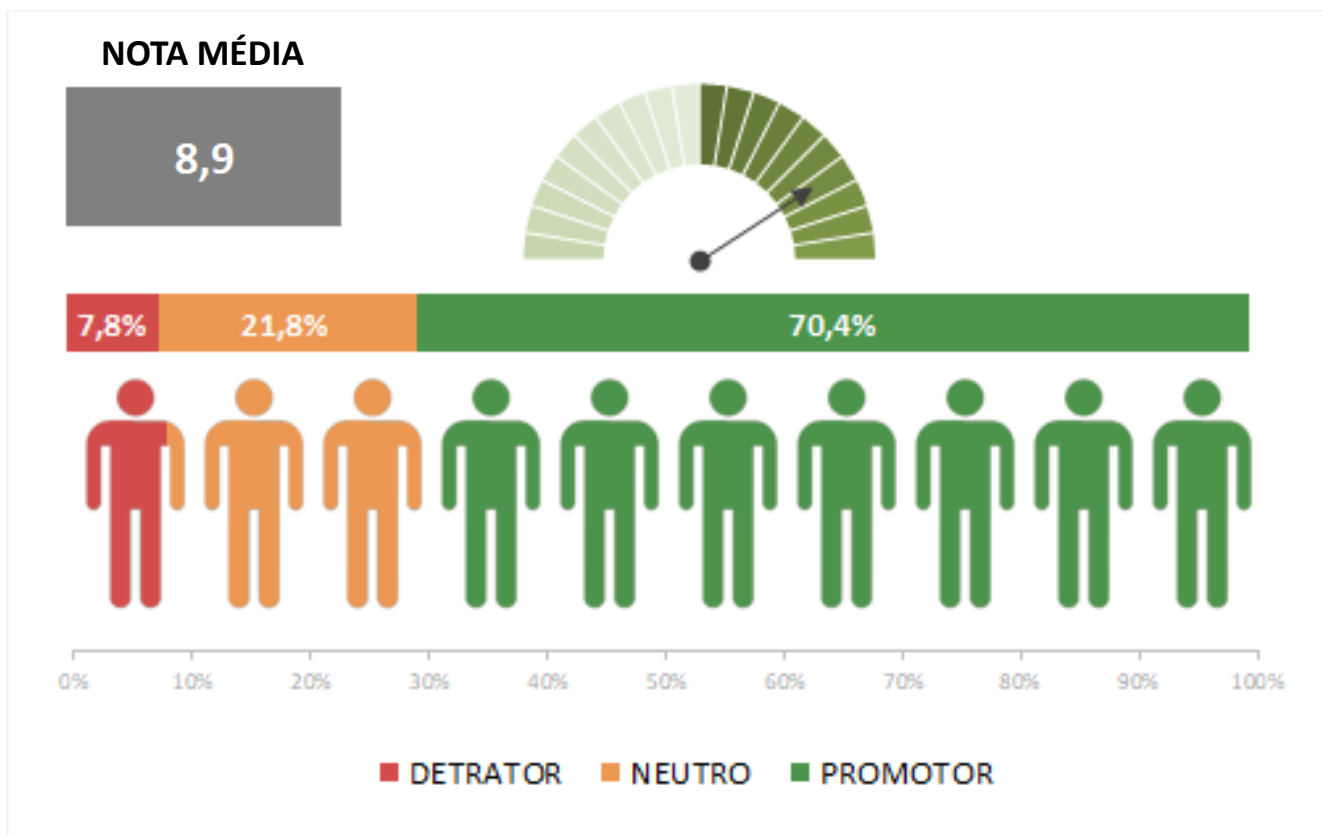


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 9,0%



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	0,5%	2,7%	0,0%	1,4%	2,8%	3,5%	0,6%	1,6%	1,1%	2,0%	1,2%	1,5%	2,0%	1,6%
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	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,4%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	4,7%	3,6%	10,6%	2,2%	2,6%	2,2%	6,0%	3,1%	4,5%	3,5%	5,2%	4,5%	3,0%	4,1%
6	1,2%	1,6%	0,0%	1,6%	2,1%	2,2%	1,4%	0,8%	0,0%	2,6%	0,0%	1,1%	2,4%	1,4%
7	5,7%	6,2%	6,5%	5,4%	6,2%	8,9%	2,6%	8,2%	5,6%	4,5%	10,3%	5,7%	6,7%	5,9%
8	17,3%	14,6%	10,6%	16,9%	17,8%	6,9%	18,0%	19,8%	21,0%	15,0%	12,3%	16,8%	13,2%	15,9%
9	6,6%	11,6%	10,6%	8,6%	8,9%	8,8%	7,8%	11,2%	8,7%	9,8%	7,7%	11,2%	3,1%	9,1%
10	63,4%	59,1%	61,8%	63,1%	59,0%	67,6%	62,7%	54,4%	59,0%	61,9%	62,0%	58,3%	69,6%	61,2%
MÉDIA	9,0	8,9	9,0	9,0	8,8	9,0	9,0	8,8	9,0	8,9	8,9	8,9	9,1	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,1%	8,5%	10,6%	6,0%	8,1%	7,9%	8,8%	6,4%	5,6%	8,8%	7,8%	7,9%	7,4%	7,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,0%	70,7%	72,3%	71,6%	67,9%	76,4%	70,5%	65,7%	67,7%	71,8%	69,7%	69,5%	72,7%	70,4%

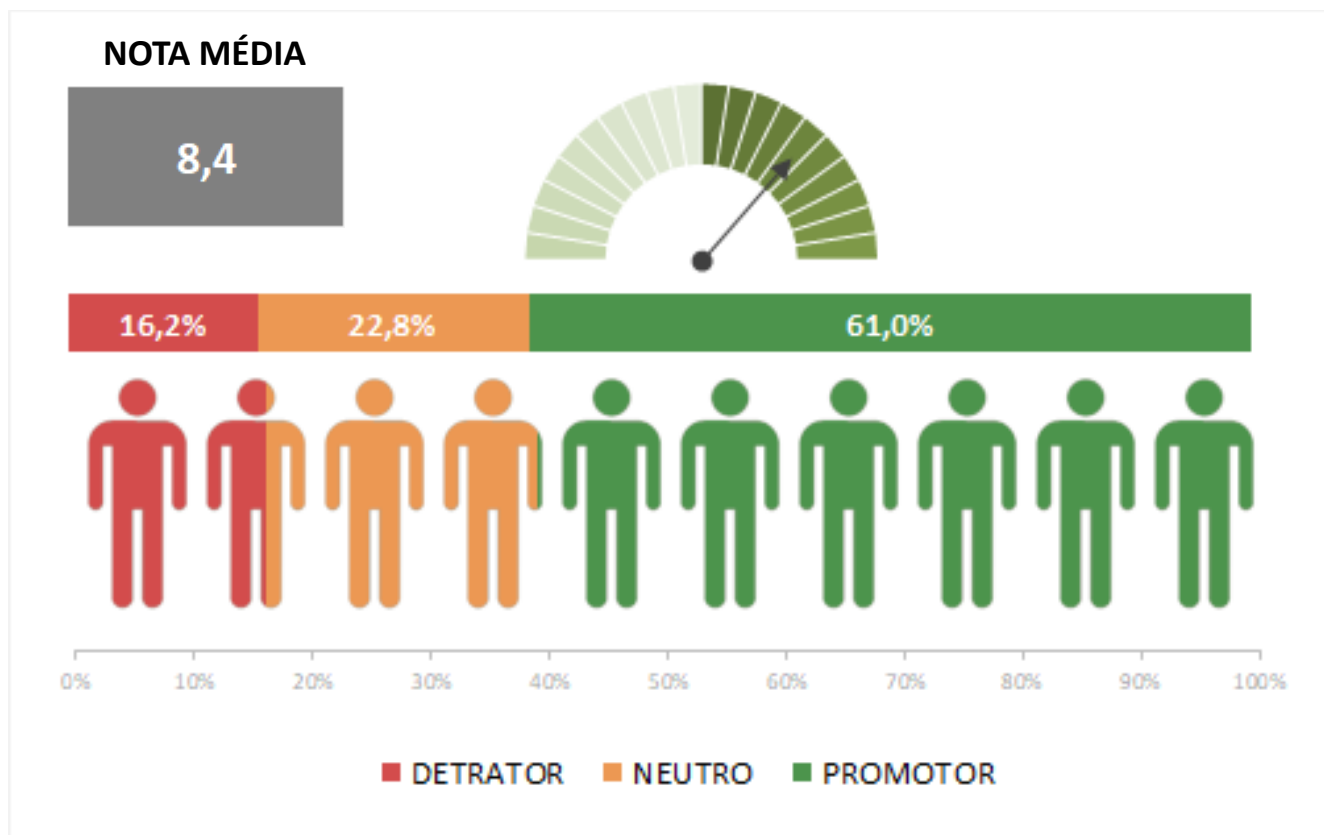


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,2%



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	1,6%	3,0%	0,0%	2,2%	3,6%	5,0%	1,9%	0,7%	3,9%	2,4%	0,0%	2,4%	2,1%	2,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,6%	1,2%	0,7%	0,0%	0,5%
3	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	1,0%	0,5%
4	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%	0,5%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	7,0%	7,7%	8,0%	8,1%	6,3%	6,9%	7,7%	7,2%	6,7%	7,0%	9,1%	7,0%	8,5%	7,3%
6	3,9%	6,0%	1,6%	6,3%	5,5%	7,2%	4,9%	3,4%	7,4%	5,2%	1,3%	5,8%	2,6%	5,0%
7	9,9%	7,1%	12,8%	6,3%	8,3%	3,9%	7,4%	13,3%	8,6%	6,1%	14,6%	7,7%	10,4%	8,4%
8	16,9%	12,2%	8,0%	19,1%	13,1%	10,7%	16,3%	14,8%	11,2%	16,9%	11,7%	14,4%	14,3%	14,4%
9	7,6%	13,4%	24,0%	6,4%	8,2%	7,0%	8,8%	16,1%	9,1%	11,5%	10,7%	11,7%	7,6%	10,7%
10	51,5%	49,2%	45,6%	50,8%	52,1%	57,1%	51,2%	43,8%	51,2%	49,5%	51,3%	49,3%	53,4%	50,3%
MÉDIA	8,5	8,4	8,8	8,4	8,3	8,3	8,5	8,5	8,3	8,5	8,6	8,4	8,5	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,1%	18,1%	9,6%	17,4%	18,3%	21,2%	16,4%	12,1%	19,8%	16,1%	11,6%	16,9%	14,2%	16,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,2%	62,6%	69,6%	57,3%	60,3%	64,2%	60,0%	59,9%	60,3%	60,9%	62,1%	61,0%	61,0%	61,0%

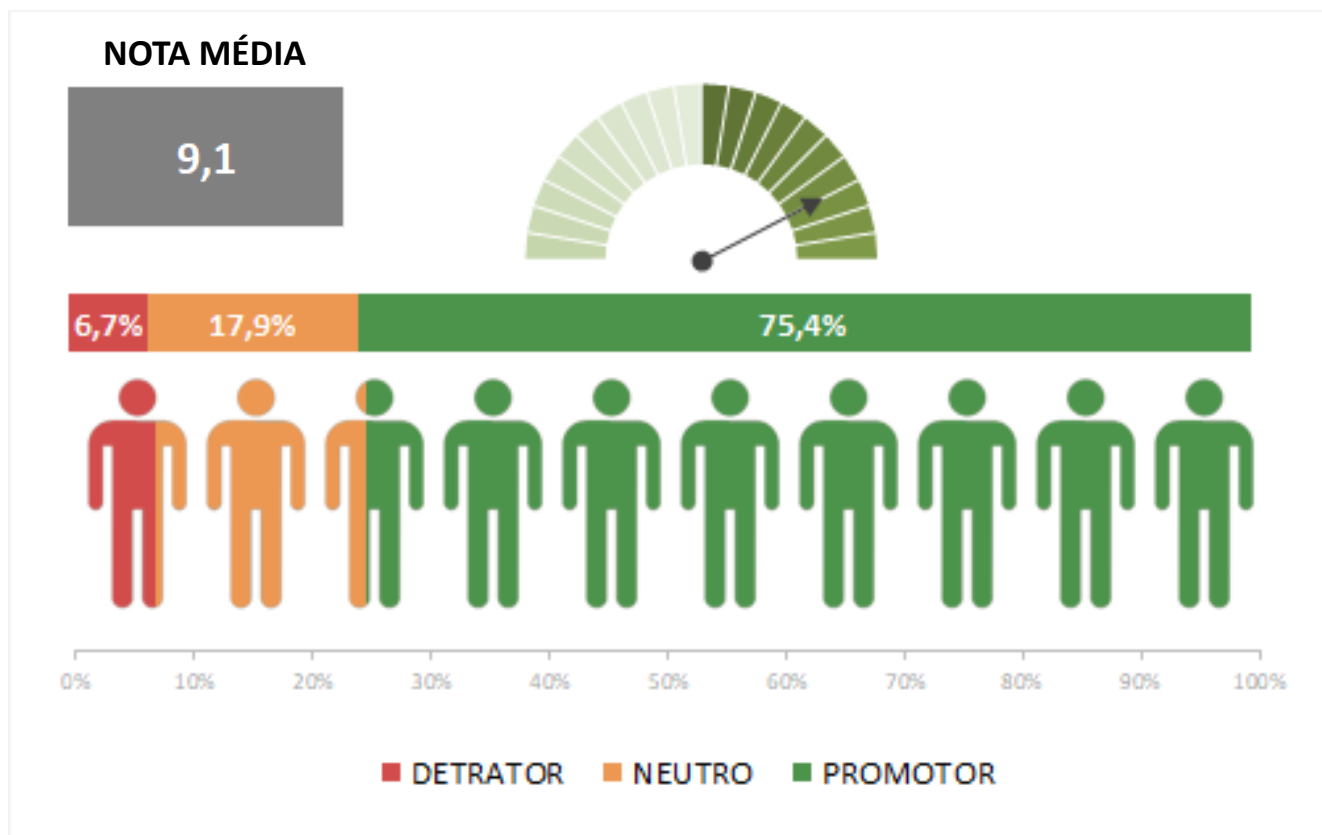


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



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	0,5%	1,0%	0,0%	1,4%	0,5%	1,9%	0,6%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,7%	0,9%	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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	1,3%	0,7%	0,0%	0,5%
4	1,3%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,7%	1,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,4%	1,3%	0,6%
5	3,2%	1,9%	0,0%	3,0%	3,3%	2,9%	2,5%	2,3%	1,0%	2,7%	4,1%	2,0%	4,3%	2,5%
6	2,5%	2,2%	3,1%	3,1%	1,1%	1,0%	4,1%	1,0%	3,4%	2,0%	1,6%	1,9%	3,6%	2,3%
7	5,5%	5,4%	3,9%	6,0%	5,8%	4,9%	3,2%	9,1%	4,8%	3,4%	12,3%	6,2%	3,2%	5,5%
8	14,8%	10,3%	13,4%	14,1%	10,3%	6,1%	16,5%	11,9%	11,3%	14,0%	9,5%	12,5%	12,2%	12,4%
9	7,7%	8,8%	17,3%	5,7%	6,3%	3,7%	9,0%	10,9%	5,9%	9,6%	7,8%	8,9%	6,4%	8,3%
10	64,5%	69,4%	62,2%	65,0%	71,4%	78,5%	63,4%	63,1%	72,7%	65,7%	63,5%	66,8%	68,1%	67,1%
MÉDIA	9,1	9,2	9,3	9,0	9,2	9,2	9,1	9,1	9,3	9,1	9,0	9,2	9,1	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,5%	6,0%	3,1%	9,1%	6,2%	6,8%	7,9%	5,1%	5,3%	7,3%	7,0%	5,6%	10,1%	6,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,2%	78,2%	79,5%	70,8%	77,7%	82,2%	72,4%	73,9%	78,7%	75,3%	71,3%	75,7%	74,5%	75,4%

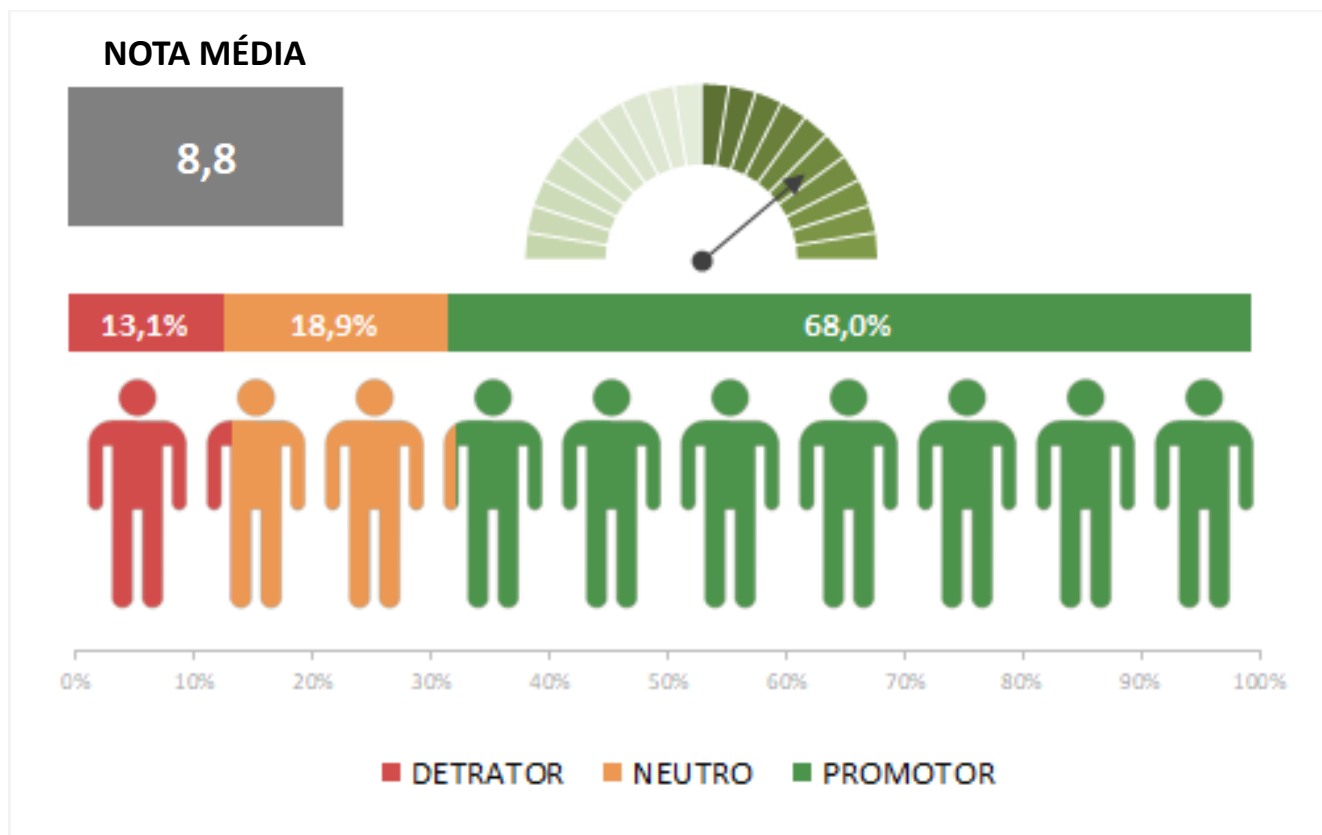


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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	0,0%	1,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	0,3%	1,1%	0,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,7%	1,4%	2,4%	1,5%	1,2%	1,0%	1,4%	2,2%	1,0%	0,6%	5,0%	1,7%	1,1%	1,6%
4	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
5	5,7%	6,3%	8,7%	8,1%	2,8%	0,0%	6,6%	10,0%	6,7%	3,0%	13,7%	5,2%	8,6%	6,0%
6	3,9%	4,9%	3,9%	3,8%	5,3%	2,7%	3,6%	6,9%	6,8%	2,9%	5,5%	3,0%	9,0%	4,5%
7	4,7%	5,4%	2,4%	5,7%	5,7%	1,9%	2,5%	10,9%	2,8%	6,2%	4,7%	4,4%	6,9%	5,0%
8	14,2%	13,5%	11,0%	13,1%	15,9%	8,6%	12,5%	19,6%	13,1%	12,0%	19,9%	11,3%	21,6%	13,8%
9	9,2%	10,1%	11,0%	9,8%	8,8%	8,3%	11,5%	8,2%	5,8%	13,0%	5,6%	11,9%	2,9%	9,7%
10	60,0%	56,9%	60,6%	55,9%	59,6%	76,4%	60,5%	41,4%	63,8%	60,3%	45,7%	61,5%	48,8%	58,3%
MÉDIA	8,9	8,7	8,8	8,6	8,9	9,4	8,9	8,2	8,9	9,0	8,2	8,9	8,4	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,0%	14,1%	15,0%	15,5%	10,0%	4,7%	13,0%	19,9%	14,5%	8,5%	24,2%	10,9%	19,8%	13,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,2%	67,0%	71,7%	65,7%	68,4%	84,7%	72,1%	49,6%	69,6%	73,3%	51,3%	73,3%	51,6%	68,0%

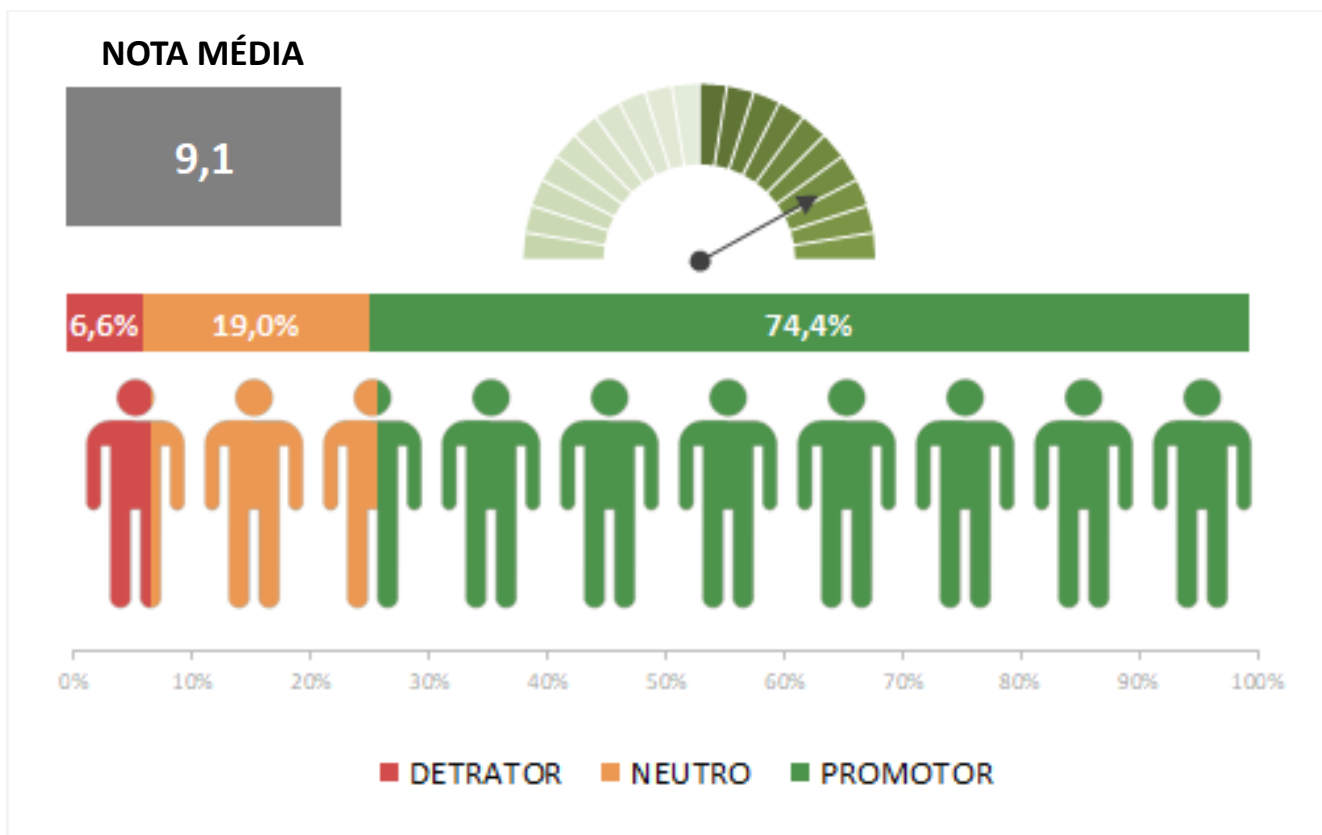


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,0%	0,6%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,8%	2,0%	0,0%	0,8%	1,0%	0,9%	0,0%	0,7%	1,0%	0,8%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,3%	0,3%	0,0%	0,3%
4	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,4%	0,0%	0,3%
5	2,6%	3,7%	5,5%	3,5%	1,7%	0,0%	4,5%	3,8%	8,4%	1,8%	0,0%	2,8%	4,2%	3,2%
6	1,1%	1,4%	0,0%	1,5%	1,7%	1,0%	1,9%	0,7%	1,8%	1,5%	0,0%	0,6%	3,4%	1,3%
7	4,6%	3,9%	4,7%	3,5%	4,6%	3,7%	1,1%	8,7%	3,0%	3,5%	7,8%	3,6%	6,0%	4,2%
8	16,0%	13,7%	8,7%	16,9%	15,9%	8,8%	18,1%	15,2%	14,1%	13,7%	18,9%	13,4%	19,0%	14,8%
9	10,9%	12,6%	10,2%	12,2%	12,2%	8,5%	9,6%	17,5%	7,6%	13,7%	12,3%	12,5%	9,7%	11,8%
10	63,0%	62,2%	66,9%	61,5%	61,5%	76,0%	62,2%	52,5%	64,2%	63,4%	58,1%	64,5%	56,6%	62,6%
MÉDIA	9,1	9,0	8,9	9,1	9,1	9,4	9,0	8,9	9,0	9,1	9,1	9,1	8,9	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,4%	7,6%	9,4%	5,9%	5,8%	3,0%	9,0%	6,1%	11,2%	5,7%	2,9%	5,9%	8,6%	6,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,0%	74,8%	77,2%	73,7%	73,7%	84,5%	71,7%	70,0%	71,8%	77,1%	70,4%	77,1%	66,3%	74,4%

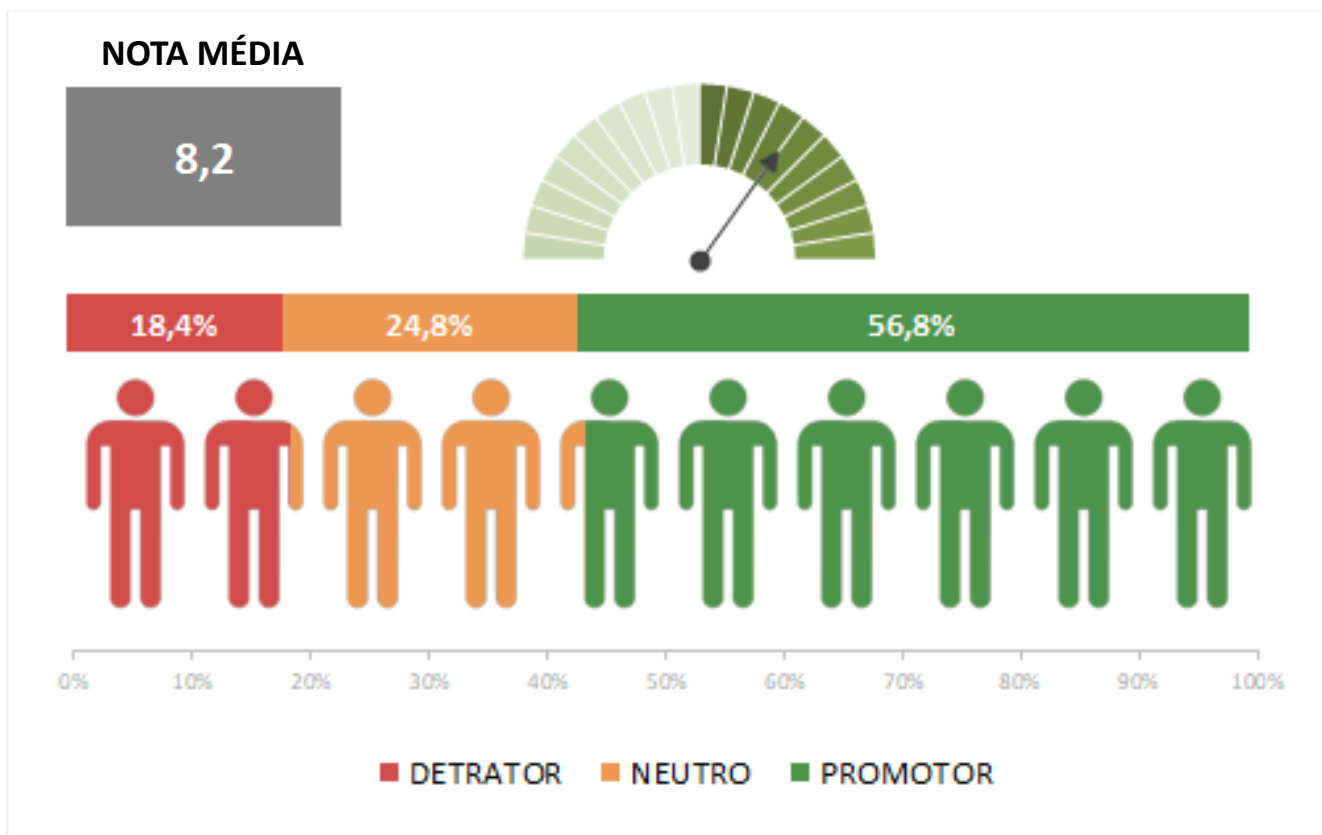


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
PODER JUDICIÁRIO

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: 14,5%



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	2,0%	1,7%	0,0%	1,9%	2,9%	1,4%	1,5%	2,6%	0,0%	2,2%	2,9%	1,4%	3,0%	1,9%
1	2,4%	0,0%	2,5%	0,9%	0,7%	0,0%	0,8%	2,3%	0,0%	0,0%	5,5%	1,3%	0,9%	1,2%
2	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	2,1%	2,7%	0,0%	0,8%	0,0%	1,0%	1,4%	1,2%	0,0%	0,8%
4	3,0%	3,9%	3,4%	6,9%	0,0%	1,5%	2,3%	5,9%	4,5%	1,9%	6,3%	3,5%	3,2%	3,4%
5	6,4%	6,8%	5,9%	9,4%	4,2%	5,7%	7,7%	5,8%	4,8%	7,0%	7,4%	5,8%	8,7%	6,6%
6	4,9%	3,6%	2,5%	6,0%	3,4%	1,4%	2,9%	7,6%	2,5%	5,6%	2,6%	3,3%	6,5%	4,2%
7	9,1%	8,9%	6,8%	8,6%	10,6%	4,2%	11,1%	9,2%	8,0%	9,2%	9,5%	9,6%	7,6%	9,0%
8	13,3%	18,3%	13,6%	11,0%	21,8%	12,6%	15,6%	18,0%	14,0%	15,2%	19,4%	15,5%	16,7%	15,8%
9	11,4%	8,9%	13,6%	9,6%	8,8%	8,0%	11,8%	9,3%	7,4%	11,3%	10,1%	11,0%	8,1%	10,2%
10	46,5%	46,7%	51,7%	45,6%	44,8%	62,5%	45,8%	38,4%	58,8%	46,1%	34,9%	47,1%	45,3%	46,6%
MÉDIA	8,2	8,3	8,6	8,0	8,3	8,8	8,3	7,8	8,8	8,3	7,5	8,3	8,1	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,7%	17,1%	14,4%	25,1%	14,0%	12,8%	15,7%	25,1%	11,8%	18,2%	26,1%	16,9%	22,3%	18,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,9%	55,6%	65,3%	55,2%	53,7%	70,5%	57,7%	47,7%	66,2%	57,4%	45,0%	58,1%	53,4%	56,8%

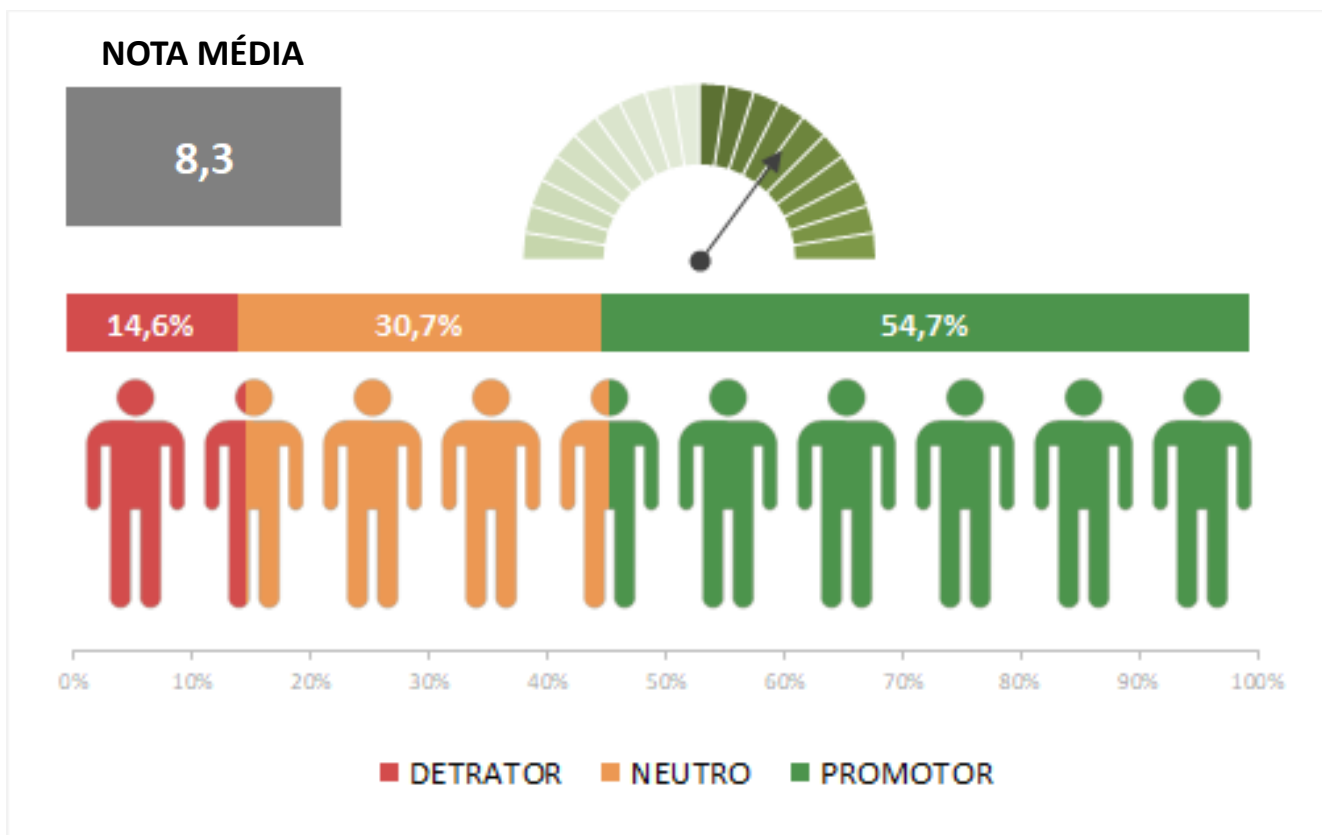


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – SAEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SAEC? 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: 0,5%



SATISFAÇÃO GERAL – SAEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELA SAEC? 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	0,9%	2,4%	0,0%	1,4%	2,9%	3,9%	0,6%	1,5%	2,8%	1,4%	1,1%	1,4%	2,9%	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	2,1%	0,0%	2,4%	0,8%	0,5%	0,9%	0,7%	1,5%	0,0%	0,4%	4,0%	1,3%	0,0%	1,0%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
4	1,6%	1,6%	1,6%	2,2%	1,1%	1,0%	1,5%	2,2%	0,0%	1,6%	3,6%	1,2%	2,9%	1,6%
5	6,0%	8,5%	3,9%	10,0%	6,4%	8,9%	7,5%	5,7%	7,9%	8,1%	4,2%	7,5%	6,6%	7,3%
6	2,0%	3,5%	1,6%	3,8%	2,5%	1,0%	3,1%	3,7%	3,0%	3,1%	1,6%	3,0%	2,1%	2,8%
7	14,4%	6,6%	10,2%	10,5%	10,1%	7,6%	9,9%	12,9%	11,2%	9,9%	10,2%	8,9%	14,6%	10,3%
8	17,7%	22,8%	15,7%	22,4%	20,7%	11,8%	19,6%	28,1%	12,7%	20,5%	30,1%	19,2%	24,2%	20,4%
9	15,3%	10,7%	10,2%	10,9%	16,1%	9,3%	15,9%	11,6%	11,3%	14,0%	12,0%	13,8%	10,0%	12,9%
10	39,4%	44,0%	54,3%	38,1%	39,2%	55,5%	40,6%	32,7%	51,1%	40,5%	33,1%	43,4%	36,7%	41,8%
MÉDIA	8,3	8,3	8,7	8,1	8,3	8,4	8,4	8,1	8,5	8,3	8,0	8,4	8,1	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,1%	16,0%	9,4%	18,1%	13,9%	15,8%	13,9%	14,6%	13,7%	15,1%	14,5%	14,7%	14,5%	14,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,7%	54,7%	64,6%	49,0%	55,3%	64,8%	56,6%	44,3%	62,5%	54,5%	45,1%	57,3%	46,7%	54,7%



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 – 54,7% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	35,8%
BOM ATENDIMENTO	17,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,2%
NÃO FALTA ÁGUA	11,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,0%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	4,8%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,6%
BOA EMPRESA	2,0%
QUALIDADE DA ÁGUA	1,8%
PREÇO	1,0%
OUTROS	8,7%
NÃO RESPONDEU	3,2%

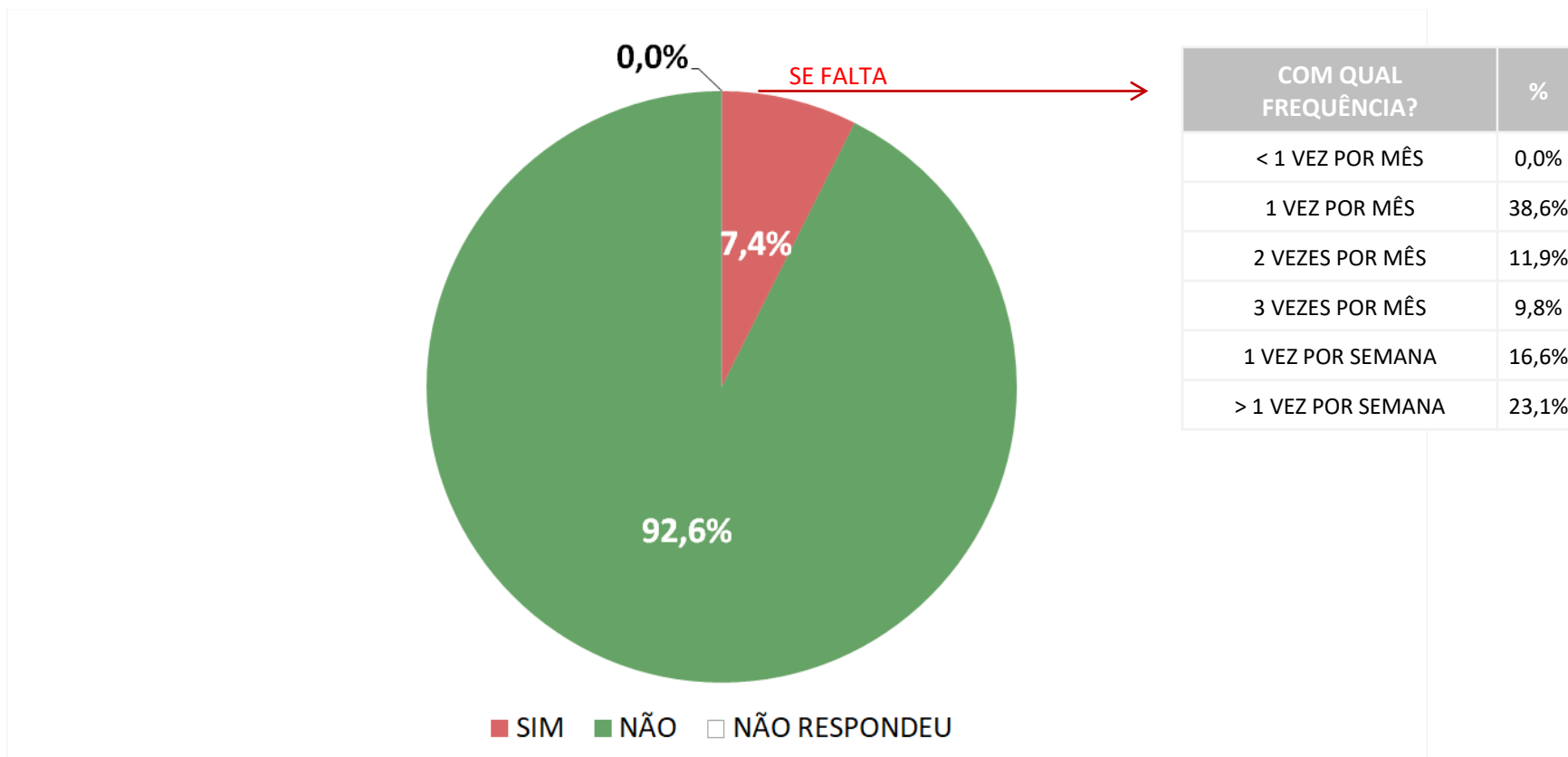
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 14,6% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	36,0%
MELHORAR O ATENDIMENTO	23,6%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	16,0%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	11,8%
MELHORAR OS SERVIÇOS	7,1%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	6,8%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	3,5%
AVISAR ANTES DO CORTE	1,8%
OUTROS	19,5%
NÃO RESPONDEU	2,2%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

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





FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

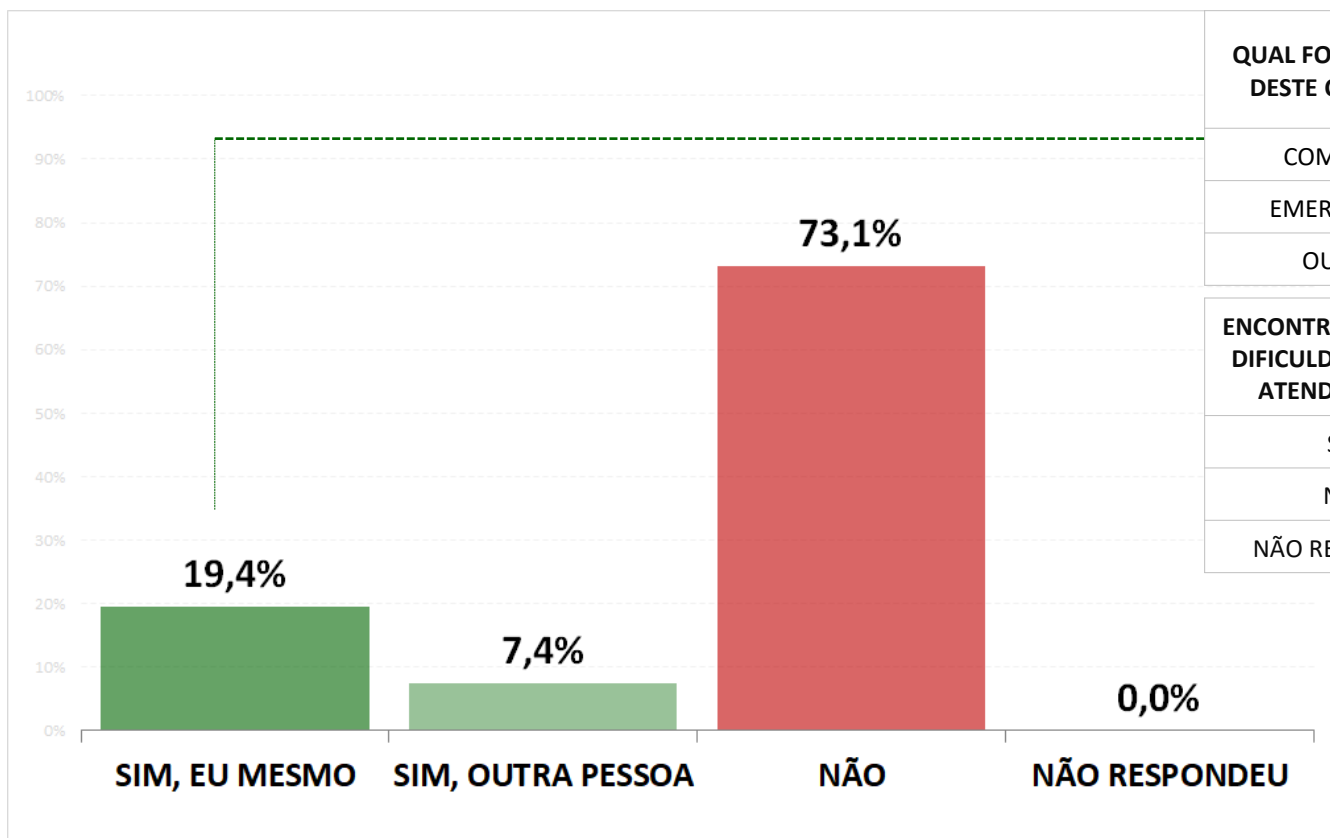
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	6,4%	8,3%	3,9%	8,0%	8,7%	2,7%	5,5%	13,7%	4,8%	6,4%	13,9%	6,8%	9,4%	7,4%
NÃO	93,6%	91,7%	96,1%	92,0%	91,3%	97,3%	94,5%	86,3%	95,2%	93,6%	86,1%	93,2%	90,6%	92,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	26,0%
EMERGENCIAL	74,0%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	30,5%
NÃO	69,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	31,3%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	26,3%
DEMORA NO ATENDIMENTO	16,8%
ATENDIMENTO RUIM	13,2%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	8,1%
NÃO DERAM RETORNO	4,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%



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 SAEC?
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	20,1%	18,9%	7,1%	20,4%	24,5%	24,6%	16,2%	19,7%	17,4%	20,5%	19,4%	20,7%	15,4%	19,4%
SIM, OUTRA PESSOA	9,7%	5,5%	8,7%	9,8%	4,6%	5,1%	7,0%	9,9%	3,5%	8,9%	8,4%	5,7%	12,9%	7,4%
NÃO	70,3%	75,6%	84,2%	69,8%	70,8%	70,3%	76,8%	70,4%	79,1%	70,6%	72,2%	73,6%	71,7%	73,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

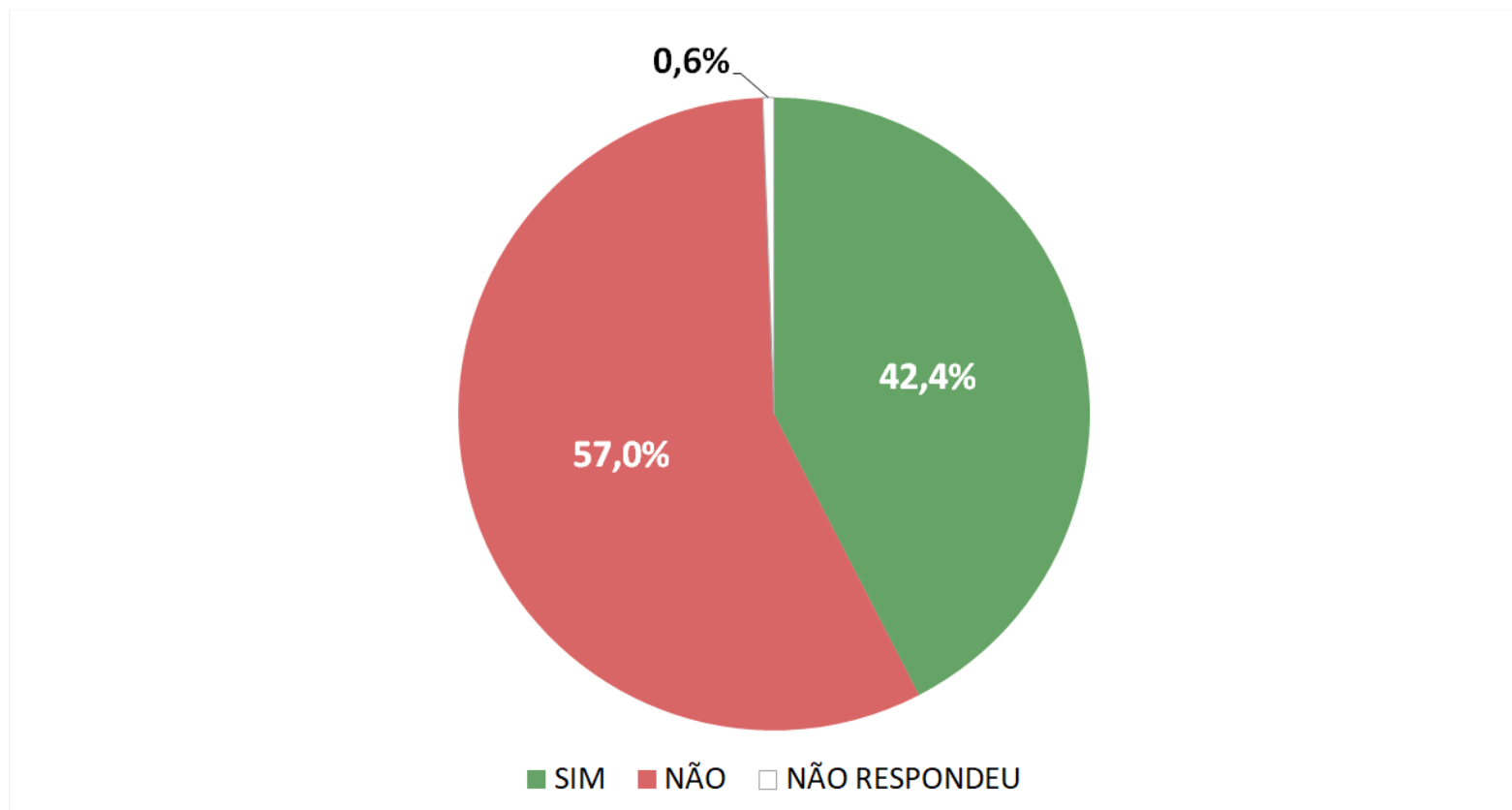


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

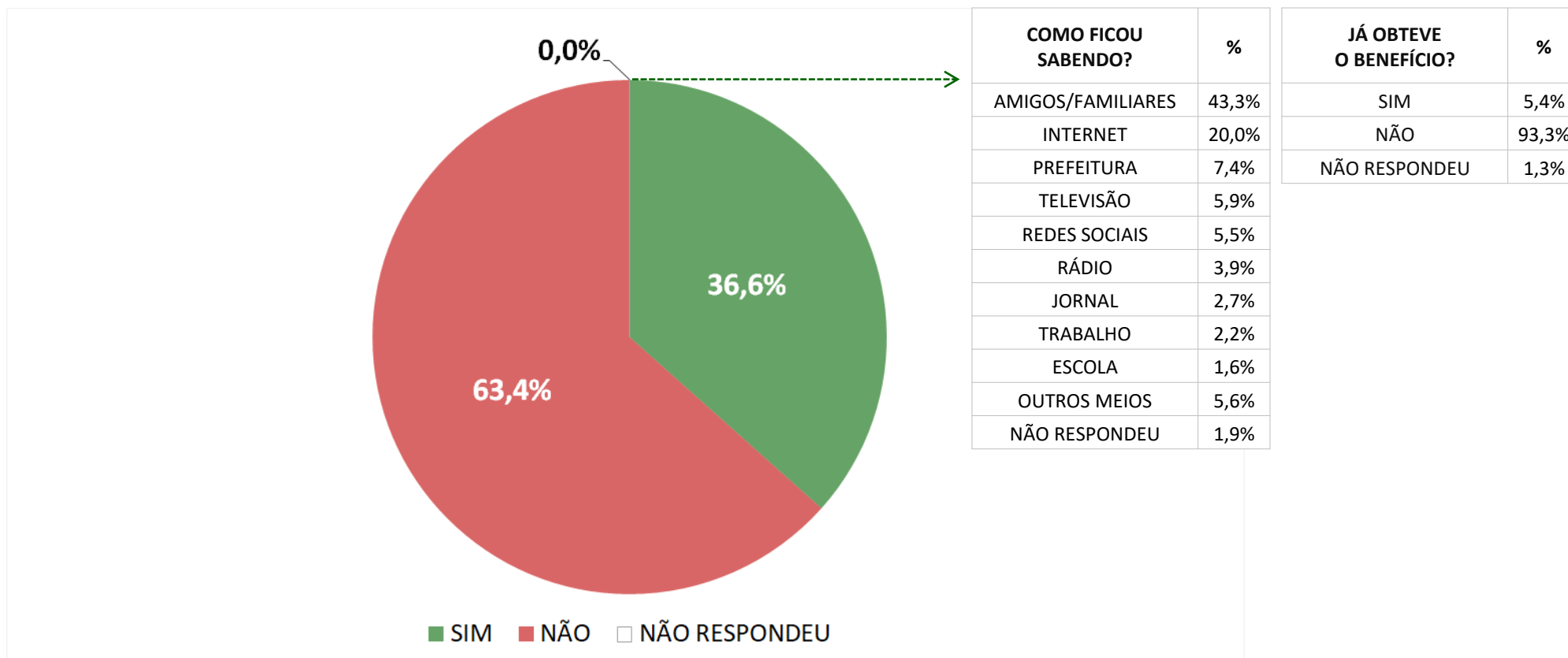
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	44,0%	41,0%	44,9%	45,1%	38,7%	53,5%	46,1%	28,9%	45,2%	47,4%	24,7%	46,1%	31,0%	42,4%
NÃO	55,3%	58,5%	55,1%	53,5%	61,3%	44,2%	53,9%	71,1%	54,8%	51,5%	75,3%	53,1%	69,0%	57,0%
NÃO RESPONDEU	0,7%	0,5%	0,0%	1,5%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%
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





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	37,5%	35,8%	26,8%	37,5%	40,5%	35,6%	31,4%	44,3%	32,8%	38,8%	35,4%	33,9%	44,9%	36,6%
NÃO	62,5%	64,2%	73,2%	62,5%	59,5%	64,4%	68,6%	55,7%	67,2%	61,2%	64,6%	66,1%	55,1%	63,4%
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

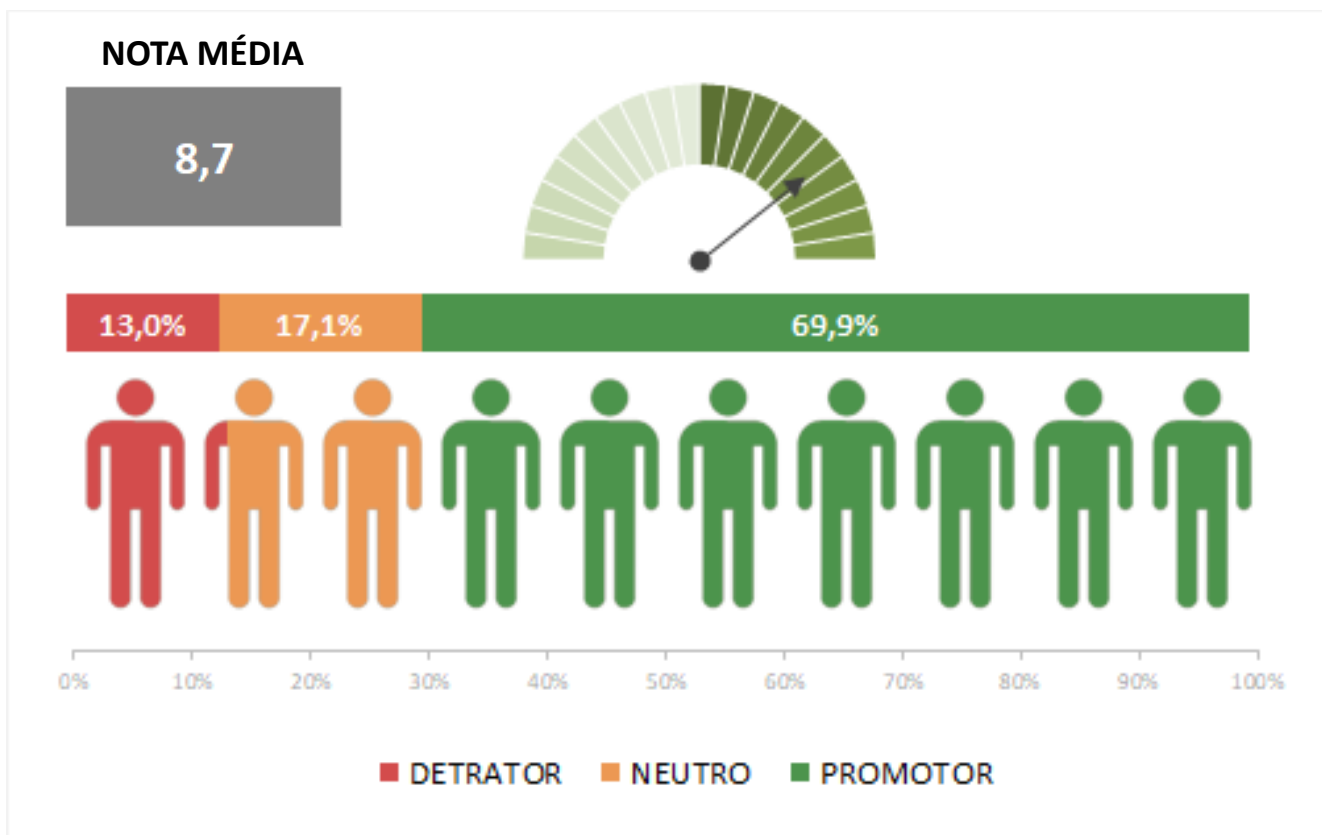


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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 CATANDUVA? 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 CATANDUVA? 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	2,0%	2,4%	0,0%	3,8%	1,8%	2,0%	3,4%	0,8%	3,0%	2,1%	1,6%	2,6%	1,1%	2,2%
1	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	1,1%	0,6%	0,0%	0,5%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	2,4%	0,0%	2,0%	1,2%	0,0%	0,6%	3,2%	1,0%	1,4%	1,3%	1,0%	2,1%	1,3%
4	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,3%	0,9%	0,4%
5	6,3%	6,1%	7,9%	7,2%	4,5%	4,8%	9,9%	2,4%	10,2%	4,8%	4,8%	5,8%	7,3%	6,2%
6	2,3%	2,4%	0,0%	3,6%	2,3%	0,0%	2,7%	3,8%	0,9%	3,4%	1,3%	1,3%	5,6%	2,4%
7	7,7%	5,7%	11,8%	7,4%	3,4%	2,7%	4,3%	12,8%	2,2%	6,7%	12,3%	4,6%	12,8%	6,6%
8	11,2%	9,9%	5,5%	11,1%	12,5%	5,6%	7,0%	19,0%	10,4%	8,5%	16,5%	9,0%	15,4%	10,5%
9	7,0%	7,5%	5,5%	5,7%	9,6%	1,9%	3,9%	15,9%	2,8%	7,4%	12,8%	8,0%	5,0%	7,3%
10	62,1%	63,0%	69,3%	59,2%	62,6%	81,9%	67,2%	41,4%	69,6%	64,4%	48,3%	66,8%	49,8%	62,6%
MÉDIA	8,8	8,7	9,1	8,5	8,8	9,3	8,6	8,5	8,8	8,8	8,5	8,9	8,4	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,9%	13,9%	7,9%	16,6%	12,0%	7,8%	17,6%	10,9%	15,0%	13,0%	10,1%	11,7%	17,0%	13,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,1%	70,5%	74,8%	64,9%	72,1%	83,8%	71,1%	57,3%	72,4%	71,8%	61,1%	74,8%	54,8%	69,9%



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 – 69,9% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	32,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	11,0%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	8,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,3%
SÃO EDUCADOS	1,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,1%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	1,1%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,4%
ESTÁ SATISFEITO	0,4%
NÃO RESPONDEU	1,1%

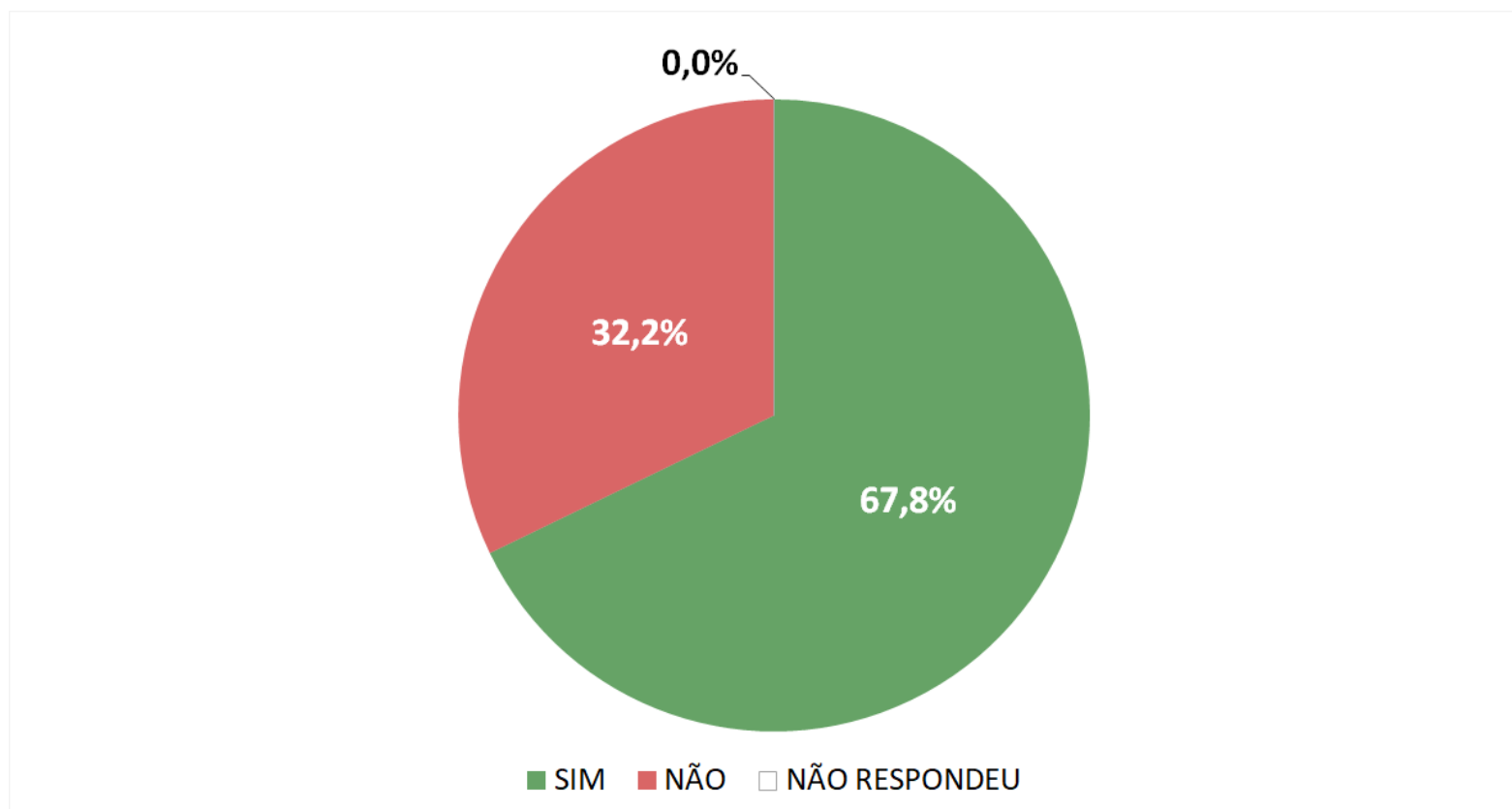
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,0% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	29,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	18,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,6%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	12,5%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	10,4%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,1%
OUTROS	2,1%
NÃO RESPONDEU	10,4%



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	68,3%	67,4%	66,2%	64,6%	71,6%	60,7%	67,2%	74,2%	65,7%	68,4%	68,9%	67,9%	67,5%	67,8%
NÃO	31,7%	32,6%	33,8%	35,4%	28,4%	39,3%	32,8%	25,8%	34,3%	31,6%	31,1%	32,1%	32,5%	32,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

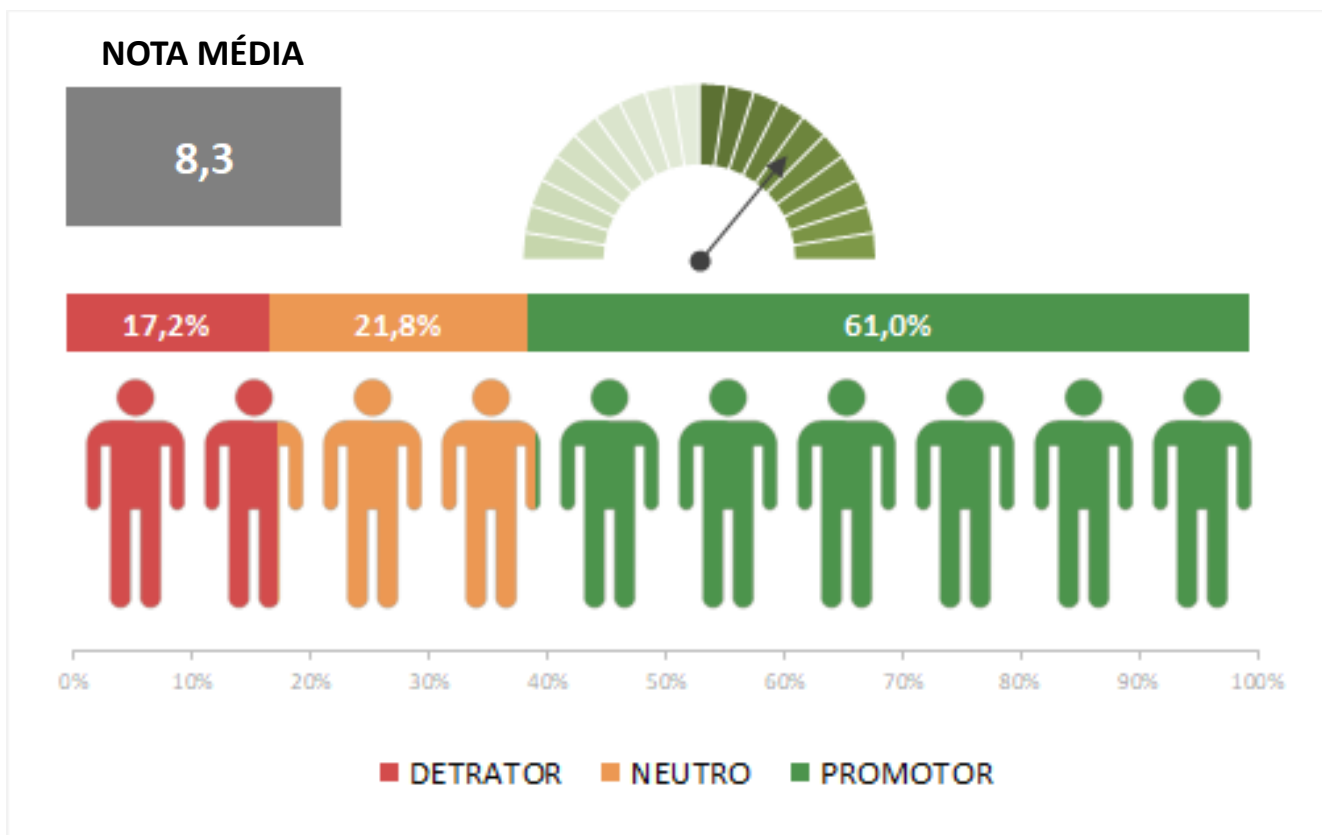


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 25,2%



ARES
AGÊNCIA
RECICLA
DORA
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

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	3,9%	3,8%	4,0%	3,0%	4,7%	3,0%	0,0%	9,5%	4,3%	1,9%	9,0%	2,3%	8,2%	3,9%
1	1,4%	1,4%	0,0%	2,8%	0,7%	0,0%	1,4%	2,3%	0,0%	1,4%	3,4%	1,4%	1,3%	1,4%
2	0,8%	1,4%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	4,2%	1,1%
3	2,0%	1,4%	3,0%	1,0%	1,7%	0,0%	2,3%	2,0%	2,5%	1,4%	1,8%	1,9%	1,3%	1,7%
4	2,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,5%	0,0%	1,6%	0,9%	1,2%	0,5%	2,2%	1,4%	0,0%	1,0%
5	4,9%	7,2%	2,0%	11,6%	2,6%	0,0%	7,0%	8,4%	7,4%	5,3%	6,2%	4,3%	10,9%	6,0%
6	1,4%	2,8%	0,0%	2,8%	2,4%	1,6%	1,7%	2,9%	1,4%	3,1%	0,0%	1,4%	4,0%	2,1%
7	10,5%	4,2%	3,0%	8,8%	8,4%	2,8%	8,6%	8,7%	1,3%	10,4%	7,0%	6,7%	9,4%	7,4%
8	17,8%	10,7%	8,1%	18,6%	13,3%	6,1%	17,5%	15,2%	9,8%	18,3%	8,9%	13,3%	17,1%	14,3%
9	4,4%	9,2%	16,2%	3,7%	4,9%	1,4%	7,7%	8,7%	4,1%	9,1%	3,6%	8,2%	2,9%	6,8%
10	50,8%	57,8%	63,6%	43,9%	59,7%	85,0%	49,7%	41,5%	68,1%	46,6%	57,9%	59,1%	40,8%	54,2%
MÉDIA	8,1	8,4	8,9	7,7	8,5	9,4	8,3	7,5	8,6	8,2	7,8	8,6	7,3	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,4%	18,1%	9,1%	25,1%	13,6%	4,7%	16,5%	25,9%	16,7%	15,7%	22,6%	12,7%	29,8%	17,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,3%	67,0%	79,8%	47,6%	64,6%	86,4%	57,4%	50,2%	72,2%	55,6%	61,5%	67,3%	43,7%	61,0%



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 – 61,0% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	26,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	21,3%
LEVAM TODO MATERIAL	10,7%
PARTICULAR QUE FAZ	5,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,6%
SÃO ORGANIZADOS	3,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,4%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	1,2%
SÃO EDUCADOS	1,2%
OUTROS	0,6%
NÃO RESPONDEU	1,8%

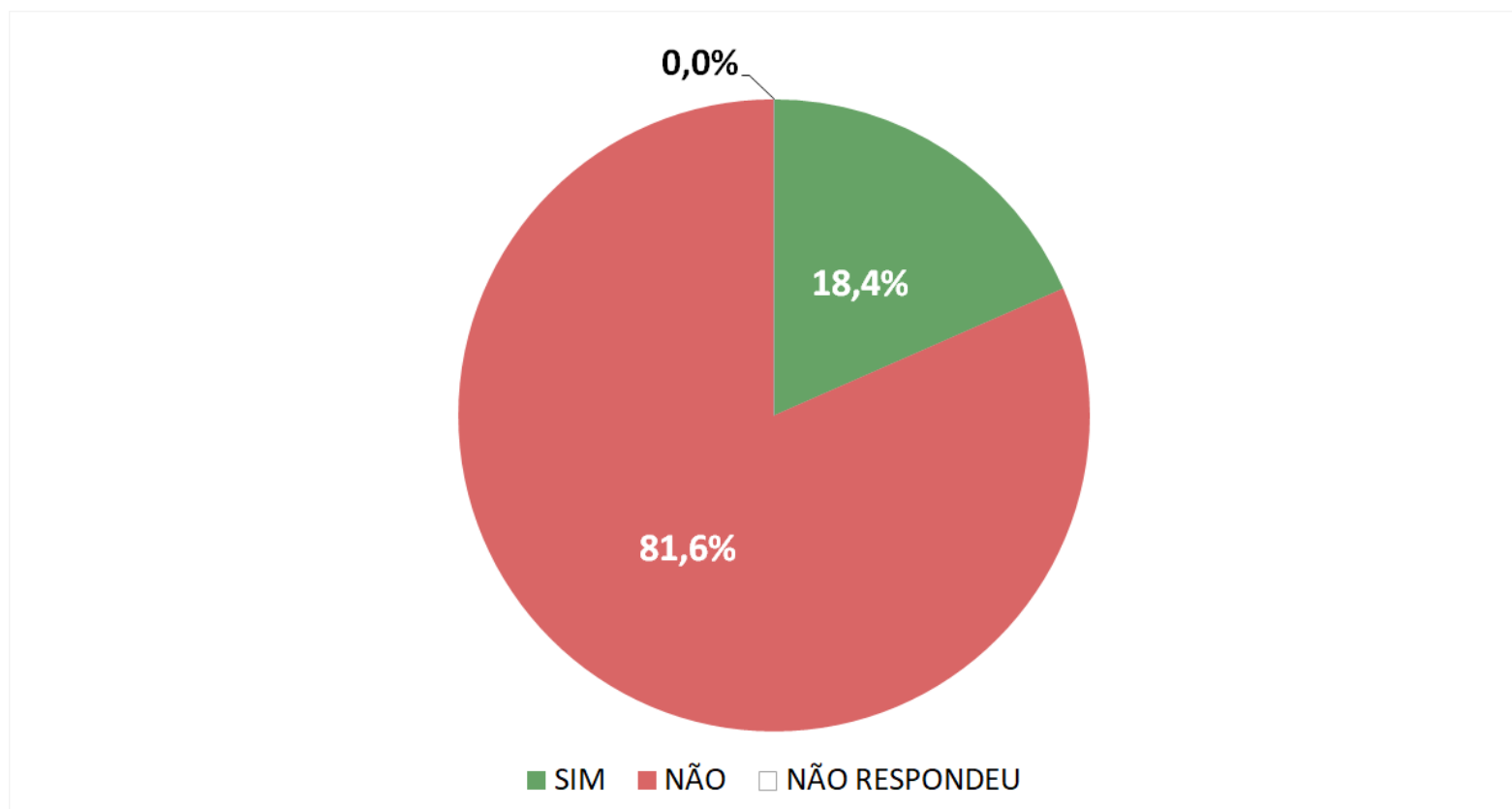
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 17,2% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	23,4%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	21,3%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	21,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	6,4%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	6,4%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	4,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,1%
INFORMAR DIAS CORRETOS DA COLETA	2,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,1%
NÃO RESPONDEU	10,6%



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	19,6%	17,4%	11,8%	20,4%	19,8%	18,2%	18,8%	18,0%	18,2%	18,0%	20,0%	16,9%	23,0%	18,4%
NÃO	80,4%	82,6%	88,2%	79,6%	80,2%	81,8%	81,2%	82,0%	81,8%	82,0%	80,0%	83,1%	77,0%	81,6%
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%

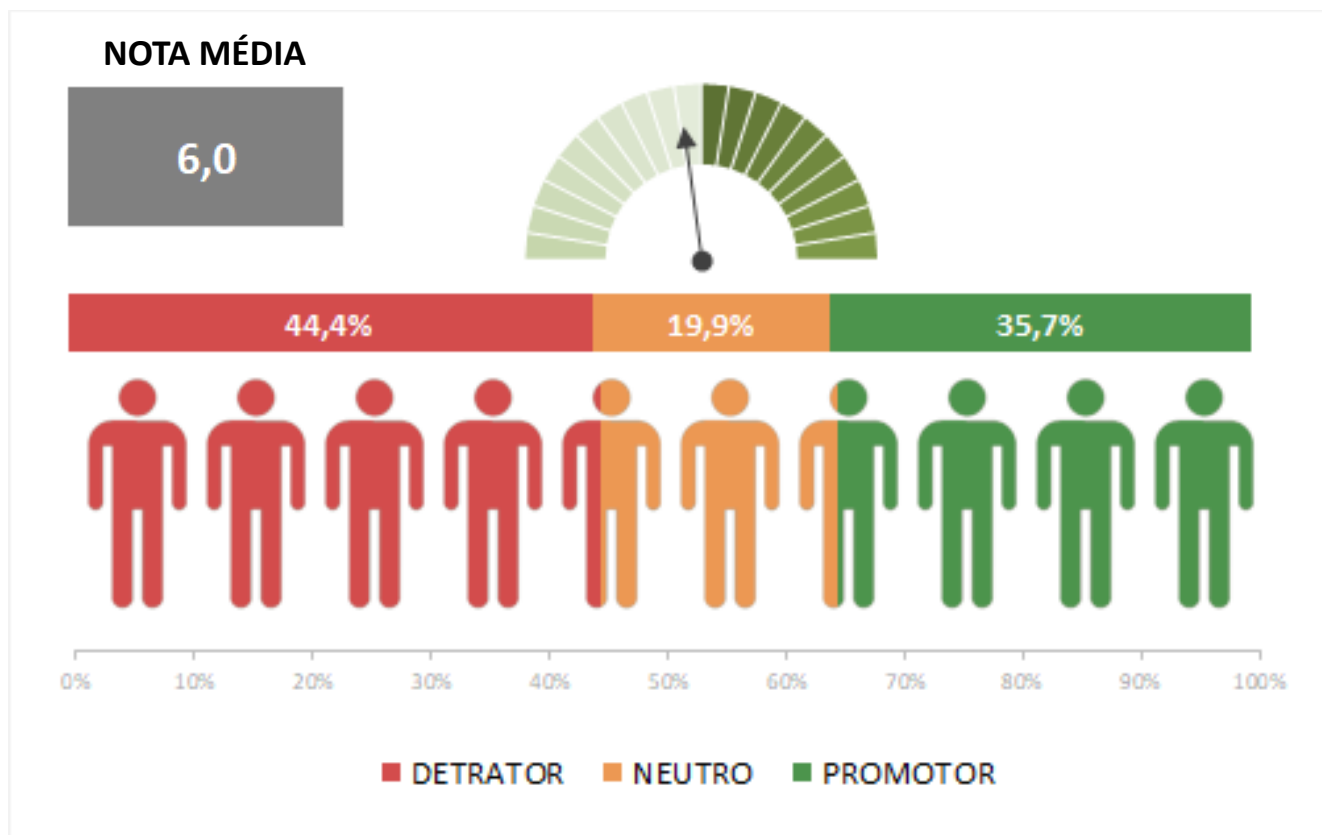


ARES
AGÊNCIA
RES-LADPRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CATANDUVA? 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: 26,0%



SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CATANDUVA? 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	19,7%	23,6%	13,3%	17,2%	31,9%	45,0%	23,2%	7,2%	23,2%	22,0%	19,0%	26,1%	11,9%	21,7%
1	0,6%	1,4%	0,0%	0,0%	2,7%	1,7%	0,8%	0,8%	0,0%	1,7%	0,0%	0,5%	2,1%	1,0%
2	3,3%	1,4%	2,9%	1,9%	2,6%	0,0%	1,5%	4,7%	2,8%	1,1%	5,4%	2,8%	1,4%	2,3%
3	4,8%	4,9%	2,9%	5,4%	5,3%	3,2%	3,2%	7,6%	3,0%	4,9%	6,6%	4,5%	5,6%	4,8%
4	0,8%	1,5%	1,9%	1,0%	0,9%	0,0%	1,9%	0,9%	0,0%	1,5%	1,7%	1,7%	0,0%	1,2%
5	7,8%	10,1%	5,7%	9,3%	10,5%	4,9%	9,3%	10,8%	10,0%	9,2%	7,0%	6,2%	15,2%	9,0%
6	4,8%	4,2%	2,9%	4,6%	5,3%	4,7%	1,8%	7,5%	2,8%	5,0%	4,8%	4,4%	4,6%	4,5%
7	10,4%	9,1%	4,8%	12,4%	9,8%	3,4%	9,4%	13,7%	2,9%	12,1%	10,9%	8,9%	11,7%	9,8%
8	15,4%	4,9%	8,6%	12,4%	8,5%	4,7%	11,2%	11,7%	4,3%	11,7%	12,4%	10,1%	10,1%	10,1%
9	5,8%	4,3%	1,9%	5,8%	6,1%	7,9%	2,7%	6,2%	2,8%	5,1%	7,5%	5,7%	3,5%	5,0%
10	26,7%	34,7%	55,2%	30,0%	16,4%	24,5%	35,1%	28,8%	48,2%	25,6%	24,8%	29,2%	34,0%	30,7%
MÉDIA	6,1	5,9	7,4	6,4	4,7	4,4	6,1	6,7	6,4	5,8	5,9	5,7	6,6	6,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	41,8%	47,0%	29,5%	39,5%	59,2%	59,5%	41,6%	39,5%	41,8%	45,5%	44,4%	46,1%	40,6%	44,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	32,4%	39,0%	57,1%	35,7%	22,5%	32,4%	37,8%	35,0%	51,0%	30,7%	32,3%	34,9%	37,5%	35,7%



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 – 35,7% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	28,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,3%
PASSAM SEMPRE	8,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	3,3%
SÃO ORGANIZADOS	2,2%
ESTÁ SATISFEITO	1,1%
OUTROS	2,2%
NÃO RESPONDEU	3,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 44,4% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	26,6%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	20,2%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	14,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,7%
AMPLIAR EQUIPE	12,1%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,8%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	0,8%
OUTROS	2,4%
NÃO RESPONDEU	7,3%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

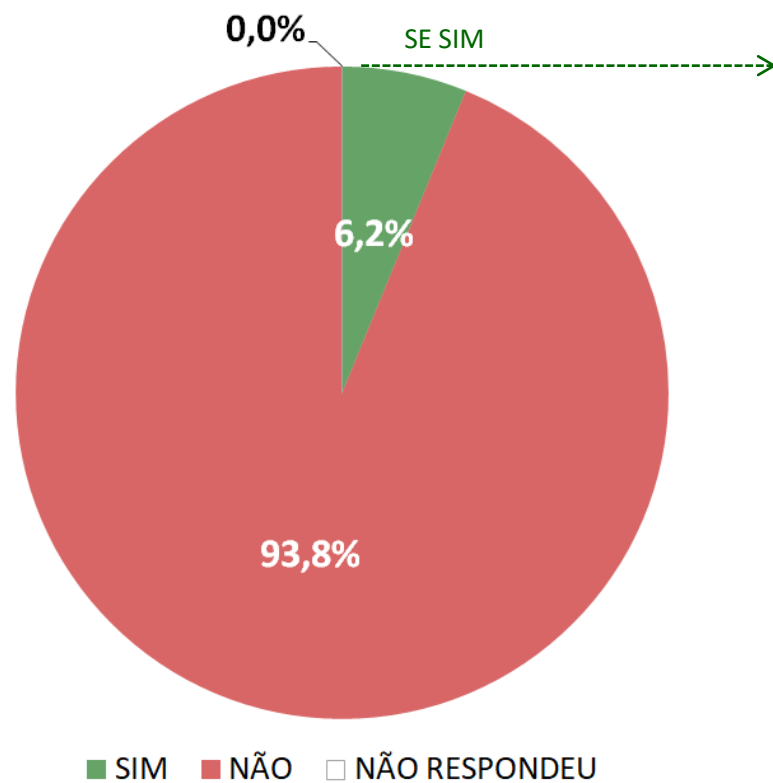


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	0,0%
7	5,7%
8	33,0%
9	16,3%
10	45,0%
MÉDIA	9,0
INSATISFEITO	0,0%
SATISFEITO	61,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
AMIGOS/FAMILIARES	24,6%
INTERNET	21,8%
TELEVISÃO	17,1%
RÁDIO	11,2%
TRABALHO	9,1%
PREFEITURA	4,1%
ESCOLA	5,1%
REDES SOCIAIS	3,6%
OUTROS MEIOS	0,0%
NÃO RESPONDEU	3,6%



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	5,1%	7,2%	6,3%	3,6%	8,5%	7,7%	4,5%	7,3%	10,2%	5,1%	3,9%	6,5%	5,1%	6,2%
NÃO	94,9%	92,8%	93,7%	96,4%	91,5%	92,3%	95,5%	92,7%	89,8%	94,9%	96,1%	93,5%	94,9%	93,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

COMUNICAÇÃO

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

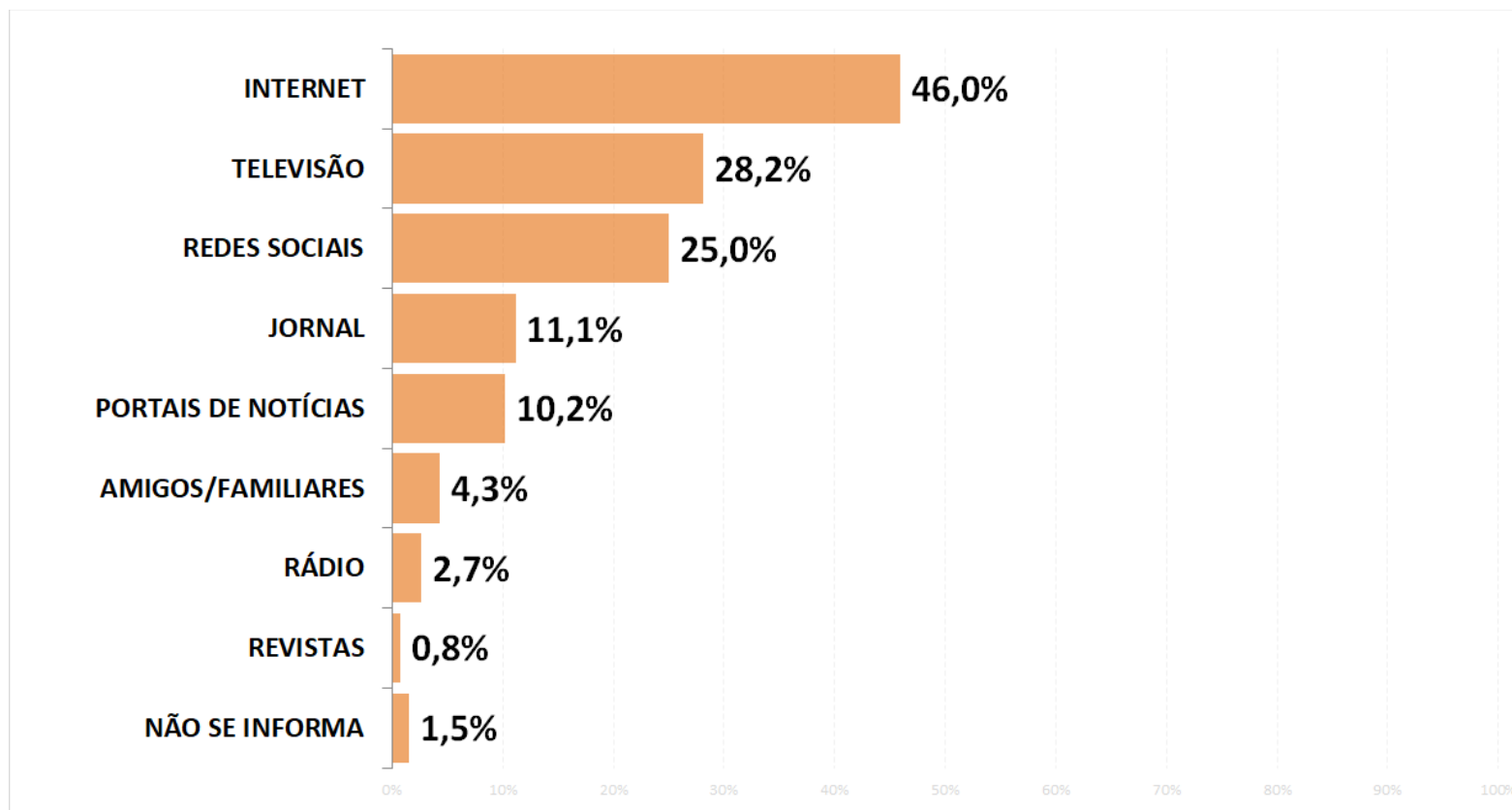
VI



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

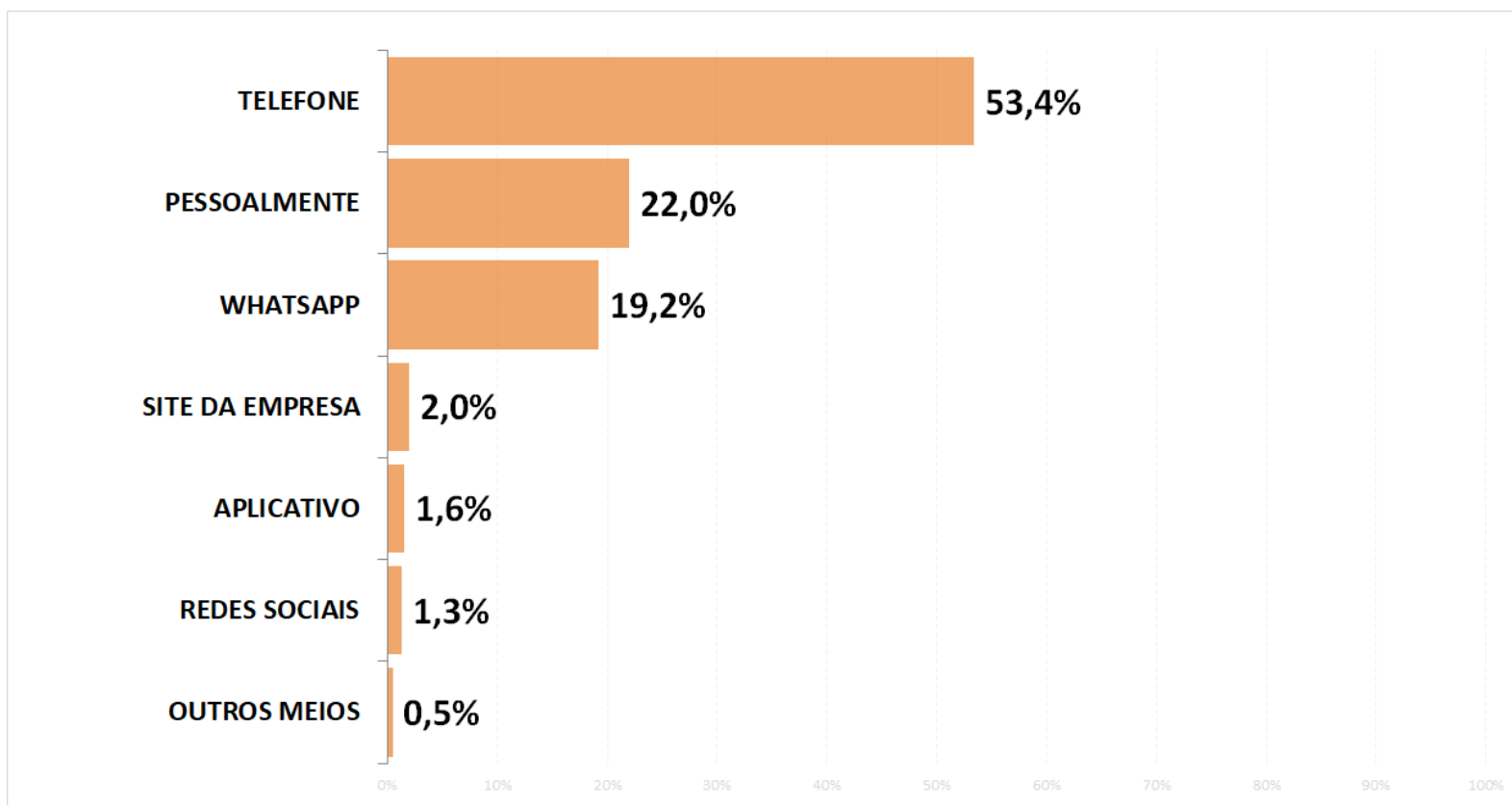




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	54,4%	52,5%	59,0%	52,2%	51,9%	47,8%	56,7%	53,4%	55,5%	50,9%	57,5%	54,3%	50,5%	53,4%
PESSOALMENTE	22,2%	21,9%	15,0%	16,3%	30,8%	38,2%	18,1%	14,6%	20,9%	23,8%	18,7%	24,7%	13,8%	22,0%
WHATSAPP	19,5%	19,0%	21,3%	25,7%	12,2%	10,7%	19,3%	25,8%	18,7%	19,6%	18,7%	15,9%	29,4%	19,2%
SITE DA EMPRESA	0,7%	3,2%	3,1%	2,9%	0,6%	1,0%	3,5%	0,8%	2,0%	2,7%	0,0%	2,3%	1,1%	2,0%
APLICATIVO	1,1%	2,0%	0,0%	2,2%	1,7%	1,0%	0,6%	3,2%	1,0%	1,0%	4,0%	0,7%	4,3%	1,6%
REDES SOCIAIS	1,6%	1,1%	1,6%	0,8%	1,7%	1,2%	1,8%	0,7%	0,9%	2,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,3%
OUTROS MEIOS	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	1,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,9%	0,5%
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