

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
CERQUILHO

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

Cerquilha, 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 01 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **375 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Cerquillo. 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

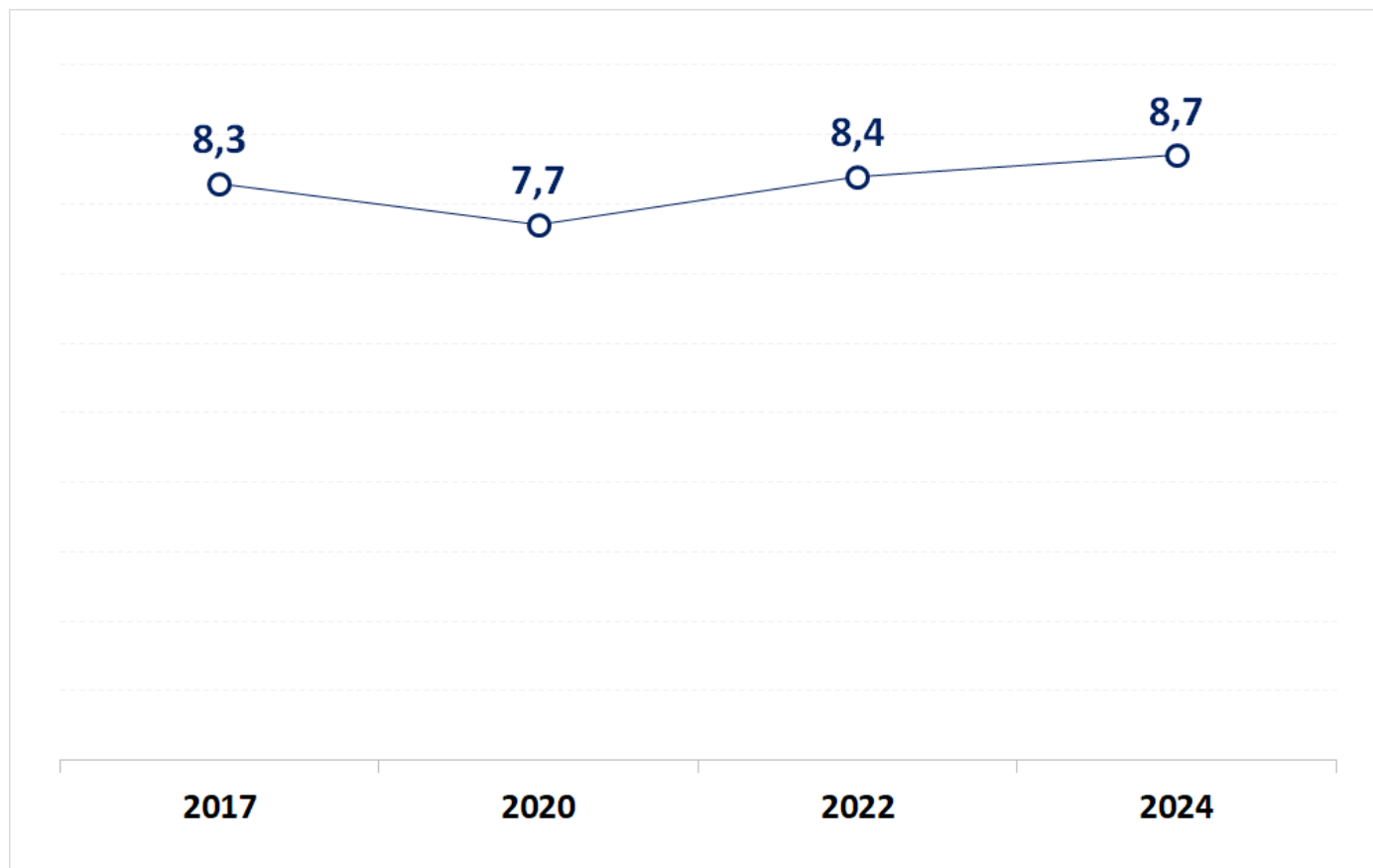
A SEGUIR, EVOLUTIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL E COM OS ASPECTOS ESTUDADOS DA CIDADE.





SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

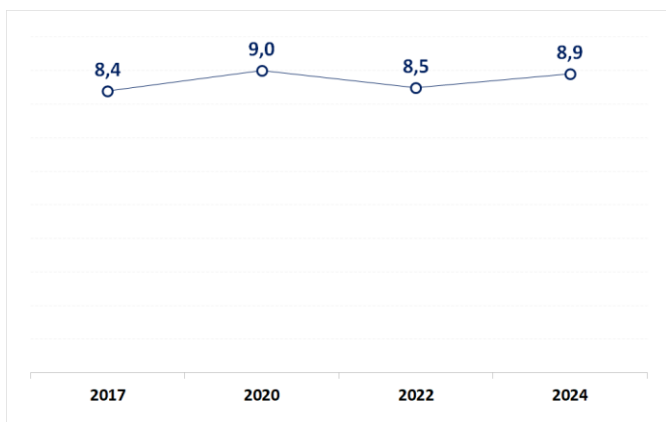




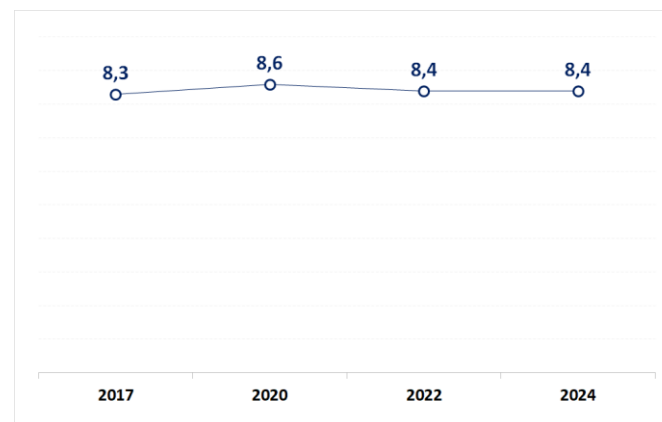
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

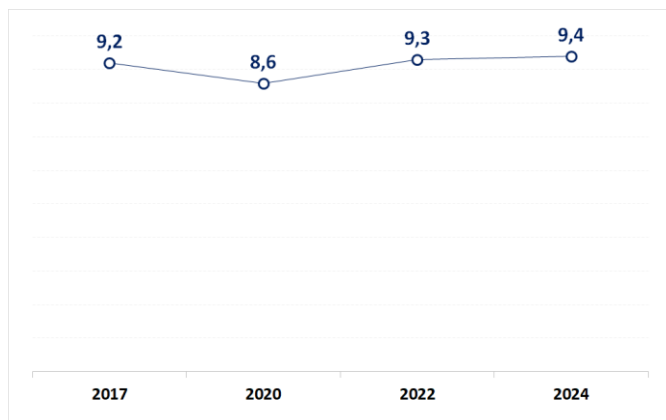
ATENDIMENTO NA SEDE



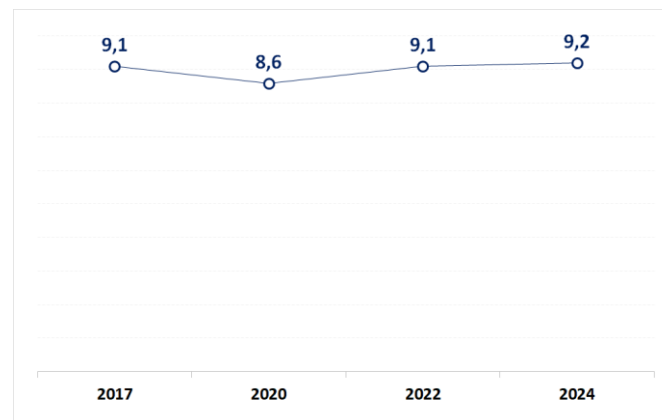
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

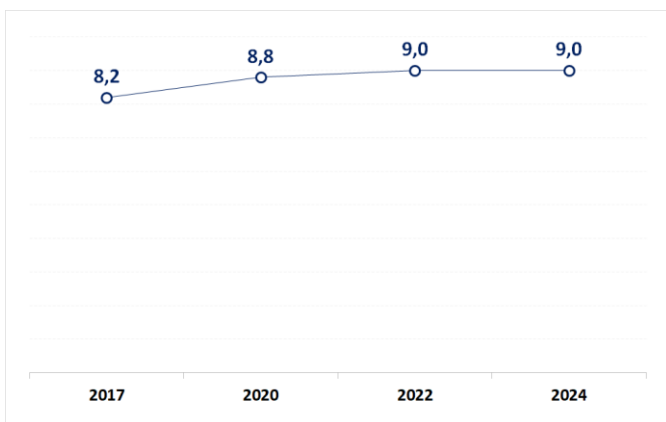




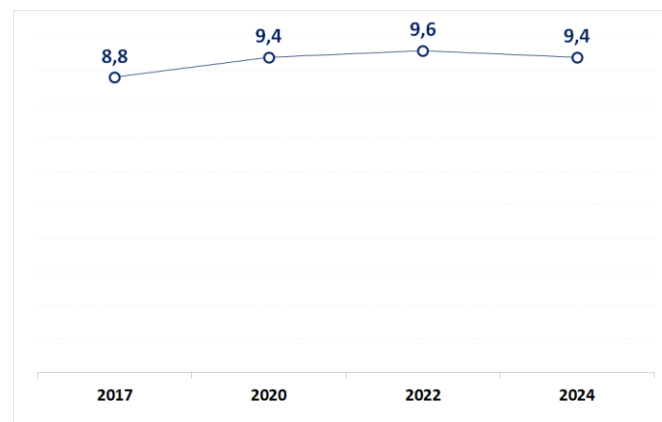
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

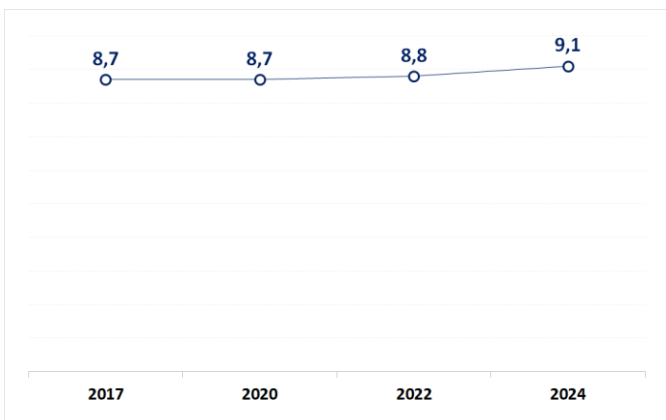
ENTENDIMENTO DA CONTA



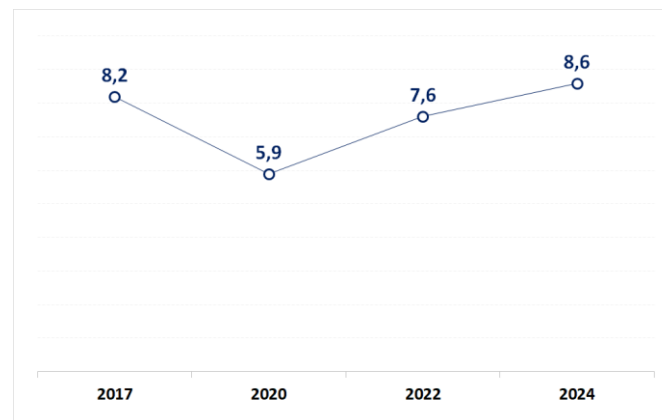
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA



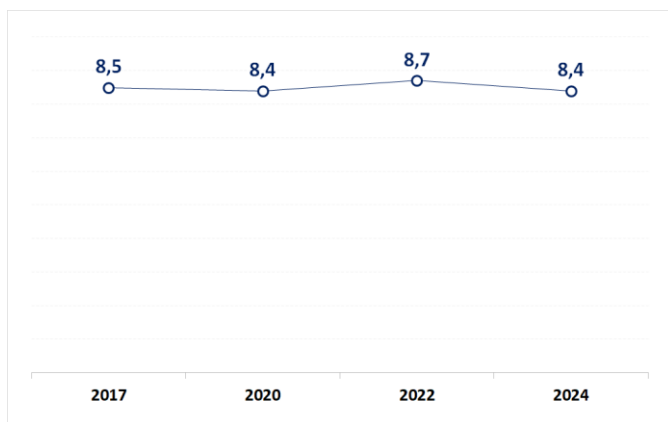


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

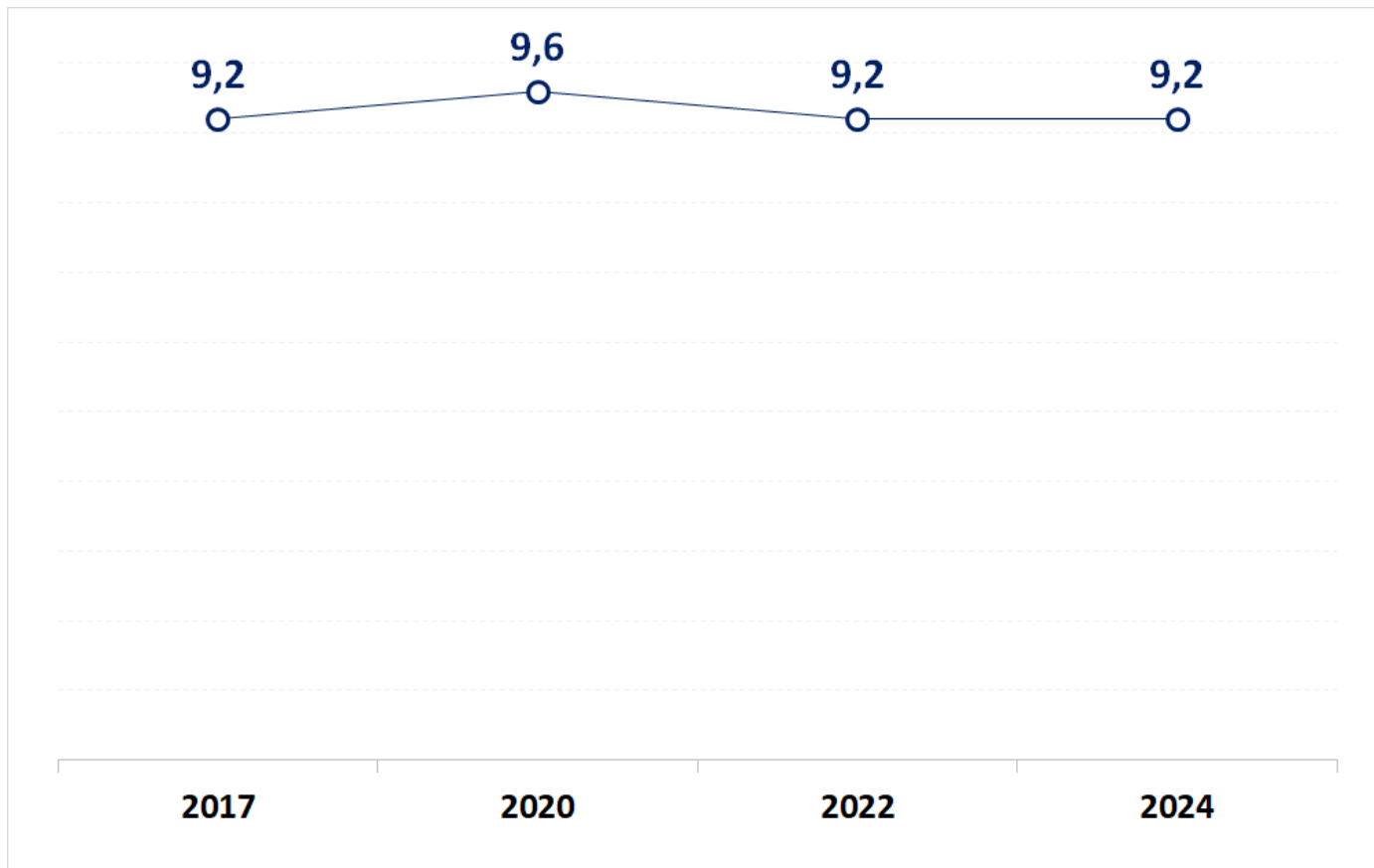
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

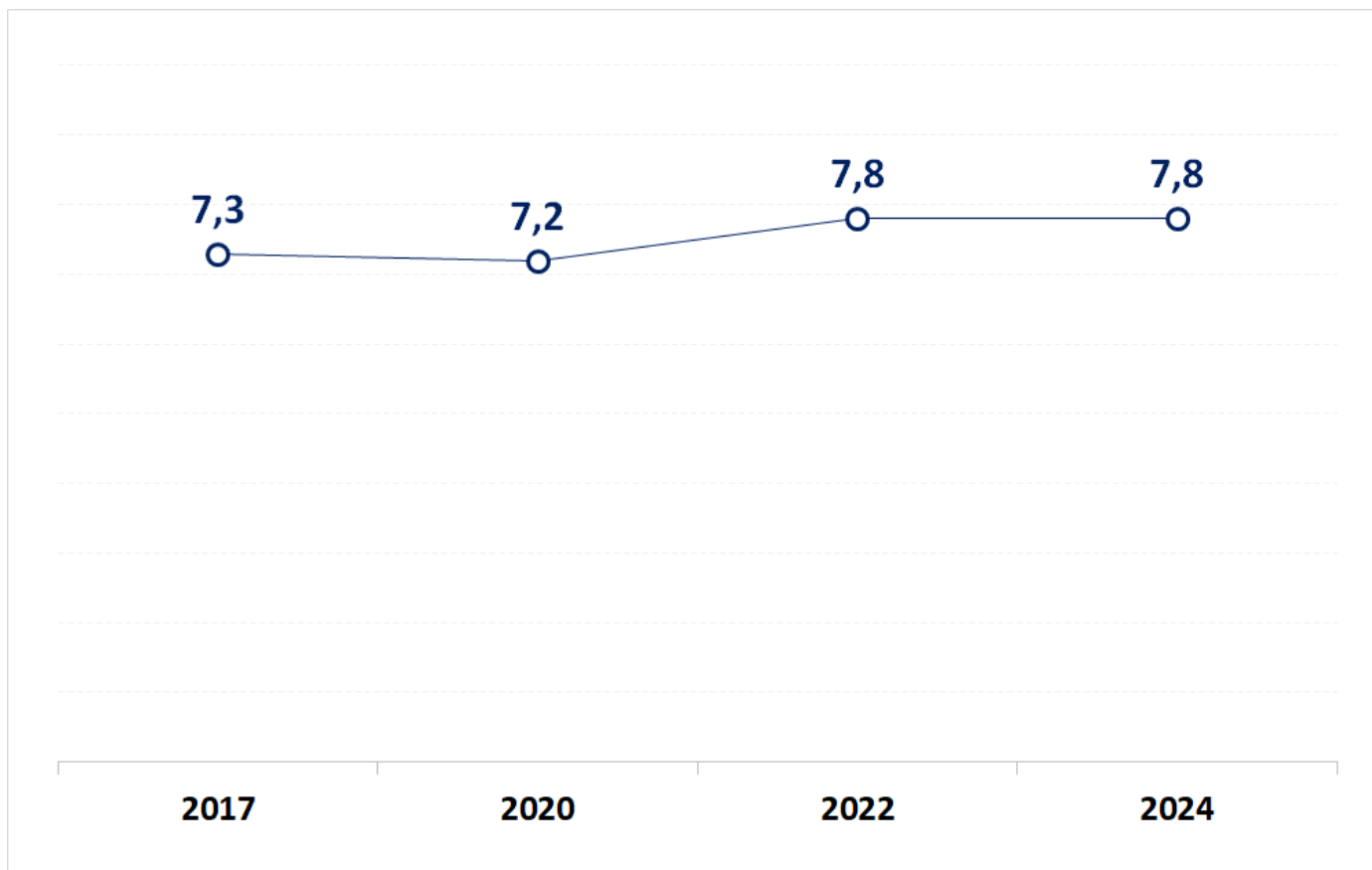




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

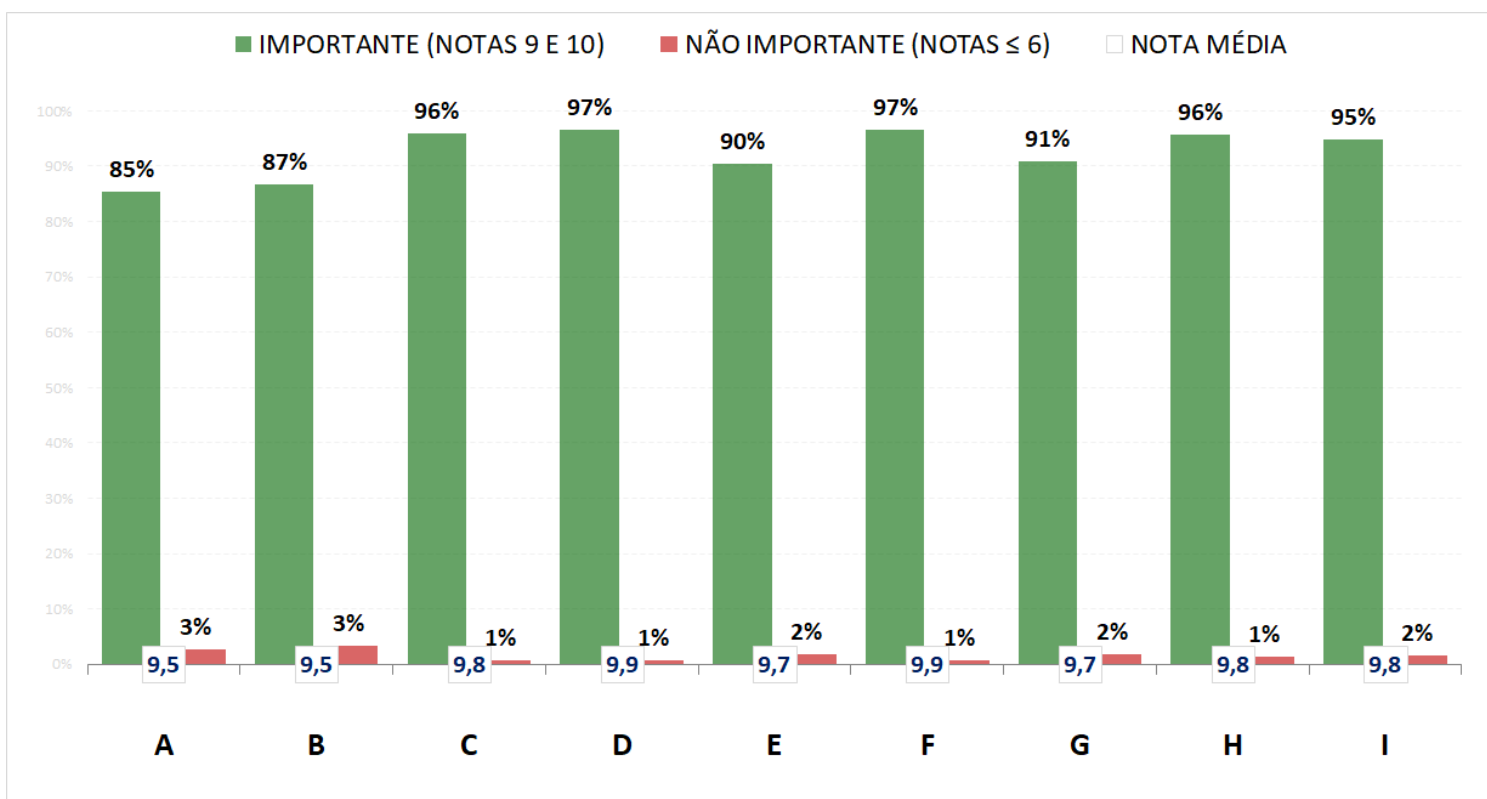
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

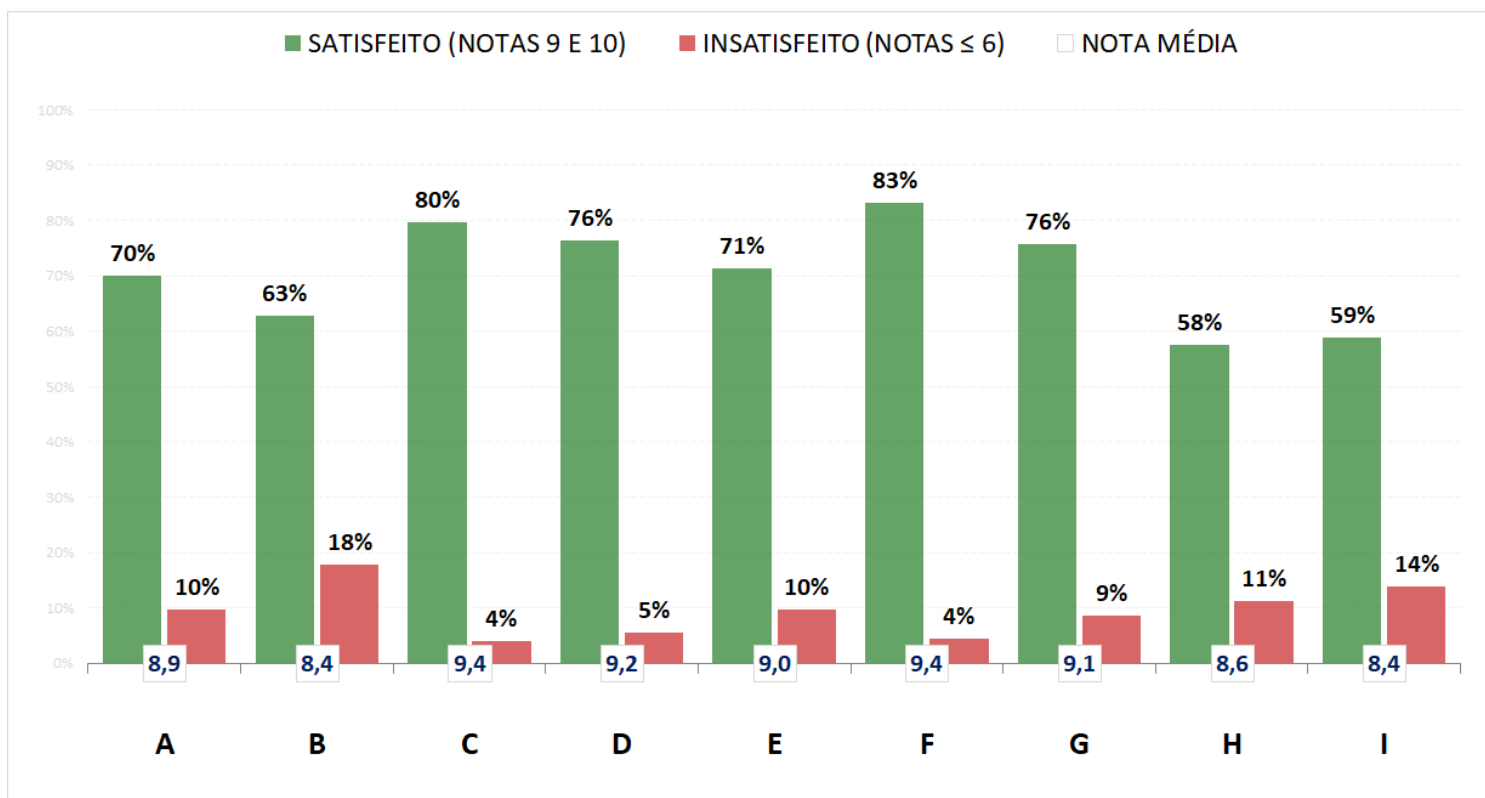


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

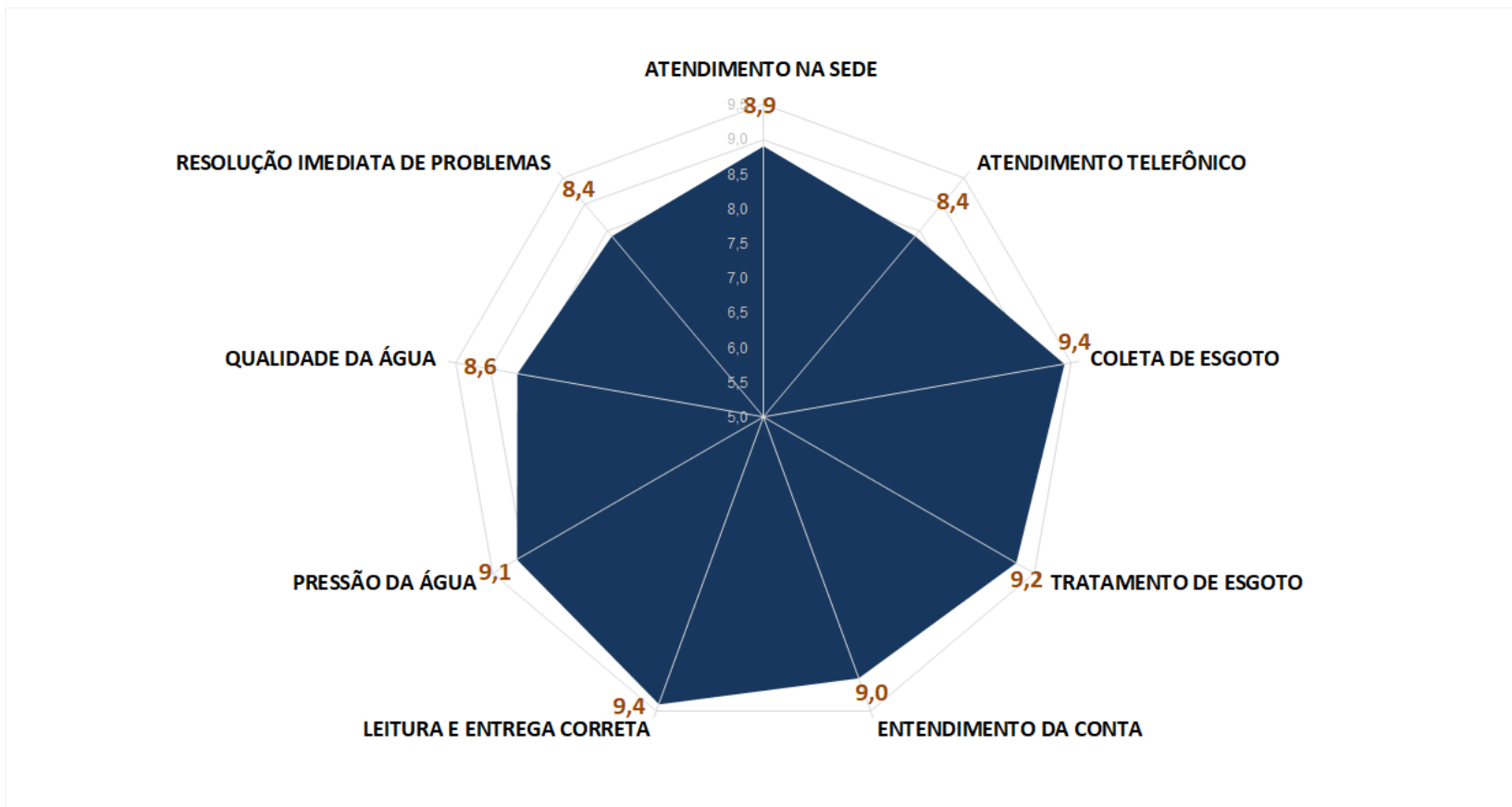


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

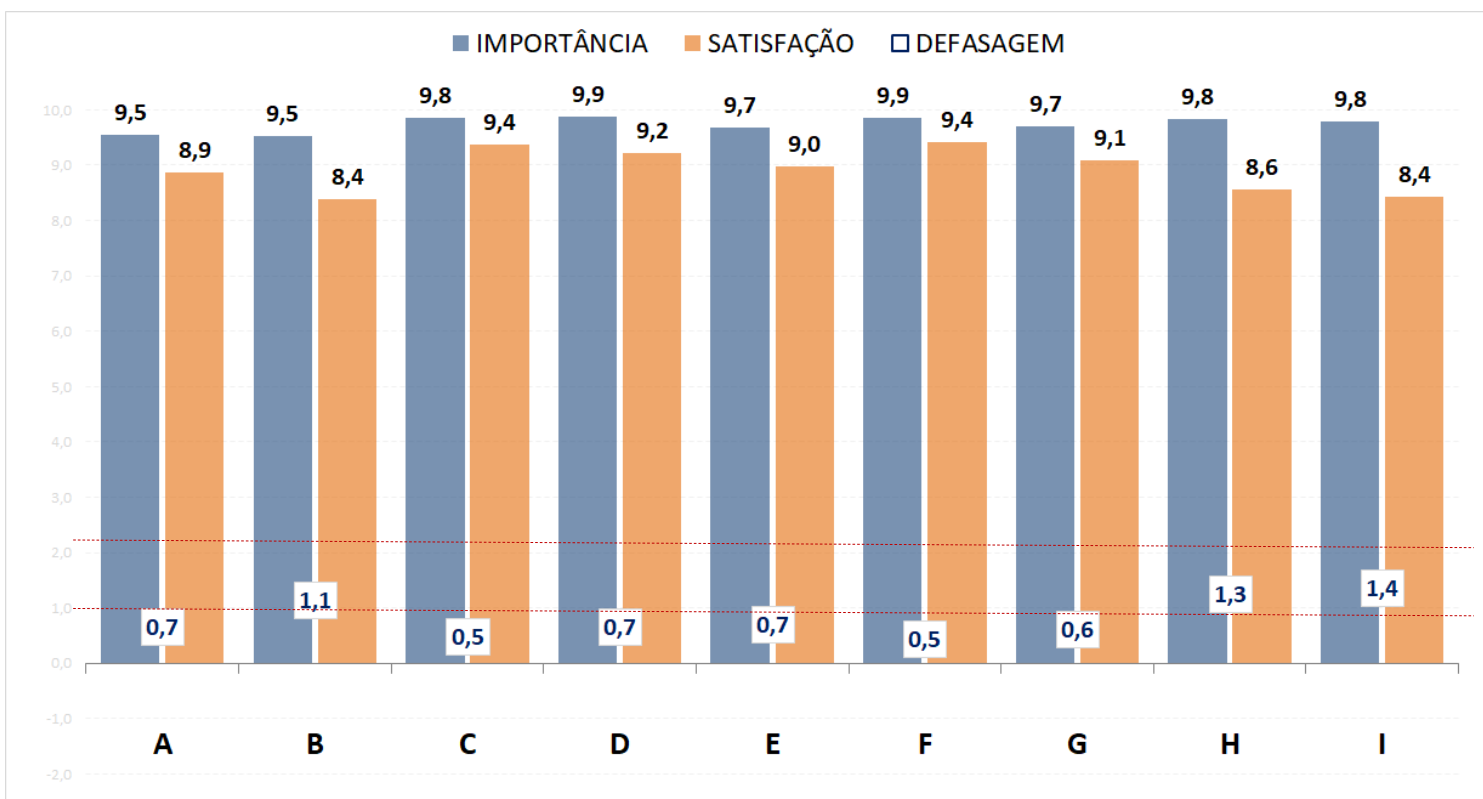
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

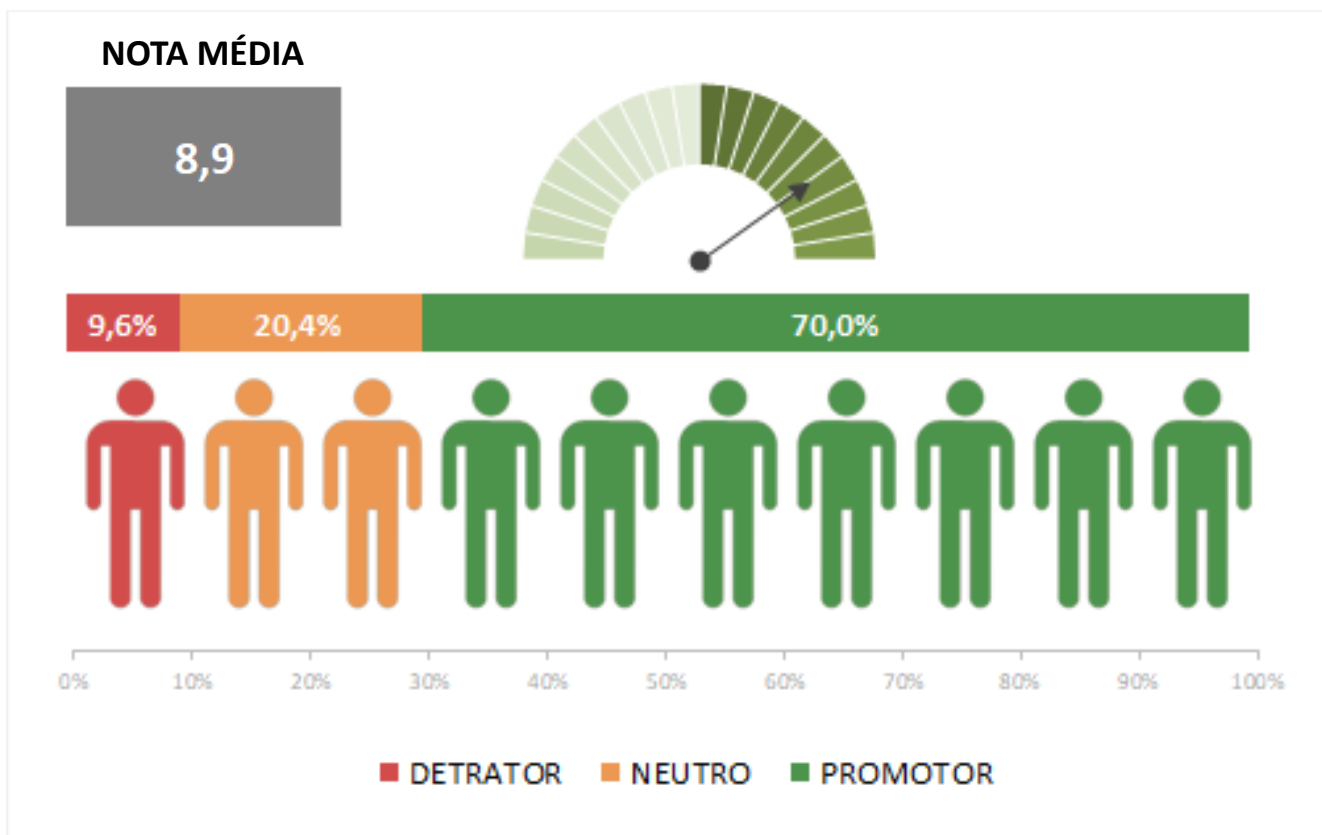


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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 DO SAAEC?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 37,2%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,5%	0,0%	0,0%	1,3%	1,9%	0,0%	0,8%	4,2%	0,0%	1,0%	3,5%	1,0%	4,4%	1,3%
1	1,1%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,6%	0,0%	0,6%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,0%	1,6%	0,0%	1,3%	1,9%	1,2%	0,8%	2,4%	1,4%	1,0%	1,7%	1,4%	0,0%	1,3%
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	3,9%	3,2%	0,0%	7,1%	1,9%	2,8%	4,6%	2,4%	3,3%	3,3%	4,5%	3,4%	5,8%	3,6%
6	2,5%	3,5%	2,6%	4,3%	1,9%	3,7%	1,7%	4,8%	4,4%	1,6%	4,5%	3,3%	0,0%	3,0%
7	9,1%	8,4%	13,6%	6,6%	8,4%	4,9%	9,9%	11,9%	6,3%	10,2%	8,2%	8,6%	10,5%	8,7%
8	15,0%	8,3%	13,6%	11,1%	11,2%	6,8%	15,6%	10,3%	8,8%	15,2%	6,9%	11,7%	11,6%	11,7%
9	5,5%	8,0%	0,0%	6,4%	10,3%	8,4%	6,1%	5,6%	8,9%	4,8%	8,6%	6,0%	14,1%	6,7%
10	59,4%	67,2%	67,3%	61,9%	62,6%	72,2%	59,3%	58,5%	66,8%	63,0%	59,5%	64,2%	53,6%	63,2%
MÉDIA	8,7	9,1	9,0	8,8	8,9	9,3	8,8	8,5	9,1	8,9	8,4	8,9	8,6	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,0%	8,2%	5,4%	14,0%	7,5%	7,7%	9,1%	13,7%	9,2%	6,8%	16,7%	9,6%	10,3%	9,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,9%	75,1%	67,3%	68,3%	72,9%	80,6%	65,4%	64,1%	75,7%	67,8%	68,2%	70,2%	67,7%	70,0%

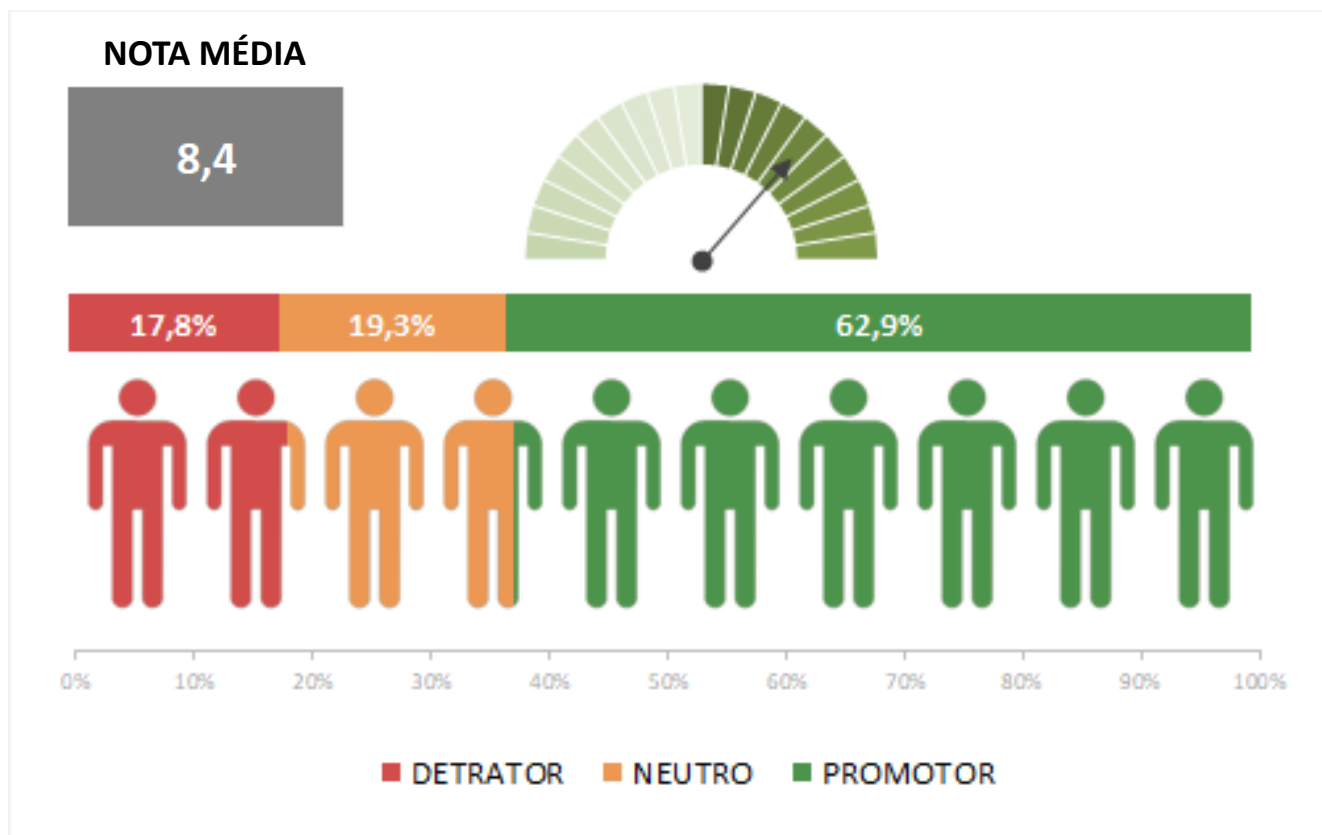


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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 DO SAAEC?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 41,3%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

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	3,1%	3,5%	2,8%	5,5%	1,1%	1,9%	4,0%	3,5%	5,3%	2,8%	1,9%	3,5%	0,0%	3,3%
1	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	6,4%	0,4%
2	2,2%	1,0%	2,8%	2,5%	0,0%	1,9%	0,0%	4,0%	0,0%	1,1%	4,9%	1,7%	0,0%	1,6%
3	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
4	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
5	9,3%	7,4%	3,1%	12,2%	6,5%	5,9%	11,4%	5,5%	10,3%	8,7%	4,8%	7,8%	15,1%	8,3%
6	2,3%	4,3%	5,9%	3,2%	2,2%	1,5%	3,0%	5,9%	1,5%	5,9%	0,0%	3,6%	0,0%	3,3%
7	8,6%	5,9%	5,9%	6,5%	8,7%	7,3%	9,2%	3,6%	0,0%	11,9%	5,8%	7,1%	9,3%	7,2%
8	14,0%	10,4%	24,0%	9,9%	8,7%	1,5%	19,8%	10,5%	8,9%	12,2%	16,0%	11,6%	19,9%	12,1%
9	4,3%	5,7%	0,0%	4,0%	8,7%	7,3%	4,7%	3,2%	5,9%	2,5%	9,5%	4,9%	6,7%	5,0%
10	54,5%	61,0%	55,4%	56,3%	60,9%	72,8%	45,1%	63,8%	65,2%	54,9%	55,2%	58,9%	42,7%	57,9%
MÉDIA	8,2	8,5	8,4	8,1	8,7	9,0	8,0	8,5	8,5	8,3	8,4	8,4	7,9	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,7%	17,0%	14,6%	23,3%	13,0%	11,1%	21,3%	18,9%	20,0%	18,4%	13,4%	17,5%	21,5%	17,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,8%	66,7%	55,4%	60,3%	69,6%	80,1%	49,8%	67,0%	71,0%	57,4%	64,7%	63,8%	49,4%	62,9%

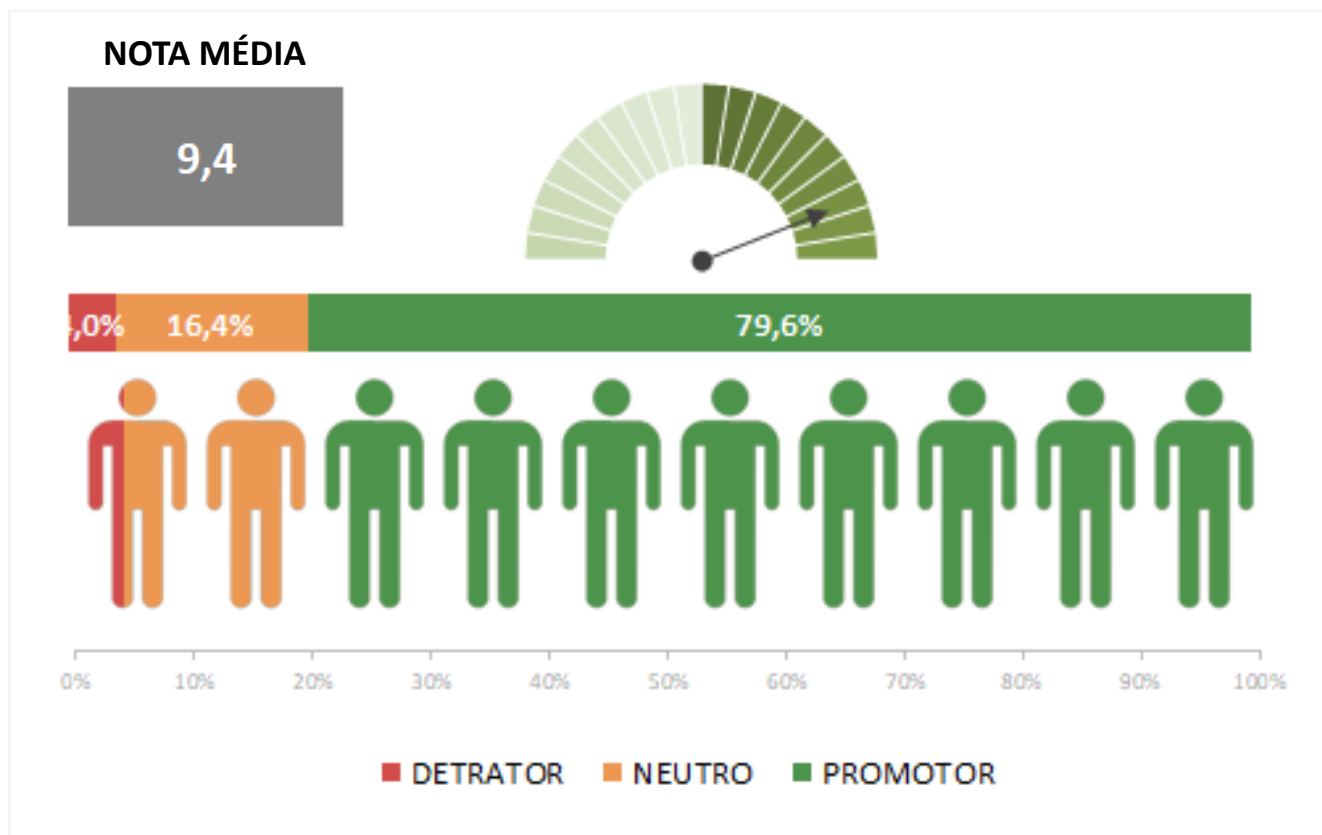


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 1,1%



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	0,7%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%	1,4%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	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	1,7%	2,6%	1,5%	2,1%	2,5%	2,5%	2,4%	1,1%	3,7%	1,3%	2,5%	2,1%	2,8%	2,1%
6	1,7%	1,0%	1,7%	0,0%	2,5%	2,5%	0,7%	1,1%	1,1%	1,1%	2,2%	1,1%	4,1%	1,3%
7	2,5%	1,6%	3,2%	2,2%	1,3%	0,9%	1,8%	4,1%	0,0%	2,7%	2,5%	1,9%	3,7%	2,0%
8	16,4%	12,3%	17,7%	17,8%	8,8%	7,2%	16,8%	18,1%	8,6%	16,8%	13,5%	14,0%	16,9%	14,3%
9	4,8%	9,0%	10,9%	7,3%	4,4%	2,5%	10,1%	5,9%	10,9%	5,0%	7,7%	6,4%	12,6%	6,9%
10	72,3%	73,1%	65,0%	69,2%	80,5%	83,3%	68,2%	68,6%	74,2%	73,0%	70,4%	73,9%	59,8%	72,7%
MÉDIA	9,3	9,4	9,3	9,3	9,5	9,5	9,4	9,2	9,3	9,4	9,2	9,4	9,1	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,0%	4,0%	3,2%	3,5%	5,0%	6,1%	3,1%	3,3%	6,3%	2,4%	5,9%	3,7%	6,9%	4,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	77,0%	82,1%	75,9%	76,5%	84,9%	85,8%	78,3%	74,5%	85,1%	78,1%	78,1%	80,3%	72,5%	79,6%

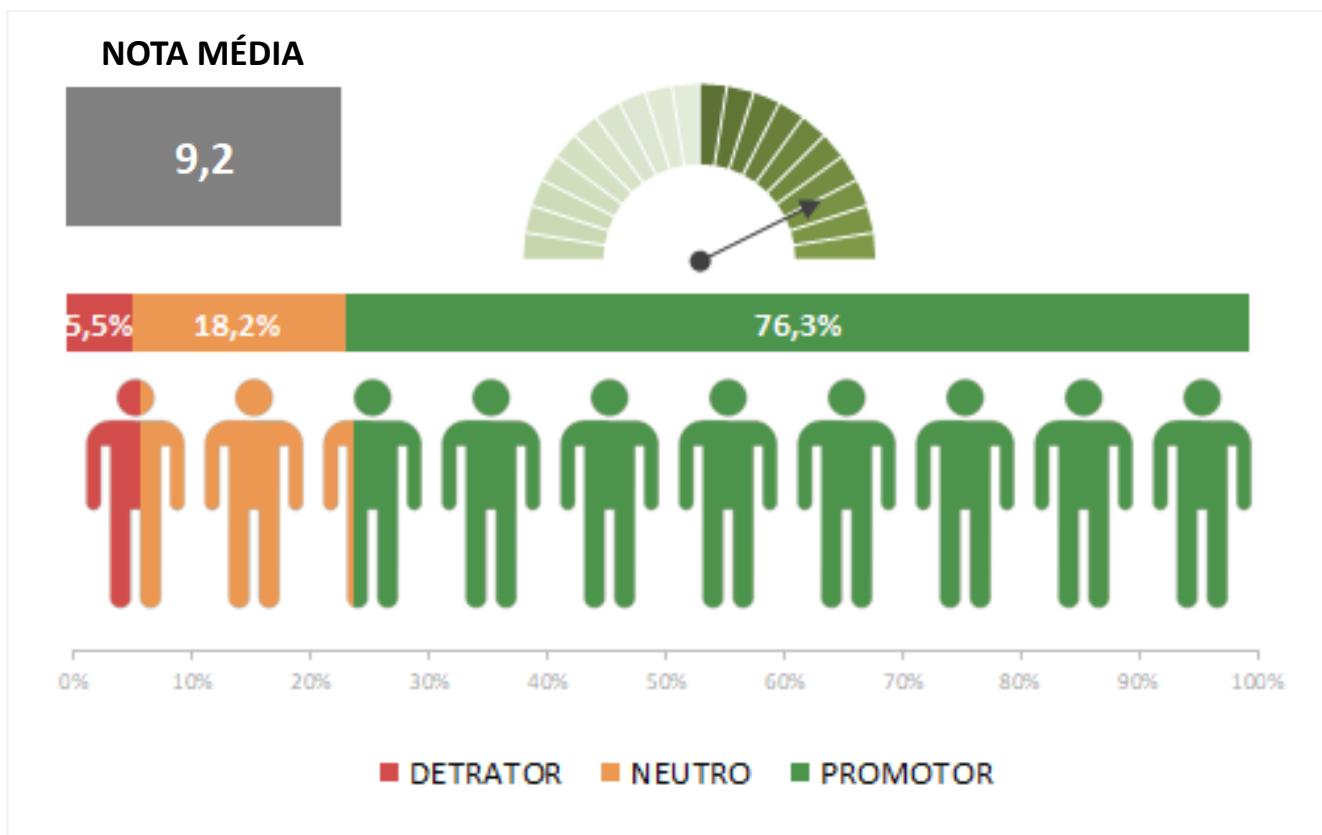


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 7,1%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,5%	1,1%	0,0%	1,3%	0,7%	0,0%	1,1%	1,2%	0,0%	0,5%	2,4%	0,6%	2,9%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	1,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	3,3%	2,2%	1,5%	4,7%	1,4%	4,3%	1,8%	3,0%	5,0%	1,1%	4,7%	3,0%	0,0%	2,7%
6	2,4%	0,5%	1,7%	0,7%	2,1%	0,9%	1,3%	2,3%	0,0%	1,6%	2,4%	1,1%	4,2%	1,4%
7	4,1%	3,2%	4,9%	2,5%	4,2%	0,9%	3,6%	7,1%	0,0%	4,8%	4,5%	3,4%	6,7%	3,7%
8	12,9%	16,1%	18,9%	18,4%	7,7%	9,0%	17,5%	15,0%	9,0%	17,9%	11,8%	14,6%	14,5%	14,5%
9	5,8%	8,1%	8,0%	7,7%	5,6%	2,8%	9,0%	7,9%	11,0%	6,4%	4,5%	6,8%	9,2%	7,0%
10	70,4%	68,2%	65,0%	64,7%	76,9%	80,1%	65,8%	63,5%	73,8%	67,3%	69,8%	70,0%	62,5%	69,3%
MÉDIA	9,2	9,2	9,3	9,1	9,4	9,4	9,2	9,0	9,4	9,2	9,0	9,2	9,0	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,7%	4,3%	3,2%	6,7%	5,6%	7,1%	4,2%	6,5%	6,1%	3,7%	9,5%	5,3%	7,1%	5,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,3%	76,3%	73,1%	72,4%	82,5%	83,0%	74,8%	71,4%	84,9%	73,6%	74,3%	76,8%	71,7%	76,3%

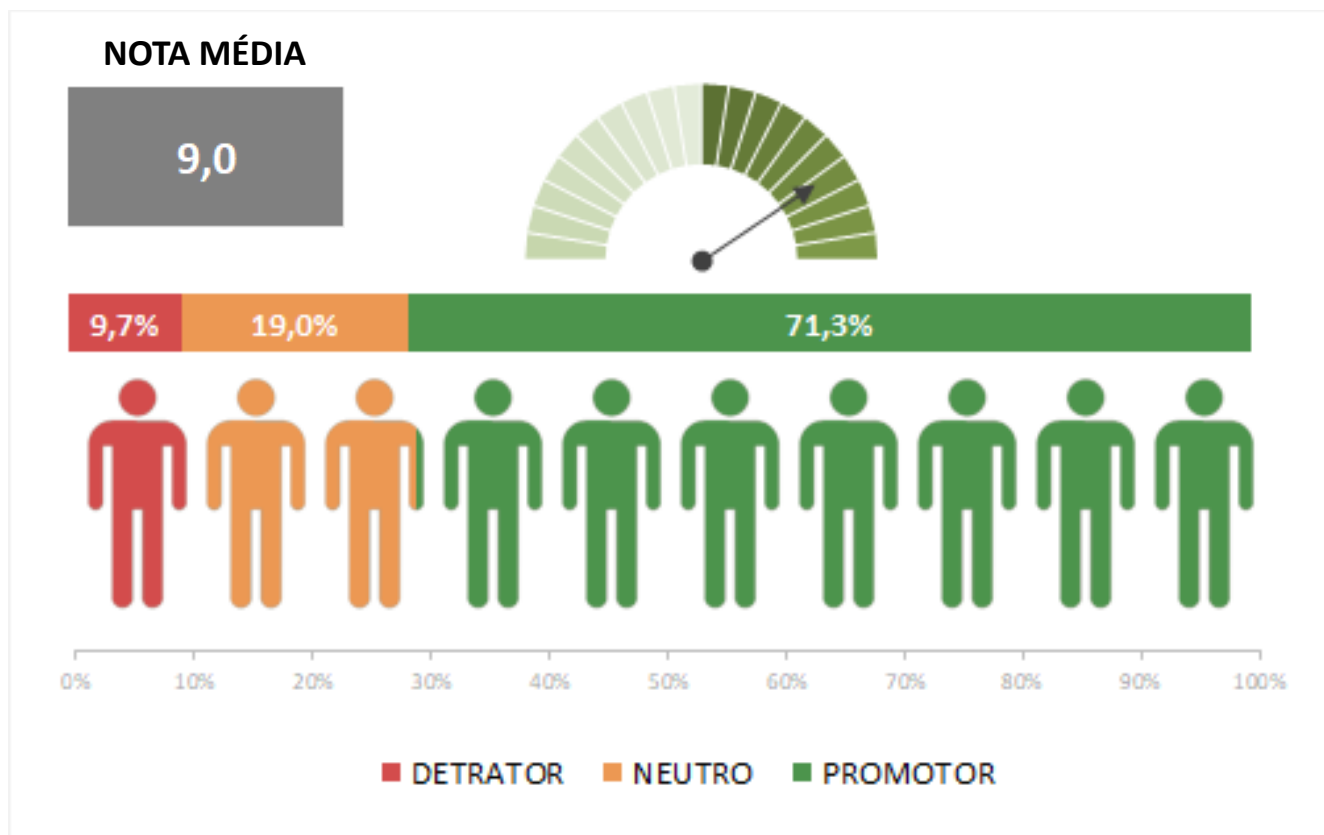


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,0%**



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	1,5%	1,7%	1,9%	0,6%	2,7%	1,3%	0,0%	1,2%	1,6%	1,1%	1,5%	0,0%	1,4%
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%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,4%	0,0%	0,3%
4	1,9%	0,5%	1,7%	1,4%	0,6%	0,9%	1,4%	1,0%	1,2%	0,0%	4,2%	1,3%	0,0%	1,2%
5	4,4%	4,6%	7,8%	5,1%	1,9%	4,5%	4,6%	4,2%	4,4%	5,4%	2,2%	4,6%	2,9%	4,5%
6	2,5%	1,5%	1,7%	2,2%	1,9%	0,9%	1,7%	3,9%	1,2%	1,5%	4,2%	1,8%	3,8%	2,0%
7	4,2%	3,1%	3,2%	3,7%	3,9%	1,7%	3,0%	7,3%	4,5%	2,1%	6,6%	3,4%	6,9%	3,7%
8	15,2%	15,4%	13,1%	15,7%	16,1%	12,7%	16,9%	15,3%	9,8%	18,8%	12,3%	13,9%	30,7%	15,3%
9	3,4%	4,8%	4,8%	2,7%	5,2%	6,1%	3,0%	3,8%	6,1%	2,4%	6,2%	3,8%	6,9%	4,1%
10	65,7%	68,6%	64,3%	66,3%	69,7%	70,5%	66,6%	64,4%	71,7%	67,6%	61,8%	68,9%	48,8%	67,2%
MÉDIA	8,9	9,1	8,7	8,9	9,2	9,0	8,9	9,0	9,2	9,0	8,8	9,0	8,8	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,4%	8,1%	14,6%	11,6%	5,2%	9,0%	10,4%	9,2%	7,9%	9,1%	13,1%	10,0%	6,7%	9,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,1%	73,3%	69,0%	69,0%	74,8%	76,5%	69,6%	68,2%	77,8%	70,0%	68,0%	72,7%	55,7%	71,3%

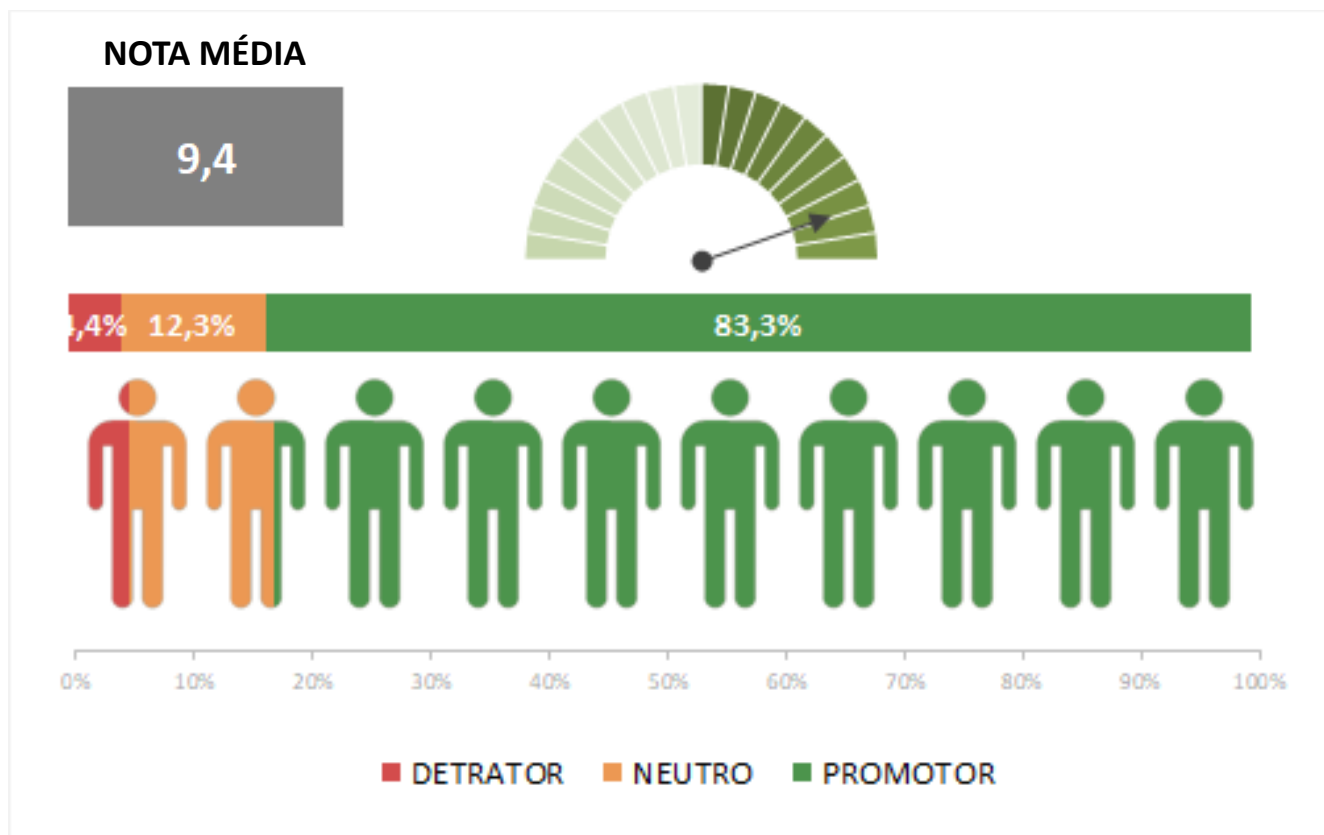


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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: 0,5%



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%	0,5%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	0,5%	1,1%	0,5%	0,0%	0,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
4	1,1%	1,0%	0,0%	2,1%	0,6%	2,8%	0,5%	0,0%	1,2%	1,4%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
5	1,8%	1,6%	1,5%	2,2%	1,2%	0,8%	1,0%	4,1%	0,0%	1,5%	3,9%	1,2%	7,4%	1,7%
6	1,4%	0,5%	1,6%	0,8%	0,6%	1,1%	0,0%	2,6%	1,5%	0,0%	2,7%	1,0%	0,0%	0,9%
7	2,7%	2,1%	4,8%	2,2%	1,3%	0,0%	2,9%	4,2%	1,2%	2,6%	3,0%	2,0%	6,7%	2,4%
8	11,4%	8,5%	9,6%	11,3%	8,7%	4,4%	11,3%	13,9%	8,3%	9,7%	12,1%	9,4%	15,5%	9,9%
9	5,5%	7,4%	3,1%	9,0%	5,6%	11,5%	4,7%	3,8%	9,8%	5,3%	6,1%	6,4%	6,7%	6,5%
10	75,1%	78,5%	79,4%	71,8%	80,6%	79,3%	78,5%	70,3%	78,1%	78,6%	71,1%	78,1%	63,8%	76,8%
MÉDIA	9,3	9,5	9,5	9,3	9,5	9,5	9,5	9,1	9,6	9,4	9,2	9,4	9,1	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,3%	3,5%	3,1%	5,7%	3,7%	4,8%	2,6%	7,7%	2,6%	3,8%	7,7%	4,1%	7,4%	4,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	80,6%	85,9%	82,5%	80,8%	86,3%	90,8%	83,2%	74,1%	87,9%	83,9%	77,2%	84,5%	70,5%	83,3%

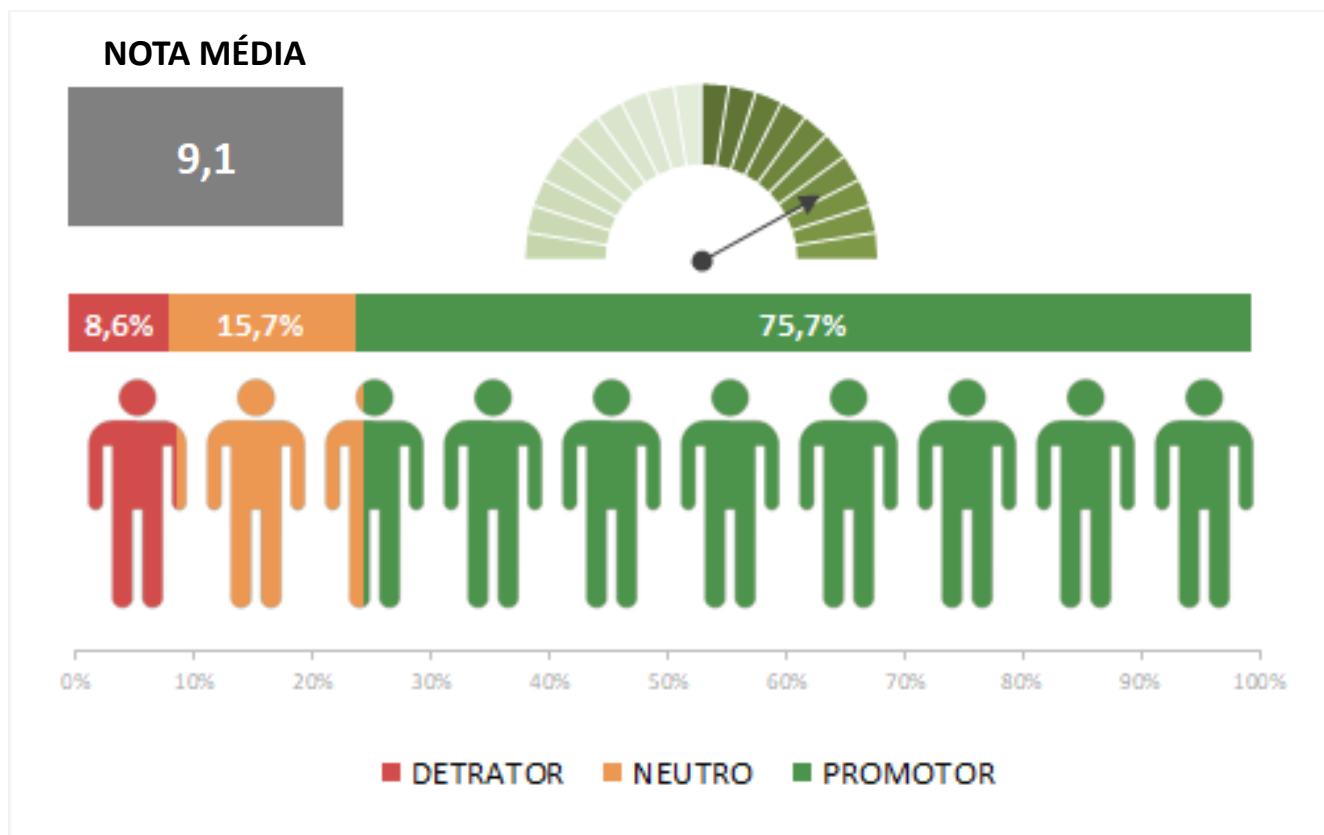


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,5%



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	0,5%	1,5%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	1,6%	1,1%	1,2%	0,5%	2,2%	0,8%	2,8%	1,0%
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	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
3	0,5%	1,1%	1,5%	0,6%	0,6%	1,7%	0,7%	0,0%	2,7%	0,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	0,6%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	4,3%	3,0%	3,1%	4,4%	3,1%	1,9%	1,7%	9,9%	0,0%	3,7%	6,9%	3,5%	5,7%	3,6%
6	2,4%	2,4%	3,3%	0,6%	3,8%	3,4%	1,2%	3,6%	1,2%	1,9%	4,8%	2,3%	4,1%	2,4%
7	4,2%	4,4%	3,1%	3,6%	5,7%	4,5%	4,0%	4,7%	2,6%	5,7%	2,5%	4,2%	5,8%	4,3%
8	12,3%	10,5%	14,3%	10,5%	10,7%	8,5%	15,3%	7,0%	8,7%	11,1%	14,8%	10,9%	16,9%	11,4%
9	6,9%	8,2%	7,7%	8,7%	6,3%	6,3%	5,2%	14,1%	11,2%	6,3%	7,2%	6,7%	16,3%	7,6%
10	67,7%	68,4%	66,9%	68,8%	67,9%	72,8%	69,2%	59,7%	72,4%	69,0%	61,6%	69,9%	48,4%	68,1%
MÉDIA	9,1	9,1	9,1	9,1	9,0	9,2	9,1	8,8	9,3	9,1	8,8	9,1	8,6	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,9%	8,5%	7,9%	8,3%	9,4%	7,9%	6,3%	14,5%	5,0%	8,0%	13,9%	8,3%	12,6%	8,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,6%	76,6%	74,6%	77,5%	74,2%	79,1%	74,4%	73,8%	83,7%	75,2%	68,8%	76,6%	64,7%	75,7%

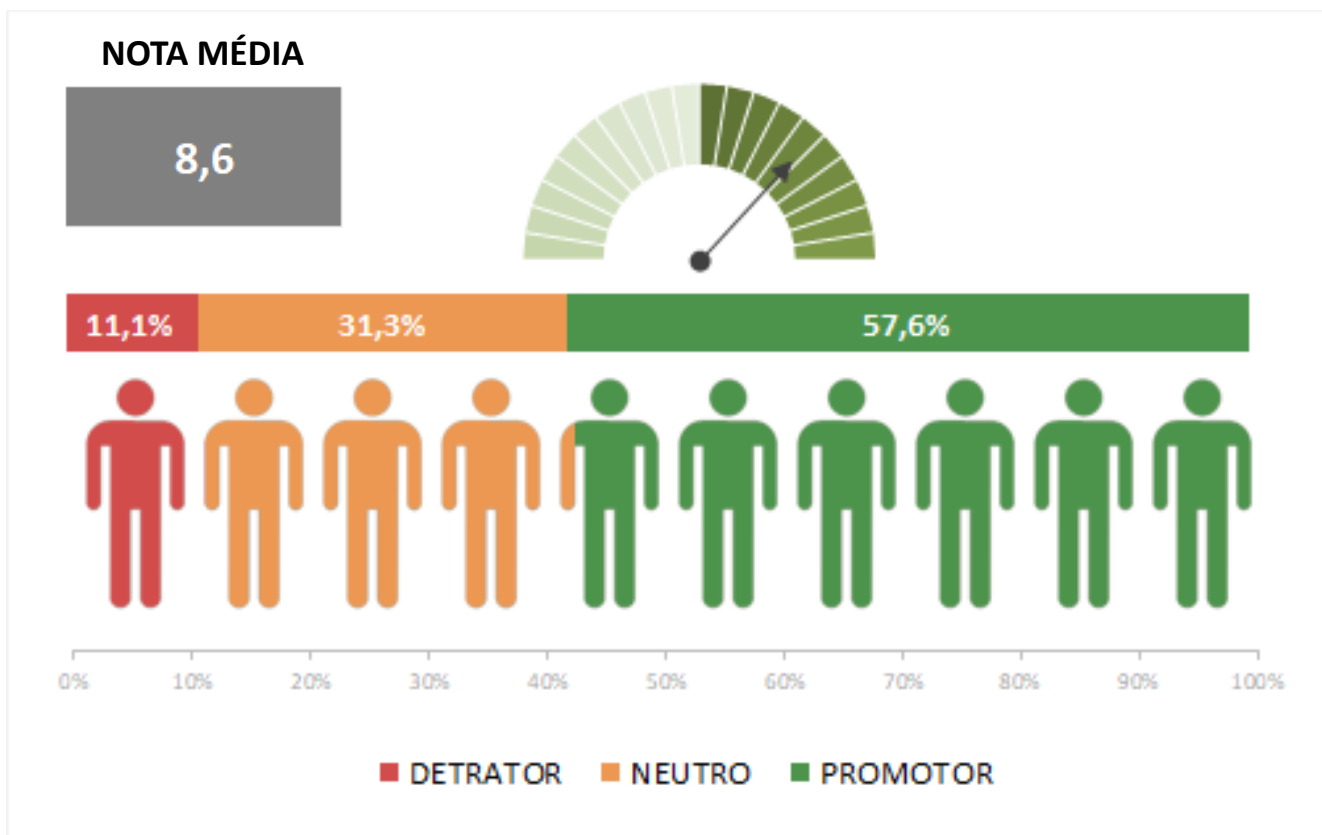


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 0,8%



QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	0,5%	0,0%	0,6%	1,9%	0,0%	1,5%	1,1%	0,0%	0,9%	2,2%	0,8%	2,8%	1,0%
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	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,6%	0,9%	0,5%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	1,2%	0,5%	0,0%	0,8%	1,3%	1,9%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	1,8%	1,1%	1,5%	2,2%	0,6%	1,9%	0,0%	3,9%	0,0%	1,0%	4,0%	1,6%	0,0%	1,4%
5	2,8%	4,9%	1,5%	2,8%	6,3%	4,2%	3,8%	3,6%	4,8%	2,8%	5,8%	4,0%	2,8%	3,9%
6	2,9%	4,2%	4,6%	3,3%	3,2%	2,5%	1,7%	8,6%	1,1%	3,5%	6,0%	3,5%	3,7%	3,5%
7	8,5%	9,9%	14,0%	8,2%	7,6%	3,6%	11,2%	12,1%	7,4%	10,9%	6,6%	8,2%	19,9%	9,2%
8	26,7%	17,6%	22,2%	24,9%	19,0%	16,4%	28,7%	15,1%	16,7%	22,3%	26,6%	21,1%	32,6%	22,0%
9	10,2%	10,6%	9,4%	14,8%	6,3%	11,9%	7,6%	14,4%	16,7%	8,7%	8,5%	10,1%	13,3%	10,4%
10	43,9%	50,3%	46,8%	41,7%	53,2%	56,6%	44,5%	41,3%	51,0%	48,4%	40,3%	49,3%	24,8%	47,2%
MÉDIA	8,5	8,6	8,7	8,5	8,5	8,8	8,5	8,3	8,8	8,6	8,2	8,6	8,0	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,6%	11,6%	7,6%	10,4%	13,9%	11,5%	8,1%	17,1%	8,1%	9,6%	18,1%	11,3%	9,4%	11,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,1%	60,9%	56,2%	56,5%	59,5%	68,5%	52,0%	55,7%	67,7%	57,1%	48,7%	59,4%	38,1%	57,6%

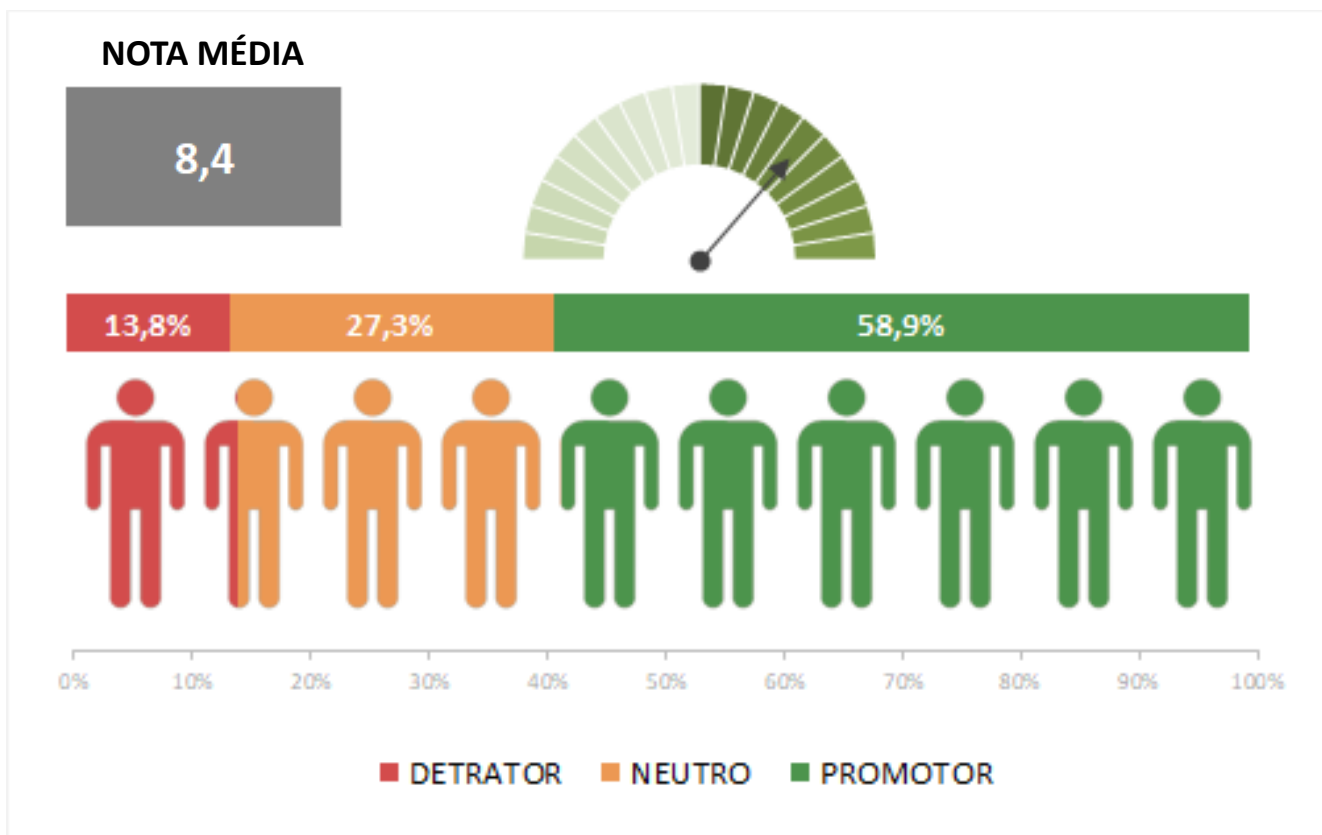


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS DE
SAÚDE

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: 23,9%



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.

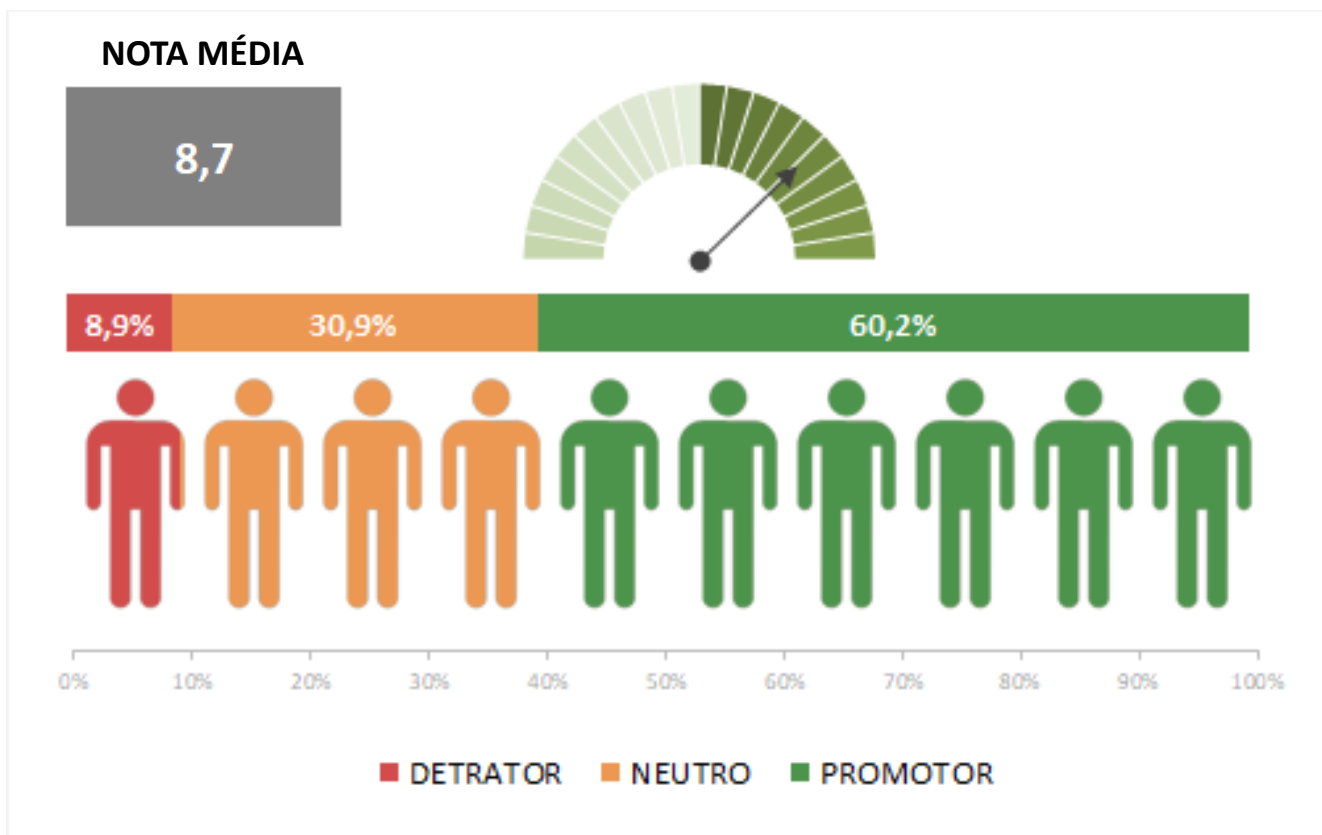
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,9%	1,3%	0,0%	1,6%	2,5%	2,6%	1,4%	1,2%	2,7%	0,6%	2,6%	1,5%	2,9%	1,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,8%	0,7%	2,3%	1,8%	0,0%	1,3%	1,0%	1,5%	1,4%	0,8%	1,9%	1,4%	0,0%	1,2%
3	1,5%	0,7%	0,0%	1,8%	0,8%	0,0%	1,5%	1,2%	2,7%	0,0%	1,7%	1,2%	0,0%	1,1%
4	0,8%	1,4%	2,1%	1,0%	0,8%	0,0%	0,7%	3,0%	1,3%	0,0%	3,4%	1,3%	0,0%	1,1%
5	7,8%	4,0%	2,1%	10,0%	3,3%	4,2%	6,9%	5,8%	3,1%	5,7%	9,0%	5,7%	7,6%	5,9%
6	2,4%	3,4%	4,4%	2,6%	2,5%	2,6%	4,1%	1,2%	1,7%	4,9%	0,0%	2,9%	2,9%	2,9%
7	9,0%	13,2%	17,7%	6,7%	12,5%	8,9%	11,6%	12,3%	10,6%	13,3%	7,1%	10,3%	18,0%	11,1%
8	16,8%	15,5%	17,3%	19,7%	11,7%	13,4%	12,0%	25,9%	16,3%	16,3%	15,6%	15,3%	23,6%	16,2%
9	10,7%	10,1%	13,1%	9,5%	10,0%	16,5%	9,7%	5,9%	16,3%	9,6%	6,2%	11,3%	3,1%	10,4%
10	47,2%	49,8%	41,0%	45,5%	55,8%	50,5%	51,2%	42,0%	44,1%	48,7%	52,7%	49,3%	41,9%	48,5%
MÉDIA	8,3	8,5	8,4	8,2	8,7	8,6	8,4	8,2	8,3	8,6	8,2	8,5	8,2	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,3%	11,4%	10,8%	18,7%	10,0%	10,7%	15,5%	13,8%	12,8%	12,0%	18,5%	13,9%	13,4%	13,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,9%	59,9%	54,1%	54,9%	65,8%	67,0%	60,9%	47,9%	60,3%	58,3%	58,8%	60,6%	45,0%	58,9%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA E
SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – SAAEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO SAAEC? 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



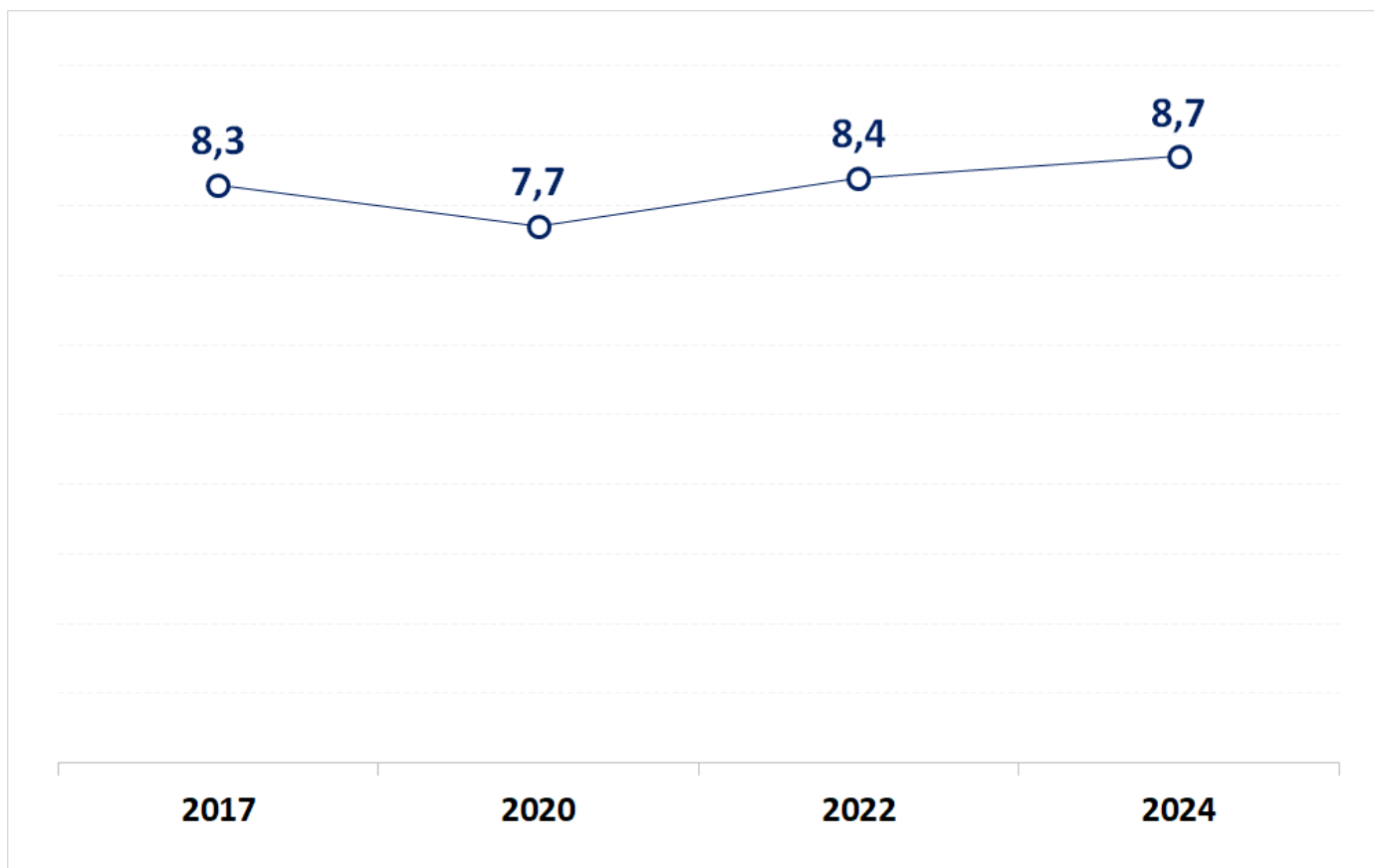
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO SAAEC? 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 – SAAEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO SAAEC? 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	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,8%	0,2%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,7%	0,5%	1,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,5%	1,6%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,0%	0,2%
4	1,6%	0,5%	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%	1,0%	2,5%	2,3%	0,4%	1,4%	0,8%	3,7%	1,0%
5	4,0%	3,5%	4,8%	4,4%	2,5%	2,8%	4,9%	2,5%	3,7%	4,2%	2,6%	3,7%	4,1%	3,7%
6	2,3%	3,1%	1,5%	4,7%	1,2%	1,7%	2,2%	4,9%	2,3%	2,8%	2,8%	2,9%	0,0%	2,7%
7	9,7%	11,5%	9,4%	14,9%	6,8%	4,5%	12,7%	14,1%	7,7%	12,4%	9,1%	9,1%	27,2%	10,6%
8	19,5%	21,0%	28,0%	12,9%	23,6%	17,3%	20,1%	24,3%	11,9%	20,7%	27,5%	19,4%	29,2%	20,3%
9	10,6%	13,5%	13,7%	12,8%	10,5%	10,3%	11,3%	16,1%	15,8%	12,0%	8,8%	12,4%	8,9%	12,1%
10	49,9%	46,5%	41,0%	47,4%	52,8%	63,5%	45,3%	34,7%	56,2%	47,1%	42,7%	50,4%	24,0%	48,1%
MÉDIA	8,6	8,7	8,6	8,5	8,9	9,2	8,5	8,4	9,0	8,7	8,3	8,8	7,8	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,3%	7,5%	7,9%	12,0%	6,2%	4,5%	10,5%	10,9%	8,3%	7,9%	11,9%	8,7%	10,6%	8,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	60,5%	60,0%	54,7%	60,2%	63,4%	73,8%	56,6%	50,7%	72,0%	59,1%	51,5%	62,8%	32,9%	60,2%



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 - 60,2% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	31,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,4%
BOM ATENDIMENTO	14,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	10,0%
QUALIDADE DA ÁGUA	8,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,8%
NÃO FALTA ÁGUA	2,7%
PREÇO	0,4%
OUTROS	1,2%
NÃO RESPONDEU	8,4%

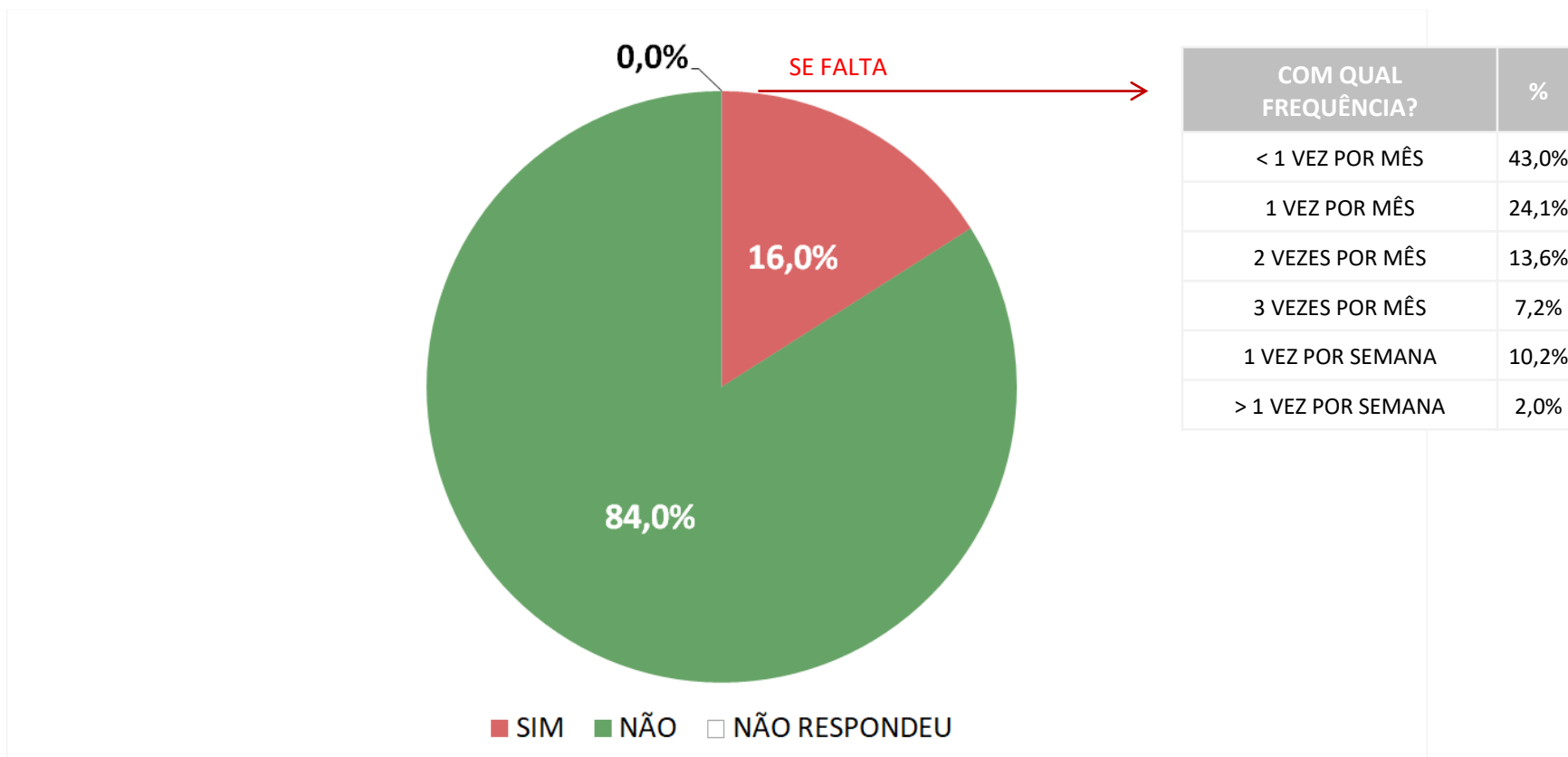
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 - 8,9% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	32,4%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	23,7%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	22,0%
MELHORAR OS SERVIÇOS	12,7%
NÃO FALTAR ÁGUA	12,1%
MELHORAR A PRESSÃO	8,4%
MAIOR INVESTIMENTO	3,9%
MELHORAR A COMUNICAÇÃO	2,8%
NÃO COBRAR INDEVIDAMENTE	2,7%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	8,9%
NÃO RESPONDEU	5,4%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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





FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

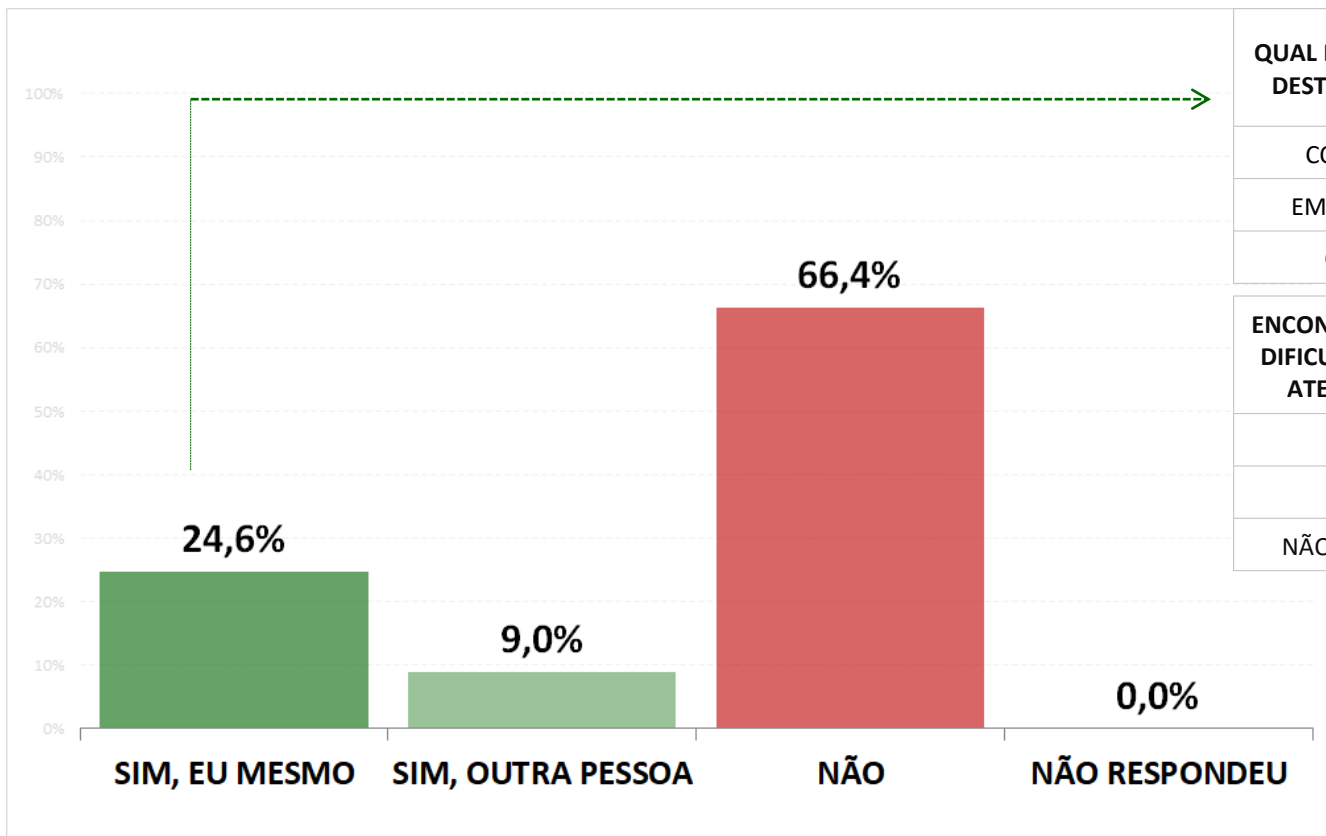
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	14,2%	17,7%	20,3%	14,2%	15,5%	13,1%	16,3%	18,9%	24,5%	13,0%	15,2%	14,4%	33,5%	16,0%
NÃO	85,8%	82,3%	79,7%	85,8%	84,5%	86,9%	83,7%	81,1%	75,5%	87,0%	84,8%	85,6%	66,5%	84,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	48,8%
EMERGENCIAL	51,2%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	18,2%
NÃO	81,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	30,0%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	18,9%
ATENDIMENTO RUIM	12,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	14,0%
NÃO ATENDE AO TELEFONE	5,4%
COBRANÇA INDEVIDA	5,4%
NÃO RESOLVE POR TELEFONE	7,0%
NÃO RESPONDEU	7,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

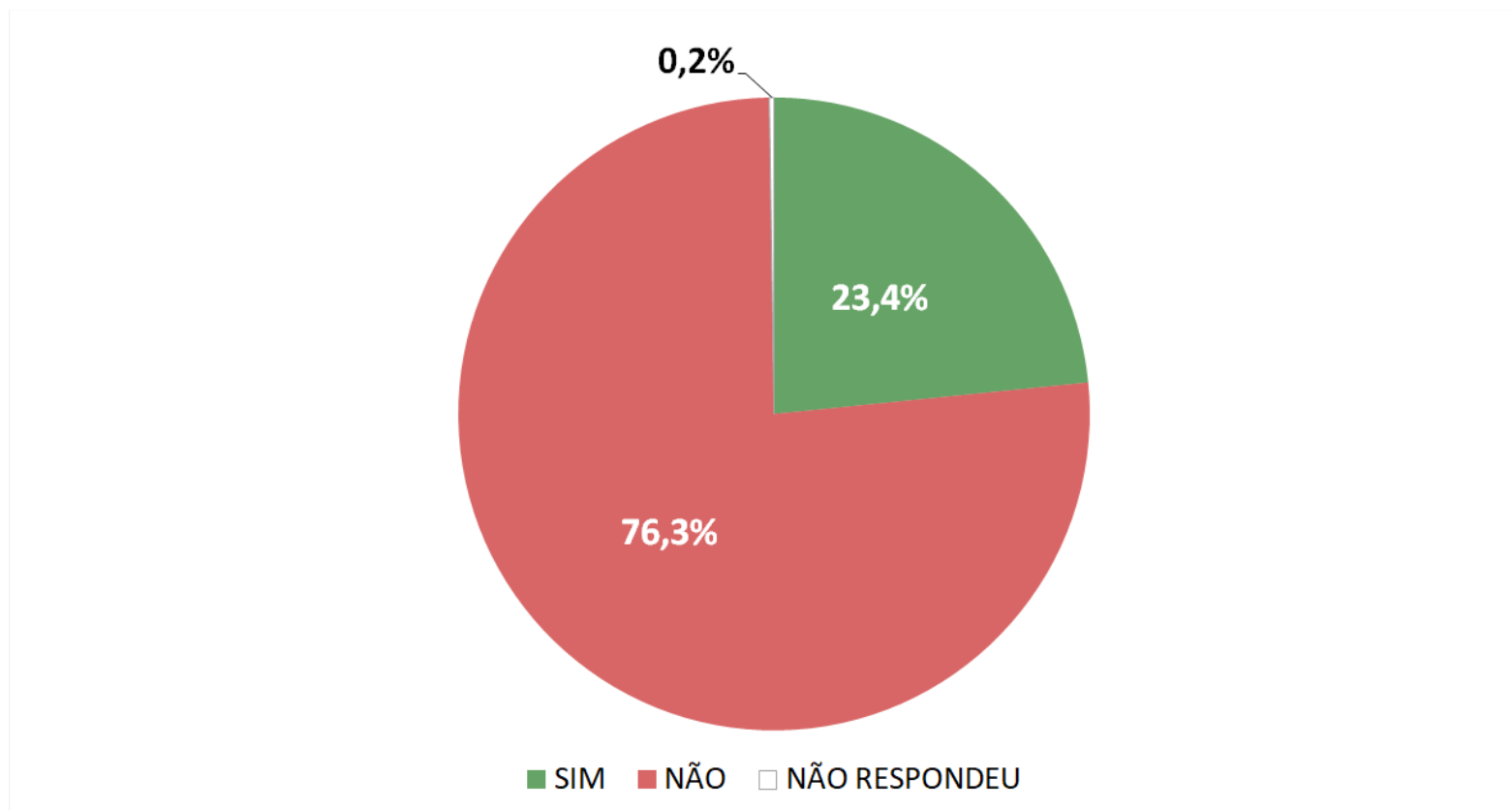
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	28,5%	20,9%	15,7%	29,7%	24,2%	28,4%	22,3%	24,6%	34,8%	23,4%	17,7%	24,1%	30,0%	24,6%
SIM, OUTRA PESSOA	9,1%	8,9%	7,9%	9,3%	9,3%	8,1%	8,6%	11,0%	6,0%	9,5%	10,8%	9,2%	6,5%	9,0%
NÃO	62,3%	70,2%	76,4%	61,0%	66,5%	63,5%	69,1%	64,5%	59,2%	67,2%	71,5%	66,7%	63,4%	66,4%
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%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

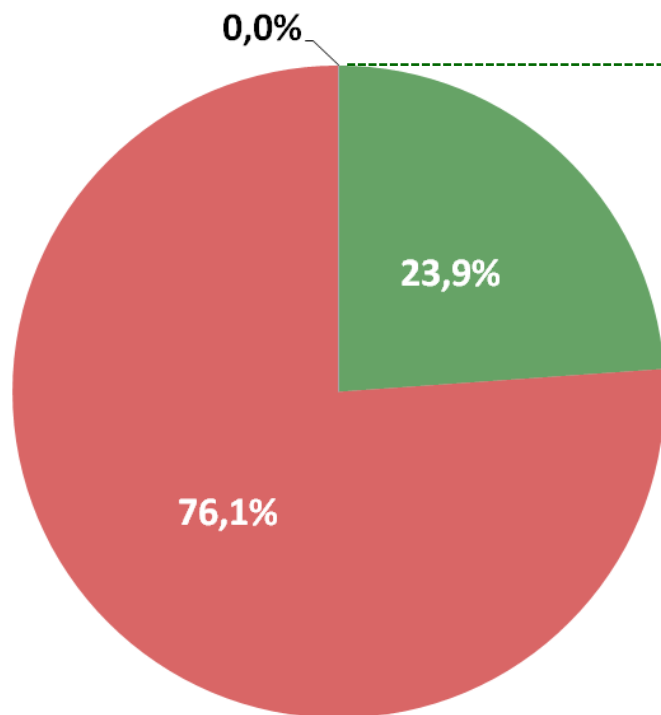
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	23,7%	23,1%	34,4%	22,2%	18,6%	26,3%	24,2%	18,2%	31,7%	22,5%	17,6%	24,4%	13,2%	23,4%
NÃO	75,8%	76,9%	65,6%	77,8%	80,8%	72,9%	75,8%	81,8%	67,2%	77,5%	82,4%	75,4%	86,8%	76,3%
NÃO RESPONDEU	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
TELEVISÃO	26,6%
AMIGOS/FAMILIARES	24,5%
INTERNET	14,8%
REDES SOCIAIS	8,4%
PORTAL DE NOTÍCIAS	3,8%
PREFEITURA	3,4%
FOLHETO	2,4%
AGÊNCIA REGULADORA	2,0%
RÁDIO	1,3%
OUTROS MEIOS	5,4%
NÃO RESPONDEU	7,5%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	12,5%
NÃO	83,4%
NÃO RESPONDEU	4,1%



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	22,0%	25,6%	21,6%	22,4%	26,7%	29,0%	21,2%	23,0%	31,2%	25,0%	13,8%	24,9%	13,2%	23,9%
NÃO	78,0%	74,4%	78,4%	77,6%	73,3%	71,0%	78,8%	77,0%	68,8%	75,0%	86,2%	75,1%	86,8%	76,1%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

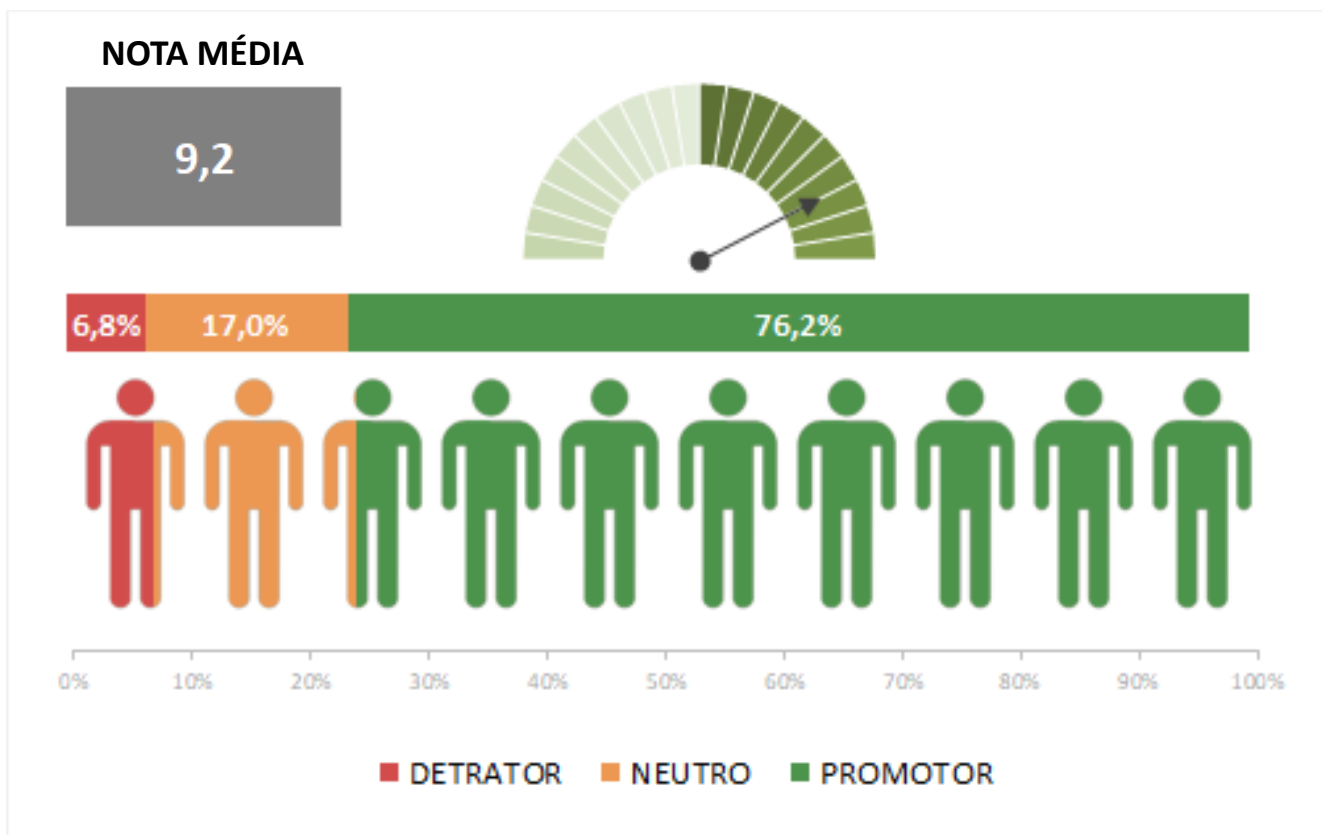


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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 CERQUILHO? 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



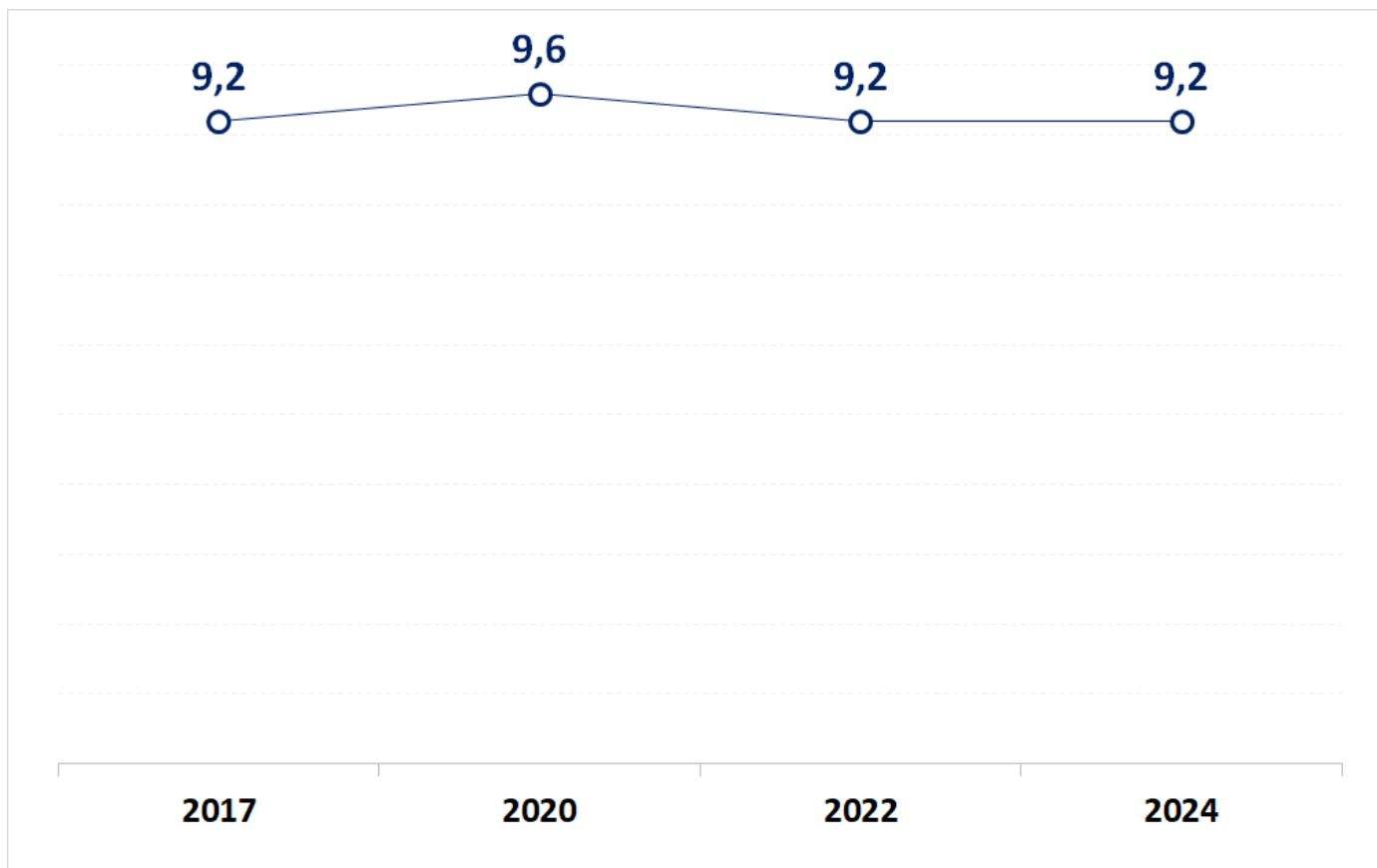
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,6%	0,0%	0,0%	0,8%	1,2%	1,1%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,1%	0,6%	2,8%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
5	3,0%	4,2%	4,6%	4,7%	1,9%	1,7%	3,3%	6,7%	6,0%	2,0%	5,2%	3,3%	6,7%	3,6%
6	2,8%	1,7%	3,0%	1,6%	2,5%	1,7%	1,2%	5,1%	1,1%	2,0%	3,9%	2,4%	0,0%	2,2%
7	4,1%	4,6%	6,3%	2,7%	5,0%	6,5%	4,1%	2,1%	3,4%	4,1%	5,8%	4,4%	3,7%	4,3%
8	11,8%	13,4%	9,4%	13,2%	13,7%	9,4%	10,0%	22,0%	7,2%	14,8%	12,4%	11,4%	25,7%	12,6%
9	9,8%	10,6%	4,9%	13,9%	9,3%	7,4%	11,3%	11,5%	13,5%	9,6%	8,4%	10,3%	8,9%	10,2%
10	66,5%	65,6%	71,8%	63,1%	65,8%	72,3%	68,7%	52,5%	68,8%	66,1%	63,2%	67,3%	52,2%	66,0%
MÉDIA	9,1	9,2	9,2	9,1	9,1	9,3	9,2	8,8	9,3	9,2	9,0	9,2	8,7	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,9%	5,8%	7,6%	7,1%	6,2%	4,4%	5,9%	11,8%	7,1%	5,4%	10,2%	6,6%	9,5%	6,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,3%	76,2%	76,8%	77,0%	75,2%	79,7%	80,0%	64,0%	82,3%	75,7%	71,6%	77,6%	61,1%	76,2%



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 – 76,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	40,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	9,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	6,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,6%
ESTÁ SATISFEITO	3,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	1,8%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	0,4%
SÃO ORGANIZADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	1,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,8% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	23,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	15,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	15,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,5%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	7,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,8%
NÃO DEIXAR ACUMULAR	3,8%
OUTROS	3,8%
NÃO RESPONDEU	15,4%

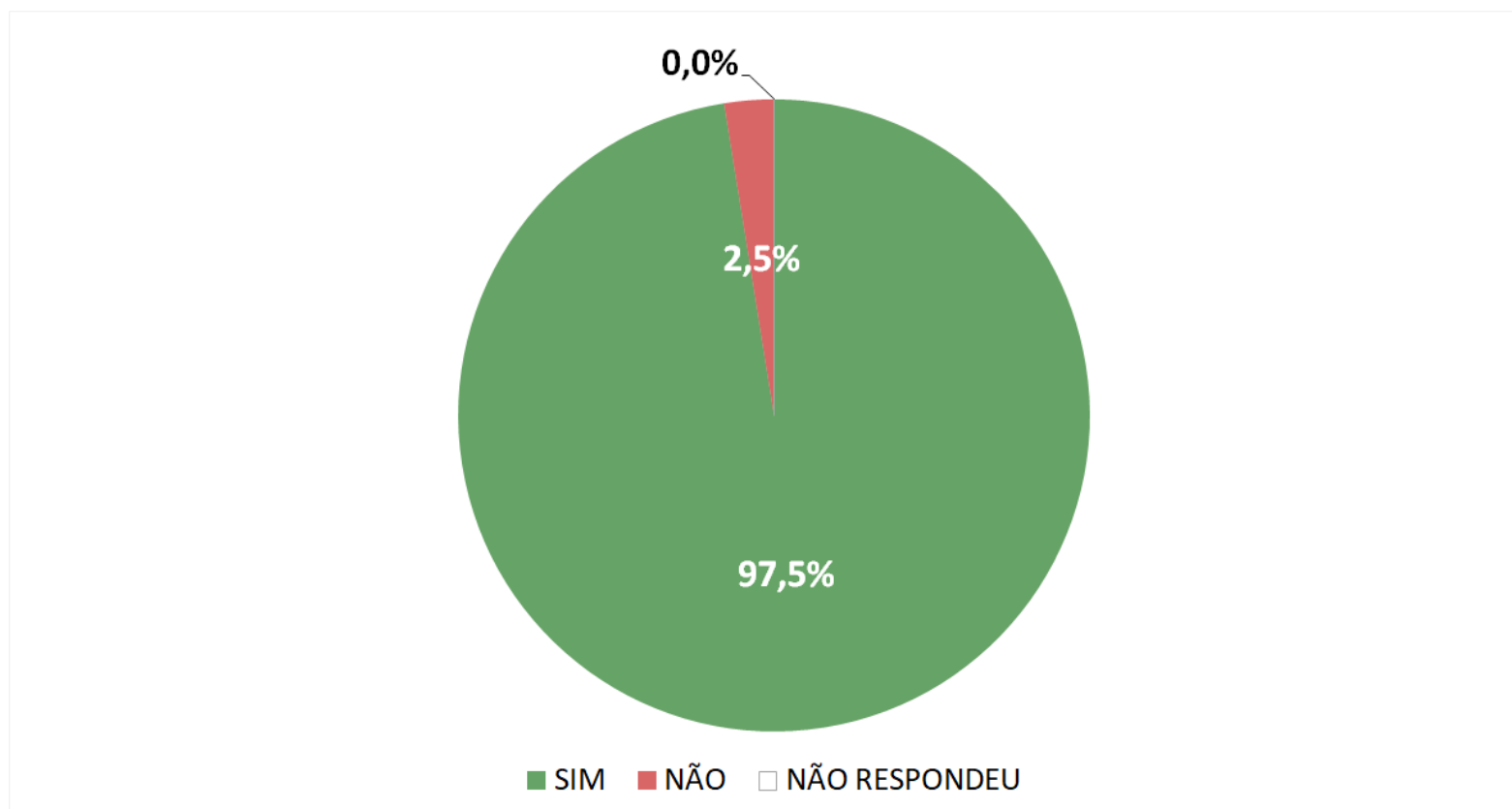


ARES
AGÊNCIA
RES-LIDRA
PCJ

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	97,9%	97,1%	100,0%	96,7%	96,9%	96,6%	97,3%	98,9%	96,6%	98,1%	96,7%	97,8%	94,2%	97,5%
NÃO	2,1%	2,9%	0,0%	3,3%	3,1%	3,4%	2,7%	1,1%	3,4%	1,9%	3,3%	2,2%	5,8%	2,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

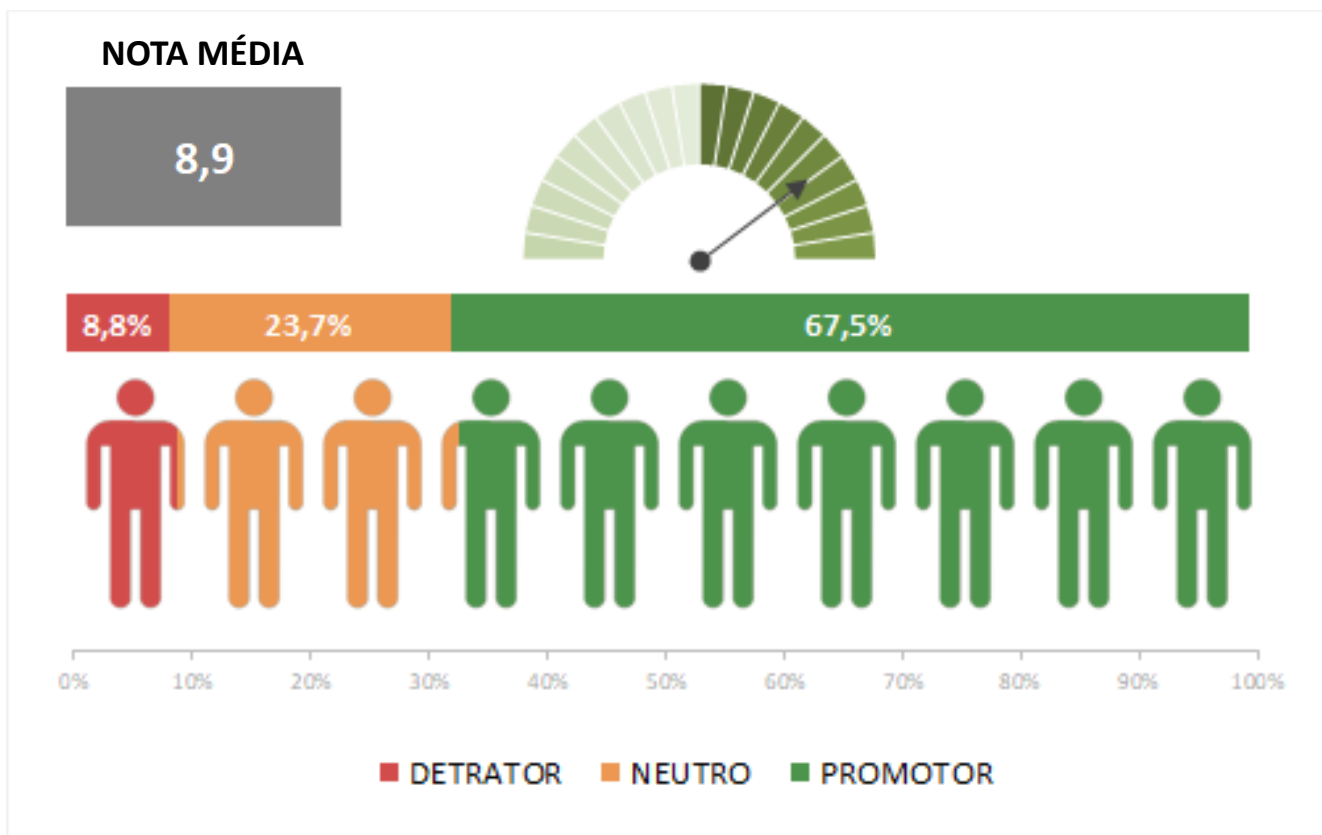


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 3,7%



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	1,0%	0,5%	0,0%	0,7%	1,3%	0,8%	1,1%	0,0%	1,2%	0,4%	1,2%	0,8%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%	1,4%	0,0%	0,4%	1,5%	0,3%	3,9%	0,6%
5	6,3%	3,6%	6,5%	3,8%	5,2%	4,5%	4,1%	7,1%	3,4%	5,3%	5,5%	4,0%	15,3%	4,9%
6	2,9%	2,1%	3,2%	1,5%	3,2%	2,5%	0,5%	6,7%	1,1%	1,4%	7,0%	2,8%	0,0%	2,5%
7	5,0%	7,3%	6,4%	7,8%	4,5%	6,2%	6,7%	5,1%	9,2%	4,8%	6,9%	6,1%	7,2%	6,2%
8	19,0%	16,1%	14,4%	20,0%	16,8%	13,0%	15,2%	28,5%	11,3%	19,4%	19,2%	17,4%	18,5%	17,5%
9	12,0%	10,8%	8,0%	15,5%	9,0%	9,7%	14,4%	7,1%	10,8%	13,5%	6,4%	11,5%	10,3%	11,4%
10	52,6%	59,5%	61,5%	49,9%	59,4%	63,2%	57,4%	44,0%	63,0%	54,8%	52,4%	57,1%	44,7%	56,1%
MÉDIA	8,7	9,0	9,0	8,8	8,9	9,0	9,0	8,5	9,1	8,9	8,6	8,9	8,3	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,4%	6,3%	9,7%	6,8%	10,3%	7,9%	6,3%	15,3%	5,7%	7,5%	15,2%	7,8%	19,3%	8,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,5%	70,3%	69,6%	65,5%	68,4%	72,9%	71,8%	51,1%	73,8%	68,3%	58,7%	68,6%	55,0%	67,5%



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 - 67,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	41,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	21,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,6%
ESTÁ SATISFEITO	5,8%
LEVAM TODO MATERIAL	5,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	1,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,2%
SÃO ORGANIZADOS	1,2%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,4%
OUTROS	0,8%
NÃO RESPONDEU	7,0%

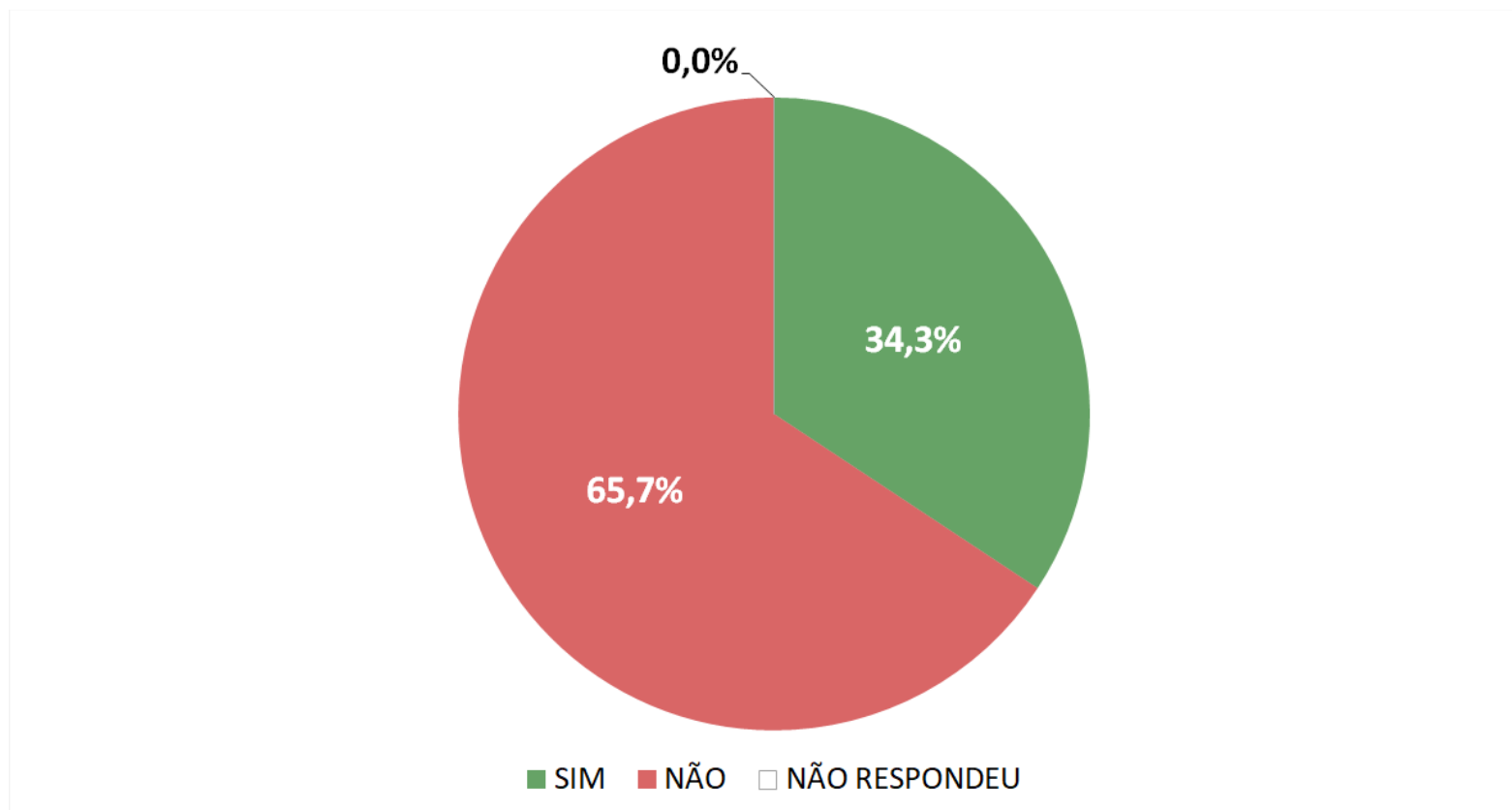
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 8,8% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	25,8%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	16,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,9%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	12,9%
MAIOR COMPROMETIMENTO	6,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	6,5%
OUTROS	3,2%
NÃO RESPONDEU	16,1%



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	38,6%	30,2%	32,8%	31,0%	38,5%	32,8%	27,3%	50,8%	37,8%	30,1%	41,3%	34,0%	37,7%	34,3%
NÃO	61,4%	69,8%	67,2%	69,0%	61,5%	67,2%	72,7%	49,2%	62,2%	69,9%	58,7%	66,0%	62,3%	65,7%
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%

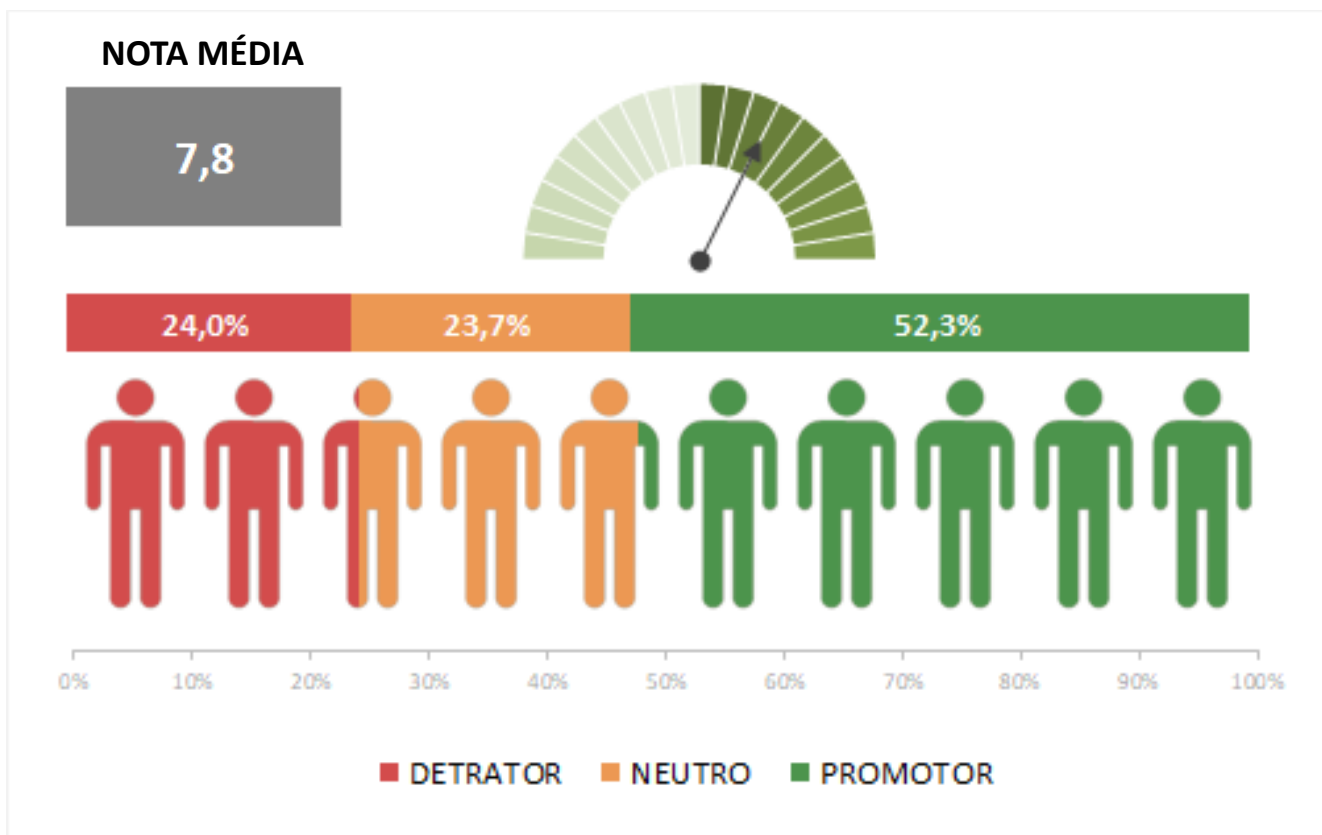


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CERQUILHO? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



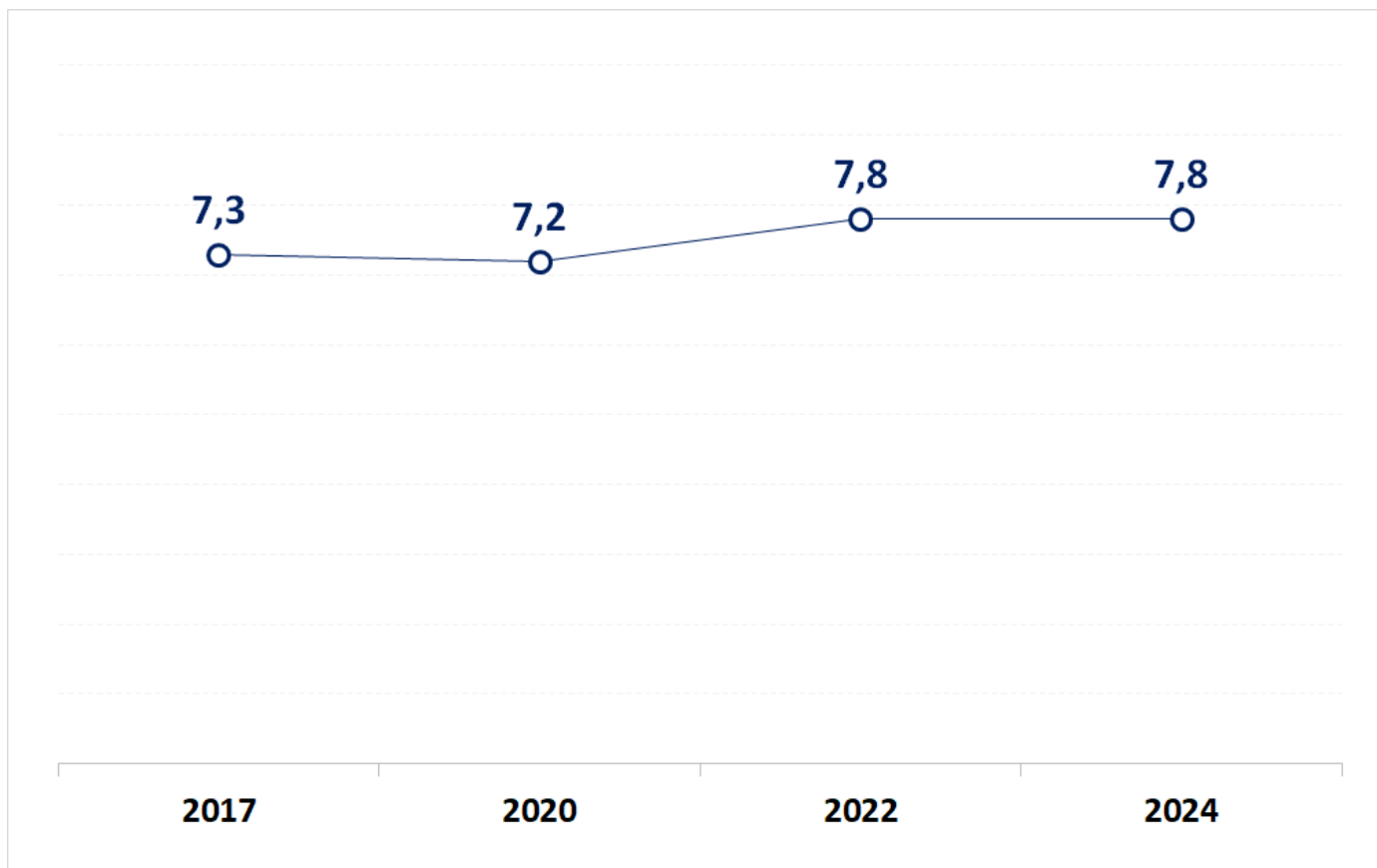
% NÃO RESPOSTA: 3,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CERQUILHO? 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 CERQUILHO? 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	4,6%	6,5%	0,0%	5,3%	8,8%	8,8%	4,0%	4,6%	6,1%	5,1%	6,1%	6,1%	0,0%	5,6%
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	2,0%	2,0%	1,7%	3,0%	1,3%	1,7%	1,9%	2,6%	1,2%	1,5%	4,1%	1,9%	3,0%	2,0%
3	1,7%	0,5%	0,0%	0,8%	1,9%	1,7%	0,5%	1,4%	0,0%	1,0%	2,3%	0,9%	2,8%	1,1%
4	2,2%	1,5%	0,0%	1,5%	3,1%	2,5%	0,0%	4,6%	1,2%	1,9%	2,3%	1,7%	2,8%	1,8%
5	9,4%	7,7%	3,2%	7,9%	11,9%	9,7%	7,9%	8,4%	5,8%	8,2%	12,1%	8,2%	12,2%	8,5%
6	4,0%	5,9%	6,3%	3,0%	6,3%	4,2%	4,8%	6,3%	4,0%	4,1%	8,2%	4,5%	10,4%	5,0%
7	8,5%	9,1%	6,6%	8,1%	10,7%	4,3%	10,5%	11,1%	4,7%	8,8%	13,0%	7,9%	18,2%	8,8%
8	16,1%	13,7%	16,3%	15,9%	13,2%	12,2%	18,2%	11,7%	8,5%	18,1%	13,1%	15,4%	9,7%	14,9%
9	8,6%	8,4%	8,2%	10,2%	6,9%	15,7%	3,5%	9,4%	15,5%	7,2%	5,0%	8,7%	6,0%	8,5%
10	42,9%	44,7%	57,7%	44,4%	35,9%	39,2%	48,6%	39,9%	53,0%	44,1%	33,9%	44,7%	35,0%	43,8%
MÉDIA	7,8	7,8	8,8	7,9	7,2	7,5	8,1	7,6	8,3	7,9	7,1	7,8	7,6	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,9%	24,1%	11,2%	21,4%	33,3%	28,6%	19,2%	27,9%	18,3%	21,9%	35,0%	23,3%	31,2%	24,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,5%	53,0%	65,8%	54,6%	42,8%	55,0%	52,1%	49,3%	68,5%	51,2%	38,9%	53,4%	41,0%	52,3%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 52,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	43,2%
CIDADE/RUAS LIMPAS	22,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	9,2%
PASSAM SEMPRE	5,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,8%
ESTÁ SATISFEITO	3,8%
SÃO DEDICADOS	1,6%
SÃO EDUCADOS	0,5%
NÃO RESPONDEU	3,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 24,0% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	26,9%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	19,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	18,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,8%
AMPLIAR EQUIPE	6,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,2%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	3,2%
OUTROS	5,4%
NÃO RESPONDEU	5,4%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

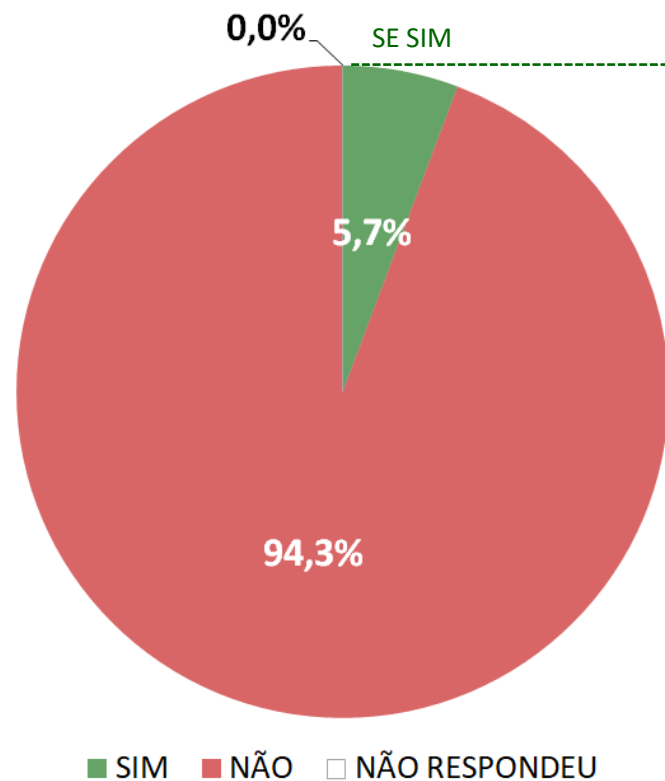


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

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	6,1%
6	0,0%
7	0,0%
8	21,4%
9	15,0%
10	57,5%
MÉDIA	8,8
INSATISFEITO	6,1%
SATISFEITO	72,5%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	37,6%
INTERNET	19,9%
JORNAL	14,7%
AMIGOS/FAMILIARES	14,3%
PREFEITURA	5,2%
OUTROS MEIOS	4,0%
NÃO RESPONDEU	4,2%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	5,9%	5,6%	7,9%	4,7%	5,6%	6,1%	3,2%	10,5%	1,1%	6,5%	8,5%	5,7%	5,8%	5,7%
NÃO	94,1%	94,4%	92,1%	95,3%	94,4%	93,9%	96,8%	89,5%	98,9%	93,5%	91,5%	94,3%	94,2%	94,3%
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%

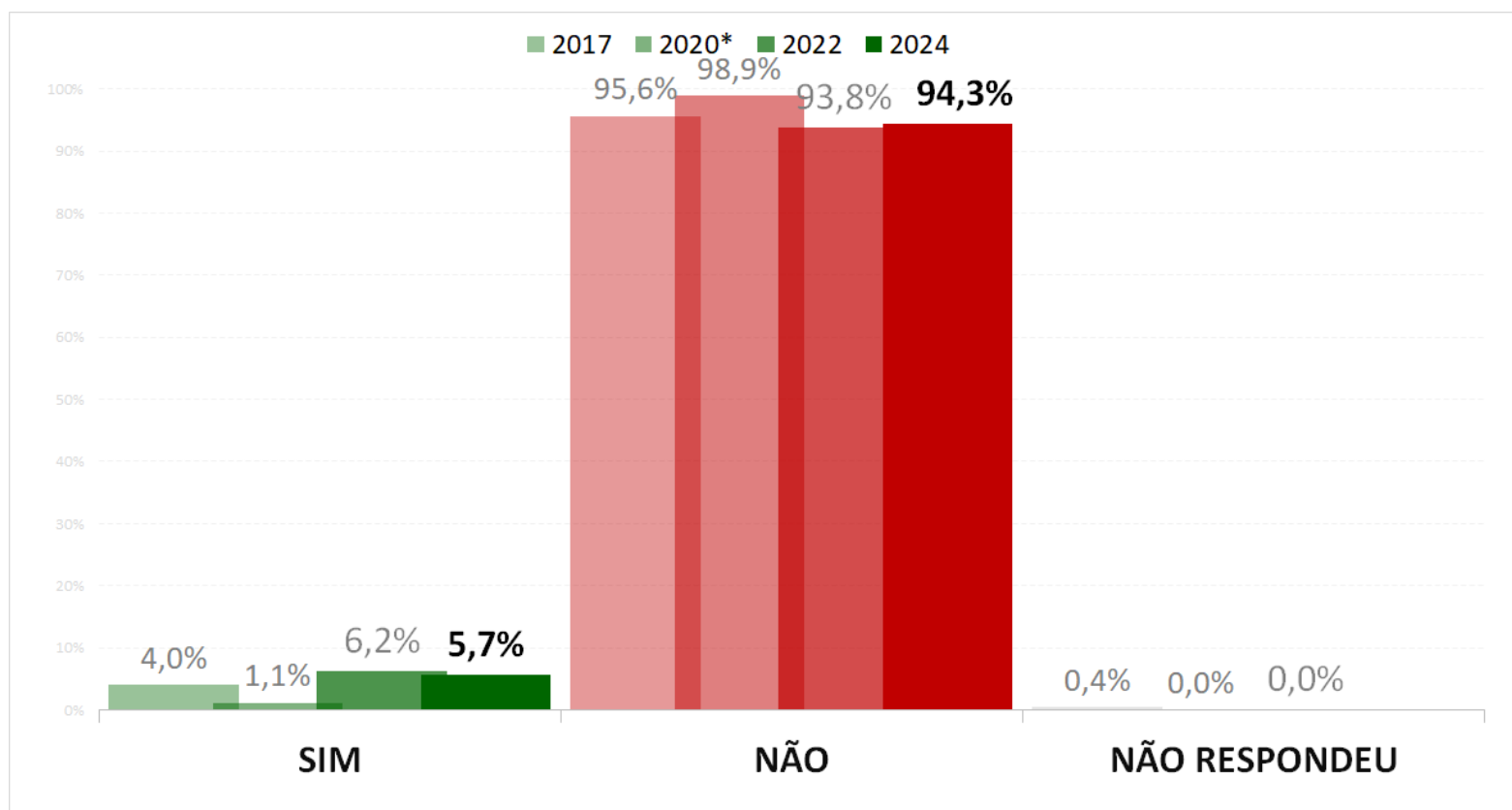


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

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

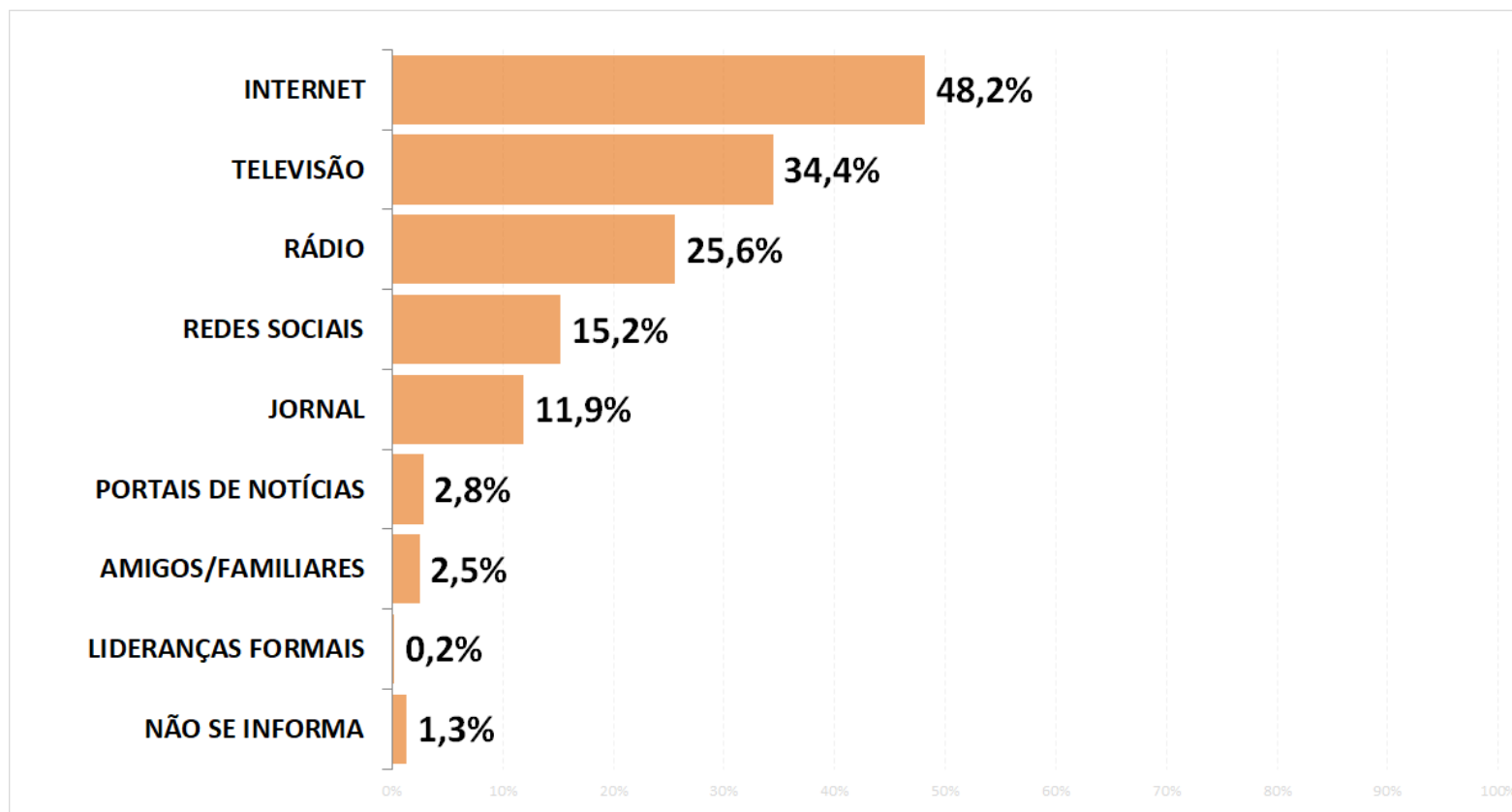
VI



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

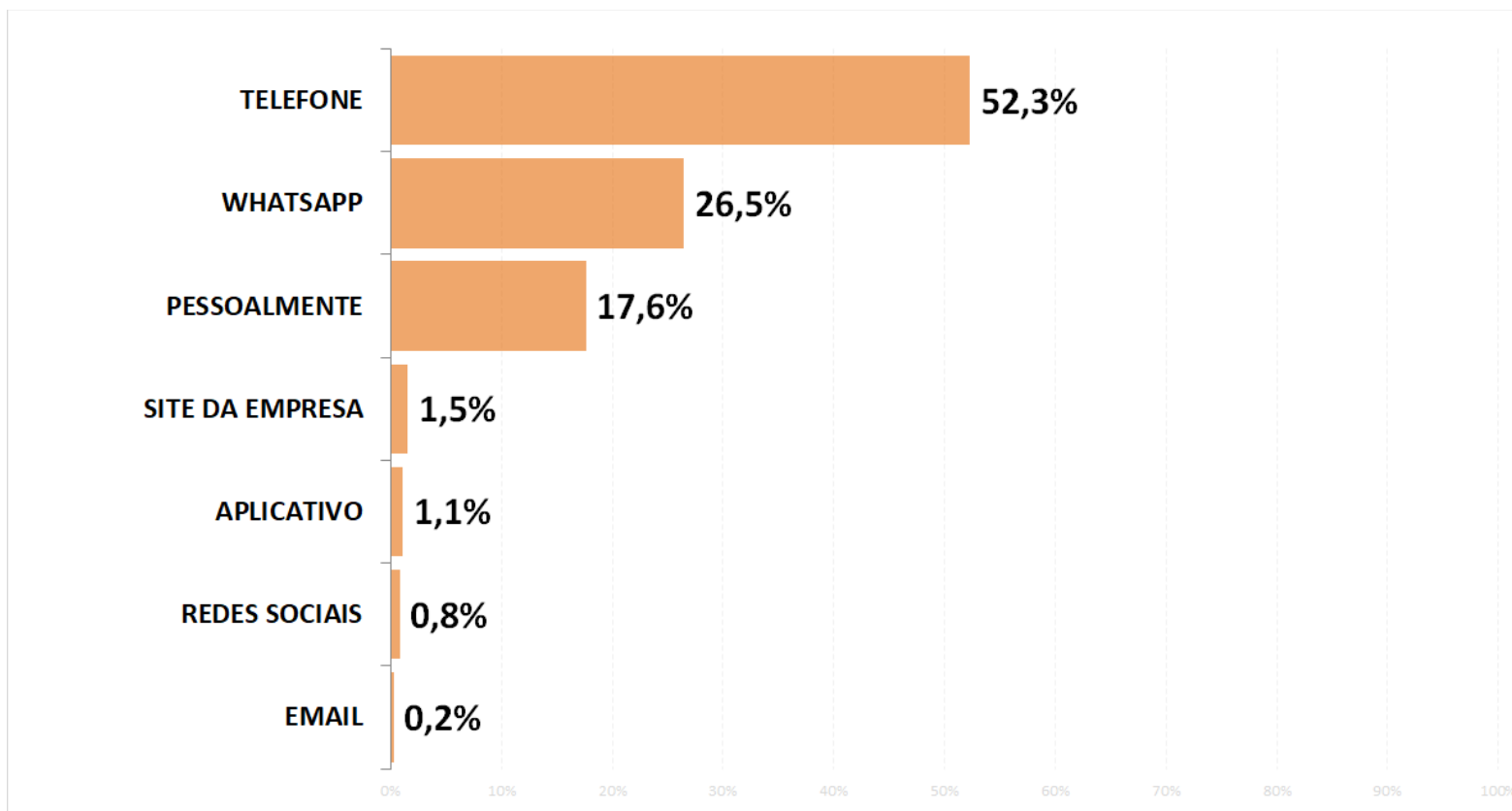




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	54,0%	50,7%	48,8%	46,4%	60,3%	68,4%	45,0%	47,0%	64,1%	50,7%	44,7%	54,4%	29,1%	52,3%
WHATSAPP	24,8%	28,1%	35,4%	30,6%	17,4%	16,7%	29,7%	32,1%	23,4%	25,0%	33,1%	26,1%	30,2%	26,5%
PESSOALMENTE	18,0%	17,2%	14,3%	19,5%	17,4%	14,8%	20,6%	14,9%	11,0%	20,1%	17,8%	16,1%	34,2%	17,6%
SITE DA EMPRESA	1,6%	1,4%	0,0%	1,4%	2,5%	0,0%	2,0%	2,4%	1,4%	1,7%	1,1%	1,3%	3,7%	1,5%
APLICATIVO	0,6%	1,5%	0,0%	2,0%	0,6%	0,0%	1,7%	1,1%	0,0%	1,4%	1,1%	1,2%	0,0%	1,1%
REDES SOCIAIS	0,5%	1,1%	1,5%	0,0%	1,2%	0,0%	0,5%	2,4%	0,0%	1,0%	1,1%	0,9%	0,0%	0,8%
EMAIL	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,8%	0,2%
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