

PESQUISA LIMITE · JANEIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
CORDEIRÓPOLIS



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SOBRE O ESTUDO

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COORDENAÇÃO

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

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

Cordeirópolis, janeiro de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **22 e 29 de janeiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **366 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Cordeirópolis. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

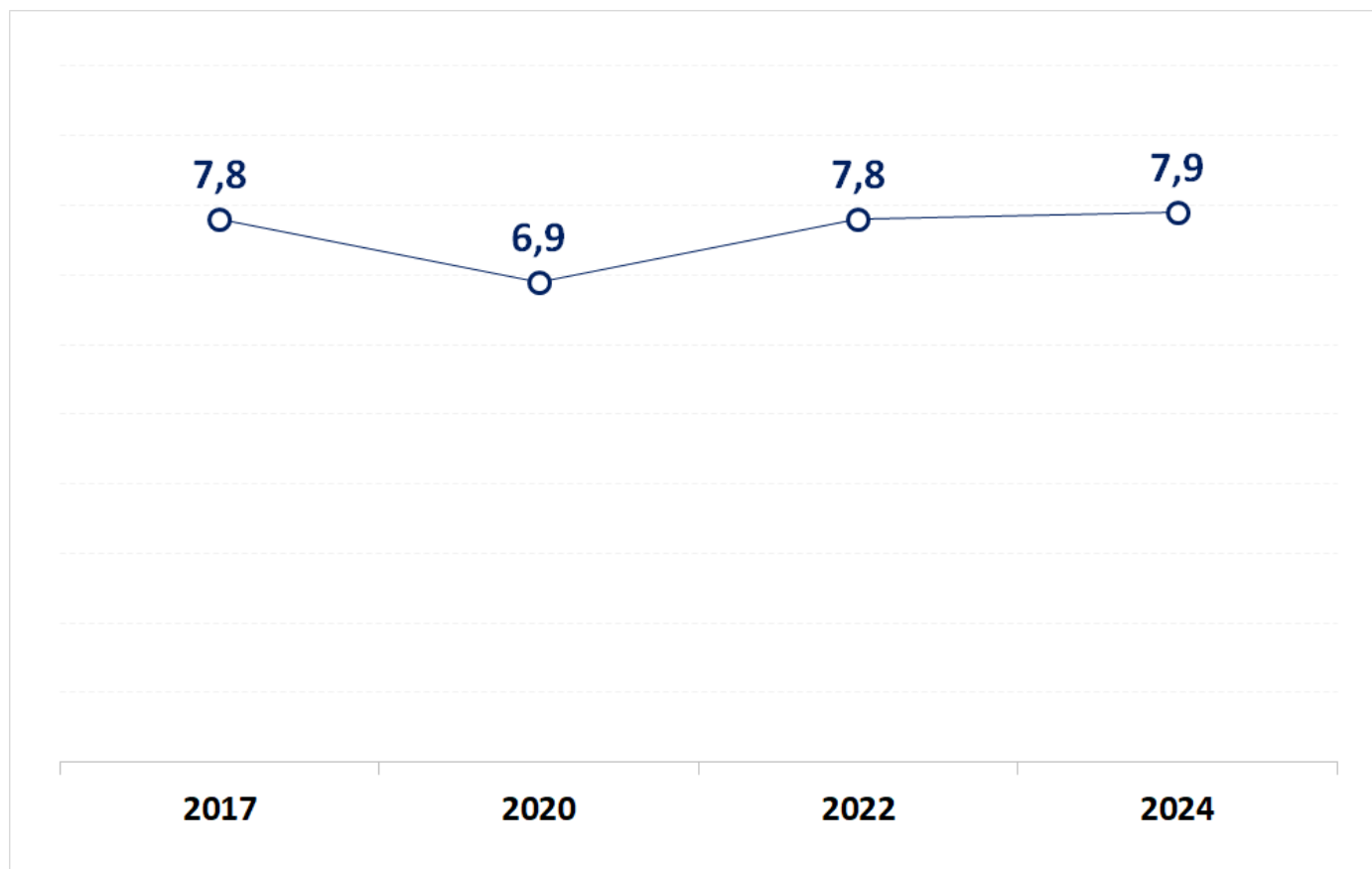




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

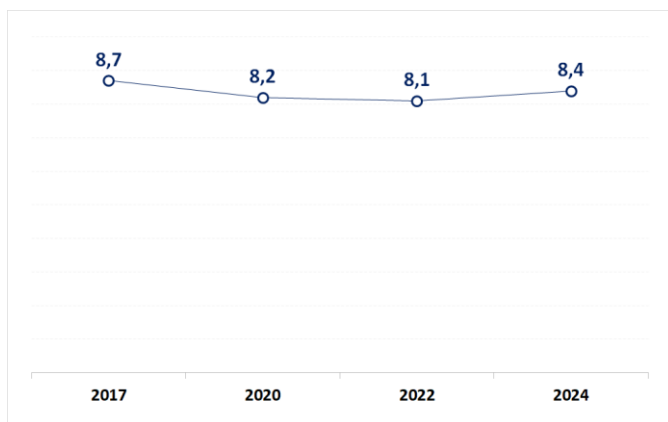




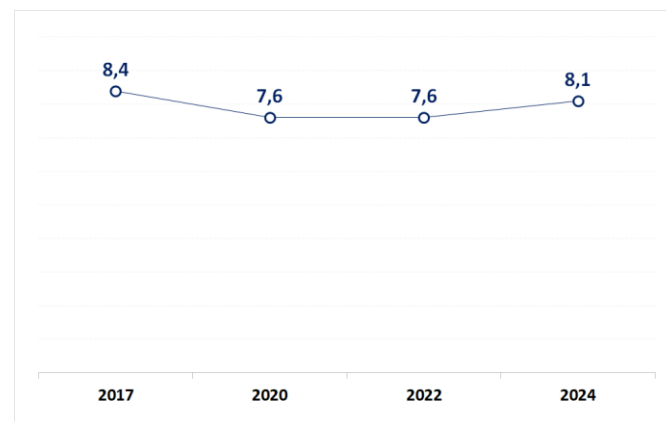
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

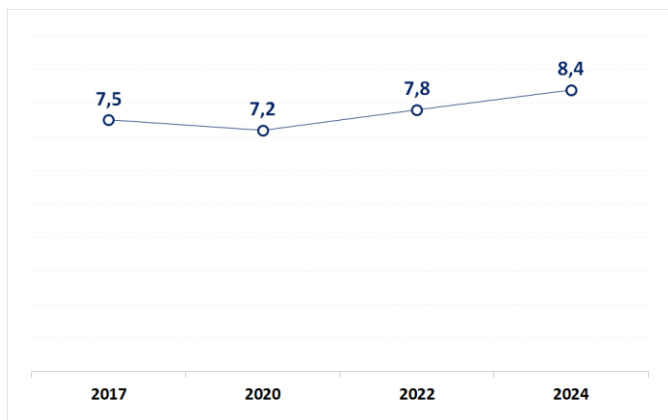
ATENDIMENTO NA SEDE



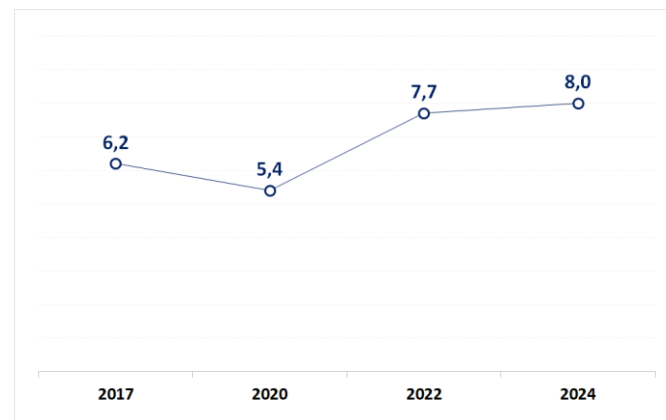
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO



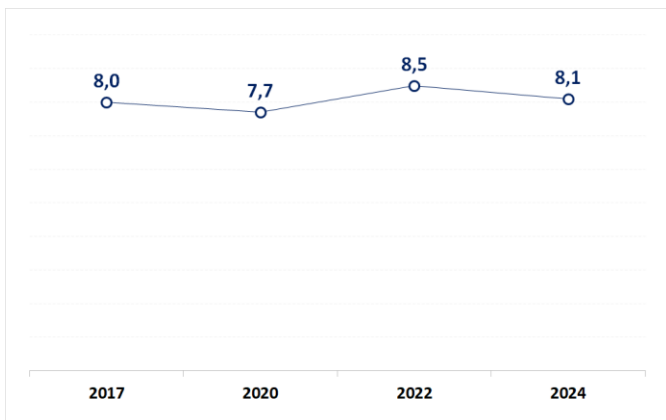


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

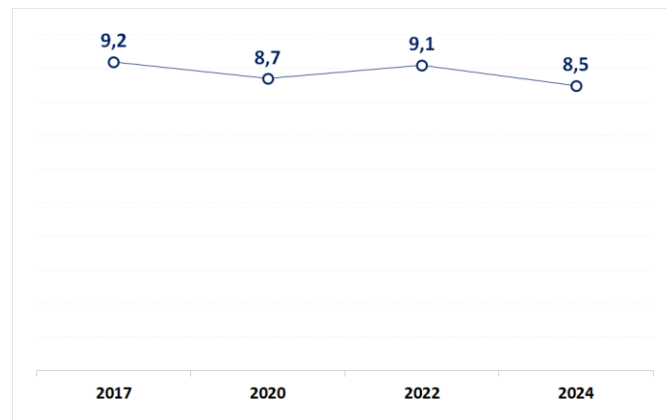
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

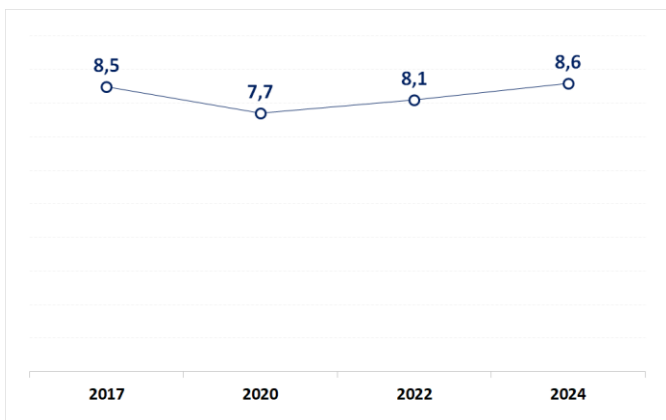
ENTENDIMENTO DA CONTA



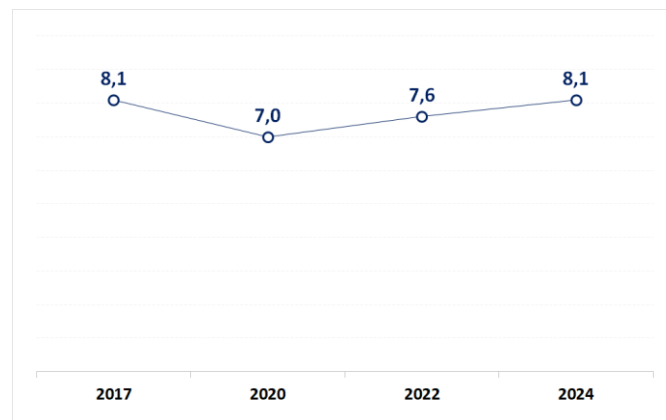
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

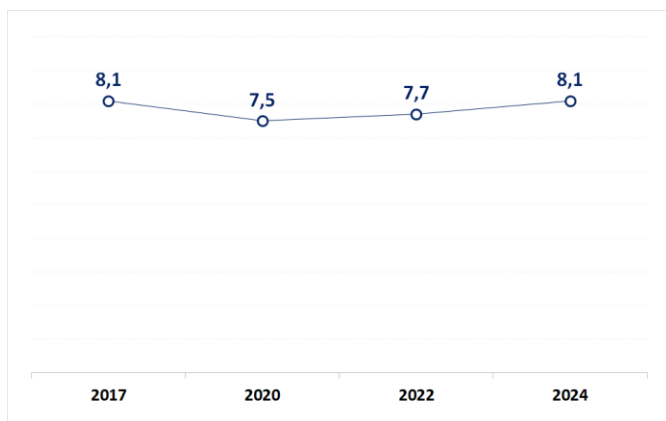




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

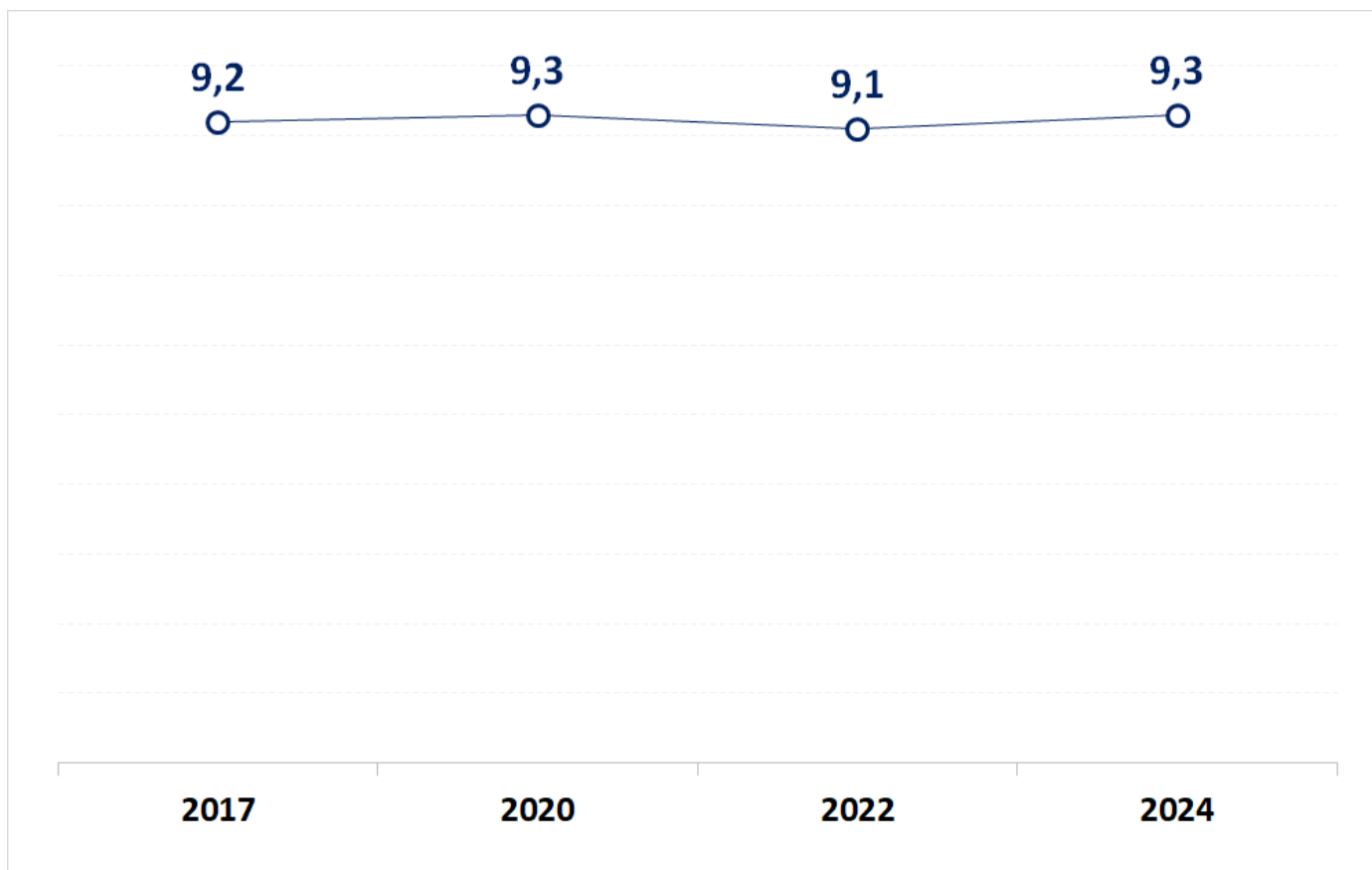




ARES
AGÊNCIA
REG. LACRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

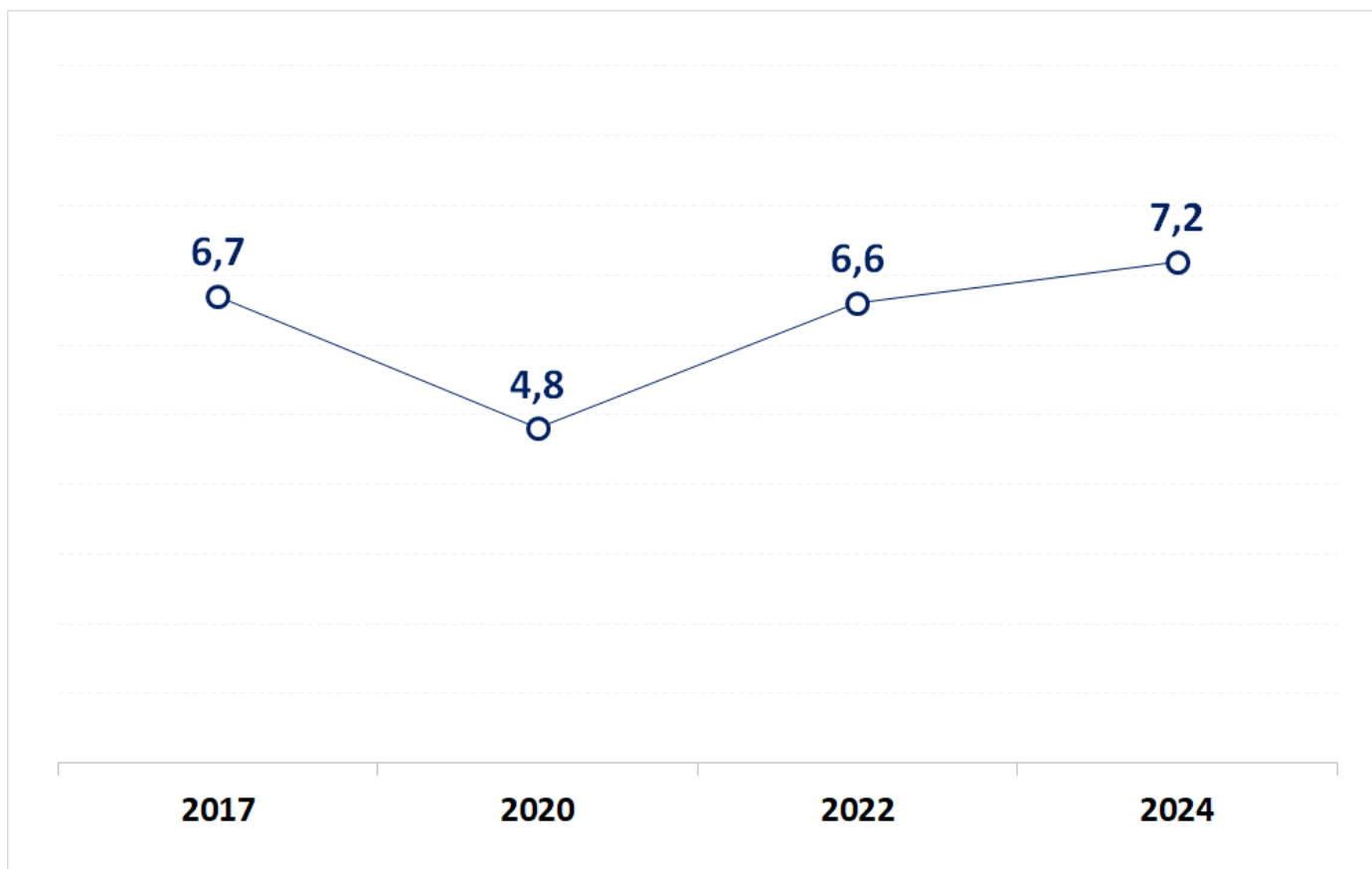




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

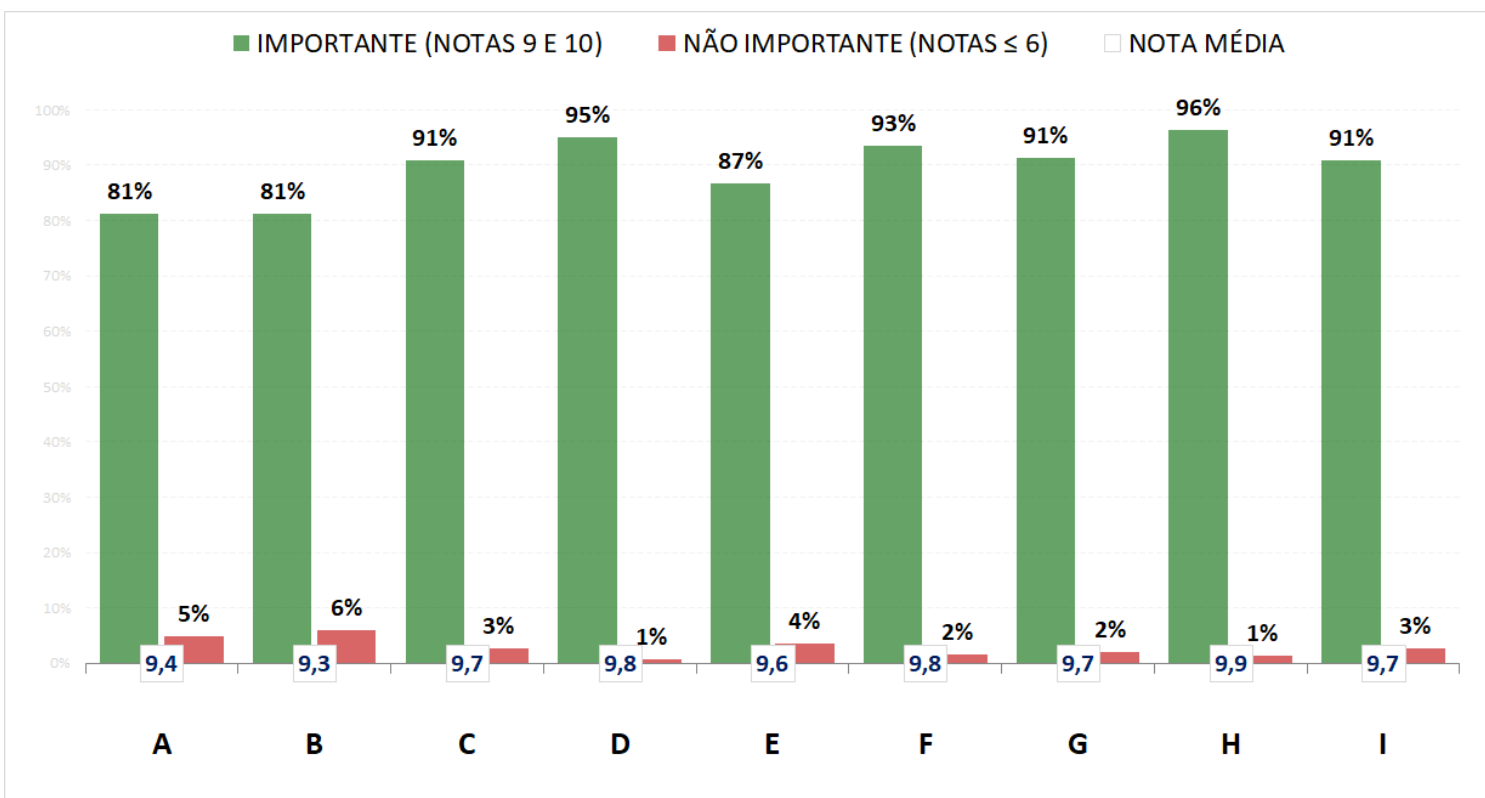
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

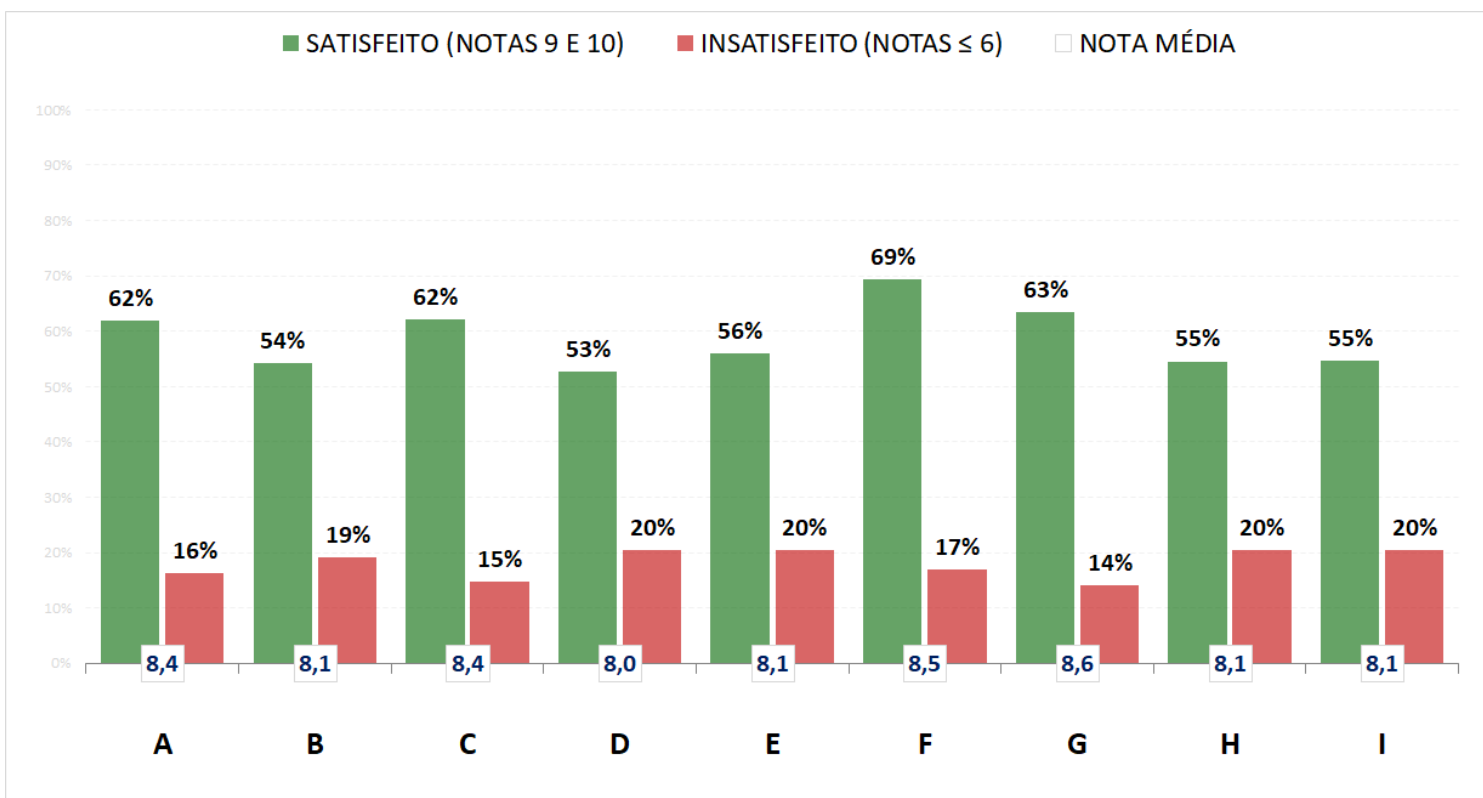


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

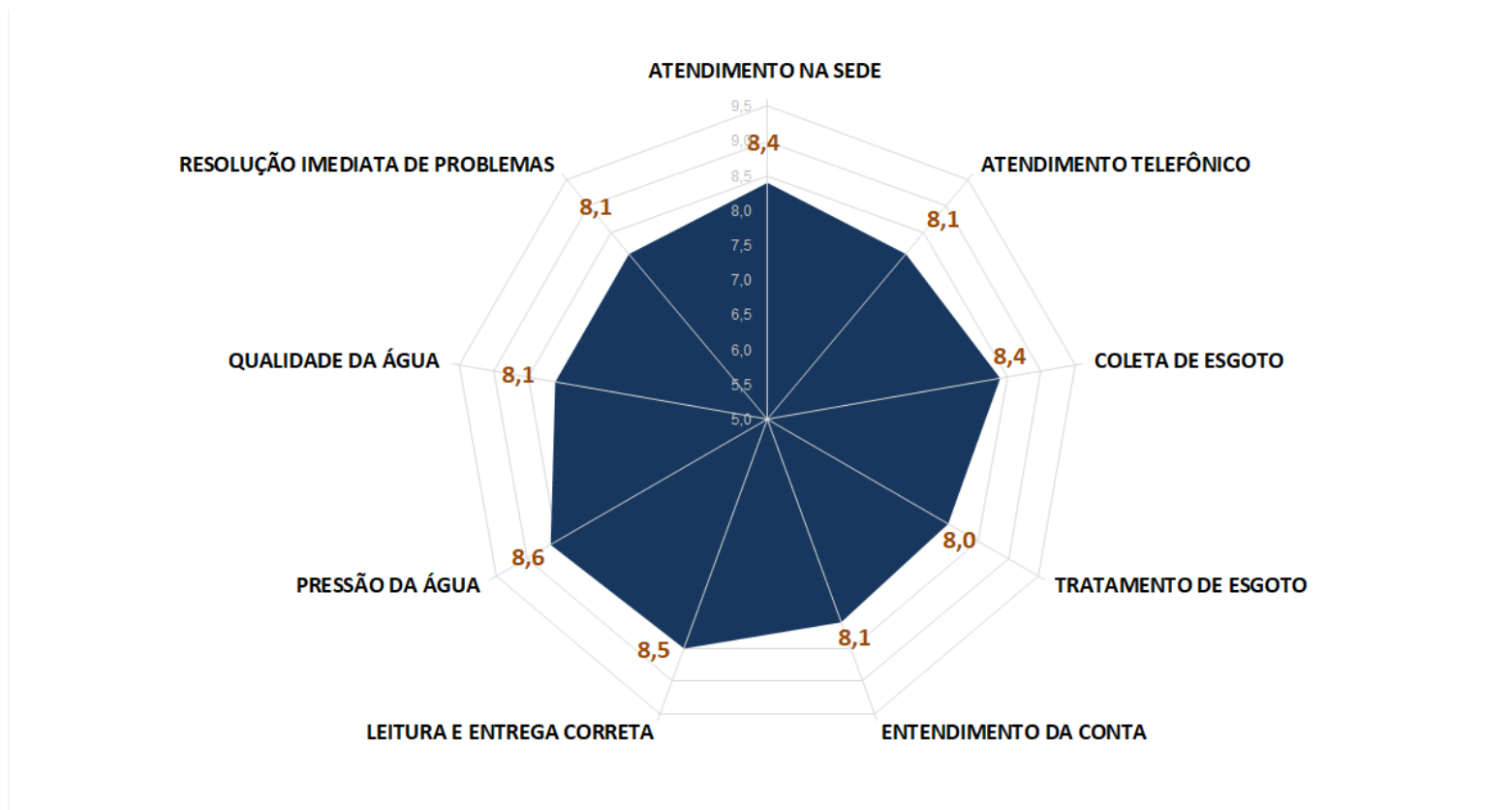


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

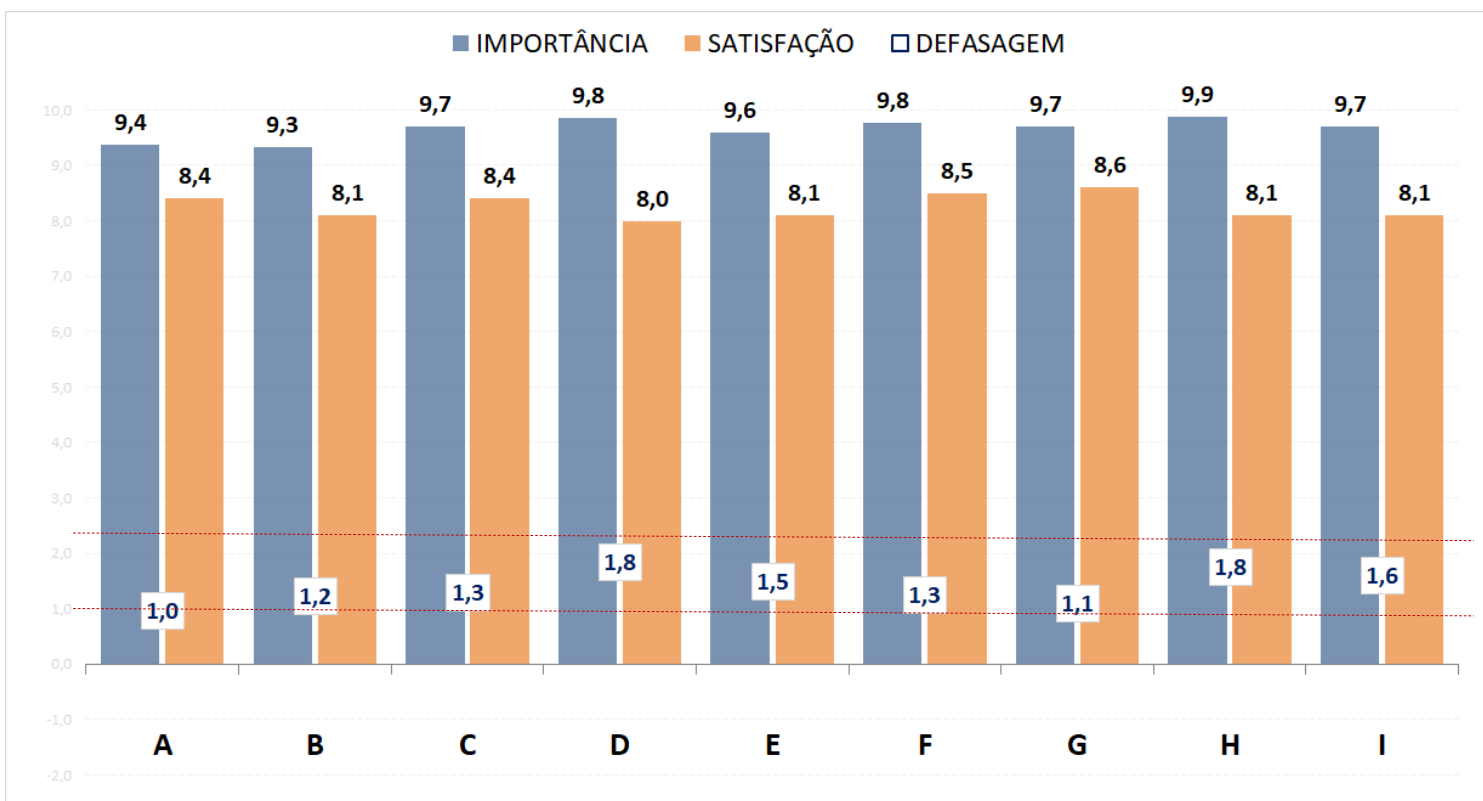
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

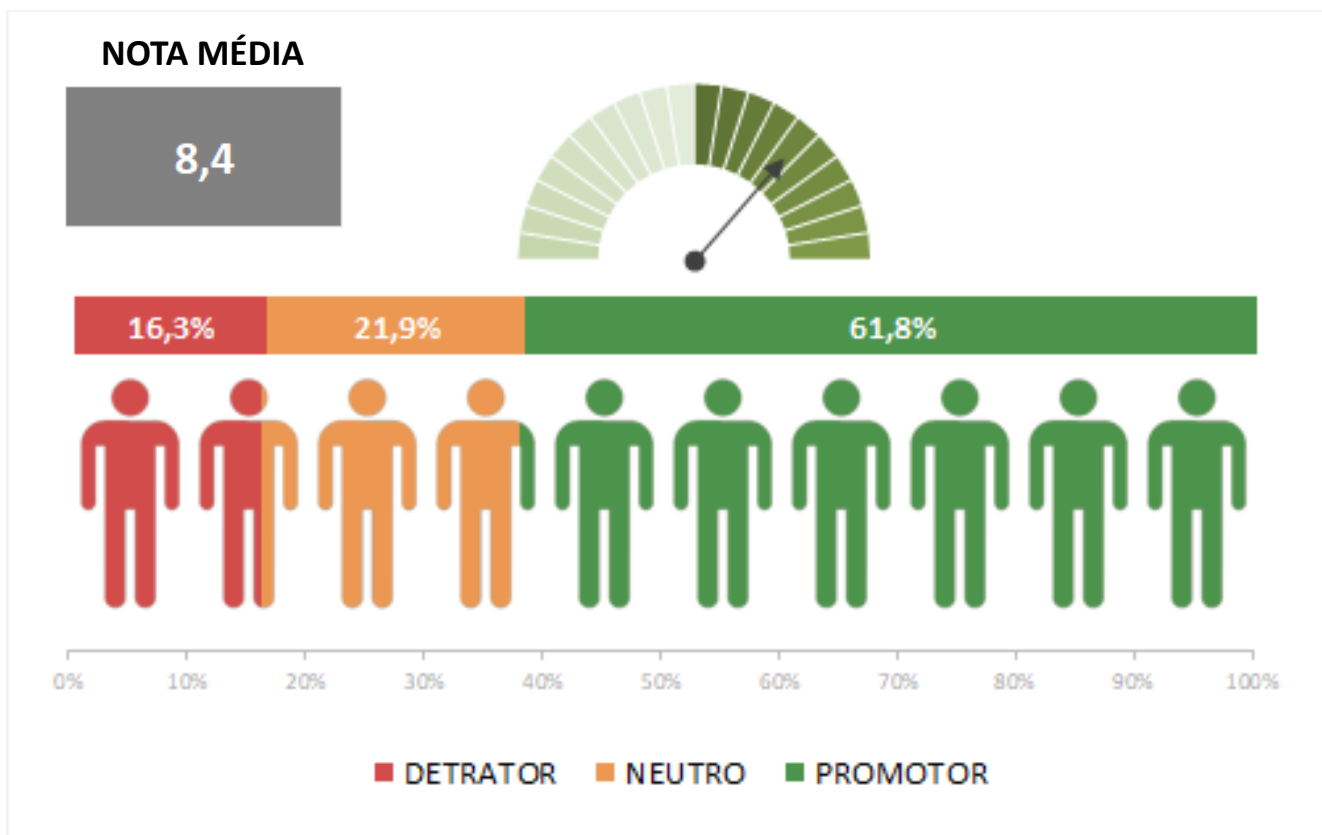


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

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 SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 38,4%



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 DO SAAE?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	3,3%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	1,2%	4,9%	2,2%	1,9%	2,9%	2,6%	0,0%	2,2%
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	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	1,1%	3,0%	7,0%	2,1%	0,0%	0,0%	1,2%	4,5%	2,2%	3,2%	0,0%	2,4%	0,0%	2,1%
4	0,0%	2,2%	0,0%	1,8%	0,8%	2,6%	0,0%	1,1%	0,0%	2,2%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	4,3%	10,0%	7,0%	6,7%	8,1%	6,3%	5,2%	9,9%	5,8%	7,5%	7,9%	7,6%	5,2%	7,3%
6	3,1%	3,0%	7,0%	3,3%	1,0%	8,6%	1,6%	0,0%	10,0%	1,1%	1,9%	3,5%	0,0%	3,0%
7	7,7%	5,6%	7,0%	6,6%	6,4%	5,6%	7,4%	6,6%	9,4%	6,8%	4,3%	5,1%	15,5%	6,6%
8	10,7%	19,2%	24,2%	13,6%	13,2%	3,7%	18,2%	21,2%	6,0%	11,6%	27,7%	14,7%	17,7%	15,3%
9	15,2%	9,3%	5,1%	14,7%	11,9%	12,3%	8,0%	15,7%	9,3%	14,2%	10,2%	11,5%	15,7%	12,0%
10	55,7%	44,4%	42,5%	45,2%	58,5%	58,9%	57,2%	36,0%	55,1%	50,5%	45,1%	50,5%	45,9%	49,8%
MÉDIA	8,8	8,1	8,1	8,1	8,9	8,7	8,8	7,9	8,4	8,4	8,5	8,4	8,8	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,8%	21,4%	21,1%	19,9%	9,9%	19,4%	9,3%	20,4%	20,2%	16,9%	12,7%	18,1%	5,2%	16,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,8%	53,7%	47,6%	59,9%	70,4%	71,3%	65,2%	51,7%	64,4%	64,7%	55,3%	62,0%	61,6%	61,8%

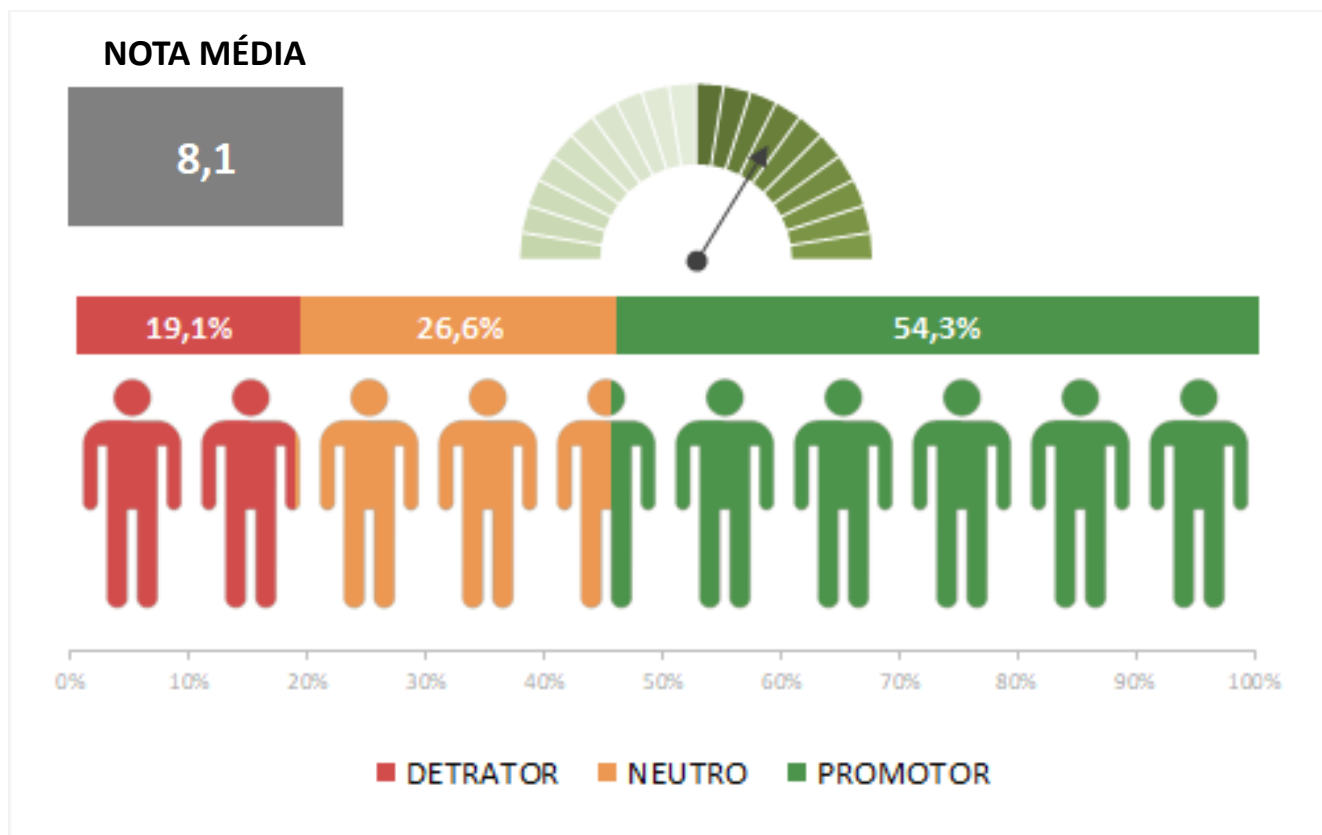


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 40,6%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	4,8%	6,1%	3,0%	0,0%	0,0%	1,2%	5,7%	2,1%	2,2%	3,1%	2,8%	0,0%	2,4%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	2,8%	0,0%	4,4%	1,3%	0,0%	0,0%	2,3%	1,6%	4,0%	1,1%	0,0%	0,6%	6,8%	1,4%
3	1,1%	3,2%	0,0%	4,2%	0,9%	1,1%	1,2%	4,1%	3,7%	2,8%	0,0%	2,5%	0,0%	2,2%
4	0,0%	3,4%	0,0%	4,0%	0,0%	3,0%	1,2%	1,2%	2,1%	2,5%	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%
5	6,6%	7,2%	0,0%	7,8%	9,2%	11,1%	7,8%	2,5%	3,4%	10,3%	3,0%	6,8%	7,2%	6,9%
6	5,3%	2,9%	14,9%	1,3%	1,9%	4,0%	5,4%	2,7%	5,6%	3,9%	3,2%	4,6%	0,0%	4,1%
7	11,7%	6,2%	10,5%	8,7%	8,4%	10,0%	5,8%	11,3%	5,3%	6,2%	16,6%	9,0%	8,5%	8,9%
8	15,6%	19,9%	28,8%	17,2%	13,0%	9,7%	18,9%	23,2%	13,5%	12,8%	30,3%	15,8%	32,6%	17,7%
9	6,0%	10,6%	4,4%	12,2%	5,8%	8,0%	7,5%	9,4%	4,3%	9,5%	9,1%	8,5%	6,8%	8,4%
10	50,1%	41,8%	30,8%	40,5%	59,8%	51,6%	48,7%	38,3%	55,9%	47,9%	34,7%	47,0%	38,1%	45,9%
MÉDIA	8,4	7,9	7,5	7,9	8,7	8,3	8,3	7,8	8,2	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,6%	21,4%	25,4%	21,5%	13,0%	20,6%	19,1%	17,8%	21,0%	23,5%	9,3%	19,8%	14,0%	19,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,1%	52,4%	35,2%	52,7%	65,6%	59,6%	56,2%	47,8%	60,2%	57,5%	43,8%	55,5%	44,8%	54,3%

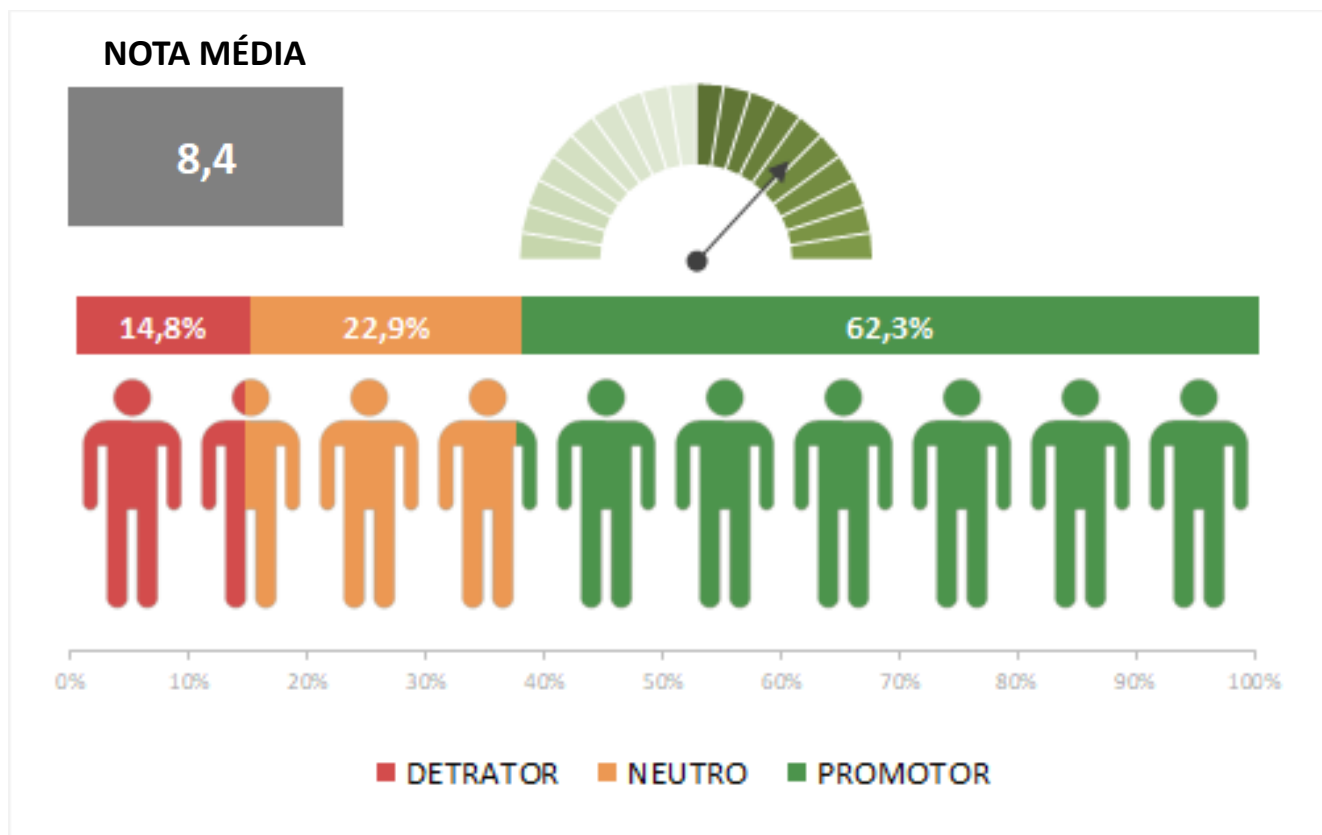


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 6,5%



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	3,7%	5,9%	2,8%	4,8%	6,3%	5,7%	2,9%	6,7%	2,5%	5,0%	6,6%	5,0%	3,7%	4,8%
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%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,9%	0,3%
3	2,4%	0,0%	2,0%	0,0%	2,1%	1,7%	1,2%	0,8%	2,3%	1,2%	0,0%	0,8%	3,7%	1,2%
4	0,7%	1,3%	0,0%	1,4%	1,2%	0,7%	0,0%	2,6%	0,9%	0,6%	2,0%	1,1%	0,0%	1,0%
5	2,7%	6,2%	2,8%	6,0%	3,8%	1,7%	5,1%	6,0%	6,6%	3,4%	5,2%	3,5%	10,5%	4,5%
6	3,6%	2,5%	2,8%	3,3%	3,1%	4,6%	4,3%	0,0%	3,2%	3,2%	2,7%	3,6%	0,0%	3,1%
7	1,1%	8,2%	8,3%	3,3%	3,6%	5,7%	3,8%	4,9%	5,9%	4,5%	3,8%	5,2%	1,4%	4,6%
8	17,2%	19,4%	18,3%	21,1%	14,8%	12,4%	23,8%	15,7%	15,9%	18,9%	19,3%	17,5%	23,5%	18,3%
9	10,2%	13,7%	8,3%	13,6%	12,5%	4,5%	15,4%	13,7%	3,9%	15,0%	11,8%	10,6%	20,4%	12,0%
10	58,3%	42,2%	54,7%	45,8%	52,6%	62,9%	43,4%	48,8%	58,8%	47,8%	48,4%	52,7%	34,8%	50,3%
MÉDIA	8,7	8,1	8,6	8,3	8,3	8,5	8,5	8,2	8,5	8,4	8,2	8,4	8,0	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,1%	16,5%	10,3%	16,1%	16,5%	14,4%	13,5%	17,0%	15,5%	13,8%	16,6%	14,0%	19,9%	14,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,5%	55,9%	63,0%	59,4%	65,1%	67,4%	58,8%	62,5%	62,7%	62,8%	60,3%	63,3%	55,2%	62,2%

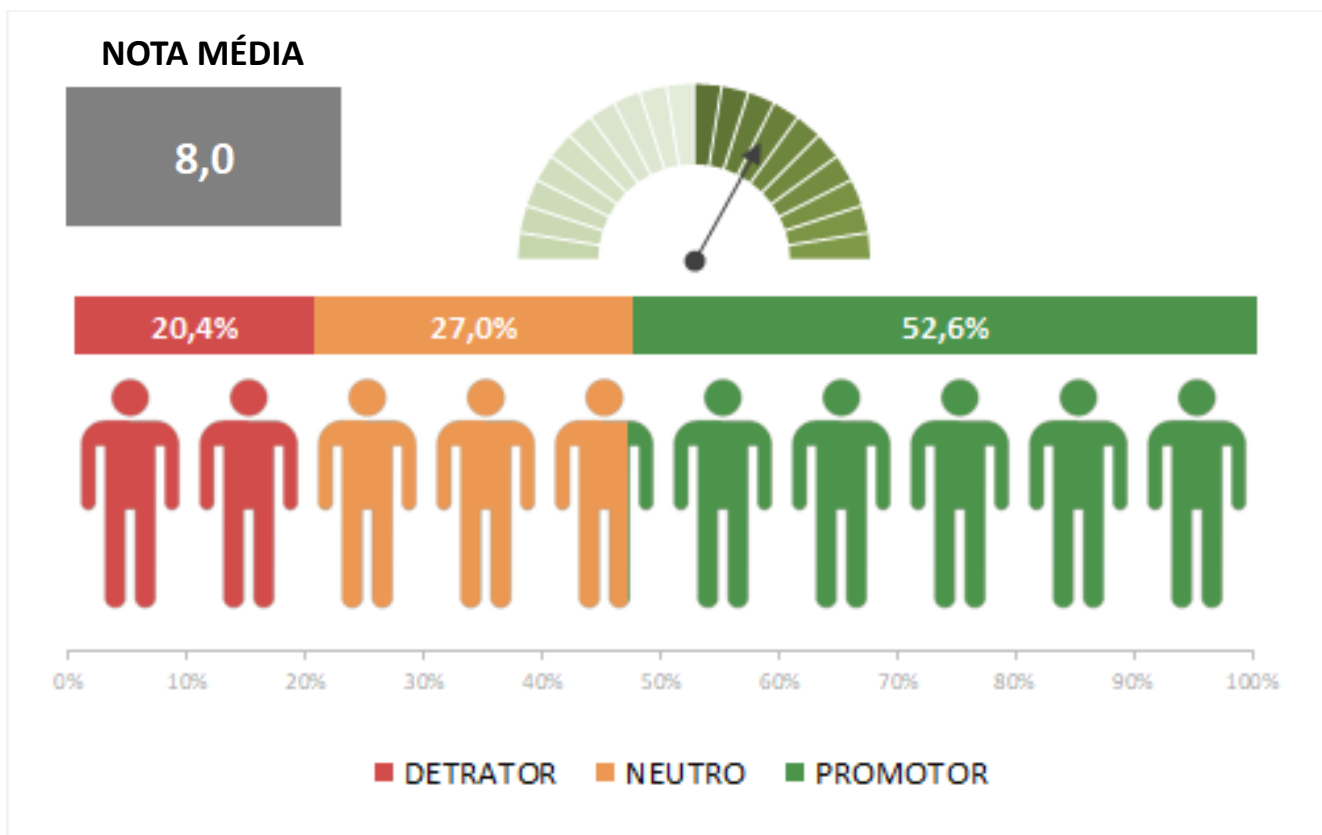


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 11,4%



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	3,8%	7,5%	6,2%	5,8%	5,3%	5,6%	4,9%	6,8%	6,7%	4,8%	6,8%	6,3%	2,0%	5,7%
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	1,1%	0,5%	2,2%	0,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,9%	2,5%	0,5%	0,0%	0,0%	5,7%	0,8%
3	2,0%	0,4%	0,0%	0,0%	3,5%	2,6%	0,6%	0,8%	0,0%	1,7%	1,1%	1,4%	0,0%	1,2%
4	1,3%	1,9%	0,0%	2,1%	2,0%	1,7%	0,5%	2,9%	2,1%	0,7%	3,3%	1,8%	0,0%	1,6%
5	4,0%	9,3%	6,2%	7,5%	6,1%	6,4%	5,8%	8,4%	6,9%	8,2%	3,1%	7,3%	3,7%	6,8%
6	2,8%	5,8%	3,1%	4,5%	5,0%	4,1%	4,8%	3,8%	6,3%	3,3%	4,9%	3,9%	7,1%	4,3%
7	6,6%	5,1%	2,2%	8,3%	5,1%	5,2%	4,8%	7,6%	1,9%	6,3%	8,2%	6,4%	2,0%	5,9%
8	21,6%	20,7%	20,5%	21,6%	20,9%	15,9%	27,7%	16,8%	20,9%	22,2%	18,5%	19,3%	31,9%	21,1%
9	7,8%	13,5%	15,6%	9,8%	8,6%	5,4%	15,9%	8,4%	8,7%	12,8%	7,8%	9,7%	16,8%	10,7%
10	49,1%	35,3%	43,8%	39,7%	43,5%	53,1%	33,7%	43,6%	44,0%	39,4%	46,2%	43,8%	30,9%	41,9%
MÉDIA	8,3	7,7	8,1	7,9	7,9	8,1	8,0	7,8	7,8	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,0%	25,4%	17,8%	20,6%	21,9%	20,5%	17,9%	23,5%	24,5%	19,2%	19,2%	20,7%	18,4%	20,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,9%	48,8%	59,4%	49,5%	52,1%	58,4%	49,6%	52,1%	52,6%	52,2%	54,0%	53,6%	47,7%	52,6%

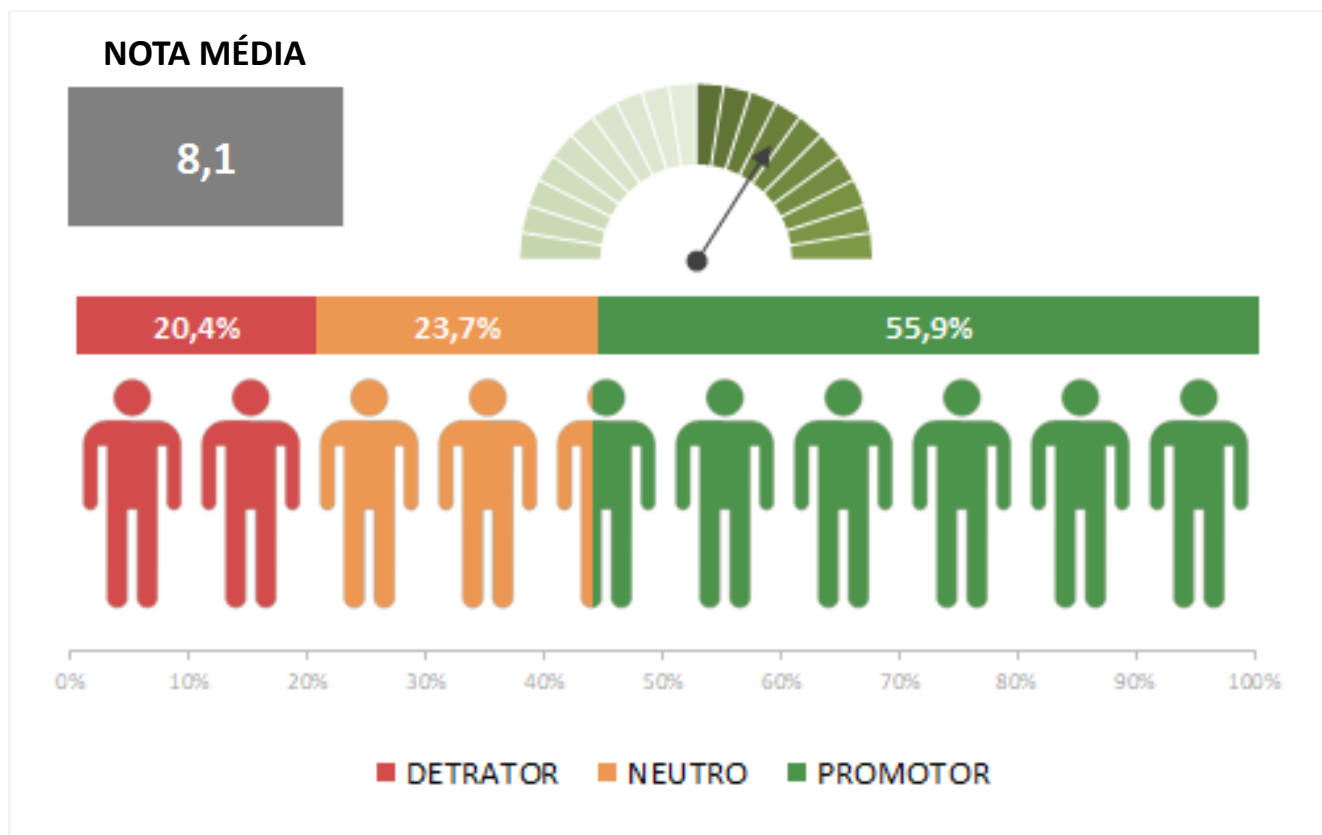


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,7%



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	5,4%	2,7%	0,0%	7,2%	3,1%	7,9%	3,1%	1,9%	8,8%	2,4%	3,7%	4,7%	0,0%	4,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,3%	2,8%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	3,0%	2,3%	4,8%	3,6%	0,0%	2,1%	3,5%	1,9%	2,3%	3,9%	0,0%	1,7%	8,6%	2,7%
4	0,7%	1,7%	0,0%	2,0%	1,1%	1,6%	0,4%	1,9%	2,1%	1,4%	0,0%	1,1%	1,9%	1,2%
5	5,6%	14,4%	12,3%	9,0%	9,8%	9,3%	11,5%	8,7%	15,2%	9,4%	7,1%	9,4%	14,7%	10,1%
6	2,3%	1,1%	2,0%	1,6%	1,6%	1,4%	2,3%	1,1%	0,9%	2,7%	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%
7	5,4%	5,3%	6,8%	5,5%	4,1%	5,0%	3,9%	7,6%	4,4%	5,0%	6,9%	5,9%	1,4%	5,4%
8	16,1%	20,3%	19,1%	19,6%	16,0%	9,9%	22,6%	19,7%	7,8%	20,5%	22,4%	19,2%	12,1%	18,3%
9	12,7%	9,0%	7,6%	11,6%	12,1%	4,4%	13,9%	12,2%	7,9%	10,3%	14,7%	8,5%	25,6%	10,7%
10	48,8%	41,8%	44,7%	39,9%	52,1%	55,8%	38,7%	44,9%	47,4%	44,4%	45,2%	46,7%	35,7%	45,2%
MÉDIA	8,2	7,9	8,1	7,7	8,5	7,9	8,0	8,3	7,4	8,2	8,5	8,1	8,0	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,0%	23,6%	21,9%	23,4%	15,6%	24,8%	20,8%	15,7%	32,5%	19,7%	10,8%	19,6%	25,2%	20,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,5%	50,7%	52,2%	51,5%	64,2%	60,3%	52,7%	57,0%	55,3%	54,8%	59,9%	55,2%	61,2%	55,9%

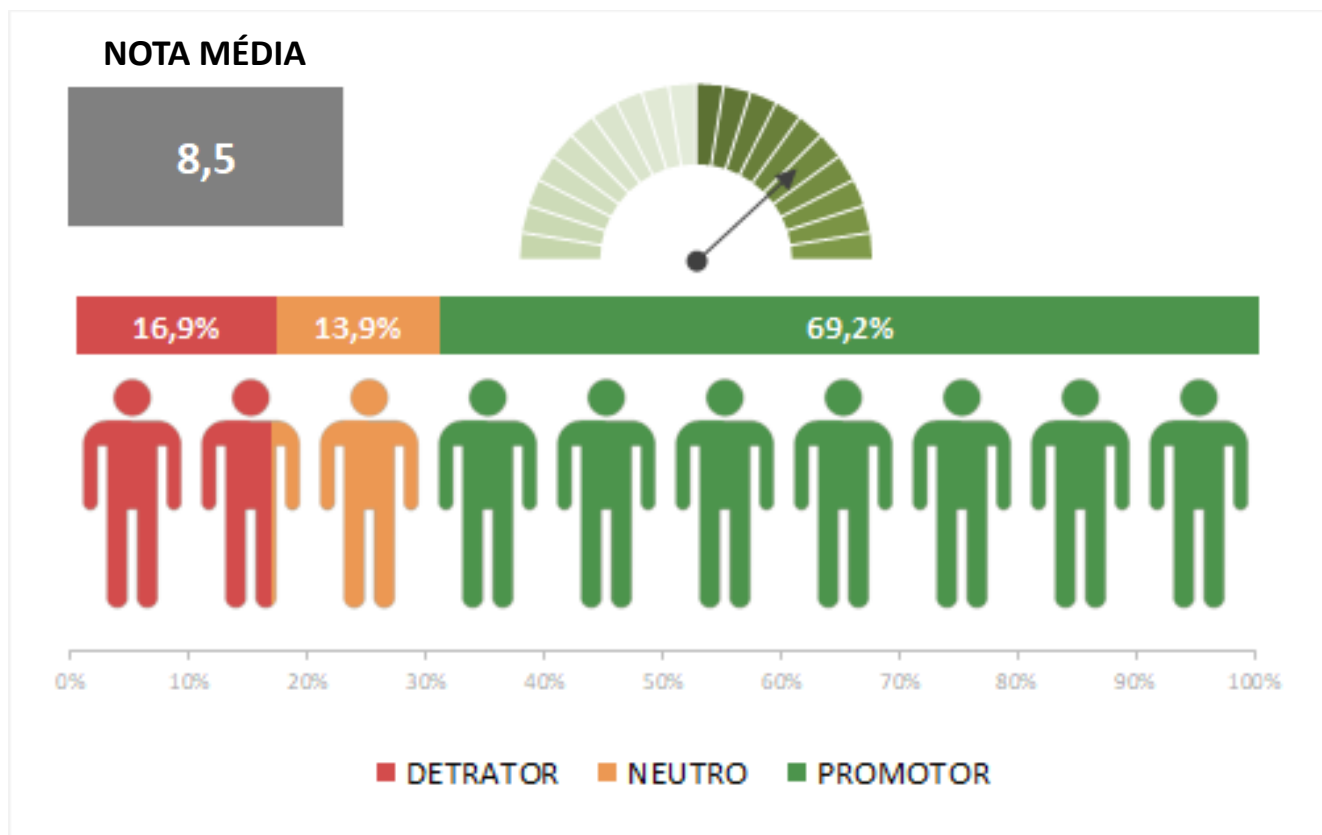


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA E
SERVIÇOS PÚBLICOS

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	2,6%	4,2%	2,8%	5,0%	2,1%	5,5%	2,1%	3,4%	3,1%	3,3%	4,1%	4,0%	0,0%	3,4%
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	0,0%	0,0%	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	3,0%	0,0%	2,0%	2,4%	0,0%	0,0%	1,9%	2,2%	2,2%	1,2%	1,4%	1,1%	3,6%	1,4%
4	2,6%	2,1%	6,8%	1,4%	0,5%	0,7%	3,6%	2,2%	1,2%	1,5%	5,6%	2,2%	3,6%	2,4%
5	7,5%	5,8%	2,8%	8,7%	6,8%	7,6%	5,0%	8,1%	8,3%	7,6%	2,7%	6,1%	9,9%	6,6%
6	4,3%	1,7%	2,0%	3,6%	3,0%	2,5%	3,4%	2,8%	3,3%	2,2%	4,6%	3,4%	0,0%	3,0%
7	5,7%	2,8%	2,0%	5,4%	4,3%	6,2%	3,4%	3,6%	3,2%	2,6%	9,0%	4,6%	1,7%	4,3%
8	5,2%	13,7%	13,1%	8,7%	8,2%	5,2%	11,3%	11,2%	8,2%	11,2%	7,0%	10,1%	6,4%	9,6%
9	9,9%	11,5%	9,6%	12,3%	9,6%	5,6%	13,6%	11,4%	10,6%	10,9%	10,4%	8,8%	23,3%	10,7%
10	59,1%	58,2%	59,0%	52,6%	65,4%	66,8%	55,7%	55,2%	59,9%	59,5%	55,2%	59,7%	51,4%	58,5%
MÉDIA	8,4	8,6	8,5	8,2	8,9	8,6	8,6	8,4	8,6	8,6	8,3	8,5	8,6	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,1%	13,8%	16,3%	21,0%	12,4%	16,3%	16,0%	18,6%	18,1%	15,8%	18,4%	16,8%	17,1%	16,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,0%	69,6%	68,6%	65,0%	75,0%	72,4%	69,3%	66,6%	70,5%	70,4%	65,7%	68,5%	74,8%	69,2%

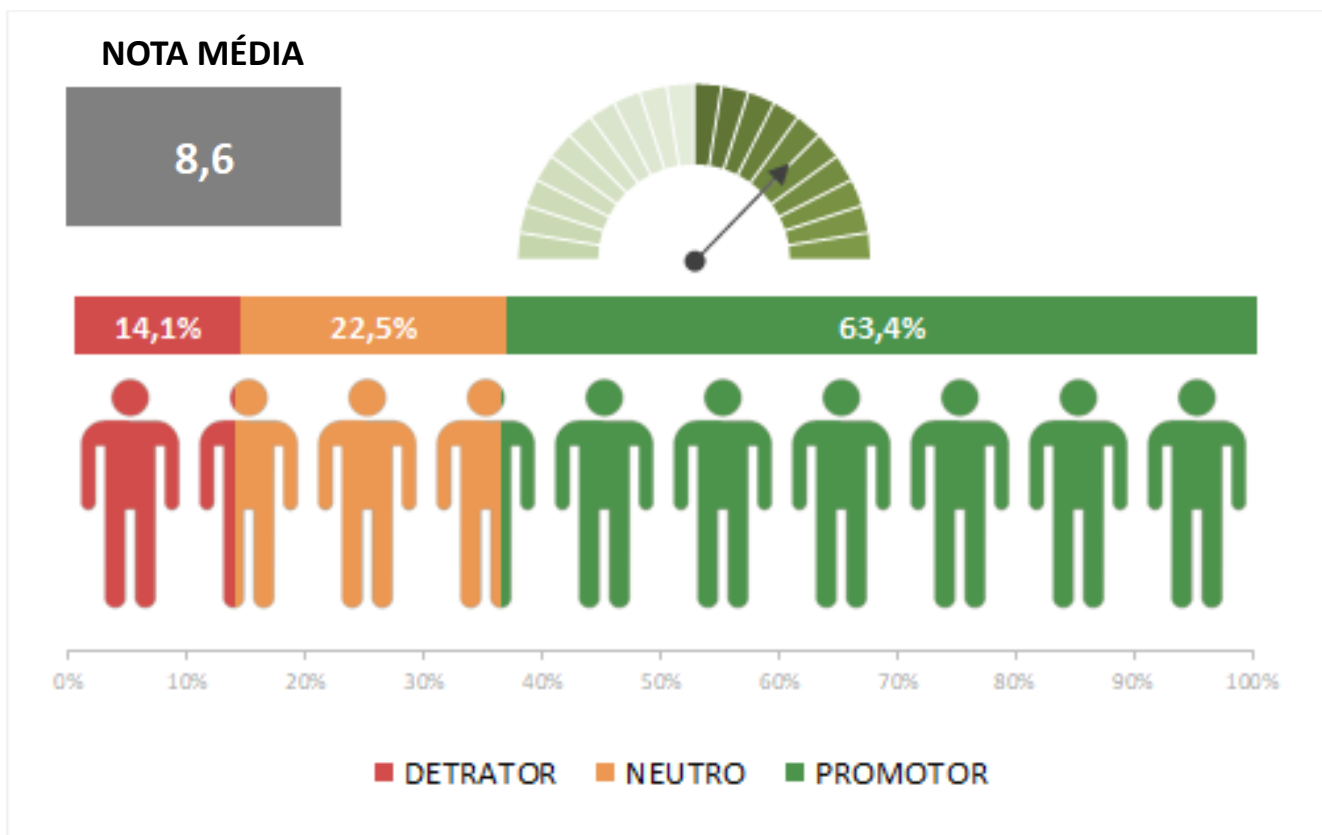


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,0%



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%	1,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	1,2%	0,0%	1,1%	0,6%	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	1,0%	1,3%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,2%	2,2%	1,2%	0,0%	0,8%	3,6%	1,1%
3	1,3%	0,5%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,8%	1,9%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	1,3%	2,0%	2,8%	1,6%	1,0%	1,2%	2,4%	1,1%	3,1%	1,5%	0,8%	1,2%	5,0%	1,7%
5	4,6%	5,2%	2,8%	7,0%	4,0%	6,9%	5,0%	2,9%	11,4%	2,8%	4,1%	5,7%	0,0%	4,9%
6	3,6%	6,4%	2,8%	7,0%	4,2%	1,4%	3,5%	10,5%	0,0%	7,3%	4,0%	5,5%	1,9%	5,0%
7	6,1%	7,9%	9,6%	7,0%	5,4%	5,2%	8,9%	6,1%	6,8%	5,5%	11,0%	7,6%	3,3%	7,0%
8	13,7%	17,0%	17,1%	15,3%	14,4%	6,8%	20,4%	16,4%	7,5%	17,4%	17,9%	15,0%	17,9%	15,5%
9	9,1%	13,5%	5,6%	18,0%	7,5%	5,5%	14,5%	12,3%	9,7%	12,9%	9,1%	9,5%	23,3%	11,3%
10	59,3%	45,2%	54,7%	40,8%	63,5%	73,0%	42,8%	45,8%	58,1%	49,8%	52,0%	53,2%	44,9%	52,1%
MÉDIA	8,8	8,4	8,5	8,3	9,0	9,2	8,4	8,3	8,5	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,8%	16,3%	13,1%	19,0%	9,2%	9,5%	13,4%	19,3%	17,9%	14,4%	10,0%	14,7%	10,5%	14,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,3%	58,7%	60,2%	58,8%	71,0%	78,4%	57,3%	58,2%	67,8%	62,7%	61,1%	62,7%	68,3%	63,4%

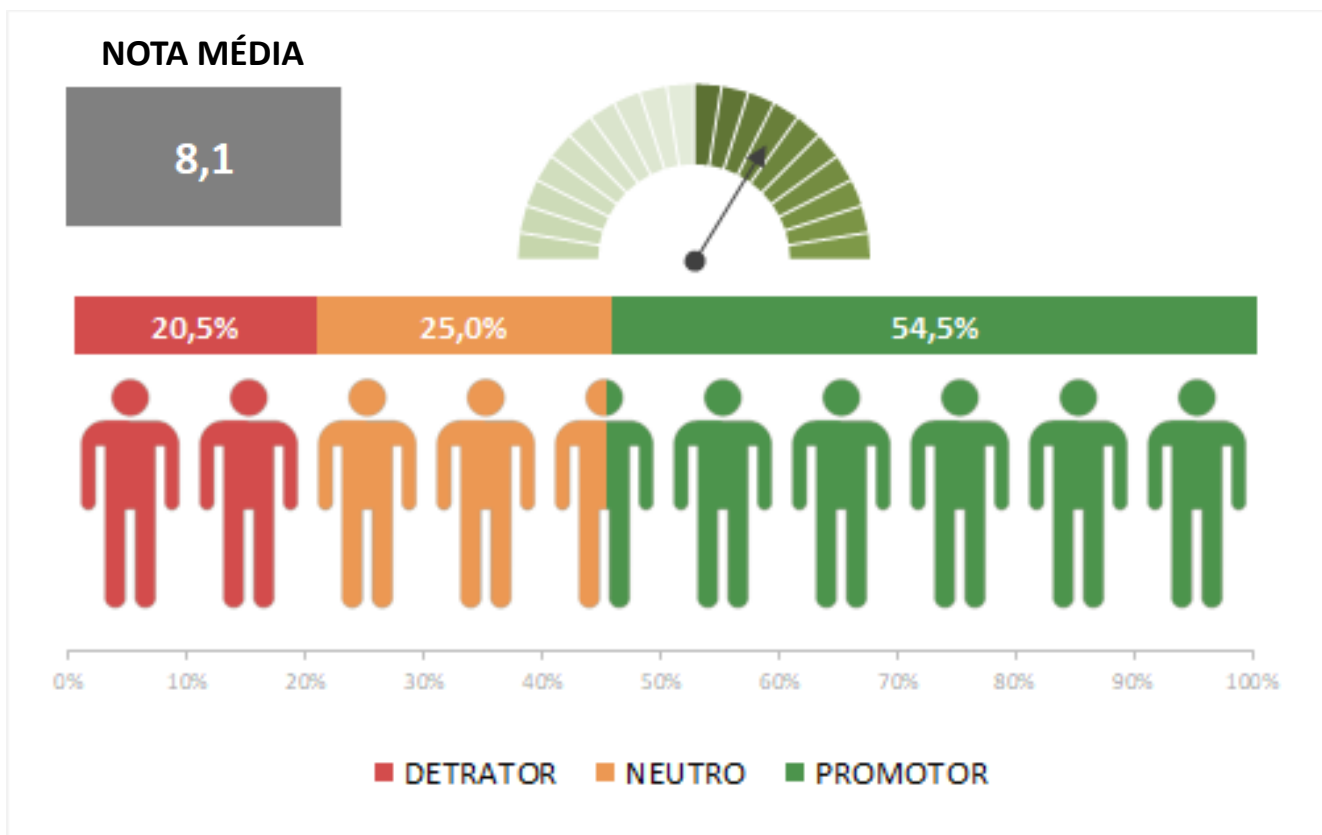


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,5%



QUALIDADE DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,1%	1,7%	2,0%	2,0%	1,7%	4,2%	1,1%	0,8%	6,1%	0,0%	1,1%	1,6%	3,6%	1,9%
1	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,8%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,4%
2	1,3%	0,4%	0,0%	1,6%	0,5%	1,2%	0,0%	1,7%	0,0%	0,8%	1,2%	1,0%	0,0%	0,8%
3	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	1,0%	0,7%	1,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,4%	0,7%	0,0%	0,6%
4	1,1%	5,3%	5,6%	3,2%	1,7%	5,5%	1,6%	3,6%	9,3%	3,6%	0,8%	2,7%	6,9%	3,2%
5	9,8%	7,3%	4,2%	8,4%	4,6%	4,6%	4,8%	7,7%	3,6%	4,0%	9,6%	17,2%	0,0%	8,6%
6	5,1%	4,7%	4,0%	5,3%	5,1%	3,5%	5,0%	6,1%	5,2%	5,6%	4,5%	5,4%	1,4%	4,9%
7	13,3%	8,0%	18,3%	12,2%	3,6%	5,4%	14,6%	9,7%	6,5%	9,1%	12,8%	11,1%	7,4%	10,7%
8	10,8%	17,7%	7,6%	16,1%	16,8%	8,9%	13,6%	20,2%	7,9%	16,8%	15,7%	14,9%	10,6%	14,3%
9	11,1%	17,3%	13,9%	18,1%	10,2%	6,1%	21,0%	12,3%	6,8%	13,0%	17,6%	12,2%	28,3%	14,3%
10	44,2%	36,5%	39,9%	30,7%	51,7%	55,3%	35,9%	32,7%	47,7%	41,7%	37,0%	40,1%	41,8%	40,2%
MÉDIA	8,1	8,1	7,8	7,8	8,3	7,9	8,2	7,6	7,4	8,0	8,2	8,4	8,5	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,4%	20,6%	15,7%	21,1%	15,9%	20,5%	14,0%	19,9%	26,2%	14,7%	18,0%	29,1%	11,9%	20,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,3%	53,8%	53,8%	48,7%	61,9%	61,4%	56,9%	45,1%	54,5%	54,7%	54,5%	52,2%	70,1%	54,5%

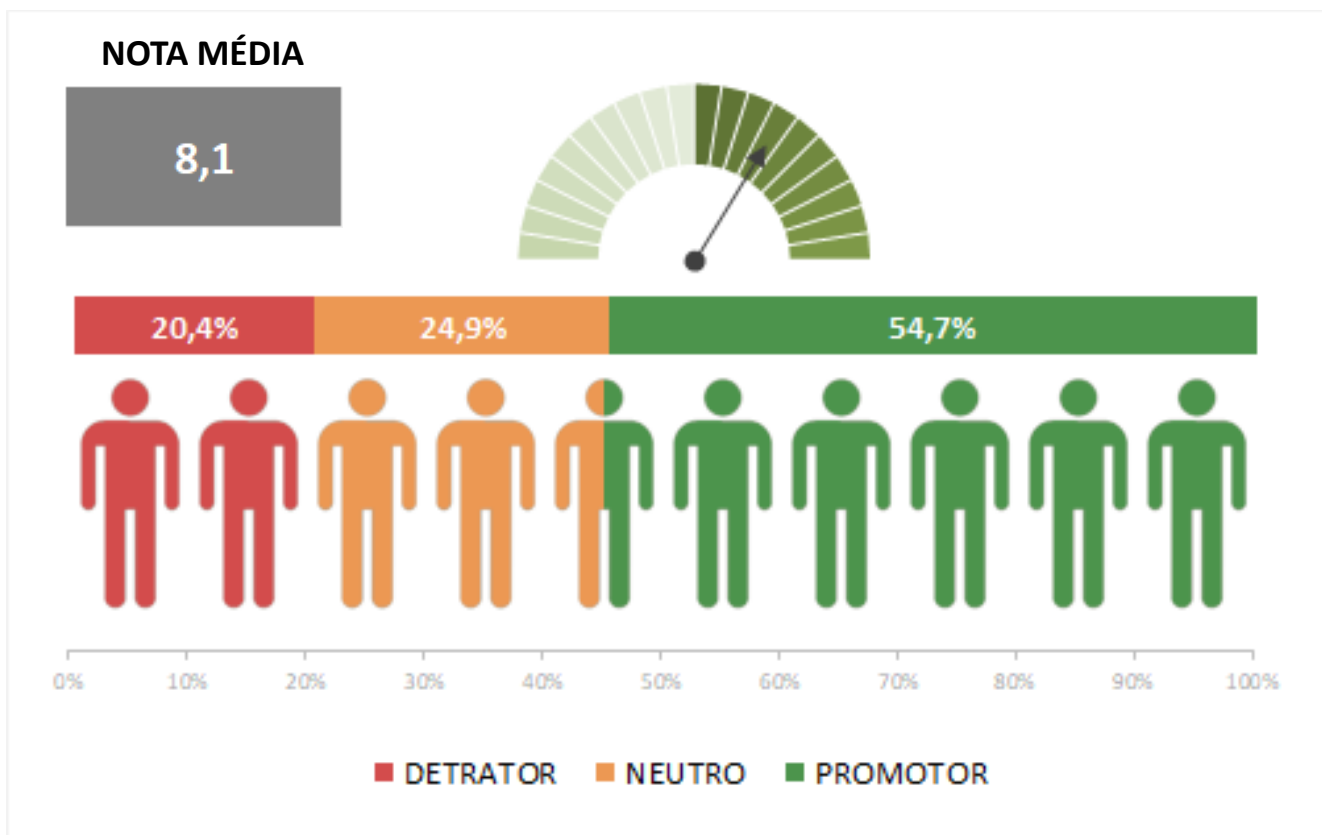


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS DE
COMUNICAÇÃO EM
REDE PÚBLICA

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: 19,9%



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	1,2%	5,3%	5,8%	2,9%	2,1%	2,0%	1,9%	5,9%	7,5%	3,3%	0,9%	3,1%	4,4%	3,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	0,6%	2,2%	0,0%	2,1%	1,5%	3,5%	0,7%	0,9%	1,9%	1,9%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%
4	3,3%	2,1%	0,0%	5,1%	1,4%	2,7%	2,9%	2,3%	3,9%	1,8%	3,9%	3,1%	0,0%	2,7%
5	7,9%	7,3%	9,2%	8,4%	5,3%	4,4%	10,2%	6,5%	9,6%	8,9%	3,4%	6,3%	15,8%	7,6%
6	5,6%	5,4%	6,8%	5,8%	4,0%	3,6%	2,7%	10,1%	5,1%	5,8%	4,9%	6,3%	0,0%	5,5%
7	6,3%	8,6%	11,7%	6,5%	5,7%	4,7%	8,0%	8,7%	3,3%	8,5%	7,8%	8,1%	3,4%	7,5%
8	12,6%	21,8%	16,0%	23,0%	10,9%	11,5%	18,3%	20,0%	10,0%	15,4%	26,1%	17,9%	14,2%	17,4%
9	11,5%	10,7%	5,8%	16,2%	8,3%	7,1%	14,1%	10,1%	11,2%	12,6%	7,8%	9,6%	20,8%	11,1%
10	51,0%	36,7%	44,5%	30,0%	60,9%	60,3%	41,1%	35,5%	47,5%	41,8%	45,2%	43,9%	41,4%	43,6%
MÉDIA	8,5	7,8	8,0	7,8	8,7	8,6	8,2	7,7	7,8	8,1	8,5	8,1	8,2	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,6%	22,2%	21,9%	24,3%	14,2%	16,2%	18,4%	25,7%	28,0%	21,7%	13,0%	20,5%	20,2%	20,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,5%	47,5%	50,4%	46,1%	69,2%	67,5%	55,2%	45,6%	58,7%	54,4%	53,0%	53,6%	62,2%	54,7%

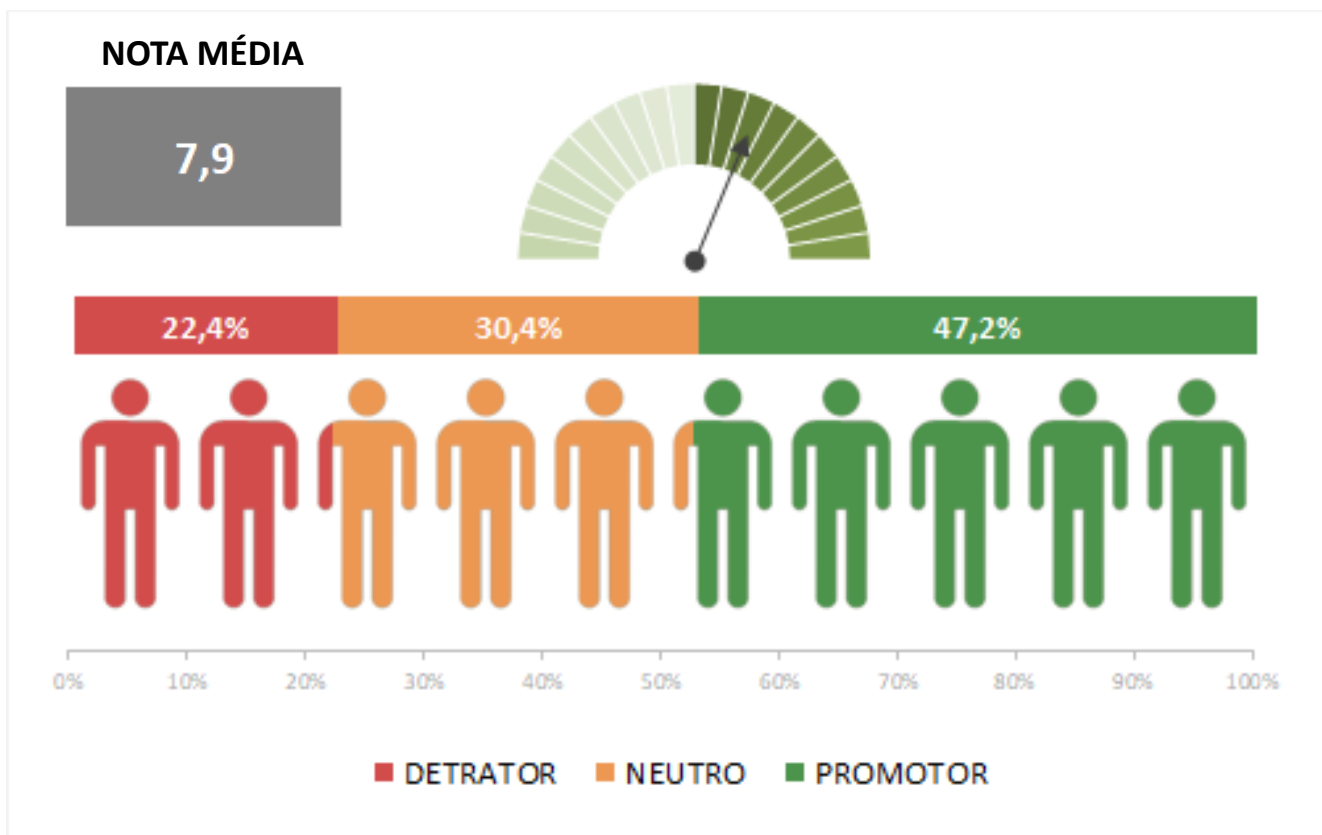


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

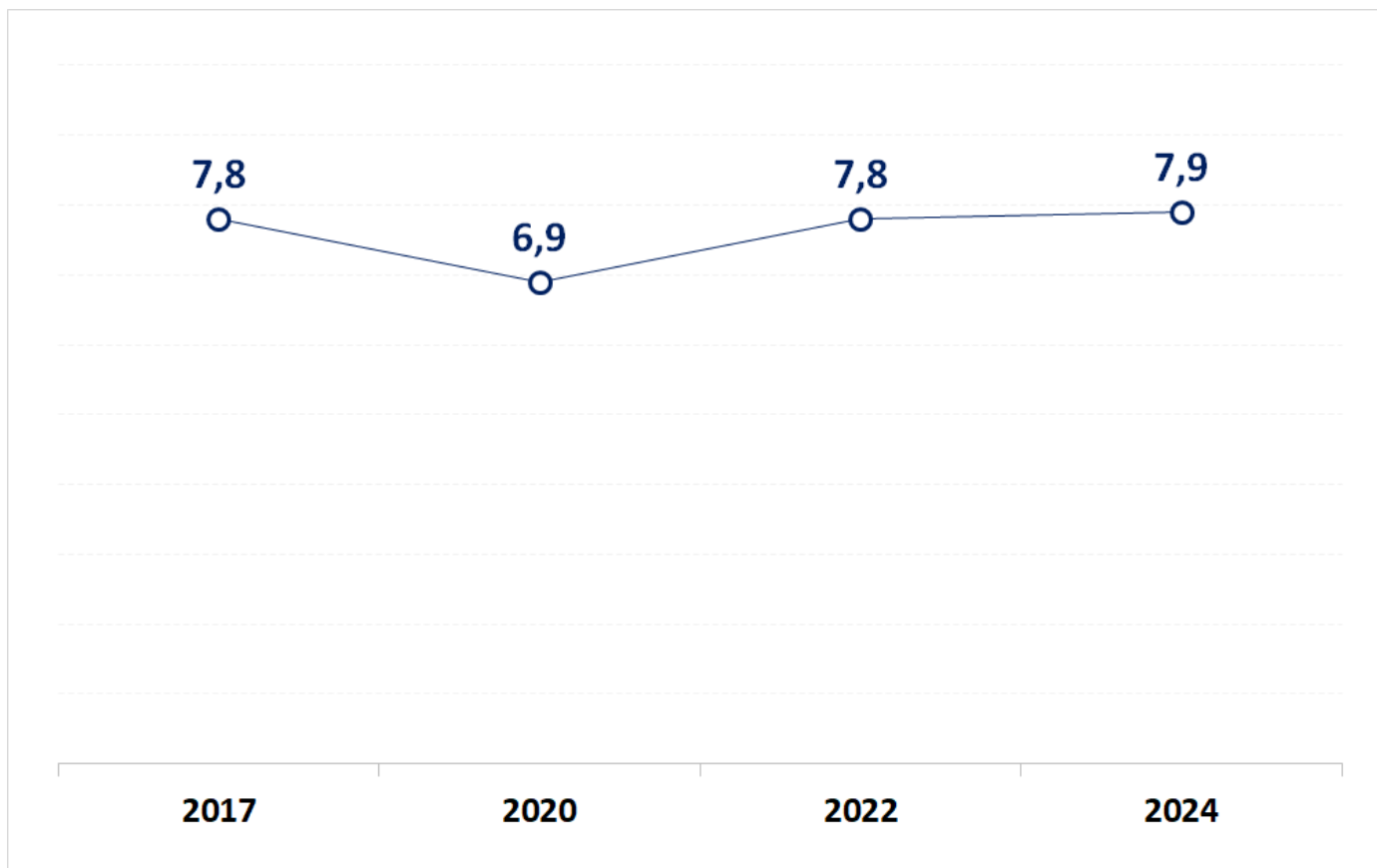


% NÃO RESPOSTA: 0,5%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO
RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,7%	3,0%	2,8%	2,0%	1,0%	2,5%	0,6%	3,0%	3,6%	2,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,6%	1,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,8%	2,2%	1,0%	1,1%	1,0%	3,6%	1,3%
3	1,1%	1,3%	0,0%	2,0%	1,2%	1,7%	0,0%	2,5%	0,0%	1,9%	0,8%	1,4%	0,0%	1,2%
4	2,7%	2,8%	2,0%	4,6%	1,2%	2,4%	2,5%	3,6%	2,1%	2,7%	3,6%	3,2%	0,0%	2,8%
5	10,6%	11,7%	9,6%	12,6%	10,6%	12,8%	14,4%	5,1%	16,9%	9,7%	9,4%	11,3%	10,2%	11,2%
6	2,9%	5,3%	5,6%	4,8%	2,3%	2,0%	4,9%	5,0%	4,9%	5,1%	0,8%	4,7%	0,0%	4,1%
7	9,3%	10,5%	12,3%	9,4%	8,8%	9,5%	8,8%	11,9%	9,5%	11,6%	6,1%	10,3%	7,1%	9,9%
8	16,4%	24,4%	17,9%	21,5%	21,1%	17,6%	20,8%	22,7%	14,5%	17,6%	33,0%	19,8%	25,0%	20,5%
9	15,0%	8,9%	7,6%	14,5%	11,7%	5,7%	13,5%	15,4%	5,6%	13,9%	12,8%	10,4%	21,7%	11,9%
10	39,6%	31,1%	40,3%	26,4%	42,1%	45,9%	33,4%	28,0%	40,7%	34,4%	32,4%	35,7%	32,4%	35,3%
MÉDIA	8,2	7,7	7,9	7,5	8,3	8,1	8,0	7,7	7,7	7,9	8,2	7,9	8,3	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,6%	25,1%	21,9%	28,1%	16,2%	21,3%	23,5%	22,0%	29,7%	22,5%	15,7%	23,8%	13,8%	22,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,6%	40,0%	47,9%	41,0%	53,9%	51,6%	46,9%	43,5%	46,3%	48,3%	45,2%	46,1%	54,1%	47,2%



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 – 47,2% DOS USUÁRIOS)	%
BOM ATENDIMENTO	36,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	32,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,7%
NÃO FALTA ÁGUA	11,4%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	8,0%
QUALIDADE DA ÁGUA	8,0%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	5,7%
BOA EMPRESA	2,3%
INVESTIMENTOS REALIZADOS	2,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,3%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	2,3%
FAZEM LEITURA CORRETA DA CONTA	1,1%
OUTROS	2,3%
NÃO RESPONDEU	10,9%

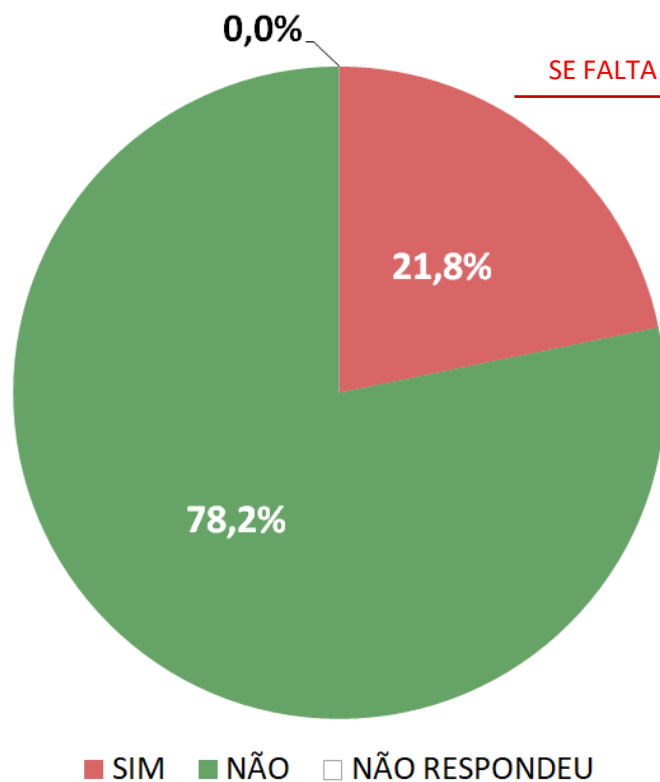
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 22,4% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	32,9%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	25,3%
MELHORAR O ATENDIMENTO	22,8%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	17,7%
NÃO FALTAR ÁGUA	12,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,9%
MAIOR COMPROMETIMENTO	7,6%
RESOLVER OS PROBLEMAS	6,3%
TRATAR O ESGOTO	6,3%
MELHORAR A PRESSÃO	5,1%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	3,8%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	3,8%
OUTROS	10,1%
NÃO RESPONDEU	6,3%



ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	20,0%
1 VEZ POR MÊS	14,7%
2 VEZES POR MÊS	20,5%
3 VEZES POR MÊS	11,7%
1 VEZ POR SEMANA	15,8%
> 1 VEZ POR SEMANA	17,3%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

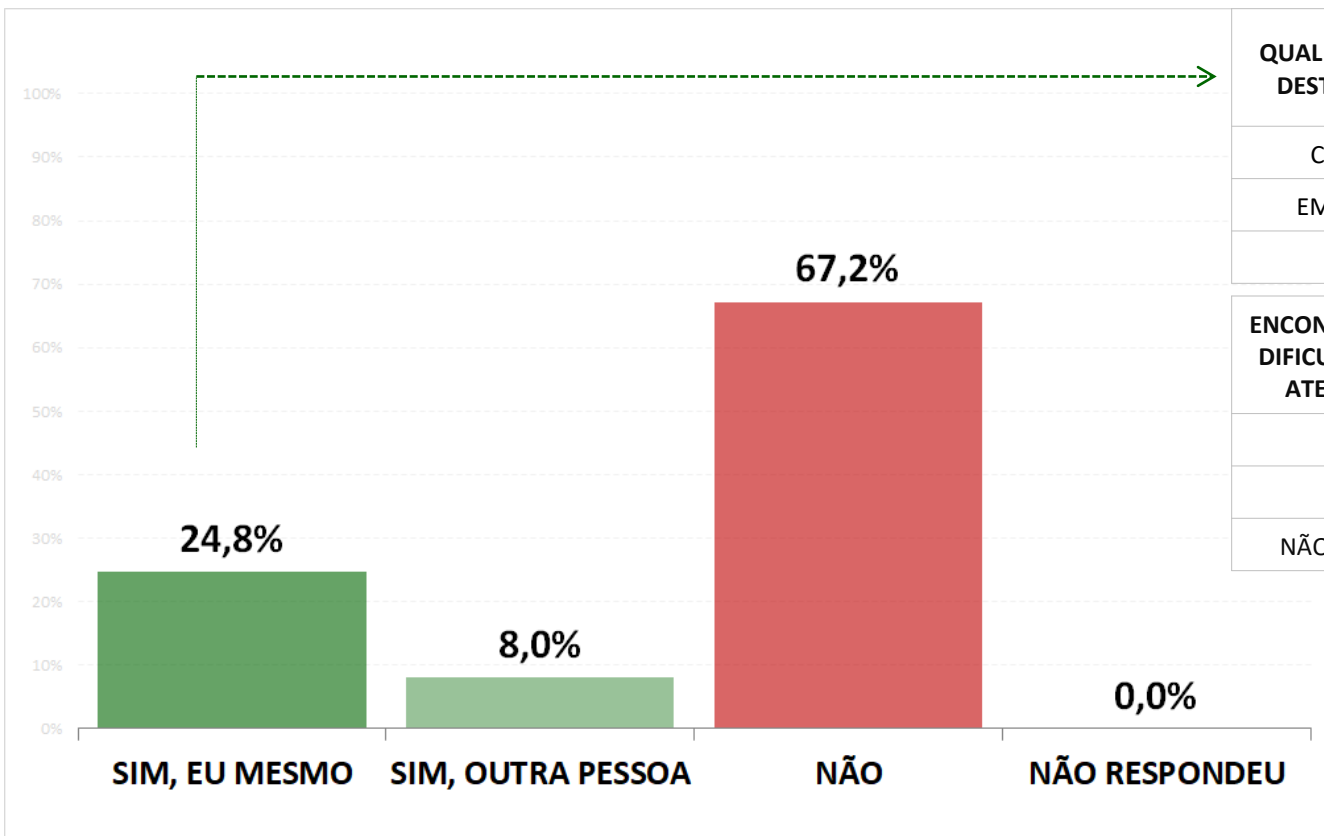
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	21,4%	22,2%	25,1%	23,4%	17,7%	18,5%	22,3%	24,1%	17,9%	24,1%	20,0%	23,5%	10,2%	21,8%
NÃO	78,6%	77,8%	74,9%	76,6%	82,3%	81,5%	77,7%	75,9%	82,1%	75,9%	80,0%	76,5%	89,8%	78,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



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

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	22,9%
NÃO	77,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMOROU PARA RESOLVER	35,4%
NÃO ATENDERAM O TELEFONE	21,6%
NÃO RESOLVERAM O PROBLEMA	15,2%
NÃO RESPONDERAM O WHATSAPP	11,4%
ATENDIMENTO RUIM	4,4%
TELEFONE FORA DO AR	4,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	3,2%
NÃO RESPONDEU	4,4%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

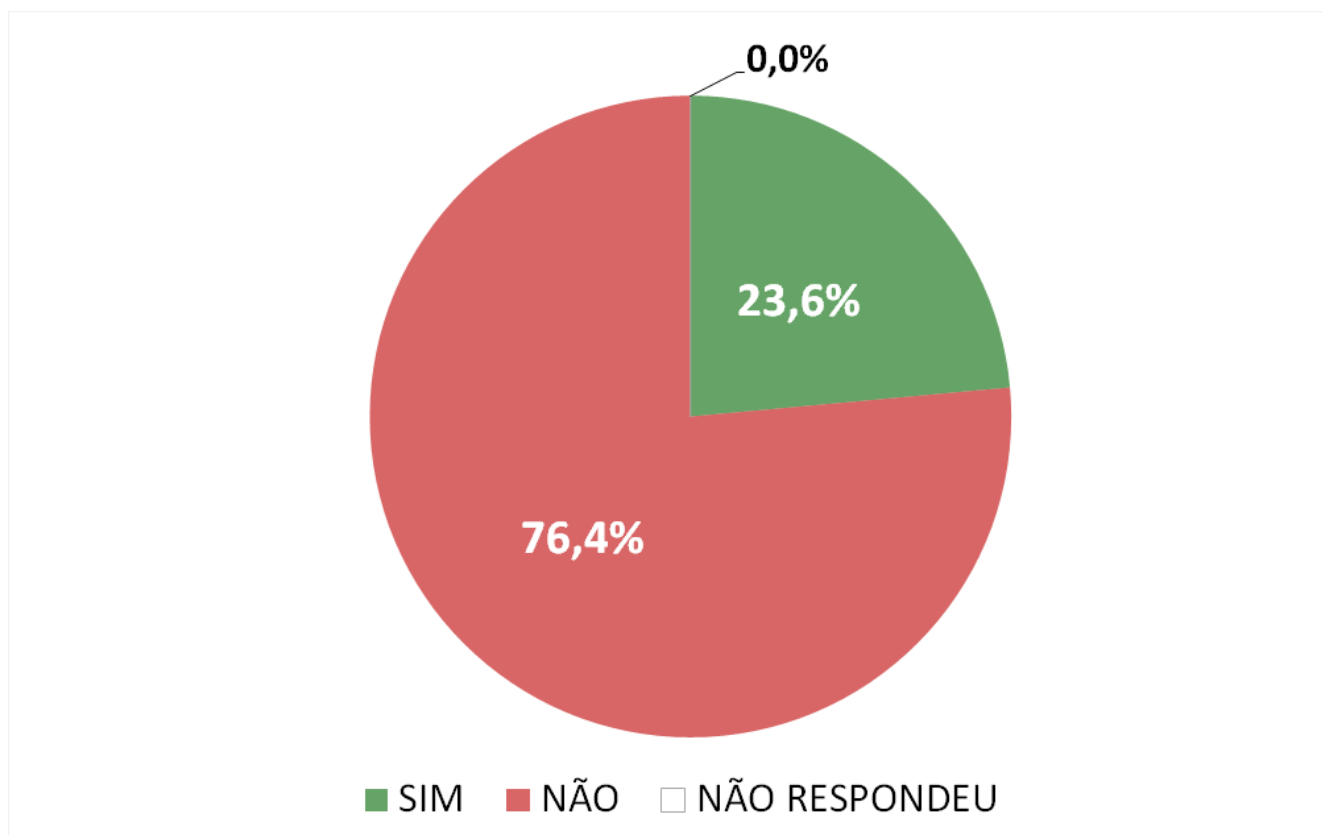
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	24,9%	24,6%	13,6%	30,7%	25,4%	20,5%	20,5%	34,8%	28,2%	21,8%	28,8%	25,6%	19,6%	24,8%
SIM, OUTRA PESSOA	7,0%	9,0%	6,8%	11,2%	5,1%	6,3%	6,0%	12,4%	3,5%	10,8%	5,5%	8,1%	7,1%	8,0%
NÃO	68,1%	66,4%	79,7%	58,1%	69,5%	73,3%	73,5%	52,8%	68,3%	67,4%	65,7%	66,3%	73,4%	67,2%
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%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
PCJ

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

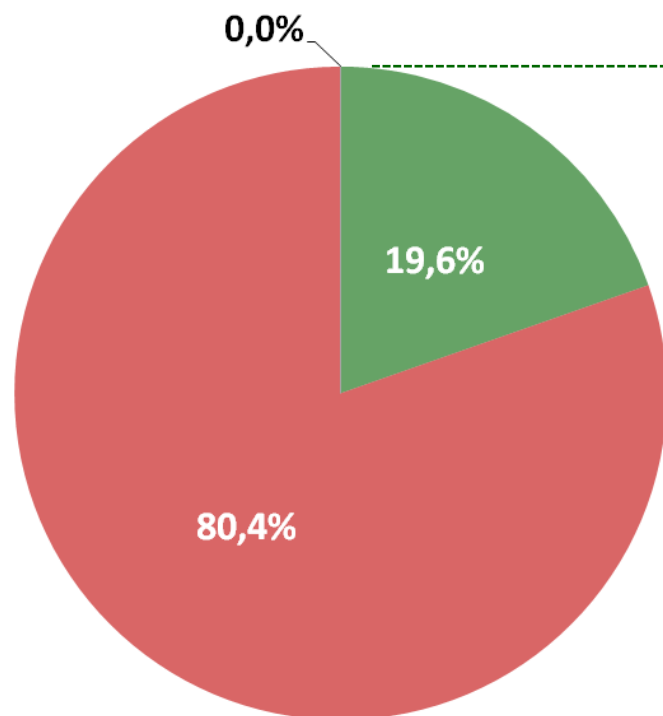
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	27,7%	19,5%	29,1%	20,8%	23,0%	34,8%	25,8%	9,9%	44,2%	20,5%	11,9%	23,8%	22,1%	23,6%
NÃO	72,3%	80,5%	70,9%	79,2%	77,0%	65,2%	74,2%	90,1%	55,8%	79,5%	88,1%	76,2%	77,9%	76,4%
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%



TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	28,4%
TELEVISÃO	13,6%
INTERNET	11,1%
PREFEITURA	9,9%
JORNAL	8,6%
FOLHETO	8,6%
RÁDIO	4,8%
REDES SOCIAIS	3,7%
PORTAL DE NOTÍCIAS	3,7%
OUTROS MEIOS	9,9%
NÃO RESPONDEU	4,9%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	1,3%
NÃO	98,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%



TARIFA SOCIAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	21,7%	17,6%	6,8%	19,3%	28,6%	19,3%	20,3%	19,0%	22,7%	17,3%	22,5%	19,8%	18,5%	19,6%
NÃO	78,3%	82,4%	93,2%	80,7%	71,4%	80,7%	79,7%	81,0%	77,3%	82,7%	77,5%	80,2%	81,5%	80,4%
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.

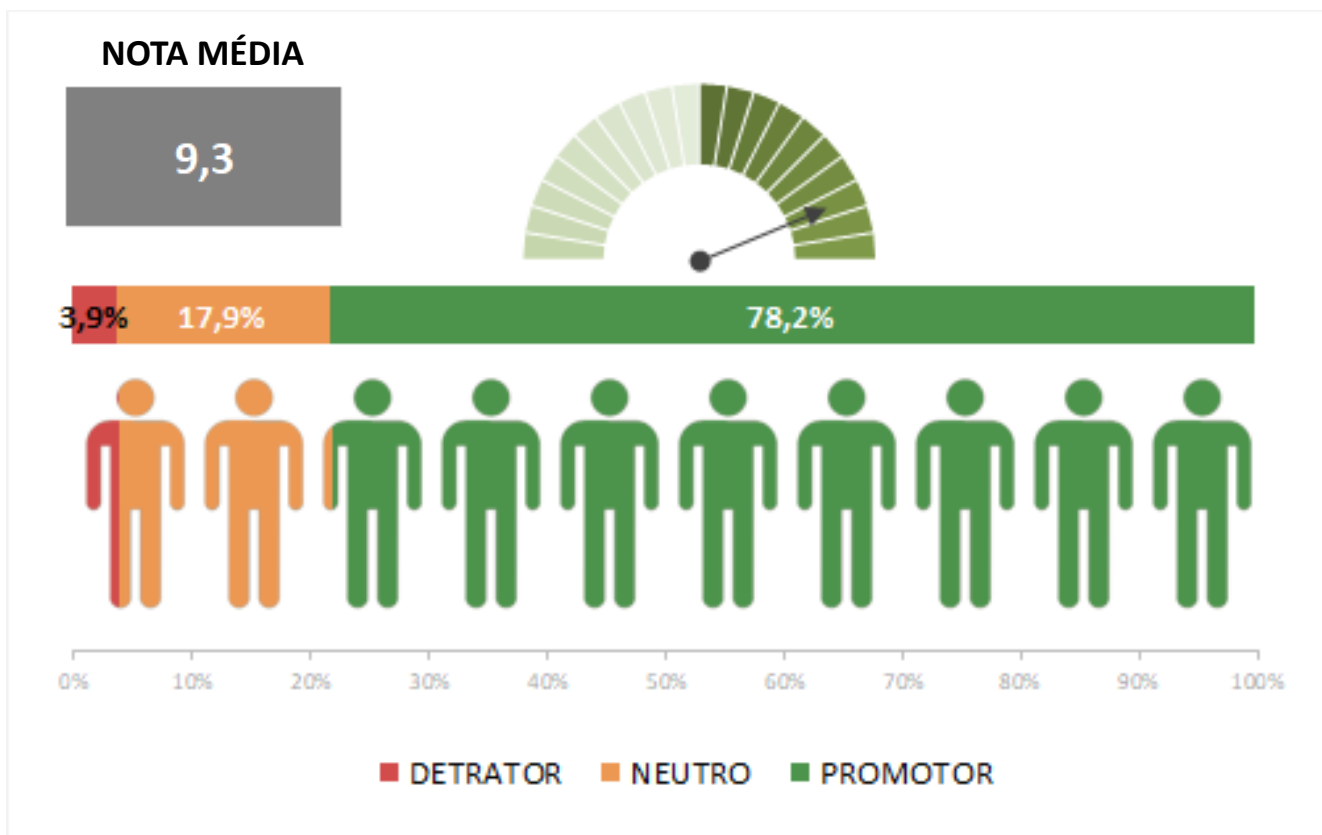
IV



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 CORDEIRÓPOLIS? 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



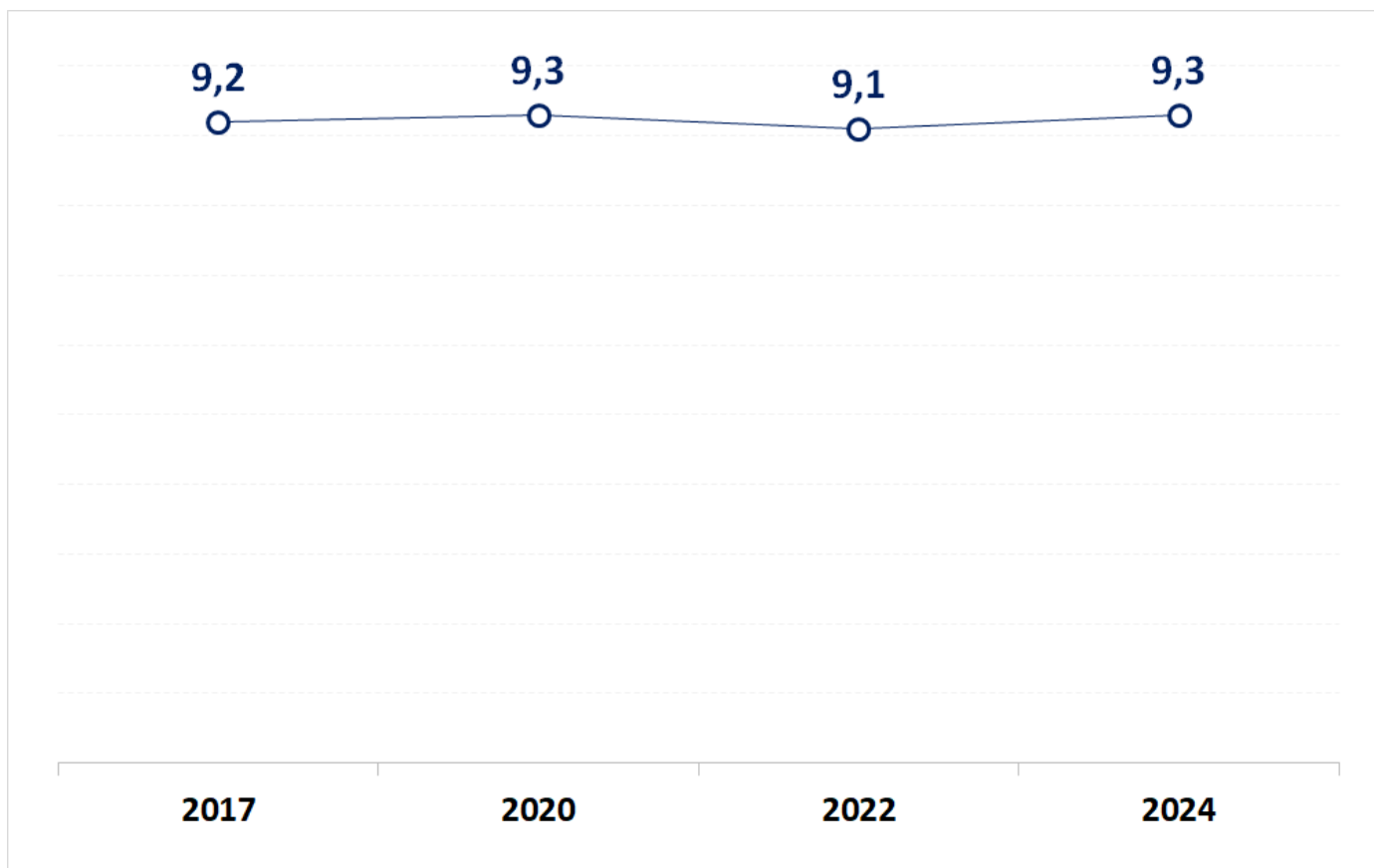
% NÃO RESPOSTA: **0,8%**



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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	2,2%	2,8%	0,6%	0,5%	1,6%	0,0%	2,2%	1,2%	1,5%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
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	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
5	1,1%	1,2%	0,0%	1,4%	1,7%	0,0%	0,5%	3,2%	0,0%	1,6%	1,1%	1,3%	0,0%	1,2%
6	1,1%	0,5%	0,0%	1,4%	0,6%	0,0%	1,3%	0,8%	0,0%	1,0%	1,0%	0,9%	0,0%	0,8%
7	2,9%	4,4%	2,8%	4,9%	2,8%	1,9%	3,4%	5,6%	2,2%	3,1%	6,2%	3,2%	6,7%	3,6%
8	13,1%	15,5%	23,9%	13,7%	8,6%	6,4%	17,9%	16,8%	8,5%	16,3%	15,1%	15,0%	9,9%	14,3%
9	9,9%	9,5%	10,3%	10,5%	8,3%	2,6%	10,6%	15,1%	6,8%	7,5%	17,7%	8,8%	15,3%	9,7%
10	70,8%	66,3%	60,2%	66,1%	76,8%	86,6%	65,8%	55,2%	81,3%	67,5%	58,9%	68,6%	68,0%	68,5%
MÉDIA	9,4	9,1	9,1	9,2	9,5	9,6	9,3	8,9	9,6	9,1	9,2	9,2	9,4	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,3%	4,4%	2,8%	4,9%	3,4%	2,4%	2,4%	7,3%	1,2%	5,6%	2,1%	4,4%	0,0%	3,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	80,6%	75,8%	70,6%	76,6%	85,1%	89,2%	76,4%	70,3%	88,1%	75,0%	76,6%	77,4%	83,4%	78,2%



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 – 78,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,8%
PASSA DIARIAMENTE	17,8%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	16,2%
NÃO DEIXAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	3,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,6%
CIDADE LIMPA	3,6%
SÃO EFICIENTES	3,3%
SÃO ORGANIZADOS	1,7%
SÃO EDUCADOS	1,4%
OUTROS MOTIVOS	2,5%
NÃO RESPONDEU	9,9%

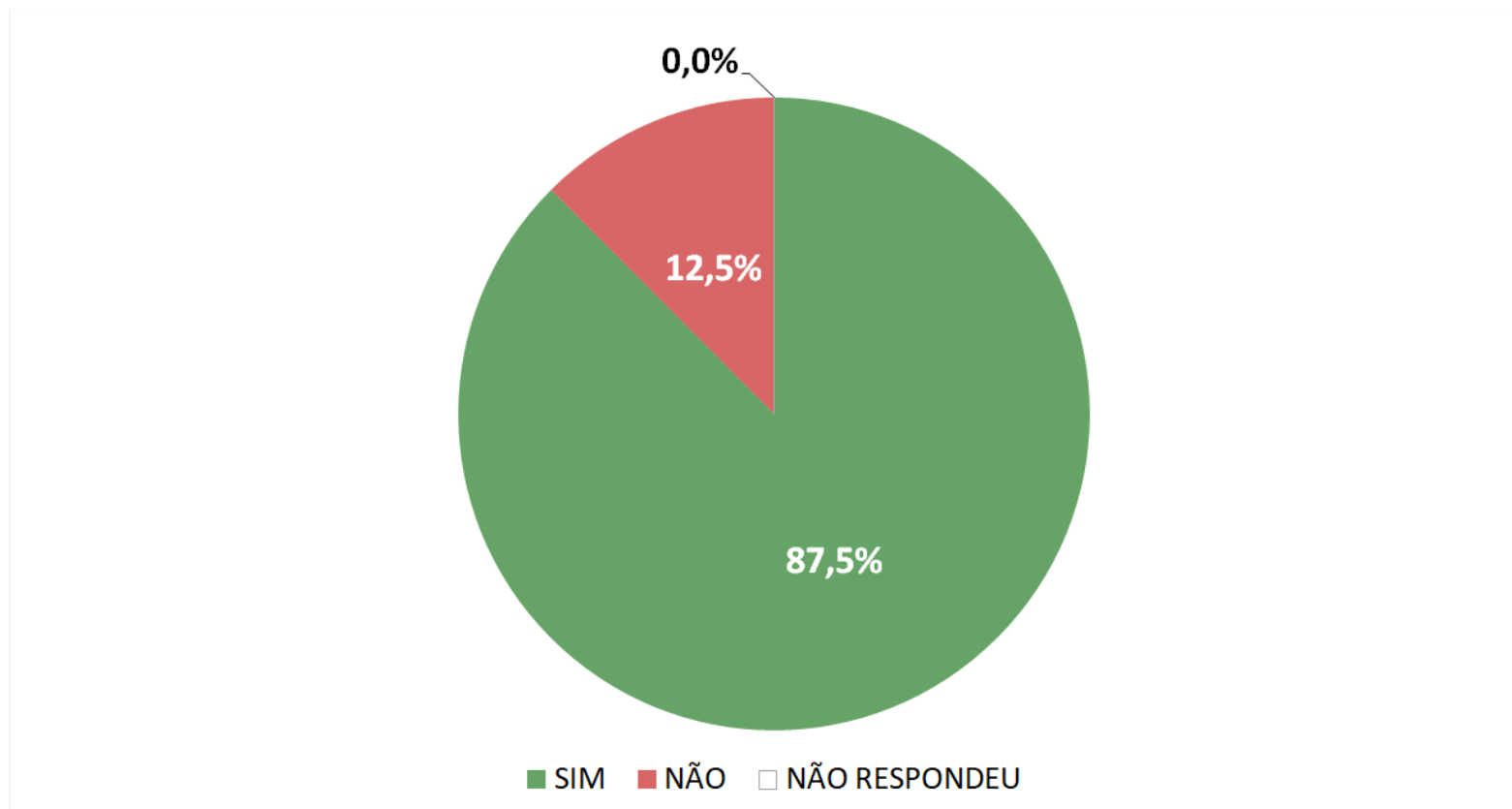
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 3,9% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	29,1%
PASSAR COLETA POR AQUI	17,2%
PROGRAMAR MELHOR OS HORÁRIOS	17,0%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	8,4%
NÃO JUNTAR LIXO E RETIRAR RÁPIDO	6,5%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	5,7%
RETIRAR O LIXO EM FRENTE DA CASA	4,8%
NÃO RESPONDEU	11,3%



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	88,9%	86,2%	85,7%	85,0%	91,7%	81,1%	89,9%	90,2%	79,3%	89,2%	91,1%	86,8%	92,6%	87,5%
NÃO	11,1%	13,8%	14,3%	15,0%	8,3%	18,9%	10,1%	9,8%	20,7%	10,8%	8,9%	13,2%	7,4%	12,5%
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%

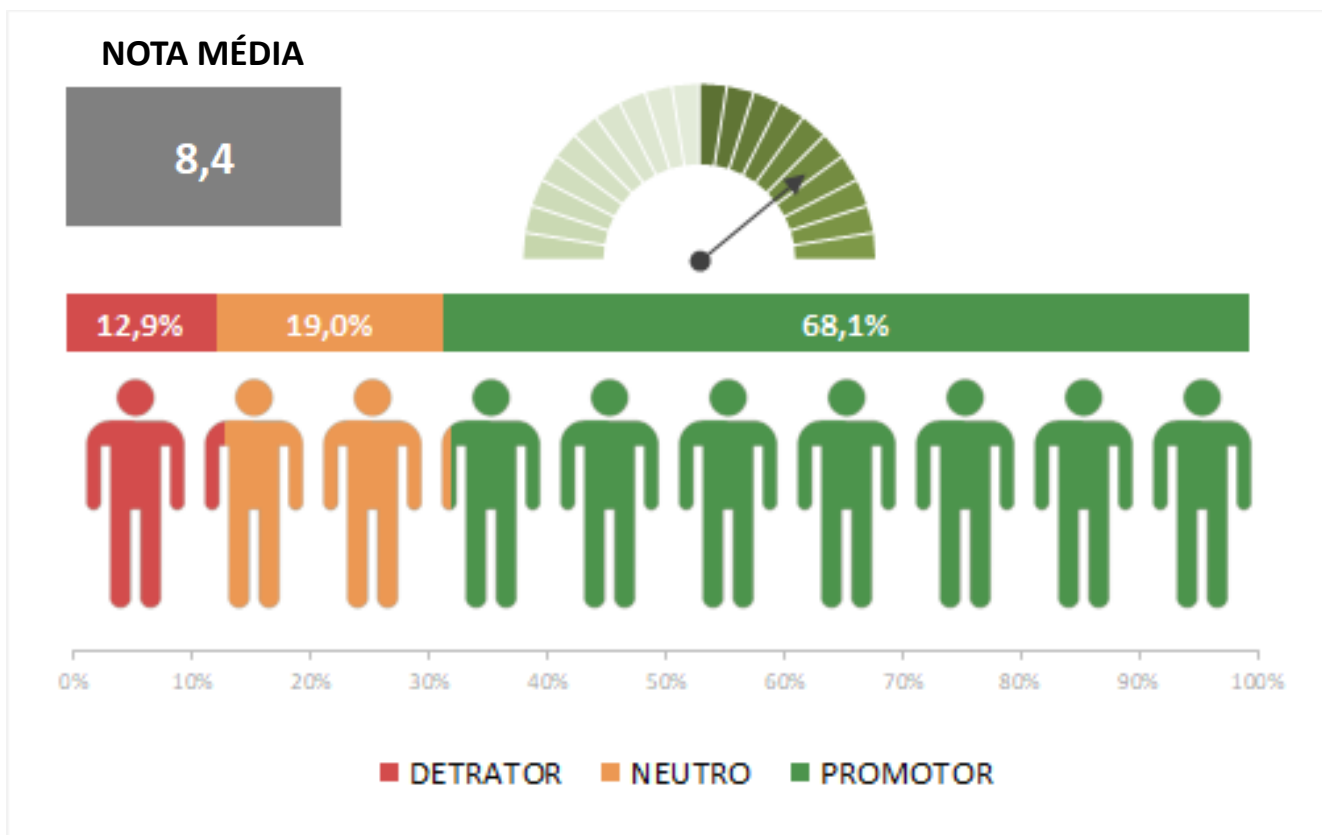


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 35,4%



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	7,1%	8,9%	4,3%	11,8%	6,0%	10,0%	2,2%	13,5%	7,2%	7,1%	11,1%	7,3%	11,6%	8,0%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
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	0,7%	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	1,0%	0,9%	0,0%	1,4%	0,0%	1,5%	0,7%	0,0%	0,6%
5	1,6%	2,7%	0,0%	3,1%	2,6%	1,9%	2,1%	2,5%	0,0%	2,5%	3,2%	2,6%	0,0%	2,2%
6	1,3%	1,6%	0,0%	1,9%	1,9%	1,2%	1,8%	1,2%	0,0%	2,5%	0,0%	1,7%	0,0%	1,4%
7	10,4%	1,4%	9,3%	6,9%	2,7%	4,5%	7,6%	5,4%	6,7%	3,3%	12,3%	4,8%	12,7%	6,0%
8	9,8%	16,4%	12,9%	14,1%	11,9%	7,9%	10,2%	21,6%	7,1%	14,5%	14,5%	12,6%	15,6%	13,0%
9	14,0%	8,8%	8,6%	16,0%	8,1%	2,3%	12,3%	19,1%	3,6%	13,4%	13,4%	12,8%	4,0%	11,5%
10	53,7%	59,6%	64,9%	46,3%	63,1%	70,0%	62,0%	36,6%	72,2%	56,0%	44,0%	56,7%	56,0%	56,6%
MÉDIA	8,3	8,4	8,9	7,9	8,5	8,4	8,9	7,7	8,7	8,5	7,8	8,4	8,1	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,1%	13,8%	4,3%	16,7%	14,2%	15,2%	7,8%	17,3%	10,3%	12,7%	15,8%	13,2%	11,6%	12,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	67,6%	68,4%	73,5%	62,3%	71,1%	72,3%	74,3%	55,7%	75,8%	69,5%	57,4%	69,5%	60,1%	68,1%



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 - 68,1% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA PROGRAMADO	29,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,0%
LEVAM TODO TIPO DE MATERIAL	8,4%
OUTROS MOTIVOS	6,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	3,9%
ESTÁ SATISFEITO	3,8%
PARTICULAR QUE FAZ	3,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,7%
COOPERATIVA QUE FAZ	1,6%
SÃO ORGANIZADOS	1,6%
NÃO RESPONDEU	17,6%

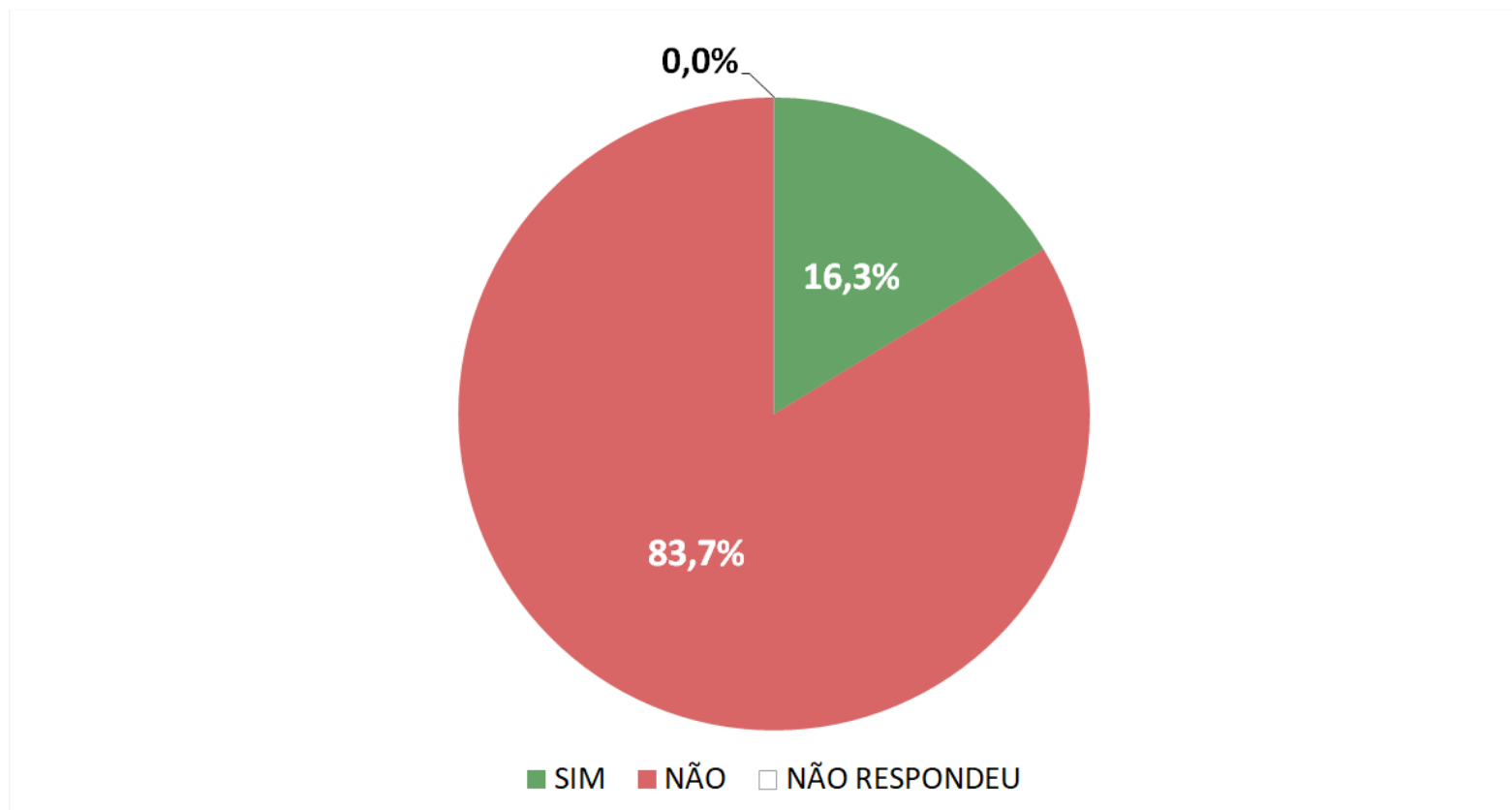
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 12,9% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	42,0%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	19,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	17,2%
LEVAR TODO MATERIAL RECICLÁVEL	7,8%
MELHORAR QUALIDADE DO SERVIÇO	5,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,6%
COMUNICAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,2%
NÃO RESPONDEU	3,8%



ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ECOPONTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	17,5%	15,1%	5,6%	19,9%	19,3%	13,5%	15,8%	19,6%	14,4%	16,8%	16,7%	16,1%	17,3%	16,3%
NÃO	82,5%	84,9%	94,4%	80,1%	80,7%	86,5%	84,2%	80,4%	85,6%	83,2%	83,3%	83,9%	82,7%	83,7%
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%

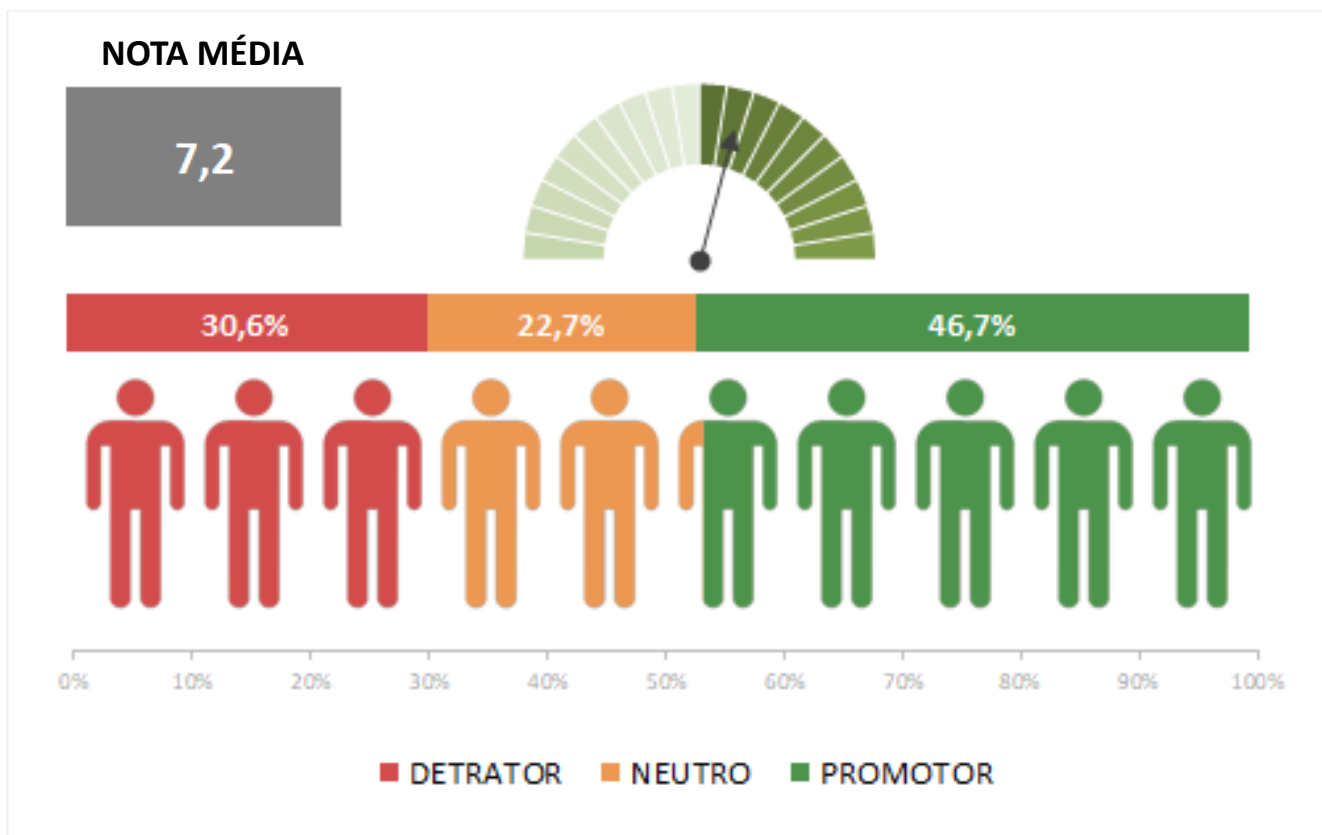


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



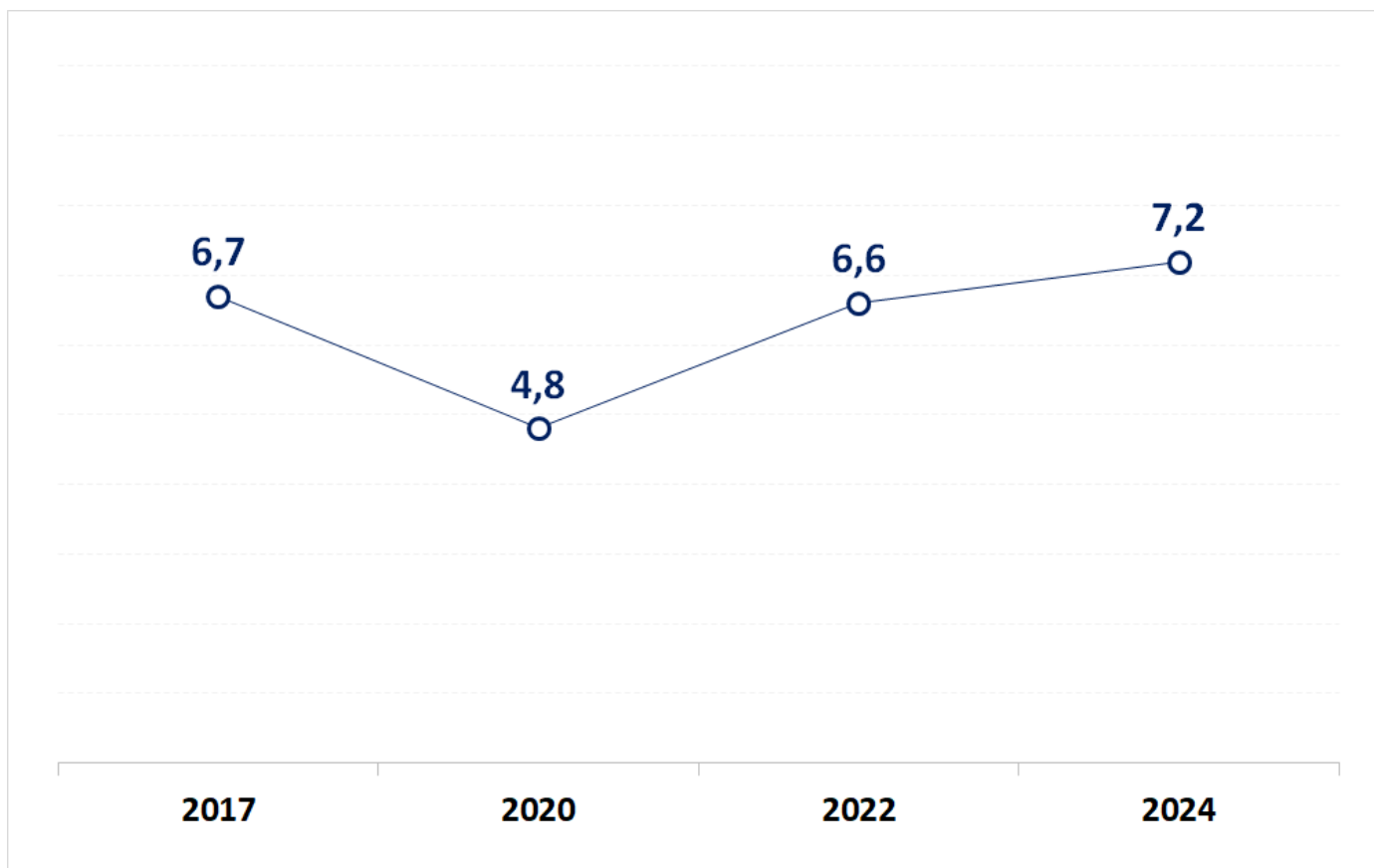
% NÃO RESPOSTA: 15,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CORDEIRÓPOLIS? 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 CORDEIRÓPOLIS? 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	11,3%	12,2%	0,0%	11,0%	20,6%	23,9%	6,0%	8,5%	16,1%	10,7%	10,5%	12,8%	4,5%	11,7%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	2,3%	2,0%	0,0%	3,7%	1,9%	3,1%	1,7%	2,0%	1,3%	2,0%	3,3%	2,5%	0,0%	2,2%
3	2,4%	2,7%	2,1%	1,3%	4,2%	4,0%	1,7%	2,4%	6,8%	2,0%	0,0%	2,3%	3,9%	2,5%
4	0,9%	0,5%	0,0%	0,7%	1,3%	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
5	4,9%	10,2%	5,8%	5,9%	10,6%	7,4%	9,9%	4,3%	7,2%	8,1%	6,6%	7,4%	8,7%	7,5%
6	4,5%	6,9%	5,0%	5,9%	5,9%	2,4%	7,5%	6,1%	1,9%	7,0%	5,8%	6,5%	0,0%	5,7%
7	11,4%	5,6%	12,6%	6,5%	8,0%	3,4%	10,9%	9,8%	5,3%	8,9%	10,4%	8,4%	9,2%	8,5%
8	13,6%	14,8%	8,7%	18,0%	13,6%	12,0%	14,8%	15,4%	8,8%	16,6%	13,2%	14,0%	15,7%	14,2%
9	10,6%	6,8%	5,8%	14,2%	4,4%	2,5%	10,2%	12,4%	5,1%	9,4%	10,2%	8,1%	12,8%	8,7%
10	38,1%	38,0%	59,9%	33,0%	29,0%	39,1%	37,3%	38,1%	46,4%	34,1%	40,1%	37,0%	45,2%	38,0%
MÉDIA	7,3	7,1	8,7	7,3	6,0	6,1	7,6	7,6	6,9	7,2	7,5	7,0	8,1	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,3%	34,8%	13,0%	28,4%	45,0%	43,1%	26,8%	24,3%	34,4%	31,0%	26,1%	32,6%	17,1%	30,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,7%	44,8%	65,7%	47,2%	33,4%	41,5%	47,5%	50,5%	51,5%	43,5%	50,3%	45,1%	58,0%	46,7%



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 – 46,7% DOS USUÁRIOS)	%
RUAS SEMPRE LIMPAS	24,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,8%
BOA FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO	16,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,9%
ESTÁ SATISFEITO	4,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,8%
SÃO ORGANIZADOS	2,8%
LEVAM TODO RESÍDUO VARRIDO	1,4%
SÃO EFICIENTES	1,4%
OUTROS MOTIVOS	1,4%
NÃO RESPONDEU	15,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 30,6% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	38,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	21,0%
AMPLIAR VARRIÇÃO PARA MAIS LOCAIS	21,8%
MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO	5,9%
AUMENTAR EQUIPE	5,0%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	4,2%
NÃO RESPONDEU	3,4%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

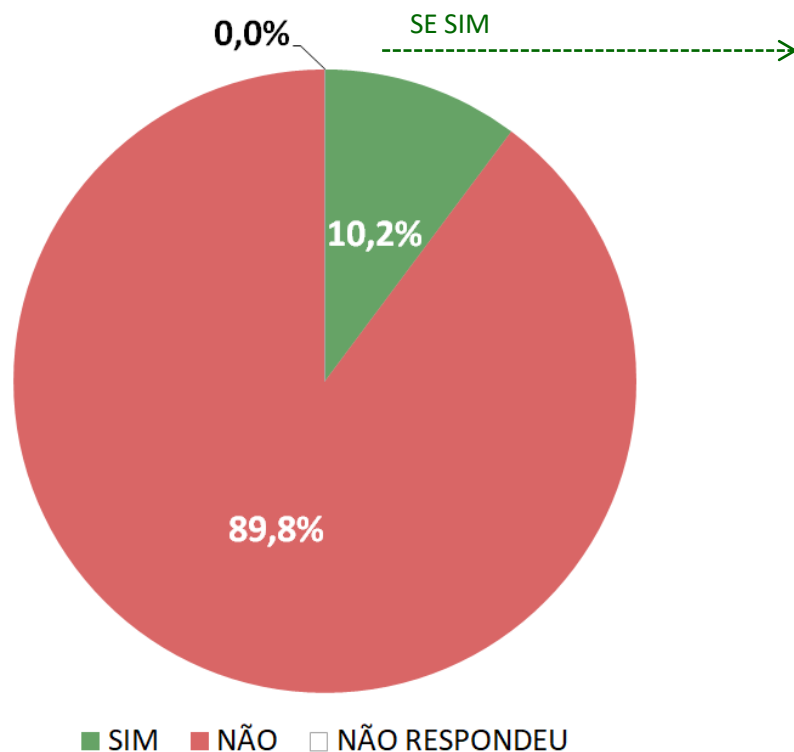


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	4,5%
5	3,3%
6	4,0%
7	0,0%
8	33,7%
9	21,6%
10	32,8%
MÉDIA	8,5
INSATISFEITO	11,8%
SATISFEITO	54,4%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TRABALHO	22,3%
TELEVISÃO	19,3%
JORNAL	13,9%
INTERNET (OUTROS)	13,2%
AMIGOS/FAMILIARES	11,1%
PREFEITURA	10,3%
REDES SOCIAIS	10,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	7,4%
RÁDIO	4,6%
ESCOLA	4,2%
FOLHETO	1,8%
OUTROS MEIOS	4,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	12,4%	8,1%	4,0%	8,2%	16,8%	6,5%	10,7%	13,1%	5,6%	10,7%	13,2%	9,6%	14,3%	10,2%
NÃO	87,6%	91,9%	96,0%	91,8%	83,2%	93,5%	89,3%	86,9%	94,4%	89,3%	86,8%	90,4%	85,7%	89,8%
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%

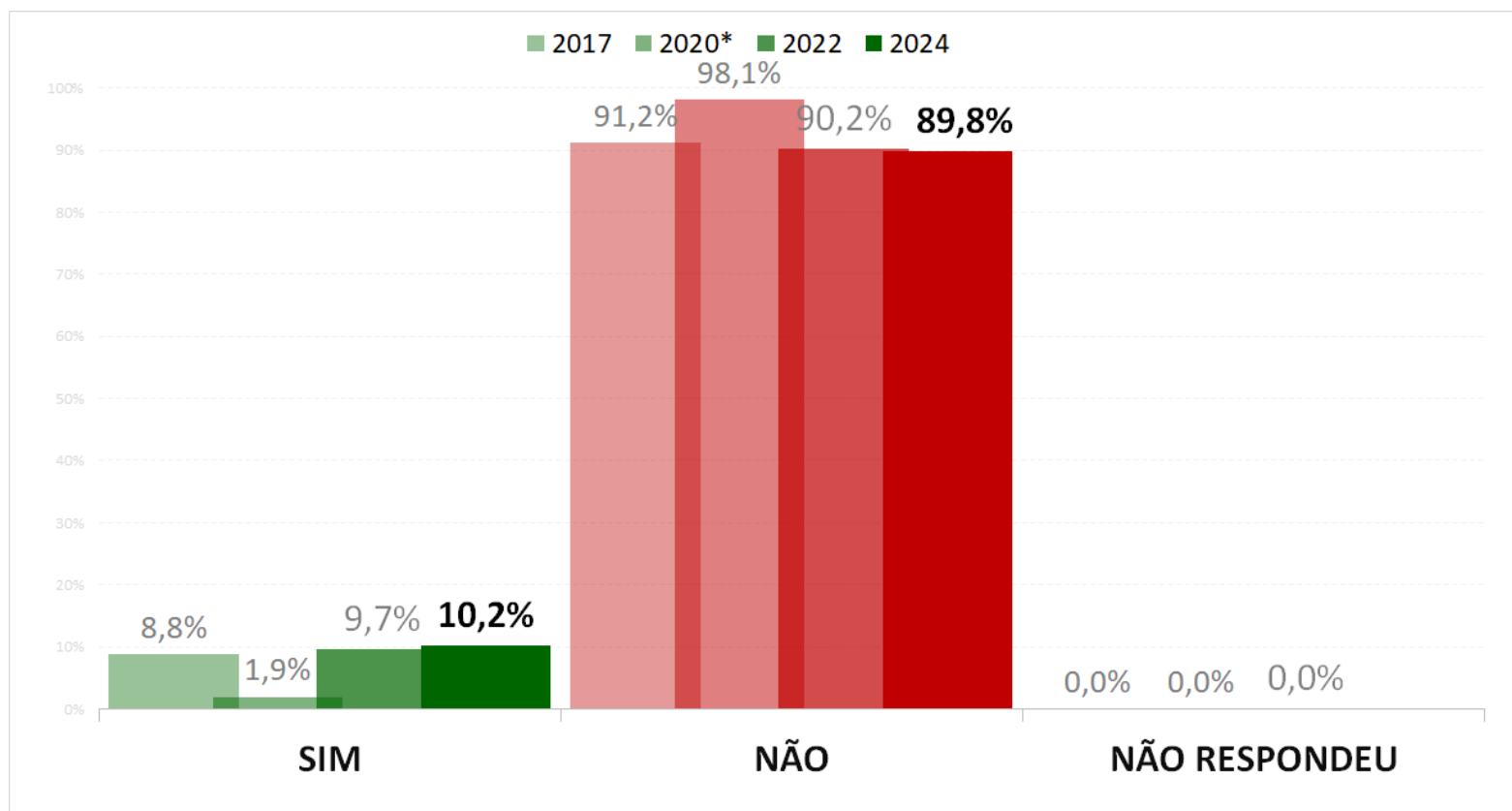


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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.

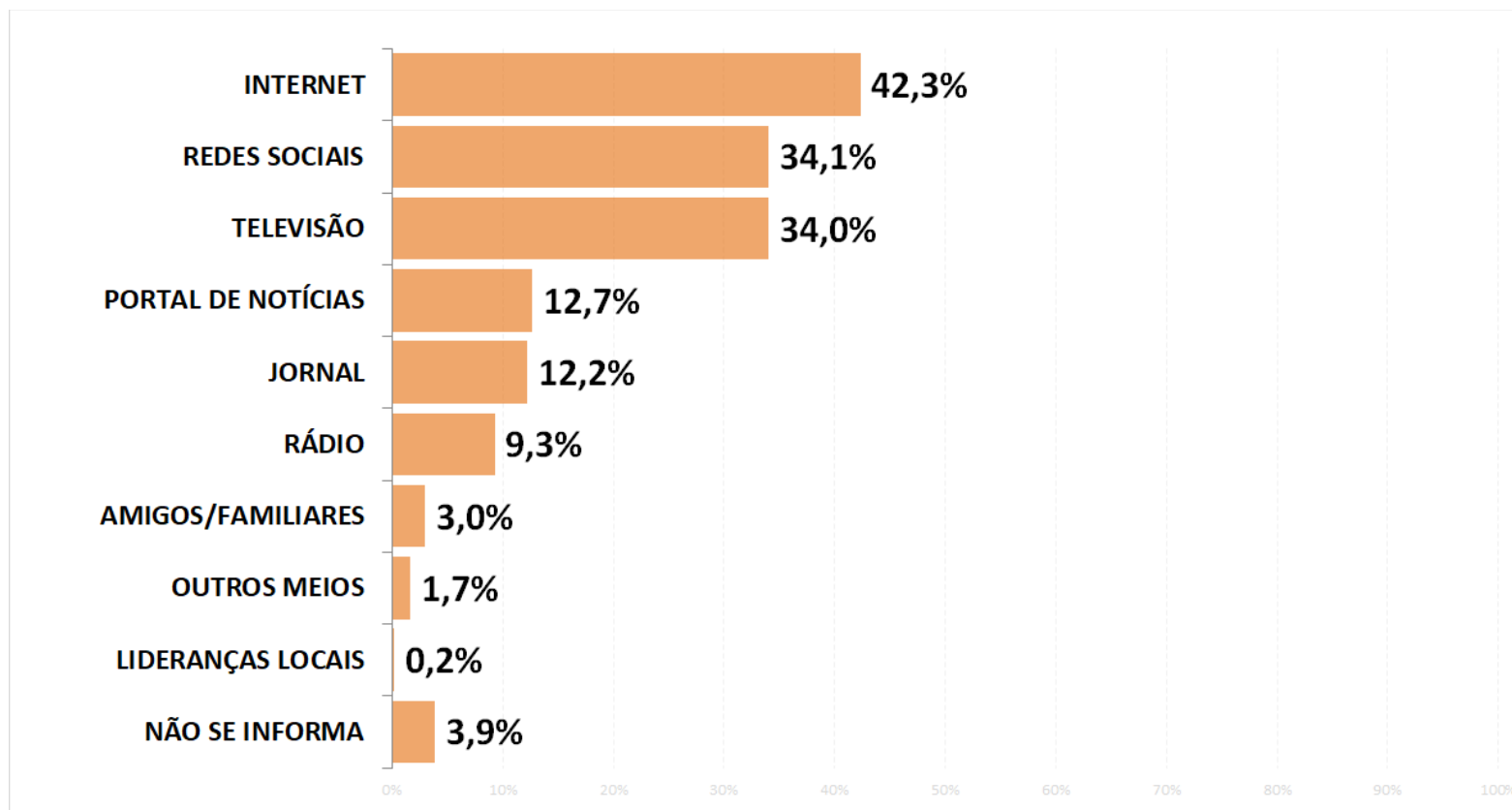
VI



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

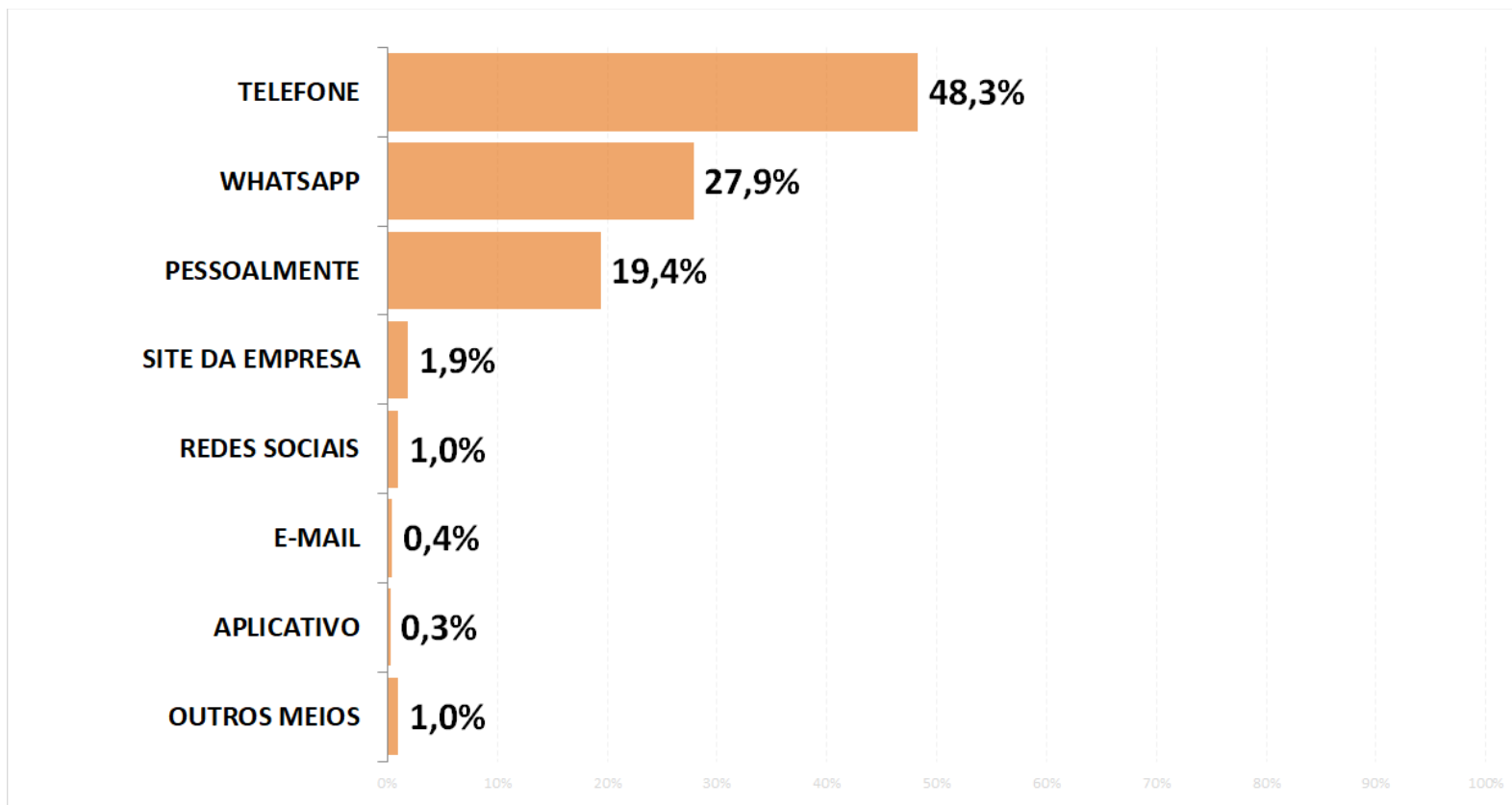




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	51,3%	45,4%	57,0%	35,4%	57,4%	49,7%	52,5%	41,0%	49,7%	44,8%	55,3%	50,3%	35,2%	48,3%
WHATSAPP	27,0%	28,7%	29,9%	26,5%	28,0%	37,6%	26,4%	21,0%	34,3%	30,7%	15,1%	27,5%	30,4%	27,9%
PESSOALMENTE	16,9%	21,7%	10,3%	33,8%	8,6%	9,8%	16,5%	32,4%	13,9%	20,2%	22,6%	18,7%	23,6%	19,4%
SITE DA EMPRESA	1,6%	2,1%	2,8%	1,4%	1,8%	0,7%	2,9%	1,6%	0,0%	2,6%	1,9%	1,1%	6,7%	1,9%
REDES SOCIAIS	1,6%	0,4%	0,0%	0,8%	1,8%	0,7%	0,0%	2,6%	0,9%	0,4%	2,4%	0,5%	4,1%	1,0%
E-MAIL	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,5%	0,9%	0,0%	0,6%	1,2%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,4%
APLICATIVO	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
OUTROS MEIOS	1,6%	0,4%	0,0%	0,8%	1,8%	0,7%	1,8%	0,0%	0,0%	0,9%	1,9%	1,1%	0,0%	1,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002