

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
DOIS CÓRREGOS

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

Dois Córregos, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

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

AMOSTRA E ERRO

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

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

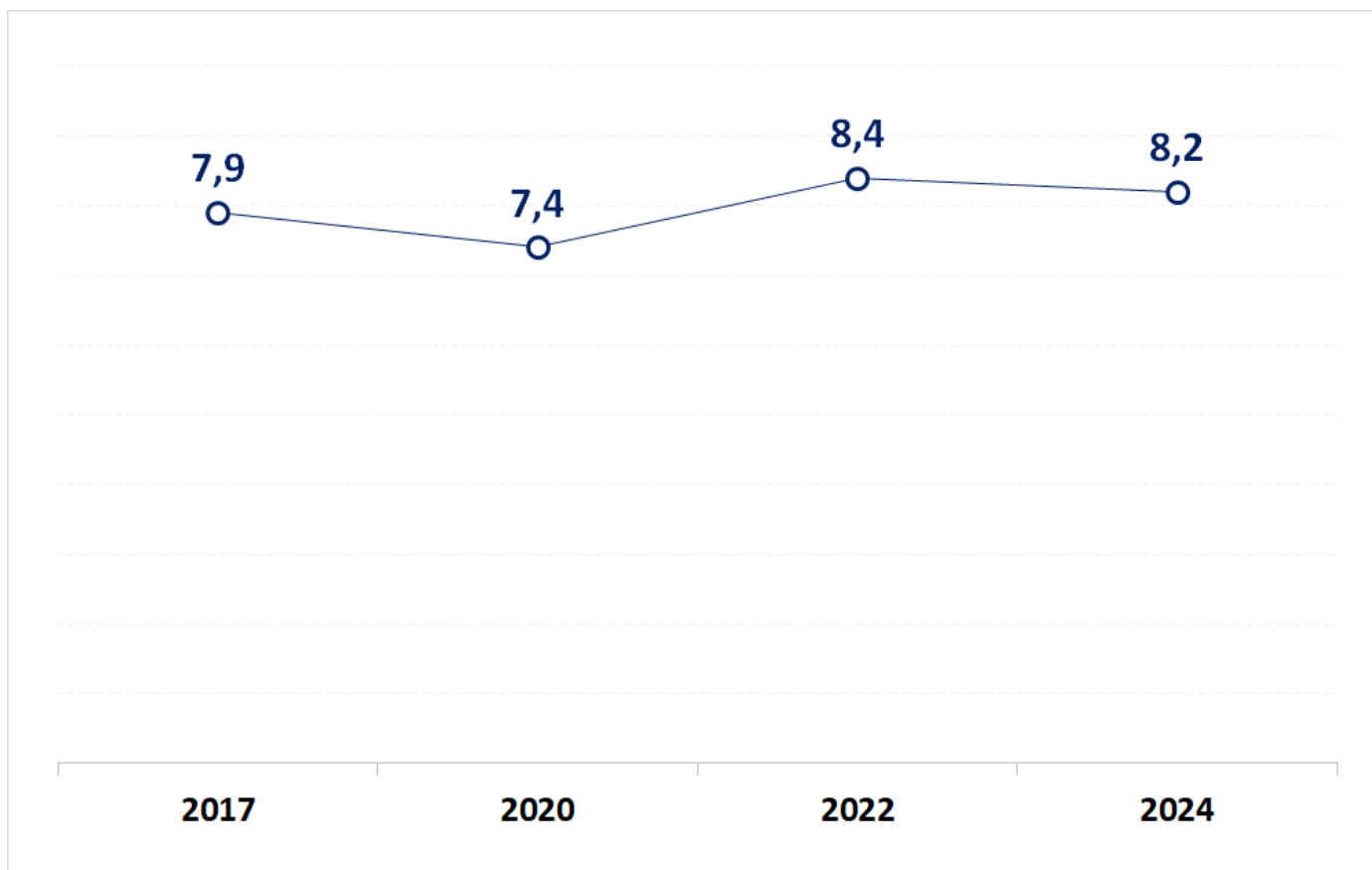




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

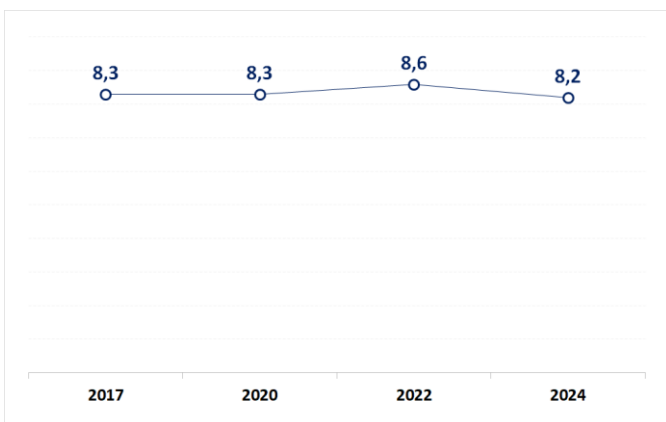




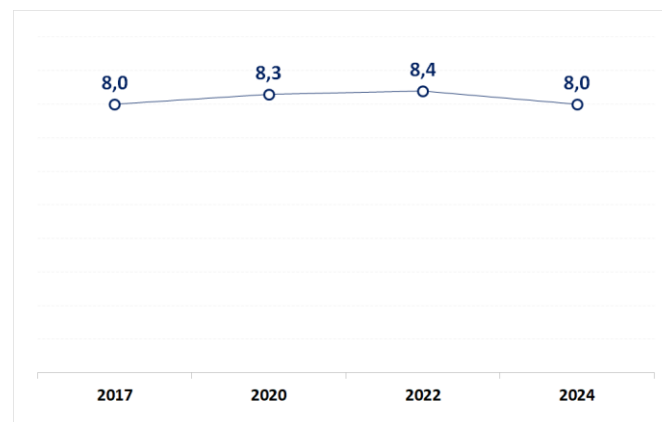
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

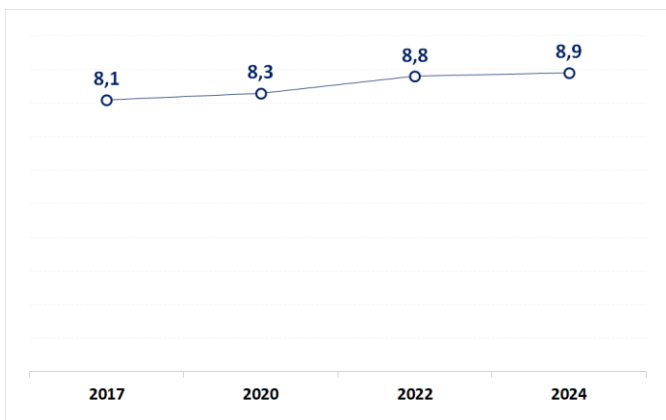
ATENDIMENTO NA SEDE



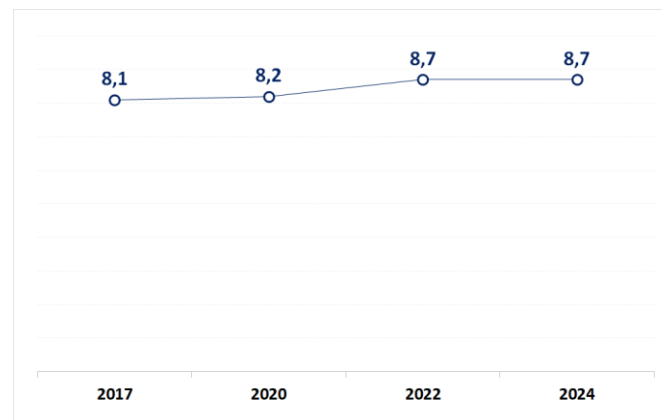
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO



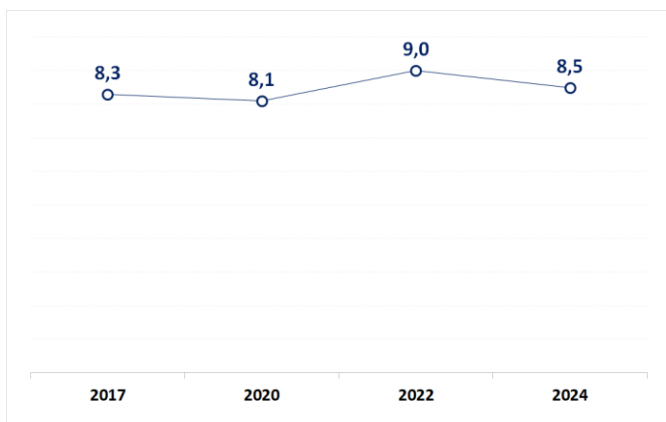


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

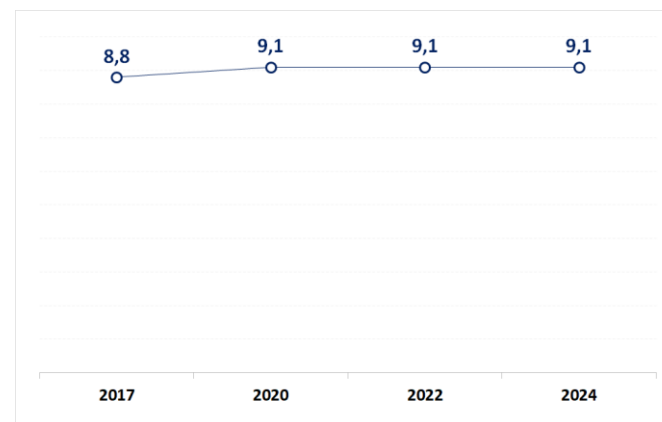
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

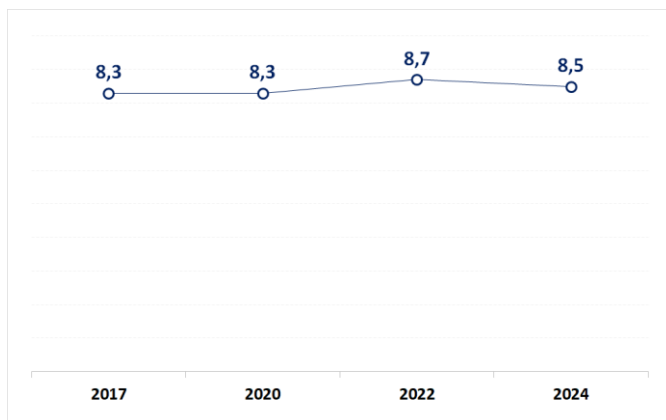
ENTENDIMENTO DA CONTA



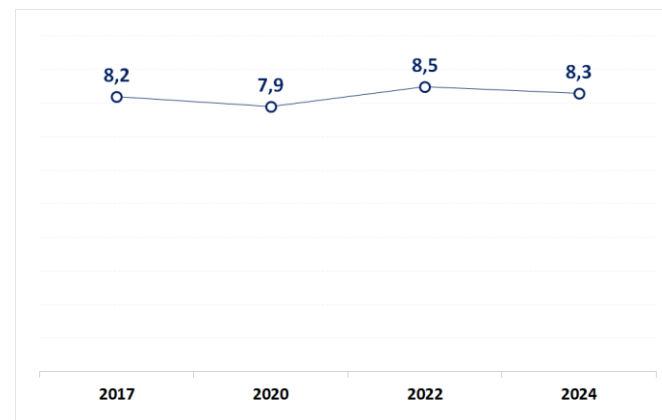
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA



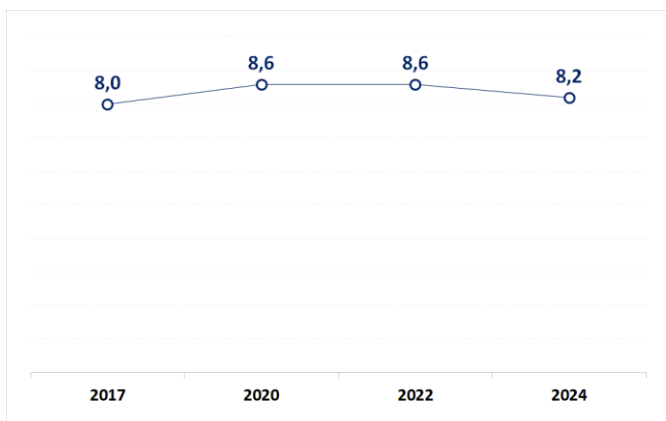


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

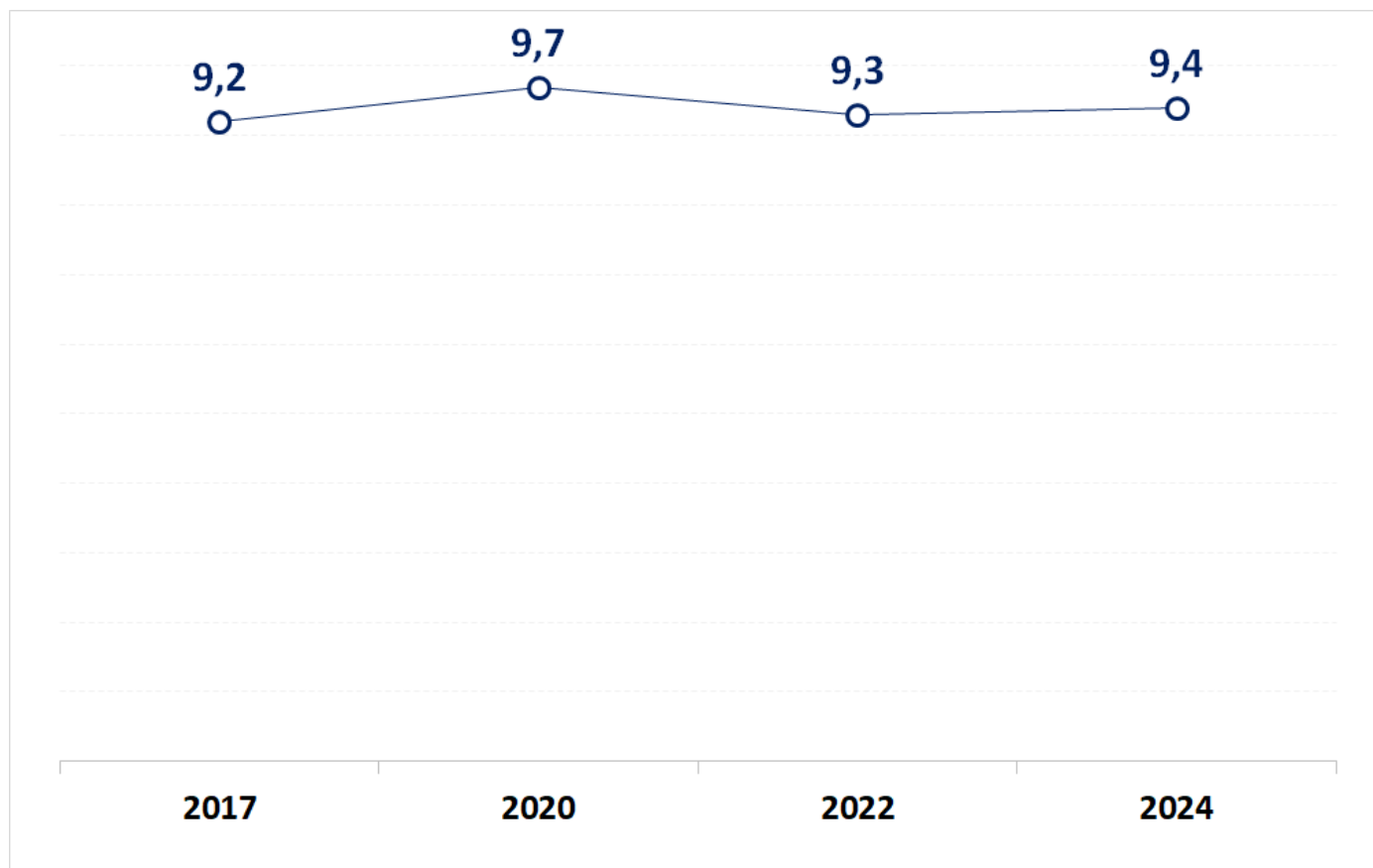
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

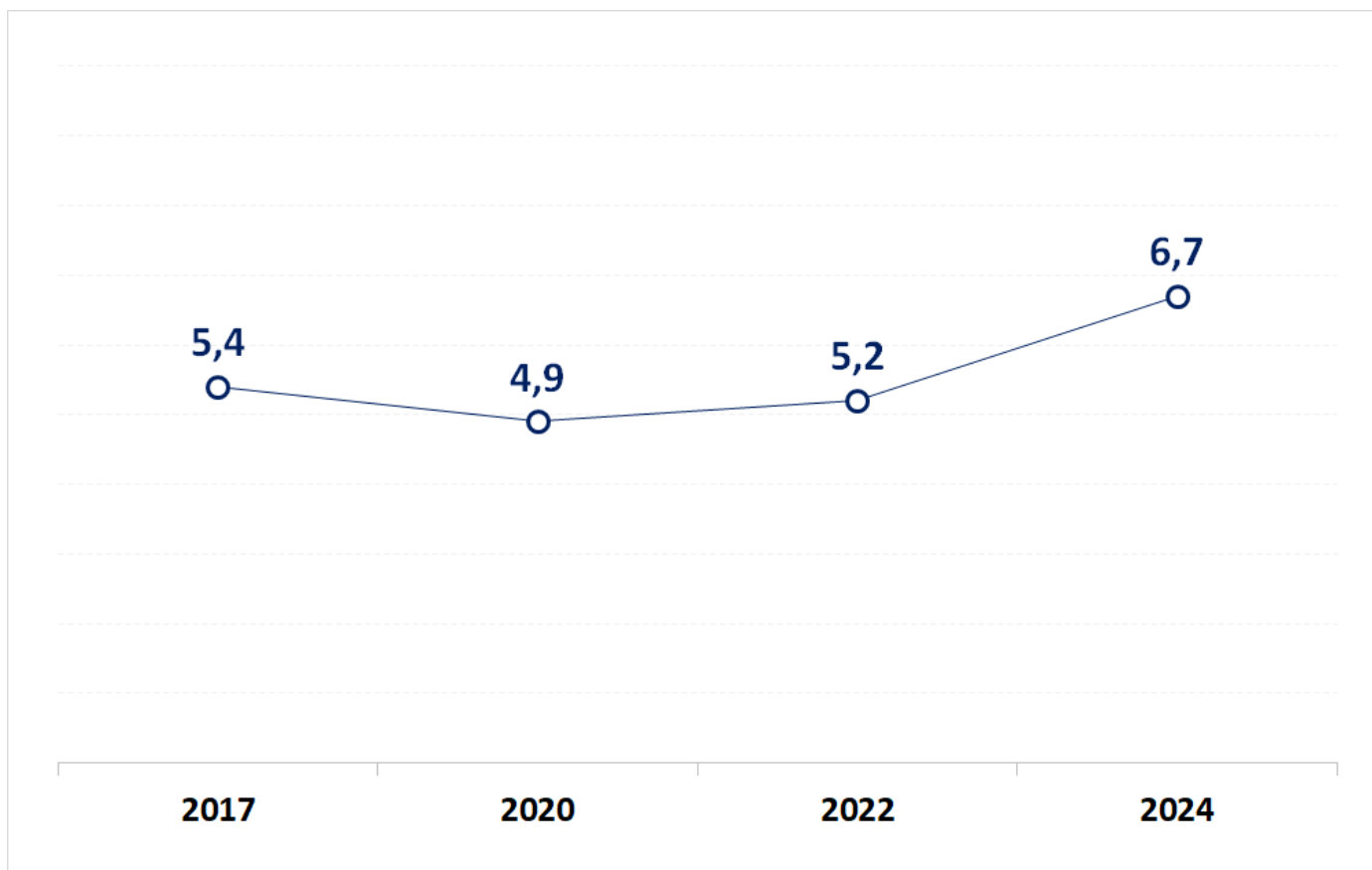




ARES
AGÊNCIA
REG. LACRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

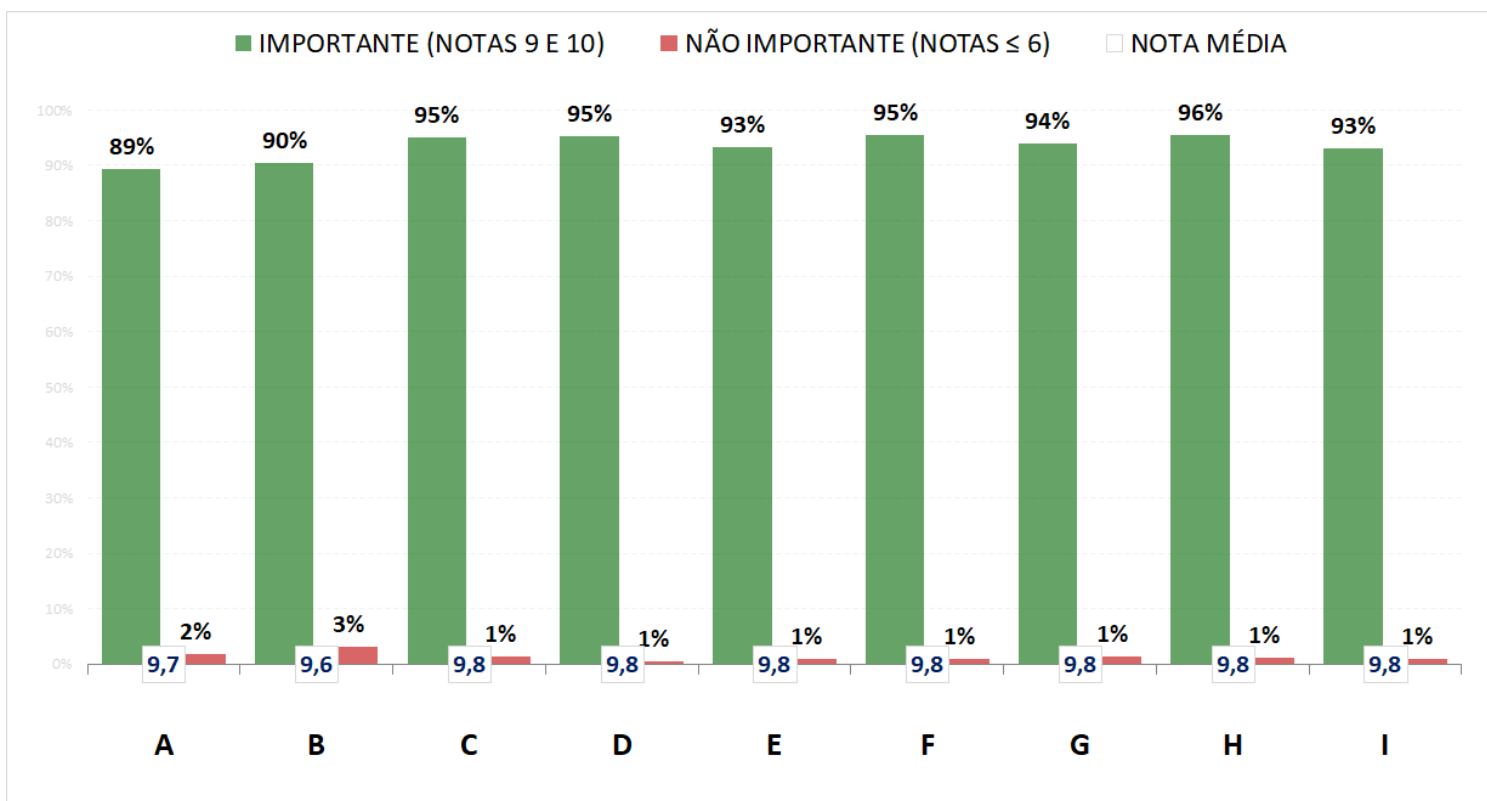
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

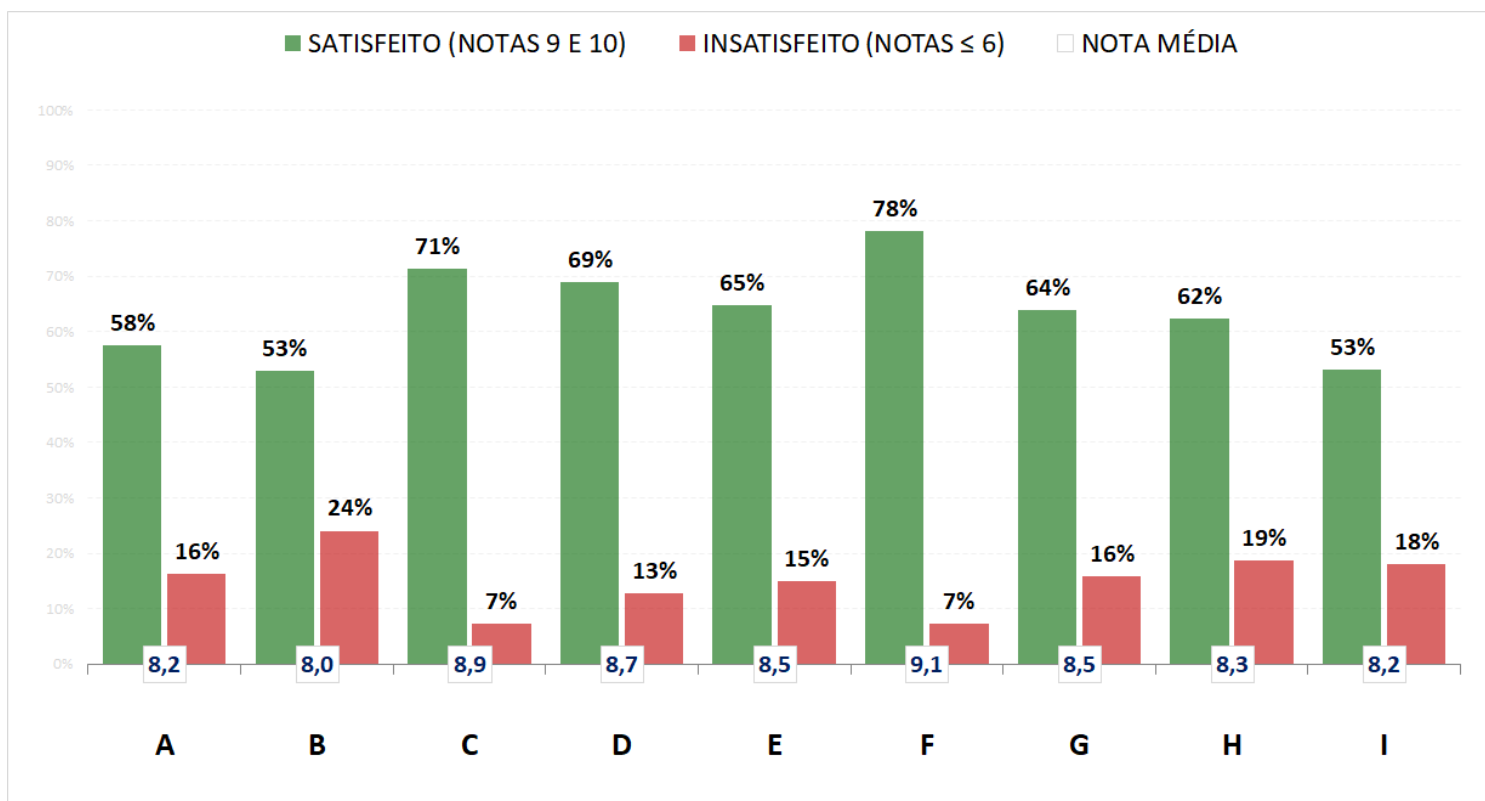


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

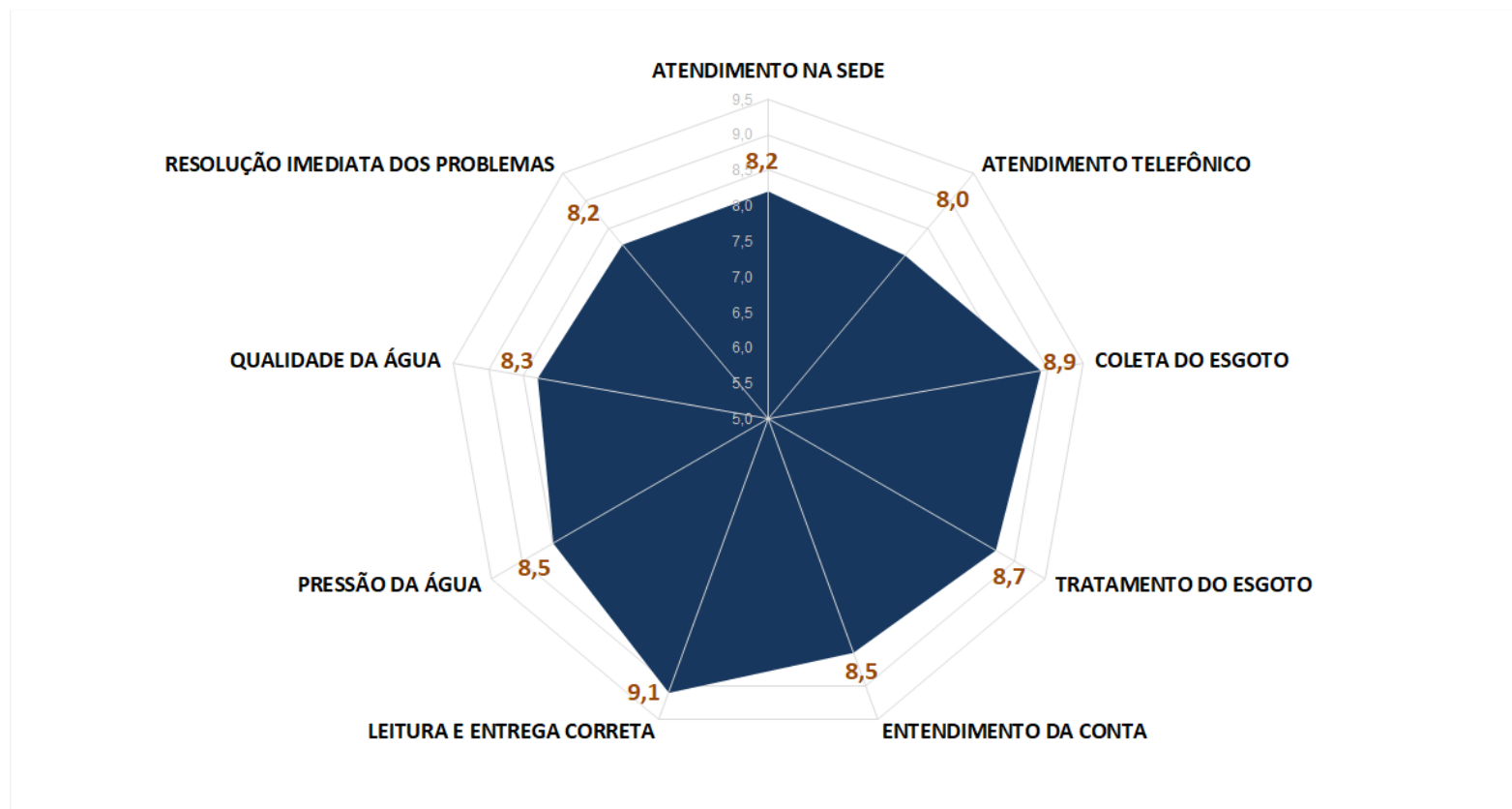


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

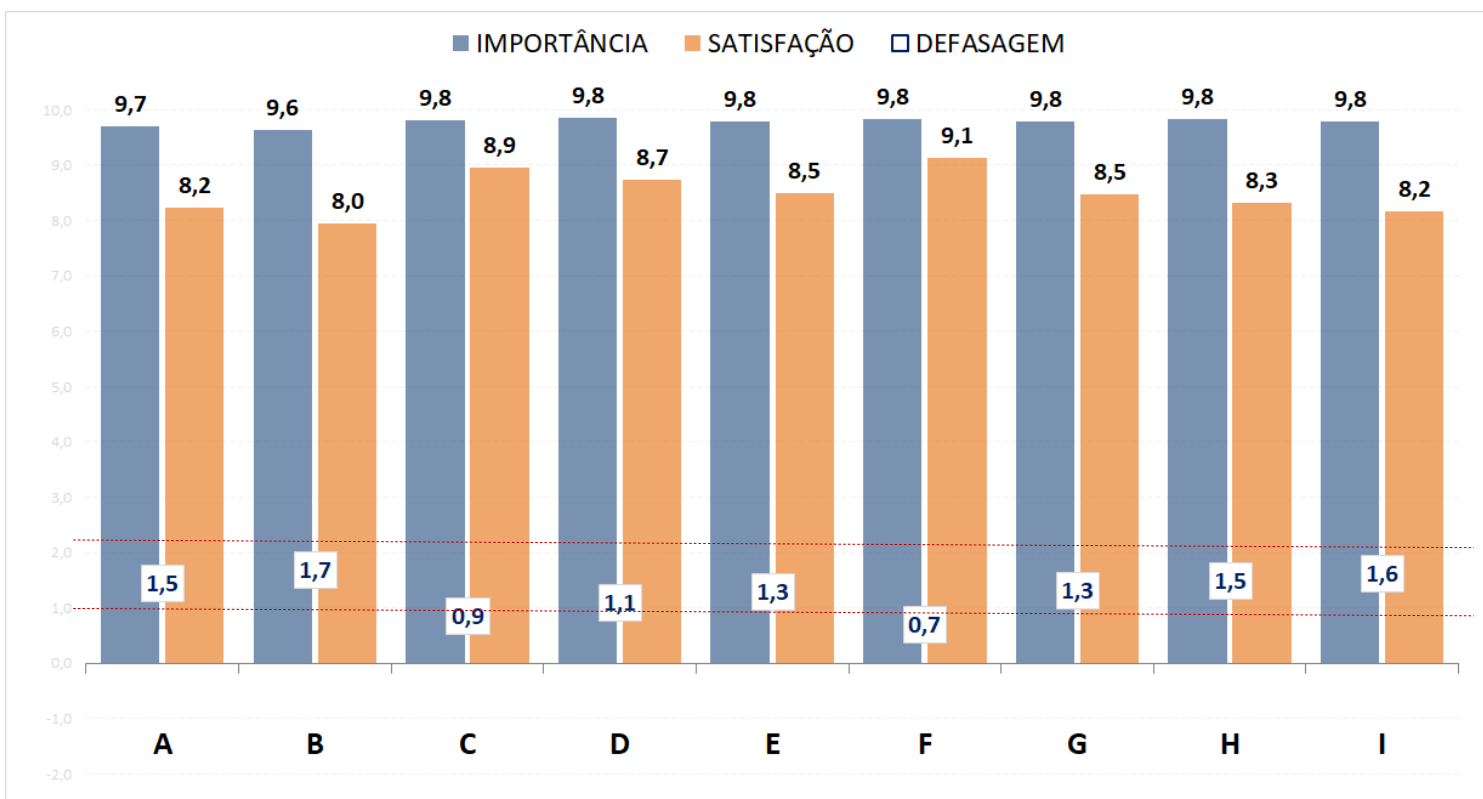
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

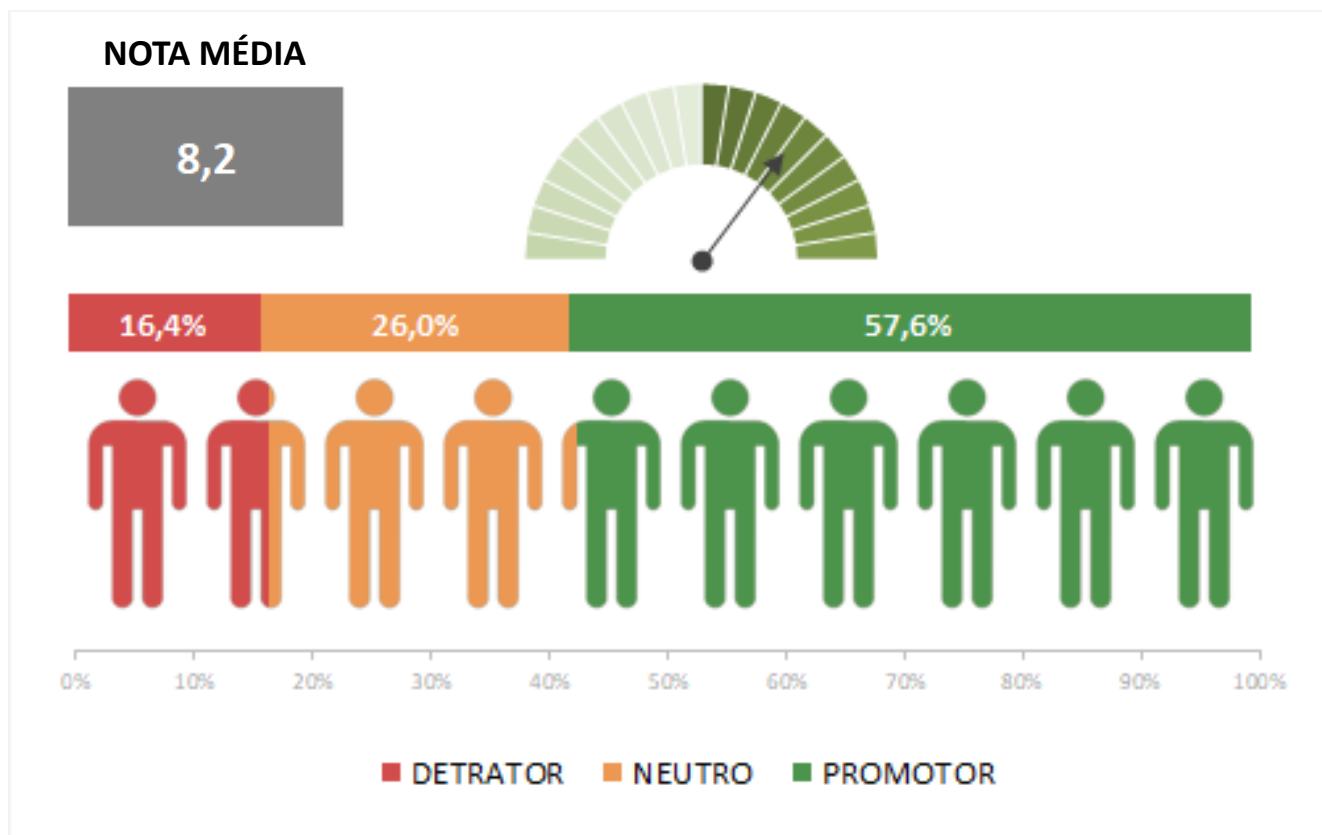


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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 DA SAAEDOCO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 25,1%



ATENDIMENTO NA SEDE

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE DA SAAEDOCO?
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	3,4%	6,5%	2,0%	5,1%	6,6%	8,1%	3,9%	3,2%	11,6%	3,5%	0,0%	4,8%	6,6%	4,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,8%	0,7%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
4	2,3%	1,6%	5,3%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	8,2%	1,8%	1,2%	5,3%	2,1%	0,0%	1,9%
5	5,6%	4,1%	5,3%	5,4%	3,9%	6,4%	1,5%	9,6%	3,5%	5,1%	5,9%	4,9%	4,3%	4,8%
6	1,7%	5,3%	3,9%	2,6%	4,2%	3,3%	2,6%	5,5%	2,3%	3,4%	6,0%	3,3%	6,6%	3,5%
7	10,0%	7,0%	3,9%	9,9%	9,8%	9,6%	7,9%	8,2%	7,1%	10,3%	2,9%	8,6%	6,6%	8,5%
8	16,1%	19,0%	20,3%	24,5%	7,7%	6,0%	21,8%	23,2%	14,1%	19,1%	16,3%	17,0%	25,0%	17,5%
9	7,3%	8,5%	9,2%	5,4%	10,0%	11,0%	6,2%	7,7%	9,3%	7,3%	8,2%	8,0%	6,4%	7,9%
10	52,0%	47,3%	50,1%	42,4%	57,8%	54,1%	54,5%	34,4%	50,2%	48,1%	55,5%	50,0%	44,5%	49,7%
MÉDIA	8,4	8,1	8,5	8,0	8,4	8,1	8,6	7,7	7,9	8,3	8,7	8,2	8,1	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,6%	18,2%	16,4%	17,8%	14,7%	19,3%	9,5%	26,6%	19,3%	15,1%	17,1%	16,3%	17,5%	16,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,4%	55,8%	59,3%	47,8%	67,9%	65,1%	60,7%	42,0%	59,6%	55,5%	63,7%	58,0%	50,9%	57,6%

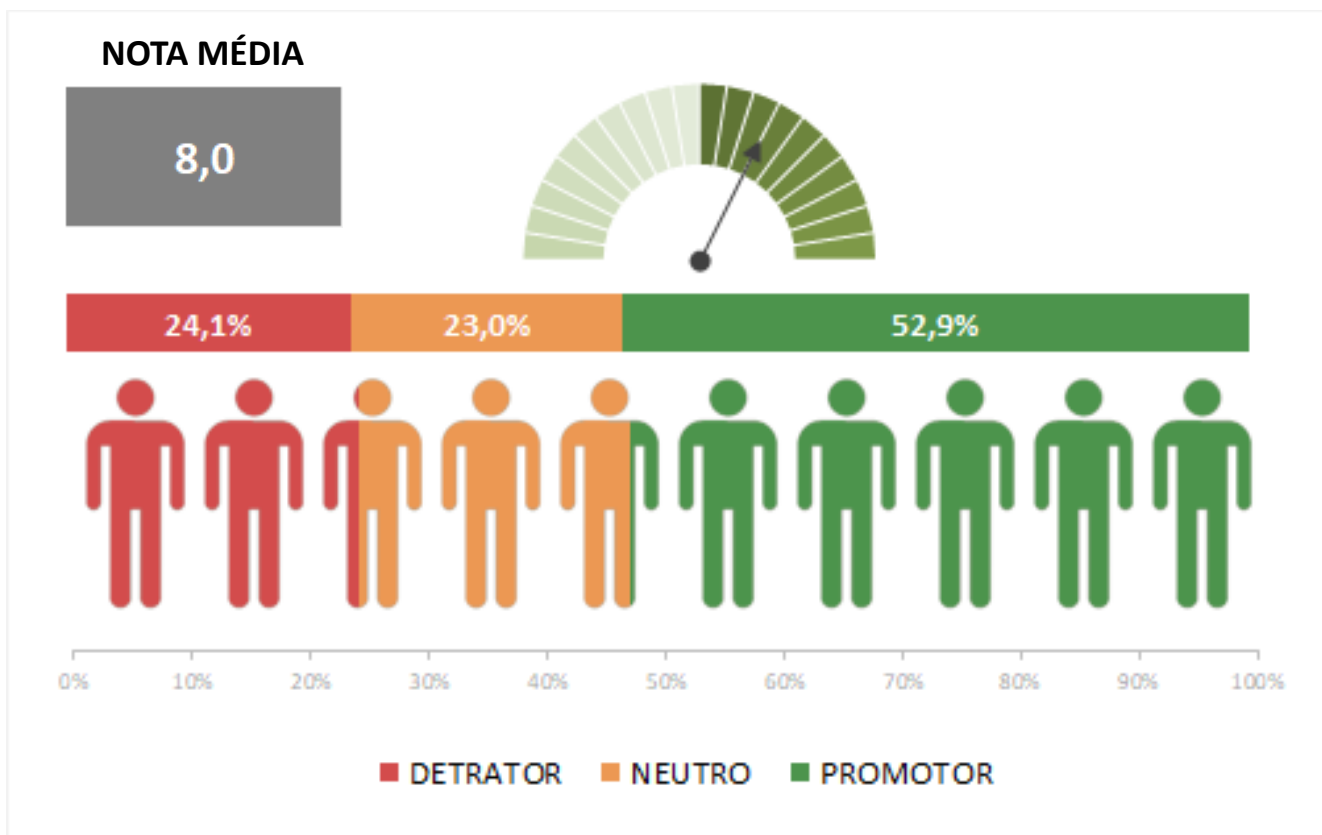


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 37,6%



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 DA SAAEDOCO?

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	7,5%	3,4%	0,0%	5,2%	8,7%	8,6%	5,0%	2,0%	14,5%	3,1%	0,0%	4,7%	11,7%	5,3%
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	2,1%	2,4%	2,4%	3,2%	0,9%	0,0%	0,9%	7,5%	0,0%	3,6%	0,0%	2,4%	0,0%	2,2%
4	1,9%	1,8%	6,5%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	5,8%	2,3%	0,7%	6,3%	2,0%	0,0%	1,8%
5	7,2%	6,4%	8,9%	9,2%	2,4%	11,2%	4,8%	5,4%	4,0%	7,8%	6,9%	7,4%	0,0%	6,8%
6	7,5%	8,3%	2,4%	8,3%	11,0%	9,1%	5,1%	11,9%	7,8%	8,2%	7,1%	8,1%	6,0%	7,9%
7	7,2%	10,2%	11,3%	11,1%	4,3%	6,5%	8,1%	12,8%	13,4%	6,2%	12,7%	8,2%	15,6%	8,8%
8	10,6%	17,4%	9,6%	17,6%	12,8%	11,6%	14,8%	16,3%	9,2%	16,1%	14,2%	14,0%	16,9%	14,2%
9	4,2%	5,4%	7,2%	3,3%	5,2%	5,6%	5,0%	3,5%	3,6%	5,6%	3,7%	5,3%	0,0%	4,8%
10	51,8%	44,9%	51,7%	41,0%	54,6%	47,5%	55,4%	34,7%	45,2%	48,9%	49,1%	47,9%	49,8%	48,0%
MÉDIA	7,9	8,0	8,3	7,7	8,1	7,7	8,4	7,4	7,3	8,1	8,3	8,0	7,8	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,2%	22,2%	20,1%	26,9%	23,1%	28,8%	16,7%	32,6%	28,6%	23,3%	20,3%	24,7%	17,7%	24,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,0%	50,2%	59,0%	44,4%	59,8%	53,1%	60,4%	38,2%	48,8%	54,4%	52,8%	53,2%	49,8%	52,9%

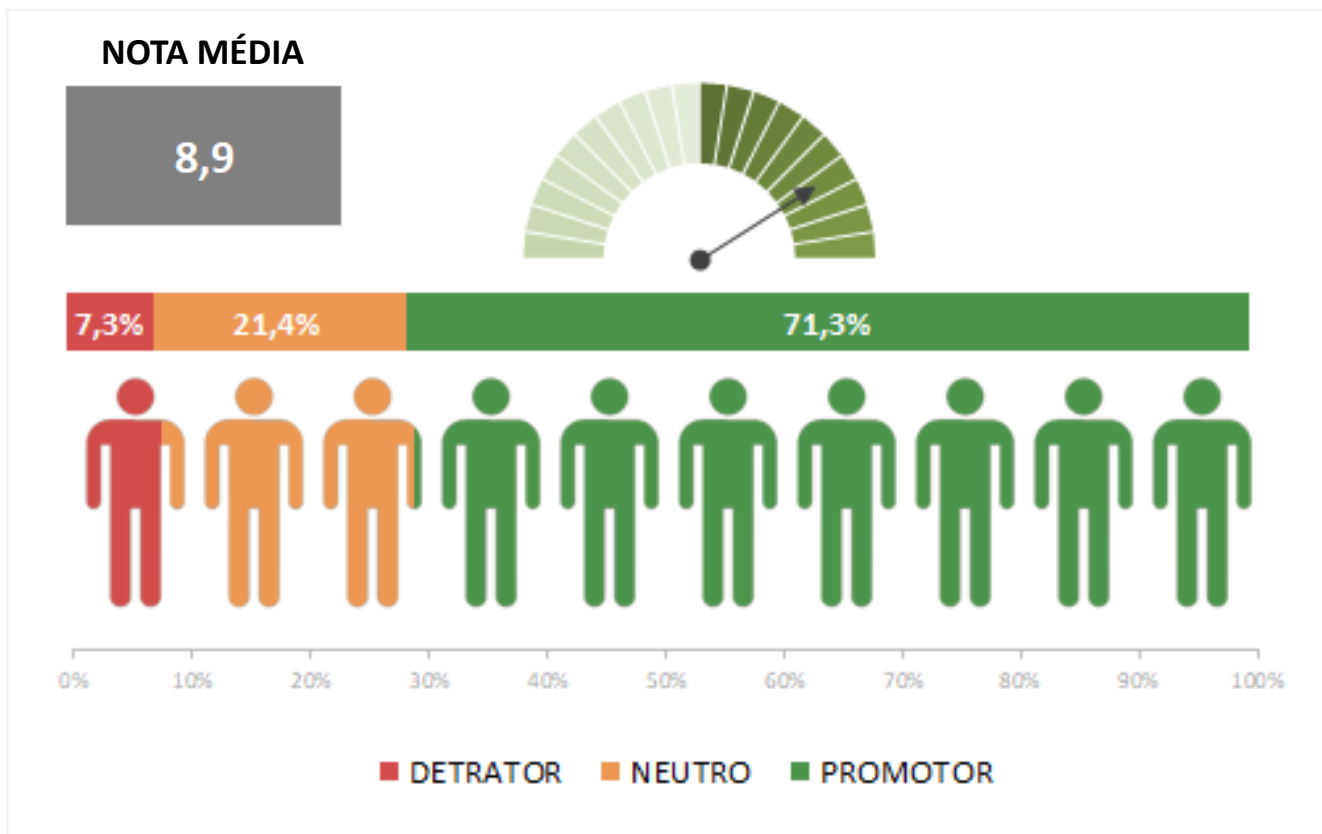


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: **4,0%**



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	2,0%	1,9%	0,0%	2,2%	2,8%	1,8%	1,8%	2,4%	6,6%	0,8%	0,0%	2,0%	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	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,0%	2,1%	1,5%	1,5%	2,8%	3,3%	1,1%	2,2%	0,0%	3,2%	0,0%	1,8%	6,8%	2,0%
6	3,1%	2,4%	5,7%	3,8%	0,0%	1,0%	2,0%	6,3%	5,8%	1,4%	4,1%	2,9%	0,0%	2,7%
7	9,2%	9,2%	0,0%	8,0%	15,7%	11,9%	8,5%	7,2%	13,9%	8,6%	4,5%	9,1%	11,1%	9,2%
8	10,9%	13,6%	10,3%	13,6%	12,0%	9,9%	10,7%	18,1%	6,9%	13,1%	16,4%	11,9%	17,6%	12,2%
9	5,2%	11,1%	6,1%	7,2%	10,3%	7,8%	9,1%	7,0%	6,4%	10,1%	2,4%	8,2%	7,0%	8,2%
10	67,1%	59,2%	76,4%	63,0%	55,6%	63,2%	66,3%	56,9%	60,5%	61,9%	72,6%	63,4%	57,4%	63,1%
MÉDIA	9,0	8,9	9,4	8,9	8,7	8,9	9,1	8,7	8,5	9,0	9,4	9,0	8,9	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,7%	6,9%	7,2%	8,2%	6,5%	7,2%	5,5%	10,9%	12,3%	6,3%	4,1%	7,3%	6,8%	7,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,3%	70,3%	82,5%	70,2%	65,9%	71,0%	75,4%	63,9%	66,9%	72,0%	75,0%	71,6%	64,5%	71,3%

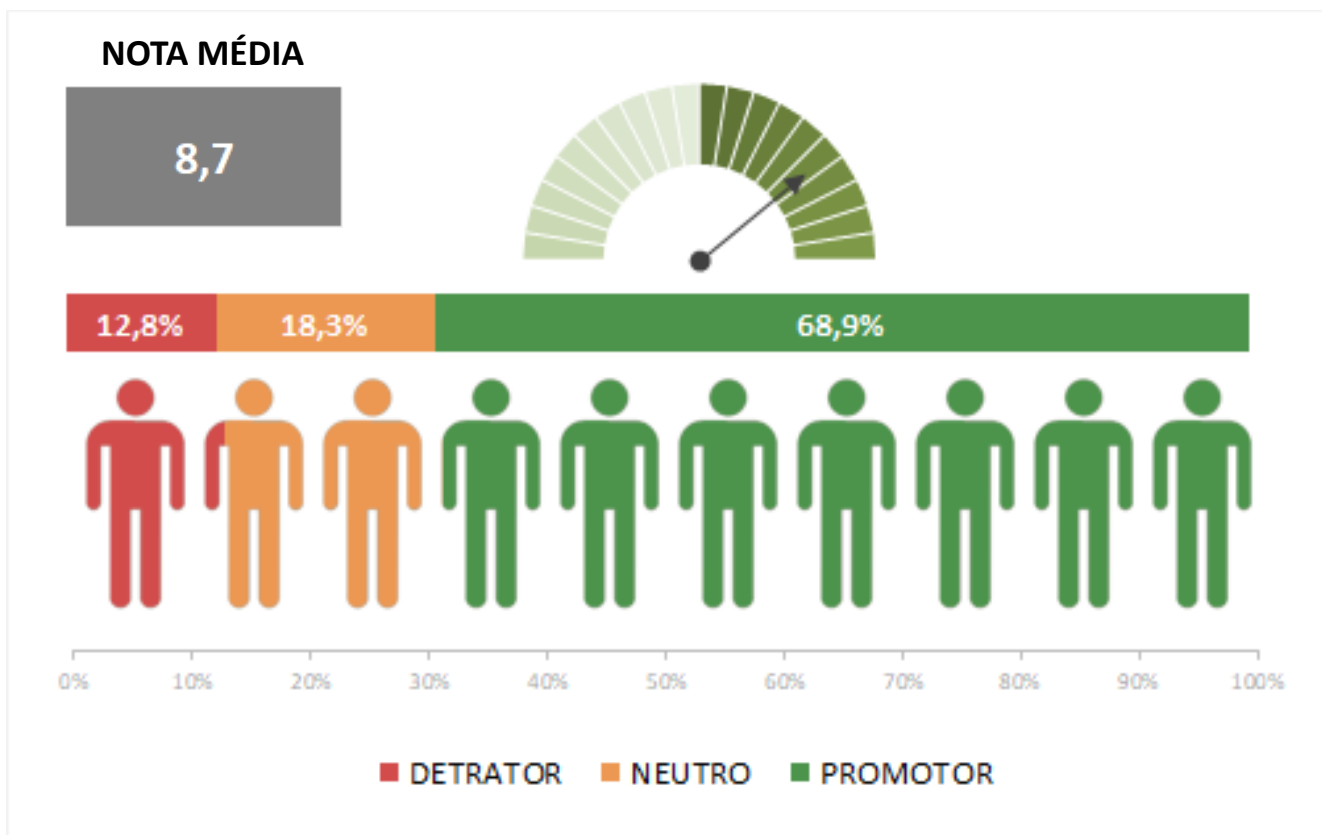


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 6,5%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,3%	1,0%	0,0%	1,5%	1,5%	1,8%	0,0%	2,7%	3,6%	0,5%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
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	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	1,5%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
4	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	1,5%	0,7%	0,0%	1,5%	0,9%	0,0%	2,5%	0,6%	0,0%	0,6%
5	7,2%	6,4%	5,8%	6,0%	8,3%	9,9%	4,9%	6,3%	7,7%	7,4%	2,4%	7,2%	0,0%	6,8%
6	3,9%	3,1%	5,8%	3,7%	1,8%	1,1%	3,3%	7,1%	2,6%	3,6%	4,4%	3,3%	6,3%	3,5%
7	5,3%	7,2%	4,8%	7,5%	5,9%	5,5%	6,6%	6,6%	8,3%	4,4%	11,0%	6,3%	6,3%	6,3%
8	9,9%	14,1%	2,7%	14,2%	15,2%	9,5%	12,3%	14,8%	11,0%	14,1%	4,1%	11,7%	16,8%	12,0%
9	11,2%	16,5%	13,8%	13,7%	14,0%	9,9%	16,1%	14,7%	7,0%	16,8%	12,6%	14,2%	6,6%	13,8%
10	59,8%	50,3%	67,1%	52,7%	50,4%	59,8%	56,2%	46,3%	58,9%	51,8%	63,0%	54,6%	64,0%	55,1%
MÉDIA	8,8	8,7	9,1	8,7	8,6	8,7	9,0	8,4	8,6	8,8	9,0	8,7	9,2	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,8%	11,9%	11,7%	11,9%	14,5%	15,3%	8,8%	17,6%	14,9%	12,8%	9,3%	13,2%	6,3%	12,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	71,0%	66,8%	80,9%	66,4%	64,5%	69,7%	72,3%	61,0%	65,8%	68,6%	75,6%	68,8%	70,6%	68,9%

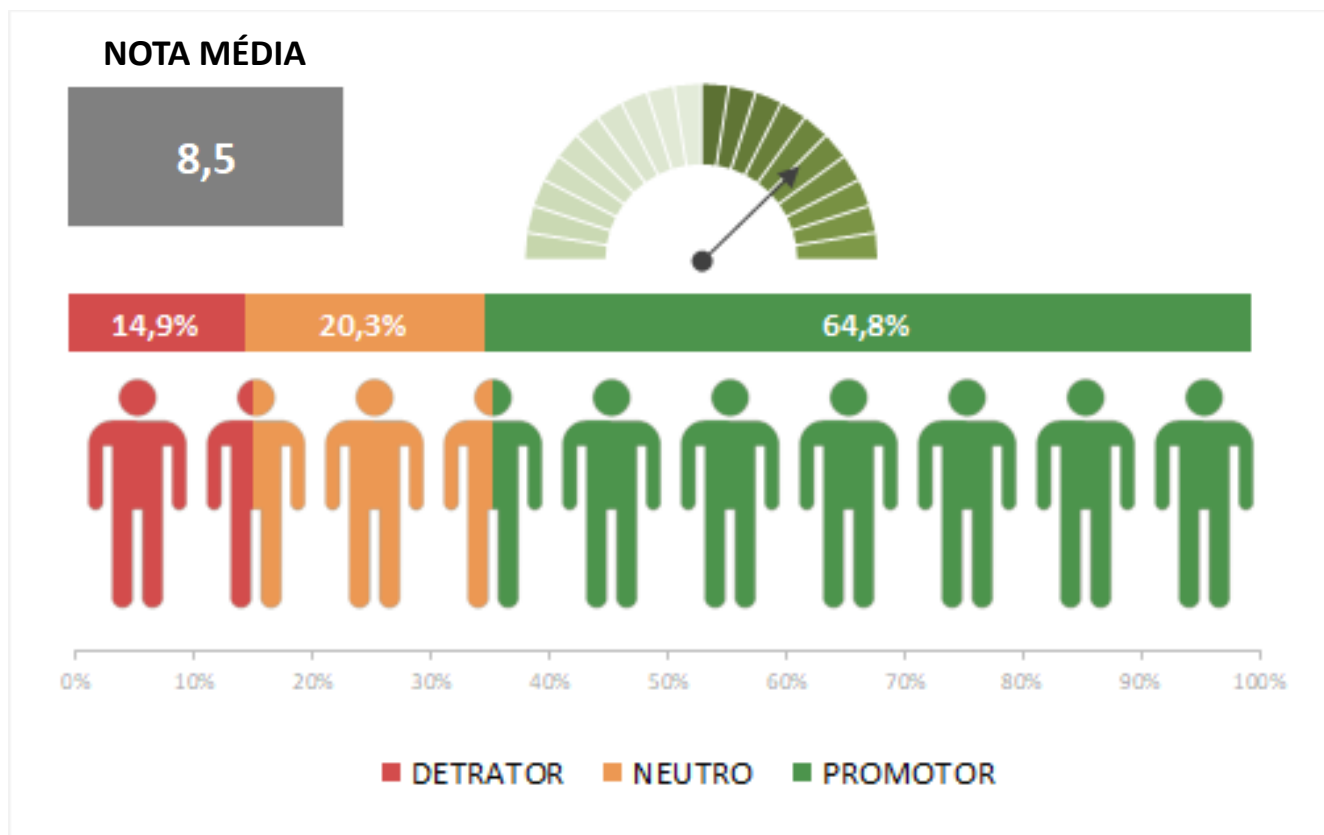


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,8%



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	5,0%	2,3%	2,7%	4,5%	3,3%	4,7%	1,7%	6,1%	4,5%	3,6%	2,3%	3,9%	0,0%	3,6%
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	1,2%	0,7%	4,3%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	0,7%	0,0%	0,7%
4	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	7,2%	5,7%	3,2%	3,7%	11,1%	9,5%	5,4%	4,5%	1,3%	9,4%	2,5%	6,2%	9,7%	6,4%
6	1,3%	4,6%	3,2%	2,8%	3,0%	3,9%	3,1%	1,4%	6,2%	1,8%	2,4%	2,9%	3,8%	3,0%
7	5,8%	6,6%	1,6%	8,5%	6,4%	3,5%	6,0%	10,2%	8,6%	4,5%	9,5%	6,6%	0,0%	6,2%
8	12,7%	15,4%	5,8%	20,0%	12,4%	5,5%	14,9%	23,7%	11,4%	15,8%	10,9%	14,0%	15,3%	14,1%
9	7,6%	9,5%	5,8%	7,2%	11,6%	11,0%	8,2%	6,2%	9,5%	9,1%	4,8%	8,7%	5,9%	8,6%
10	57,2%	55,3%	73,4%	52,6%	50,4%	58,9%	59,3%	46,6%	57,1%	54,4%	62,8%	55,7%	65,4%	56,2%
MÉDIA	8,4	8,6	8,9	8,5	8,3	8,3	8,8	8,2	8,5	8,5	8,7	8,5	9,0	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,6%	13,3%	13,3%	11,7%	19,1%	21,1%	11,6%	13,3%	13,4%	16,2%	12,0%	15,0%	13,4%	14,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,9%	64,8%	79,3%	59,8%	62,0%	69,8%	67,5%	52,8%	66,5%	63,5%	67,6%	64,4%	71,2%	64,8%

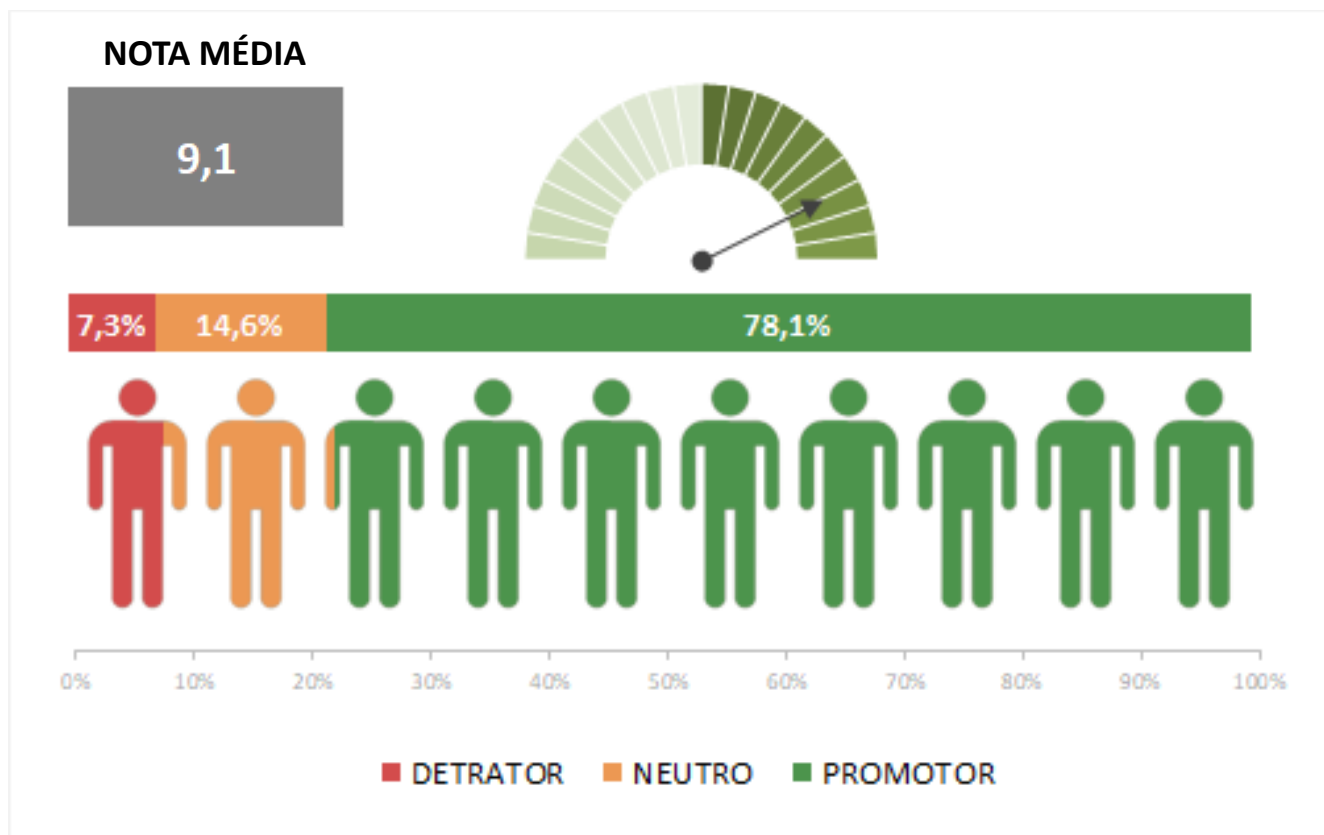


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,4%



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	1,9%	1,6%	1,6%	2,2%	1,3%	1,7%	0,6%	4,0%	3,4%	1,5%	0,0%	1,8%	0,0%	1,7%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,3%	1,7%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
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	2,4%	2,6%	5,8%	1,5%	1,9%	3,9%	0,0%	5,5%	1,4%	3,0%	2,3%	2,5%	3,6%	2,5%
6	1,9%	2,7%	1,6%	4,3%	0,8%	1,0%	2,6%	3,6%	0,0%	2,8%	4,2%	1,8%	11,1%	2,3%
7	3,2%	4,2%	3,1%	4,3%	3,5%	4,4%	3,8%	2,8%	10,1%	0,9%	4,8%	3,7%	3,6%	3,7%
8	9,6%	12,1%	1,6%	10,1%	16,8%	11,1%	11,0%	10,4%	13,7%	10,9%	5,7%	11,3%	3,6%	10,9%
9	9,0%	9,3%	1,6%	9,3%	13,1%	11,4%	7,5%	9,3%	6,0%	11,9%	2,4%	9,0%	11,3%	9,1%
10	71,4%	66,6%	84,9%	68,5%	60,7%	64,8%	74,1%	64,4%	63,4%	68,6%	80,6%	69,1%	66,6%	68,9%
MÉDIA	9,2	9,1	9,4	9,1	9,0	9,0	9,4	8,8	8,8	9,2	9,4	9,1	9,1	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,9%	7,8%	8,9%	7,9%	5,9%	8,3%	3,6%	13,1%	6,9%	7,7%	6,5%	6,9%	14,8%	7,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	80,3%	75,9%	86,4%	77,7%	73,8%	76,2%	81,6%	73,7%	69,4%	80,4%	83,0%	78,1%	77,9%	78,1%

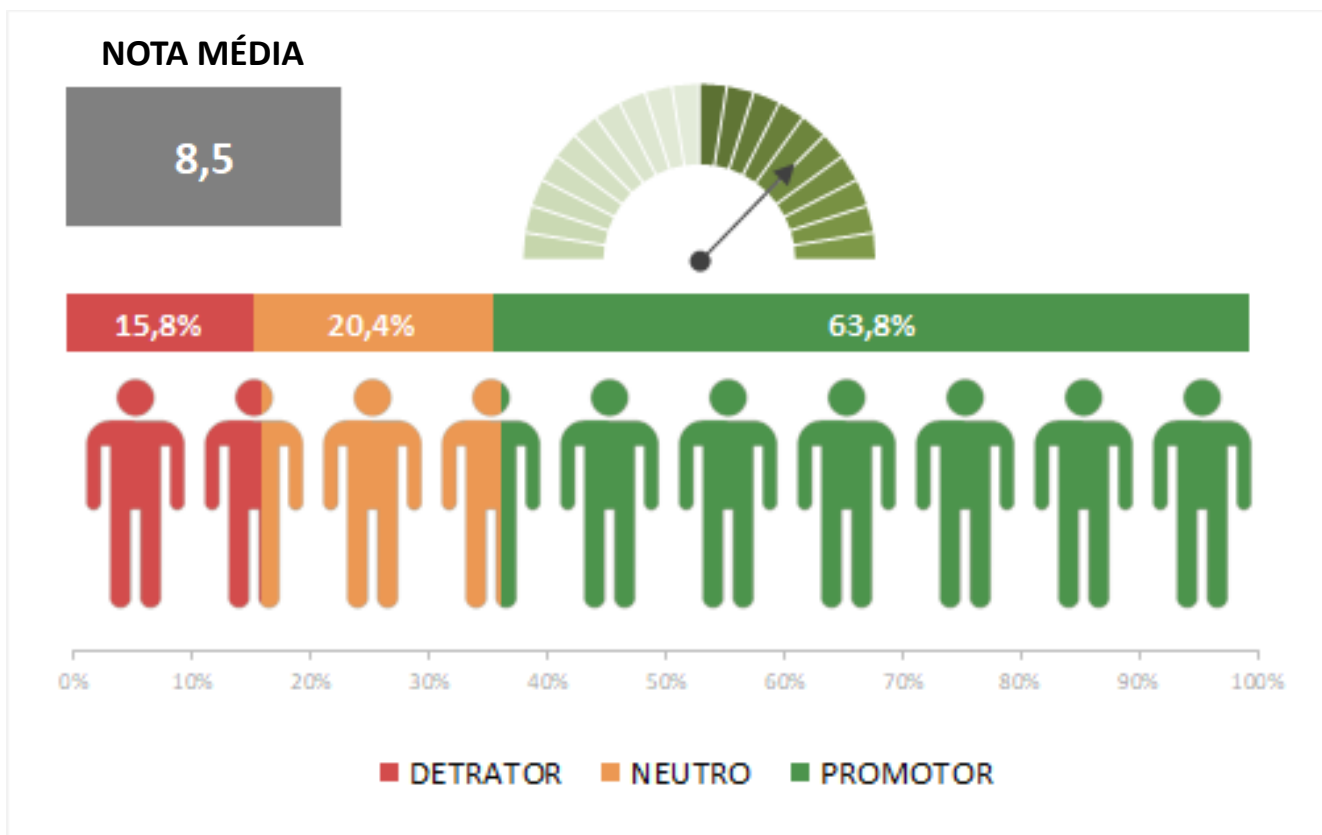


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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	1,7%	2,1%	4,1%	2,1%	0,5%	2,8%	1,0%	2,4%	2,6%	2,1%	0,0%	2,0%	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	1,3%	2,1%	1,5%	1,3%	2,1%	2,0%	1,0%	2,5%	0,0%	2,7%	0,0%	1,8%	0,0%	1,7%
3	2,5%	1,3%	0,0%	2,2%	2,6%	1,7%	0,0%	5,9%	2,1%	1,2%	4,4%	2,0%	0,0%	1,9%
4	1,8%	1,0%	4,1%	0,0%	1,3%	0,7%	0,7%	3,8%	2,2%	0,5%	4,0%	1,5%	0,0%	1,4%
5	3,2%	5,5%	0,0%	5,6%	5,5%	4,8%	5,6%	1,3%	4,3%	4,9%	2,2%	4,1%	8,8%	4,3%
6	3,8%	5,2%	3,1%	5,1%	4,7%	5,2%	3,3%	6,0%	3,7%	3,9%	8,5%	4,8%	0,0%	4,5%
7	6,7%	9,4%	11,3%	7,0%	7,3%	5,1%	9,6%	9,0%	7,7%	9,0%	4,4%	7,3%	19,3%	8,1%
8	13,6%	11,2%	8,3%	14,4%	12,6%	12,9%	12,4%	11,8%	9,2%	13,6%	12,6%	12,0%	18,9%	12,4%
9	12,9%	7,5%	12,9%	11,8%	7,1%	6,2%	10,1%	15,5%	7,1%	11,3%	10,4%	10,5%	5,4%	10,2%
10	52,6%	54,6%	54,7%	50,5%	56,2%	58,6%	56,3%	41,9%	61,2%	50,7%	53,5%	54,0%	47,6%	53,6%
MÉDIA	8,5	8,4	8,5	8,4	8,5	8,5	8,7	8,0	8,6	8,4	8,5	8,5	8,5	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,2%	17,2%	12,9%	16,3%	16,8%	17,2%	11,6%	21,8%	14,9%	15,3%	19,1%	16,2%	8,8%	15,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,5%	62,1%	67,5%	62,3%	63,3%	64,9%	66,4%	57,4%	68,3%	62,0%	63,9%	64,5%	53,0%	63,8%

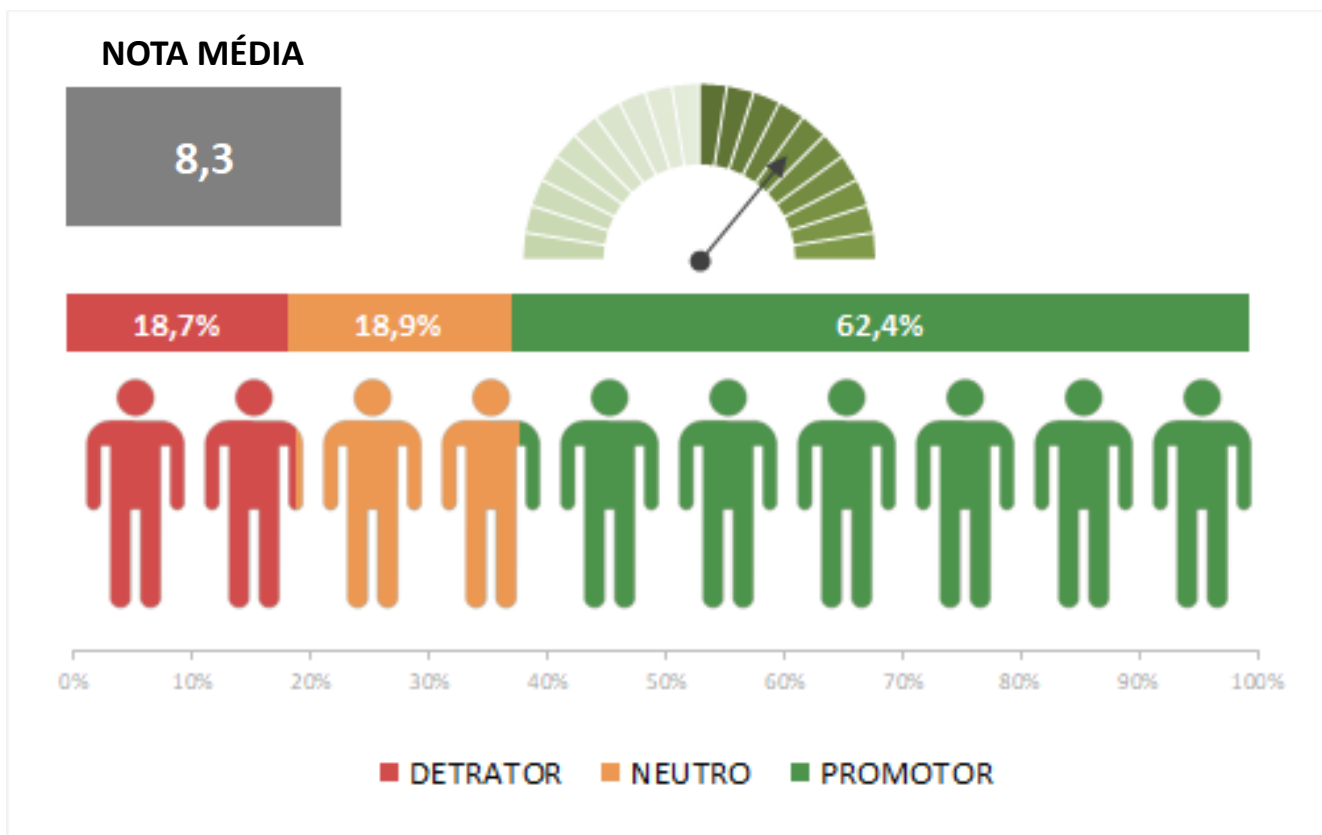


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,3%



QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,4%	1,6%	4,1%	2,2%	0,5%	2,8%	1,1%	2,4%	2,6%	2,2%	0,0%	2,1%	0,0%	2,0%
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	0,6%	1,3%	0,0%	0,7%	1,8%	0,7%	0,6%	2,2%	0,8%	0,8%	2,3%	0,8%	3,5%	1,0%
3	2,6%	1,8%	0,0%	2,1%	3,4%	2,7%	0,5%	4,8%	2,1%	2,2%	2,3%	2,3%	0,0%	2,2%
4	2,4%	2,3%	4,1%	0,8%	2,9%	0,7%	1,6%	5,9%	1,4%	2,3%	4,0%	2,5%	0,0%	2,3%
5	7,5%	7,7%	6,1%	9,1%	7,0%	6,0%	7,7%	9,5%	3,4%	8,4%	11,7%	7,6%	8,6%	7,6%
6	3,8%	3,4%	0,0%	5,7%	3,4%	4,3%	2,6%	4,4%	3,4%	4,5%	0,0%	3,5%	5,4%	3,6%
7	6,3%	8,2%	3,1%	9,3%	7,6%	6,0%	6,2%	11,0%	6,7%	5,4%	16,7%	6,7%	15,9%	7,3%
8	10,5%	12,8%	11,3%	11,5%	12,0%	12,5%	11,3%	11,2%	12,6%	12,2%	7,7%	11,3%	17,6%	11,7%
9	14,8%	10,7%	12,4%	13,0%	12,6%	8,4%	13,0%	18,0%	8,9%	15,3%	7,7%	12,3%	18,6%	12,7%
10	49,0%	50,2%	58,8%	45,6%	48,6%	55,8%	55,4%	30,5%	58,0%	46,8%	47,8%	50,8%	30,5%	49,6%
MÉDIA	8,3	8,3	8,6	8,2	8,3	8,4	8,7	7,5	8,6	8,3	8,1	8,3	8,1	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,3%	18,1%	14,4%	20,6%	19,1%	17,2%	14,1%	29,3%	13,8%	20,3%	20,1%	18,8%	17,4%	18,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,9%	60,9%	71,2%	58,6%	61,3%	64,2%	68,3%	48,4%	66,9%	62,1%	55,5%	63,2%	49,1%	62,4%

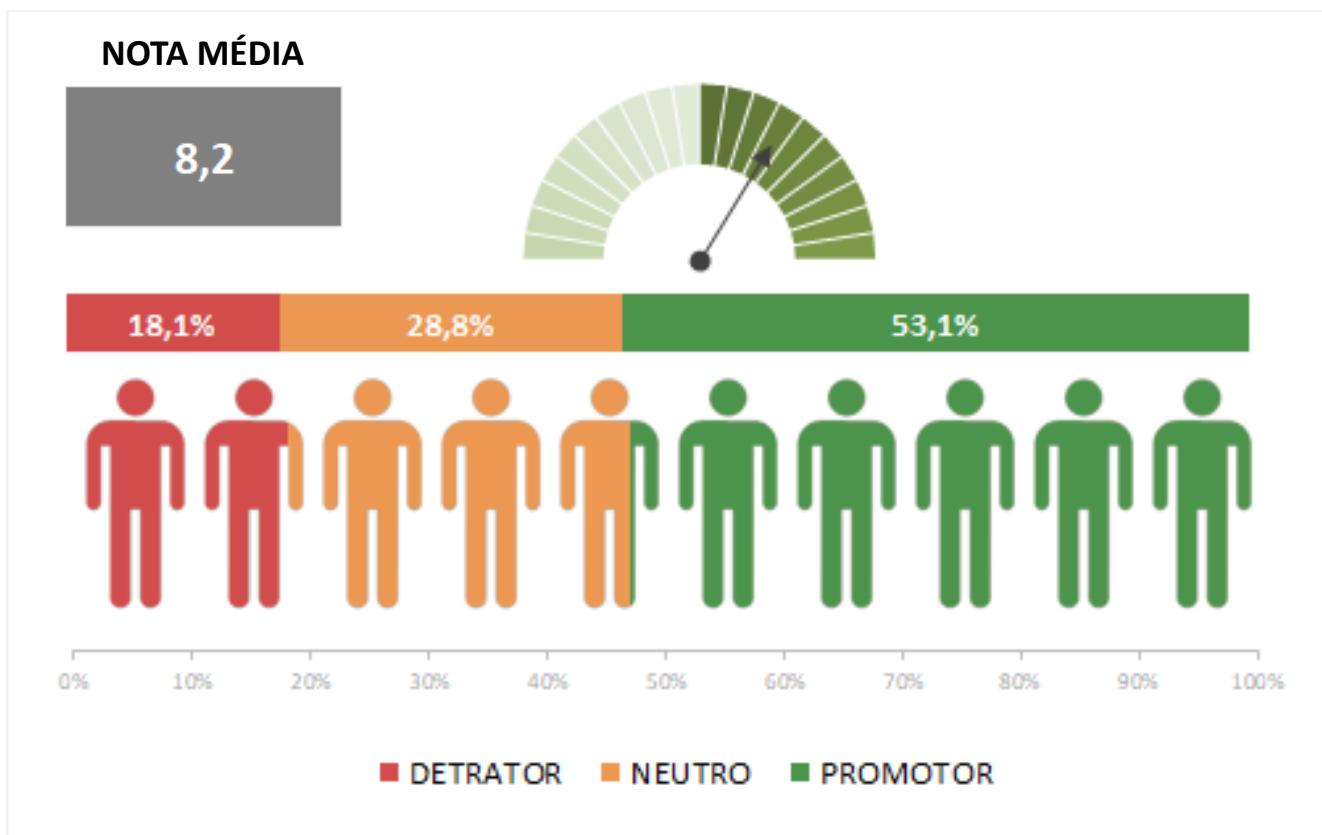


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 14,7%



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.

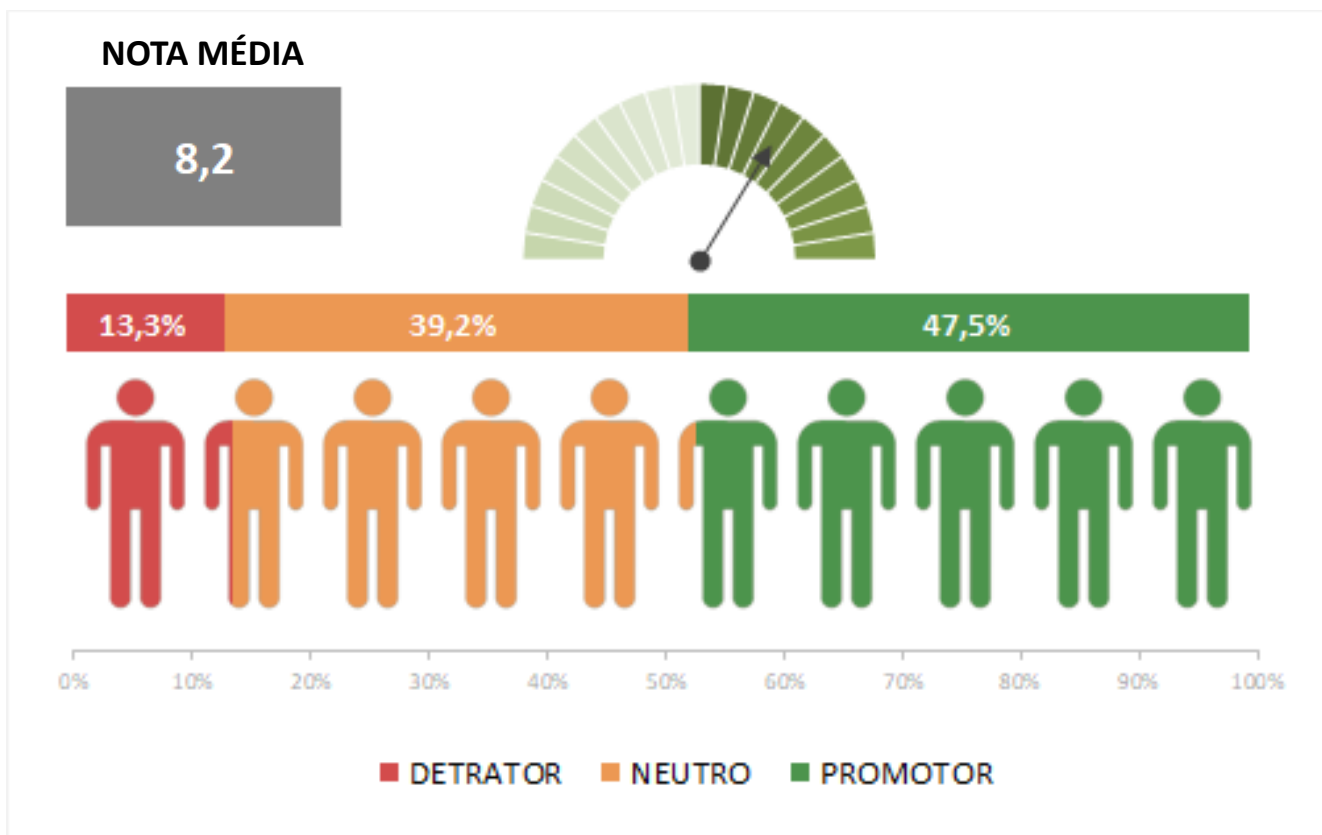
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	1,7%	0,0%	2,5%	1,6%	2,2%	0,0%	4,0%	4,0%	1,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,5%	2,3%	0,0%	3,3%	1,6%	1,3%	1,3%	3,7%	0,0%	3,0%	0,0%	1,8%	3,6%	1,9%
3	3,7%	1,6%	0,0%	2,6%	4,1%	3,5%	2,7%	1,5%	2,5%	3,2%	0,0%	2,8%	0,0%	2,6%
4	3,5%	1,2%	4,7%	1,8%	1,6%	1,3%	0,8%	6,7%	1,6%	2,1%	4,8%	2,5%	0,0%	2,4%
5	4,2%	6,0%	6,4%	6,7%	2,8%	7,2%	3,7%	5,4%	6,6%	5,1%	2,6%	5,5%	0,0%	5,1%
6	5,1%	4,0%	1,7%	7,0%	3,8%	2,6%	2,8%	10,3%	3,1%	4,4%	7,8%	4,1%	11,1%	4,6%
7	8,1%	13,5%	8,7%	8,6%	14,3%	13,9%	10,2%	8,6%	11,7%	10,5%	10,8%	10,8%	11,3%	10,8%
8	18,7%	17,3%	14,5%	23,3%	14,7%	15,9%	19,5%	17,4%	17,6%	20,6%	6,7%	18,3%	13,5%	18,0%
9	7,9%	9,3%	6,4%	8,6%	10,0%	8,8%	7,4%	10,8%	10,8%	6,1%	16,5%	7,6%	23,4%	8,6%
10	45,9%	43,0%	57,6%	35,7%	45,6%	43,4%	51,7%	31,7%	42,1%	43,9%	50,9%	45,0%	37,1%	44,4%
MÉDIA	8,2	8,2	8,7	7,8	8,2	8,1	8,6	7,4	8,1	8,1	8,6	8,1	8,4	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,4%	16,8%	12,8%	23,9%	15,4%	18,0%	11,2%	31,5%	17,8%	18,9%	15,2%	18,4%	14,7%	18,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,8%	52,3%	64,0%	44,2%	55,6%	52,2%	59,1%	42,5%	52,9%	50,0%	67,3%	52,5%	60,5%	53,1%



SATISFAÇÃO GERAL – SAAEDOCO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS DA SAAEDOCO? 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



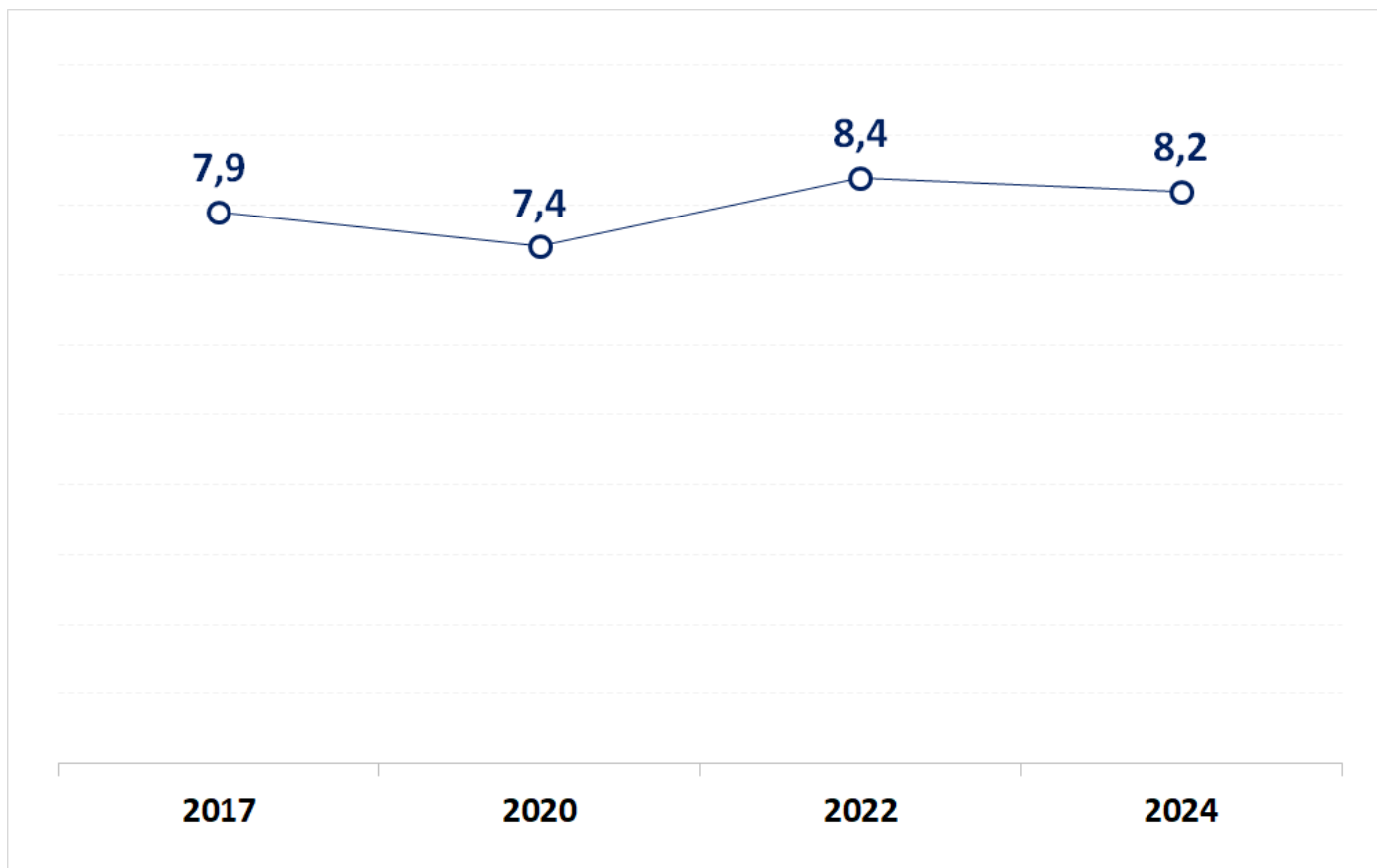
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAEDOCO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS DA SAAEDOCO? 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 – SAAEDOCO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS DA SAAEDOCO? 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	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	1,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	1,2%	2,2%	3,1%	2,2%	0,5%	0,0%	0,4%	6,5%	1,4%	1,3%	4,3%	1,8%	0,0%	1,7%
5	5,0%	5,0%	4,6%	5,2%	5,0%	4,4%	5,3%	5,2%	4,6%	5,2%	4,5%	5,3%	0,0%	5,0%
6	7,9%	3,3%	6,7%	6,0%	4,5%	4,3%	5,6%	7,1%	7,5%	4,6%	6,1%	5,9%	0,0%	5,5%
7	18,6%	13,4%	17,0%	13,7%	17,7%	17,4%	15,5%	14,8%	16,1%	16,6%	13,0%	15,8%	19,1%	16,0%
8	19,2%	27,1%	14,4%	29,1%	22,2%	17,3%	25,4%	26,9%	13,2%	26,0%	28,3%	22,8%	29,3%	23,2%
9	19,2%	12,4%	28,9%	11,8%	12,6%	15,3%	18,8%	10,5%	15,7%	16,1%	14,2%	16,0%	12,5%	15,8%
10	28,3%	35,1%	25,3%	30,0%	37,1%	41,3%	29,0%	24,6%	40,2%	28,9%	29,5%	31,3%	39,1%	31,8%
MÉDIA	8,2	8,3	8,2	8,1	8,4	8,6	8,3	7,6	8,4	8,2	8,2	8,2	8,7	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,7%	11,9%	14,4%	15,5%	10,5%	8,7%	11,3%	23,2%	14,7%	12,3%	15,0%	14,1%	0,0%	13,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,5%	47,6%	54,2%	41,7%	49,7%	56,6%	47,7%	35,2%	56,0%	45,1%	43,7%	47,3%	51,6%	47,5%



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?

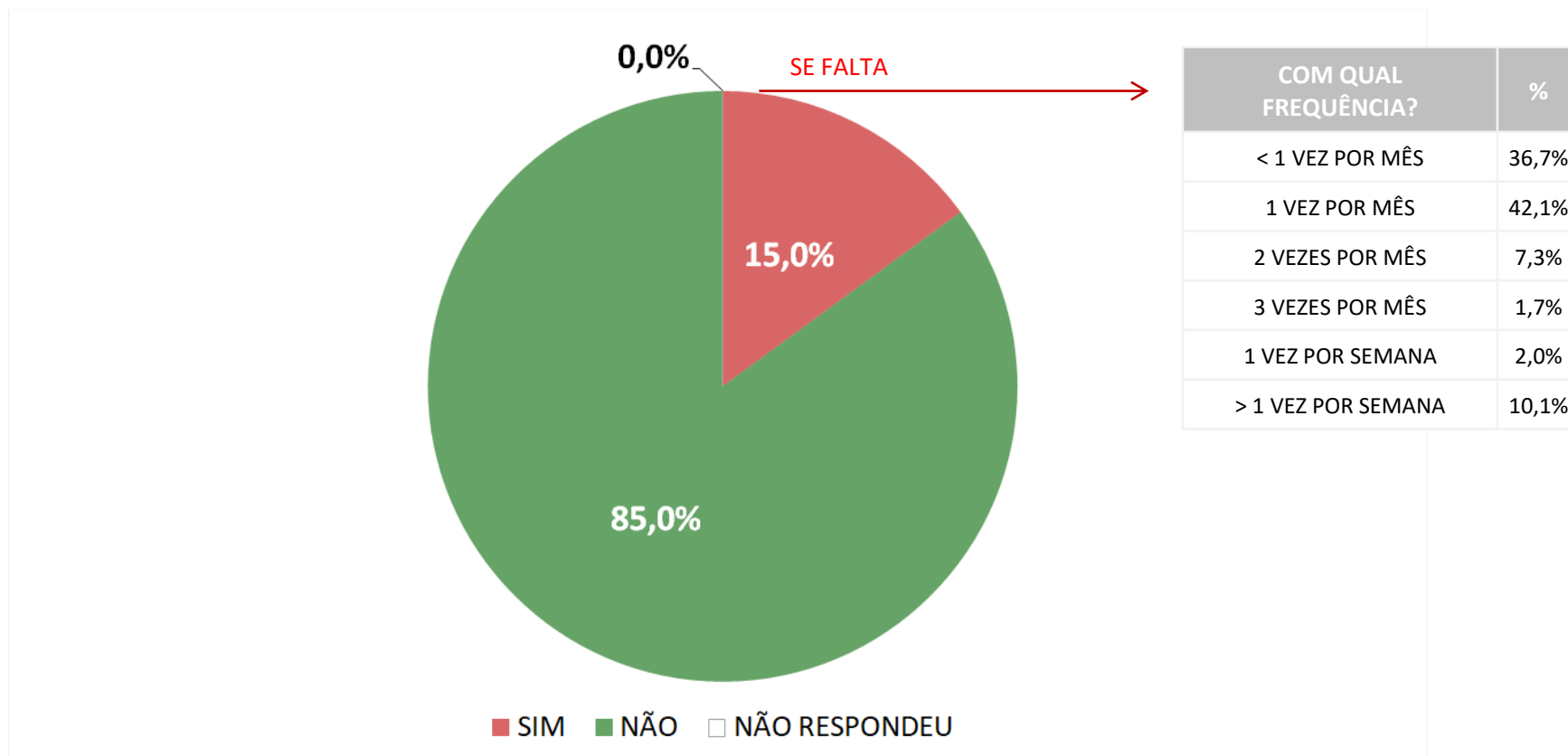
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 47,5% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	32,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,9%
BOM ATENDIMENTO	23,3%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	7,1%
NÃO FALTA ÁGUA	6,0%
QUALIDADE DA ÁGUA	6,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,0%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	1,3%
ESTÁ SATISFEITO	0,7%
PREÇO	0,5%
OUTROS	5,1%
NÃO RESPONDEU	1,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,3% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	32,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	20,2%
DIMINUIR O PREÇO	20,1%
MELHORAR OS SERVIÇOS	19,6%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	8,3%
MELHORAR A PRESSÃO	6,4%
TRATAR O ESGOTO	3,9%
NÃO FALTAR ÁGUA	2,0%
OUTROS	5,4%
NÃO RESPONDEU	7,7%



FALTA DE ÁGUA

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

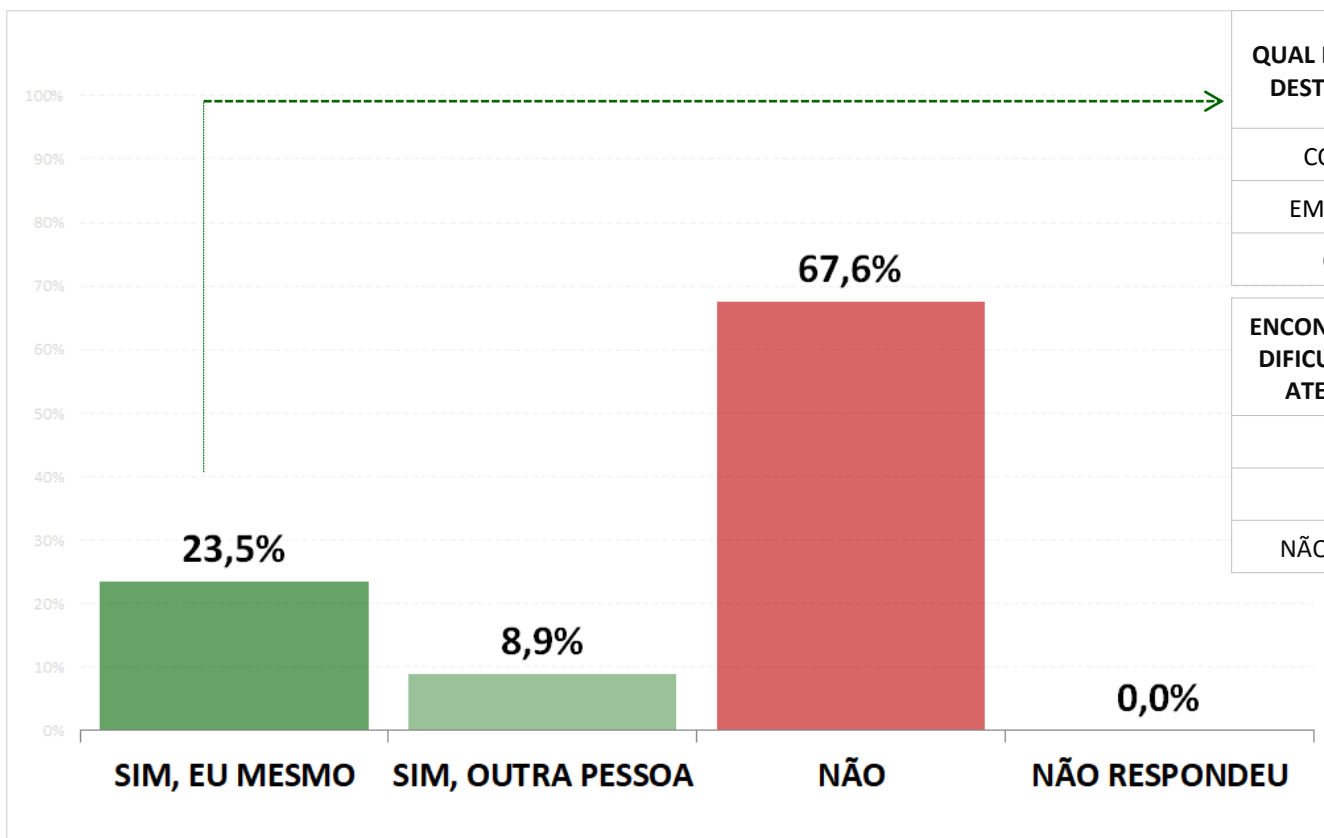
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	14,6%	15,3%	17,0%	17,3%	11,5%	8,7%	14,2%	24,8%	11,2%	16,4%	15,2%	15,7%	3,5%	15,0%
NÃO	85,4%	84,7%	83,0%	82,7%	88,5%	91,3%	85,8%	75,2%	88,8%	83,6%	84,8%	84,3%	96,5%	85,0%
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 DA SAAEDOCO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	51,0%
EMERGENCIAL	49,0%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	24,2%
NÃO	75,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	37,3%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	16,3%
DEMORA NO ATENDIMENTO	15,5%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	15,7%
ATENDIMENTO RUIM	9,9%
NÃO DERAM RETORNO	5,3%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

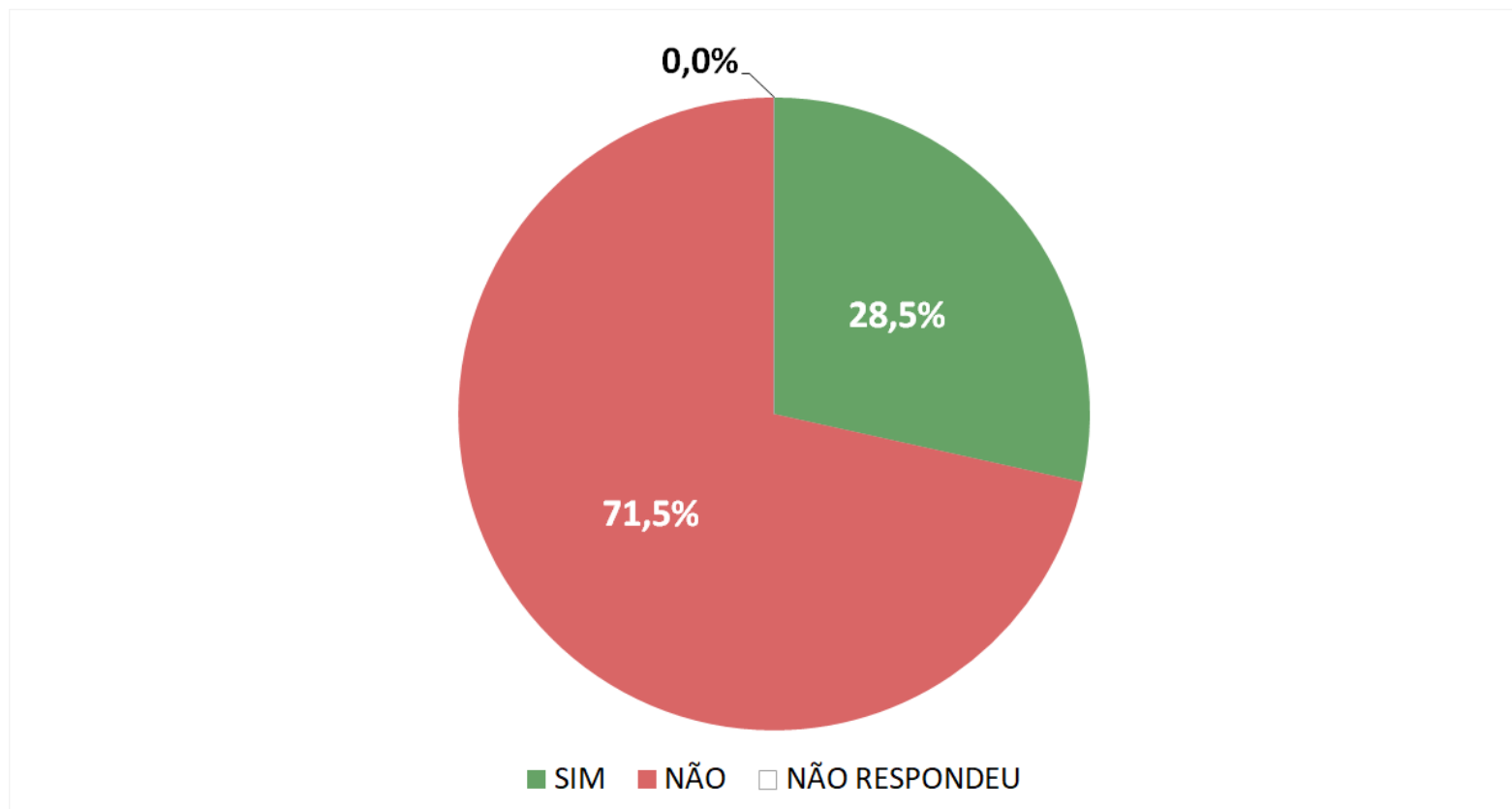
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	26,8%	20,3%	27,9%	26,9%	17,8%	14,9%	26,6%	28,9%	21,6%	22,1%	33,1%	24,1%	14,0%	23,5%
SIM, OUTRA PESSOA	9,2%	8,5%	7,2%	10,3%	8,4%	5,3%	6,8%	17,5%	4,0%	9,5%	14,6%	8,4%	16,5%	8,9%
NÃO	63,9%	71,2%	64,9%	62,8%	73,8%	79,8%	66,6%	53,6%	74,4%	68,4%	52,3%	67,5%	69,6%	67,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
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	29,2%	27,8%	32,0%	33,1%	22,0%	26,7%	35,6%	17,1%	44,8%	24,7%	16,7%	28,6%	26,0%	28,5%
NÃO	70,8%	72,2%	68,0%	66,9%	78,0%	73,3%	64,4%	82,9%	55,2%	75,3%	83,3%	71,4%	74,0%	71,5%
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%

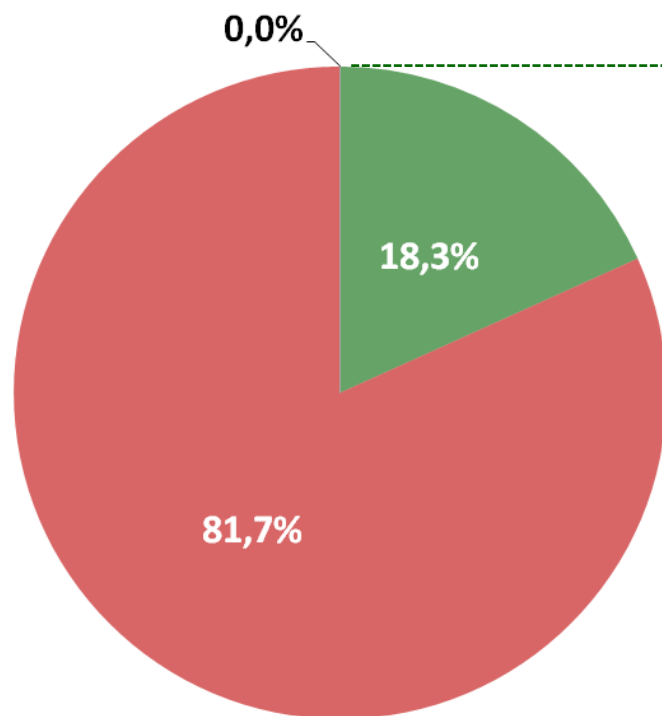


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	42,0%
TELEVISÃO	16,2%
INTERNET	11,2%
RÁDIO	10,8%
TRABALHO	4,4%
REDES SOCIAIS	4,2%
PREFEITURA	3,9%
FOLHETO	1,3%
OUTROS MEIOS	3,0%
NÃO RESPONDEU	3,1%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,3%
NÃO	95,7%
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	20,5%	16,1%	14,4%	18,9%	19,7%	20,7%	13,1%	25,0%	18,5%	15,4%	30,3%	16,9%	39,8%	18,3%
NÃO	79,5%	83,9%	85,6%	81,1%	80,3%	79,3%	86,9%	75,0%	81,5%	84,6%	69,7%	83,1%	60,2%	81,7%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

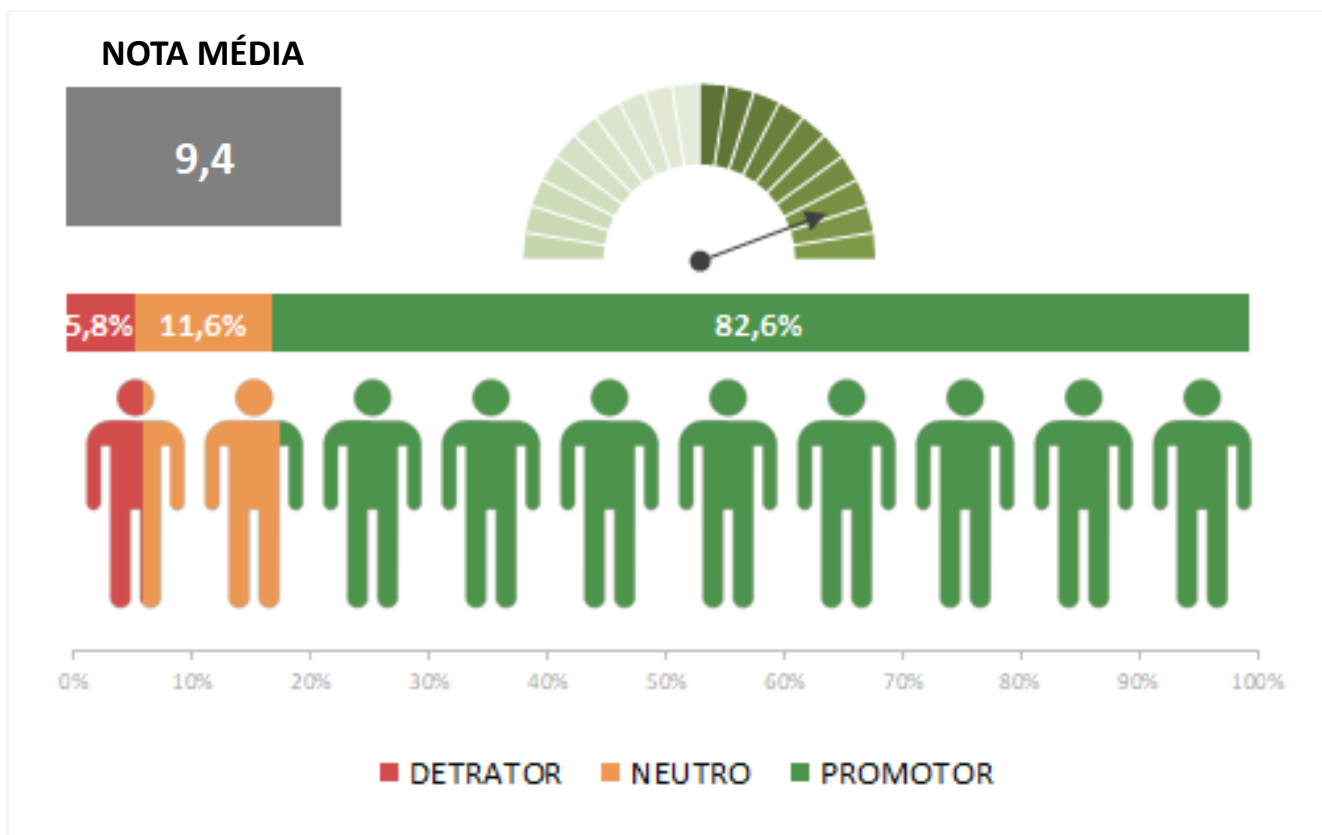
IV



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 DOIS CÓRREGOS? 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



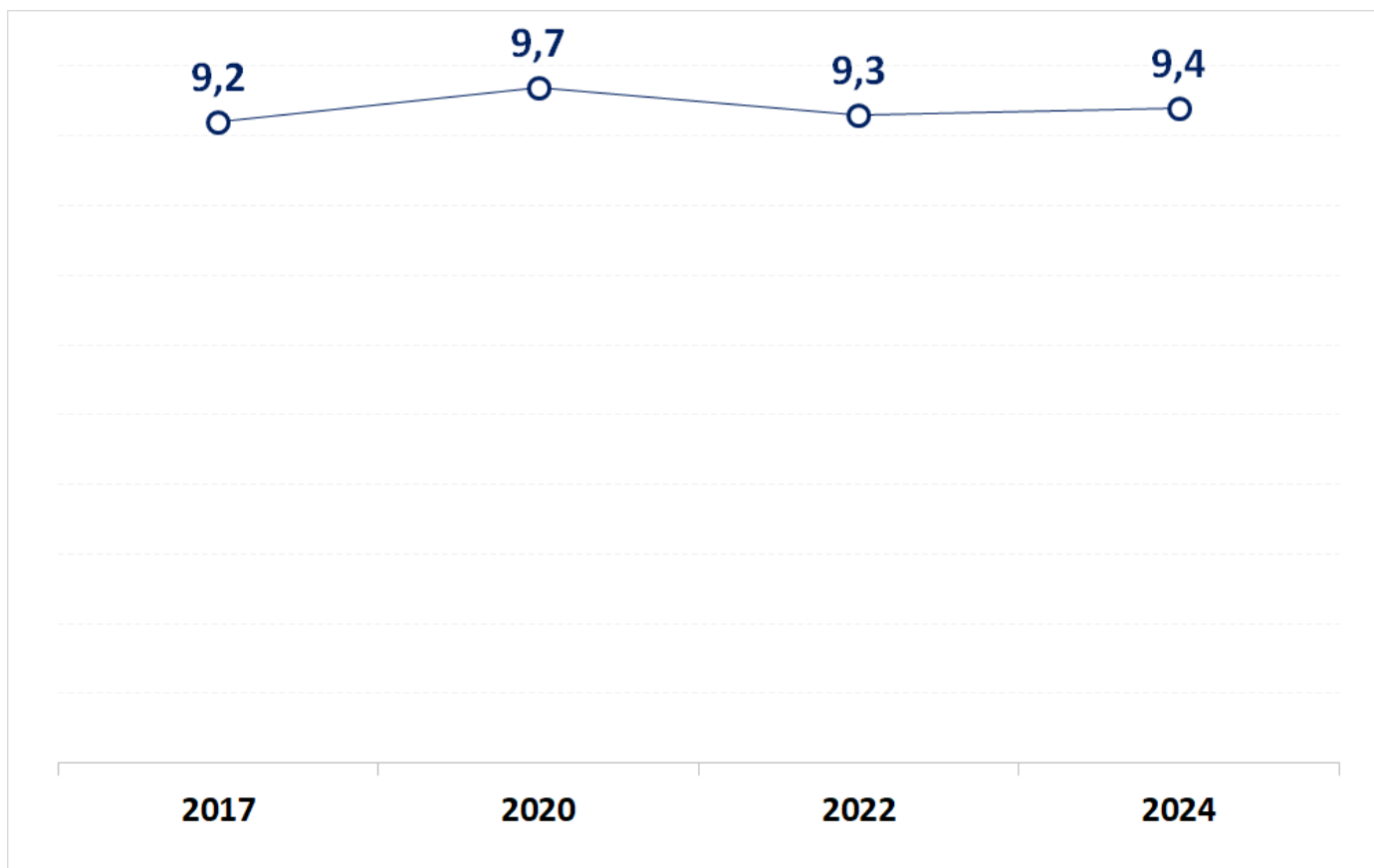
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	5,4%	0,3%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	5,6%	2,3%	4,1%	0,8%	6,9%	10,9%	0,7%	0,9%	6,9%	3,1%	2,3%	3,9%	3,5%	3,9%
6	1,3%	1,3%	0,0%	1,4%	1,8%	2,3%	0,6%	1,3%	3,0%	0,4%	2,2%	1,0%	5,4%	1,3%
7	3,2%	3,4%	1,5%	2,0%	5,5%	5,4%	2,3%	2,5%	2,1%	4,0%	2,3%	3,2%	5,4%	3,3%
8	9,3%	7,3%	4,6%	12,7%	6,0%	5,8%	5,3%	17,4%	9,6%	6,4%	14,4%	8,8%	0,0%	8,3%
9	2,5%	7,9%	4,6%	6,2%	4,7%	5,0%	4,9%	6,2%	0,8%	5,1%	13,9%	4,9%	10,5%	5,3%
10	77,4%	77,3%	85,1%	76,2%	74,3%	69,5%	85,6%	71,8%	76,5%	80,5%	65,0%	77,8%	70,0%	77,4%
MÉDIA	9,3	9,5	9,6	9,5	9,2	9,0	9,7	9,4	9,2	9,5	9,3	9,4	8,9	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,5%	4,1%	4,1%	2,9%	9,5%	14,2%	1,8%	2,2%	10,9%	4,0%	4,4%	5,2%	14,2%	5,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	80,0%	85,2%	89,7%	82,5%	79,0%	74,5%	90,5%	78,0%	77,3%	85,6%	78,9%	82,8%	80,5%	82,6%



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 – 82,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	41,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	30,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	6,6%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	6,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,3%
ESTÁ SATISFEITO	4,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,9%
NÃO ACUMULA LIXO	1,6%
SÃO ORGANIZADOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	1,3%

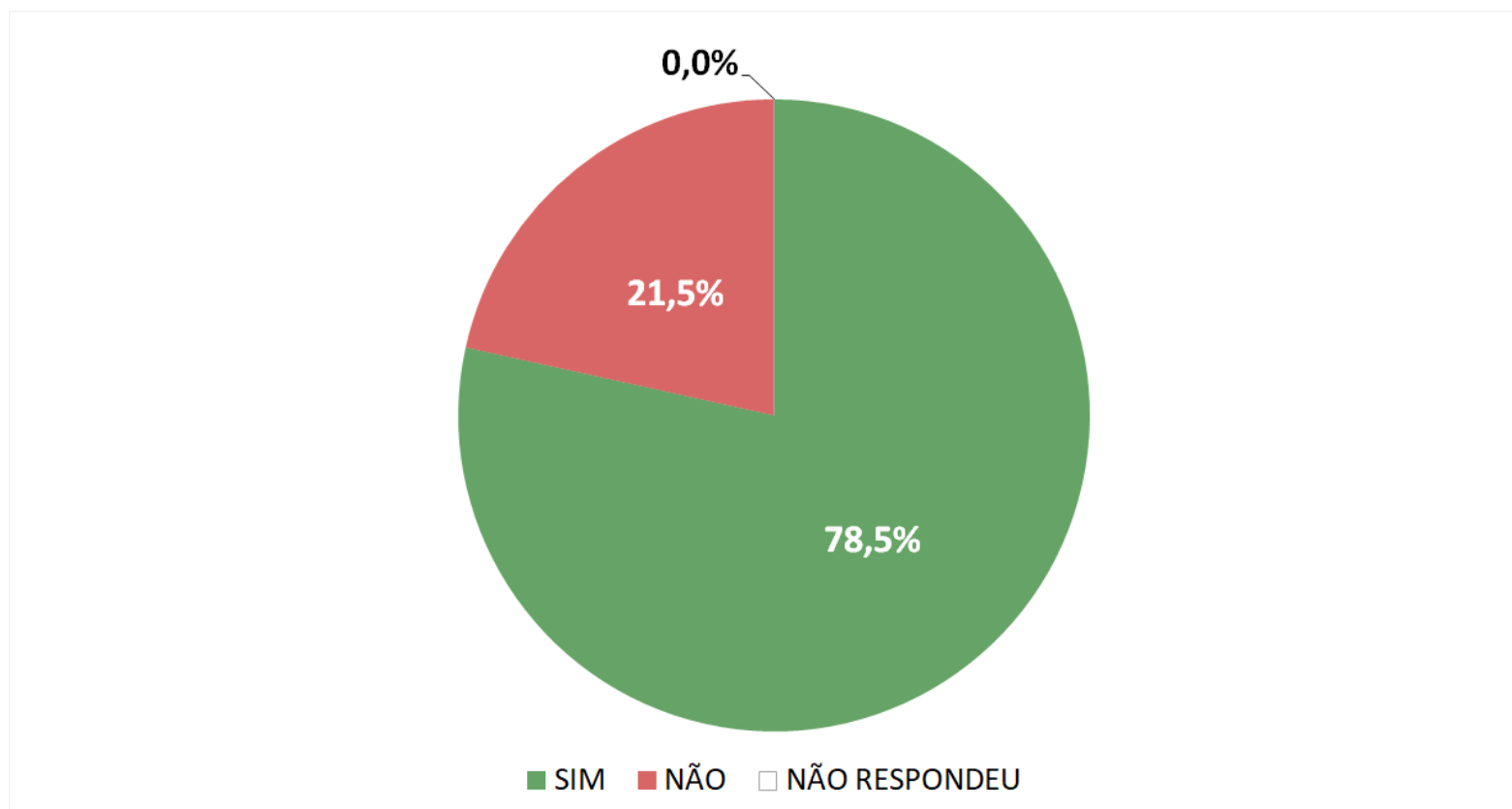
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 5,8% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	31,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	18,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	4,5%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,5%
TER MAIS CAMINHÕES	4,5%
NÃO RESPONDEU	13,6%



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	79,9%	77,1%	91,3%	80,1%	69,9%	73,4%	79,2%	83,6%	80,4%	75,3%	89,0%	78,6%	76,3%	78,5%
NÃO	20,1%	22,9%	8,7%	19,9%	30,1%	26,6%	20,8%	16,4%	19,6%	24,7%	11,0%	21,4%	23,7%	21,5%
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%

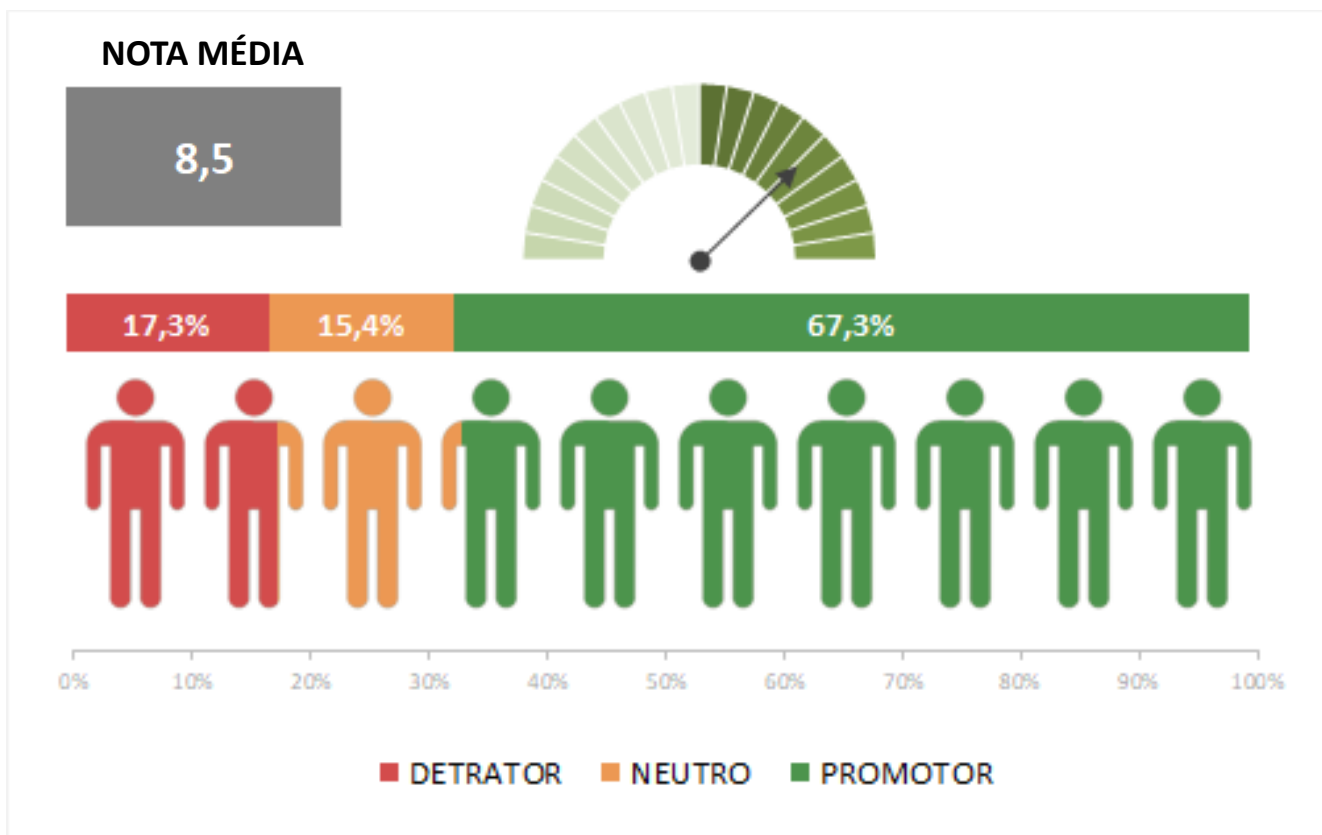


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 42,8%



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	4,6%	2,3%	0,0%	7,5%	1,0%	0,0%	1,1%	13,6%	0,0%	5,1%	0,0%	3,1%	7,2%	3,4%
1	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	4,8%	0,6%	0,0%	0,5%
2	1,1%	0,8%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	0,0%	8,6%	0,5%	7,2%	1,0%
3	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%	1,0%	0,0%	0,0%	3,9%	3,5%	0,0%	0,0%	0,5%	4,8%	0,8%
4	2,1%	1,7%	6,7%	0,0%	1,0%	6,2%	0,0%	0,0%	4,0%	1,5%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%
5	8,9%	6,0%	10,9%	4,9%	7,7%	5,9%	9,8%	3,4%	1,5%	10,1%	3,1%	6,9%	12,4%	7,3%
6	3,5%	1,5%	0,0%	3,7%	2,4%	4,7%	0,9%	2,5%	2,3%	2,0%	4,6%	2,6%	0,0%	2,4%
7	6,8%	6,3%	6,7%	7,1%	5,8%	1,2%	8,8%	9,0%	1,5%	7,3%	12,5%	4,5%	33,1%	6,5%
8	5,5%	11,8%	16,6%	8,4%	4,8%	4,6%	12,3%	7,4%	11,3%	9,7%	0,0%	9,6%	0,0%	8,9%
9	6,8%	8,9%	4,2%	8,0%	10,2%	11,5%	8,0%	2,5%	11,6%	7,2%	4,6%	8,6%	0,0%	7,9%
10	59,4%	59,3%	55,0%	56,8%	64,8%	66,0%	59,1%	50,2%	64,4%	57,1%	61,7%	61,2%	35,2%	59,3%
MÉDIA	8,2	8,6	8,5	8,1	8,8	8,9	8,8	7,0	9,0	8,3	8,1	8,6	6,7	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,4%	13,7%	17,6%	19,6%	14,5%	16,8%	11,8%	30,8%	11,3%	18,7%	21,1%	16,1%	31,7%	17,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,2%	68,1%	59,2%	64,9%	74,9%	77,5%	67,1%	52,7%	76,0%	64,3%	66,4%	69,8%	35,2%	67,3%



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 – 67,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,8%
ESTÁ SATISFEITO	5,5%
LEVAM TODO MATERIAL	5,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
PARTICULAR QUE FAZ	2,7%
SÃO EDUCADOS	2,7%
SÃO ORGANIZADOS	2,7%
NÃO RESPONDEU	2,7%

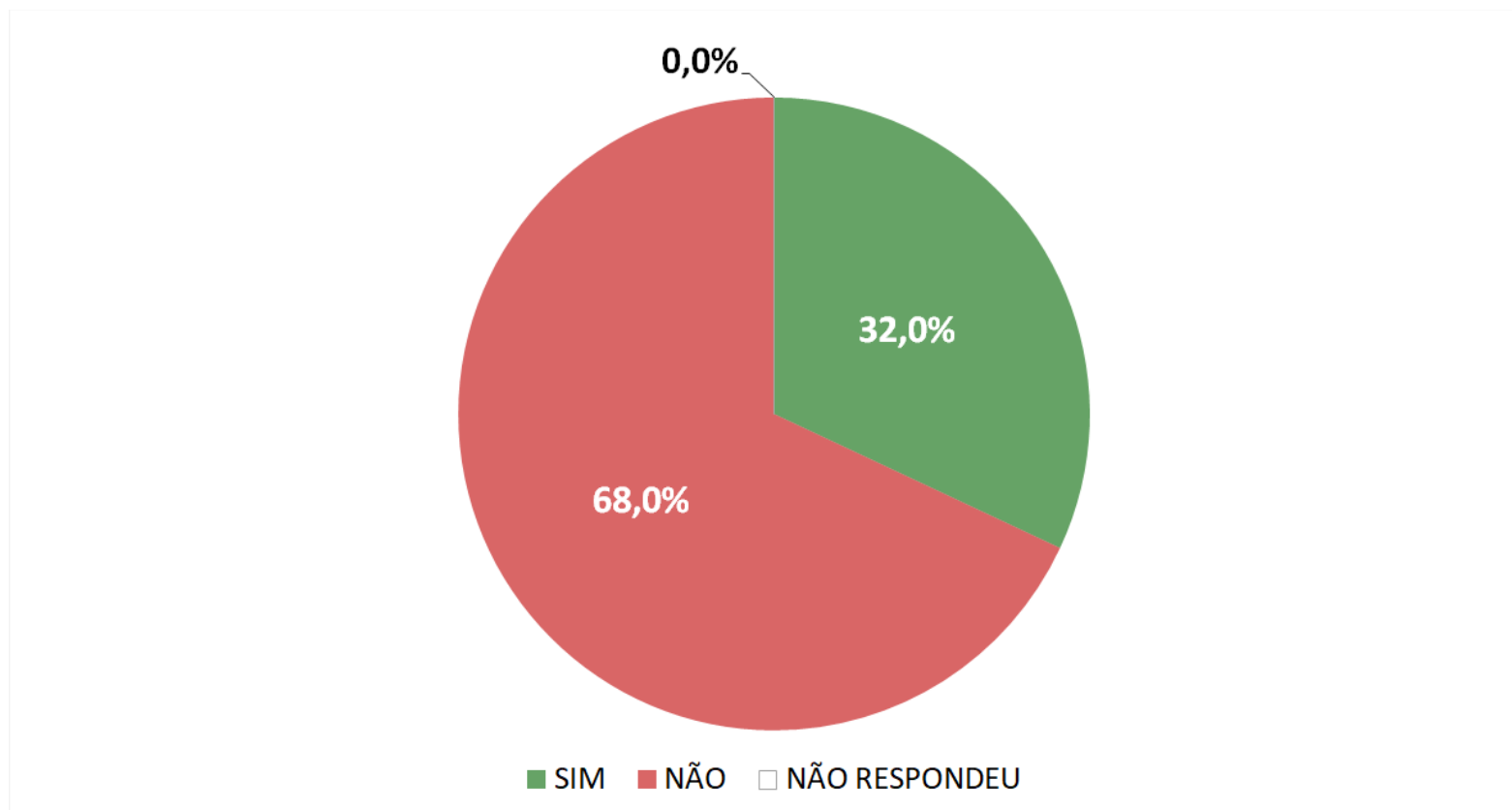
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 17,3% DOS USUÁRIOS)	%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	28,6%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	22,9%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	20,0%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	11,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,9%
NÃO RESPONDEU	2,9%



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	37,7%	26,4%	37,2%	38,6%	22,5%	18,6%	32,8%	47,9%	26,3%	31,6%	43,5%	32,3%	27,2%	32,0%
NÃO	62,3%	73,6%	62,8%	61,4%	77,5%	81,4%	67,2%	52,1%	73,7%	68,4%	56,5%	67,7%	72,8%	68,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

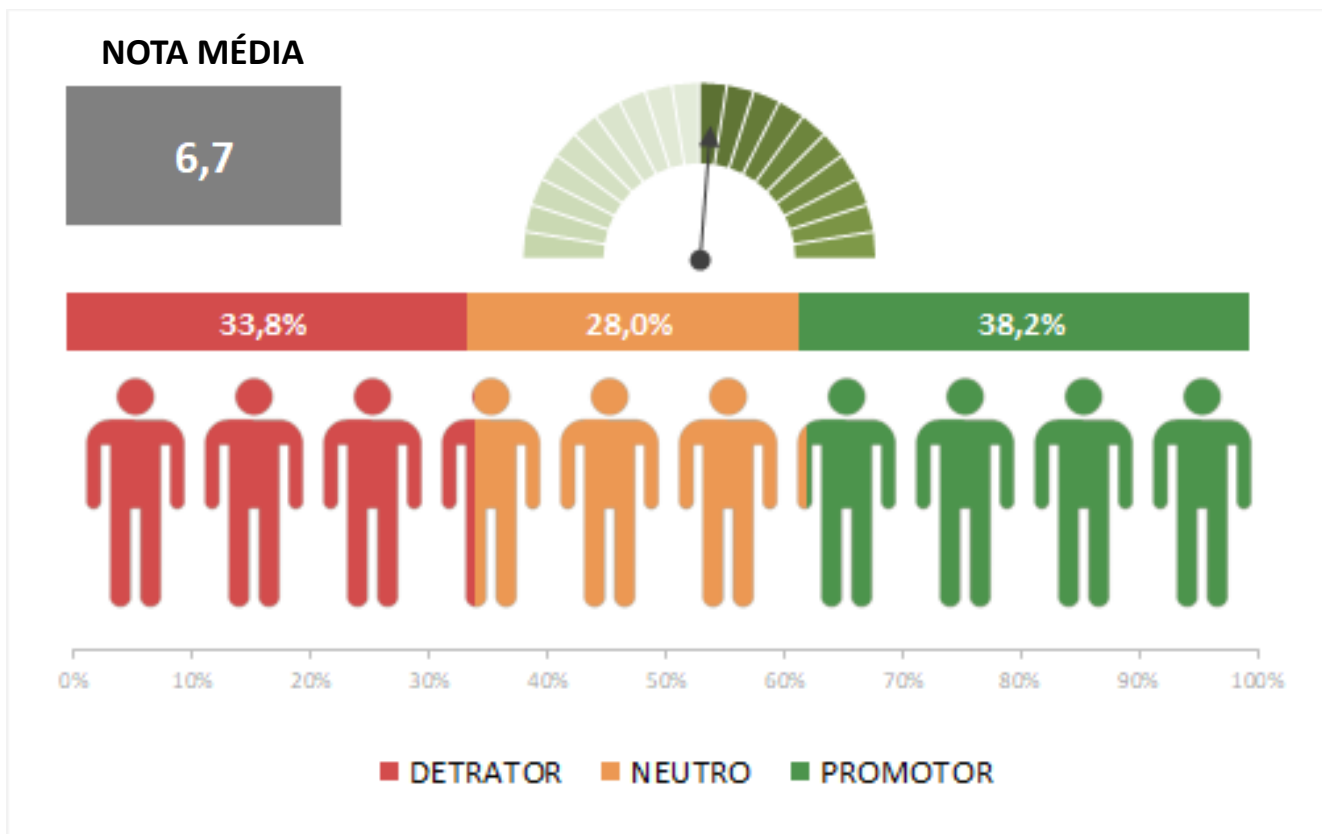


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



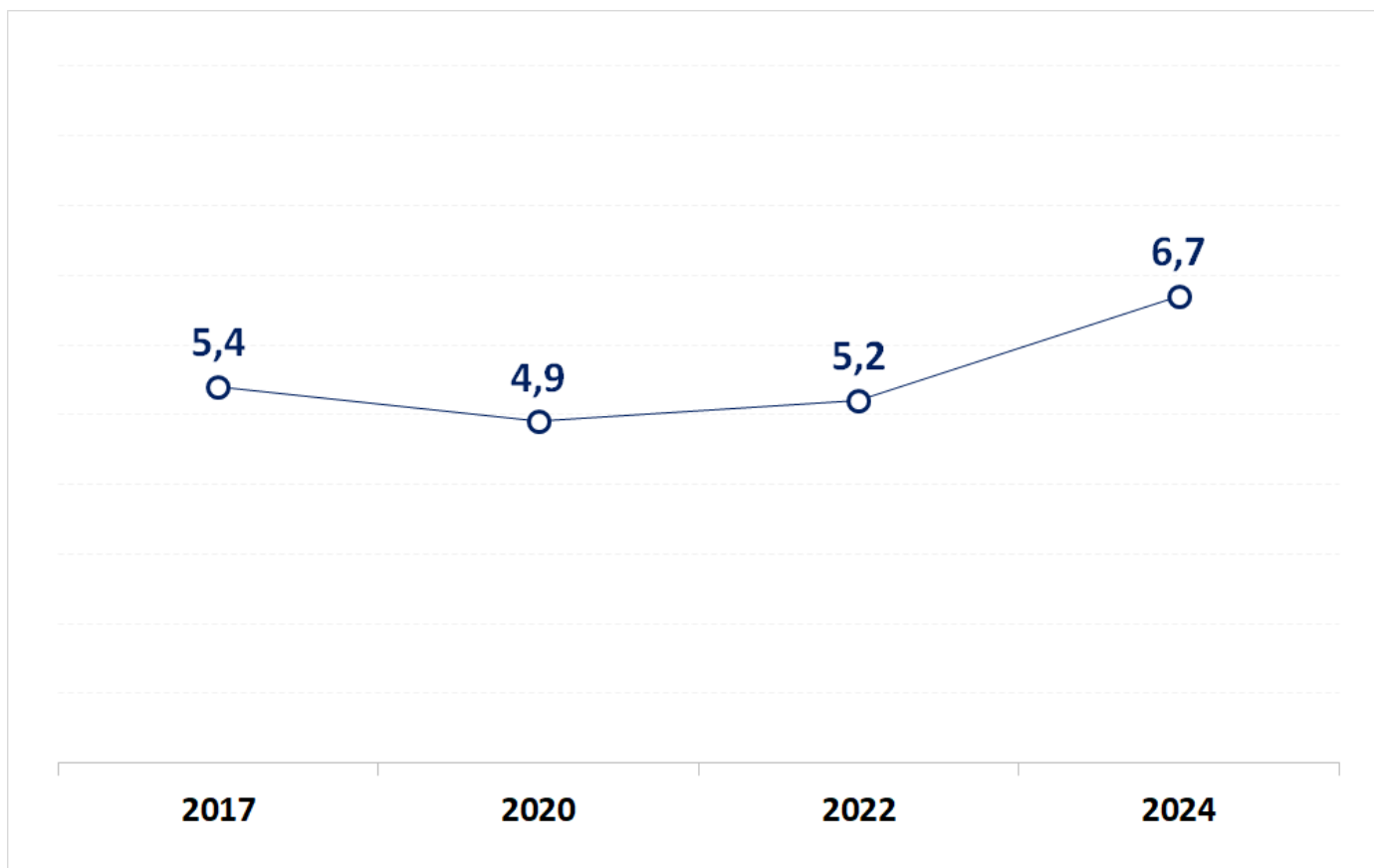
% NÃO RESPOSTA: 12,9%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	12,6%	19,1%	5,0%	17,5%	20,9%	22,1%	14,4%	11,7%	17,8%	16,6%	11,0%	16,6%	4,5%	16,0%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	2,3%	0,4%	0,0%	0,4%
2	2,8%	1,9%	6,2%	0,9%	1,6%	5,9%	0,0%	2,2%	3,4%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	2,3%
3	2,2%	0,9%	0,0%	1,7%	2,2%	1,2%	0,5%	3,5%	1,6%	1,9%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
4	0,8%	1,5%	0,0%	0,7%	2,2%	1,6%	0,7%	1,4%	1,1%	1,4%	0,0%	0,9%	4,5%	1,1%
5	8,2%	8,8%	3,4%	7,2%	13,1%	12,1%	6,7%	7,7%	5,6%	10,2%	5,8%	9,0%	0,0%	8,5%
6	3,0%	4,9%	1,7%	5,4%	3,8%	4,0%	1,9%	7,5%	5,5%	2,8%	6,7%	4,2%	0,0%	4,0%
7	14,2%	9,1%	14,7%	9,0%	12,4%	9,8%	13,9%	9,5%	13,3%	12,3%	6,2%	10,9%	23,5%	11,6%
8	17,7%	15,2%	15,9%	19,8%	13,0%	8,3%	19,6%	20,1%	14,2%	16,8%	17,7%	16,0%	22,8%	16,4%
9	5,1%	5,9%	5,0%	8,0%	3,2%	6,5%	4,4%	6,5%	6,2%	4,6%	8,8%	5,5%	6,7%	5,6%
10	32,8%	32,6%	48,0%	29,7%	26,7%	28,5%	38,0%	28,5%	31,3%	31,0%	41,5%	32,4%	38,1%	32,7%
MÉDIA	6,9	6,5	8,0	6,7	5,9	5,8	7,2	6,8	6,5	6,6	7,5	6,6	8,1	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,3%	37,1%	16,3%	33,4%	44,8%	47,0%	24,2%	35,3%	35,1%	35,4%	25,8%	35,2%	8,9%	33,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,9%	38,5%	53,0%	37,7%	29,9%	35,0%	42,3%	35,0%	37,5%	35,5%	50,3%	37,9%	44,8%	38,2%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 38,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	37,5%
CIDADE/RUAS LIMPAS	27,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,5%
ESTÁ SATISFEITO	6,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,8%
MELHOROU A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	5,0%
PASSAM SEMPRE	5,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,7%
SÃO COMPROMETIDOS	1,7%
SÃO EDUCADOS	0,8%
SÃO ORGANIZADOS	0,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 33,8% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	24,1%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	19,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	19,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,7%
AMPLIAR EQUIPE	5,2%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,4%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,9%
OUTROS	0,9%
NÃO RESPONDEU	7,8%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

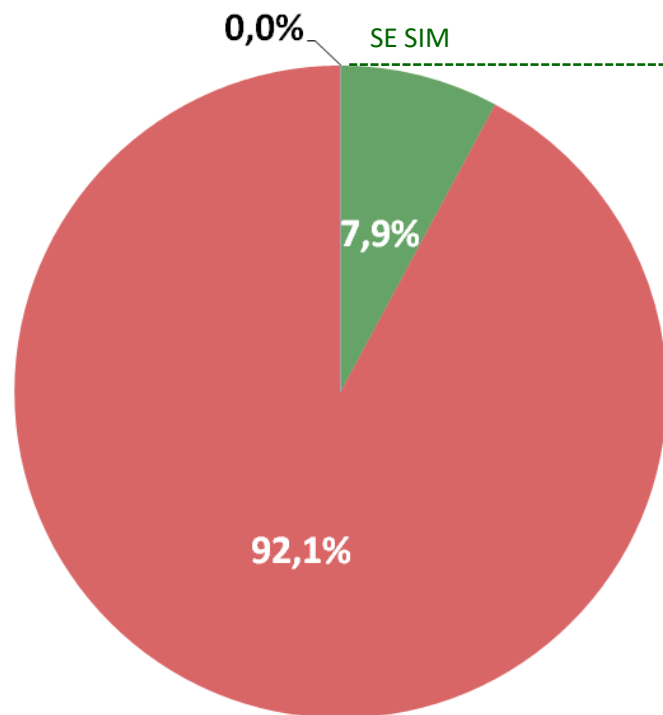


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	4,0%
3	0,0%
4	4,0%
5	0,0%
6	4,0%
7	0,0%
8	12,7%
9	30,1%
10	45,2%
MÉDIA	8,7
INSATISFEITO	12,0%
SATISFEITO	75,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	23,0%
FOLHETO	19,2%
TRABALHO	18,2%
AMIGOS/FAMILIARES	9,2%
PORTAL DE NOTÍCIAS	6,4%
ESCOLA	5,3%
RÁDIO	3,6%
PREFEITURA	3,6%
REDES SOCIAIS	3,6%
TELEVISÃO	2,8%
NÃO RESPONDEU	6,4%



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	8,6%	7,1%	14,4%	5,0%	7,1%	5,2%	8,6%	10,0%	5,6%	7,6%	12,7%	7,7%	10,0%	7,9%
NÃO	91,4%	92,9%	85,6%	95,0%	92,9%	94,8%	91,4%	90,0%	94,4%	92,4%	87,3%	92,3%	90,0%	92,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

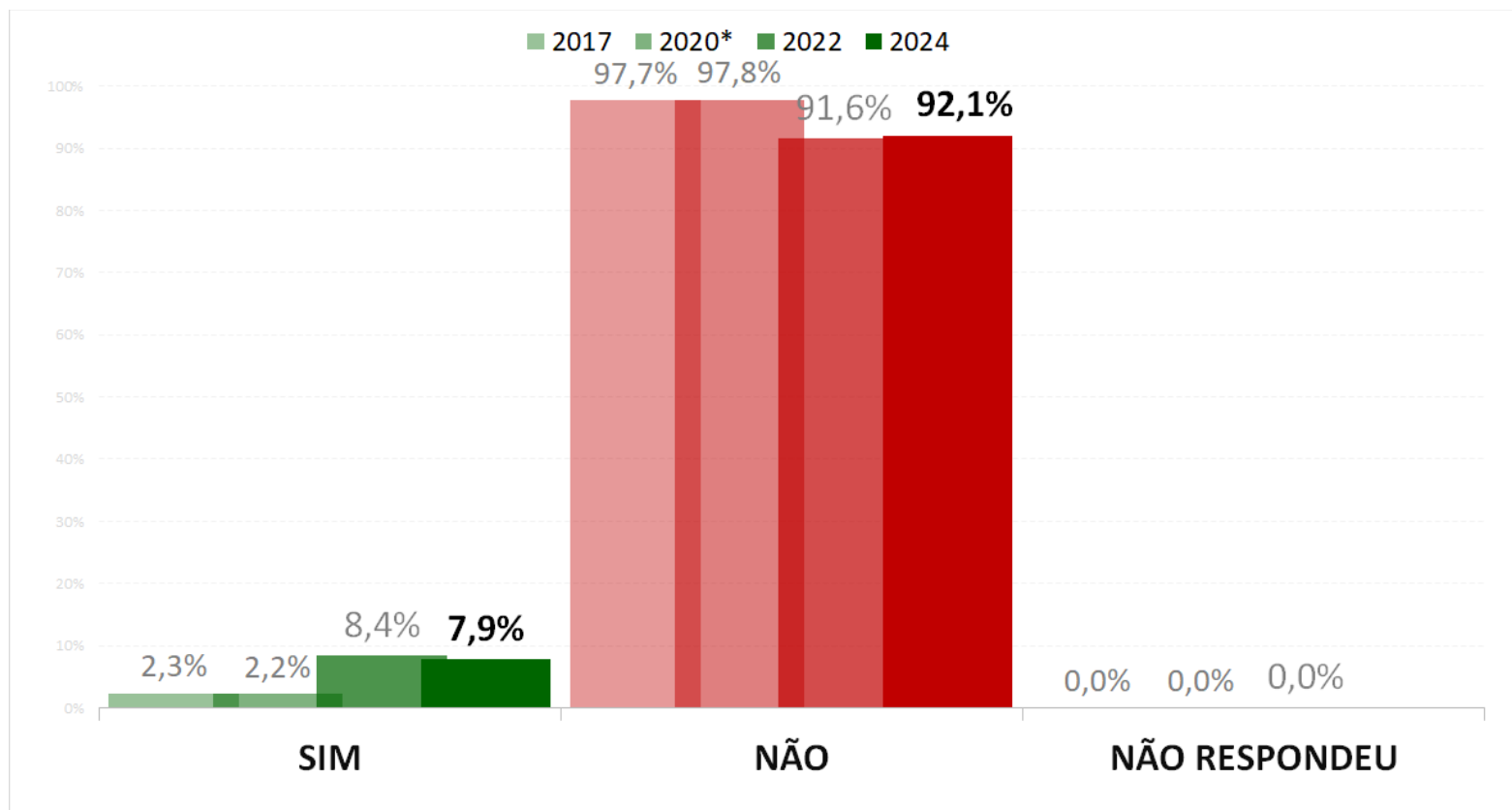


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

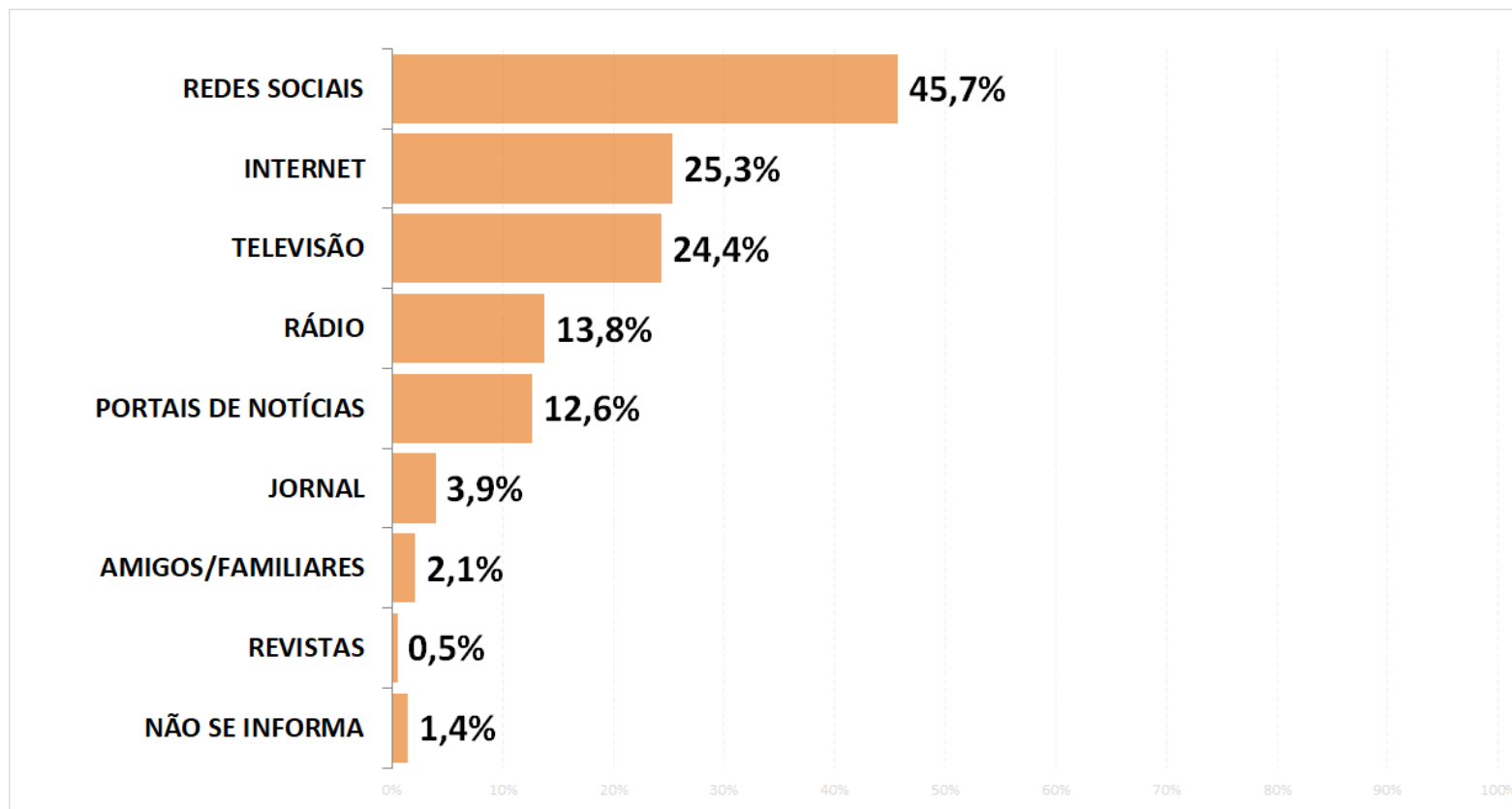
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



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

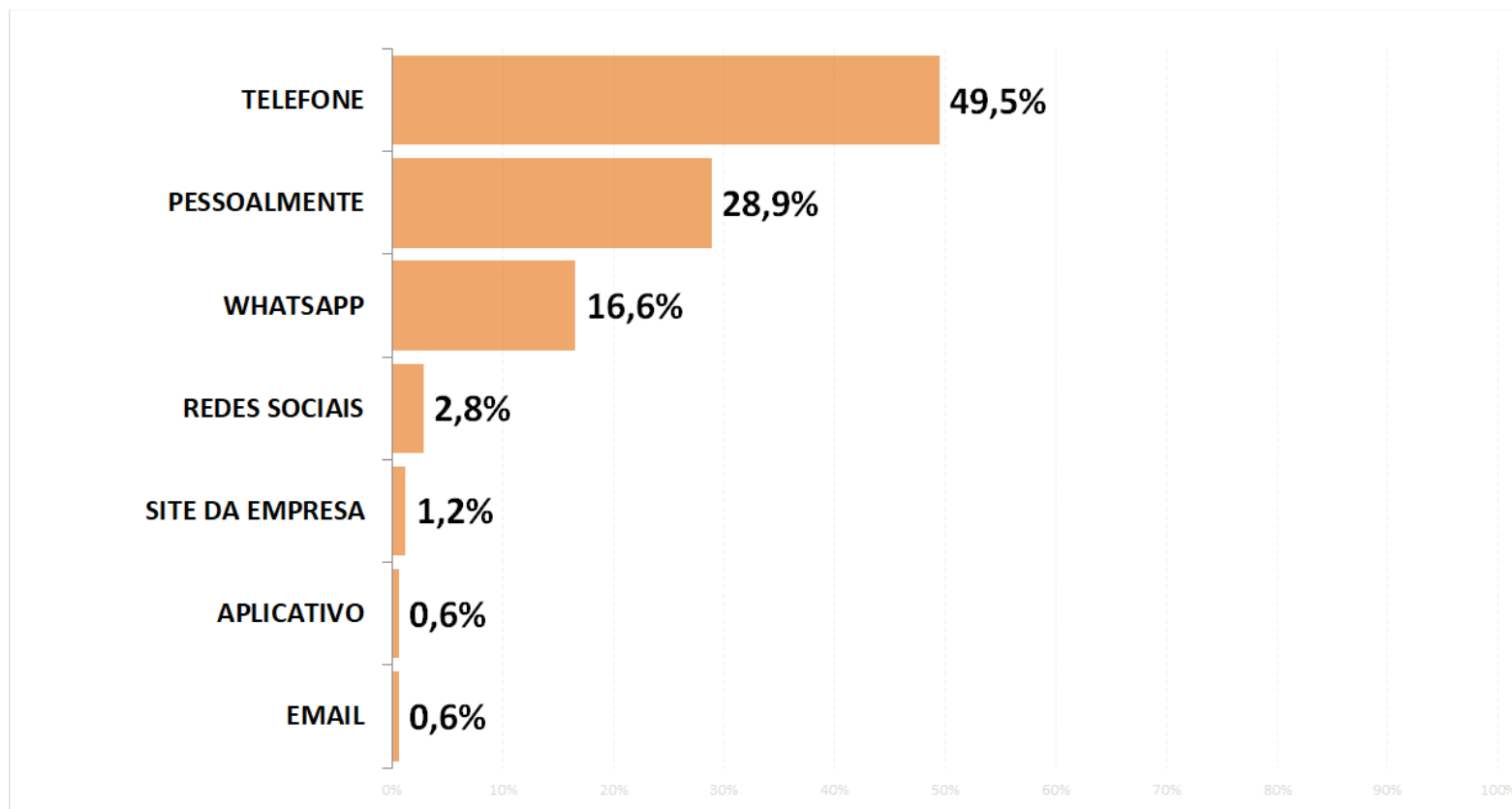




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	46,1%	52,7%	37,7%	53,3%	52,1%	52,9%	48,4%	46,9%	48,0%	51,9%	41,3%	49,4%	50,4%	49,5%
PESSOALMENTE	31,5%	26,3%	25,3%	26,1%	33,6%	36,1%	24,2%	28,2%	31,9%	27,9%	27,9%	29,5%	19,1%	28,9%
WHATSAPP	18,0%	15,1%	34,0%	11,9%	11,8%	10,3%	20,3%	17,7%	20,1%	13,8%	22,8%	16,0%	25,3%	16,6%
REDES SOCIAIS	2,5%	3,1%	3,1%	4,4%	1,0%	0,0%	5,5%	1,3%	0,0%	4,5%	0,0%	3,0%	0,0%	2,8%
SITE DA EMPRESA	0,6%	1,7%	0,0%	1,4%	1,5%	0,7%	1,6%	1,1%	0,0%	1,0%	4,0%	1,2%	0,0%	1,2%
APLICATIVO	0,6%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	4,0%	0,3%	5,2%	0,6%
EMAIL	0,6%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
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