

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
HOLAMBRA

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

Holambra, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **05 e 09 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **362 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Holambra. 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.

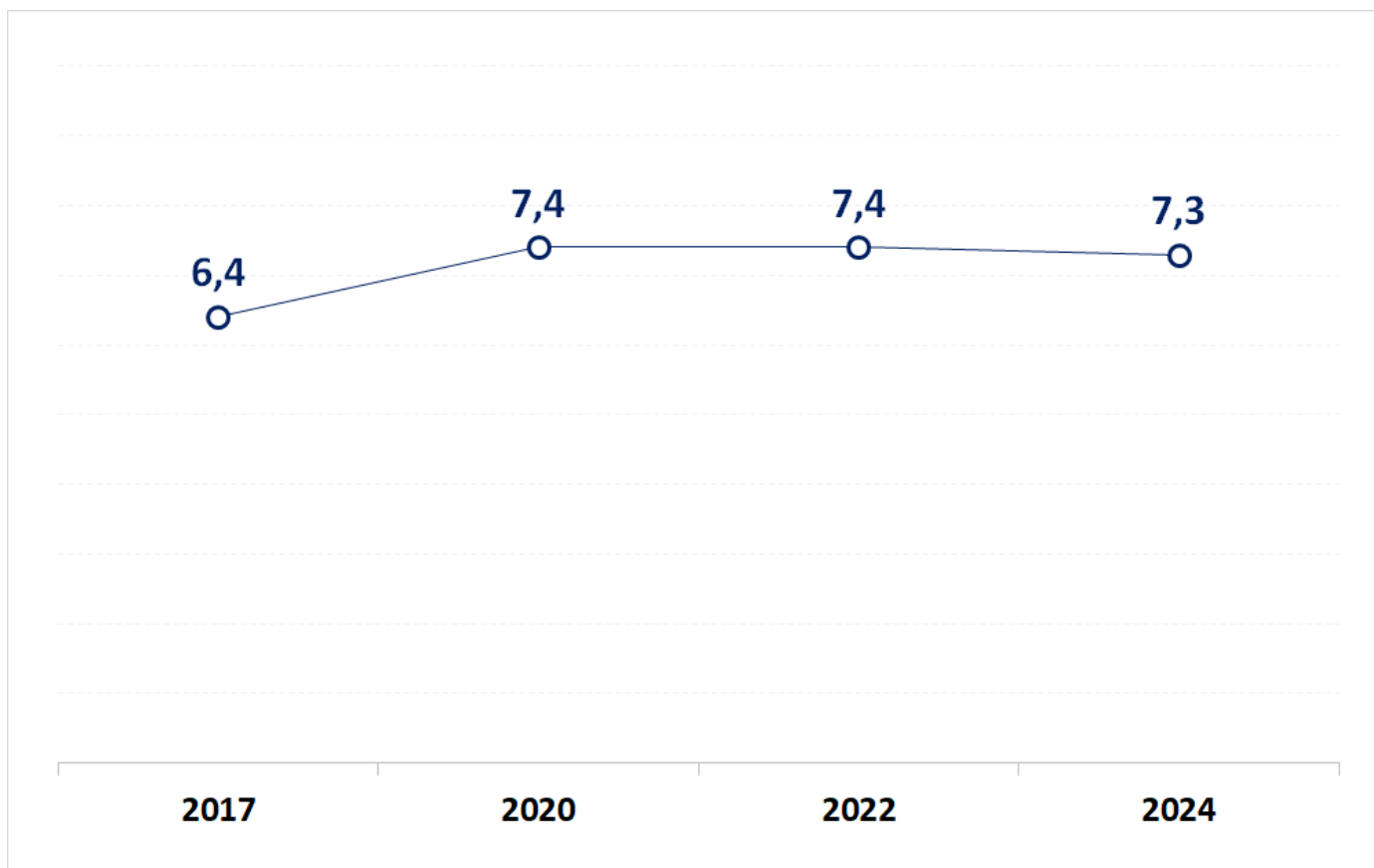




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



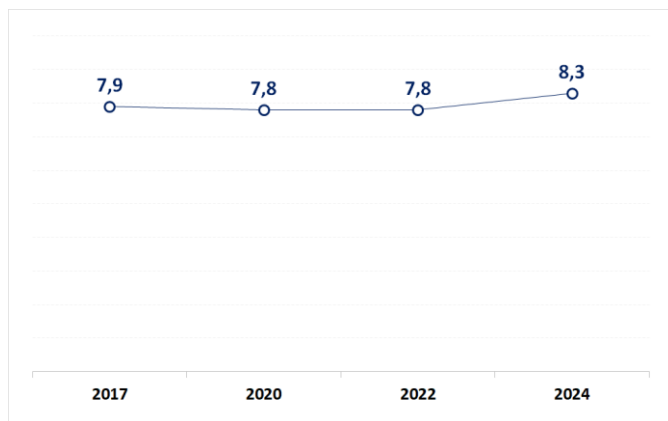


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

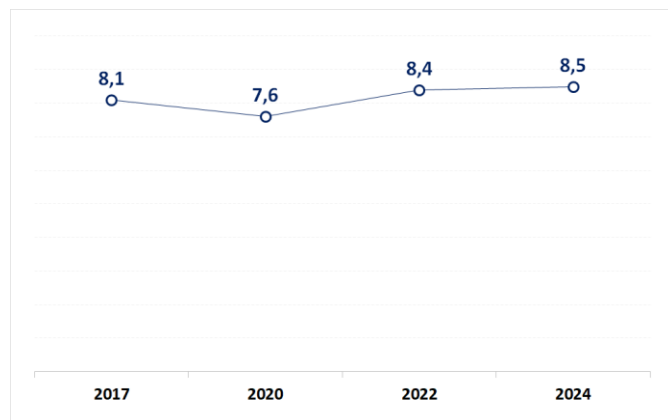
ATENDIMENTO NA SEDE



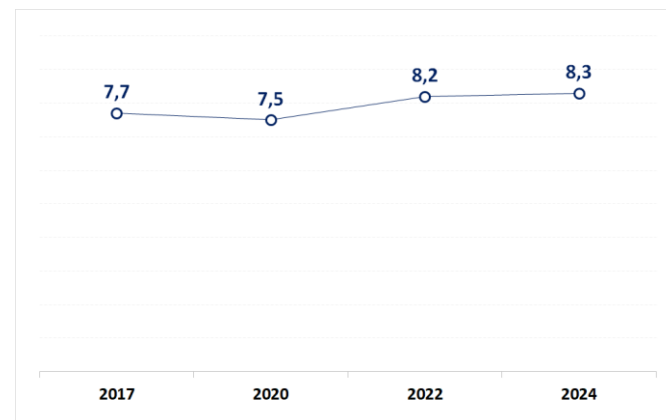
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



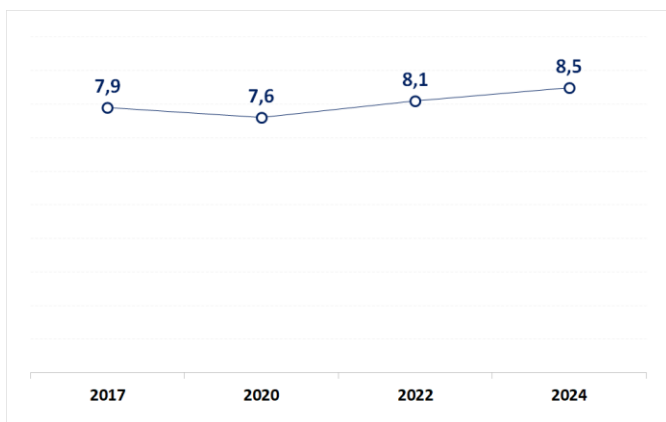
TRATAMENTO DE ESGOTO



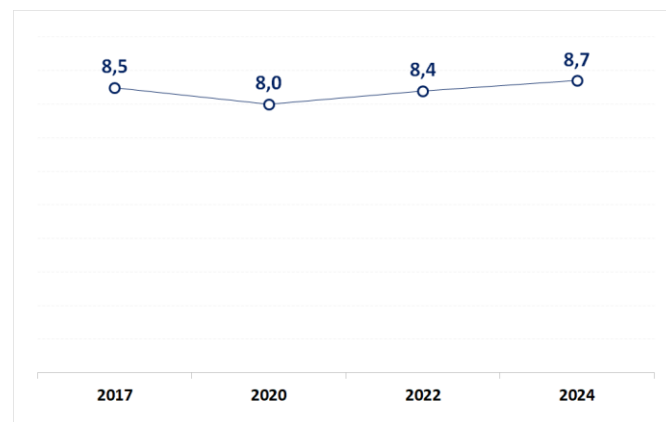
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

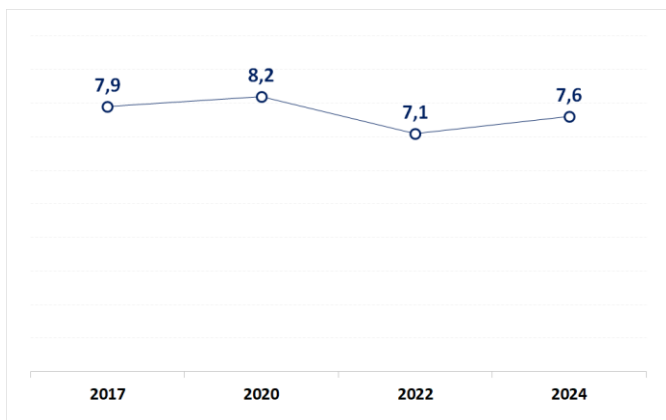
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

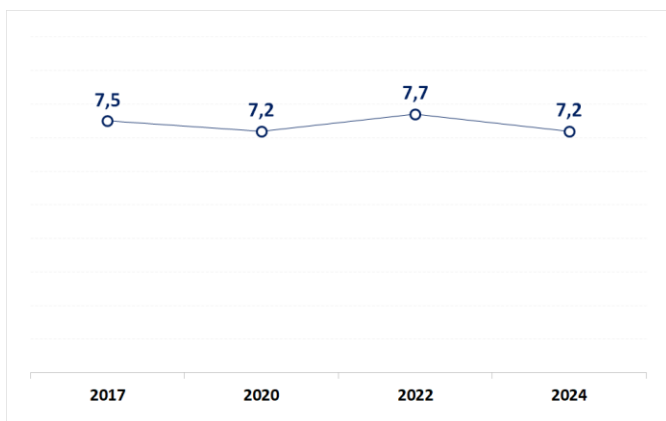




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

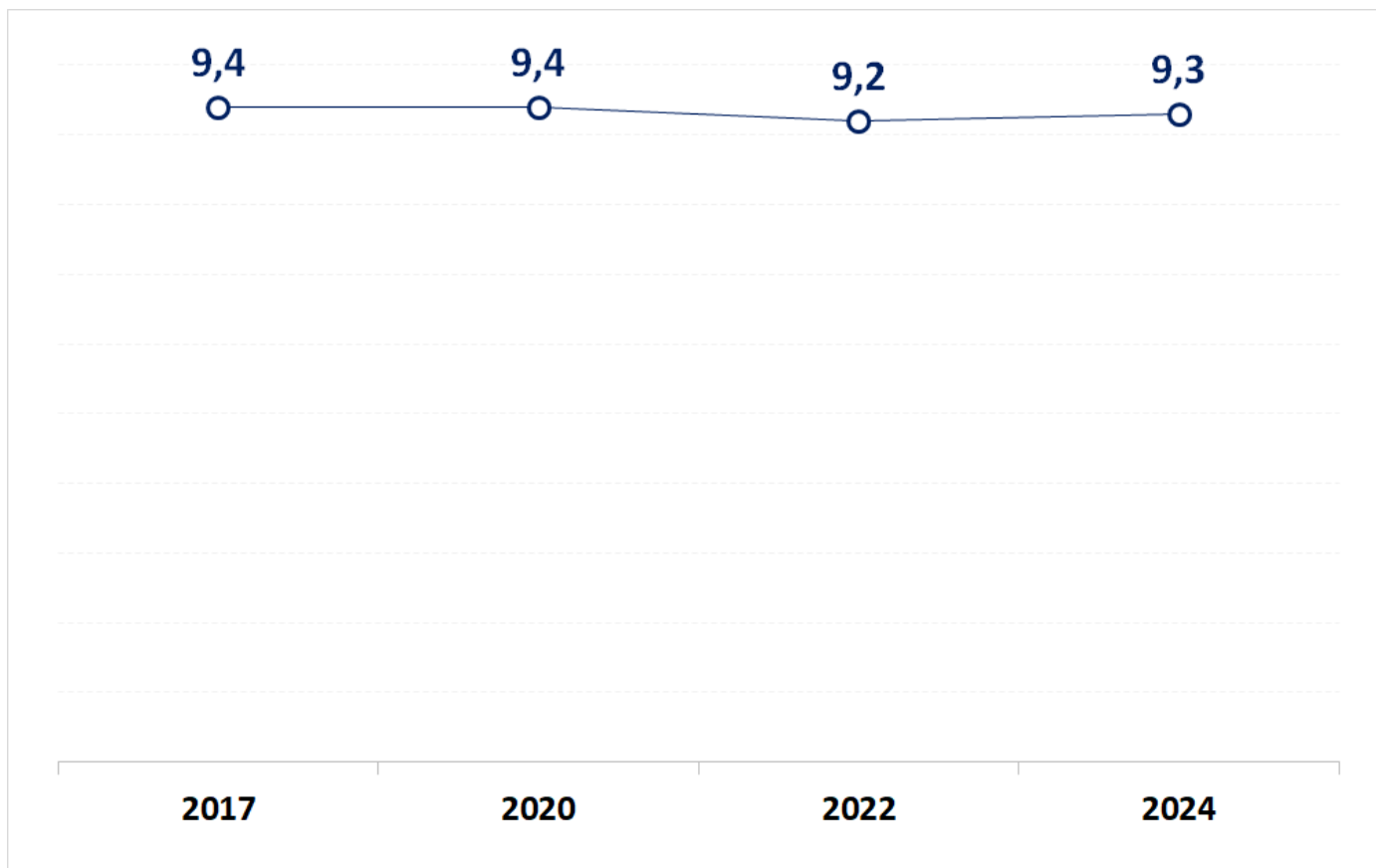
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

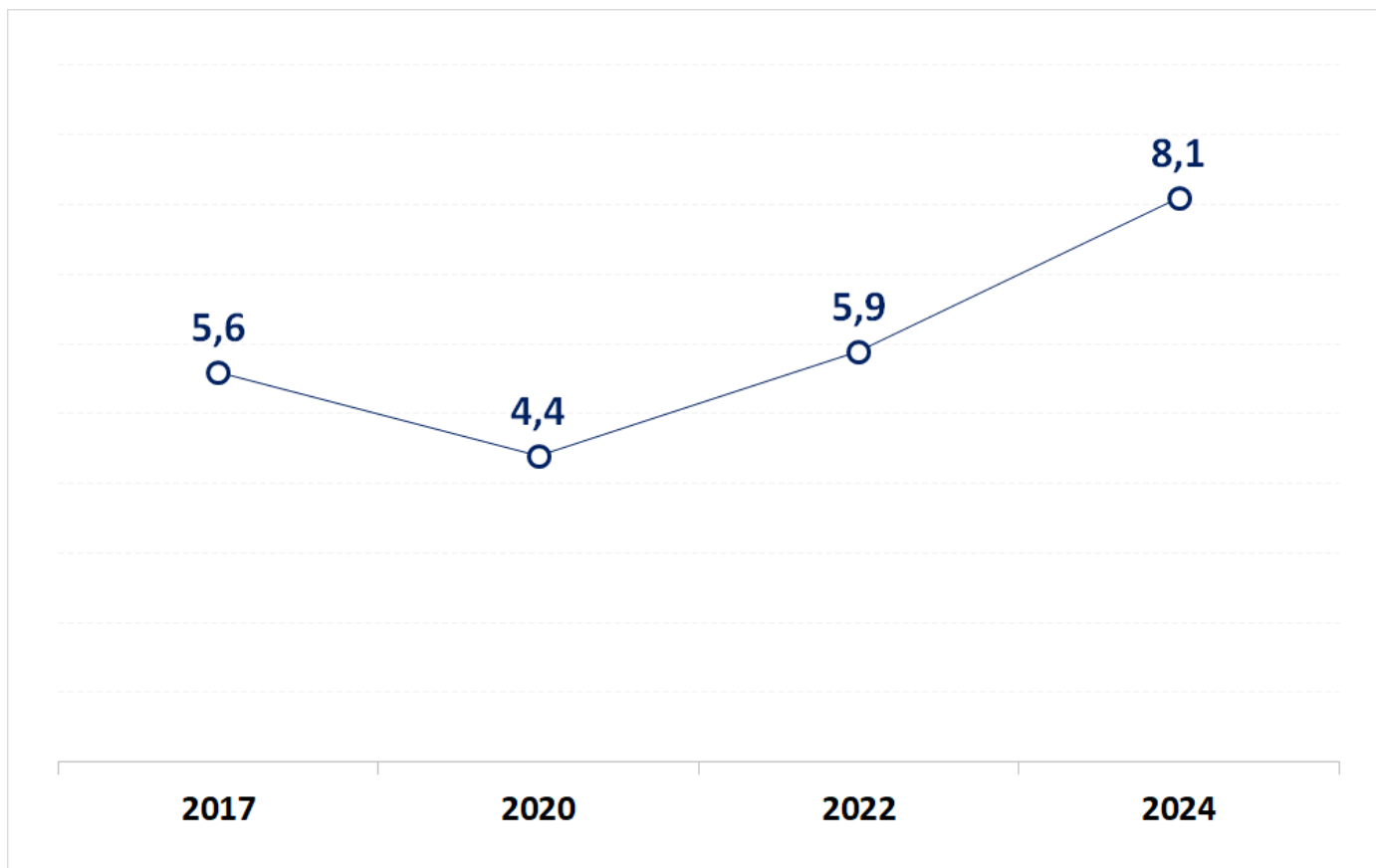
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

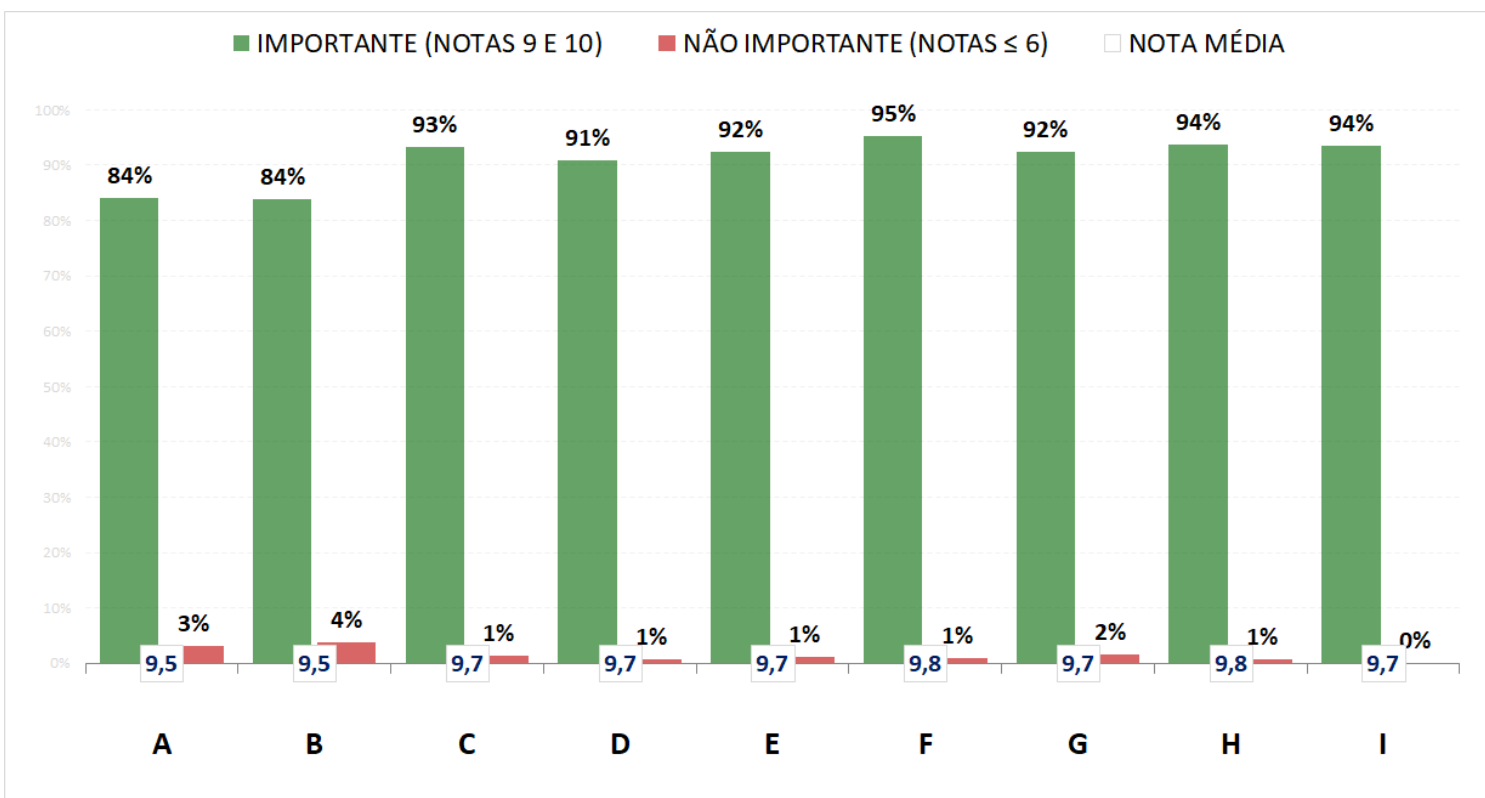
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

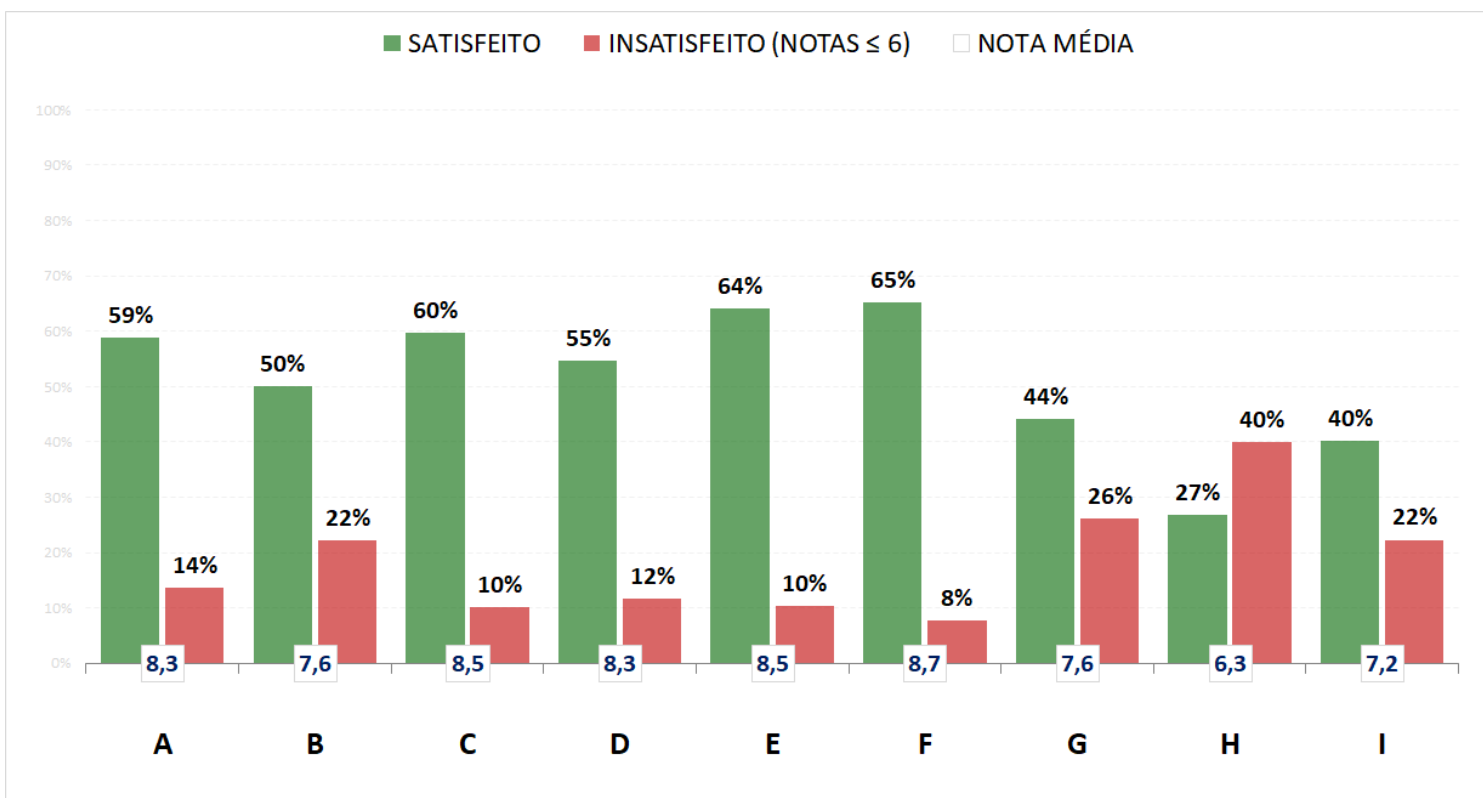


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

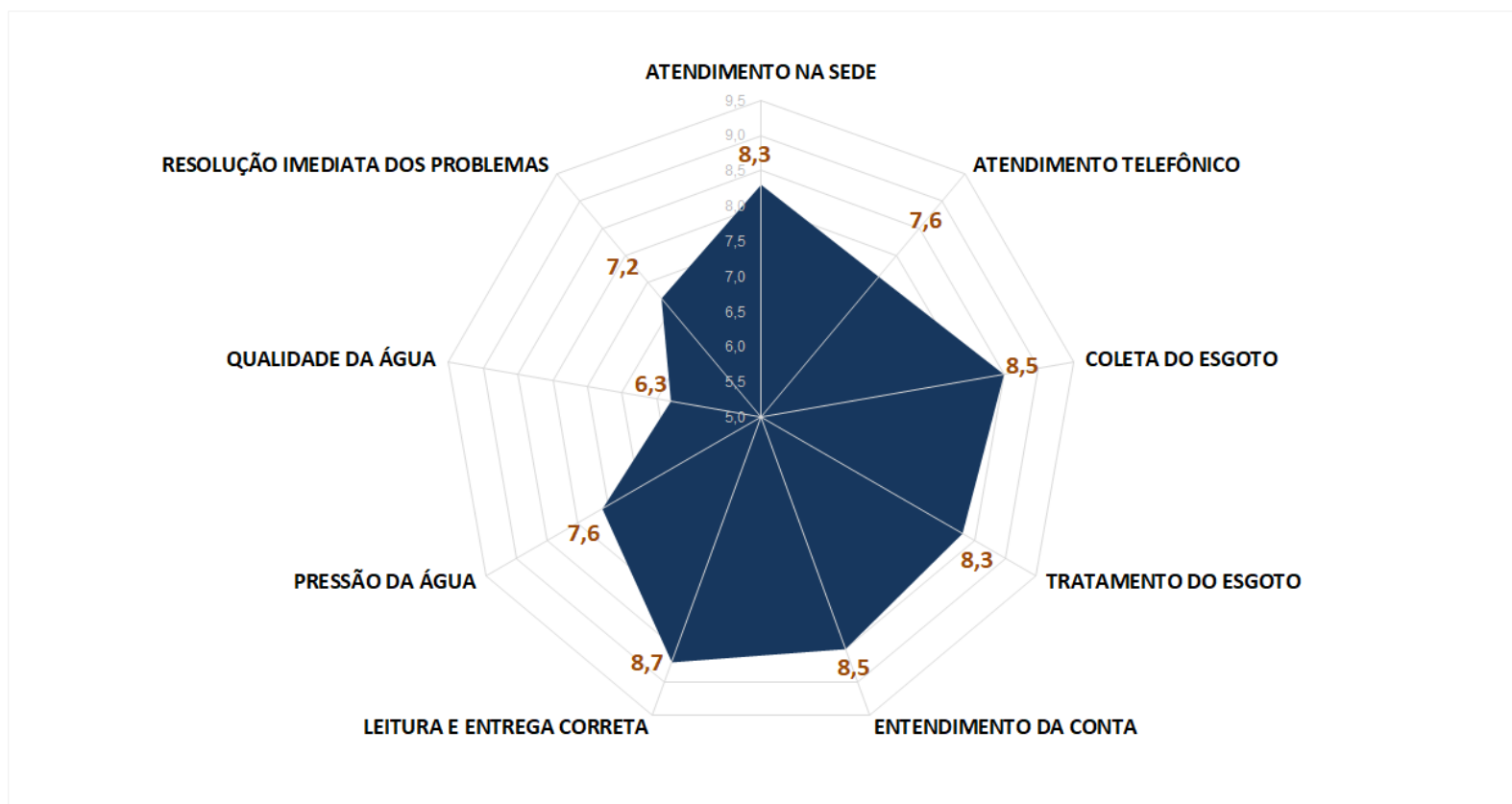


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

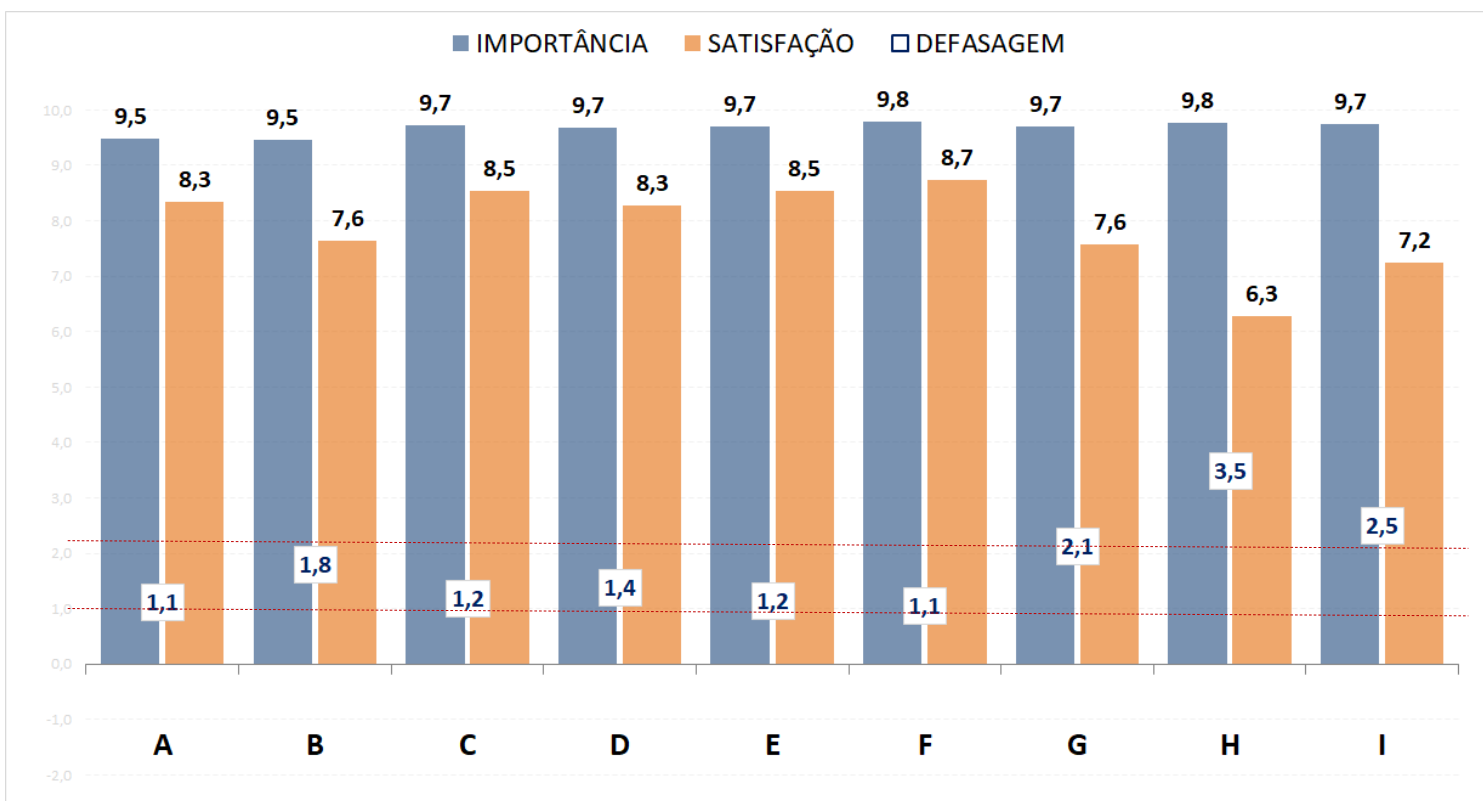
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

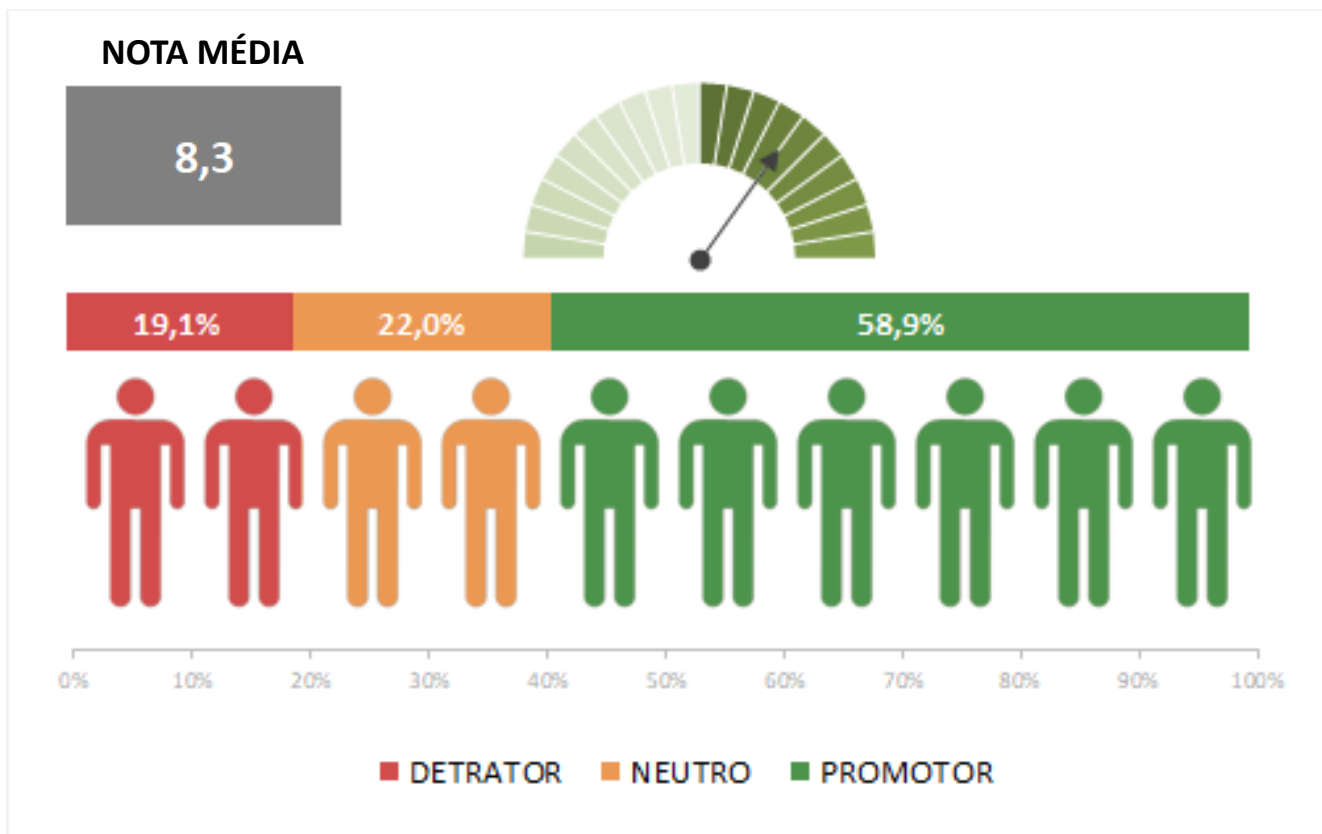
NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO



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 ÁGUAS DE HOLAMBRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 36,5%



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 ÁGUAS DE HOLAMBRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,0%	2,0%	0,0%	2,1%	1,6%	1,0%	1,1%	3,3%	0,0%	2,4%	2,2%	1,2%	7,2%	1,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,8%	1,5%	0,0%	2,1%	1,8%	0,0%	0,8%	5,3%	0,0%	1,8%	3,8%	1,7%	0,0%	1,6%
3	1,4%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
4	1,0%	2,7%	3,6%	2,1%	0,8%	0,0%	2,8%	2,8%	0,0%	1,6%	5,4%	2,0%	0,0%	1,9%
5	9,8%	6,4%	7,1%	10,7%	5,4%	6,1%	10,0%	6,9%	10,0%	8,2%	5,4%	8,2%	5,0%	8,0%
6	3,9%	6,7%	7,1%	6,2%	3,6%	6,1%	4,2%	6,8%	4,9%	4,7%	4,1%	5,7%	0,0%	5,4%
7	5,4%	7,9%	7,1%	9,6%	3,2%	1,9%	8,1%	10,7%	6,8%	6,3%	9,6%	6,5%	10,4%	6,7%
8	14,0%	16,6%	17,9%	16,0%	13,4%	12,5%	13,5%	22,6%	9,8%	18,5%	16,0%	13,9%	36,4%	15,3%
9	6,8%	10,3%	7,1%	8,5%	9,4%	6,2%	12,5%	4,3%	4,4%	10,5%	10,1%	8,7%	7,7%	8,6%
10	55,0%	46,0%	46,4%	42,7%	60,7%	64,2%	47,0%	37,2%	64,0%	46,1%	43,2%	51,4%	33,3%	50,3%
MÉDIA	8,4	8,3	8,2	8,0	8,8	8,8	8,4	7,6	8,9	8,3	8,0	8,4	7,9	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,9%	19,3%	21,4%	23,4%	13,2%	15,2%	18,9%	25,1%	15,0%	18,6%	21,0%	19,6%	12,2%	19,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,7%	56,2%	53,6%	51,1%	70,2%	70,4%	59,5%	41,5%	68,5%	56,6%	53,3%	60,0%	41,0%	58,9%

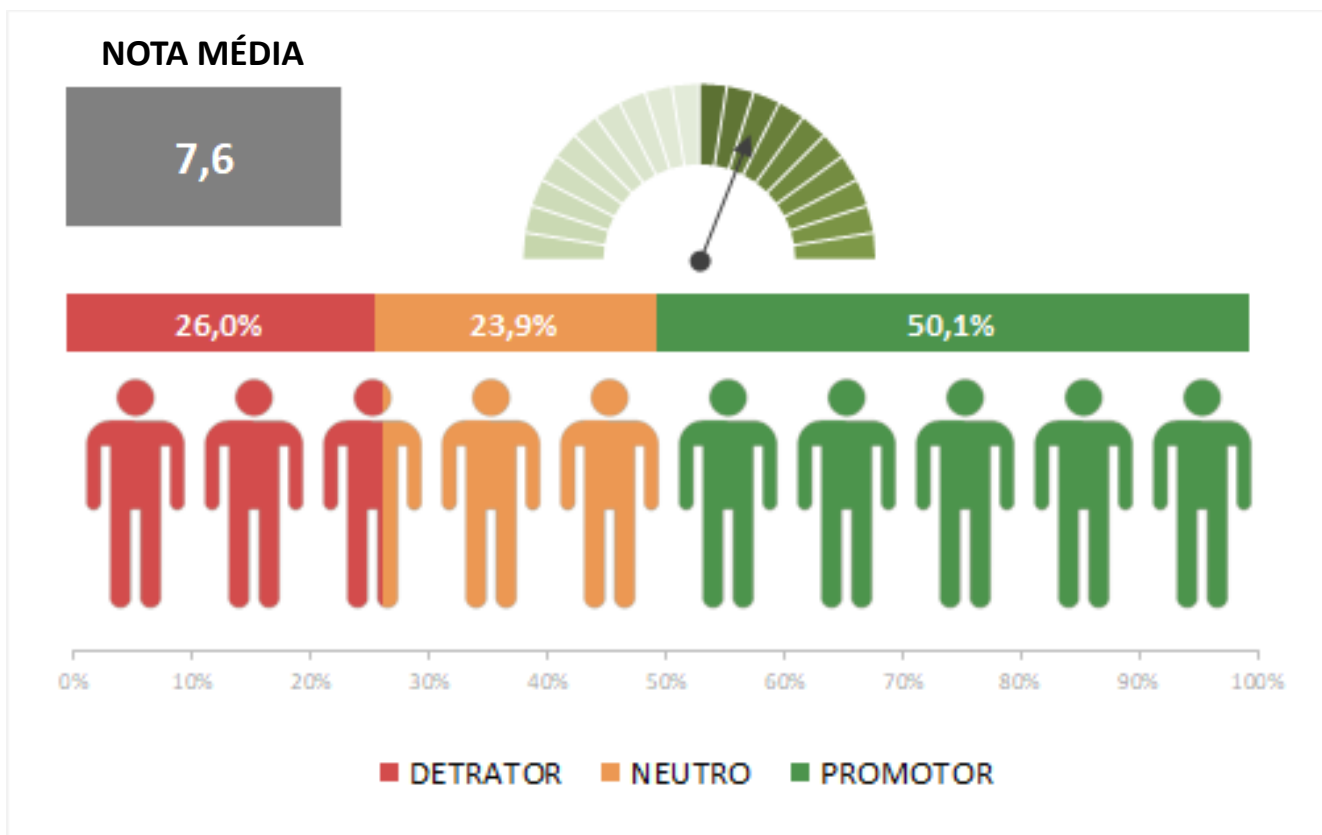


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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 ÁGUAS DE HOLAMBRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 40,9%



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 ÁGUAS DE HOLAMBRA?
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%	5,4%	3,7%	3,2%	5,0%	1,4%	3,1%	7,7%	0,0%	5,0%	5,1%	3,7%	6,9%	3,9%
1	1,2%	2,7%	3,7%	2,2%	1,0%	1,4%	1,1%	4,4%	1,4%	0,0%	7,3%	1,6%	8,2%	2,0%
2	3,0%	2,6%	0,0%	4,2%	2,3%	1,7%	2,8%	3,7%	0,0%	3,9%	4,0%	2,9%	0,0%	2,8%
3	1,2%	1,5%	0,0%	2,2%	1,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	1,4%	0,0%	1,3%
4	3,2%	2,9%	0,0%	4,3%	3,1%	1,4%	3,9%	3,2%	0,0%	4,0%	5,1%	3,3%	0,0%	3,1%
5	9,2%	9,2%	7,4%	10,8%	8,1%	6,5%	9,7%	10,7%	14,1%	6,9%	9,1%	9,4%	5,7%	9,2%
6	1,2%	5,7%	7,4%	4,2%	1,0%	0,0%	3,4%	7,5%	0,0%	7,0%	1,5%	3,9%	0,0%	3,7%
7	11,9%	7,7%	11,1%	10,9%	7,1%	5,4%	8,9%	14,7%	13,7%	10,1%	6,1%	8,9%	20,6%	9,6%
8	18,4%	11,1%	11,1%	15,2%	14,8%	11,3%	9,2%	26,3%	4,4%	18,5%	17,8%	13,7%	24,5%	14,3%
9	10,5%	8,9%	7,4%	7,5%	13,7%	10,7%	13,7%	1,2%	10,5%	12,7%	4,3%	9,7%	8,8%	9,6%
10	38,3%	42,2%	48,1%	35,4%	43,1%	60,3%	41,4%	20,6%	56,0%	31,9%	35,3%	41,4%	25,3%	40,4%
MÉDIA	7,8	7,5	8,0	7,3	7,9	8,7	7,7	6,5	8,6	7,5	6,8	7,7	7,1	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,9%	30,1%	22,2%	31,0%	21,3%	12,2%	26,8%	37,2%	15,5%	26,8%	36,5%	26,3%	20,8%	26,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,8%	51,1%	55,5%	42,9%	56,7%	71,0%	55,2%	21,8%	66,5%	44,6%	39,6%	51,1%	34,1%	50,1%

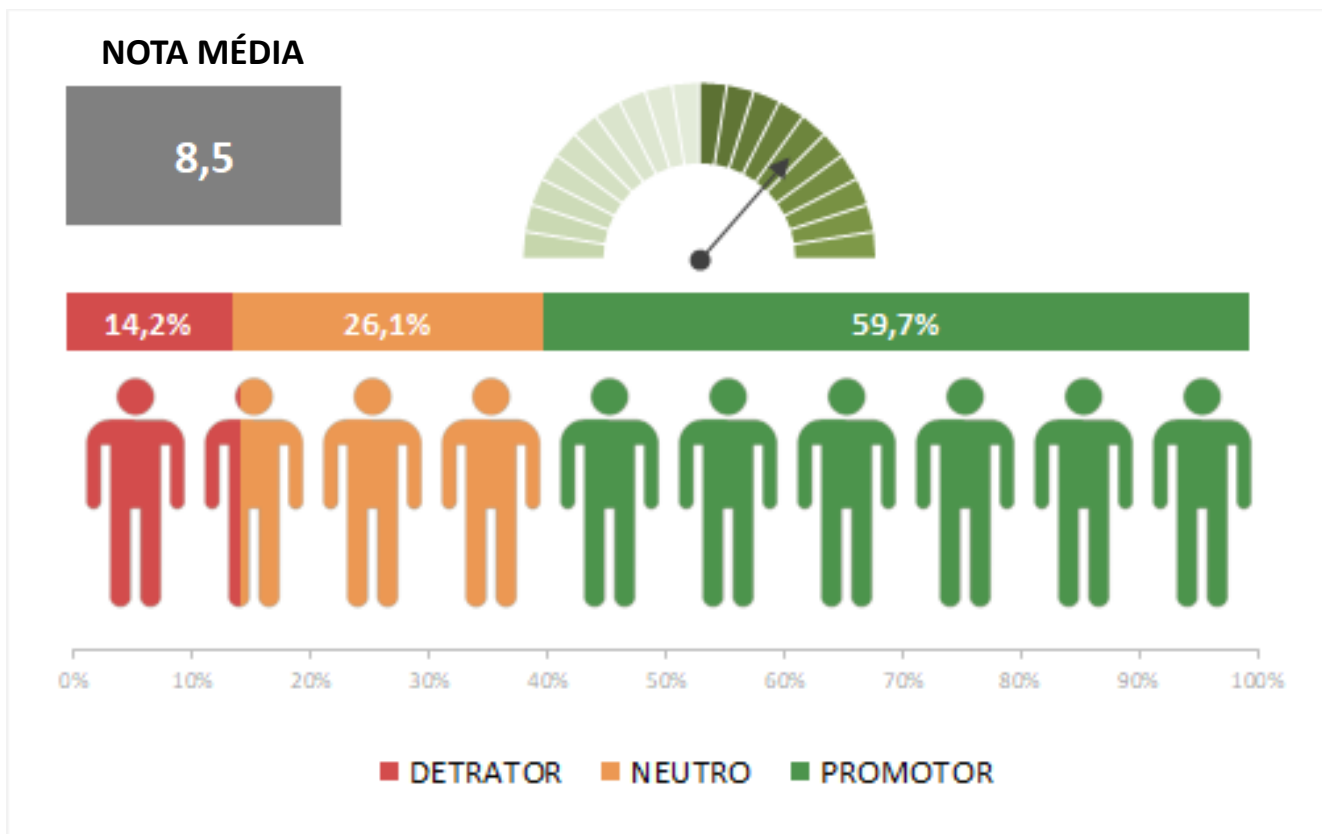


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 6,1%



COLETA DE ESGOTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	3,3%	0,0%	1,4%	3,0%	3,1%	0,9%	1,0%	3,5%	0,9%	1,0%	1,7%	0,0%	1,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,3%	1,2%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	2,1%	1,4%	0,0%	1,9%	1,4%	1,3%	0,0%	1,3%
4	1,0%	1,8%	0,0%	2,1%	1,4%	0,8%	0,7%	4,0%	1,1%	1,8%	1,4%	1,2%	5,5%	1,4%
5	6,1%	5,2%	8,2%	5,9%	3,8%	2,3%	8,6%	4,5%	5,7%	4,2%	7,2%	5,7%	4,5%	5,6%
6	4,1%	3,8%	0,0%	5,8%	4,1%	3,9%	3,1%	5,8%	4,7%	3,3%	4,4%	4,1%	0,0%	3,9%
7	6,1%	5,8%	4,1%	8,7%	3,8%	5,1%	6,1%	7,1%	4,4%	7,8%	2,5%	6,3%	0,0%	6,0%
8	24,9%	15,6%	20,4%	21,9%	17,9%	13,6%	18,7%	33,1%	17,1%	22,8%	18,3%	19,3%	37,9%	20,2%
9	6,8%	10,2%	4,1%	8,7%	11,0%	13,3%	5,8%	6,9%	10,1%	9,4%	7,5%	8,6%	7,0%	8,5%
10	49,1%	53,2%	63,3%	42,7%	54,2%	57,0%	54,1%	36,1%	53,4%	47,4%	56,1%	51,5%	45,1%	51,2%
MÉDIA	8,6	8,5	9,0	8,2	8,6	8,7	8,6	8,2	8,5	8,5	8,7	8,5	8,6	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,1%	15,2%	8,2%	18,1%	13,1%	10,9%	15,3%	16,8%	15,0%	12,5%	15,5%	14,4%	10,0%	14,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,9%	63,4%	67,3%	51,4%	65,2%	70,3%	59,9%	43,0%	63,5%	56,8%	63,7%	60,1%	52,1%	59,7%

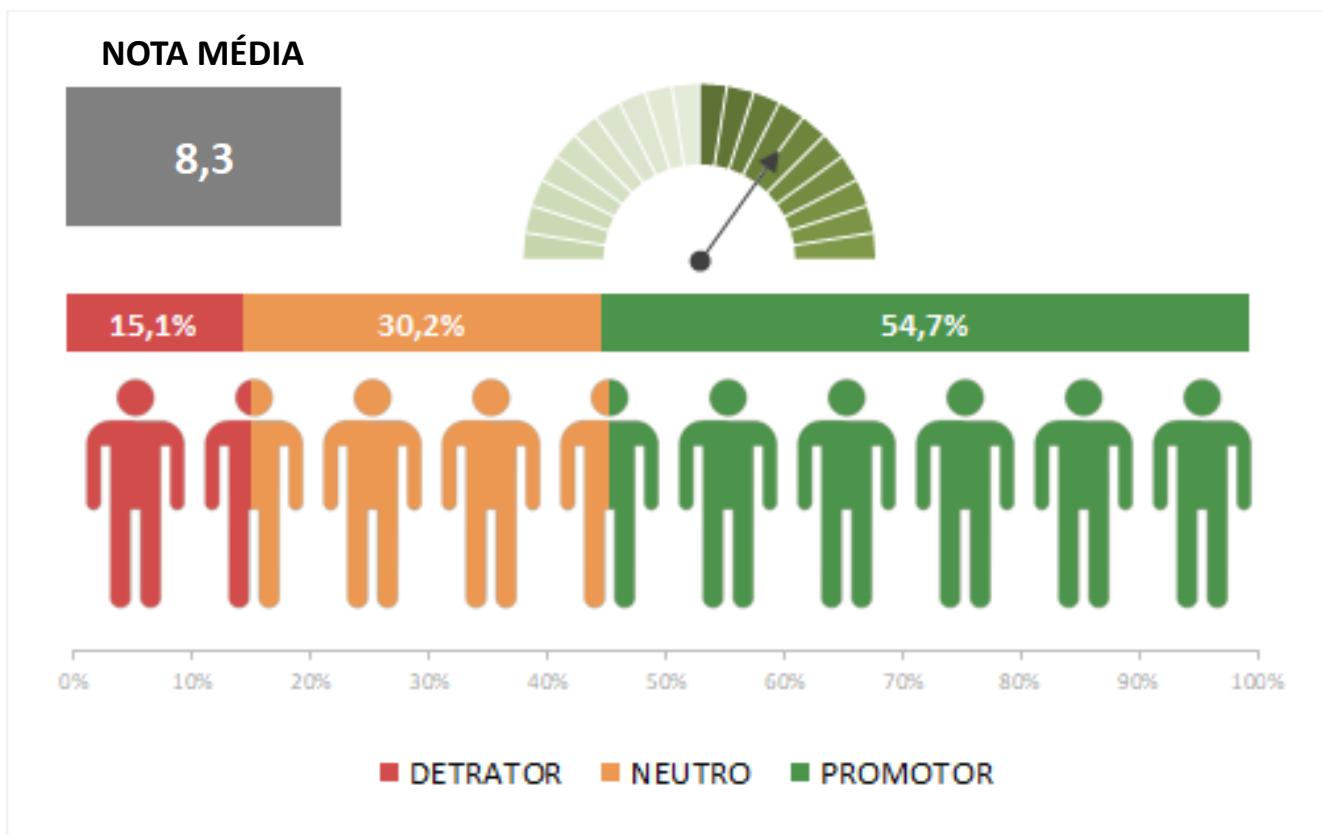


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 9,7%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,5%	3,4%	0,0%	1,5%	4,0%	4,1%	0,5%	2,1%	3,4%	1,9%	1,1%	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	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,5%	2,4%	0,0%	3,0%	0,8%	0,8%	2,0%	1,5%	0,0%	1,9%	2,9%	1,6%	0,0%	1,5%
4	2,2%	2,4%	2,0%	3,8%	0,8%	0,8%	2,3%	4,7%	1,1%	1,9%	5,5%	2,4%	0,0%	2,3%
5	6,3%	4,8%	0,0%	7,7%	6,4%	3,4%	6,9%	5,5%	2,9%	6,7%	4,9%	4,9%	16,6%	5,5%
6	2,9%	3,8%	5,9%	3,1%	2,1%	1,5%	2,8%	7,6%	2,9%	4,1%	2,3%	3,6%	0,0%	3,4%
7	11,1%	13,3%	17,6%	10,7%	10,5%	9,1%	15,4%	10,2%	8,1%	15,5%	7,6%	11,7%	24,3%	12,3%
8	19,4%	16,7%	9,8%	23,1%	17,2%	11,6%	19,1%	25,4%	19,0%	17,5%	19,2%	17,5%	28,0%	18,0%
9	11,0%	9,8%	11,8%	8,6%	11,7%	9,7%	11,6%	8,8%	11,6%	12,5%	7,0%	10,4%	11,0%	10,4%
10	45,3%	43,3%	52,9%	37,7%	46,5%	58,9%	39,3%	32,6%	51,0%	38,0%	47,8%	45,5%	20,1%	44,3%
MÉDIA	8,5	8,1	8,8	8,0	8,3	8,7	8,2	7,8	8,6	8,1	8,2	8,3	7,8	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,1%	16,9%	7,8%	19,9%	14,0%	10,6%	14,6%	23,0%	10,3%	16,5%	18,4%	15,0%	16,6%	15,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,4%	53,1%	64,7%	46,3%	58,2%	68,6%	50,8%	41,4%	62,6%	50,5%	54,8%	55,9%	31,1%	54,7%

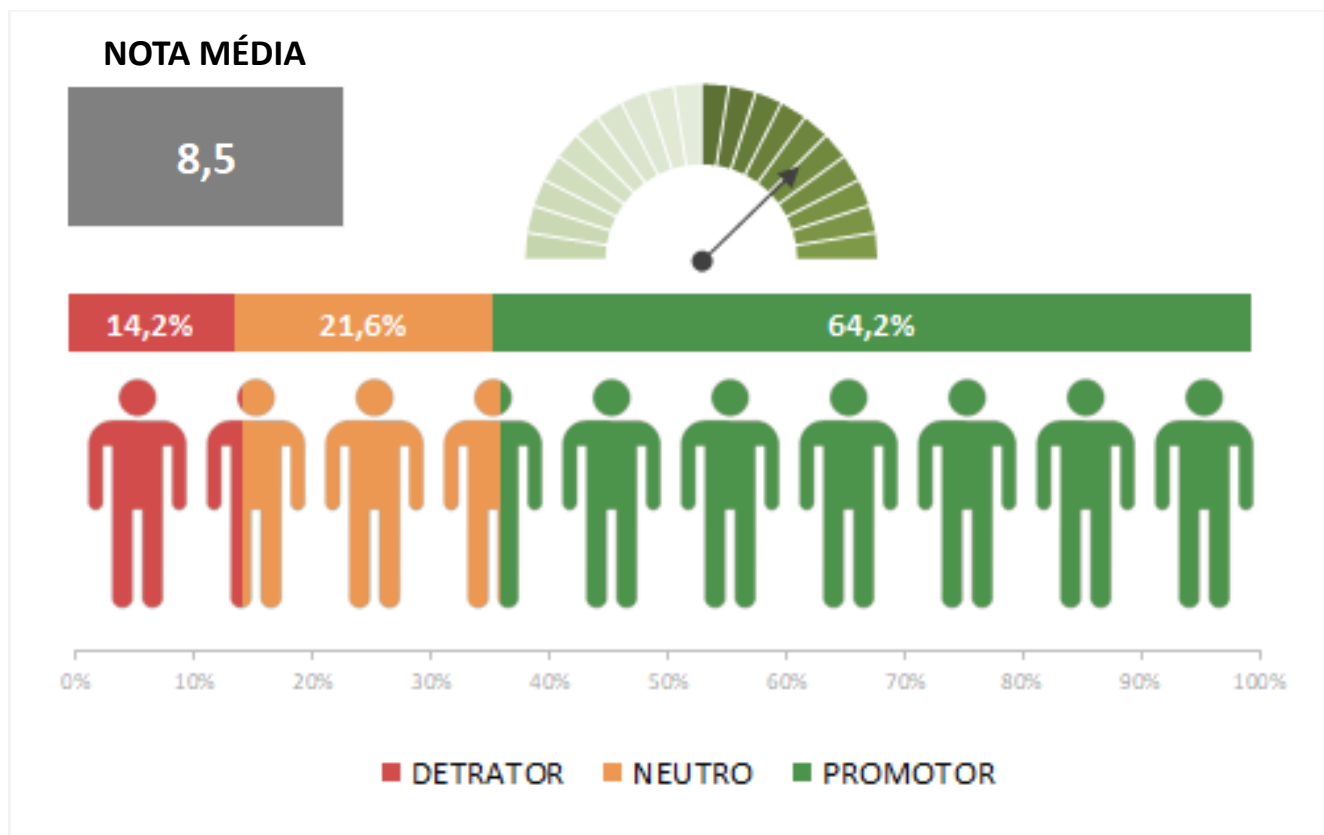


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,3%**



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	1,9%	0,0%	2,1%	1,9%	2,4%	1,8%	0,0%	3,5%	0,6%	1,2%	1,6%	0,0%	1,6%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	1,3%	0,6%	0,0%	2,2%	0,0%	0,9%	0,7%	1,4%	2,7%	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	1,4%	0,6%	1,9%	0,7%	0,7%	1,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	1,0%	0,0%	1,0%
5	4,0%	8,5%	3,8%	7,1%	7,0%	4,9%	7,3%	6,1%	6,1%	7,7%	4,1%	5,4%	22,9%	6,3%
6	2,8%	4,5%	0,0%	4,9%	4,5%	4,4%	3,3%	3,3%	1,1%	3,8%	4,8%	3,9%	0,0%	3,7%
7	9,5%	9,1%	15,1%	7,1%	8,3%	11,1%	8,8%	7,9%	8,7%	12,8%	3,1%	9,4%	8,6%	9,3%
8	16,6%	8,3%	7,5%	15,3%	11,9%	12,8%	10,7%	15,1%	12,2%	11,3%	12,9%	12,7%	5,0%	12,4%
9	11,3%	13,9%	17,0%	11,5%	11,3%	8,2%	13,4%	17,5%	13,5%	15,3%	7,8%	12,3%	20,0%	12,6%
10	51,0%	52,0%	52,8%	48,5%	54,5%	53,5%	52,2%	47,4%	50,3%	47,1%	63,1%	52,0%	43,5%	51,5%
MÉDIA	8,6	8,5	8,8	8,3	8,6	8,5	8,5	8,6	8,3	8,5	8,9	8,6	8,3	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,6%	16,6%	7,5%	17,7%	14,1%	14,3%	14,9%	12,2%	15,3%	13,4%	13,2%	13,7%	22,9%	14,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,3%	65,9%	69,8%	59,9%	65,7%	61,7%	65,6%	64,8%	63,8%	62,4%	70,8%	64,2%	63,5%	64,2%

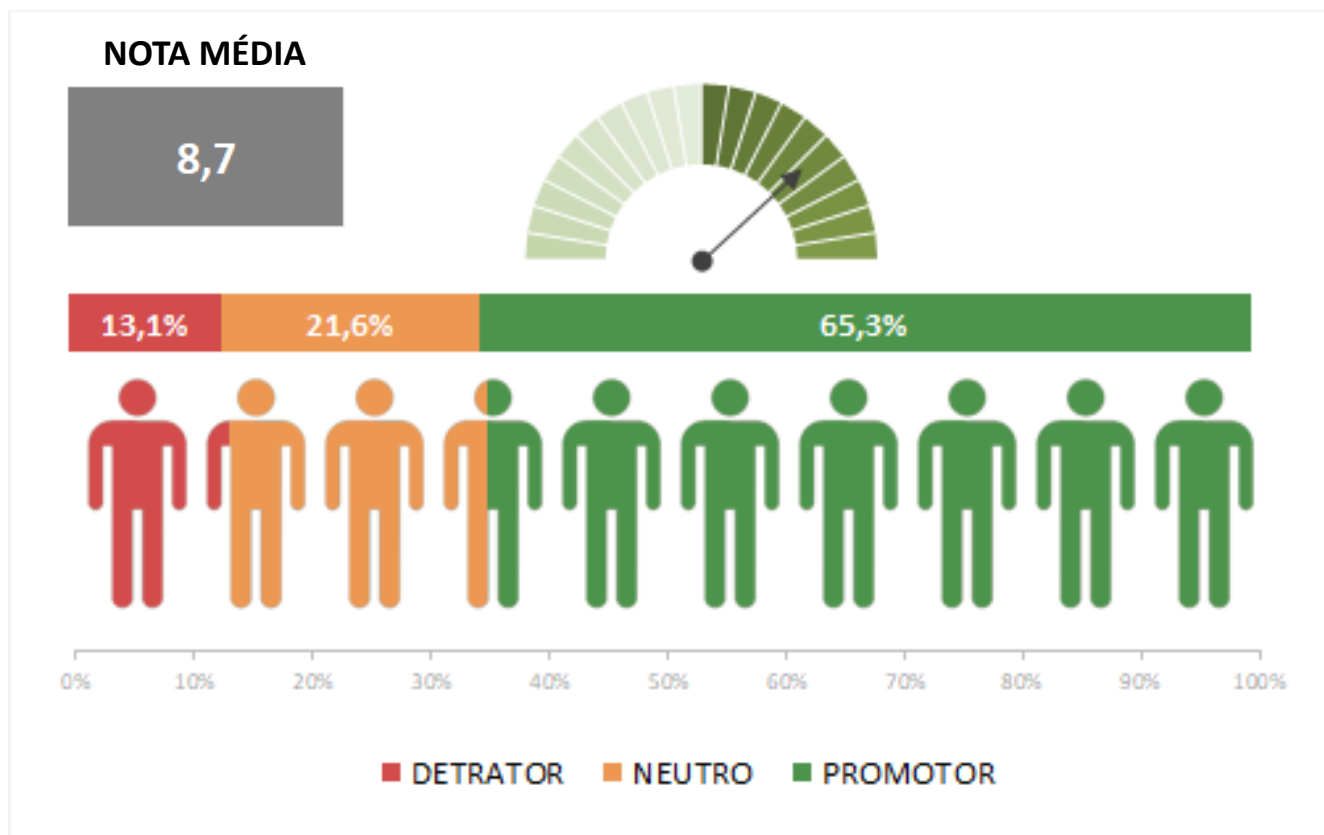


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,2%



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	1,2%	1,9%	0,0%	2,1%	1,9%	2,2%	0,0%	3,7%	4,4%	0,0%	2,4%	1,3%	6,0%	1,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,5%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,2%	0,5%	0,0%	0,5%
4	2,0%	0,4%	1,9%	0,7%	1,3%	0,0%	0,9%	3,5%	0,0%	0,5%	4,5%	1,2%	0,0%	1,2%
5	5,0%	3,9%	0,0%	7,1%	4,2%	3,3%	4,9%	5,3%	3,5%	4,3%	5,8%	4,4%	5,0%	4,4%
6	5,8%	5,1%	9,3%	3,5%	5,2%	5,5%	7,9%	0,0%	3,7%	7,1%	2,6%	5,3%	8,6%	5,4%
7	3,5%	6,4%	7,4%	4,9%	3,6%	7,1%	4,8%	2,4%	7,9%	4,7%	1,0%	5,3%	0,0%	5,0%
8	18,5%	14,9%	11,1%	20,9%	15,2%	11,7%	15,4%	26,7%	15,7%	17,9%	13,1%	16,6%	17,8%	16,6%
9	7,1%	9,5%	9,3%	9,3%	6,7%	11,1%	6,5%	8,2%	9,6%	8,8%	4,4%	8,4%	8,6%	8,4%
10	55,9%	57,8%	61,1%	51,5%	60,6%	57,6%	59,5%	50,2%	54,2%	56,8%	65,0%	57,0%	54,0%	56,9%
MÉDIA	8,7	8,8	9,0	8,6	8,7	8,7	8,9	8,5	8,5	8,9	8,7	8,8	8,4	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,0%	11,3%	11,1%	13,4%	13,9%	12,6%	13,7%	12,5%	12,6%	11,9%	16,5%	12,7%	19,6%	13,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,0%	67,4%	70,4%	60,8%	67,3%	68,7%	66,1%	58,3%	63,8%	65,5%	69,4%	65,4%	62,6%	65,3%

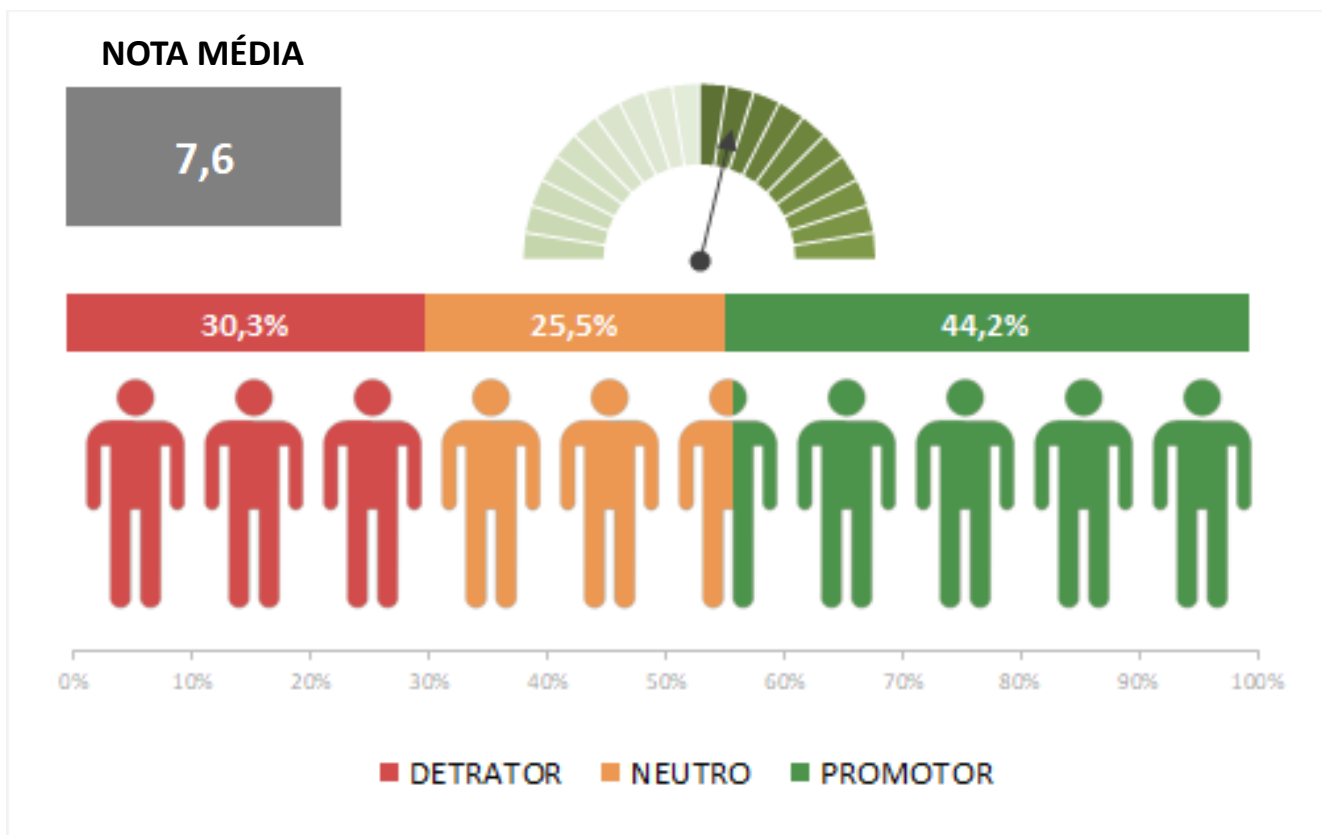


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,7%



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	1,3%	4,3%	3,8%	2,7%	2,4%	0,7%	2,2%	7,3%	2,9%	2,0%	5,7%	3,0%	0,0%	2,8%
1	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	0,0%	2,3%	0,0%	1,4%	1,7%	2,1%	1,1%	0,0%	3,4%	0,4%	1,0%	1,2%	0,0%	1,2%
3	3,8%	2,9%	5,7%	4,4%	0,6%	0,9%	3,7%	6,1%	0,0%	4,2%	5,9%	3,5%	0,0%	3,3%
4	3,6%	1,9%	1,9%	2,8%	3,2%	1,4%	2,7%	5,1%	2,9%	1,6%	5,1%	2,9%	0,0%	2,8%
5	13,3%	17,8%	9,4%	20,3%	13,9%	9,2%	21,5%	13,0%	7,2%	16,1%	22,2%	16,1%	6,0%	15,6%
6	3,3%	4,8%	7,5%	2,1%	4,2%	1,2%	4,0%	8,5%	2,7%	4,2%	6,3%	4,0%	5,0%	4,1%
7	10,4%	3,1%	11,3%	5,8%	4,9%	5,2%	6,2%	9,8%	6,3%	6,3%	8,0%	6,3%	15,0%	6,7%
8	19,6%	18,2%	17,0%	23,5%	14,5%	18,4%	17,9%	21,5%	15,6%	19,3%	16,5%	18,7%	22,2%	18,9%
9	7,8%	9,3%	17,0%	2,8%	10,0%	6,7%	10,6%	6,8%	7,1%	11,1%	6,3%	8,2%	15,0%	8,5%
10	36,9%	34,4%	26,4%	33,3%	44,2%	54,0%	29,0%	21,9%	52,0%	33,8%	23,2%	35,6%	36,7%	35,6%
MÉDIA	7,8	7,3	7,5	7,3	7,9	8,5	7,3	6,8	8,2	7,6	6,6	7,5	8,5	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,4%	35,0%	28,3%	34,5%	26,4%	15,6%	36,2%	40,0%	19,0%	29,5%	46,0%	31,2%	11,0%	30,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,7%	43,7%	43,4%	36,1%	54,2%	60,7%	39,6%	28,7%	59,1%	45,0%	29,4%	43,8%	51,8%	44,2%

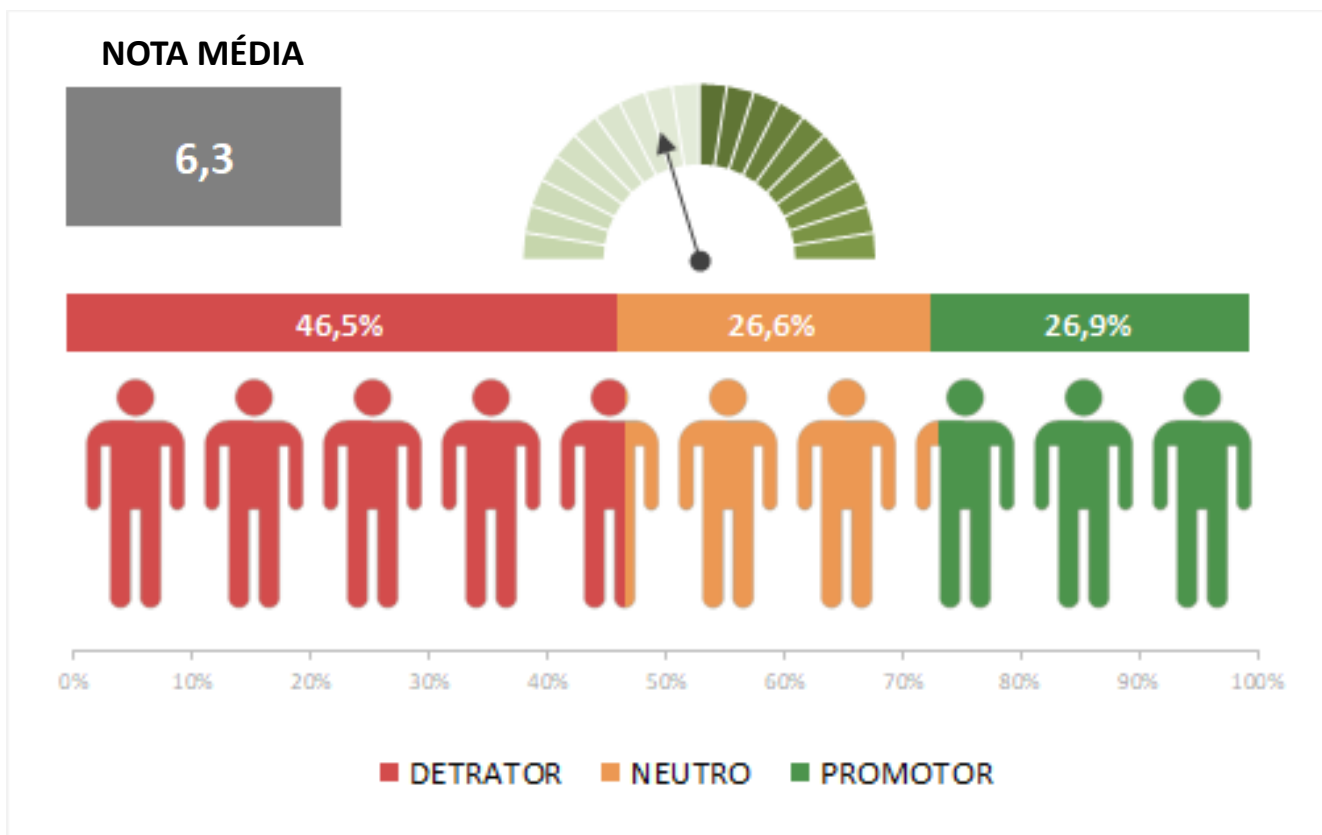


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 1,1%



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	4,9%	10,2%	3,7%	9,1%	8,3%	8,9%	6,1%	8,9%	9,6%	6,5%	7,8%	8,0%	0,0%	7,6%
1	2,3%	3,7%	1,9%	3,5%	3,1%	0,6%	3,7%	5,1%	2,7%	2,6%	5,2%	2,8%	6,0%	3,0%
2	5,1%	3,9%	5,6%	3,6%	4,9%	4,0%	5,9%	2,3%	3,6%	5,4%	3,5%	4,3%	8,6%	4,5%
3	2,1%	2,9%	3,7%	3,5%	0,6%	1,3%	1,9%	5,5%	0,0%	4,1%	2,4%	2,6%	0,0%	2,5%
4	6,9%	7,9%	7,4%	8,5%	6,1%	5,5%	5,4%	14,3%	8,7%	5,2%	11,6%	7,5%	5,0%	7,4%
5	12,9%	17,0%	18,5%	14,2%	13,8%	8,0%	19,3%	16,6%	7,3%	18,3%	16,3%	14,4%	26,4%	15,0%
6	7,4%	5,6%	5,6%	7,1%	6,3%	5,1%	6,9%	7,5%	5,4%	7,9%	4,2%	6,5%	6,4%	6,5%
7	15,2%	8,7%	13,0%	12,9%	10,0%	10,2%	11,7%	14,9%	13,9%	11,0%	11,1%	12,5%	0,0%	11,9%
8	17,2%	12,5%	16,7%	13,6%	15,0%	15,3%	14,4%	14,9%	9,0%	16,9%	14,4%	14,3%	24,2%	14,8%
9	4,6%	5,3%	7,4%	4,3%	4,2%	5,2%	6,5%	1,4%	6,2%	5,4%	3,9%	5,2%	0,0%	4,9%
10	21,4%	22,4%	16,7%	19,7%	27,8%	36,1%	18,2%	8,6%	33,5%	16,8%	19,5%	21,8%	23,4%	21,9%
MÉDIA	6,6	6,0	6,4	6,0	6,5	7,1	6,2	5,3	6,7	6,1	6,0	6,3	6,4	6,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	41,5%	51,2%	46,3%	49,5%	42,9%	33,3%	49,3%	60,2%	37,4%	49,9%	51,0%	46,2%	52,4%	46,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	26,0%	27,6%	24,1%	24,0%	32,0%	41,2%	24,7%	10,0%	39,7%	22,2%	23,4%	27,0%	23,4%	26,9%

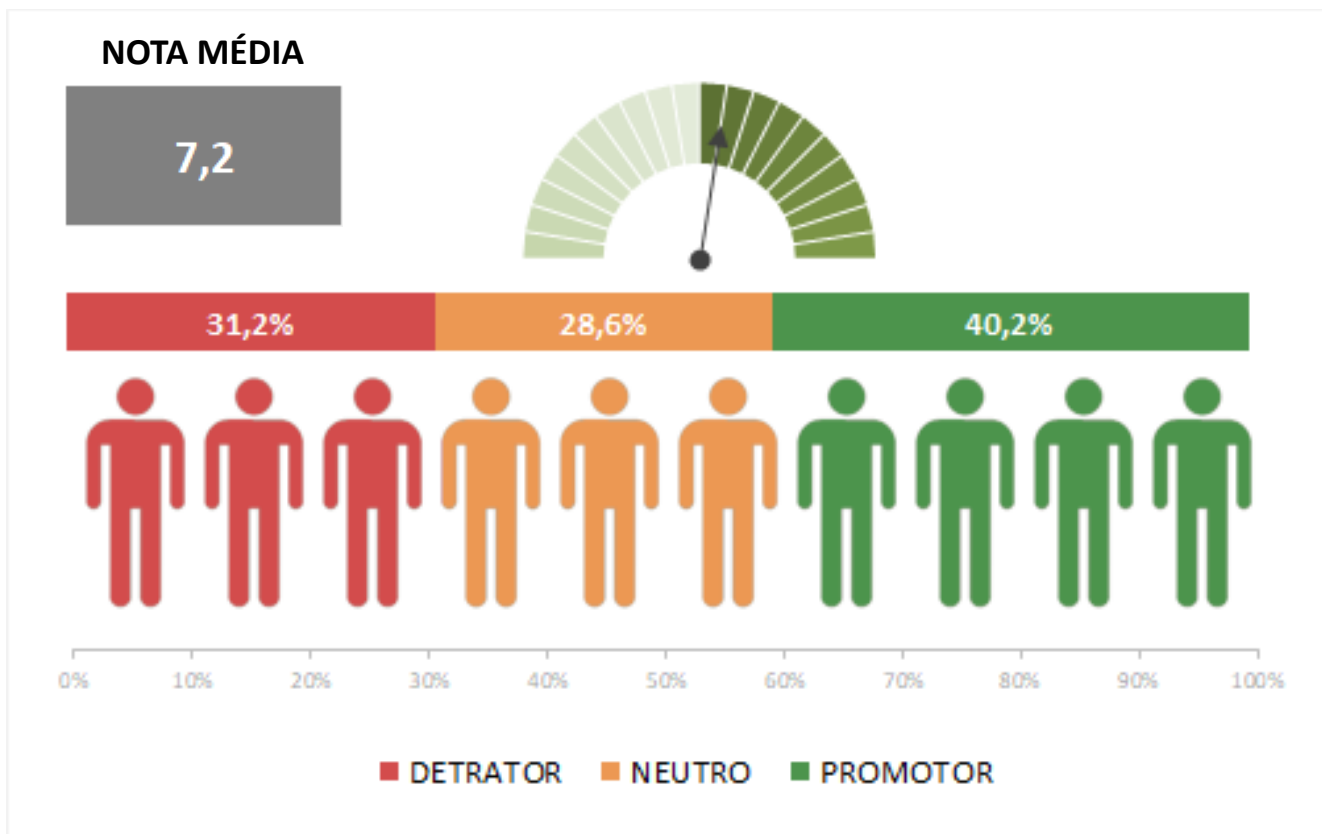


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
E SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 21,8%



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	7,9%	5,2%	7,5%	6,6%	5,7%	5,3%	6,6%	7,7%	4,7%	8,3%	6,3%	5,9%	15,9%	6,5%
1	0,6%	1,7%	2,5%	0,8%	0,9%	0,0%	0,7%	3,8%	0,0%	1,4%	2,4%	1,3%	0,0%	1,2%
2	1,5%	0,7%	0,0%	1,7%	0,9%	1,0%	0,8%	1,5%	1,7%	0,0%	1,7%	1,1%	0,0%	1,1%
3	0,0%	2,4%	0,0%	1,6%	1,5%	0,0%	2,1%	1,1%	1,6%	1,3%	1,2%	1,3%	0,0%	1,2%
4	4,2%	6,2%	5,0%	7,4%	2,5%	1,3%	5,8%	9,1%	0,0%	6,3%	9,9%	5,5%	0,0%	5,2%
5	7,5%	6,7%	2,5%	8,4%	8,3%	4,0%	10,4%	4,5%	6,9%	7,0%	3,7%	7,2%	4,5%	7,1%
6	10,9%	7,0%	15,0%	7,4%	6,9%	6,6%	9,7%	9,9%	7,0%	10,2%	6,4%	8,8%	9,4%	8,9%
7	11,0%	11,8%	10,0%	10,8%	13,2%	7,9%	12,8%	13,0%	7,2%	14,8%	8,8%	11,2%	14,9%	11,4%
8	15,0%	19,3%	15,0%	20,8%	13,8%	14,5%	13,1%	28,9%	16,7%	14,9%	23,6%	17,2%	17,0%	17,2%
9	9,8%	13,8%	20,0%	9,0%	10,7%	15,4%	15,8%	0,0%	16,7%	12,2%	7,0%	12,0%	10,0%	11,9%
10	31,5%	25,3%	22,5%	25,6%	35,6%	43,9%	22,3%	20,7%	37,5%	23,6%	29,1%	28,3%	28,1%	28,3%
MÉDIA	7,2	7,2	7,2	7,0	7,6	8,2	7,0	6,6	7,9	6,9	7,1	7,3	6,9	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	32,7%	29,8%	32,5%	33,9%	26,7%	18,3%	36,1%	37,5%	21,9%	34,6%	31,5%	31,3%	29,9%	31,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	41,3%	39,1%	42,5%	34,6%	46,3%	59,3%	38,0%	20,7%	54,2%	35,8%	36,1%	40,3%	38,1%	40,2%

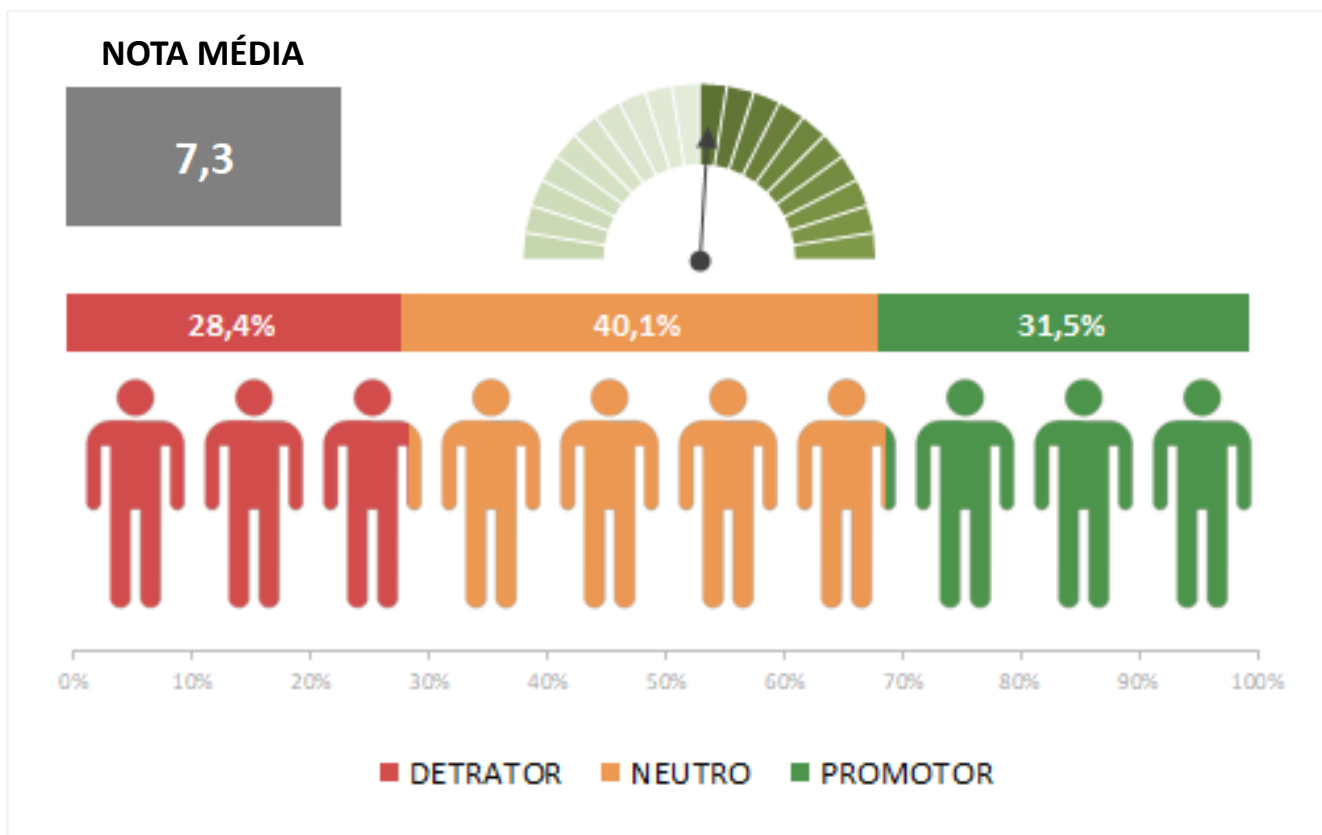


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DE HOLAMBRA

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



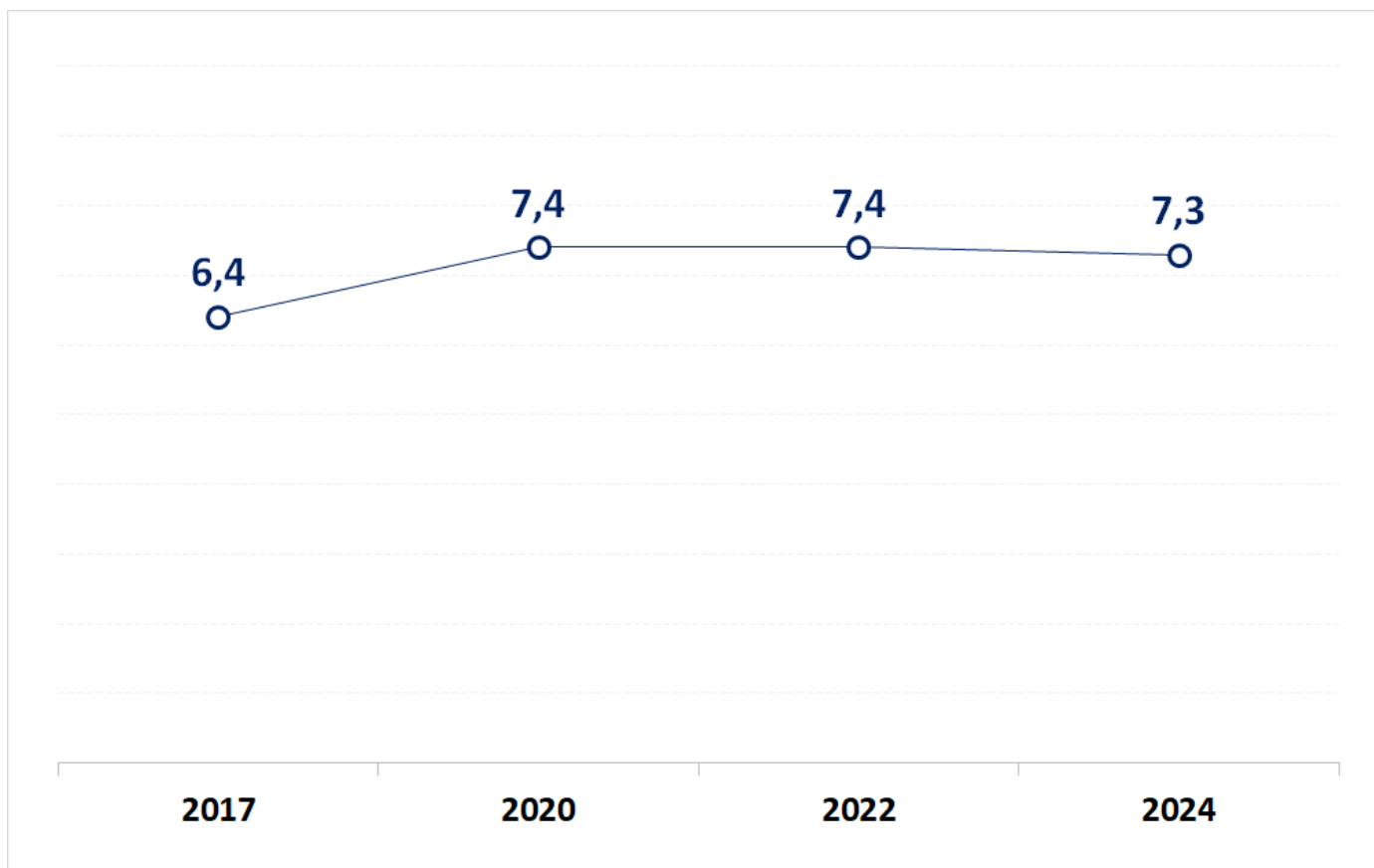
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DE HOLAMBRA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DE HOLAMBRA? 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 – ÁGUAS DE HOLAMBRA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DE HOLAMBRA? 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	1,6%	6,5%	1,9%	4,8%	4,6%	4,2%	1,7%	8,8%	4,2%	2,8%	8,2%	4,3%	0,0%	4,1%
1	0,6%	0,9%	0,0%	1,4%	0,6%	1,5%	0,6%	0,0%	0,9%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
2	1,6%	0,9%	0,0%	1,4%	1,9%	0,7%	1,2%	2,3%	0,0%	1,1%	2,5%	1,1%	4,1%	1,3%
3	2,0%	1,7%	3,7%	1,4%	1,2%	0,7%	2,2%	2,8%	1,0%	2,0%	2,8%	1,5%	8,6%	1,9%
4	1,5%	4,4%	3,7%	4,1%	1,1%	1,5%	3,9%	3,2%	1,2%	3,8%	3,8%	3,1%	0,0%	3,0%
5	5,8%	8,4%	7,4%	7,0%	7,2%	5,0%	6,7%	11,4%	5,7%	8,1%	6,6%	7,5%	0,0%	7,2%
6	12,1%	8,4%	13,0%	11,4%	7,2%	3,2%	13,1%	15,1%	8,9%	10,5%	11,2%	9,6%	22,2%	10,2%
7	14,7%	11,2%	3,7%	15,5%	15,4%	11,3%	14,5%	11,8%	8,7%	14,5%	12,0%	12,9%	12,4%	12,9%
8	26,7%	27,8%	35,2%	26,0%	23,8%	25,9%	30,4%	22,9%	35,2%	27,5%	18,7%	27,6%	20,6%	27,3%
9	10,8%	8,0%	7,4%	10,7%	9,1%	9,7%	9,4%	8,8%	5,9%	8,0%	14,1%	9,4%	8,6%	9,4%
10	22,5%	21,7%	24,1%	16,2%	27,8%	36,2%	16,3%	12,8%	28,4%	20,5%	20,1%	22,1%	23,4%	22,1%
MÉDIA	7,6	7,1	7,6	7,0	7,5	7,9	7,3	6,5	7,7	7,3	6,9	7,3	7,3	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,2%	31,3%	29,6%	31,6%	23,8%	16,9%	29,4%	43,6%	21,8%	29,5%	35,1%	28,0%	35,0%	28,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	33,3%	29,7%	31,5%	26,8%	36,9%	45,9%	25,7%	21,6%	34,3%	28,5%	34,2%	31,5%	32,0%	31,5%



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 - 31,5% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	36,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,7%
BOM ATENDIMENTO	8,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,7%
NÃO FALTA ÁGUA	5,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	5,6%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,8%
OUTROS	3,7%
NÃO RESPONDEU	9,7%

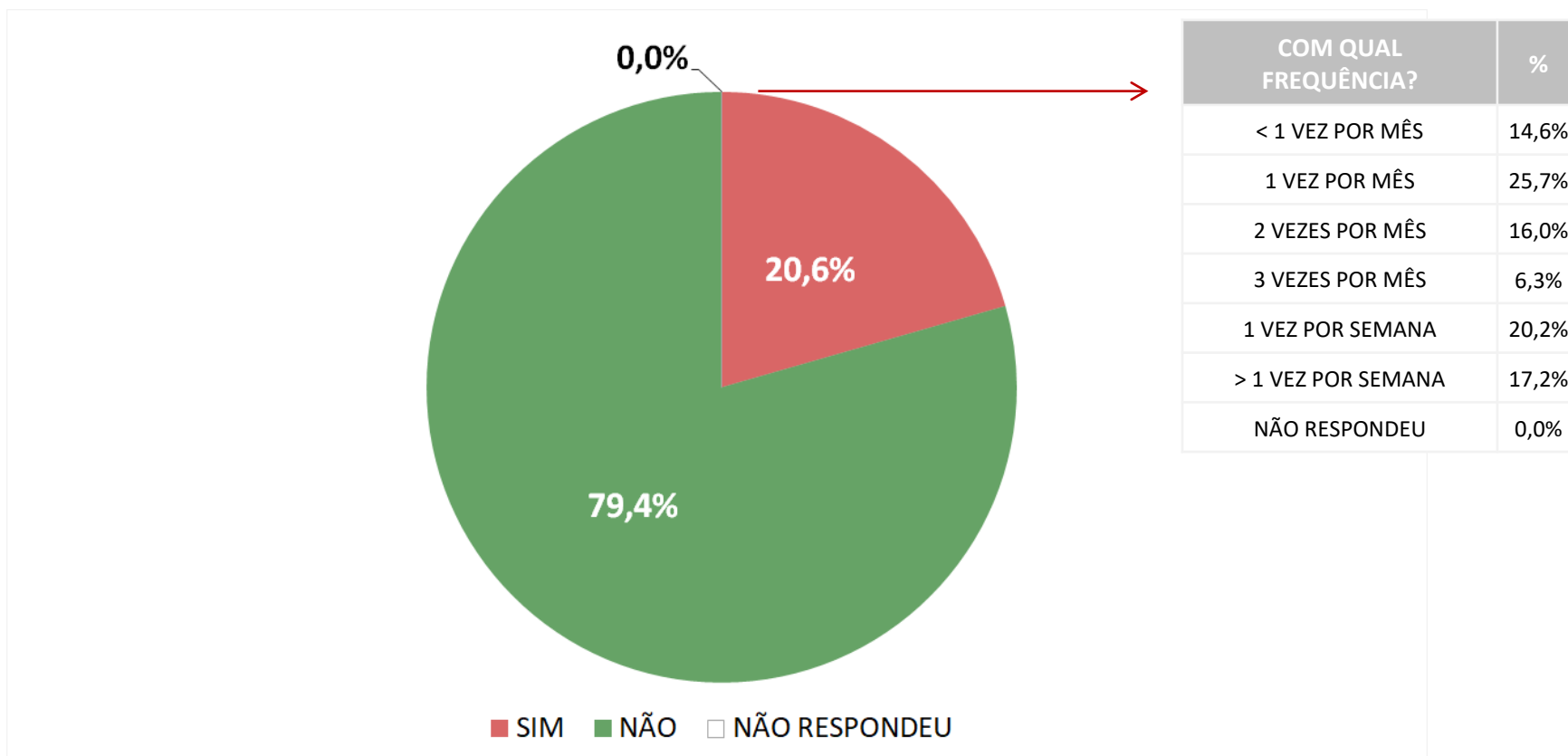
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 28,4% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	67,6%
NÃO FALTAR ÁGUA	14,8%
MELHORAR O ATENDIMENTO	11,2%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	8,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,1%
MELHORAR A PRESSÃO	7,5%
DIMINUIR O PREÇO	6,2%
TRATAR O ESGOTO	5,2%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	3,2%
RESOLVER OS PROBLEMAS	2,6%
OUTROS	7,2%
NÃO RESPONDEU	7,7%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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.

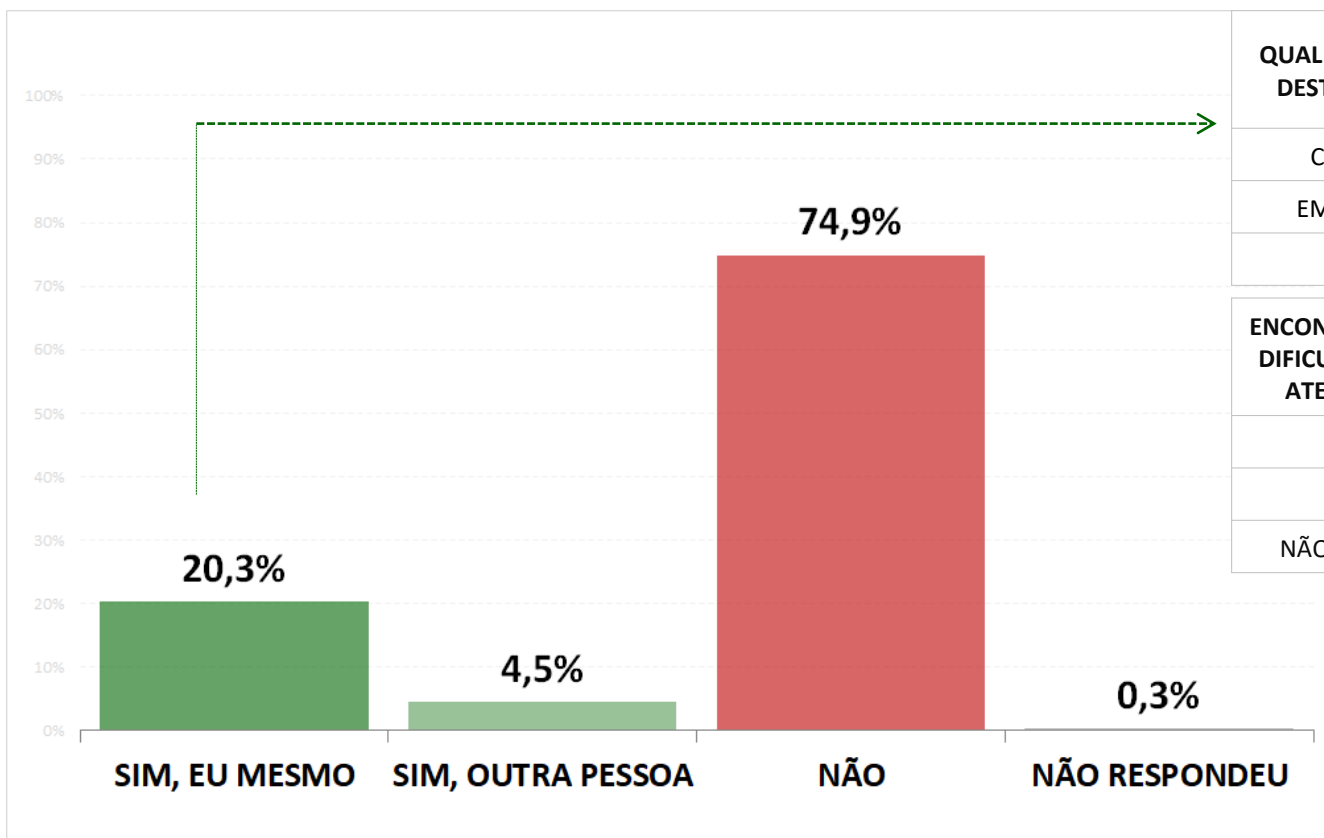
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	14,7%	26,2%	18,5%	24,4%	17,3%	13,3%	18,0%	36,9%	18,8%	21,9%	21,4%	13,6%	20,9%	20,6%
NÃO	85,3%	73,8%	81,5%	75,6%	82,7%	86,7%	82,0%	63,1%	81,2%	78,1%	78,6%	86,4%	79,1%	79,4%
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%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	42,2%
EMERGENCIAL	57,7%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	33,9%
NÃO	66,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	40,8%
DEMORA NO ATENDIMENTO	17,3%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	9,5%
NÃO DERAM RETORNO	7,8%
COBRANÇA INDEVIDA	5,6%
ATENDIMENTO ELETRÔNICO CONFUSO	4,2%
ATENDIMENTO RUIM	3,9%
MUITA BUROCRACIA	3,3%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	2,7%
NÃO RESPONDEU	4,6%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA ÁGUAS DE HOLAMBRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

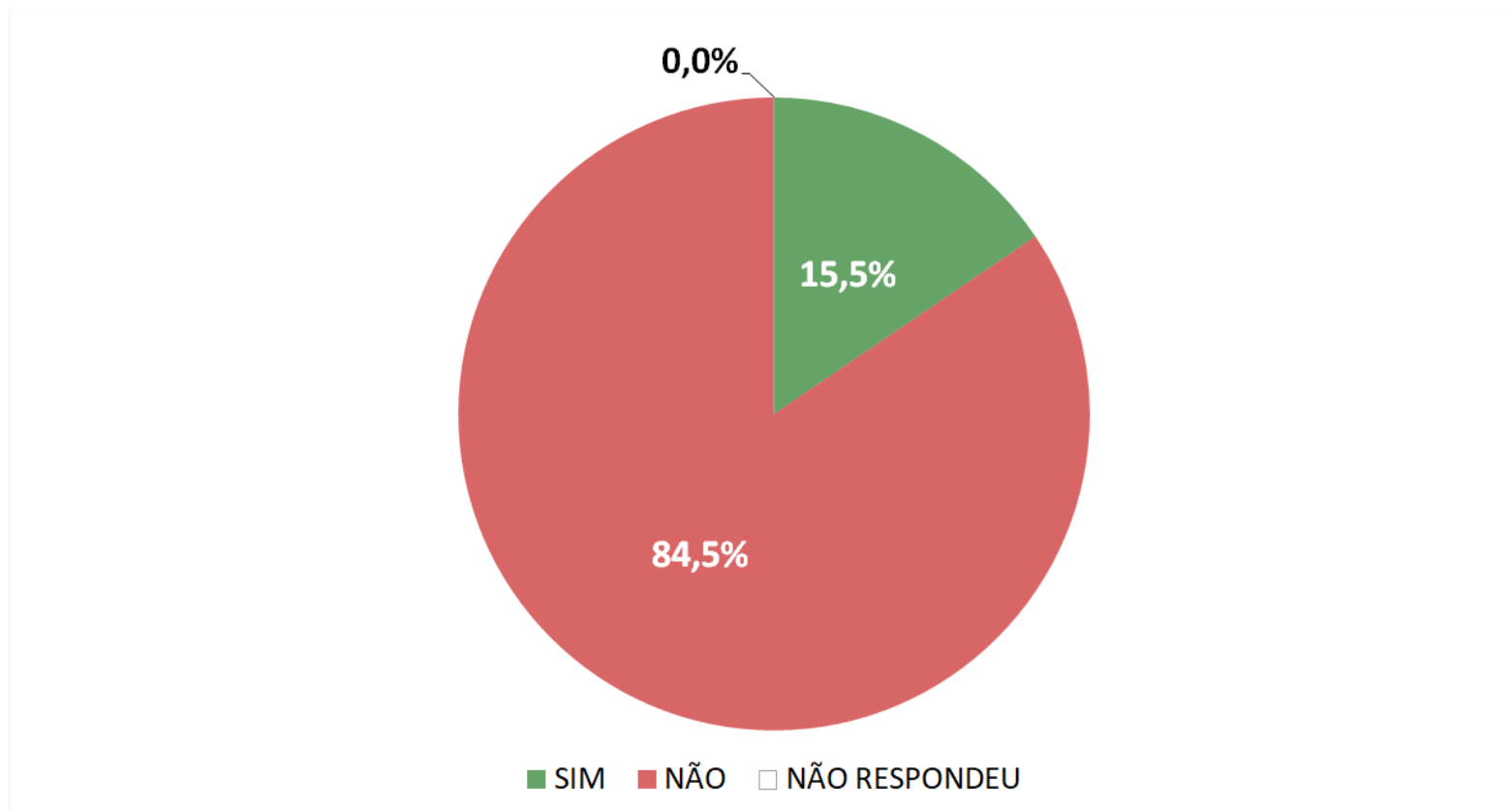
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	18,2%	22,2%	14,8%	21,1%	22,6%	14,8%	20,3%	28,5%	14,2%	21,0%	25,4%	19,3%	39,3%	20,3%
SIM, OUTRA PESSOA	3,4%	5,5%	5,6%	4,1%	4,3%	2,8%	5,3%	5,5%	0,9%	4,1%	8,6%	4,1%	12,8%	4,5%
NÃO	77,7%	72,3%	79,6%	74,0%	73,1%	82,4%	73,7%	66,0%	84,9%	74,2%	66,0%	76,3%	47,9%	74,9%
NÃO RESPONDEU	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

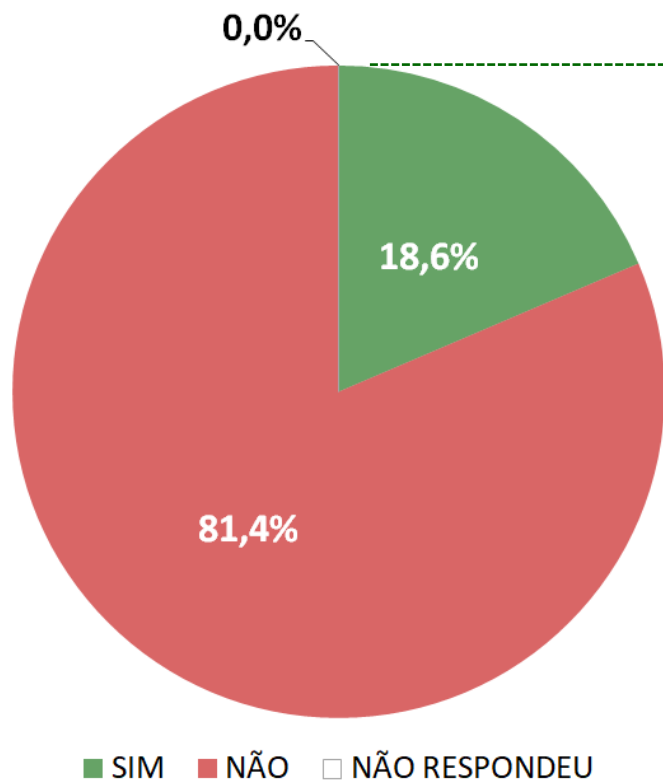
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	16,6%	14,5%	24,1%	13,4%	12,6%	19,6%	16,1%	8,1%	17,5%	15,4%	11,3%	14,9%	28,2%	15,5%
NÃO	83,4%	85,5%	75,9%	86,6%	87,4%	80,4%	83,9%	91,9%	82,5%	84,6%	88,7%	85,1%	71,8%	84,5%
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%



TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	45,4%
INTERNET (OUTROS)	13,5%
TELEVISÃO	9,4%
PREFEITURA	9,1%
FOLHETO	4,8%
JORNAL	4,1%
REDES SOCIAIS	3,7%
RÁDIO	2,4%
AGÊNCIA REGULADORA	2,2%
TRABALHO	2,2%
ESCOLA	2,2%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,3%
NÃO RESPONDEU	4,2%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	6,0%
NÃO	88,4%
NÃO RESPONDEU	5,6%



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	14,7%	22,2%	18,5%	18,9%	18,2%	16,6%	20,8%	17,0%	15,9%	18,8%	19,4%	18,1%	27,9%	18,6%
NÃO	85,3%	77,8%	81,5%	81,1%	81,8%	83,4%	79,2%	83,0%	84,1%	81,2%	80,6%	81,9%	72,1%	81,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

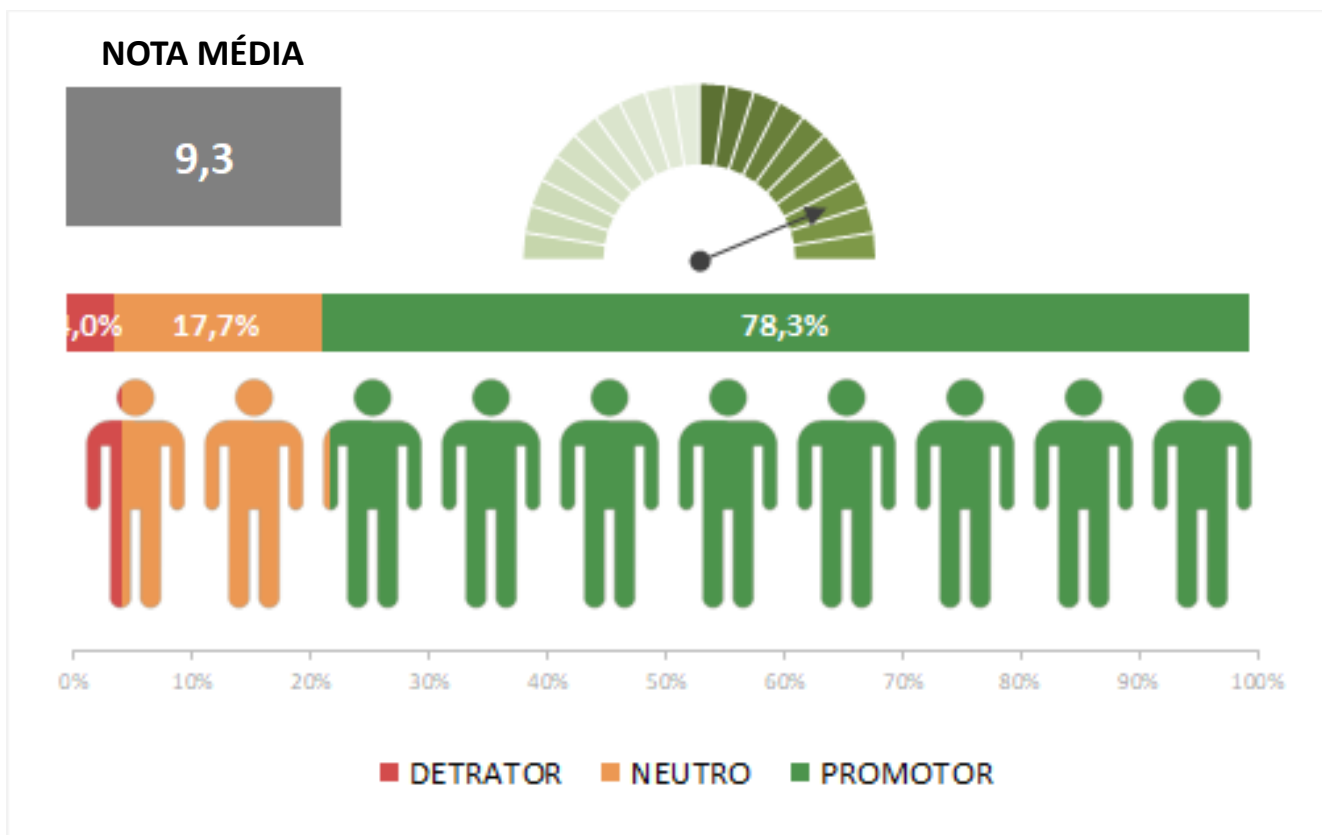


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

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



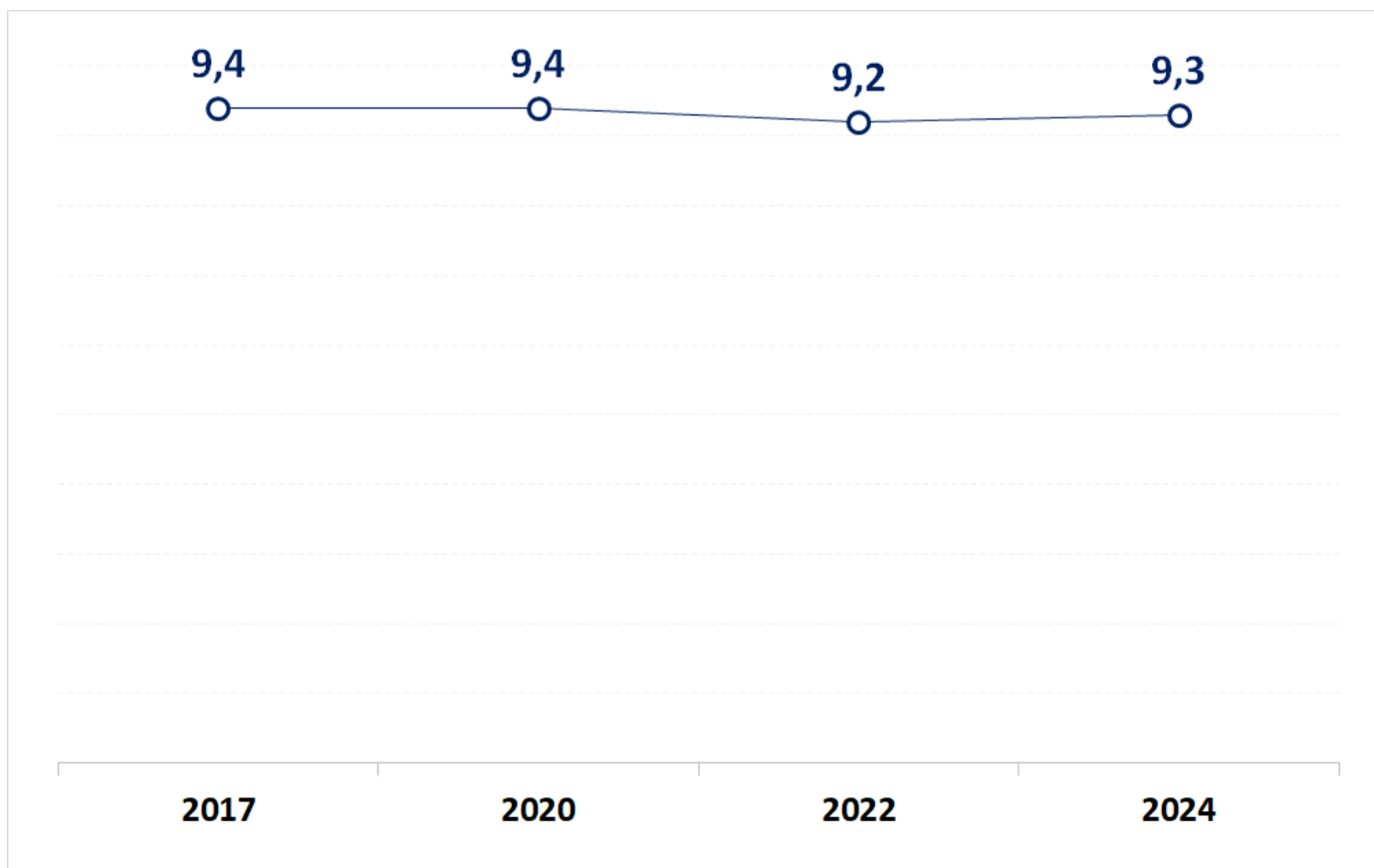
% NÃO RESPOSTA: 0,5%



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 HOLAMBRA? 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 HOLAMBRA? 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	0,0%	0,0%	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%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	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	1,3%	0,6%	1,9%	0,7%	0,7%	1,2%	0,0%	2,4%	1,8%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
6	2,7%	2,8%	1,9%	4,3%	1,7%	0,0%	3,8%	5,0%	2,2%	4,3%	0,9%	2,9%	0,0%	2,8%
7	2,3%	5,3%	1,9%	5,6%	3,0%	2,1%	5,2%	3,7%	6,5%	3,5%	2,7%	3,8%	5,0%	3,8%
8	14,4%	13,3%	16,7%	14,2%	11,6%	9,4%	16,9%	14,2%	11,3%	15,2%	12,6%	13,2%	26,0%	13,8%
9	8,2%	9,5%	3,7%	12,0%	8,5%	5,6%	6,9%	17,9%	3,3%	9,3%	12,9%	8,9%	9,2%	8,9%
10	70,4%	68,5%	74,1%	62,5%	74,6%	81,6%	66,6%	56,7%	75,0%	66,0%	70,9%	69,9%	59,8%	69,4%
MÉDIA	9,3	9,3	9,4	9,2	9,5	9,6	9,2	9,1	9,4	9,2	9,5	9,3	9,2	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,7%	3,4%	3,7%	5,7%	2,3%	1,2%	4,5%	7,4%	3,9%	6,0%	0,9%	4,2%	0,0%	4,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	78,6%	78,0%	77,8%	74,5%	83,0%	87,2%	73,5%	74,7%	78,3%	75,3%	83,8%	78,8%	69,0%	78,3%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 78,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	39,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,6%
ESTÁ SATISFEITO	3,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,8%
SÃO ORGANIZADOS	1,1%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	5,3%

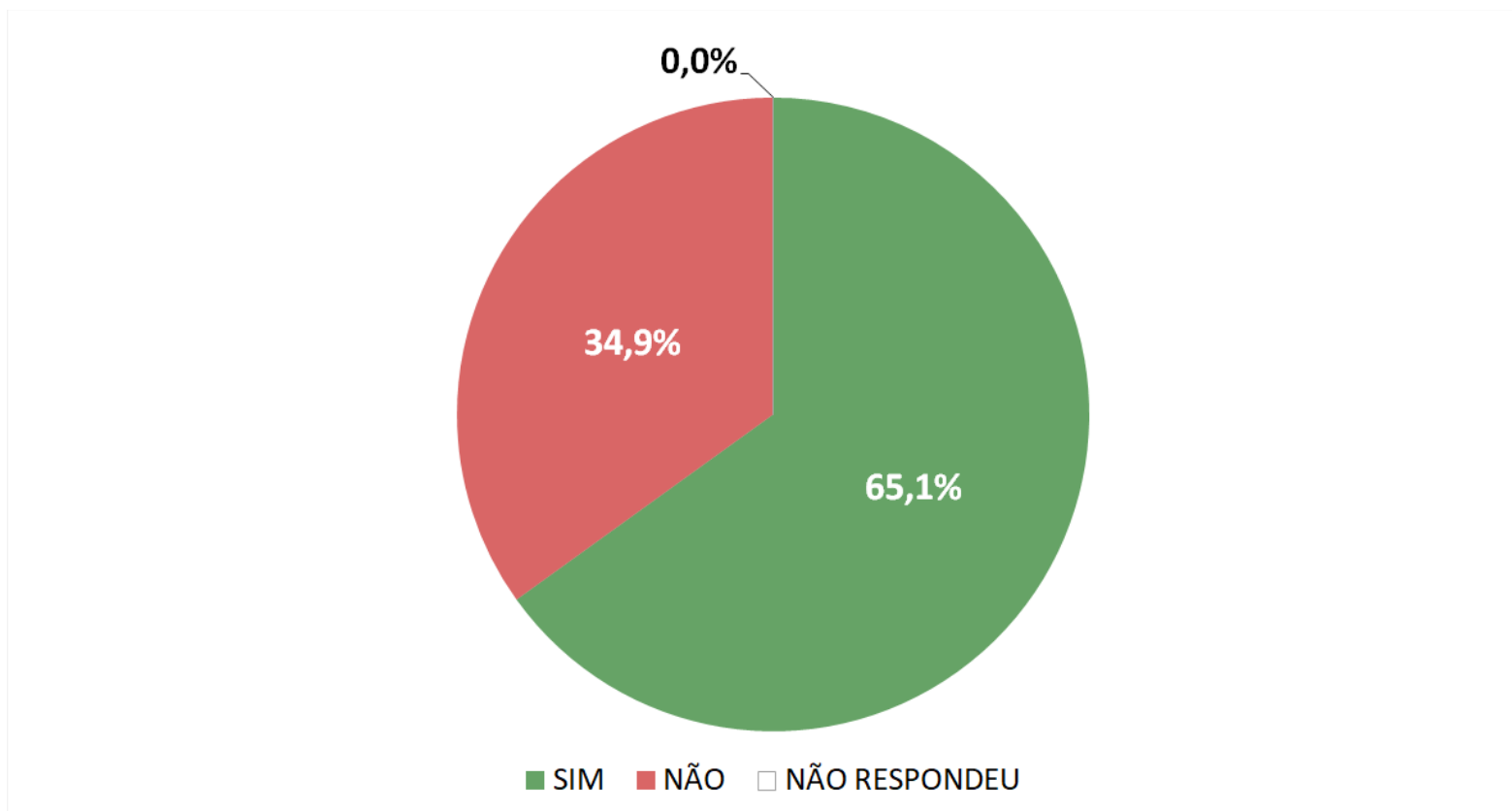
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 4,0% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	28,6%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	21,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	7,1%
NÃO DEIXAR ACUMULAR	7,1%
NÃO RESPONDEU	21,4%



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	66,0%	64,2%	57,4%	65,5%	69,3%	60,2%	62,9%	76,8%	50,5%	68,4%	78,0%	64,6%	73,6%	65,1%
NÃO	34,0%	35,8%	42,6%	34,5%	30,7%	39,8%	37,1%	23,2%	49,5%	31,6%	22,0%	35,4%	26,4%	34,9%
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%

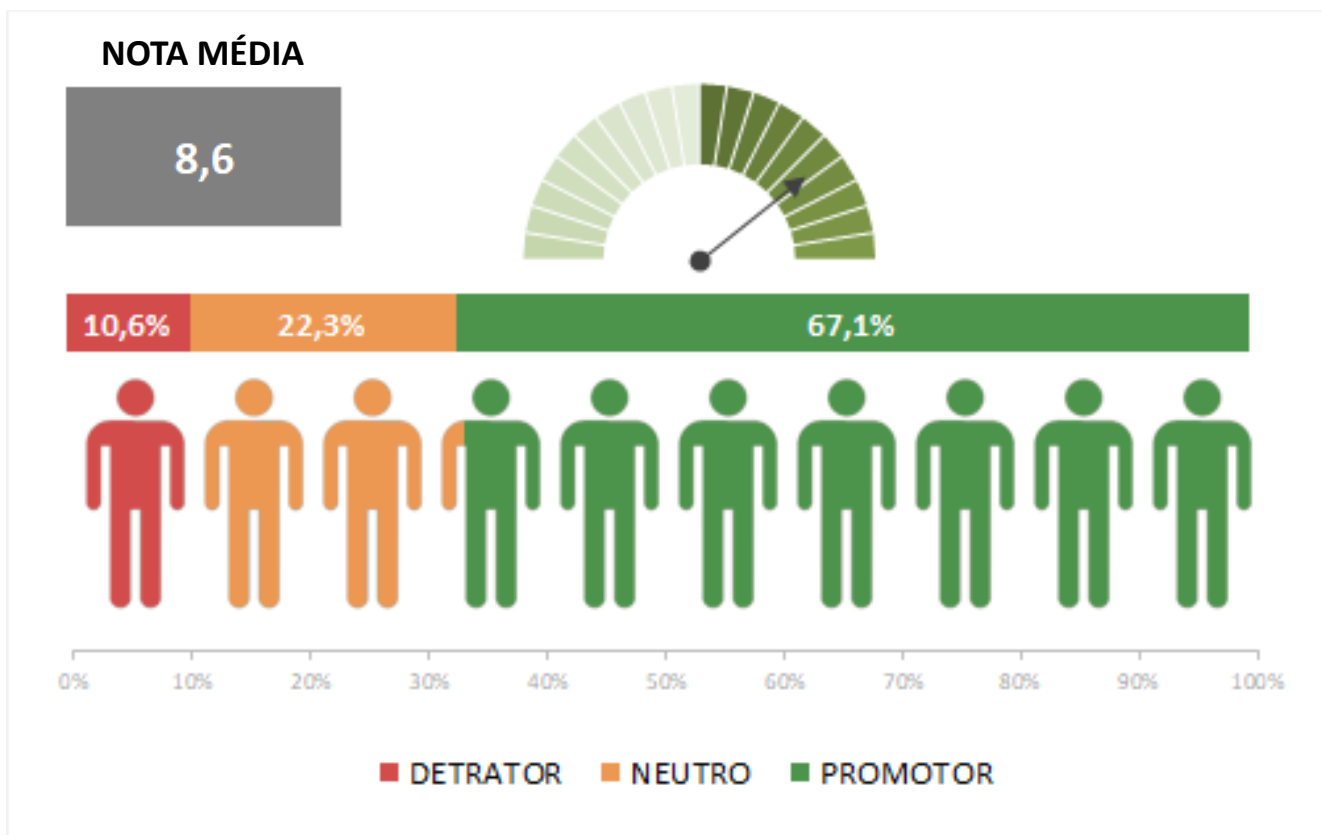


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 21,7%



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,6%	5,4%	4,8%	5,3%	2,3%	0,8%	7,4%	2,5%	0,0%	6,0%	5,7%	3,8%	9,2%	4,1%
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	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	1,6%	1,7%	2,4%	2,7%	0,0%	0,0%	1,8%	3,7%	0,0%	1,6%	4,6%	1,8%	0,0%	1,7%
4	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%	0,7%	0,8%	0,8%	0,0%	1,0%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	0,8%	2,1%	0,0%	1,8%	2,1%	0,8%	1,4%	2,6%	1,0%	1,3%	3,2%	1,6%	0,0%	1,5%
6	1,6%	2,9%	2,4%	1,9%	2,8%	0,8%	3,3%	2,6%	2,0%	0,8%	5,8%	2,5%	0,0%	2,3%
7	3,9%	5,7%	4,8%	4,4%	5,4%	4,5%	4,9%	5,2%	1,2%	6,9%	4,1%	4,2%	14,6%	4,8%
8	22,3%	13,1%	21,4%	20,7%	11,2%	10,6%	20,0%	21,9%	20,0%	20,0%	6,8%	17,4%	17,6%	17,4%
9	12,2%	15,6%	14,3%	16,1%	11,2%	14,2%	14,3%	13,1%	15,5%	13,1%	14,9%	14,2%	9,8%	14,0%
10	54,2%	52,3%	50,0%	45,4%	64,3%	67,6%	46,1%	46,7%	59,3%	49,6%	52,9%	53,4%	48,8%	53,2%
MÉDIA	8,8	8,5	8,5	8,3	9,0	9,3	8,2	8,4	9,2	8,4	8,2	8,6	8,2	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,5%	13,4%	9,5%	13,4%	7,9%	3,1%	14,8%	13,0%	4,0%	10,4%	21,3%	10,7%	9,2%	10,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,4%	67,8%	64,3%	61,5%	75,5%	81,7%	60,4%	59,8%	74,8%	62,7%	67,8%	67,7%	58,6%	67,1%



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 - 67,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	19,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	14,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,2%
ESTÁ SATISFEITO	5,2%
PARTICULAR QUE FAZ	1,5%
LEVAM TODO MATERIAL	1,0%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,0%
OUTROS	1,5%
NÃO RESPONDEU	7,2%

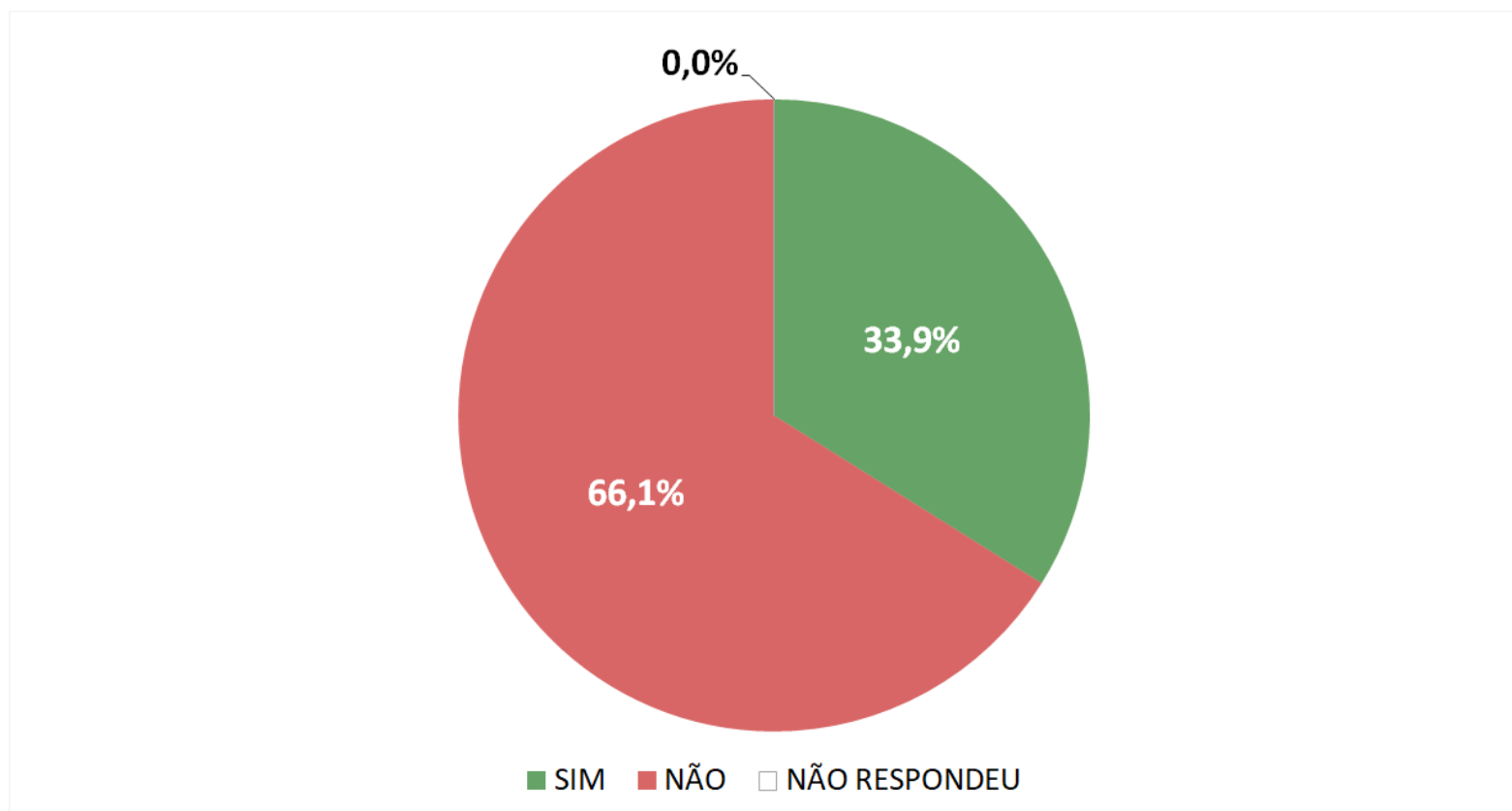
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,6% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	23,3%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	23,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	10,0%
MAIOR COMPROMETIMENTO	6,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,7%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	3,3%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	3,3%
INFORMAR MELHOR	3,3%
OUTROS	6,7%
NÃO RESPONDEU	13,3%



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	33,5%	34,3%	40,7%	37,4%	25,6%	17,8%	36,5%	53,1%	12,7%	36,7%	50,7%	32,3%	65,3%	33,9%
NÃO	66,5%	65,7%	59,3%	62,6%	74,4%	82,2%	63,5%	46,9%	87,3%	63,3%	49,3%	67,7%	34,7%	66,1%
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%

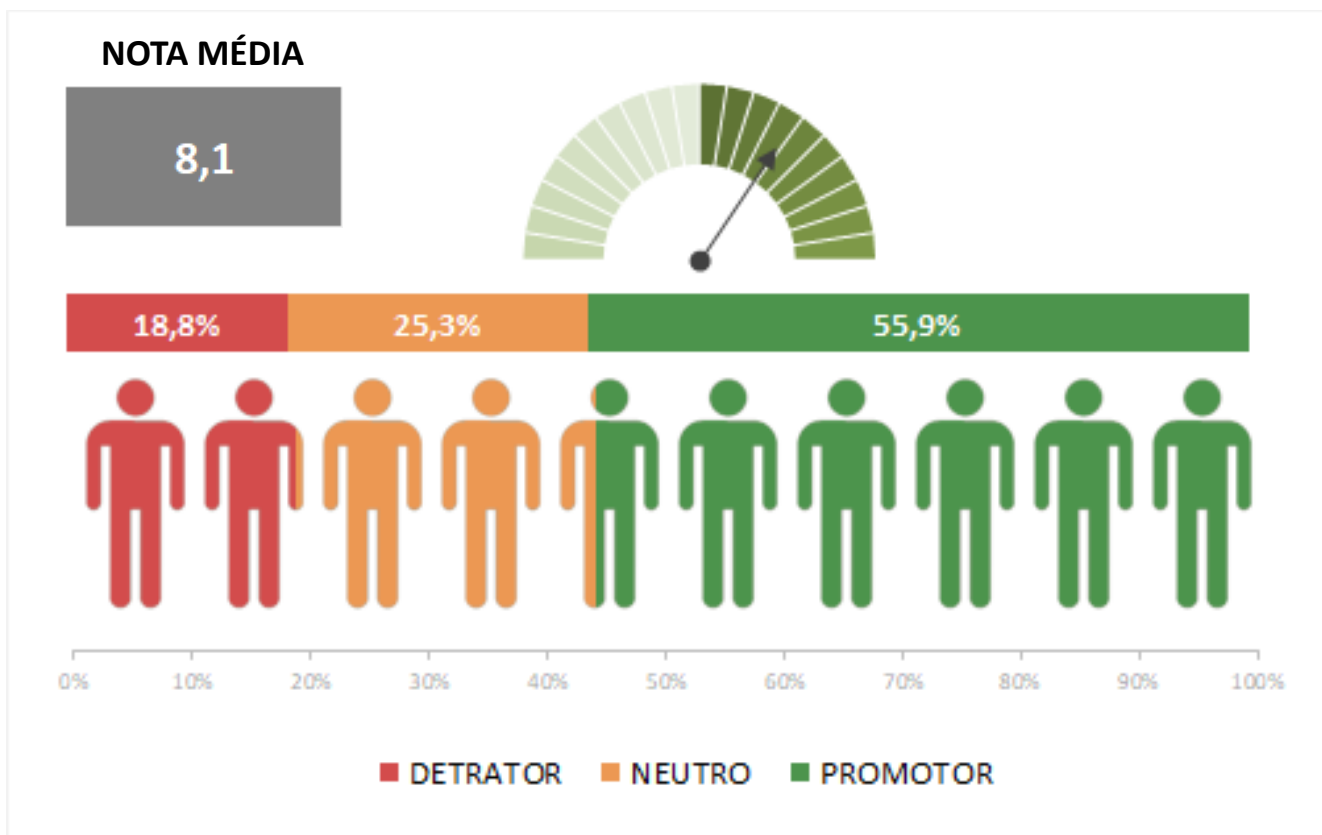


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



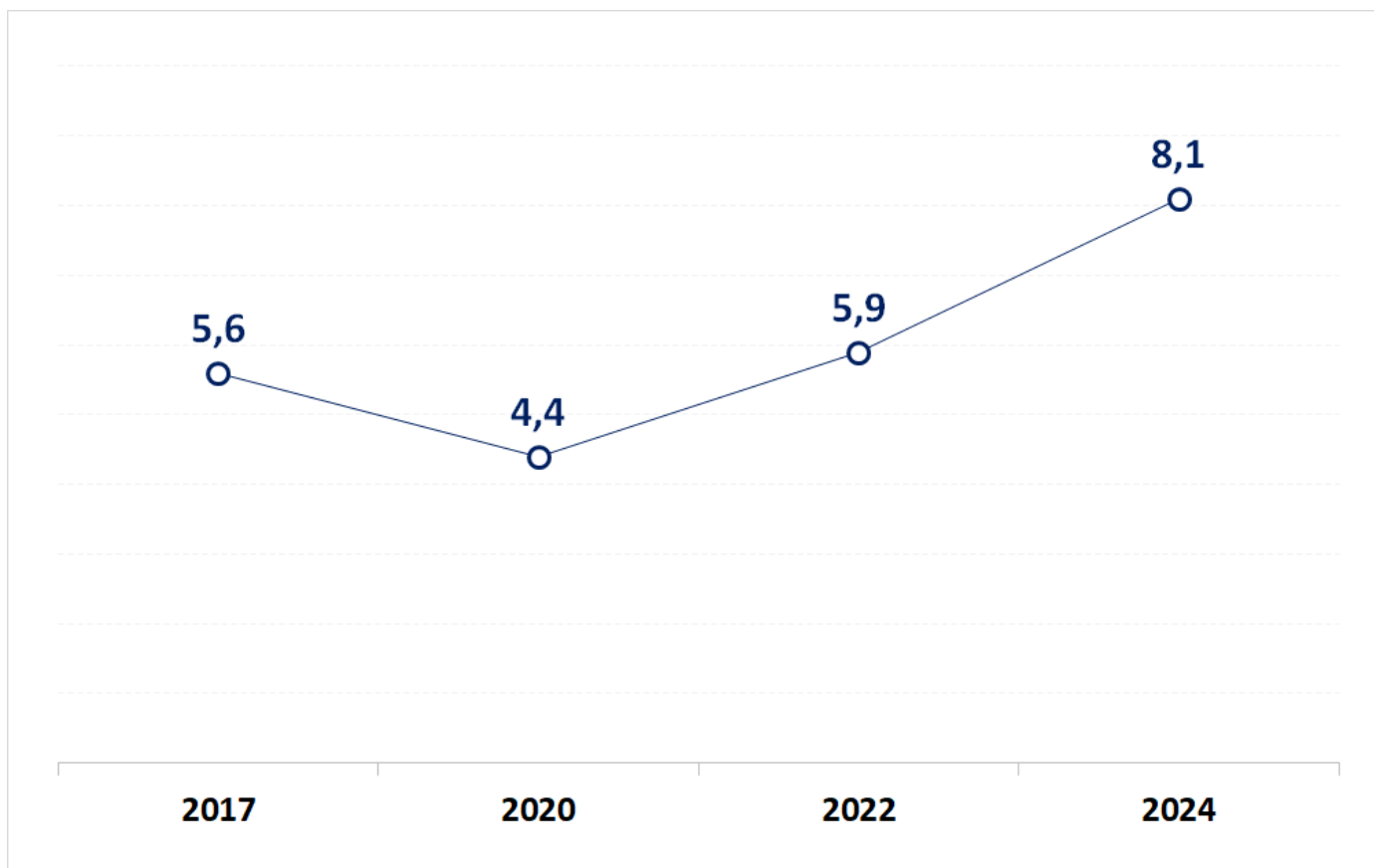
% NÃO RESPOSTA: 10,7%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE HOLAMBRA? 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 HOLAMBRA? 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	5,6%	5,3%	2,0%	3,1%	10,5%	12,6%	1,7%	2,6%	8,9%	4,6%	2,9%	5,5%	4,1%	5,4%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,6%	1,0%	0,0%	0,7%	1,4%	0,7%	1,3%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
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	3,2%	1,0%	4,1%	1,6%	1,4%	4,6%	0,5%	1,7%	0,0%	3,5%	1,7%	2,2%	0,0%	2,1%
5	8,3%	6,6%	6,1%	5,5%	10,6%	7,4%	8,6%	4,7%	8,8%	5,7%	10,8%	7,6%	4,1%	7,4%
6	1,8%	3,8%	0,0%	3,8%	3,5%	2,3%	2,6%	4,2%	0,0%	3,6%	3,6%	3,0%	0,0%	2,8%
7	10,8%	9,2%	8,2%	9,4%	11,8%	8,7%	11,5%	8,4%	14,8%	9,4%	6,1%	10,5%	0,0%	9,9%
8	15,4%	15,3%	14,3%	14,8%	16,8%	14,4%	16,6%	14,0%	18,9%	15,4%	12,6%	15,0%	22,3%	15,4%
9	13,2%	8,6%	10,2%	12,4%	9,4%	7,4%	10,7%	16,5%	14,2%	12,3%	4,3%	10,2%	22,4%	10,8%
10	41,2%	48,7%	55,1%	48,8%	34,0%	41,2%	46,5%	48,0%	33,5%	44,0%	57,9%	45,0%	47,0%	45,1%
MÉDIA	8,0	8,1	8,6	8,4	7,2	7,3	8,4	8,5	7,6	8,1	8,4	8,0	8,7	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,4%	18,2%	12,2%	14,6%	28,1%	28,2%	14,6%	13,2%	18,6%	18,9%	19,0%	19,4%	8,3%	18,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,5%	57,3%	65,3%	61,2%	43,4%	48,6%	57,3%	64,4%	47,7%	56,2%	62,2%	55,2%	69,4%	55,9%



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 – 55,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,6%
CIDADE/RUAS LIMPAS	20,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	8,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,0%
ESTÁ SATISFEITO	4,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,0%
PASSAM SEMPRE	2,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,7%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	5,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 18,8% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	32,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,1%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO	21,5%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	4,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,1%
OUTROS	4,6%
NÃO RESPONDEU	7,7%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

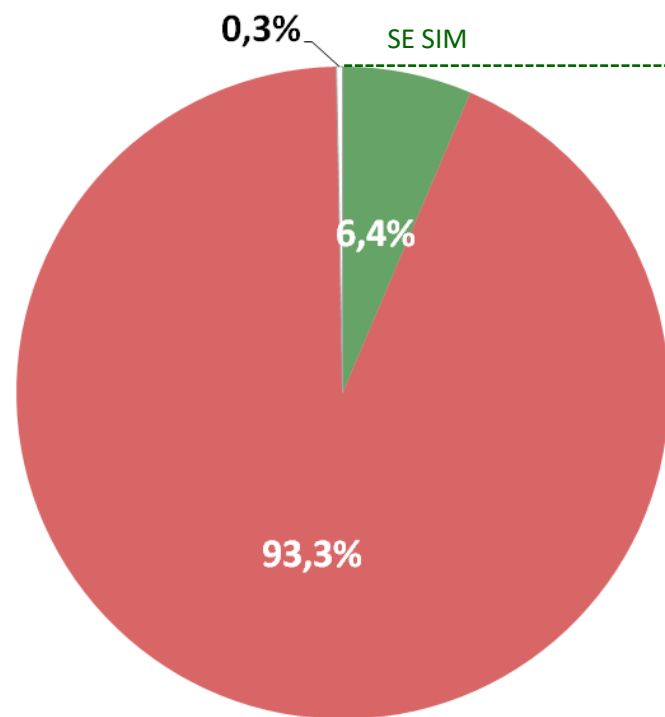


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	11,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	4,5%
7	0,0%
8	37,3%
9	26,8%
10	20,4%
MÉDIA	7,7
INSATISFEITO	15,5%
SATISFEITO	47,2%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	29,0%
INTERNET (OUTROS)	27,3%
AMIGOS/FAMILIARES	17,7%
PREFEITURA	16,0%
TRABALHO	3,1%
OUTROS MEIOS	11,3%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	7,9%	5,0%	3,7%	6,4%	8,1%	3,3%	6,8%	10,3%	1,8%	7,0%	10,7%	6,2%	10,0%	6,4%
NÃO	91,4%	95,0%	96,3%	92,9%	91,9%	96,7%	92,5%	89,7%	98,2%	92,4%	89,3%	93,5%	90,0%	93,3%
NÃO RESPONDEU	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

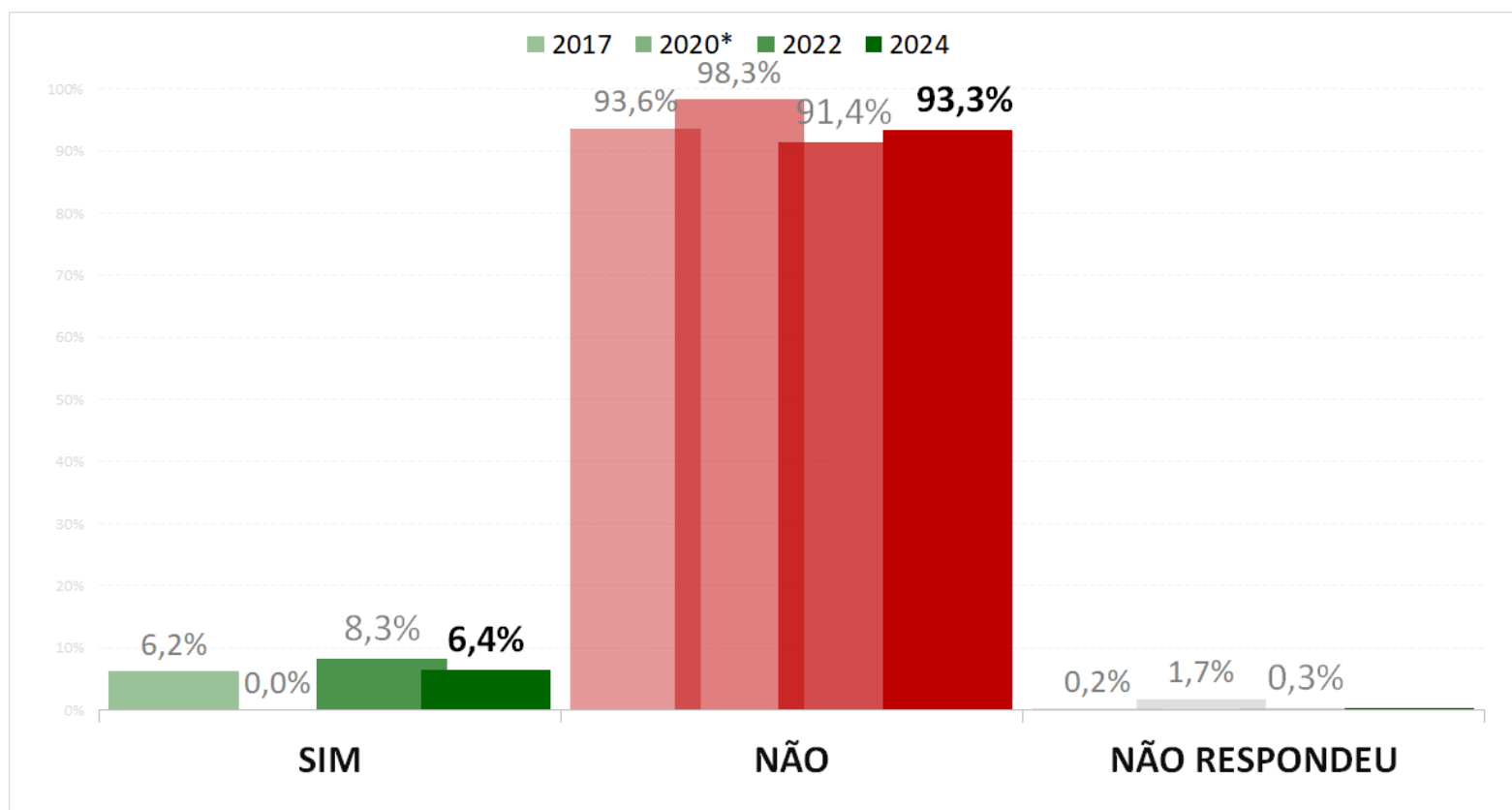


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

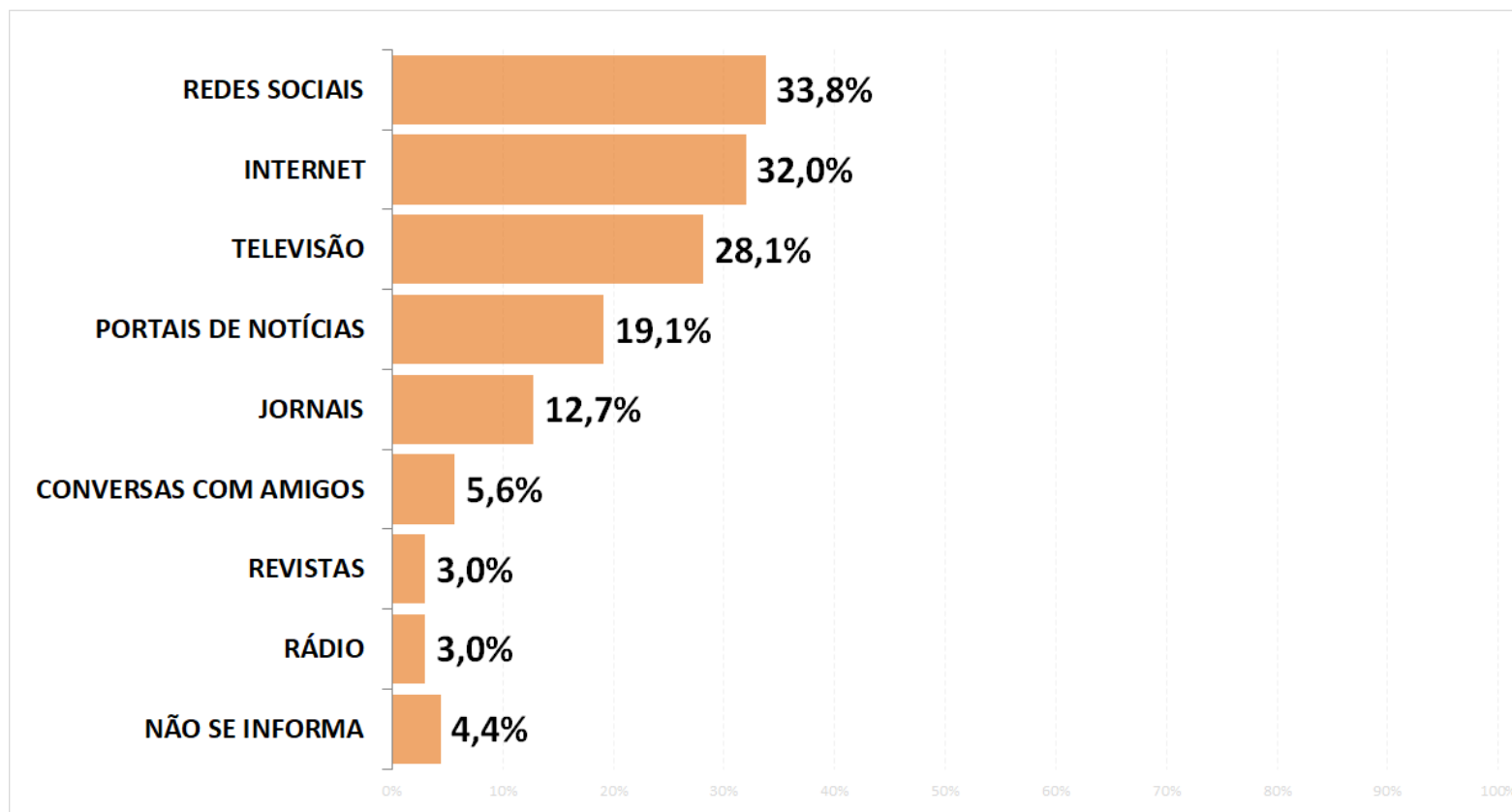
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

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

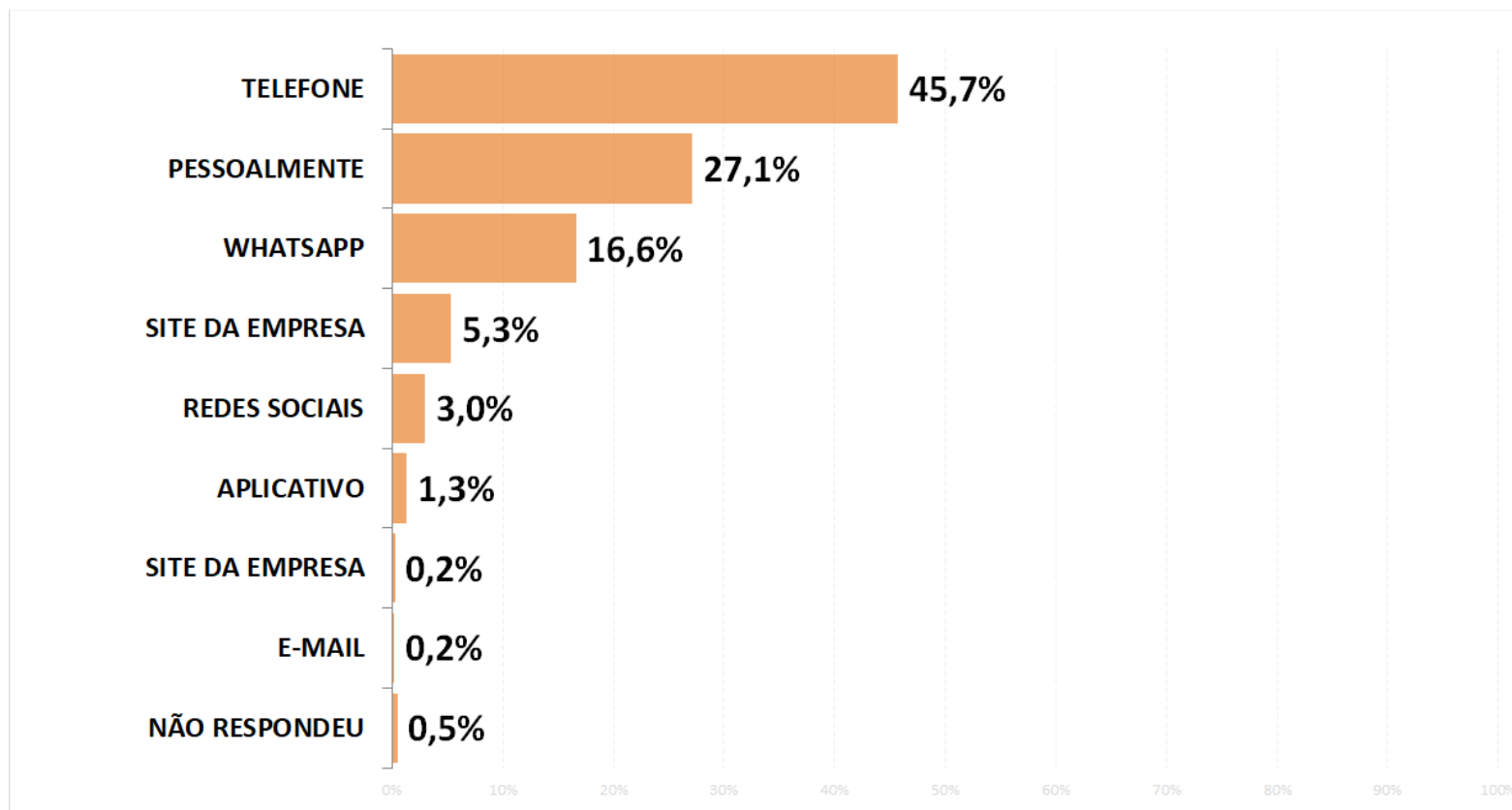




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	48,3%	43,2%	63,0%	39,0%	42,8%	47,4%	43,0%	48,6%	44,2%	49,7%	40,9%	44,9%	60,6%	45,7%
PESSOALMENTE	27,6%	26,6%	13,0%	25,2%	38,1%	33,5%	23,7%	24,4%	20,3%	27,9%	29,4%	27,6%	18,3%	27,1%
WHATSAPP	11,8%	21,2%	16,7%	23,8%	8,2%	8,7%	21,1%	19,4%	15,4%	14,8%	24,2%	16,9%	11,9%	16,6%
SITE DA EMPRESA	4,8%	5,8%	1,9%	7,7%	4,8%	6,8%	5,6%	2,7%	11,5%	4,5%	0,0%	5,6%	0,0%	5,3%
REDES SOCIAIS	4,1%	1,9%	5,6%	2,1%	2,4%	2,2%	5,0%	0,0%	5,2%	2,0%	1,1%	3,1%	0,0%	3,0%
APLICATIVO	1,8%	0,9%	0,0%	2,1%	1,2%	0,0%	1,2%	3,7%	1,3%	1,1%	2,3%	1,4%	0,0%	1,3%
SITE DA EMPRESA	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	5,0%	0,2%
E-MAIL	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	4,1%	0,2%
NÃO RESPONDEU	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,5%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002