

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
IBATÉ



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SOBRE O ESTUDO

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COORDENAÇÃO

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

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

Ibaté, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **12 e 17 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **370 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Ibaté. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

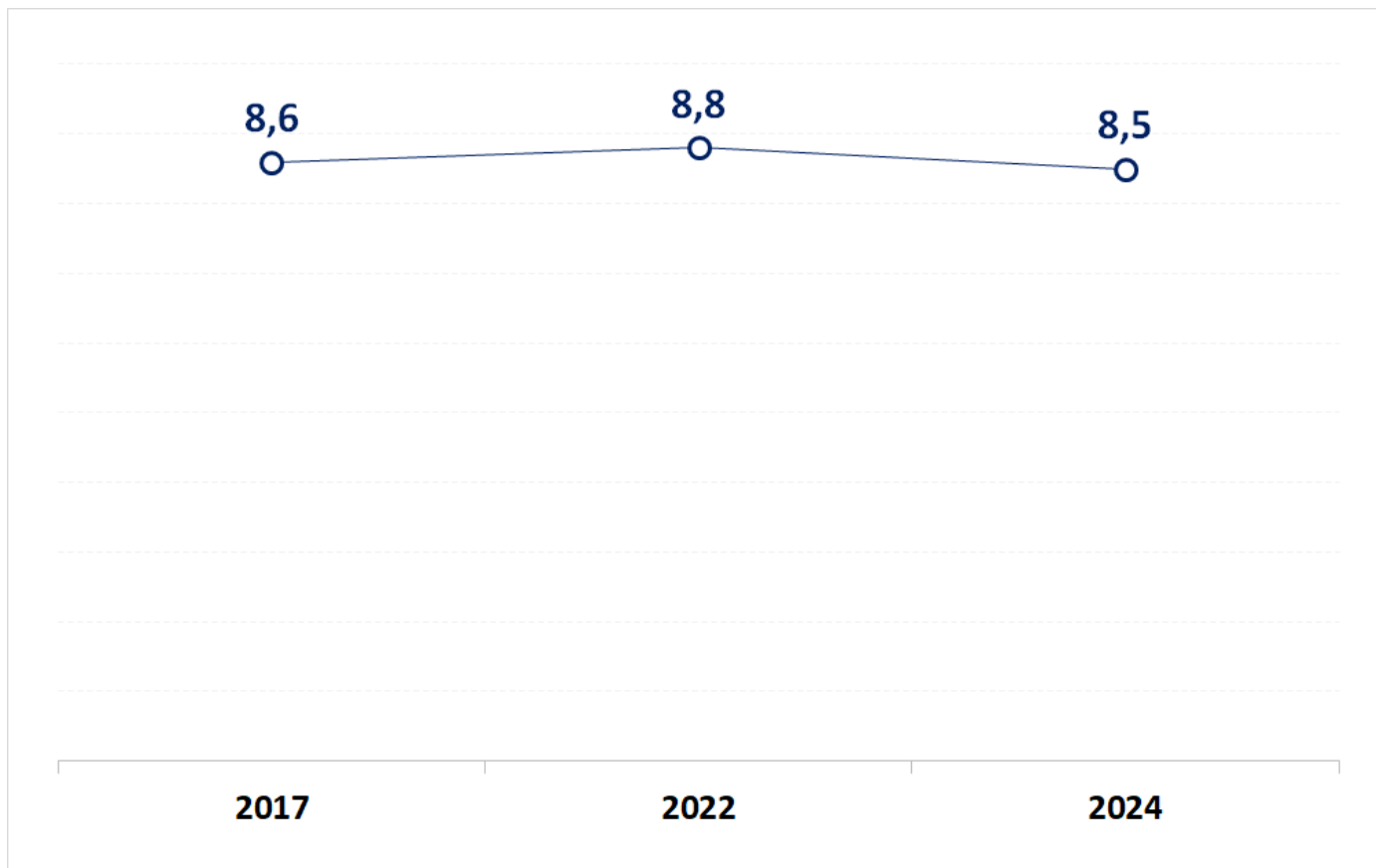




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



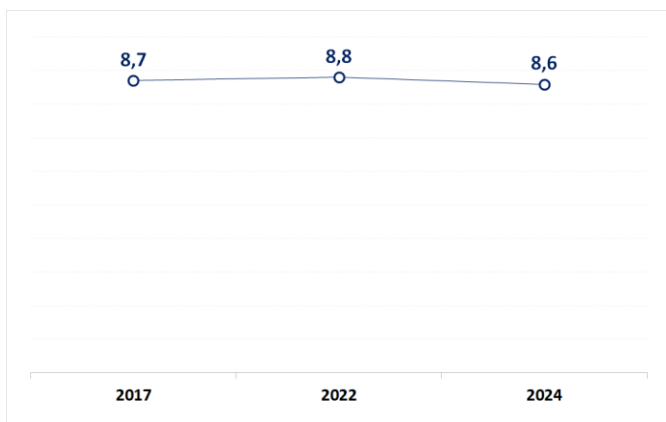


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

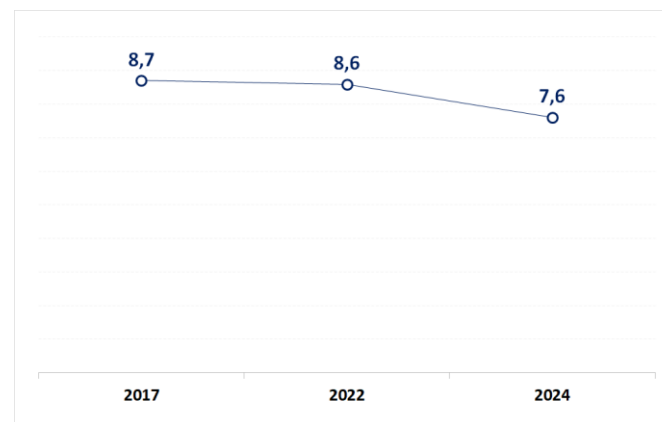
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

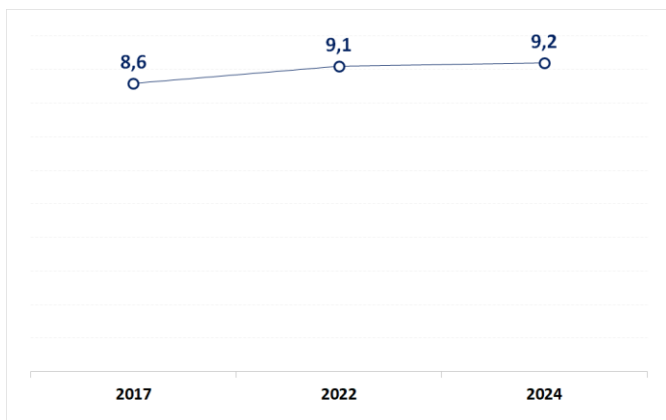
ATENDIMENTO NA SEDE



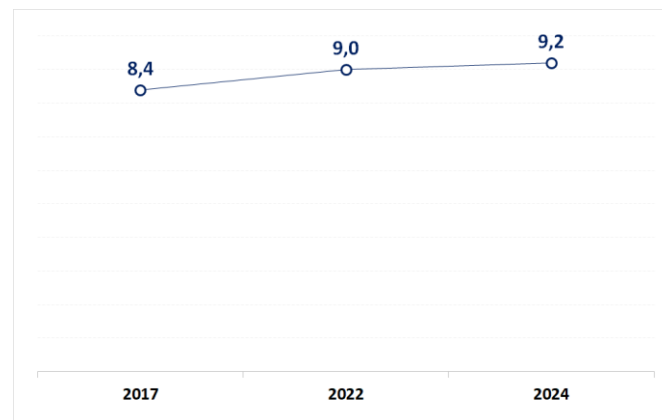
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

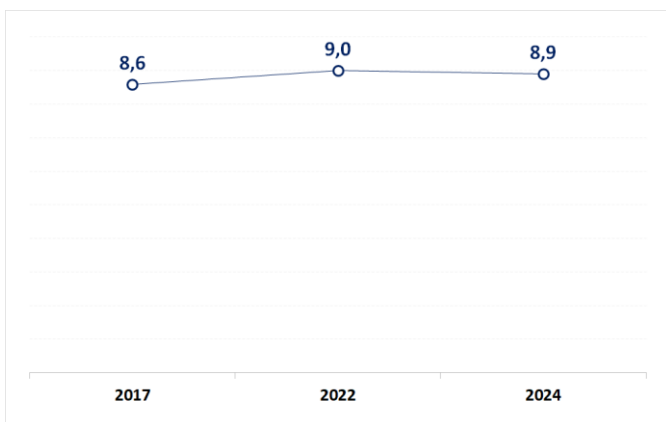




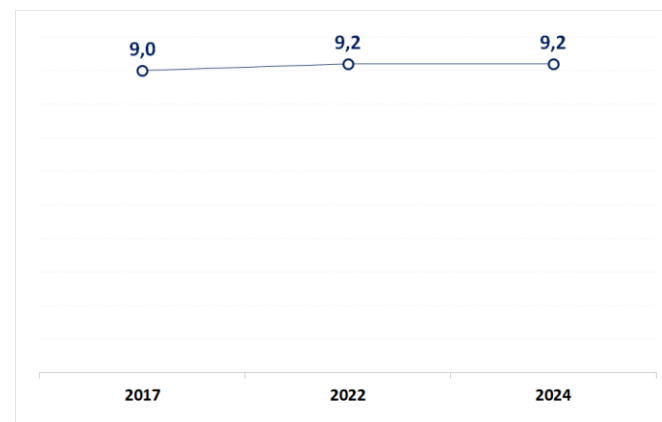
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

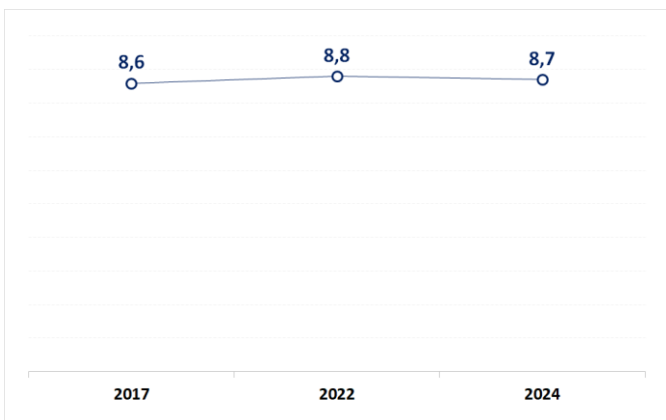
ENTENDIMENTO DA CONTA



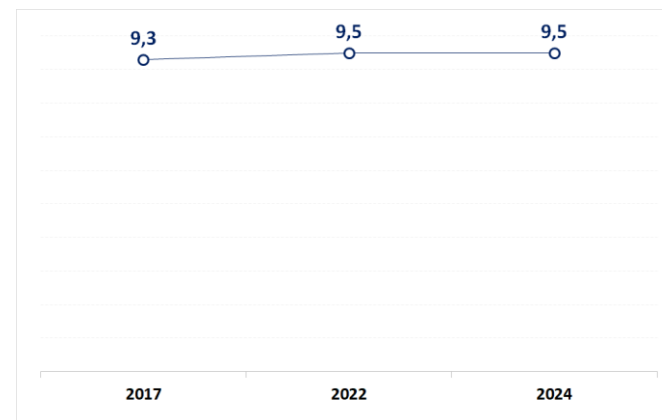
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

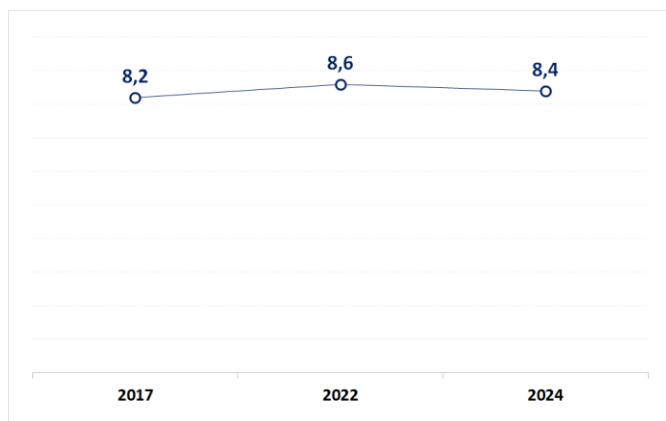




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

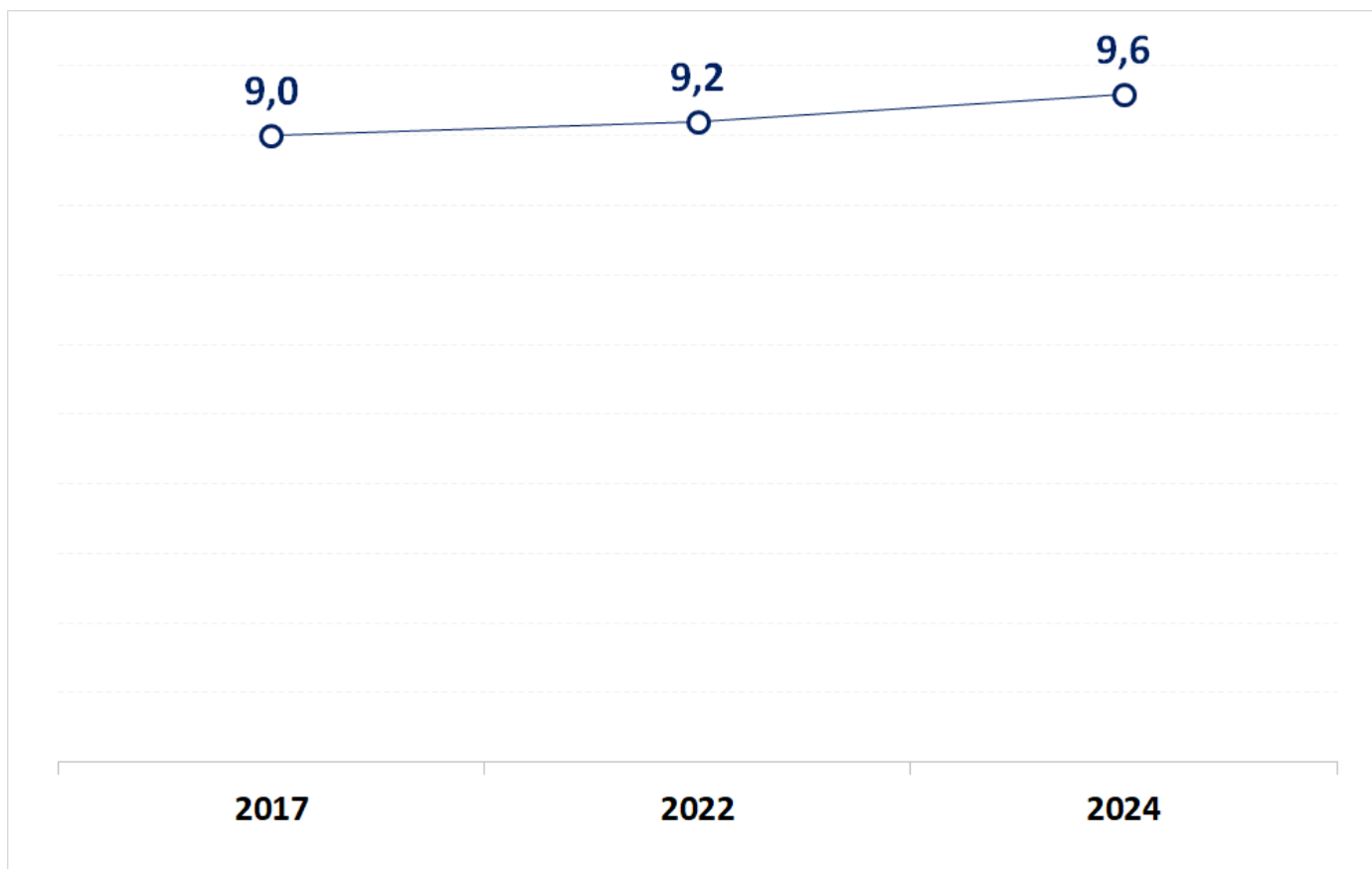




ARES
AGÊNCIA
REG. LACRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

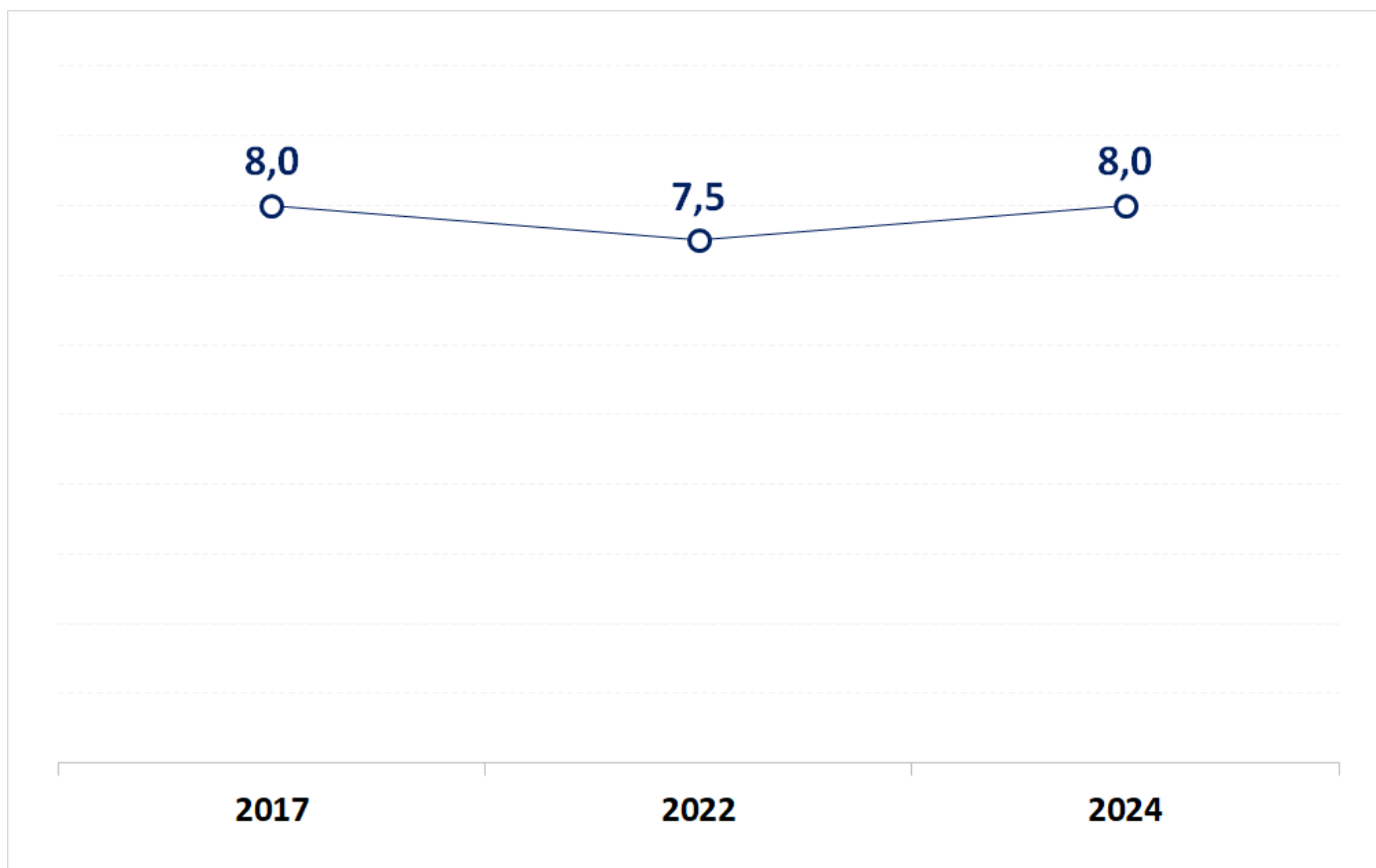




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

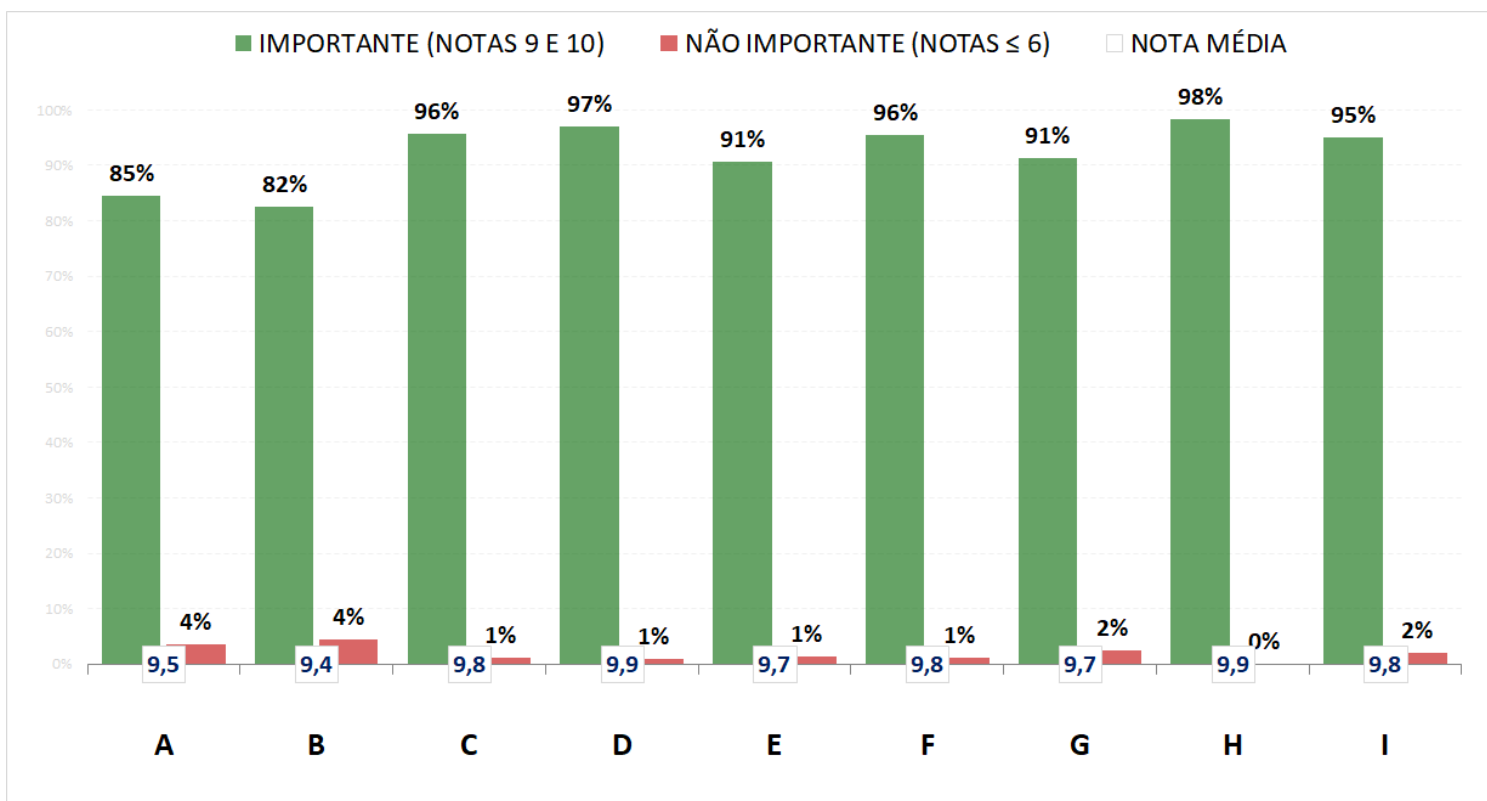
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

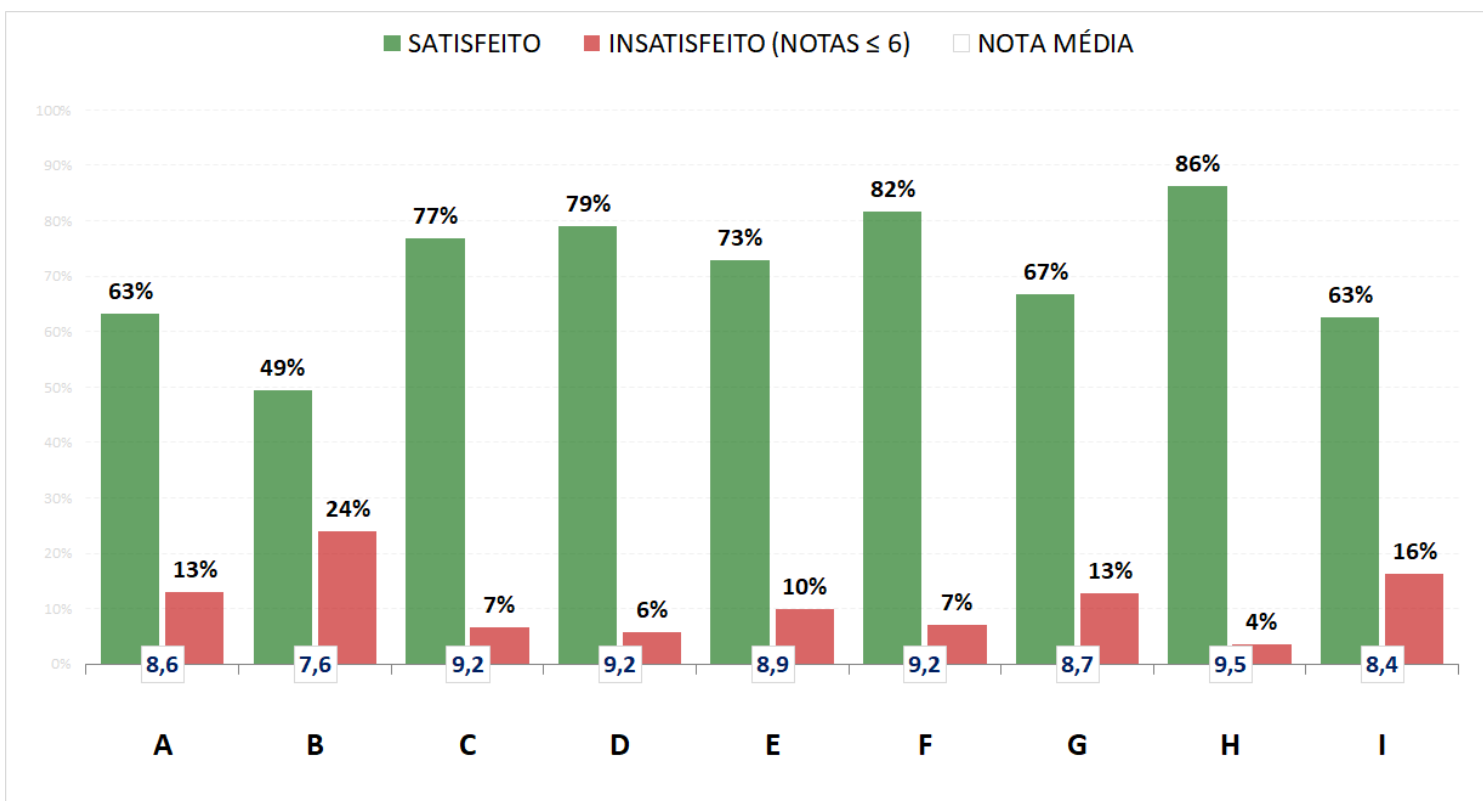


| | |
|---|------------------------------------|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C | COLETA DE ESGOTO |
| D | TRATAMENTO DE ESGOTO |
| E | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| F | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| G | PRESSÃO DA ÁGUA |
| H | QUALIDADE DA ÁGUA |
| I | RESOLUÇÃO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



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

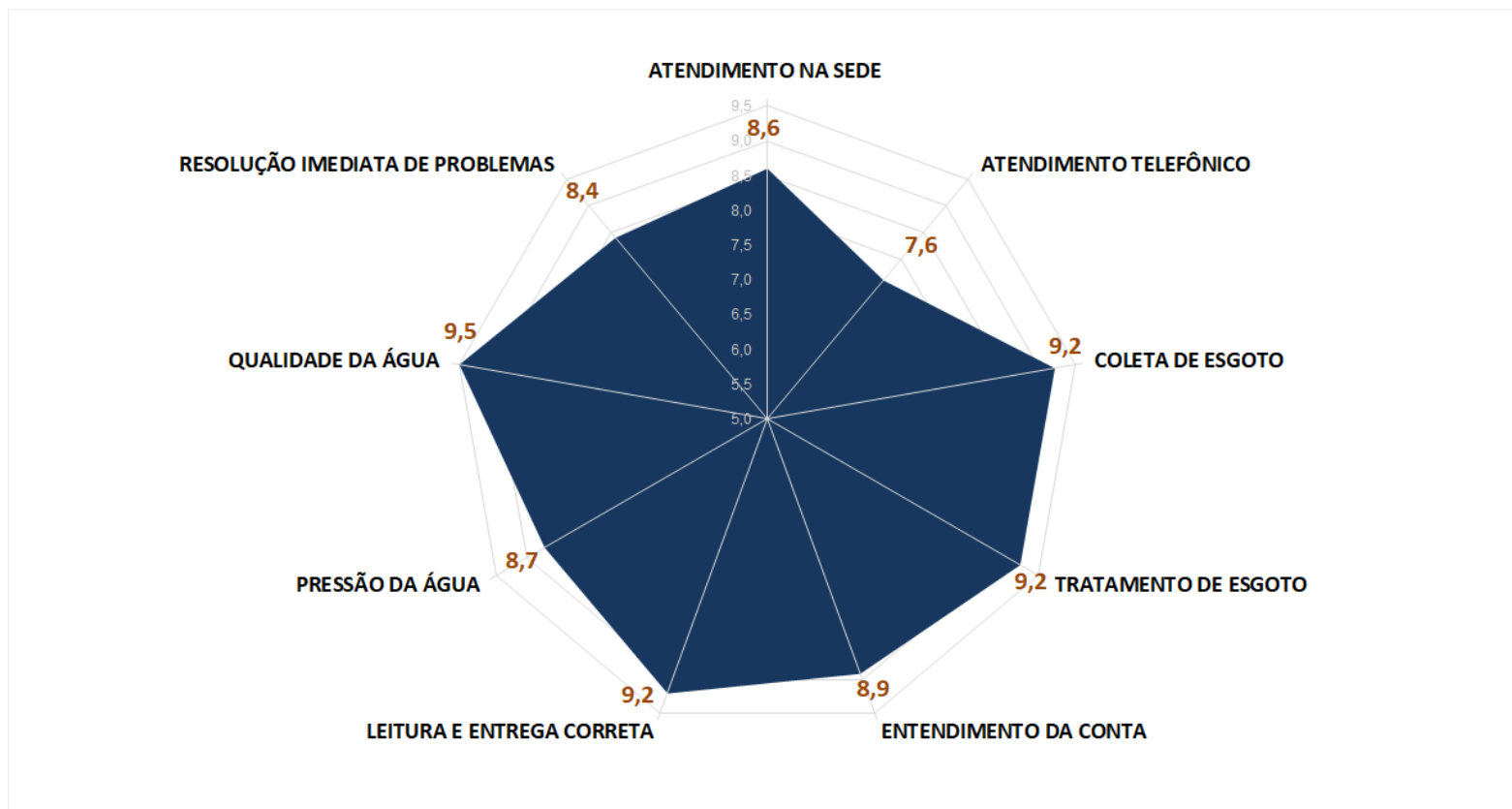


| | |
|---|------------------------------------|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C | COLETA DE ESGOTO |
| D | TRATAMENTO DE ESGOTO |
| E | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| F | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| G | PRESSÃO DA ÁGUA |
| H | QUALIDADE DA ÁGUA |
| I | RESOLUÇÃO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



RADAR DE SATISFAÇÃO

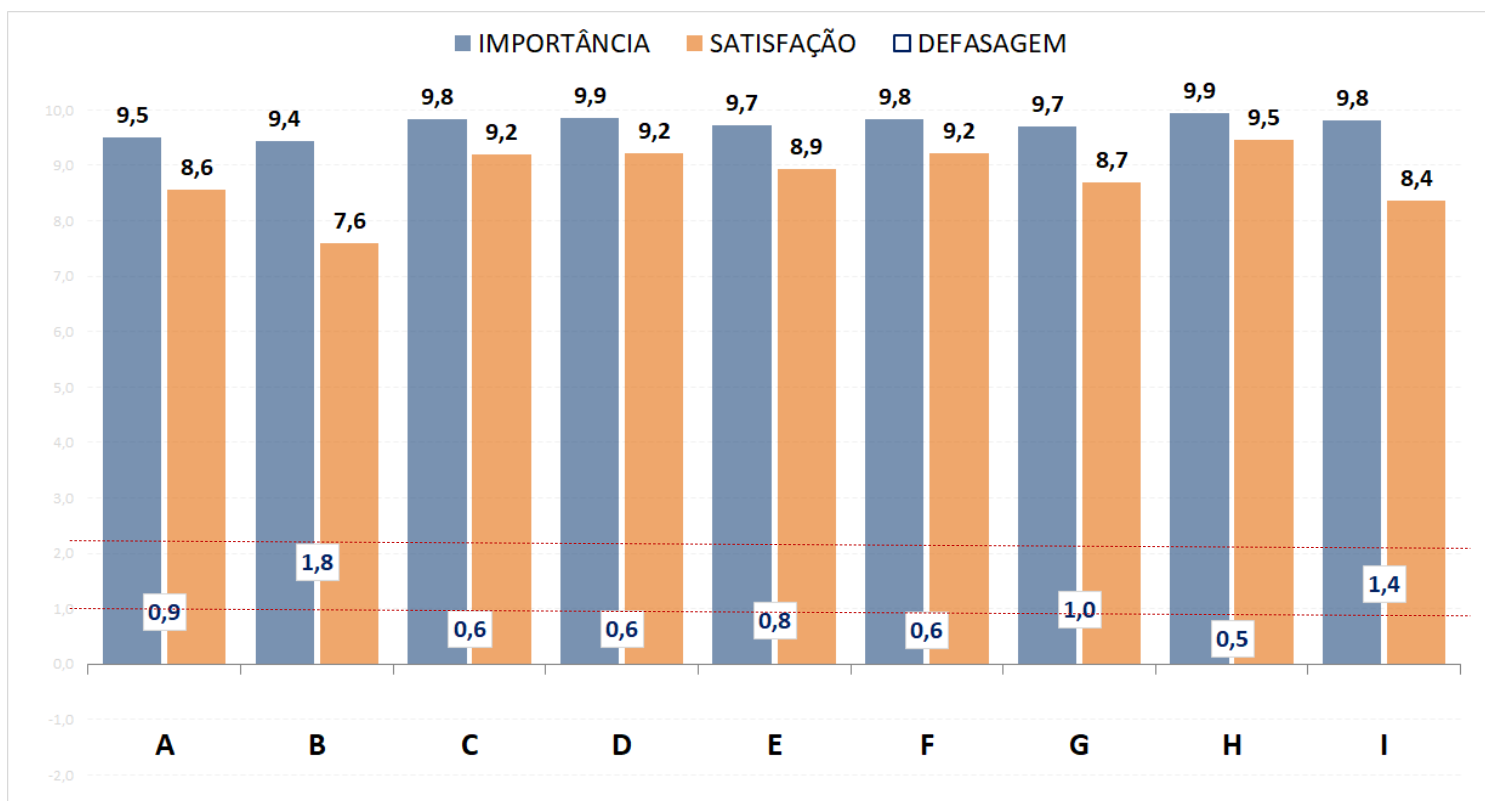
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

PARA CADA ASPECTO INVESTIGADO, É CALCULADA A DIFERENÇA ENTRE A NOTA MÉDIA DE IMPORTÂNCIA E A NOTA MÉDIA DE SATISFAÇÃO, INDICANDO O **NÍVEL DE CRITICIDADE**. ATRAVÉS DO NÍVEL DE CRITICIDADE É POSSÍVEL IDENTIFICAR OS ASPECTOS QUE DEVEM SER FOCO DE AÇÕES (ALTO E MÉDIO).



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

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

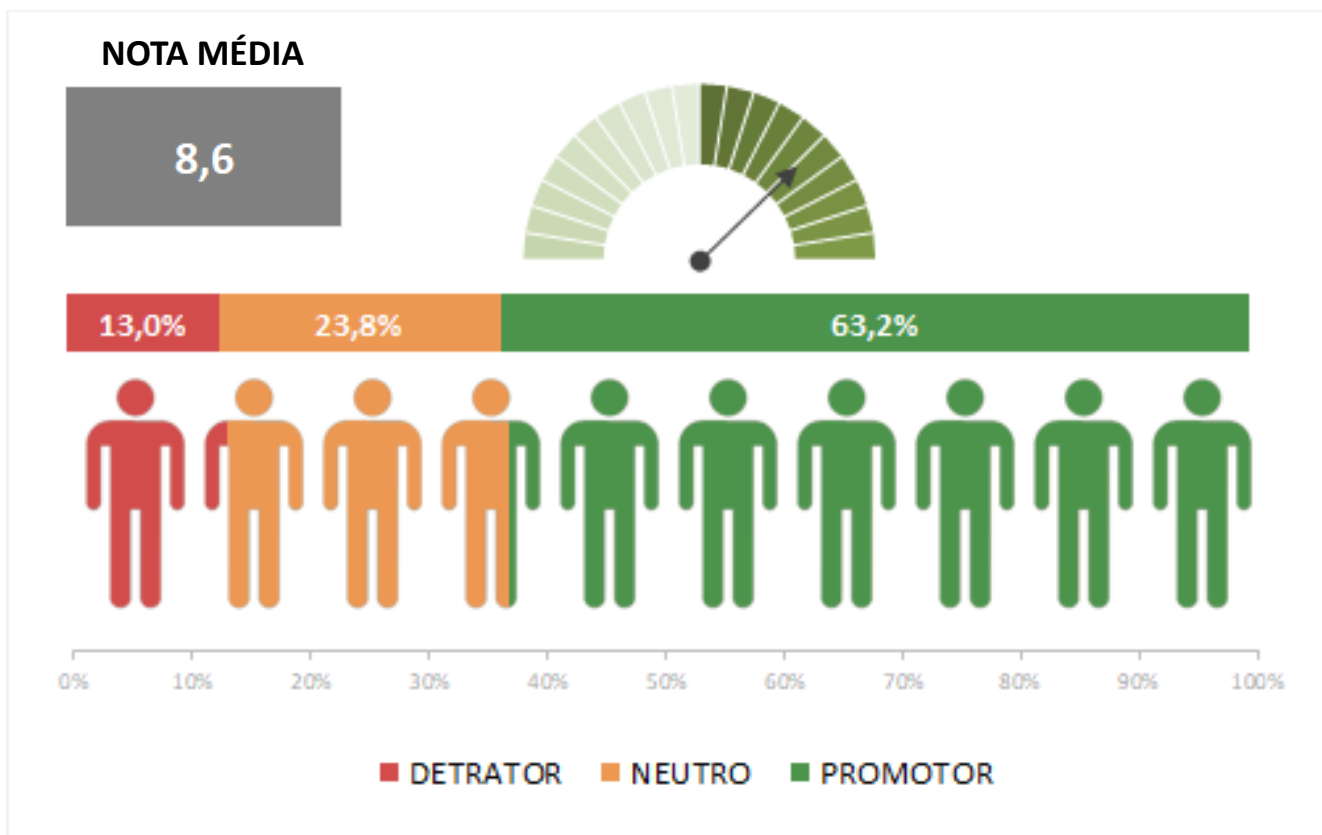


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 32,2%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

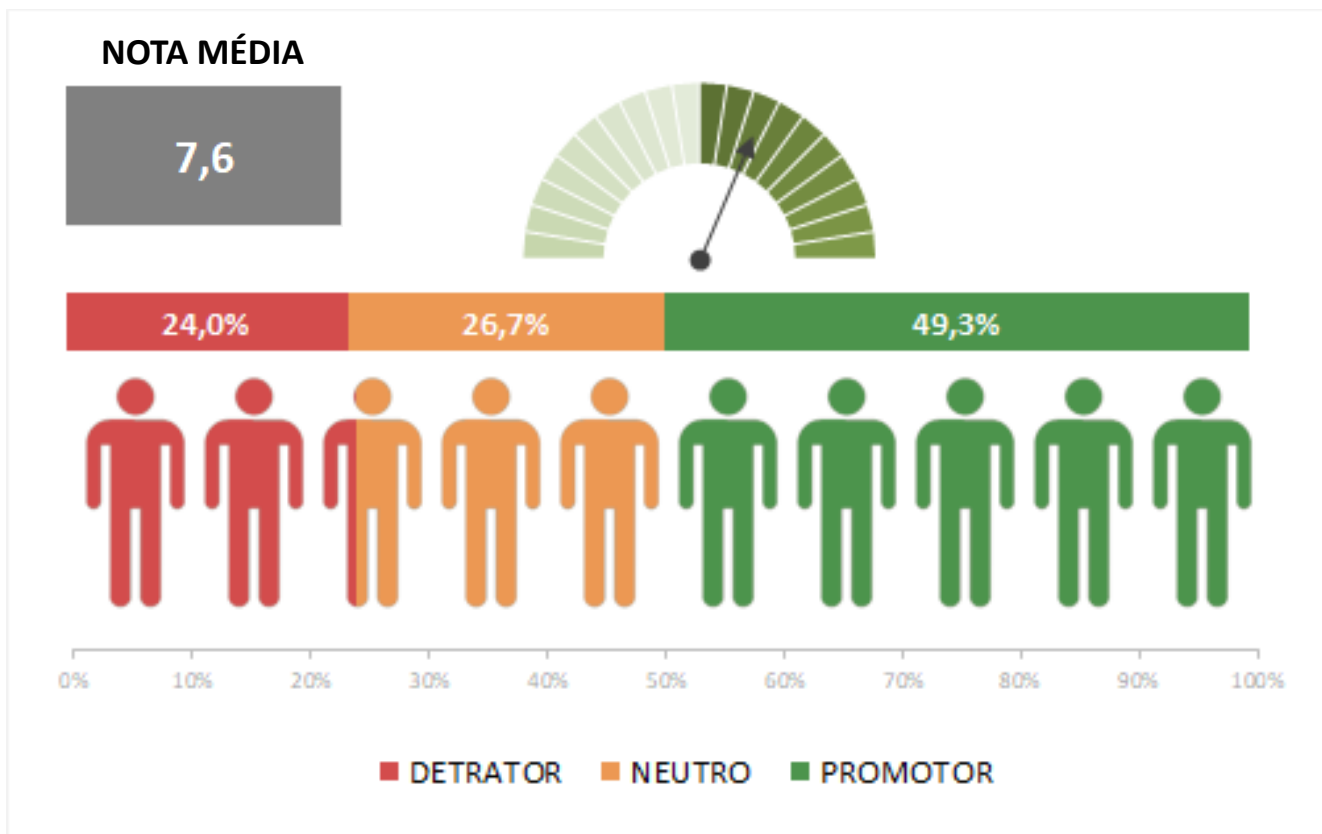
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 2,6% | 1,8% | 0,0% | 1,5% | 4,7% | 4,2% | 1,9% | 0,0% | 5,5% | 1,2% | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 2,1% |
| 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% |
| 2 | ,8% | 1,8% | 0,0% | 2,3% | 1,0% | 1,1% | ,6% | 3,4% | 1,2% | ,5% | 5,1% | 1,5% | 0,0% | 1,3% |
| 3 | 0,0% | ,6% | 0,0% | ,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | ,6% | 0,0% | 0,0% | 2,4% | ,3% |
| 4 | 0,0% | 1,2% | 0,0% | ,7% | 1,0% | 1,1% | 0,0% | 1,6% | 1,1% | ,6% | 0,0% | ,7% | 0,0% | ,6% |
| 5 | 6,4% | 5,7% | 11,5% | 3,9% | 4,7% | 7,5% | 7,5% | 0,0% | 3,7% | 8,8% | 0,0% | 6,6% | 2,3% | 6,0% |
| 6 | ,9% | 4,0% | 4,7% | 1,5% | 2,3% | 1,2% | 2,8% | 3,7% | 3,5% | 1,8% | 4,3% | 2,4% | 3,2% | 2,5% |
| 7 | 10,0% | 6,5% | 15,4% | 6,8% | 4,3% | 5,0% | 11,7% | 3,2% | 10,1% | 8,3% | 2,4% | 9,4% | 0,0% | 8,1% |
| 8 | 19,5% | 12,4% | 17,8% | 17,9% | 11,0% | 9,7% | 16,6% | 21,7% | 11,0% | 15,9% | 22,9% | 13,8% | 28,3% | 15,7% |
| 9 | 7,9% | 11,5% | 13,8% | 8,5% | 8,6% | 5,3% | 9,9% | 15,6% | 4,8% | 11,1% | 12,2% | 10,0% | 8,6% | 9,8% |
| 10 | 52,0% | 54,6% | 36,7% | 56,1% | 62,4% | 65,0% | 48,8% | 49,2% | 59,1% | 51,4% | 53,0% | 53,1% | 55,2% | 53,4% |
| MÉDIA | 8,6 | 8,6 | 8,3 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,5 | 8,7 | 8,4 | 8,6 | 8,8 | 8,5 | 8,9 | 8,6 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 10,6% | 15,0% | 16,2% | 10,6% | 13,7% | 15,1% | 12,9% | 10,3% | 15,0% | 13,4% | 9,5% | 13,7% | 7,9% | 13,0% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 59,9% | 66,1% | 50,6% | 64,6% | 71,0% | 70,3% | 58,8% | 64,8% | 63,9% | 62,4% | 65,2% | 63,1% | 63,8% | 63,2% |



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 36,9%



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 DO DAE?

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 | 8,6% | 6,8% | 5,1% | 10,0% | 6,3% | 9,9% | 8,2% | 3,5% | 16,7% | 3,7% | 6,3% | 9,0% | 0,0% | 7,7% |
| 1 | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 3,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% |
| 2 | 0,8% | 3,8% | 2,5% | 3,2% | 1,1% | 1,3% | 3,2% | 1,6% | 1,2% | 3,6% | 0,0% | 2,4% | 2,3% | 2,4% |
| 3 | 0,0% | 2,5% | 2,5% | 0,8% | 1,1% | 0,0% | 1,8% | 1,6% | 0,0% | 2,3% | 0,0% | 1,1% | 2,1% | 1,3% |
| 4 | 1,0% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 4,8% | 4,4% | 0,6% | 0,0% | 1,1% | 1,2% | 3,9% | 1,7% | 0,0% | 1,4% |
| 5 | 7,1% | 8,6% | 7,6% | 7,4% | 8,9% | 10,9% | 7,2% | 5,9% | 8,0% | 6,5% | 9,9% | 8,2% | 5,9% | 7,9% |
| 6 | 4,9% | 1,3% | 4,7% | 3,4% | 1,1% | 0,0% | 4,2% | 3,5% | 2,6% | 4,0% | 0,0% | 3,1% | 2,5% | 3,0% |
| 7 | 12,4% | 8,7% | 26,2% | 5,6% | 4,8% | 7,0% | 10,8% | 13,4% | 10,4% | 11,3% | 5,3% | 10,5% | 9,7% | 10,4% |
| 8 | 16,2% | 16,3% | 19,4% | 16,2% | 13,7% | 10,3% | 17,6% | 19,9% | 16,4% | 15,2% | 21,9% | 13,7% | 30,3% | 16,2% |
| 9 | 8,7% | 8,1% | 5,1% | 9,1% | 10,0% | 4,8% | 10,0% | 8,7% | 3,7% | 10,2% | 10,0% | 8,1% | 9,9% | 8,4% |
| 10 | 40,3% | 41,5% | 27,0% | 43,7% | 48,2% | 51,3% | 36,3% | 40,2% | 40,0% | 42,1% | 39,7% | 41,7% | 37,2% | 41,0% |
| MÉDIA | 7,7 | 7,5 | 7,3 | 7,5 | 7,9 | 7,6 | 7,5 | 7,9 | 7,0 | 7,9 | 7,7 | 7,5 | 8,3 | 7,6 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 22,4% | 25,5% | 22,3% | 25,4% | 23,3% | 26,5% | 25,3% | 17,8% | 29,5% | 21,2% | 23,0% | 26,0% | 12,9% | 24,0% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 49,0% | 49,6% | 32,1% | 52,8% | 58,2% | 56,2% | 46,2% | 48,9% | 43,7% | 52,2% | 49,7% | 49,8% | 47,1% | 49,3% |

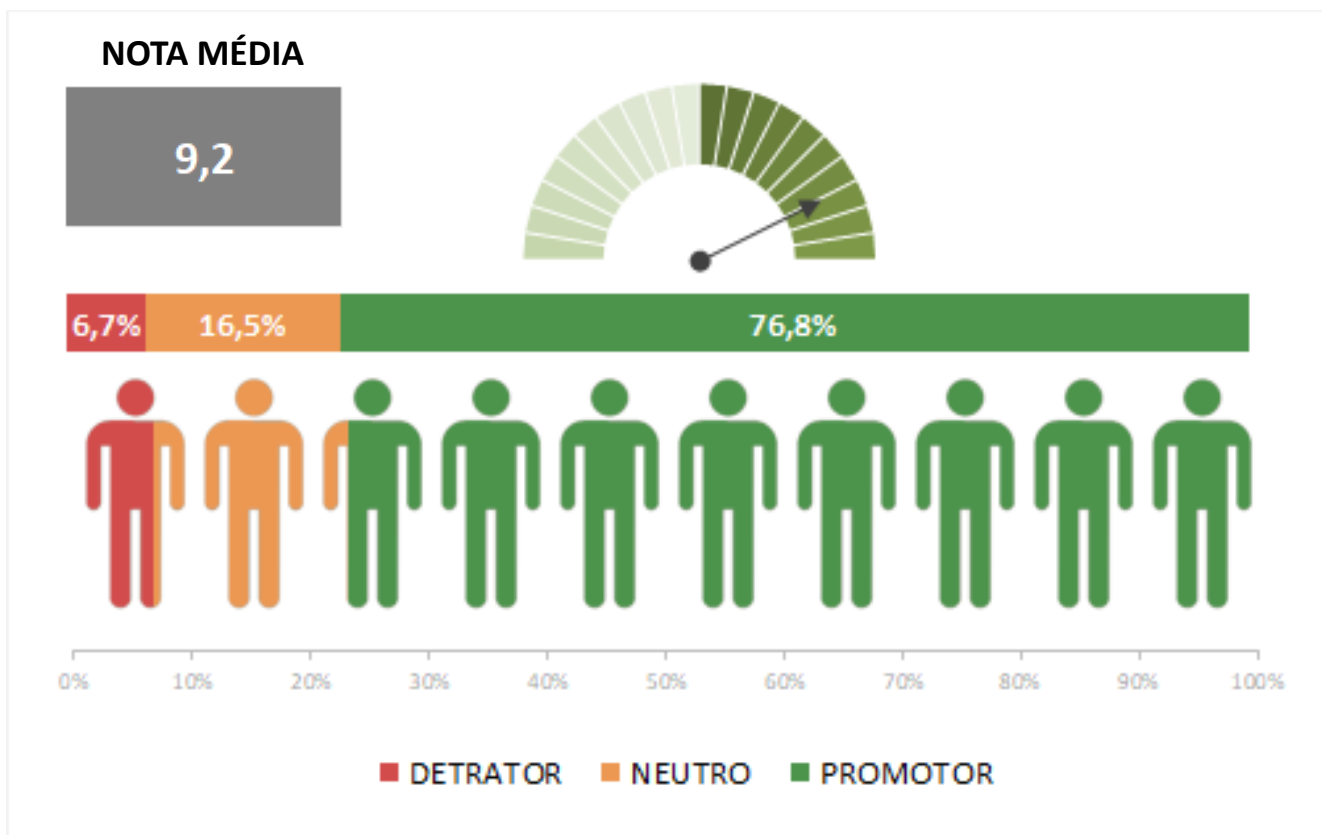


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,0%



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 | 0,5% | 0,9% | 0,0% | 1,1% | 0,6% | 0,7% | 0,9% | 0,0% | 0,7% | 0,8% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,7% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| 3 | 0,0% | 0,8% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 4 | 0,5% | 0,4% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| 5 | 3,7% | 2,1% | 4,6% | 1,2% | 3,6% | 4,3% | 2,9% | 0,0% | 4,3% | 2,7% | 0,0% | 3,2% | 0,0% | 2,9% |
| 6 | 1,2% | 3,0% | 0,0% | 1,1% | 4,9% | 4,4% | 1,4% | 0,0% | 5,0% | 0,9% | 0,0% | 2,4% | 0,0% | 2,1% |
| 7 | 4,6% | 2,9% | 1,6% | 2,3% | 7,2% | 6,0% | 3,2% | 1,3% | 4,1% | 3,3% | 3,6% | 4,0% | 2,0% | 3,8% |
| 8 | 15,3% | 10,2% | 22,9% | 10,7% | 7,7% | 4,7% | 18,4% | 10,6% | 11,2% | 14,3% | 5,9% | 12,5% | 14,6% | 12,7% |
| 9 | 5,2% | 9,2% | 11,2% | 6,2% | 5,5% | 4,3% | 7,6% | 11,3% | 4,4% | 7,0% | 14,0% | 7,8% | 2,6% | 7,2% |
| 10 | 69,1% | 70,1% | 58,0% | 75,7% | 70,4% | 75,7% | 63,8% | 75,6% | 70,2% | 69,3% | 74,5% | 68,2% | 80,8% | 69,6% |
| MÉDIA | 9,2 | 9,2 | 9,0 | 9,3 | 9,1 | 9,2 | 9,1 | 9,5 | 9,1 | 9,2 | 9,5 | 9,1 | 9,6 | 9,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 5,9% | 7,6% | 6,3% | 5,1% | 9,2% | 9,4% | 7,0% | 1,3% | 10,0% | 6,1% | 2,0% | 7,6% | 0,0% | 6,7% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 74,3% | 79,3% | 69,2% | 81,9% | 76,0% | 80,0% | 71,4% | 86,8% | 74,7% | 76,3% | 88,5% | 76,0% | 83,4% | 76,8% |

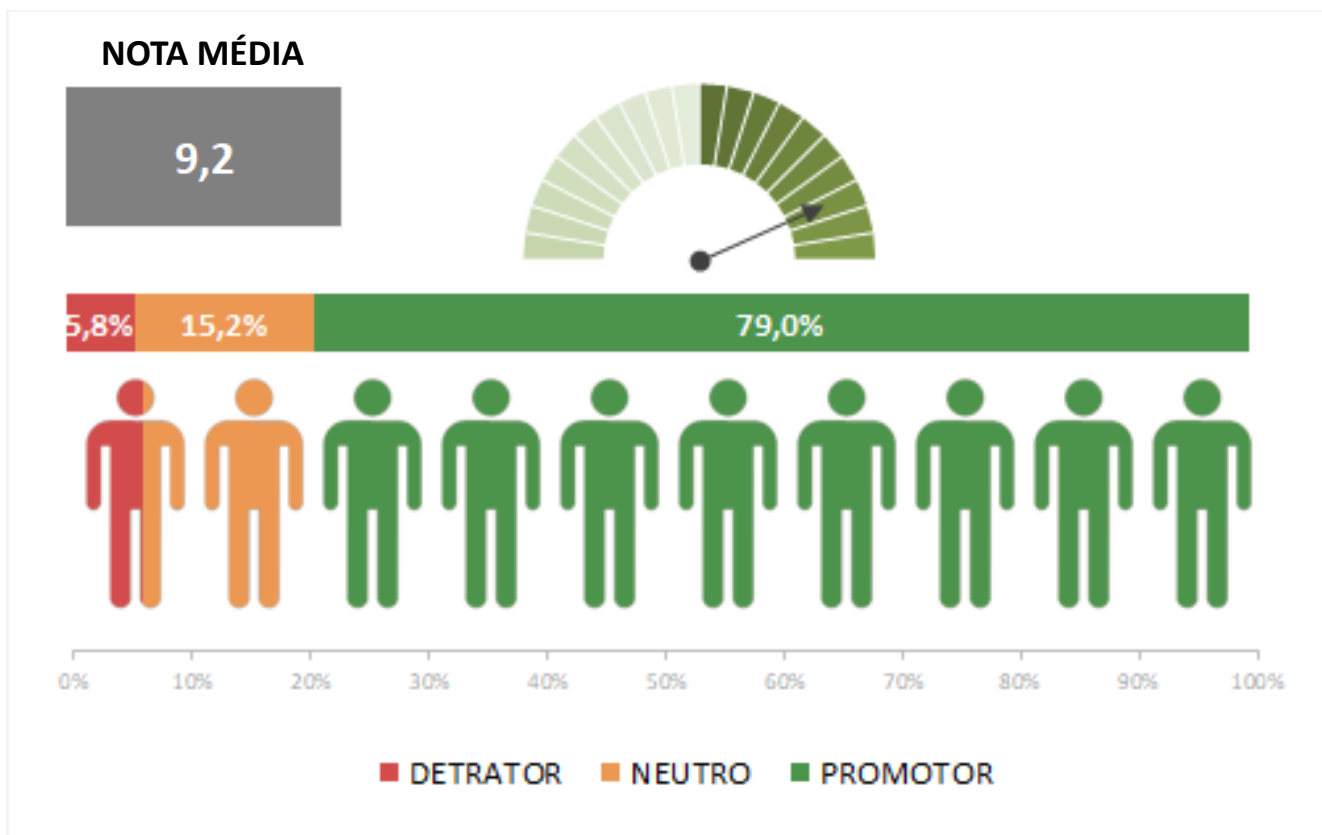


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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 | 0,5% | 0,9% | 0,0% | 1,2% | 0,7% | 0,7% | 1,0% | 0,0% | 0,7% | 0,9% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,7% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,6% | 0,9% | 0,0% | 0,5% | 1,6% | 1,7% | 0,0% | 1,3% | 1,7% | 0,0% | 2,0% | 0,9% | 0,0% | 0,8% |
| 3 | 0,0% | 0,8% | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 4 | 0,6% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 0,7% | 0,0% | 1,7% | 0,7% | 0,6% | 0,0% | 0,3% | 2,6% | 0,5% |
| 5 | 1,9% | 1,7% | 1,8% | 0,5% | 3,4% | 2,6% | 1,9% | 0,0% | 1,9% | 2,2% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 1,8% |
| 6 | 1,3% | 1,8% | 0,0% | 1,6% | 2,5% | 2,4% | 1,1% | 1,3% | 2,2% | 1,6% | 0,0% | 1,5% | 2,0% | 1,5% |
| 7 | 2,8% | 3,1% | 3,3% | 1,6% | 4,5% | 2,4% | 2,4% | 5,5% | 3,1% | 3,7% | 0,0% | 2,2% | 8,6% | 3,0% |
| 8 | 12,9% | 11,7% | 21,8% | 11,7% | 6,3% | 5,9% | 16,6% | 11,6% | 6,0% | 14,5% | 19,6% | 12,6% | 10,0% | 12,3% |
| 9 | 9,4% | 10,8% | 15,3% | 8,7% | 8,4% | 5,7% | 12,4% | 11,8% | 5,7% | 12,4% | 8,6% | 10,9% | 4,5% | 10,1% |
| 10 | 69,9% | 67,8% | 56,0% | 74,1% | 71,1% | 76,5% | 64,6% | 66,8% | 76,7% | 64,1% | 69,8% | 68,4% | 72,2% | 68,8% |
| MÉDIA | 9,3 | 9,2 | 9,1 | 9,4 | 9,1 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,4 | 9,2 | 9,3 | 9,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 4,9% | 6,6% | 3,5% | 3,9% | 9,8% | 9,5% | 4,0% | 4,3% | 8,6% | 5,2% | 2,0% | 5,9% | 4,6% | 5,8% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 79,4% | 78,6% | 71,4% | 82,8% | 79,4% | 82,2% | 77,0% | 78,6% | 82,3% | 76,6% | 78,4% | 79,3% | 76,8% | 79,0% |

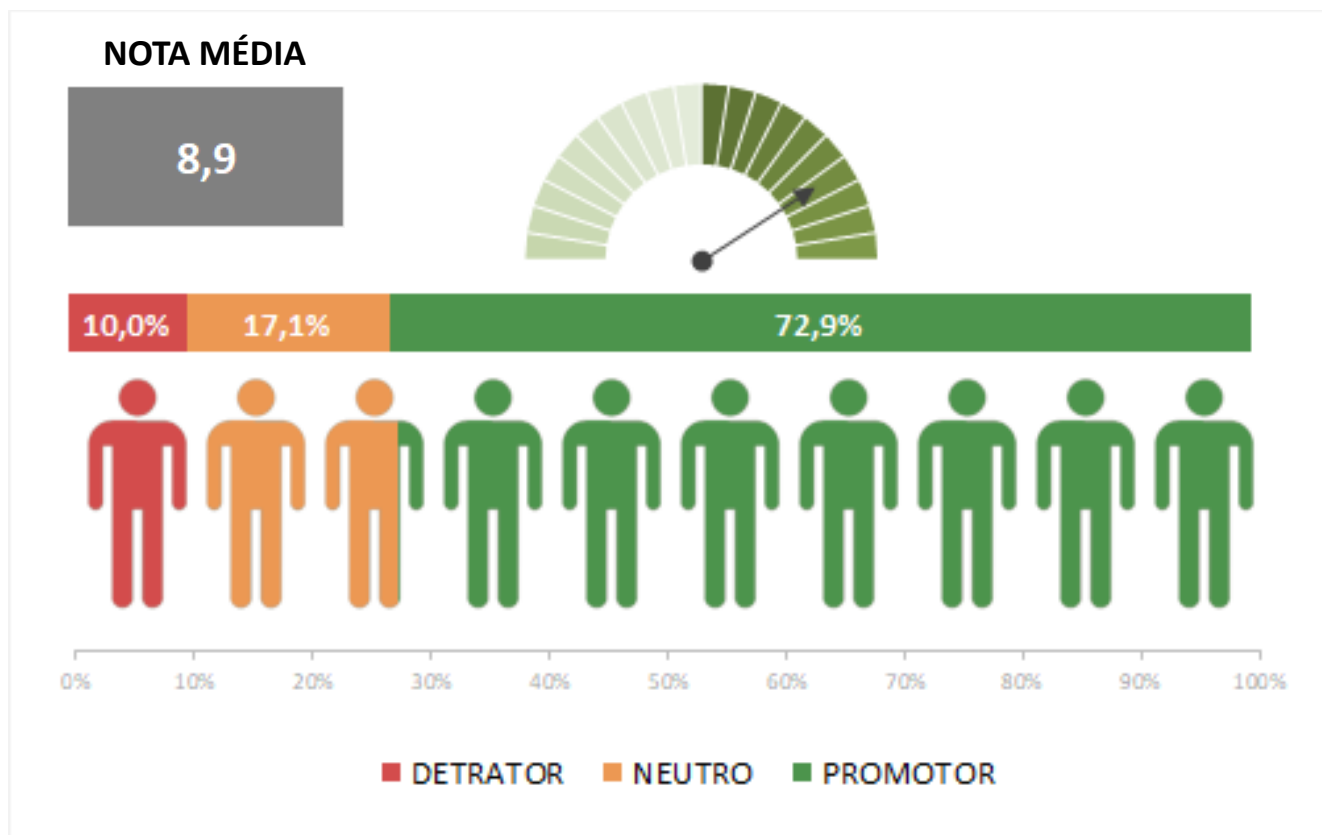


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 1,7%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 2,3% | 1,7% | 0,0% | 1,1% | 4,5% | 5,5% | 0,5% | 0,0% | 0,9% | 3,1% | 0,0% | 2,2% | 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 | 0,5% | 0,4% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| 3 | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,7% | 0,4% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 4 | 2,1% | 0,4% | 3,1% | 0,5% | 0,9% | 3,2% | 0,0% | 1,2% | 3,2% | 0,0% | 1,9% | 1,4% | 0,0% | 1,3% |
| 5 | 2,8% | 3,0% | 0,0% | 2,8% | 5,1% | 3,7% | 2,8% | 1,6% | 2,0% | 3,3% | 4,0% | 2,9% | 2,6% | 2,9% |
| 6 | 2,6% | 3,3% | 3,4% | 3,9% | 1,5% | 2,3% | 4,5% | 0,0% | 3,6% | 1,7% | 7,6% | 3,1% | 2,2% | 3,0% |
| 7 | 4,6% | 3,3% | 1,7% | 1,7% | 8,3% | 6,4% | 3,8% | 0,0% | 4,9% | 4,4% | 0,0% | 4,4% | 0,0% | 3,9% |
| 8 | 12,5% | 13,8% | 17,4% | 11,6% | 12,2% | 10,7% | 13,1% | 17,7% | 10,9% | 15,3% | 8,3% | 12,1% | 21,1% | 13,2% |
| 9 | 6,7% | 9,5% | 12,9% | 7,2% | 5,9% | 3,6% | 11,3% | 7,2% | 5,8% | 9,2% | 5,4% | 8,7% | 3,5% | 8,1% |
| 10 | 65,8% | 63,8% | 61,5% | 70,1% | 60,5% | 63,9% | 62,6% | 72,3% | 65,9% | 62,8% | 72,8% | 64,0% | 70,6% | 64,8% |
| MÉDIA | 8,9 | 9,0 | 9,2 | 9,1 | 8,5 | 8,5 | 9,0 | 9,4 | 8,8 | 8,9 | 9,2 | 8,9 | 9,3 | 8,9 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 10,4% | 9,6% | 6,5% | 9,4% | 13,2% | 15,4% | 9,2% | 2,8% | 12,5% | 8,2% | 13,5% | 10,7% | 4,8% | 10,0% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 72,5% | 73,3% | 74,4% | 77,3% | 66,3% | 67,5% | 73,9% | 79,5% | 71,7% | 72,1% | 78,2% | 72,7% | 74,1% | 72,9% |

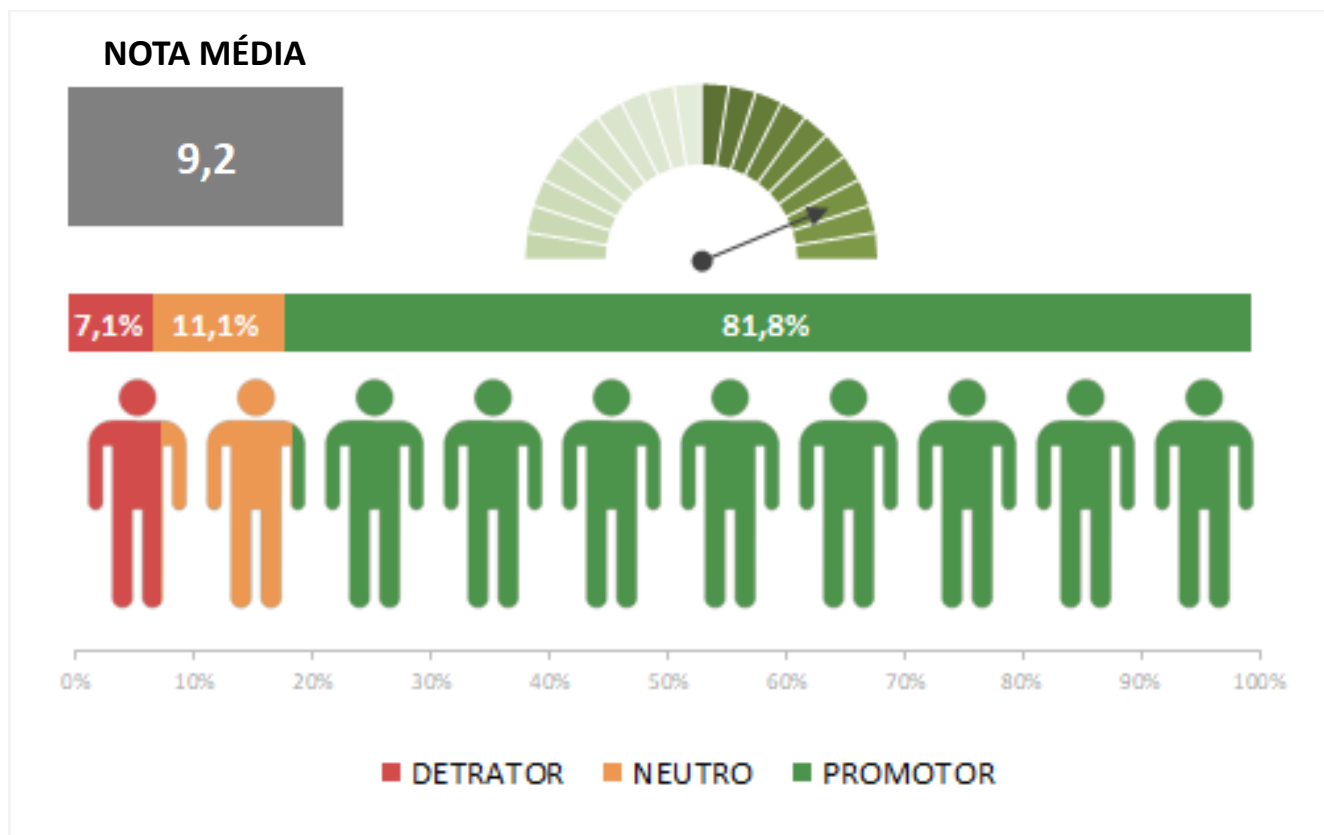


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 1,7% | 1,3% | 0,0% | 2,2% | 1,7% | 3,2% | 0,9% | 0,0% | 2,3% | 1,4% | 0,0% | 1,7% | 0,0% | 1,5% |
| 1 | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| 2 | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 3,9% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 3 | 0,5% | 0,8% | 1,6% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,8% | 0,7% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,6% |
| 4 | 0,5% | 0,4% | 0,0% | 0,6% | 0,6% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| 5 | 2,0% | 3,3% | 4,6% | 2,7% | 1,2% | 2,5% | 3,2% | 1,2% | 3,4% | 2,5% | 1,9% | 3,0% | 0,0% | 2,7% |
| 6 | 2,0% | 0,4% | 0,0% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 2,8% | 0,0% | 2,2% | 0,0% | 0,8% | 4,4% | 1,2% |
| 7 | 3,7% | 1,2% | 3,0% | 1,2% | 3,6% | 2,9% | 3,0% | 0,0% | 2,2% | 3,2% | 0,0% | 2,7% | 0,0% | 2,4% |
| 8 | 8,7% | 8,7% | 10,9% | 8,9% | 6,9% | 5,4% | 9,7% | 11,6% | 9,4% | 7,4% | 10,8% | 7,6% | 17,6% | 8,7% |
| 9 | 6,8% | 9,1% | 10,9% | 5,9% | 8,3% | 6,6% | 6,8% | 13,5% | 5,6% | 9,8% | 7,4% | 7,4% | 12,6% | 8,0% |
| 10 | 73,7% | 74,0% | 68,9% | 73,5% | 77,7% | 79,4% | 71,8% | 69,6% | 74,1% | 72,8% | 76,0% | 74,9% | 65,4% | 73,8% |
| MÉDIA | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,1 | 9,4 | 9,3 | 9,1 | 9,4 | 9,1 | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,3 | 9,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 7,2% | 7,1% | 6,3% | 10,5% | 3,6% | 5,7% | 8,7% | 5,2% | 8,6% | 6,9% | 5,8% | 7,5% | 4,4% | 7,1% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 80,5% | 83,0% | 79,8% | 79,5% | 86,0% | 86,0% | 78,6% | 83,1% | 79,7% | 82,6% | 83,4% | 82,2% | 78,0% | 81,8% |

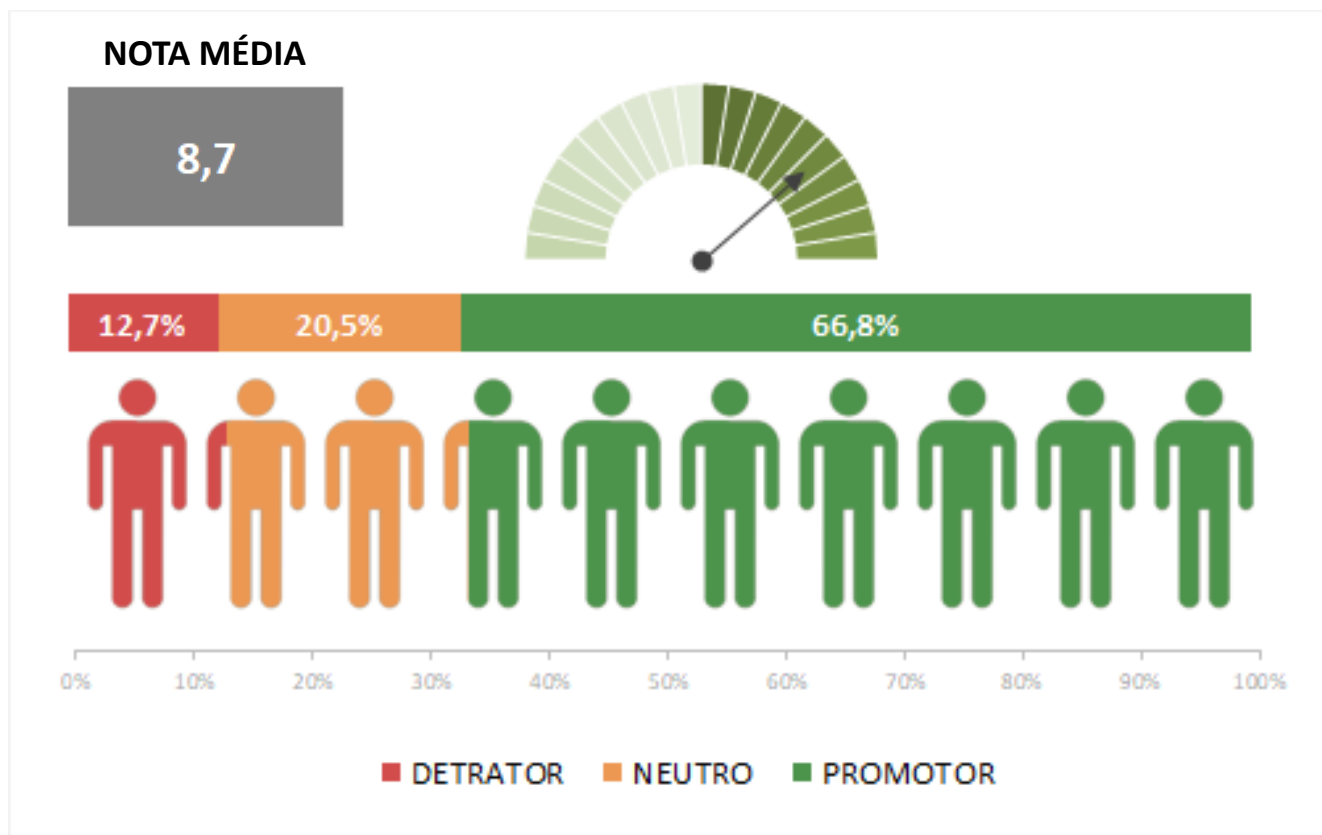


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **0,7%**



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 | 1,5% | 1,3% | 0,0% | 2,3% | 1,2% | 2,1% | 1,4% | 0,0% | 1,3% | 1,8% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | 1,4% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,6% | 2,0% | 1,7% | 1,0% | 1,5% | 0,6% | 1,8% | 1,2% | 0,7% | 1,7% | 1,9% | 1,5% | 0,0% | 1,3% |
| 3 | 0,0% | 1,7% | 0,0% | 1,6% | 0,6% | 0,6% | 0,0% | 3,7% | 0,0% | 0,8% | 3,8% | 0,7% | 2,0% | 0,9% |
| 4 | 0,5% | 1,3% | 0,0% | 1,1% | 1,2% | 1,3% | 0,0% | 2,6% | 1,3% | 0,9% | 0,0% | 0,7% | 2,2% | 0,9% |
| 5 | 6,2% | 4,6% | 4,8% | 7,8% | 2,9% | 3,7% | 5,7% | 7,8% | 5,8% | 4,8% | 8,5% | 5,3% | 6,1% | 5,4% |
| 6 | 3,6% | 2,0% | 4,8% | 2,8% | 1,5% | 0,0% | 4,2% | 4,0% | 2,9% | 2,6% | 4,1% | 2,6% | 4,1% | 2,8% |
| 7 | 7,9% | 6,5% | 12,9% | 5,0% | 5,8% | 8,1% | 6,6% | 7,0% | 11,2% | 5,7% | 2,2% | 7,3% | 5,7% | 7,2% |
| 8 | 12,2% | 14,5% | 20,5% | 11,4% | 10,9% | 9,1% | 14,2% | 18,8% | 7,2% | 17,7% | 11,7% | 12,5% | 20,4% | 13,4% |
| 9 | 6,7% | 10,9% | 14,9% | 7,8% | 6,0% | 6,4% | 11,0% | 7,3% | 6,1% | 9,1% | 8,2% | 9,2% | 5,7% | 8,8% |
| 10 | 60,8% | 55,2% | 40,4% | 59,2% | 68,4% | 68,1% | 55,1% | 47,6% | 63,4% | 55,1% | 59,6% | 58,5% | 53,9% | 57,9% |
| MÉDIA | 8,8 | 8,6 | 8,5 | 8,6 | 9,0 | 8,9 | 8,7 | 8,3 | 8,8 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,7 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 12,4% | 12,9% | 11,2% | 16,6% | 8,9% | 8,3% | 13,1% | 19,3% | 12,1% | 12,5% | 18,3% | 12,5% | 14,3% | 12,7% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 67,5% | 66,1% | 55,3% | 67,0% | 74,4% | 74,5% | 66,1% | 54,9% | 69,6% | 64,2% | 67,8% | 67,7% | 59,6% | 66,8% |

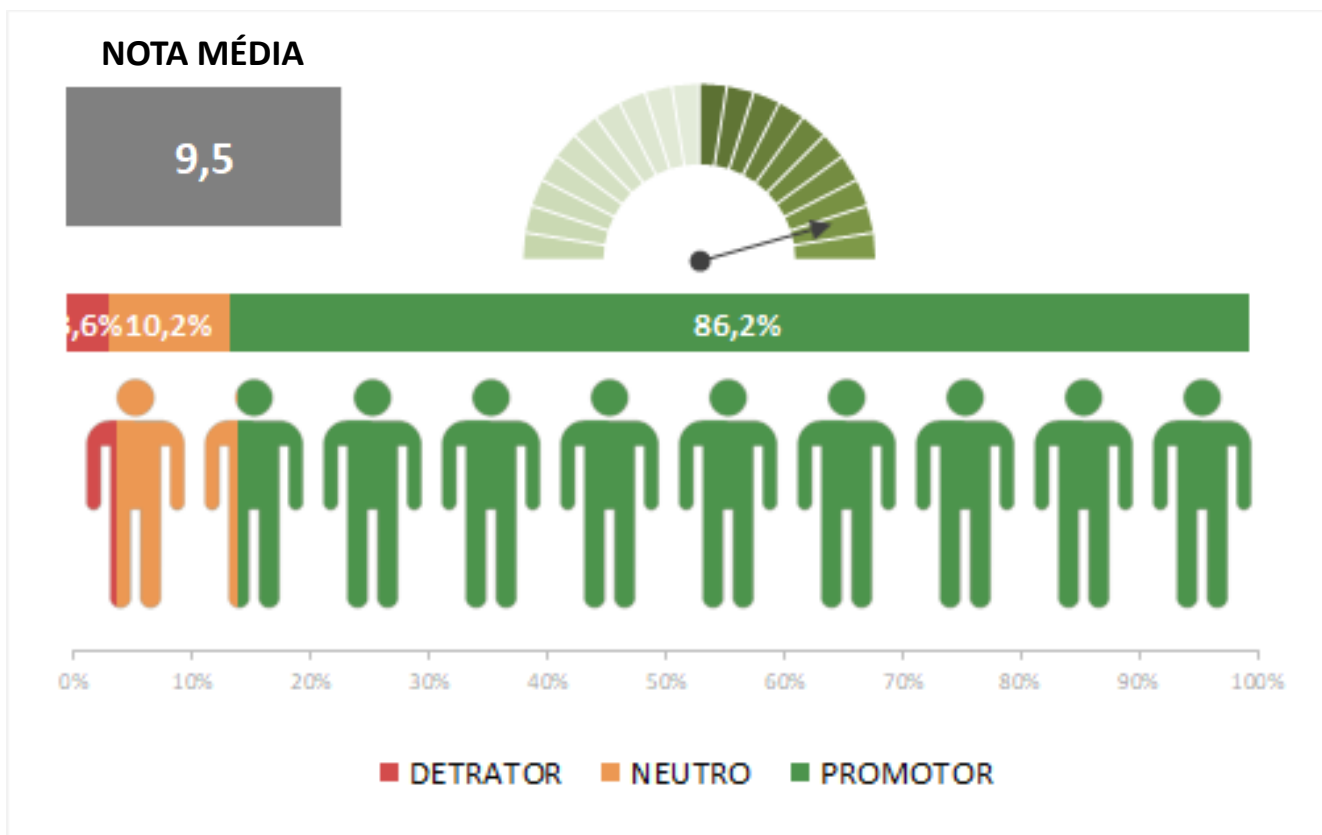


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

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: 0,5%



QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| 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 | 0,5% | 0,9% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 1,2% | 0,7% | 0,5% | 1,9% | 0,8% | 0,0% | 0,7% |
| 3 | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,6% | 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 | 0,5% | 2,5% | 1,6% | 2,7% | 0,0% | 1,2% | 1,8% | 1,2% | 1,9% | 1,7% | 0,0% | 1,5% | 2,0% | 1,5% |
| 6 | 0,5% | 1,3% | 0,0% | 1,6% | 0,6% | 0,0% | 0,4% | 3,8% | 0,7% | 1,3% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,9% |
| 7 | 3,2% | 1,7% | 3,0% | 1,1% | 3,8% | 2,2% | 2,5% | 2,8% | 4,5% | 1,9% | 0,0% | 2,2% | 4,5% | 2,5% |
| 8 | 7,1% | 8,3% | 10,9% | 8,3% | 4,8% | 4,5% | 9,4% | 8,8% | 5,7% | 8,8% | 6,1% | 8,2% | 4,1% | 7,7% |
| 9 | 12,3% | 6,6% | 15,3% | 6,2% | 9,2% | 7,8% | 9,8% | 11,3% | 7,4% | 10,9% | 10,0% | 10,1% | 4,1% | 9,4% |
| 10 | 75,2% | 78,4% | 69,2% | 78,5% | 80,2% | 83,6% | 74,7% | 70,8% | 78,5% | 74,5% | 82,0% | 75,7% | 85,4% | 76,8% |
| MÉDIA | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,6 | 9,6 | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,6 | 9,4 | 9,6 | 9,5 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 2,1% | 5,1% | 1,6% | 6,0% | 2,1% | 1,9% | 3,7% | 6,2% | 3,9% | 3,9% | 1,9% | 3,8% | 2,0% | 3,6% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 87,6% | 84,9% | 84,5% | 84,7% | 89,4% | 91,4% | 84,4% | 82,1% | 85,9% | 85,4% | 92,0% | 85,8% | 89,5% | 86,2% |

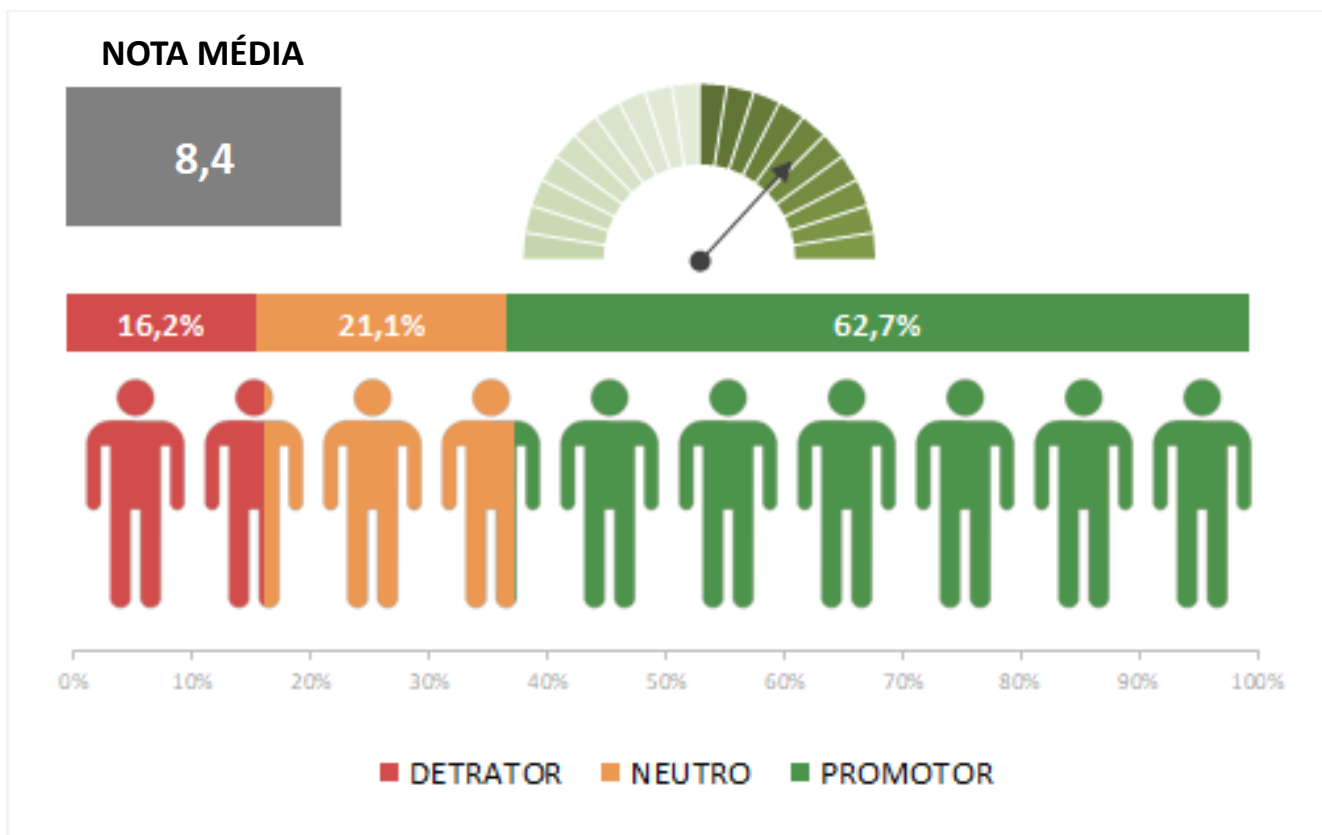


ARES
AGÊNCIA
RES. LADORA
PCJ

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: 15,5%



RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

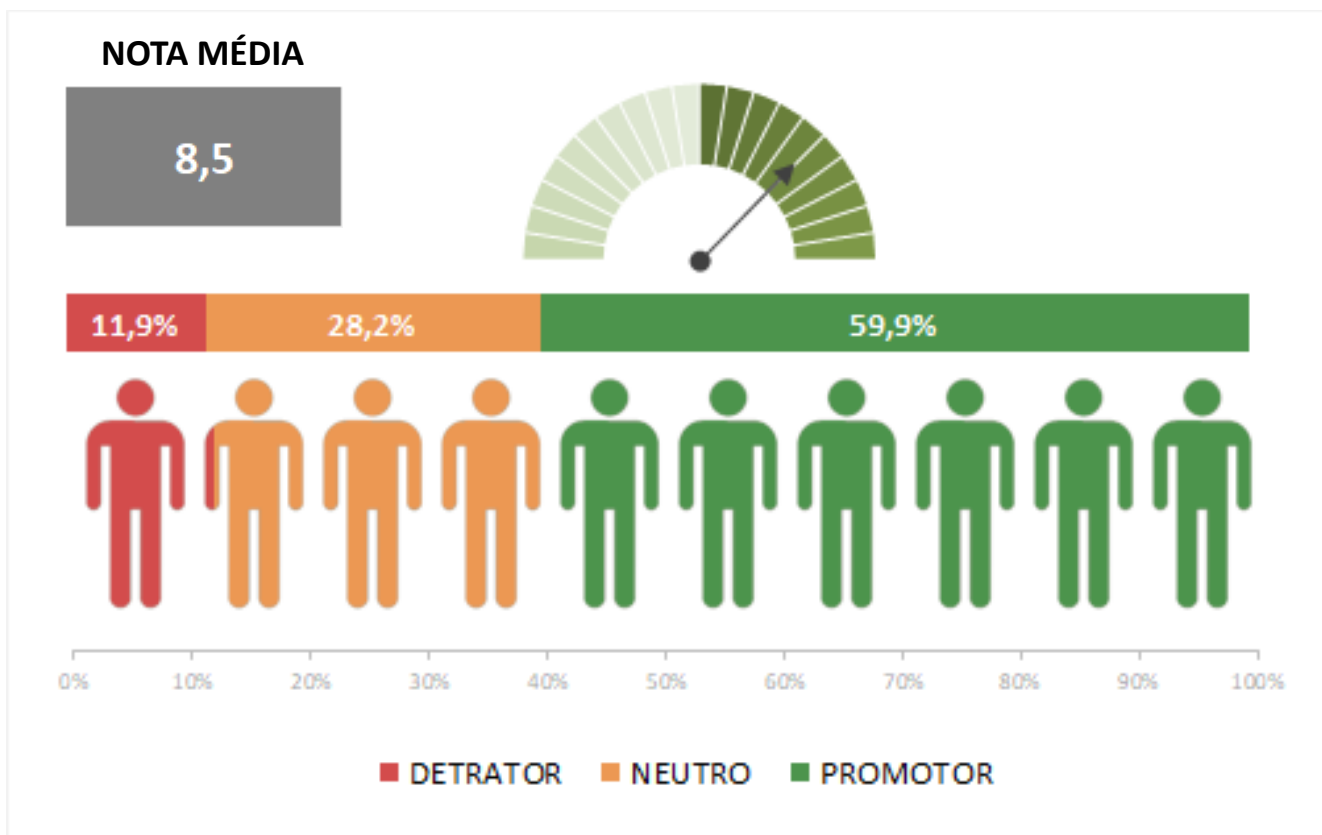
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 1,3% | 4,5% | 0,0% | 3,7% | 4,1% | 4,6% | 1,6% | 3,9% | 2,4% | 3,5% | 2,2% | 3,1% | 2,0% | 2,9% |
| 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% | 1,4% | 1,9% | 0,0% | 0,8% | 0,8% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,7% |
| 3 | 2,9% | 1,0% | 3,4% | 1,4% | 1,5% | 0,0% | 3,8% | 0,0% | 1,7% | 2,5% | 0,0% | 1,9% | 1,9% | 1,9% |
| 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 | 8,9% | 7,9% | 12,5% | 10,3% | 2,8% | 4,6% | 7,7% | 15,9% | 7,8% | 8,8% | 9,8% | 8,3% | 9,0% | 8,4% |
| 6 | 2,0% | 2,6% | 0,0% | 3,1% | 2,8% | 2,9% | 1,7% | 2,6% | 0,8% | 3,7% | 0,0% | 1,7% | 6,1% | 2,3% |
| 7 | 11,9% | 6,5% | 12,2% | 9,7% | 6,2% | 4,9% | 8,2% | 17,9% | 7,9% | 9,2% | 7,2% | 8,6% | 12,8% | 9,2% |
| 8 | 11,1% | 12,7% | 10,9% | 11,6% | 13,1% | 12,2% | 12,4% | 10,3% | 6,2% | 14,6% | 14,3% | 10,8% | 19,5% | 11,9% |
| 9 | 12,5% | 12,5% | 23,4% | 9,2% | 8,4% | 7,6% | 17,0% | 7,8% | 14,9% | 11,0% | 8,9% | 12,6% | 11,8% | 12,5% |
| 10 | 49,5% | 50,9% | 35,8% | 50,9% | 60,3% | 62,3% | 46,7% | 41,6% | 58,3% | 45,5% | 57,7% | 52,3% | 36,8% | 50,2% |
| MÉDIA | 8,4 | 8,3 | 8,2 | 8,3 | 8,6 | 8,7 | 8,4 | 7,9 | 8,7 | 8,1 | 8,7 | 8,4 | 8,1 | 8,4 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 15,0% | 17,4% | 17,8% | 18,5% | 12,0% | 13,0% | 15,7% | 22,4% | 12,7% | 19,8% | 12,0% | 15,8% | 19,0% | 16,2% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 62,0% | 63,4% | 59,2% | 60,1% | 68,7% | 69,9% | 63,7% | 49,4% | 73,1% | 56,4% | 66,5% | 64,8% | 48,7% | 62,7% |



SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? 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



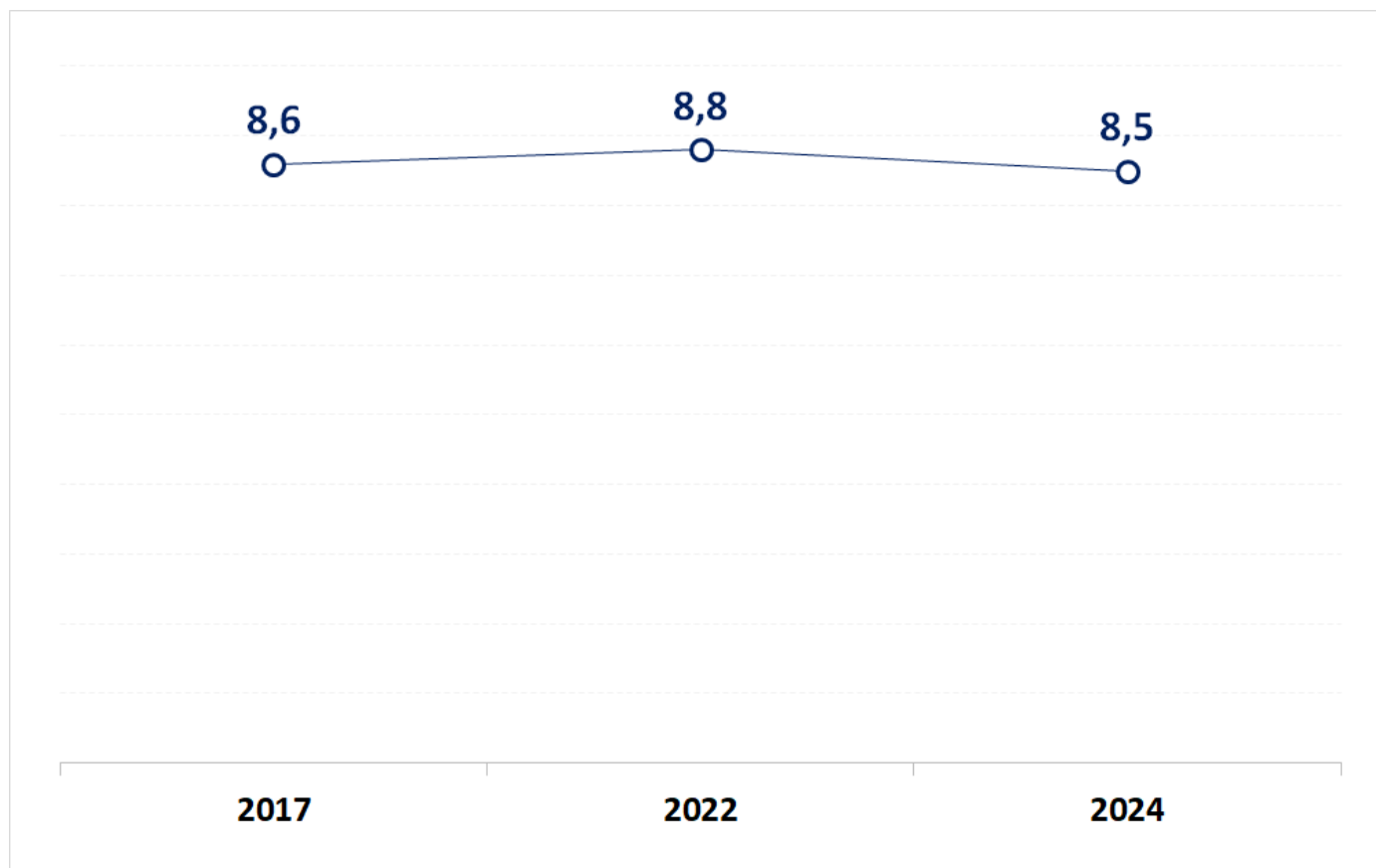
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? 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 – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? 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% | 0,8% | 0,0% | 1,7% | 1,5% | 1,5% | 1,4% | 0,0% | 1,5% | 1,3% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 1,2% |
| 1 | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,5% | 0,6% | 0,6% | 0,4% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 2 | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,5% | 0,6% | 0,7% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 3 | 0,5% | 1,2% | 1,6% | 1,1% | 0,0% | 0,8% | 0,8% | 1,2% | 0,0% | 1,2% | 1,9% | 1,0% | 0,0% | 0,9% |
| 4 | 0,6% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,5% |
| 5 | 5,3% | 5,8% | 6,3% | 4,9% | 5,8% | 5,0% | 6,5% | 3,8% | 7,9% | 5,1% | 1,9% | 5,8% | 3,8% | 5,5% |
| 6 | 4,2% | 1,7% | 0,0% | 5,1% | 2,3% | 2,2% | 1,9% | 7,0% | 3,6% | 3,3% | 0,0% | 2,7% | 4,8% | 2,9% |
| 7 | 10,6% | 7,3% | 20,2% | 7,2% | 3,2% | 4,8% | 10,1% | 13,1% | 9,3% | 9,4% | 4,4% | 8,0% | 16,1% | 8,9% |
| 8 | 20,8% | 17,8% | 29,4% | 22,0% | 8,7% | 8,6% | 22,2% | 30,3% | 13,6% | 19,9% | 32,3% | 18,7% | 24,1% | 19,3% |
| 9 | 15,9% | 13,0% | 21,8% | 11,2% | 13,3% | 13,6% | 16,2% | 11,2% | 16,9% | 12,2% | 12,3% | 14,2% | 16,5% | 14,5% |
| 10 | 40,6% | 50,2% | 20,7% | 45,8% | 62,6% | 62,2% | 39,0% | 33,3% | 45,8% | 46,0% | 47,2% | 46,8% | 34,7% | 45,5% |
| MÉDIA | 8,4 | 8,6 | 8,2 | 8,4 | 8,9 | 8,9 | 8,4 | 8,3 | 8,5 | 8,5 | 8,9 | 8,5 | 8,5 | 8,5 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 12,1% | 11,6% | 7,9% | 13,8% | 12,3% | 10,8% | 12,5% | 12,0% | 14,4% | 12,6% | 3,9% | 12,3% | 8,6% | 11,9% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 56,5% | 63,2% | 42,5% | 57,0% | 75,8% | 75,8% | 55,2% | 44,5% | 62,7% | 58,2% | 59,4% | 61,0% | 51,3% | 59,9% |



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 – 59,9% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 29,3% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 24,8% |
| QUALIDADE DA ÁGUA | 9,9% |
| BOM ATENDIMENTO | 9,5% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 8,6% |
| AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 5,0% |
| NÃO FALTA ÁGUA | 5,0% |
| RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 1,8% |
| OUTROS | 6,3% |
| NÃO RESPONDEU | 6,8% |

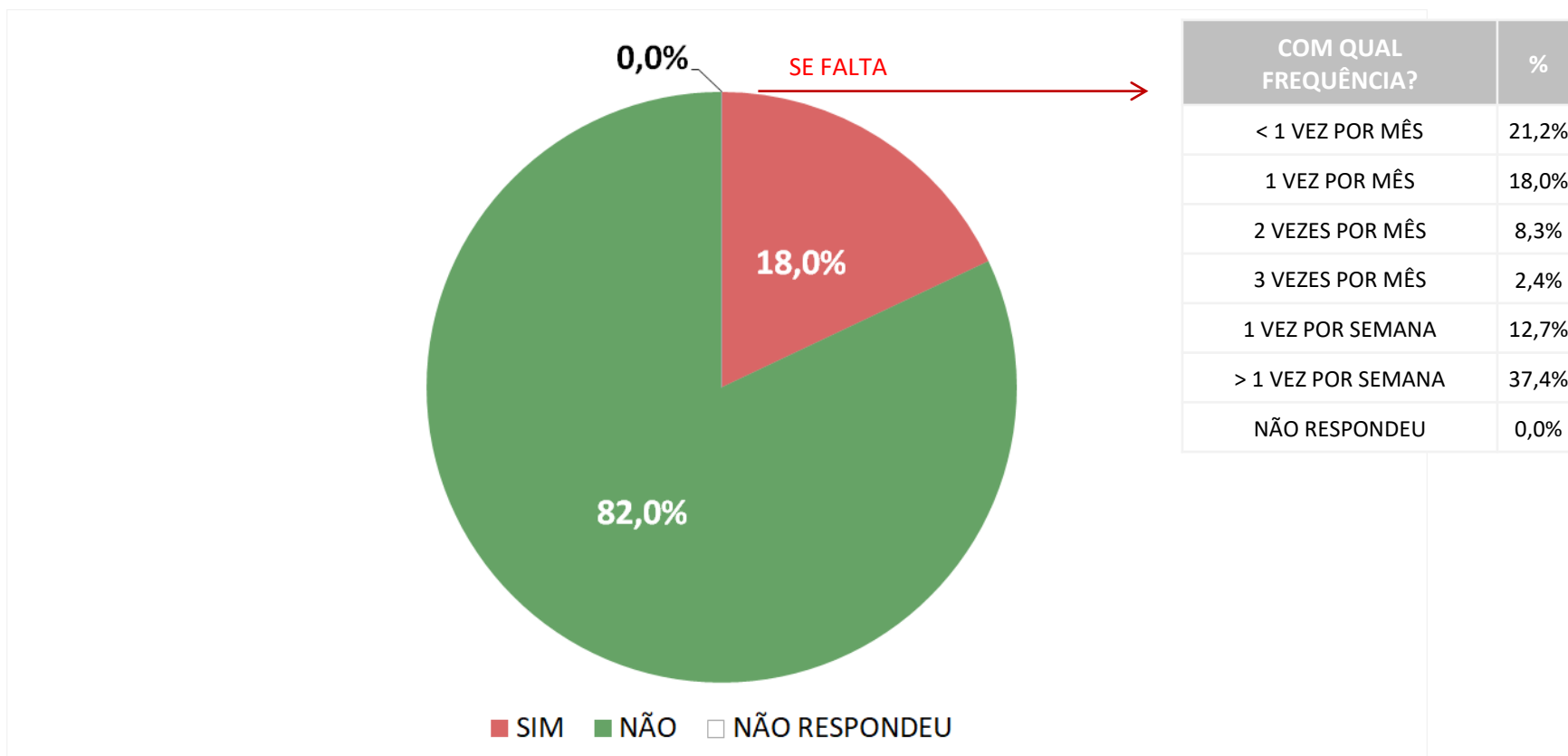
| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 11,9% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|-------|
| AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 23,5% |
| MELHORAR O ATENDIMENTO | 21,2% |
| NÃO FALTAR ÁGUA | 20,0% |
| MELHORAR A PRESSÃO | 11,8% |
| DIMINUIR O PREÇO | 7,1% |
| TRATAR O ESGOTO | 3,5% |
| NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO | 3,5% |
| NÃO TER VAZAMENTOS | 3,5% |
| EFETUAR A LEITURA CORRETA | 2,4% |
| RESOLVER OS PROBLEMAS | 2,4% |
| MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA | 1,2% |
| DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO | 1,2% |
| MELHORAR A GESTÃO | 1,2% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 1,2% |
| OUTROS | 14,1% |
| NÃO RESPONDEU | 9,4% |



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.

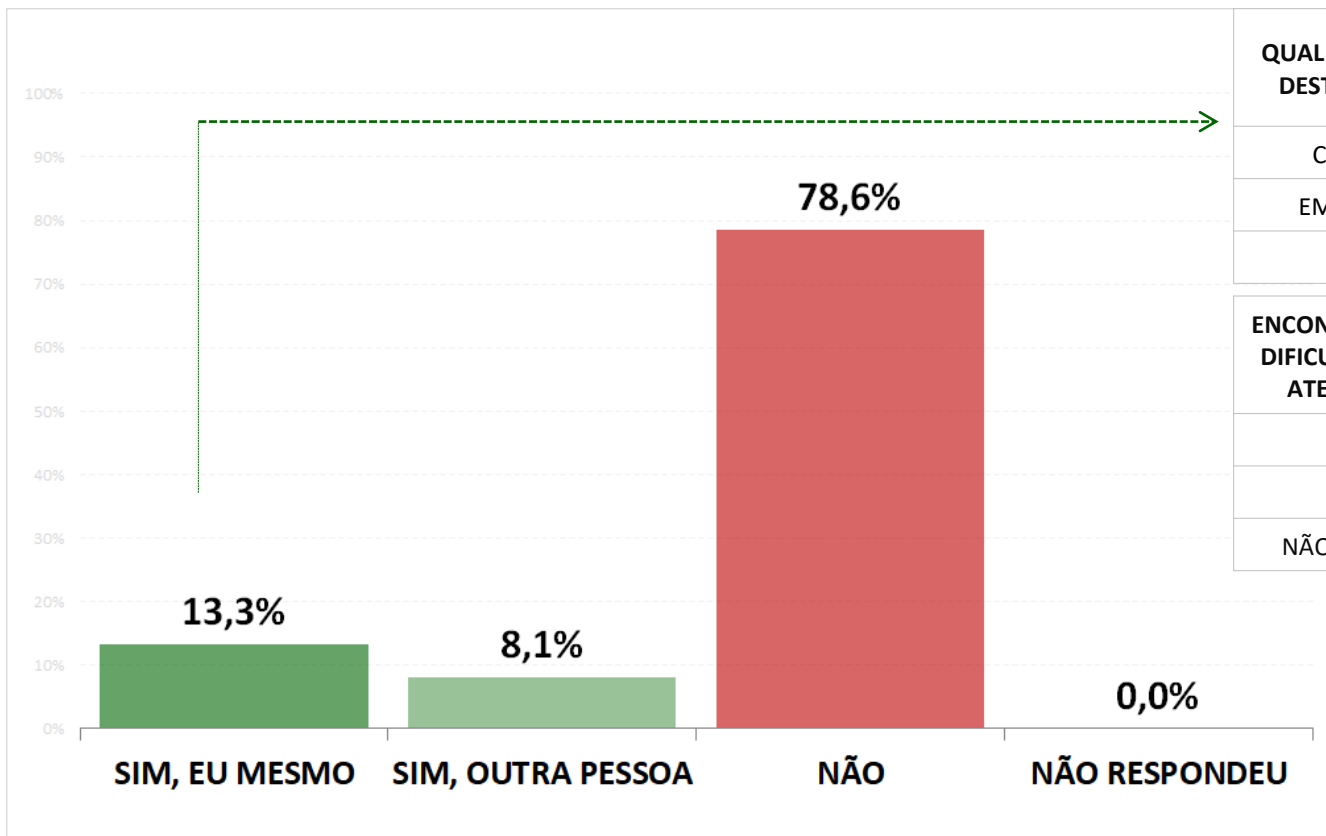
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------|-------|---------------------------|-------|--------------|---------------|--------------|--------------|---|-------|--------------|----------------|-------|--------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 17,3% | 18,7% | 20,2% | 20,4% | 13,4% | 10,0% | 22,1% | 20,8% | 16,5% | 17,7% | 25,7% | 17,9% | 18,3% | 18,0% |
| NÃO | 82,7% | 81,3% | 79,8% | 79,6% | 86,6% | 90,0% | 77,9% | 79,2% | 83,5% | 82,3% | 74,3% | 82,1% | 81,7% | 82,0% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



| QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO? | % |
|----------------------------------|-------|
| COMERCIAL | 32,7% |
| EMERGENCIAL | 67,3% |
| OUTROS | 0,0% |

| ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO? | % |
|---|-------|
| SIM | 39,5% |
| NÃO | 60,5% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

| PRINCIPAIS DIFICULDADES | % |
|---------------------------------|-------|
| DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA | 32,7% |
| NÃO RESOLVEU O PROBLEMA | 31,0% |
| DEMORA NO ATENDIMENTO | 28,3% |
| NÃO ATENDEM AO TELEFONE | 7,9% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |



CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

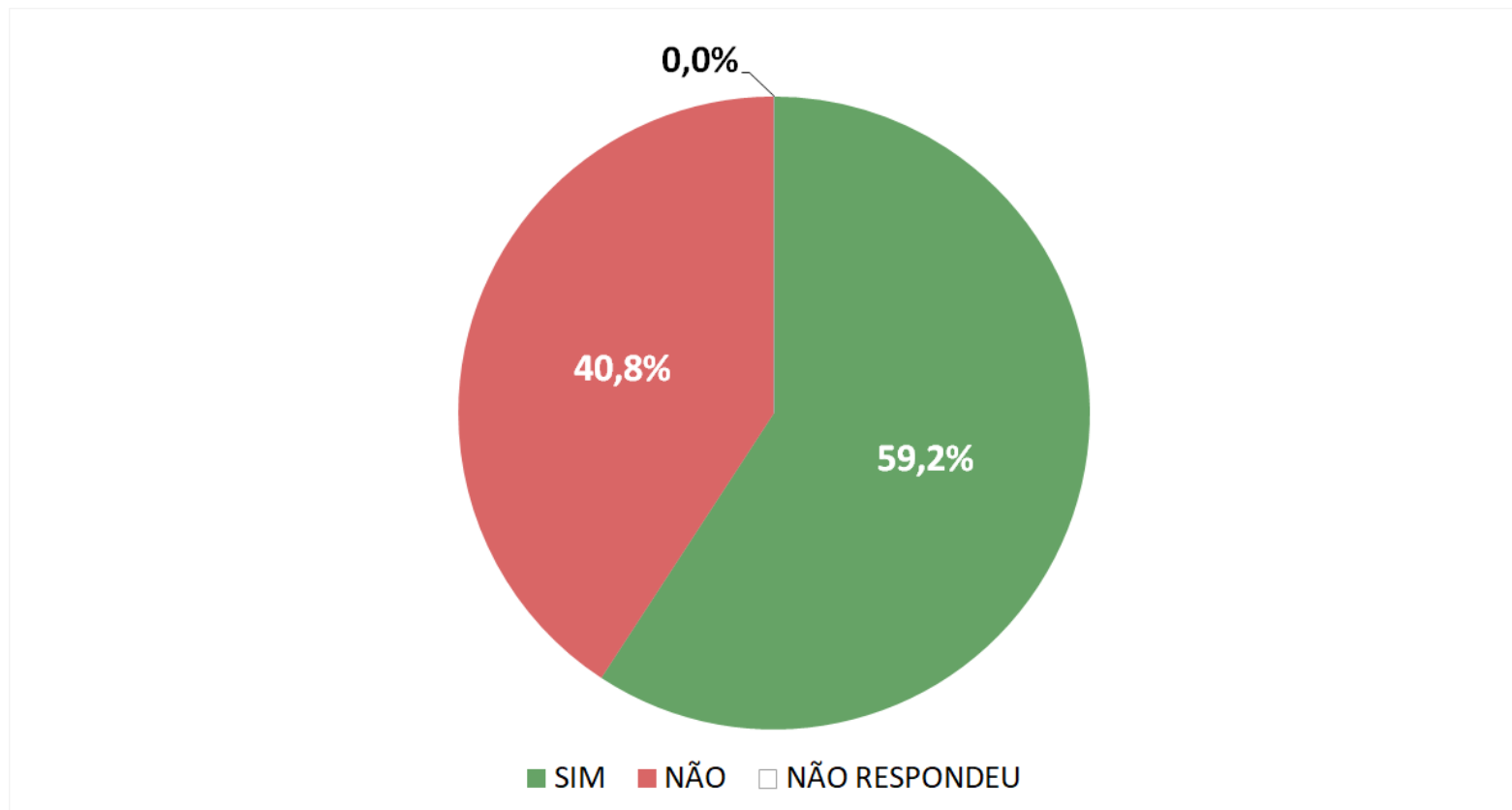
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM, EU MESMO | 10,0% | 16,5% | 8,2% | 14,4% | 15,5% | 14,3% | 13,3% | 11,3% | 11,6% | 12,2% | 21,9% | 13,2% | 14,1% | 13,3% |
| SIM, OUTRA PESSOA | 8,4% | 7,8% | 16,9% | 6,5% | 3,9% | 6,7% | 7,8% | 11,7% | 3,4% | 11,1% | 5,8% | 7,8% | 10,4% | 8,1% |
| NÃO | 81,6% | 75,7% | 74,9% | 79,1% | 80,6% | 79,1% | 78,9% | 77,0% | 85,0% | 76,7% | 72,3% | 79,0% | 75,5% | 78,6% |
| 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





CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

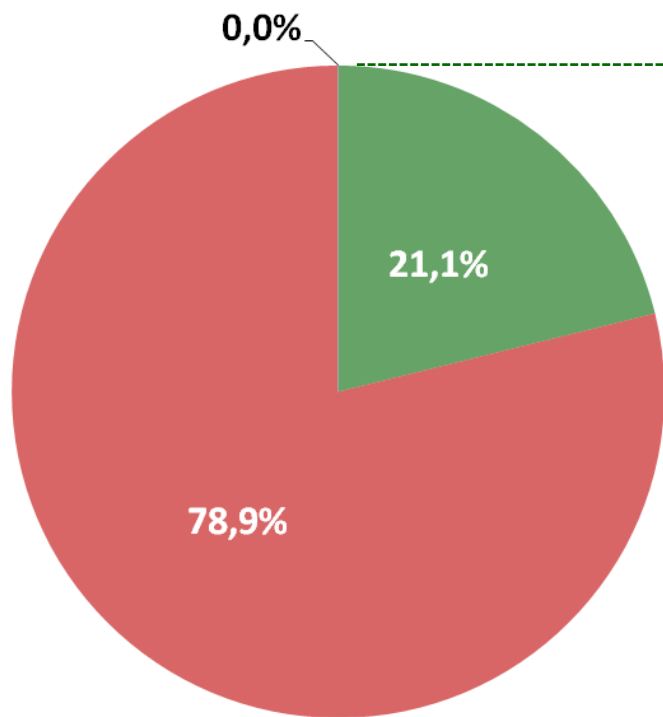
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|--------------|---------|-----------|---|-------|-------|----------------|-------|--------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 59,9% | 58,5% | 67,3% | 57,9% | 55,1% | 63,2% | 66,1% | 32,7% | 71,2% | 54,9% | 45,6% | 61,3% | 42,5% | 59,2% |
| NÃO | 40,1% | 41,5% | 32,7% | 42,1% | 44,9% | 36,8% | 33,9% | 67,3% | 28,8% | 45,1% | 54,4% | 38,7% | 57,5% | 40,8% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



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 | 29,5% |
| PREFEITURA | 28,8% |
| TELEVISÃO | 14,0% |
| INTERNET (OUTROS) | 5,6% |
| REDES SOCIAIS | 5,0% |
| FOLHETO | 4,9% |
| ESCOLA | 3,4% |
| AGÊNCIA REGULADORA | 2,4% |
| JORNAL | 2,3% |
| TRABALHO | 2,2% |
| RÁDIO | 1,0% |
| OUTROS MEIOS | 4,0% |
| NÃO RESPONDEU | 4,5% |

| JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO? | % |
|------------------------|-------|
| SIM | 8,0% |
| NÃO | 92,0% |
| 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 | 22,1% | 20,2% | 20,4% | 20,0% | 23,1% | 24,7% | 19,2% | 20,1% | 23,2% | 22,4% | 7,9% | 19,4% | 35,2% | 21,1% |
| NÃO | 77,9% | 79,8% | 79,6% | 80,0% | 76,9% | 75,3% | 80,8% | 79,9% | 76,8% | 77,6% | 92,1% | 80,6% | 64,8% | 78,9% |
| 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% |

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

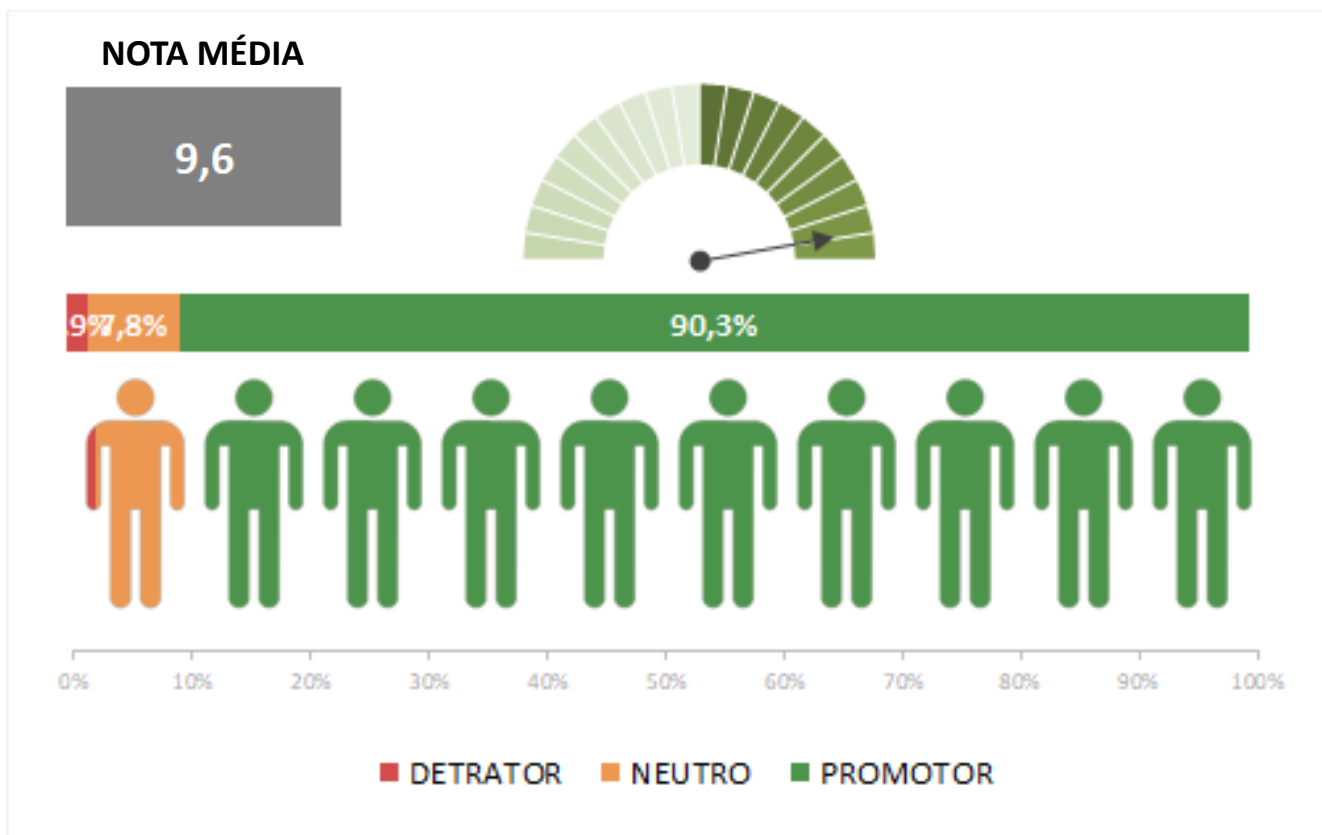


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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 IBATÉ? 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



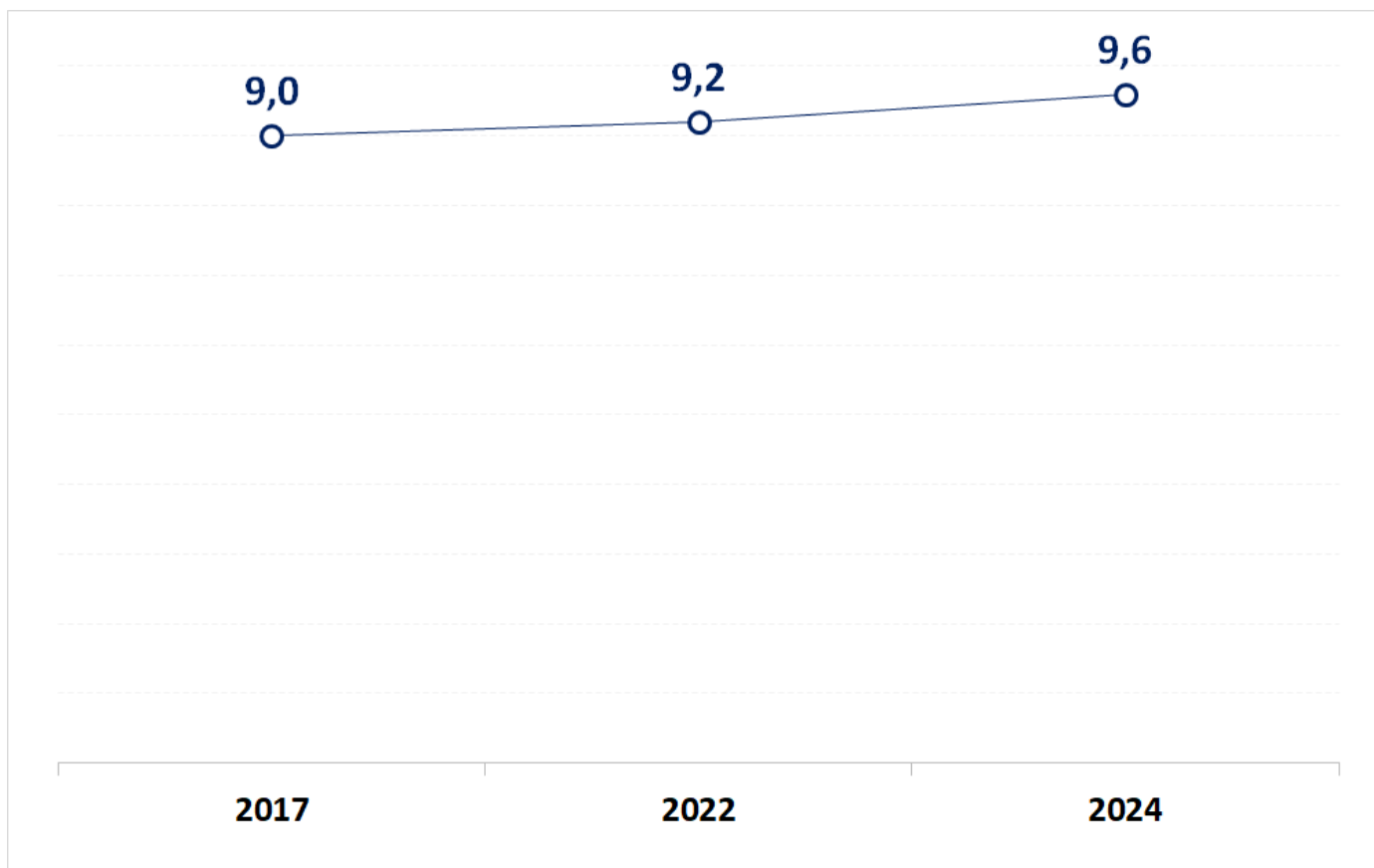
% NÃO RESPOSTA: 0,2%



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 IBATÉ? 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 IBATÉ? 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 | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| 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% | 0,0% | 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% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 4 | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| 5 | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 1,1% | 0,6% | 0,0% | 0,9% | 1,2% | 1,3% | 0,4% | 0,0% | 0,5% | 2,0% | 0,6% |
| 6 | 0,5% | 0,4% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 1,2% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,3% | 2,0% | 0,5% |
| 7 | 2,8% | 0,8% | 0,0% | 1,2% | 3,8% | 0,0% | 2,1% | 4,2% | 1,4% | 2,0% | 2,2% | 1,7% | 2,6% | 1,8% |
| 8 | 8,0% | 4,1% | 6,3% | 5,6% | 6,3% | 3,6% | 7,4% | 6,6% | 3,9% | 6,5% | 6,4% | 5,6% | 9,1% | 6,0% |
| 9 | 7,1% | 7,1% | 9,3% | 8,3% | 4,1% | 3,1% | 9,6% | 7,4% | 4,5% | 7,5% | 12,1% | 7,5% | 3,6% | 7,1% |
| 10 | 80,5% | 85,9% | 84,5% | 81,6% | 84,3% | 93,3% | 78,6% | 78,0% | 88,9% | 81,8% | 77,2% | 83,6% | 80,6% | 83,2% |
| MÉDIA | 9,6 | 9,7 | 9,8 | 9,6 | 9,6 | 9,9 | 9,5 | 9,5 | 9,8 | 9,6 | 9,6 | 9,7 | 9,5 | 9,6 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 1,6% | 2,1% | 0,0% | 3,3% | 1,5% | 0,0% | 2,4% | 3,7% | 1,3% | 2,2% | 2,0% | 1,6% | 4,0% | 1,9% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 87,6% | 92,9% | 93,7% | 89,9% | 88,5% | 96,4% | 88,2% | 85,4% | 93,4% | 89,3% | 89,4% | 91,1% | 84,2% | 90,3% |



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 – 90,3% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 43,5% |
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 28,5% |
| NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS | 7,8% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 5,1% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 3,9% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 3,0% |
| NÃO DEIXA ACUMULAR | 2,1% |
| SÃO EDUCADOS | 1,5% |
| CIDADE/RUAS LIMPAS | 1,2% |
| MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS | 0,9% |
| OUTROS | 0,9% |
| NÃO RESPONDEU | 1,5% |

| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 1,9% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS | 37,5% |
| MELHORAR ORGANIZAÇÃO | 25,0% |
| COLETAR LIXO SEM PRESSA | 12,5% |
| NÃO ATRASAR | 12,5% |
| NÃO RESPONDEU | 12,5% |

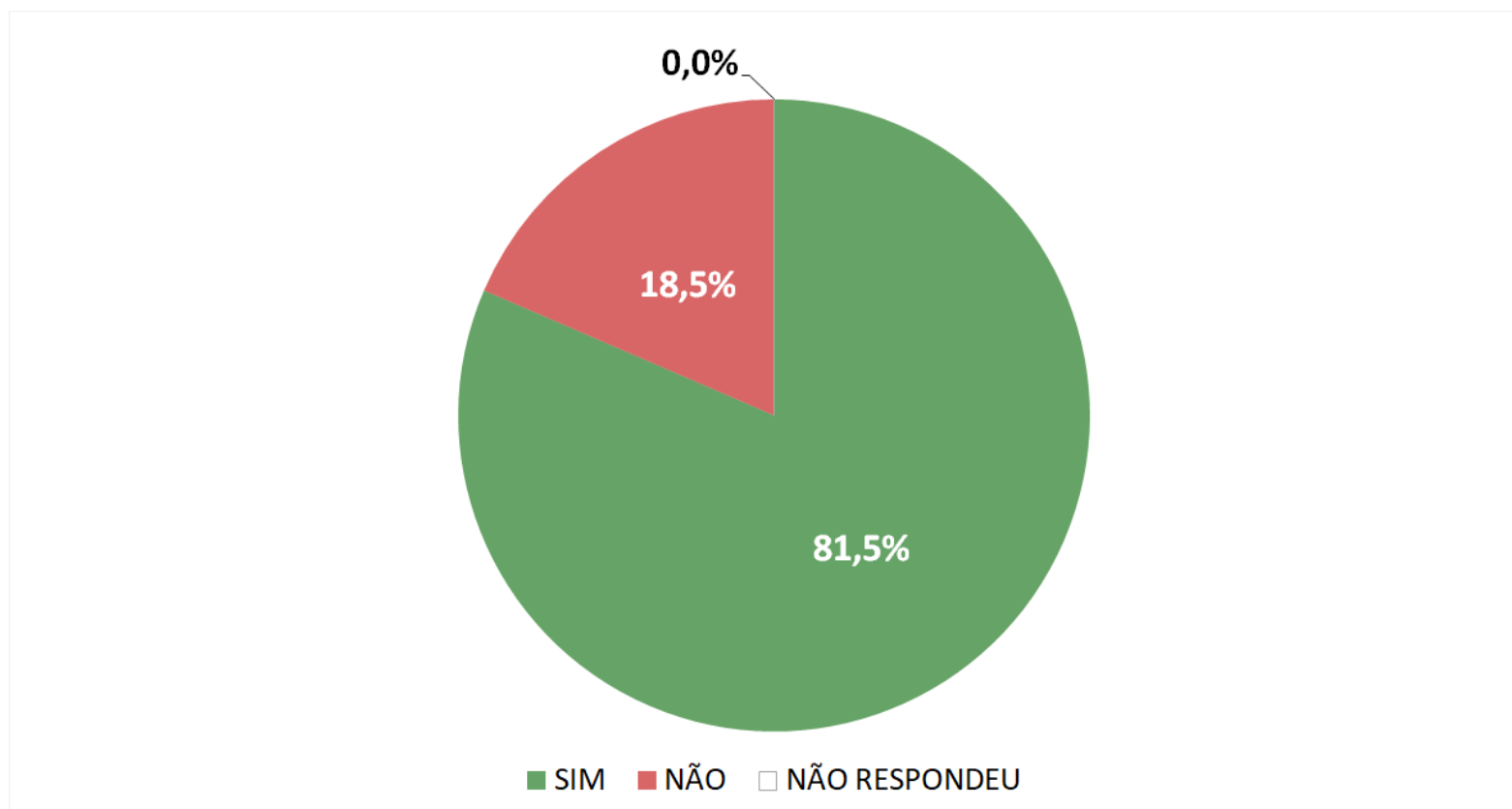


ARES
AGÊNCIA
RES-LIDRA
PCJ

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|-------------|--------------|---|-------------|--------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 81,7% | 81,3% | 79,3% | 87,3% | 75,8% | 77,5% | 81,3% | 89,3% | 73,5% | 85,3% | 87,1% | 81,4% | 82,1% | 81,5% |
| NÃO | 18,3% | 18,7% | 20,7% | 12,7% | 24,2% | 22,5% | 18,7% | 10,7% | 26,5% | 14,7% | 12,9% | 18,6% | 17,9% | 18,5% |
| 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% |

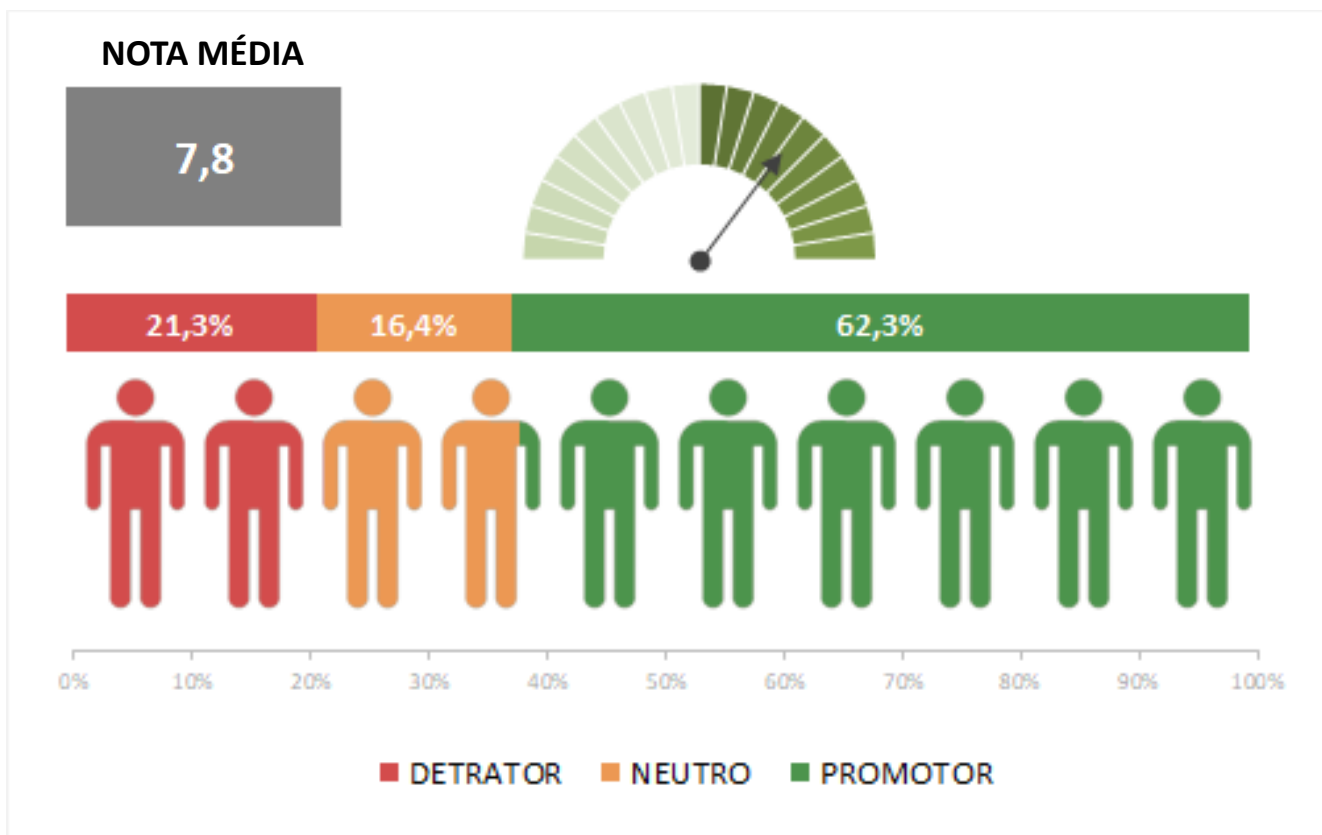


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 28,0%



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 | 14,6% | 16,3% | 8,2% | 19,7% | 15,4% | 18,5% | 12,8% | 17,9% | 20,9% | 13,0% | 17,0% | 17,0% | 6,9% | 15,4% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 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% | 1,7% | 2,1% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,1% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 5,6% | 0,8% |
| 5 | 1,4% | 6,7% | 6,4% | 3,0% | 3,8% | 3,0% | 2,9% | 8,4% | 6,7% | 2,2% | 4,8% | 3,4% | 7,7% | 4,1% |
| 6 | 0,0% | 1,8% | 0,0% | 1,4% | 0,9% | 0,0% | 1,7% | 0,0% | 2,0% | 0,6% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,9% |
| 7 | 2,2% | 3,6% | 0,0% | 5,0% | 2,3% | 1,4% | 3,7% | 2,9% | 1,3% | 3,5% | 2,5% | 3,4% | 0,0% | 2,9% |
| 8 | 14,8% | 12,3% | 16,7% | 11,2% | 14,3% | 6,4% | 17,8% | 12,4% | 3,1% | 20,0% | 14,1% | 11,5% | 24,9% | 13,5% |
| 9 | 2,3% | 5,1% | 4,2% | 3,6% | 3,6% | 1,4% | 2,5% | 10,0% | 1,3% | 3,9% | 7,3% | 3,0% | 7,6% | 3,7% |
| 10 | 64,7% | 52,7% | 62,4% | 55,5% | 59,7% | 69,2% | 58,5% | 44,3% | 64,8% | 55,4% | 54,3% | 60,6% | 47,4% | 58,6% |
| MÉDIA | 8,1 | 7,5 | 8,4 | 7,4 | 7,8 | 7,8 | 8,0 | 7,1 | 7,4 | 7,9 | 7,6 | 7,7 | 8,0 | 7,8 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 16,0% | 26,4% | 16,7% | 24,7% | 20,2% | 21,5% | 17,5% | 30,4% | 29,5% | 17,2% | 21,8% | 21,5% | 20,2% | 21,3% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 67,0% | 57,8% | 66,7% | 59,0% | 63,3% | 70,6% | 61,0% | 54,3% | 66,1% | 59,3% | 61,6% | 63,6% | 55,0% | 62,3% |



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 - 62,3% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 29,8% |
| PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 23,6% |
| PARTICULAR QUE FAZ | 19,3% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 5,6% |
| LEVAM TODO MATERIAL | 5,0% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 4,3% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 2,5% |
| MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS | 1,2% |
| SÃO EDUCADOS | 1,2% |
| OUTROS | 2,5% |
| NÃO RESPONDEU | 5,0% |

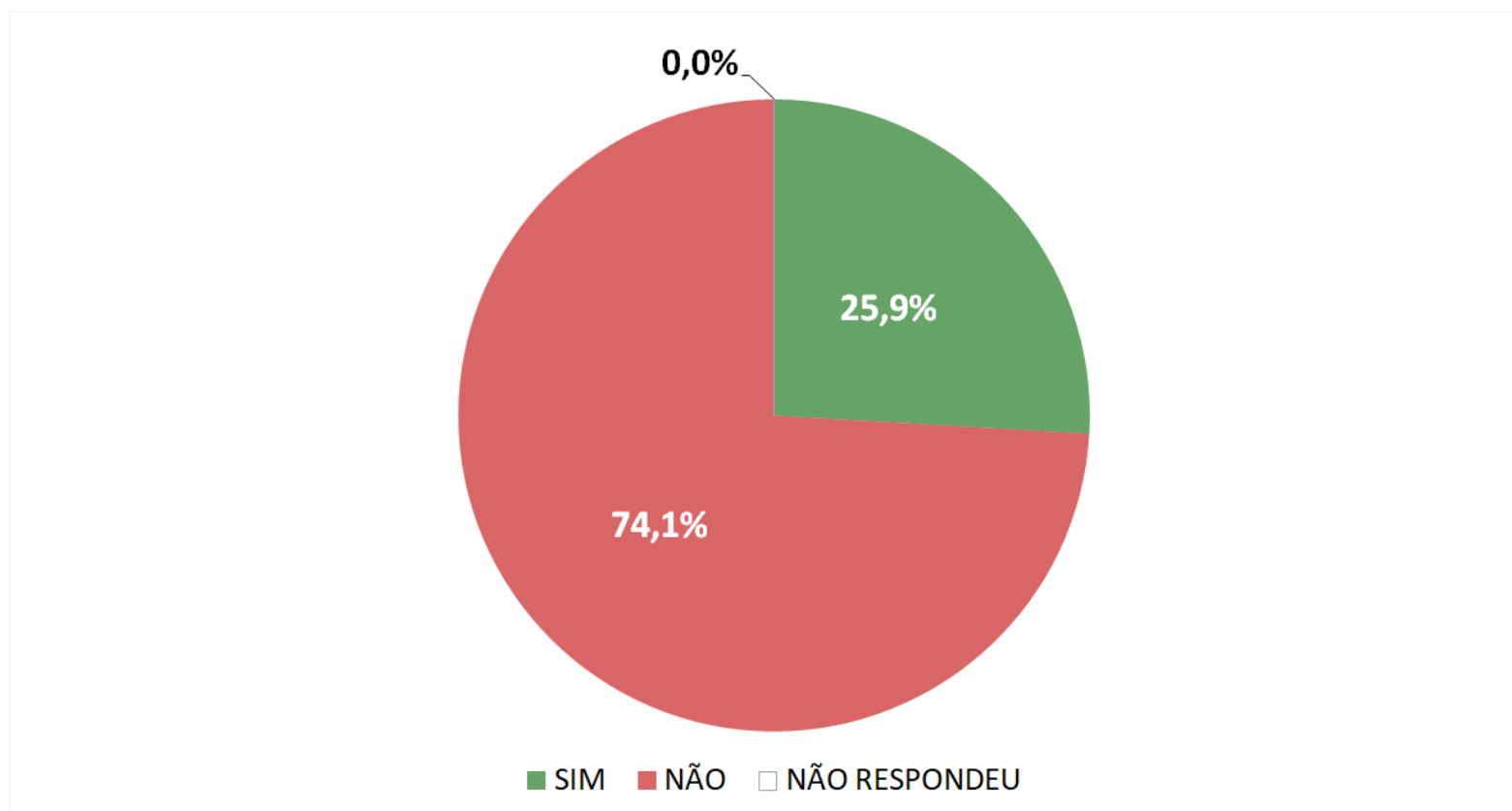
| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 21,3% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|-------|
| PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES | 38,3% |
| TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO | 35,0% |
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 10,0% |
| LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL | 6,7% |
| CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO | 1,7% |
| IMPLEMENTAR LIXEIRAS | 1,7% |
| INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA | 1,7% |
| NÃO RESPONDEU | 5,0% |



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 | 25,2% | 26,6% | 18,8% | 28,6% | 27,6% | 22,1% | 25,0% | 35,5% | 26,4% | 24,8% | 29,3% | 25,1% | 32,6% | 25,9% |
| NÃO | 74,8% | 73,4% | 81,2% | 71,4% | 72,4% | 77,9% | 75,0% | 64,5% | 73,6% | 75,2% | 70,7% | 74,9% | 67,4% | 74,1% |
| 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% |

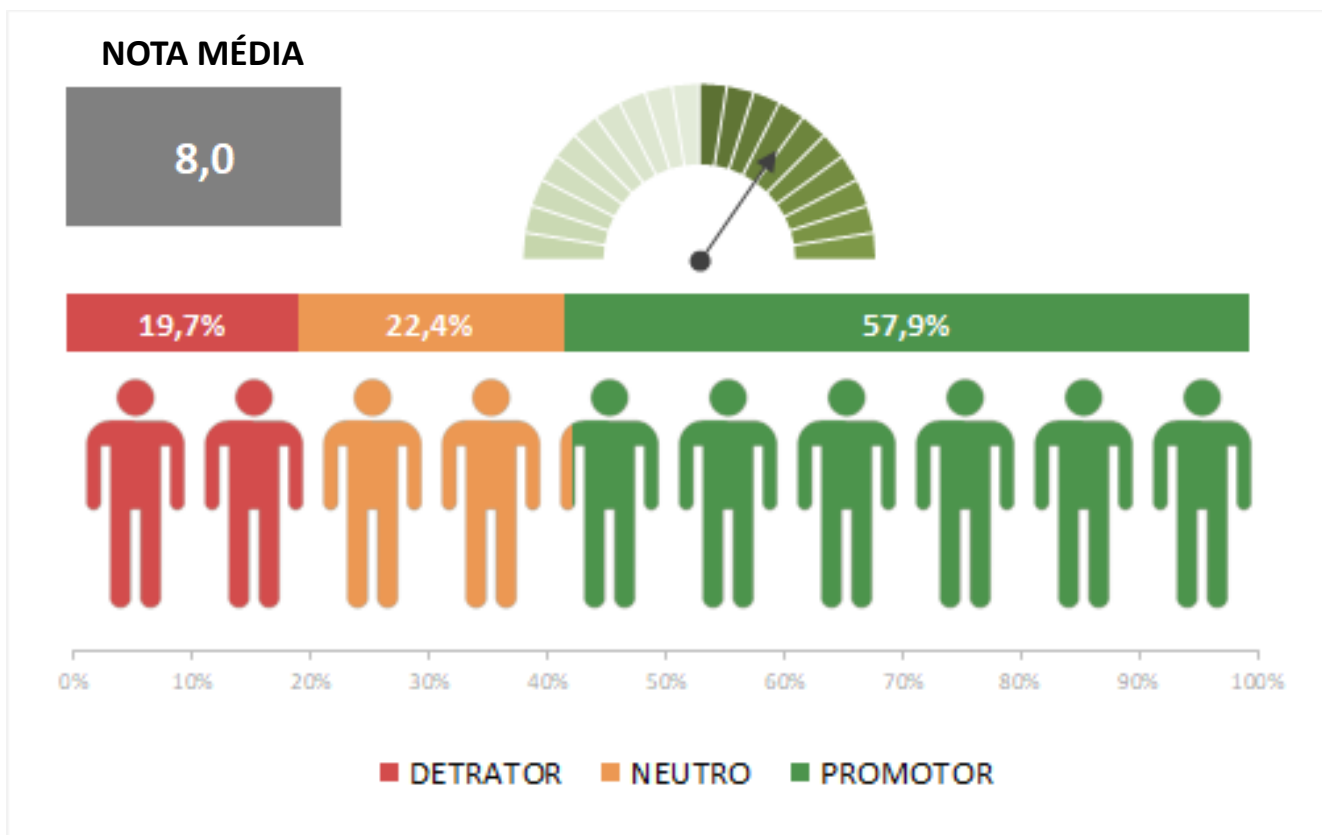


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE IBATÉ?
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: 5,4%

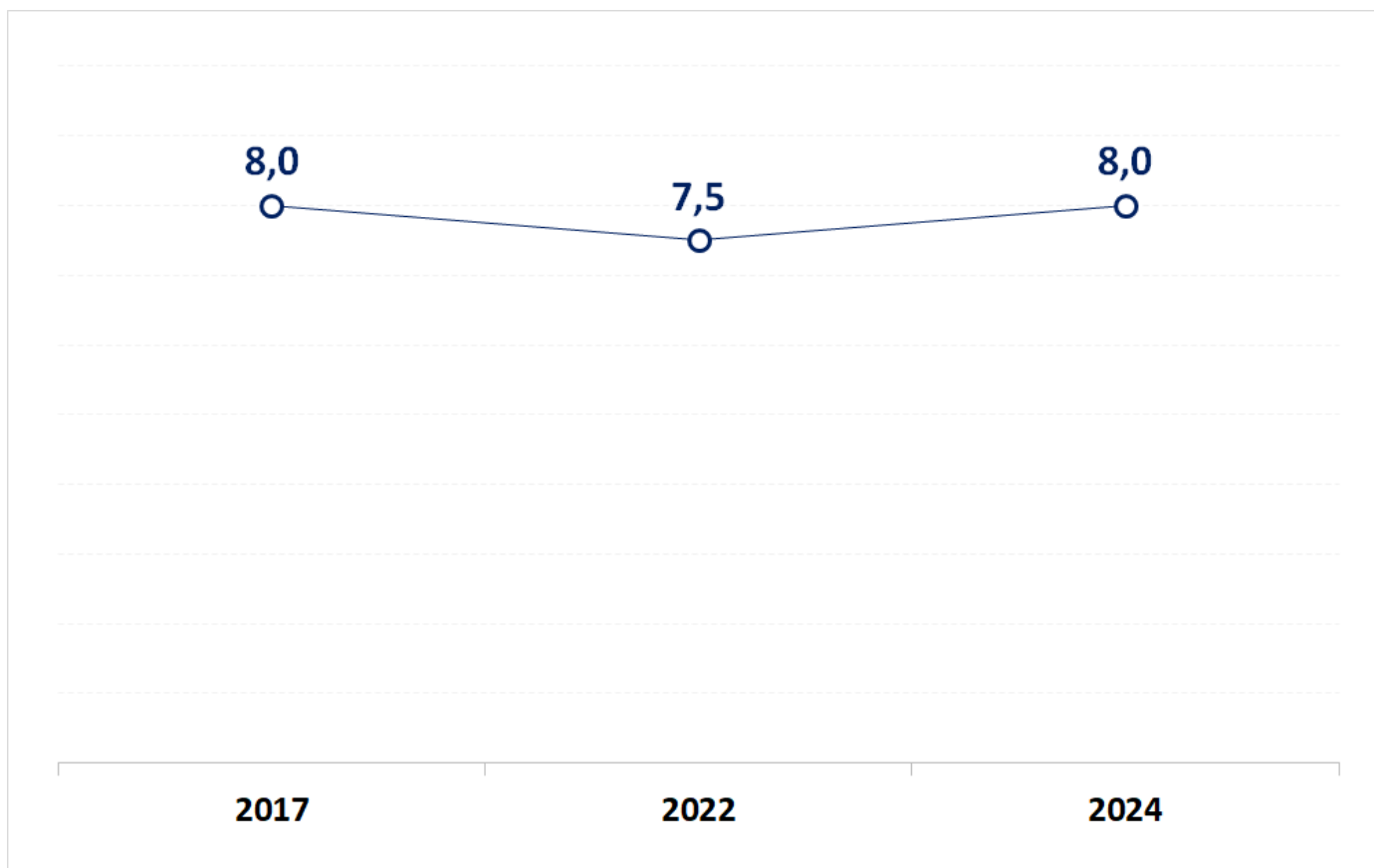


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE IBATÉ? 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 IBATÉ?
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 | 5,7% | 7,0% | 1,7% | 7,4% | 8,4% | 12,8% | 4,2% | 1,4% | 9,5% | 4,8% | 6,5% | 7,2% | 0,0% | 6,4% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 2,4% | 0,4% | 0,0% | 0,6% | 3,4% | 2,7% | 1,1% | 0,0% | 1,7% | 1,1% | 0,0% | 1,2% | 2,6% | 1,4% |
| 3 | 0,0% | 1,6% | 3,4% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,8% | 0,0% | 1,3% | 0,8% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,8% |
| 4 | 0,5% | 1,3% | 0,0% | 1,7% | 0,7% | 0,0% | 0,4% | 4,0% | 0,0% | 0,4% | 6,2% | 0,8% | 1,9% | 0,9% |
| 5 | 6,7% | 5,8% | 6,3% | 4,4% | 8,6% | 7,3% | 5,4% | 6,9% | 6,6% | 6,3% | 6,6% | 6,7% | 2,6% | 6,2% |
| 6 | 3,8% | 4,0% | 3,1% | 4,5% | 3,6% | 2,2% | 4,4% | 5,4% | 3,0% | 2,2% | 14,9% | 4,1% | 2,2% | 3,9% |
| 7 | 10,0% | 7,0% | 12,9% | 9,8% | 3,3% | 3,8% | 12,3% | 5,4% | 9,8% | 9,4% | 0,0% | 9,6% | 0,0% | 8,4% |
| 8 | 15,0% | 13,1% | 11,4% | 14,4% | 15,4% | 11,8% | 17,0% | 9,1% | 11,3% | 16,2% | 6,4% | 14,4% | 11,3% | 14,0% |
| 9 | 8,4% | 9,7% | 18,3% | 4,5% | 8,2% | 6,1% | 11,9% | 6,0% | 6,1% | 10,9% | 6,2% | 8,8% | 10,8% | 9,1% |
| 10 | 47,5% | 50,1% | 42,8% | 52,6% | 48,3% | 52,0% | 42,4% | 61,7% | 50,7% | 47,9% | 53,3% | 46,2% | 68,7% | 48,8% |
| MÉDIA | 8,0 | 8,1 | 8,4 | 8,1 | 7,8 | 7,5 | 8,1 | 8,6 | 7,8 | 8,2 | 7,9 | 7,9 | 9,1 | 8,0 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 19,1% | 20,2% | 14,6% | 18,6% | 24,7% | 26,3% | 16,3% | 17,8% | 22,1% | 15,6% | 34,2% | 21,1% | 9,2% | 19,7% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 56,0% | 59,8% | 61,1% | 57,2% | 56,5% | 58,1% | 54,3% | 67,7% | 56,8% | 58,8% | 59,5% | 55,0% | 79,5% | 57,9% |



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 – 57,9% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 32,7% |
| CIDADE/RUAS LIMPAS | 25,2% |
| PASSAM SEMPRE | 9,9% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 8,9% |
| PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 8,9% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 3,5% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 3,0% |
| ESTÁ SATISFEITO | 2,0% |
| SÃO EDUCADOS | 2,0% |
| OUTROS | 0,5% |
| NÃO RESPONDEU | 3,5% |

| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 19,7% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|-------|
| TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO | 33,8% |
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 23,9% |
| AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO | 23,9% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 8,5% |
| AMPLIAR EQUIPE | 5,6% |
| OUTROS | 1,4% |
| NÃO RESPONDEU | 2,8% |

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

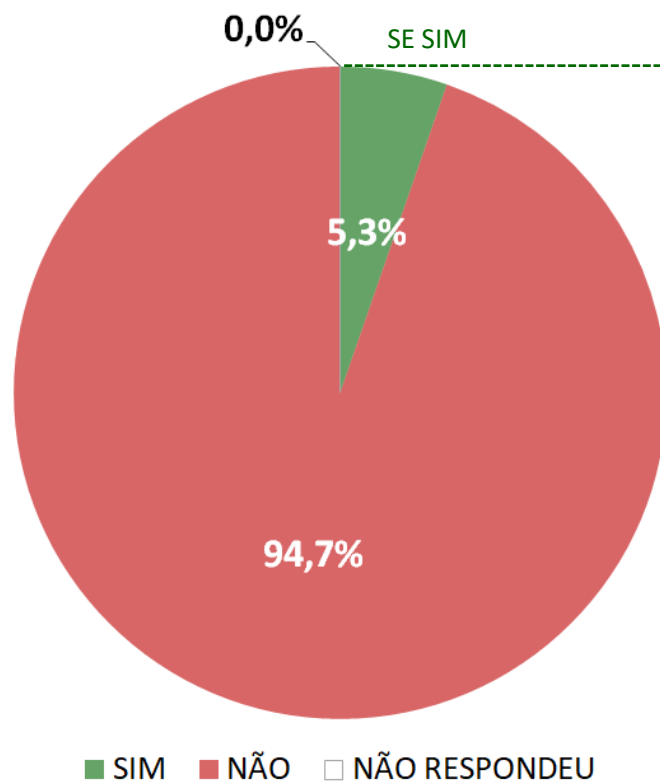


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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



| COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES? | % |
|---------------------------------|--------------|
| 0 | 0,0% |
| 1 | 0,0% |
| 2 | 0,0% |
| 3 | 0,0% |
| 4 | 0,0% |
| 5 | 0,0% |
| 6 | 0,0% |
| 7 | 7,9% |
| 8 | 0,0% |
| 9 | 41,0% |
| 10 | 51,1% |
| MÉDIA | 9,4 |
| INSATISFEITO | 0,0% |
| SATISFEITO | 92,1% |

| COMO FICOU CONHECENDO A ARES? | % |
|-------------------------------|-------|
| AMIGOS/FAMILIARES | 29,4% |
| INTERNET (OUTROS) | 26,4% |
| PREFEITURA | 16,8% |
| TRABALHO | 10,1% |
| TELEVISÃO | 9,4% |
| ESCOLA | 4,1% |
| OUTROS MEIOS | 3,9% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 3,8% | 6,7% | 0,0% | 5,9% | 8,3% | 4,4% | 4,2% | 9,9% | 4,7% | 4,1% | 12,3% | 5,0% | 8,1% | 5,3% |
| NÃO | 96,2% | 93,3% | 100,0% | 94,1% | 91,7% | 95,6% | 95,8% | 90,1% | 95,3% | 95,9% | 87,7% | 95,0% | 91,9% | 94,7% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

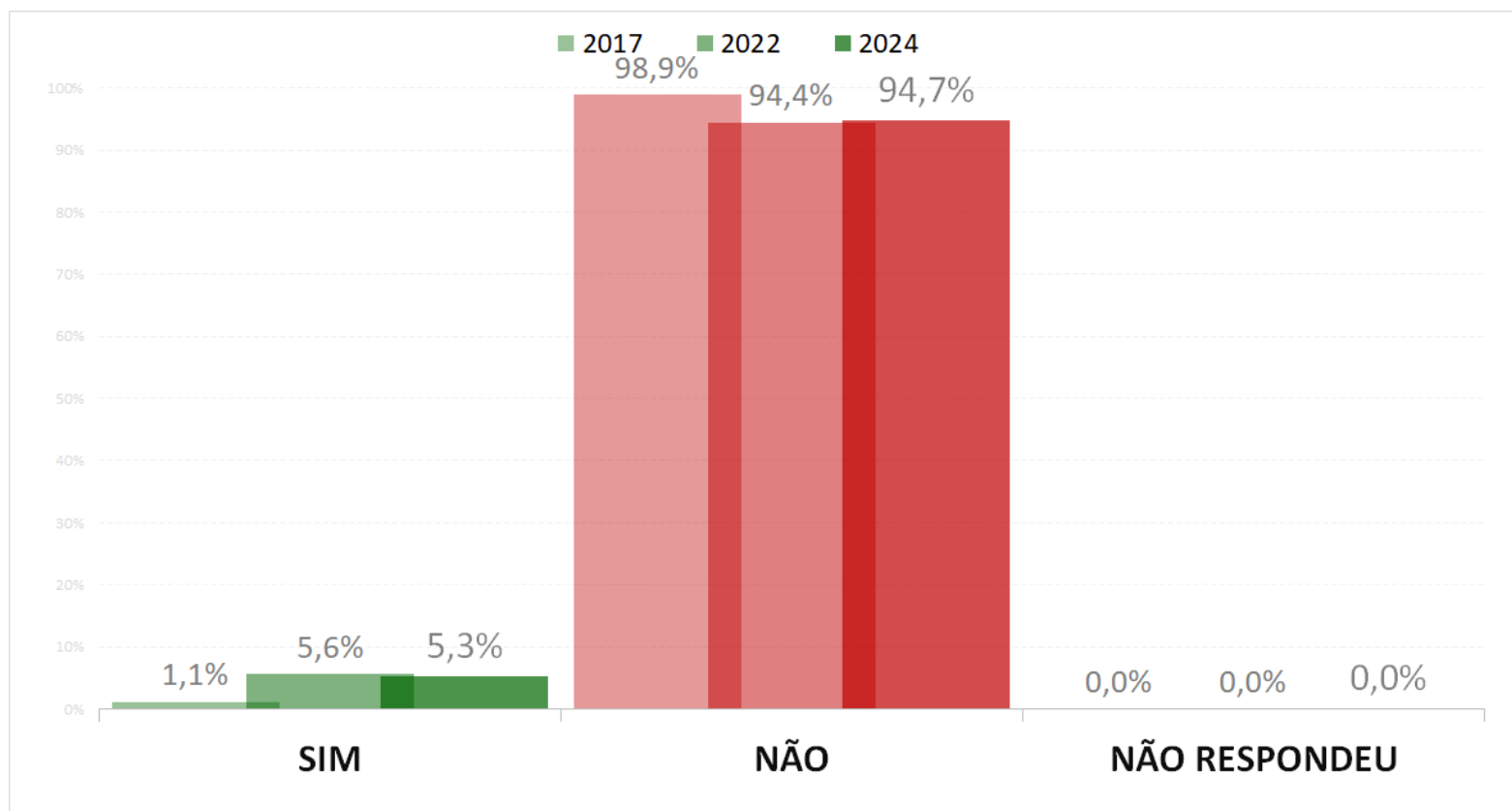


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

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

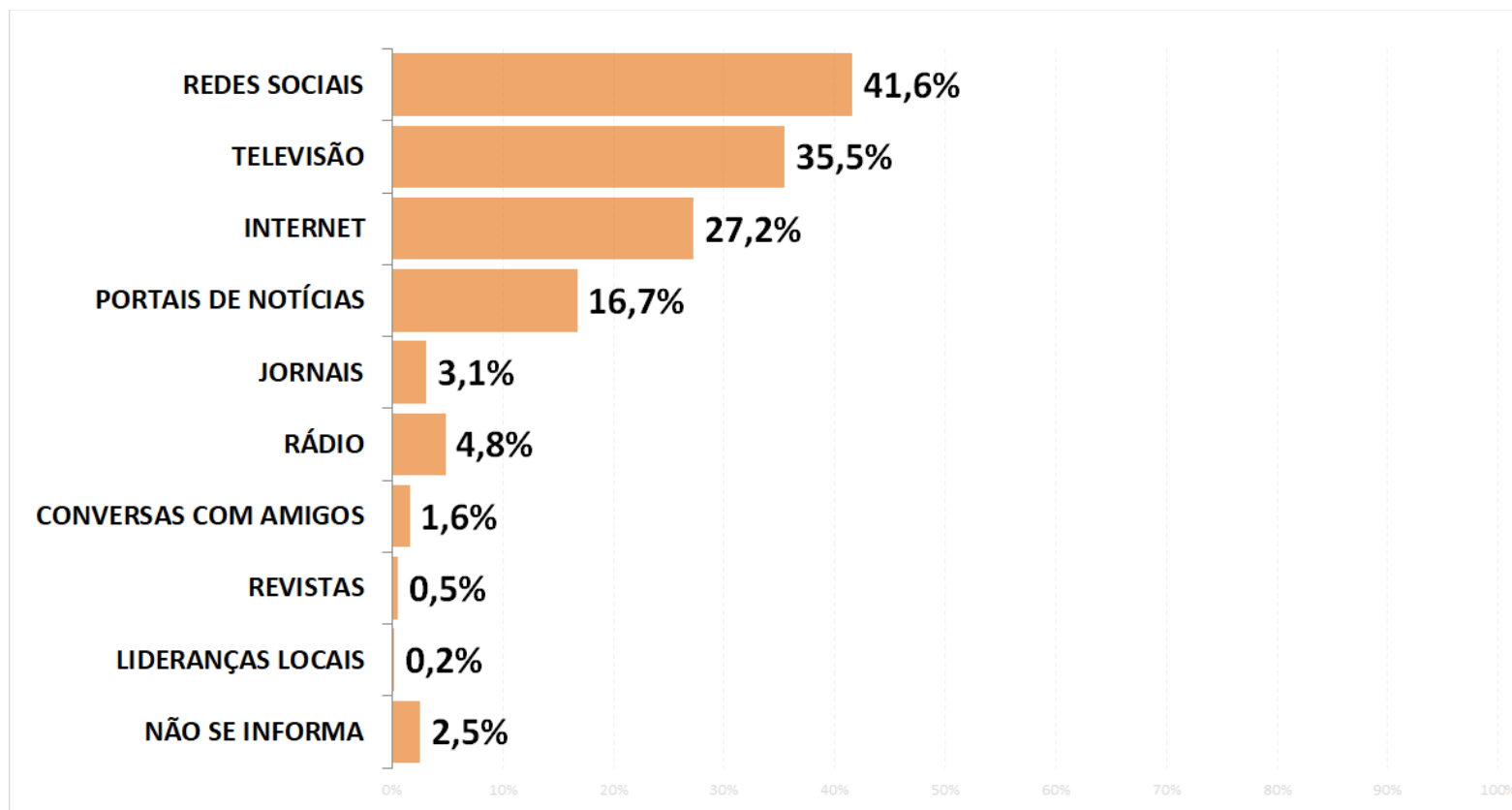
VI



ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA

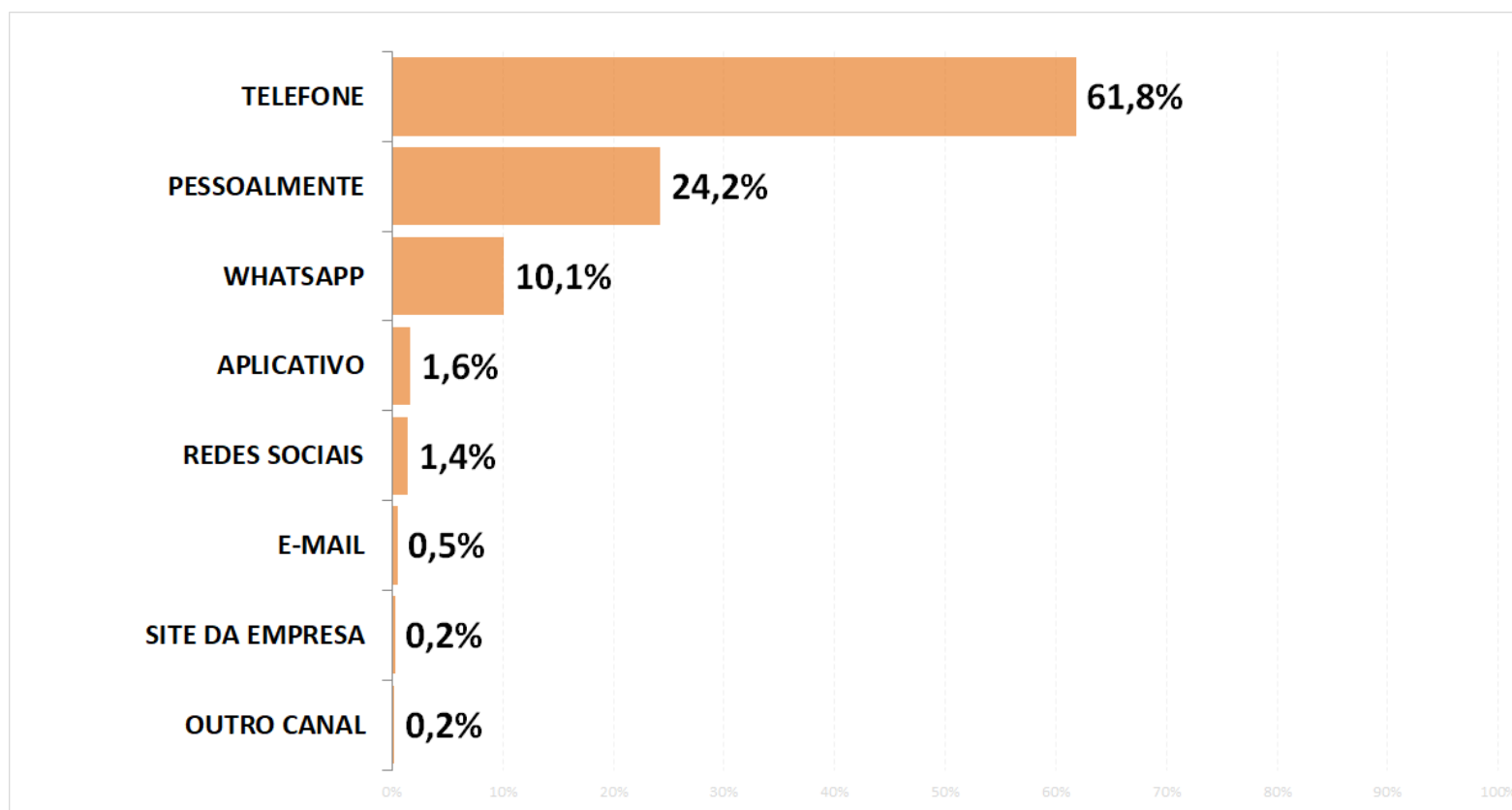




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|-----------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| TELEFONE | 64,2% | 59,4% | 76,6% | 54,5% | 60,3% | 60,1% | 63,1% | 61,2% | 65,8% | 59,5% | 58,1% | 62,5% | 56,2% | 61,8% |
| PESSOALMENTE | 22,2% | 26,2% | 21,8% | 22,3% | 28,2% | 31,0% | 23,5% | 13,8% | 26,4% | 27,7% | 4,1% | 25,6% | 13,4% | 24,2% |
| WHATSAPP | 10,0% | 10,2% | 1,6% | 16,5% | 8,1% | 6,6% | 9,7% | 17,4% | 4,4% | 9,5% | 29,3% | 8,8% | 20,2% | 10,1% |
| APLICATIVO | 1,1% | 2,1% | 0,0% | 2,2% | 2,1% | 1,6% | 0,9% | 3,6% | 0,7% | 1,2% | 6,3% | 1,3% | 3,8% | 1,6% |
| REDES SOCIAIS | 1,5% | 1,3% | 0,0% | 2,8% | 0,6% | 0,0% | 2,8% | 0,0% | 2,1% | 1,3% | 0,0% | 1,3% | 2,0% | 1,4% |
| E-MAIL | 0,5% | 0,4% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 0,0% | 0,4% | 2,2% | 0,2% | 2,2% | 0,5% |
| SITE DA EMPRESA | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 0,2% |
| OUTRO CANAL | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002