

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
IPEÚNA



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

Ipeúna, fevereiro de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **23 e 26 de fevereiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **351 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Ipeúna. 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.

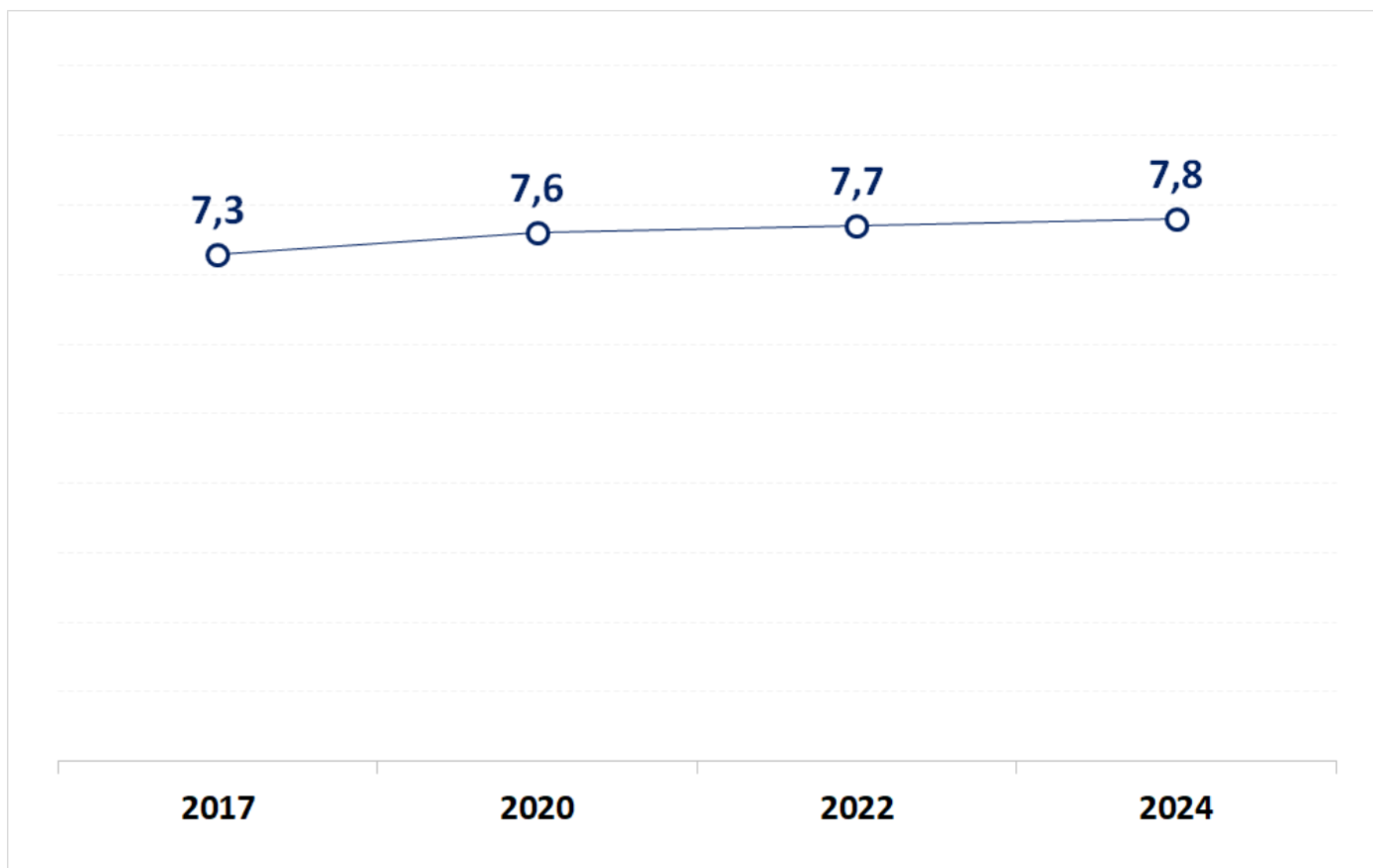




ARES
AGÊNCIA
REG. LACRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

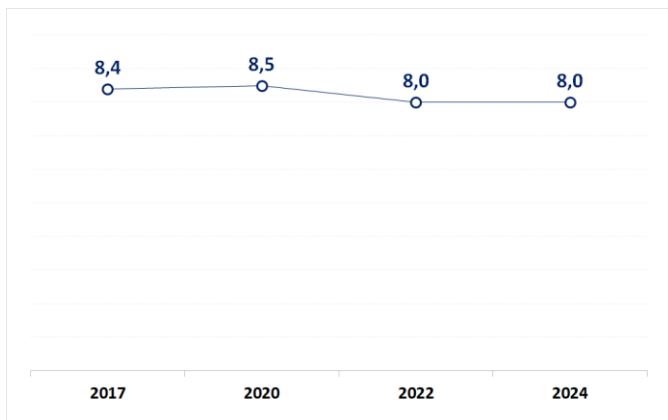




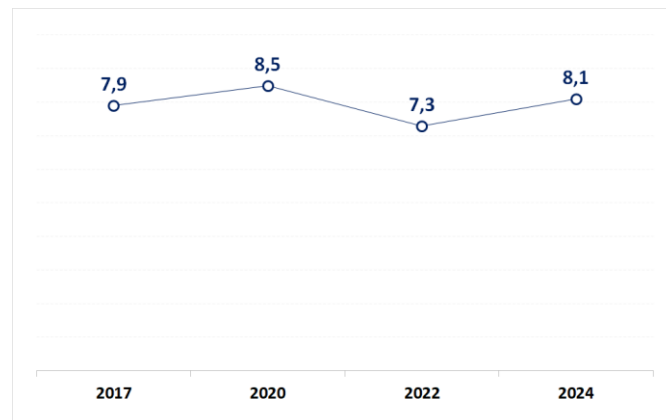
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

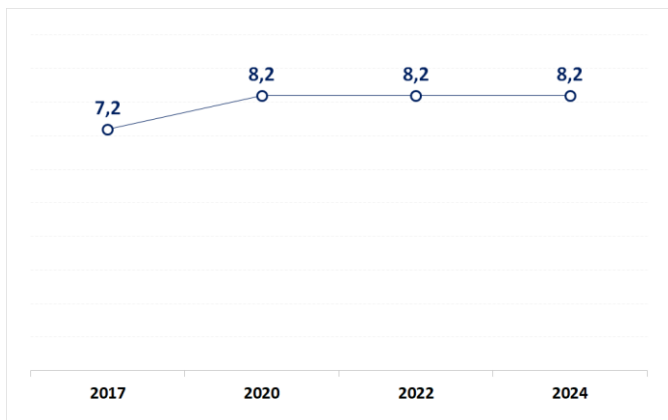
ATENDIMENTO NA SEDE



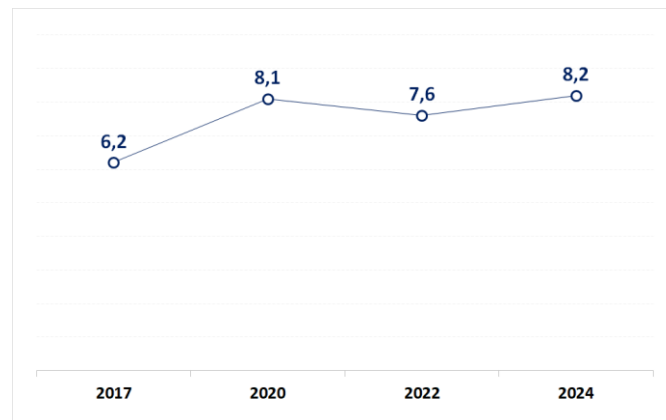
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

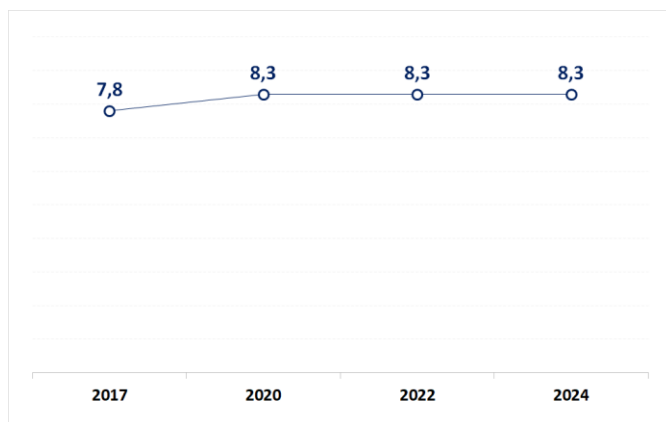




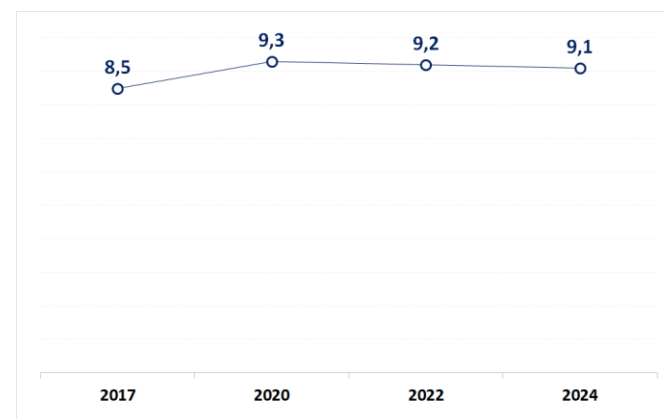
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

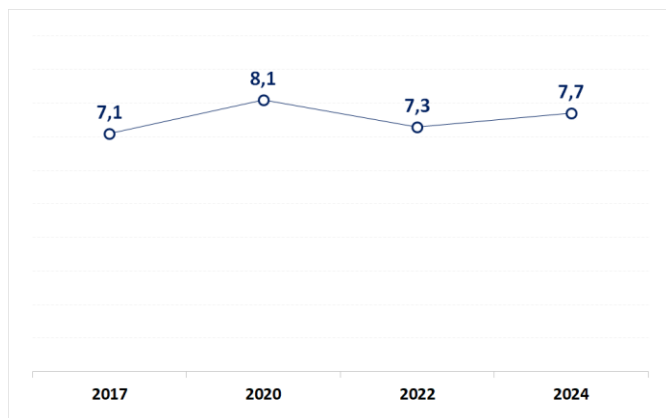
ENTENDIMENTO DA CONTA



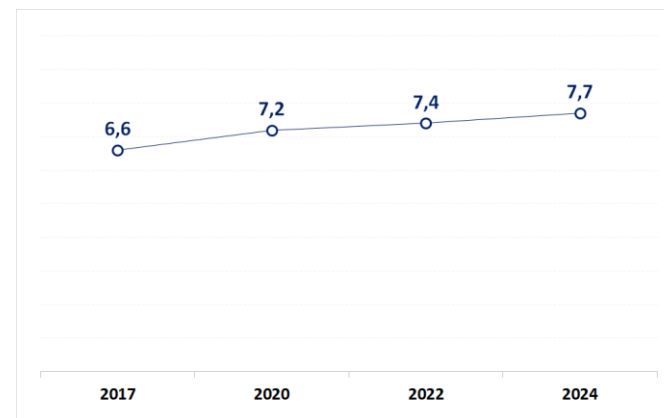
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

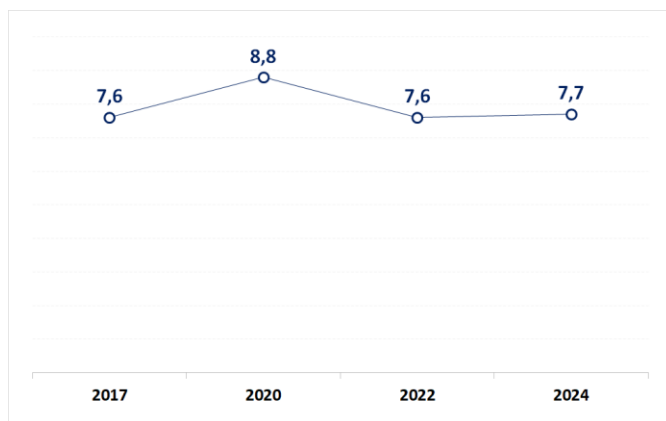




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

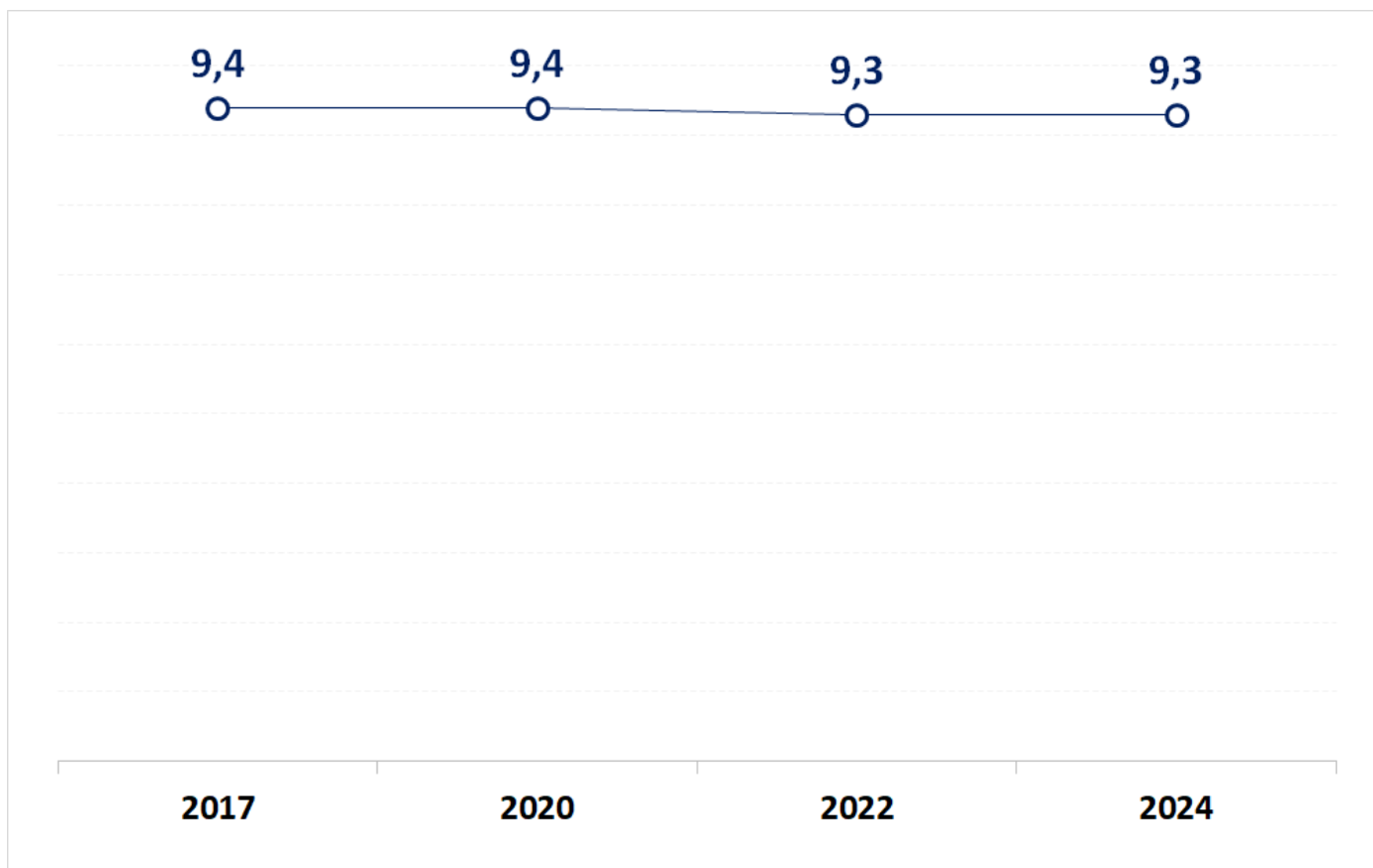
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

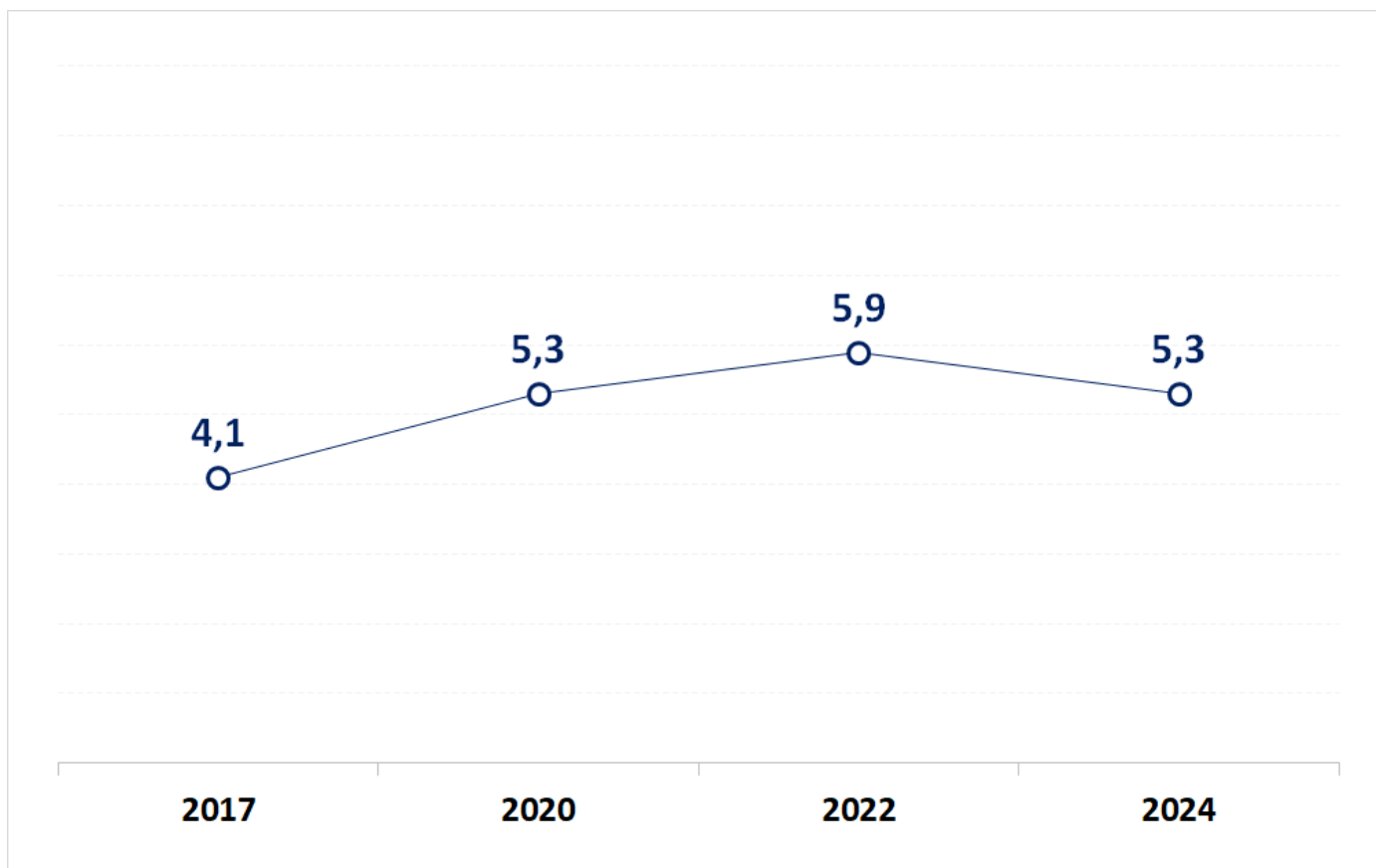
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

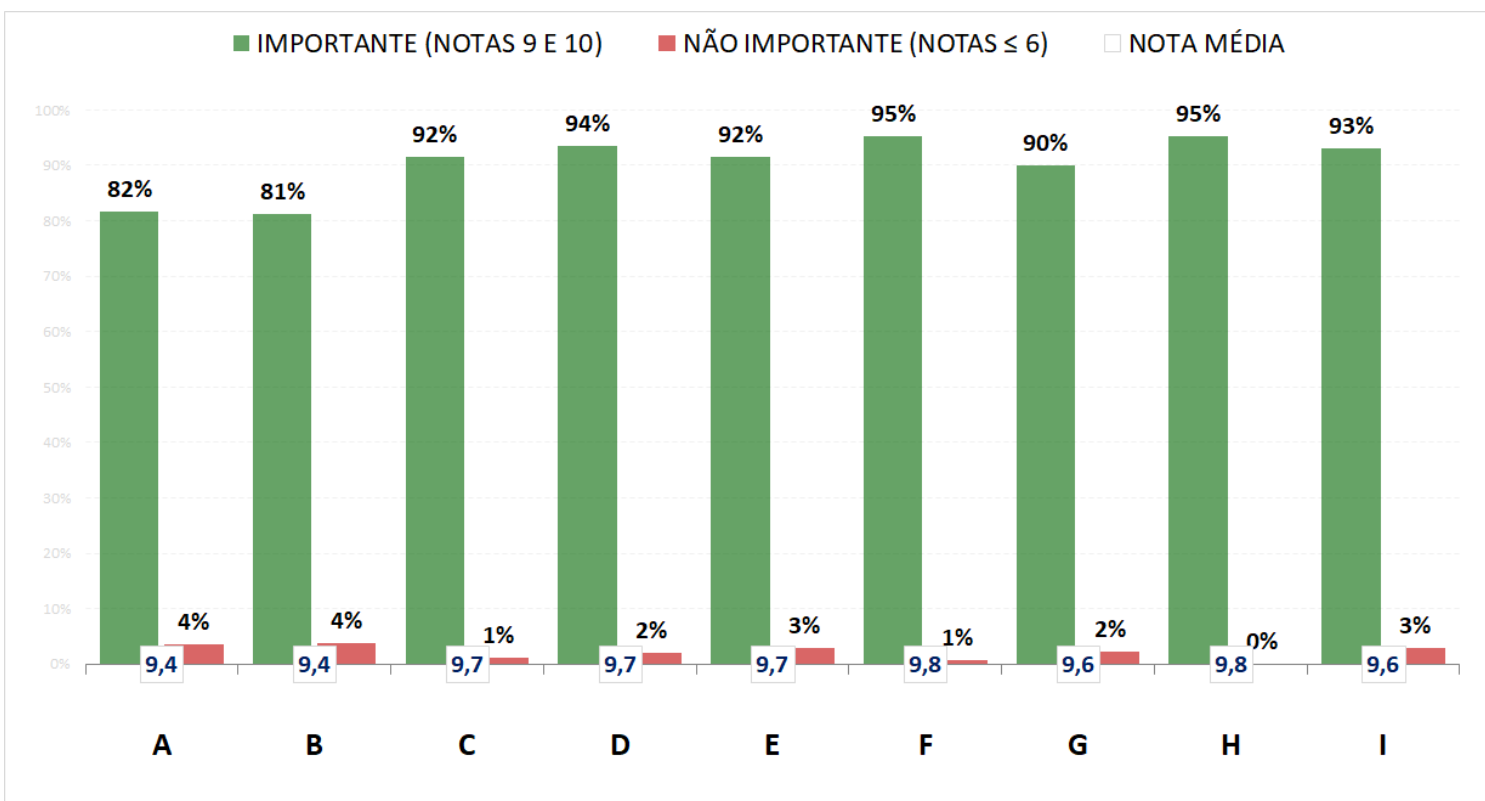
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

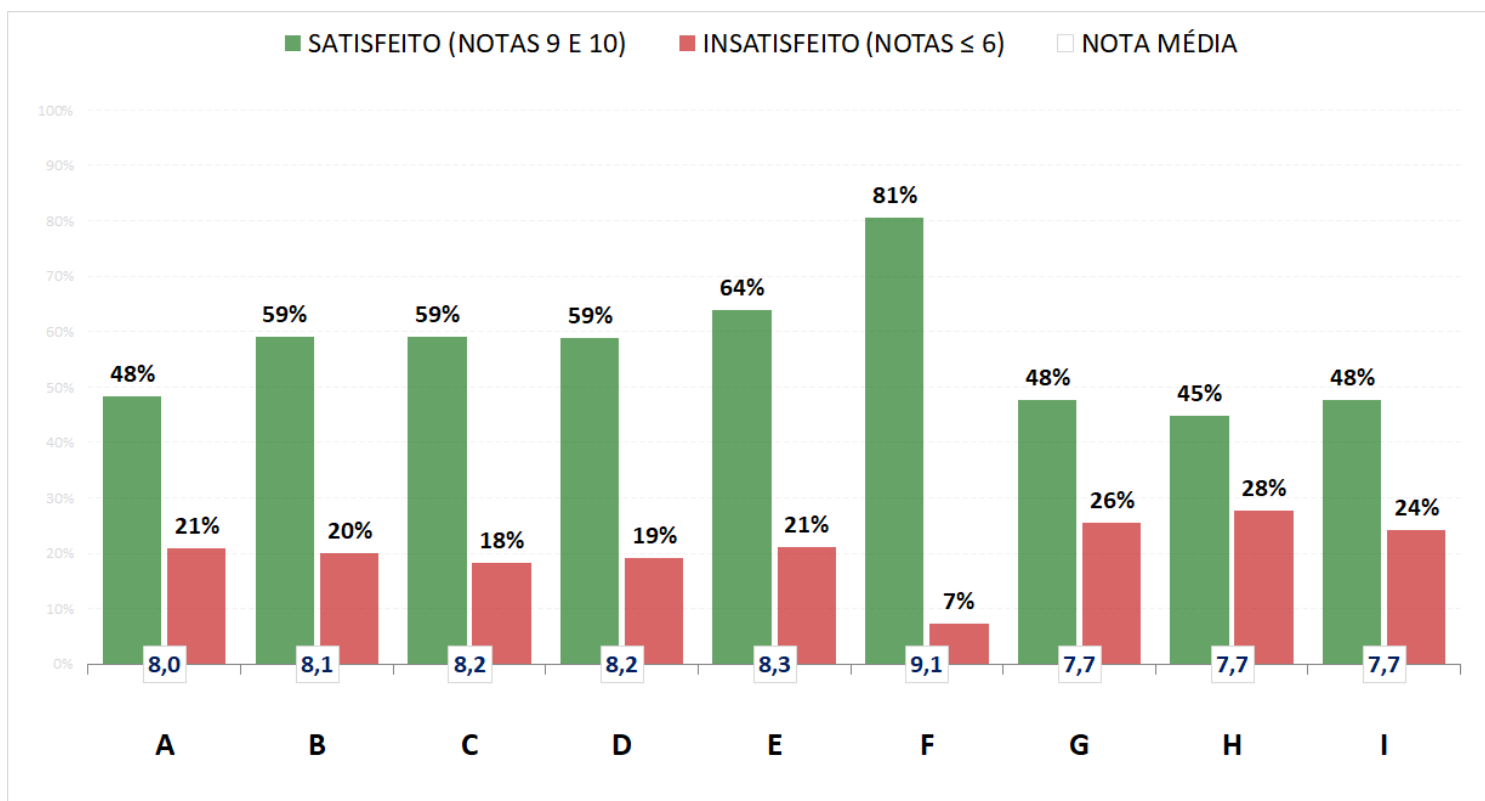


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

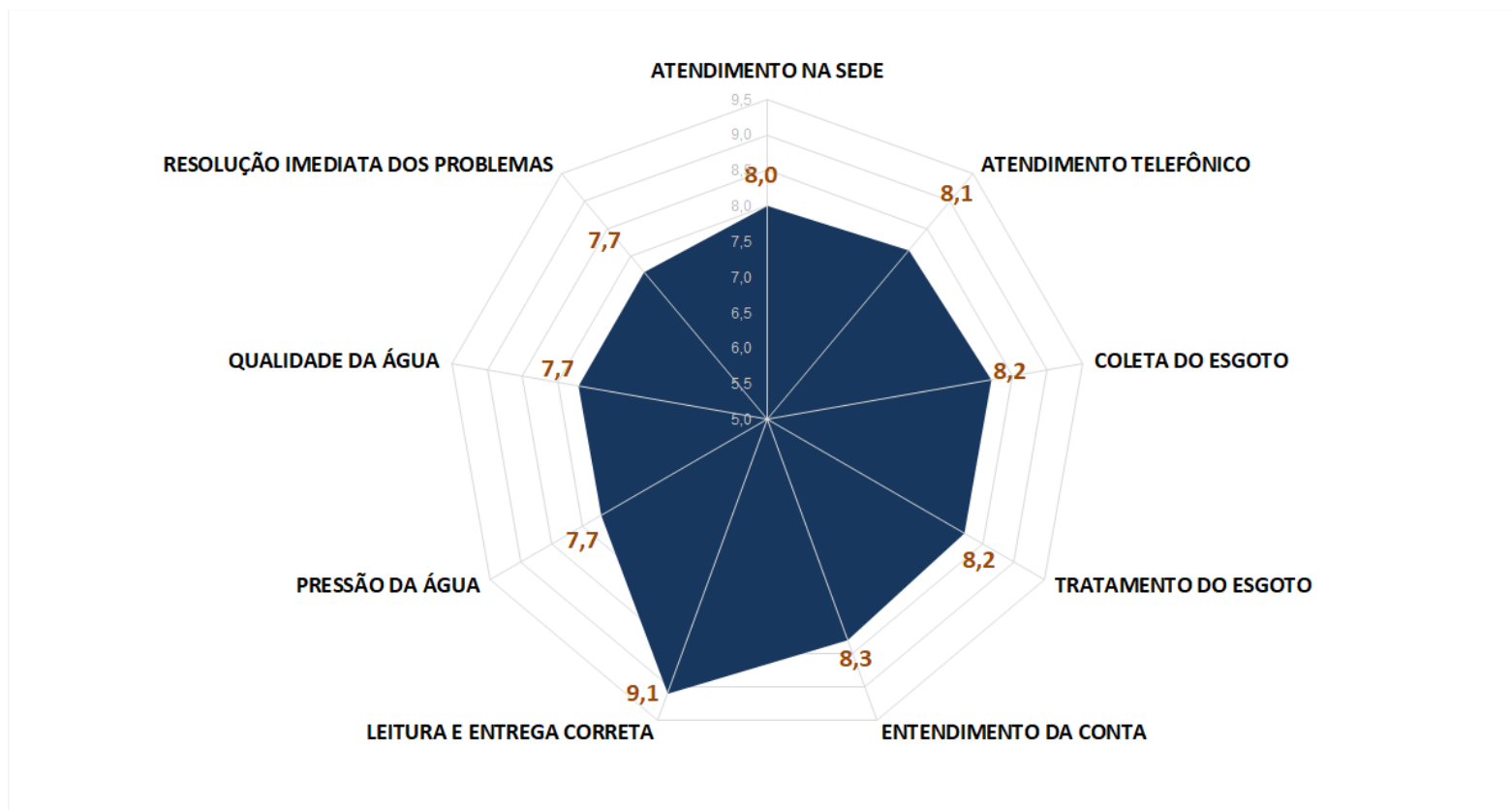


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

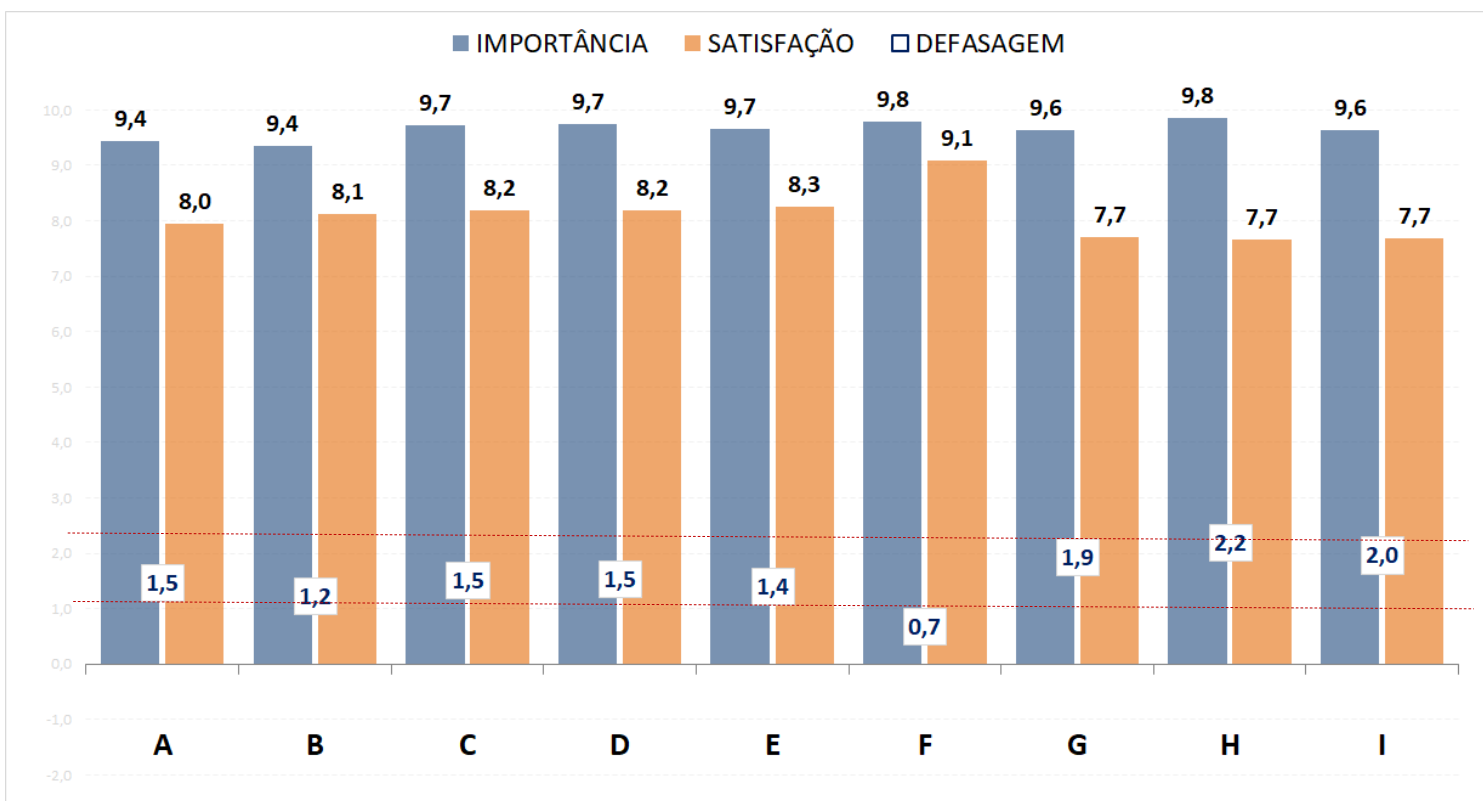
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

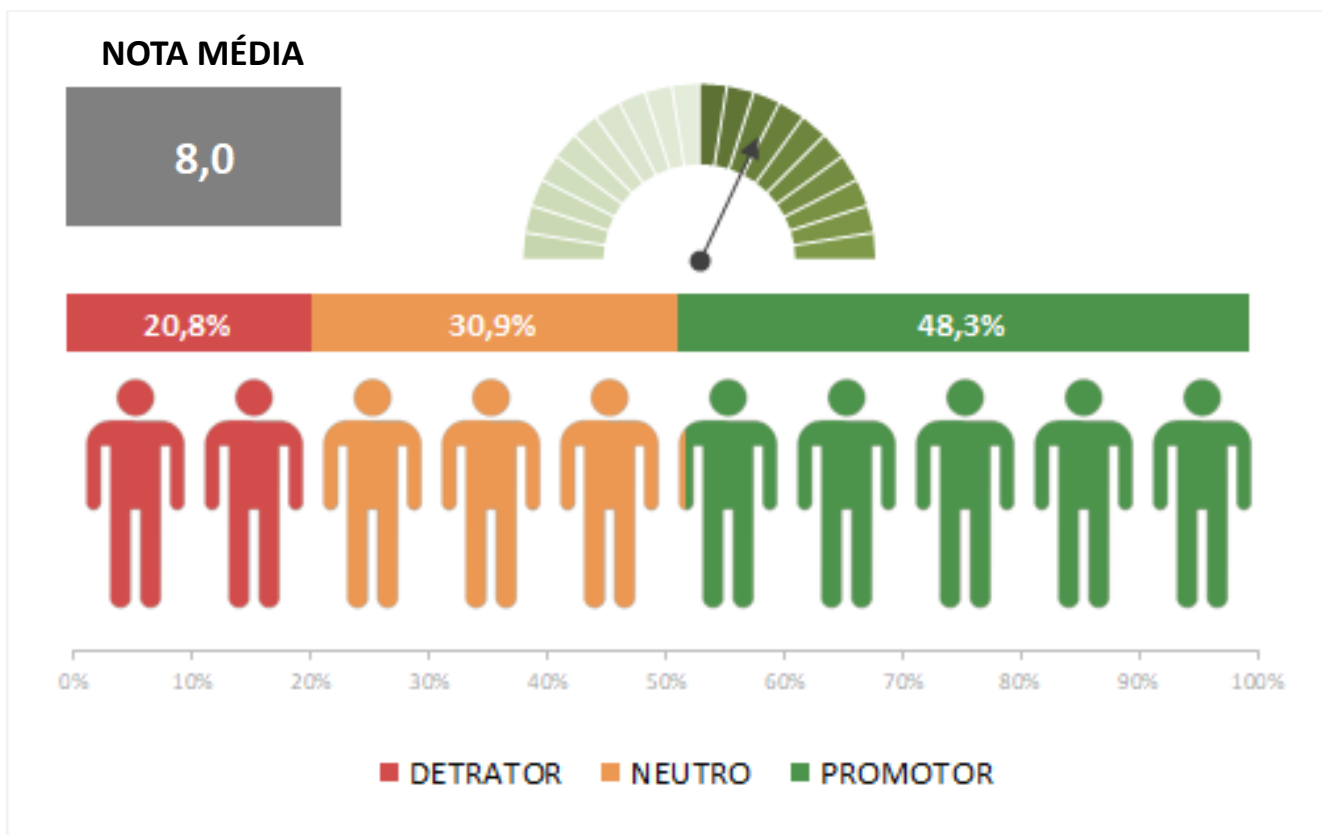
NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA

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 SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 52,1%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

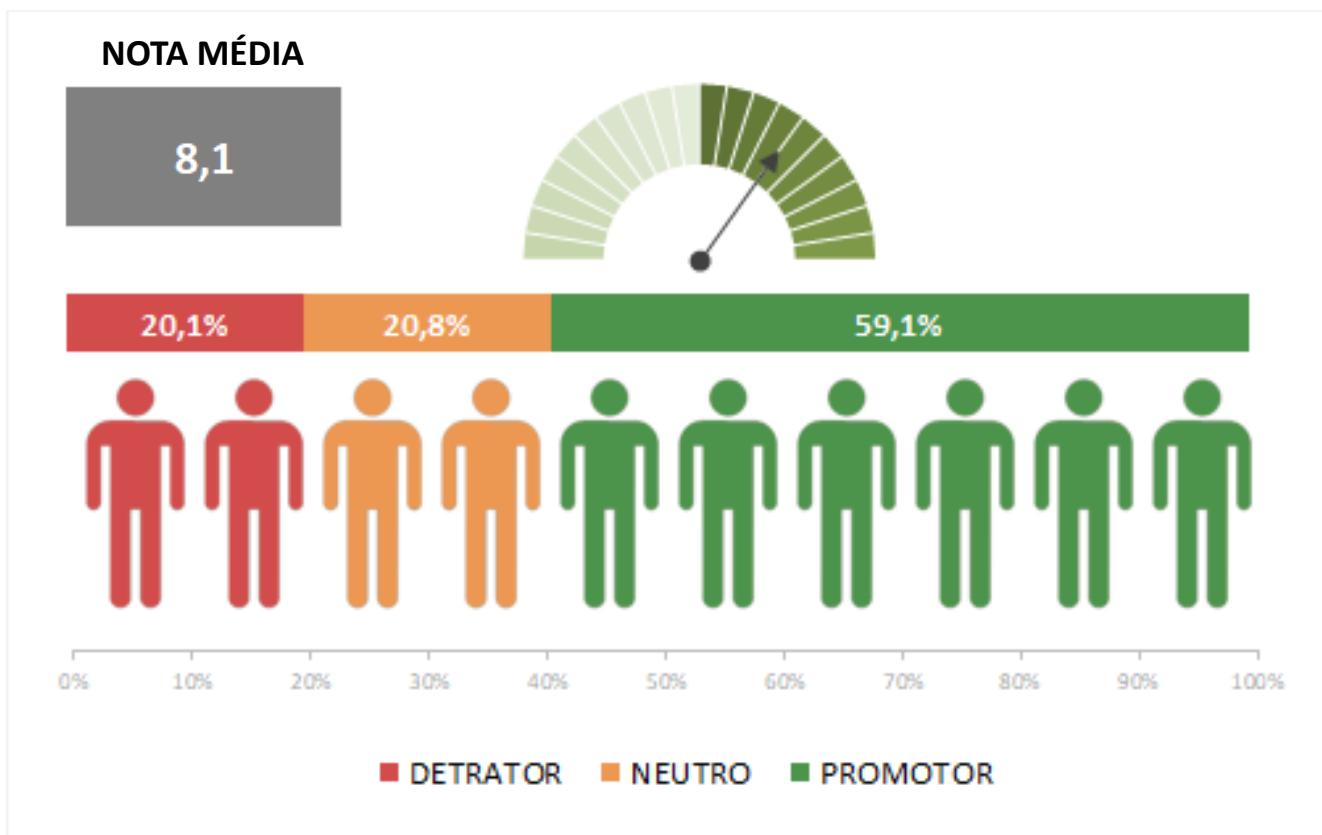
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,2%	0,0%	0,0%	2,8%	1,7%	4,0%	1,0%	0,0%	2,9%	0,0%	6,2%	1,2%	17,5%	1,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
3	3,1%	5,4%	0,0%	4,1%	7,8%	3,7%	5,6%	0,0%	7,8%	2,2%	0,0%	4,3%	0,0%	4,2%
4	0,0%	2,2%	0,0%	1,3%	1,5%	1,7%	0,0%	3,5%	0,0%	2,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
5	5,7%	8,3%	13,8%	4,1%	4,9%	2,0%	7,4%	13,9%	7,1%	5,8%	12,4%	6,6%	16,7%	6,9%
6	5,2%	7,7%	0,0%	8,2%	9,5%	5,7%	8,5%	0,0%	3,8%	8,6%	5,1%	6,6%	0,0%	6,4%
7	14,5%	8,4%	27,1%	8,2%	3,4%	8,9%	13,3%	10,6%	16,3%	9,2%	6,2%	12,1%	0,0%	11,7%
8	20,5%	17,6%	13,8%	26,1%	14,8%	17,7%	21,2%	14,3%	20,3%	19,5%	12,1%	19,8%	0,0%	19,1%
9	12,5%	14,7%	16,8%	12,3%	12,4%	12,8%	12,2%	19,5%	21,0%	8,1%	12,1%	13,4%	16,9%	13,5%
10	34,0%	35,7%	28,5%	31,6%	44,0%	43,5%	29,6%	38,1%	20,7%	43,5%	46,0%	34,3%	48,9%	34,8%
MÉDIA	7,9	8,0	8,1	7,8	8,1	8,2	7,8	8,3	7,5	8,3	8,0	8,0	7,2	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,3%	23,7%	13,8%	21,9%	25,3%	17,1%	23,6%	17,4%	21,7%	19,7%	23,6%	20,4%	34,2%	20,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,6%	50,3%	45,3%	43,9%	56,5%	56,3%	41,8%	57,7%	41,7%	51,6%	58,1%	47,7%	65,8%	48,3%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 63,8%



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 SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,1%	4,0%	0,0%	3,8%	5,4%	5,0%	1,2%	8,0%	4,6%	1,5%	8,7%	3,8%	0,0%	3,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
3	3,1%	1,4%	0,0%	3,8%	2,0%	0,0%	4,2%	0,0%	1,7%	3,2%	0,0%	2,4%	0,0%	2,2%
4	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,7%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
5	6,8%	6,7%	8,0%	5,6%	7,2%	13,9%	4,0%	3,9%	1,7%	12,7%	0,0%	7,2%	0,0%	6,8%
6	4,6%	7,4%	6,7%	9,4%	2,0%	2,6%	5,7%	12,2%	5,2%	6,3%	8,7%	6,5%	0,0%	6,0%
7	3,1%	5,7%	3,4%	7,6%	1,7%	2,8%	6,8%	0,0%	4,9%	3,2%	8,7%	3,9%	11,7%	4,4%
8	21,3%	11,5%	19,4%	18,8%	11,7%	4,9%	21,1%	19,8%	17,1%	14,0%	25,6%	15,1%	33,6%	16,3%
9	23,6%	20,7%	34,2%	17,0%	20,1%	12,6%	30,0%	13,8%	28,0%	20,8%	0,0%	22,9%	11,3%	22,1%
10	31,3%	42,6%	28,2%	32,0%	47,9%	55,5%	25,5%	42,3%	35,2%	36,7%	48,2%	36,6%	43,4%	37,0%
MÉDIA	8,0	8,3	8,5	7,8	8,3	8,2	8,1	8,0	8,3	8,0	8,0	8,1	8,9	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,7%	19,5%	14,8%	24,6%	18,6%	24,2%	16,5%	24,1%	14,9%	25,4%	17,5%	21,5%	0,0%	20,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,9%	63,3%	62,4%	49,0%	67,9%	68,1%	55,6%	56,1%	63,2%	57,4%	48,2%	59,5%	54,7%	59,1%

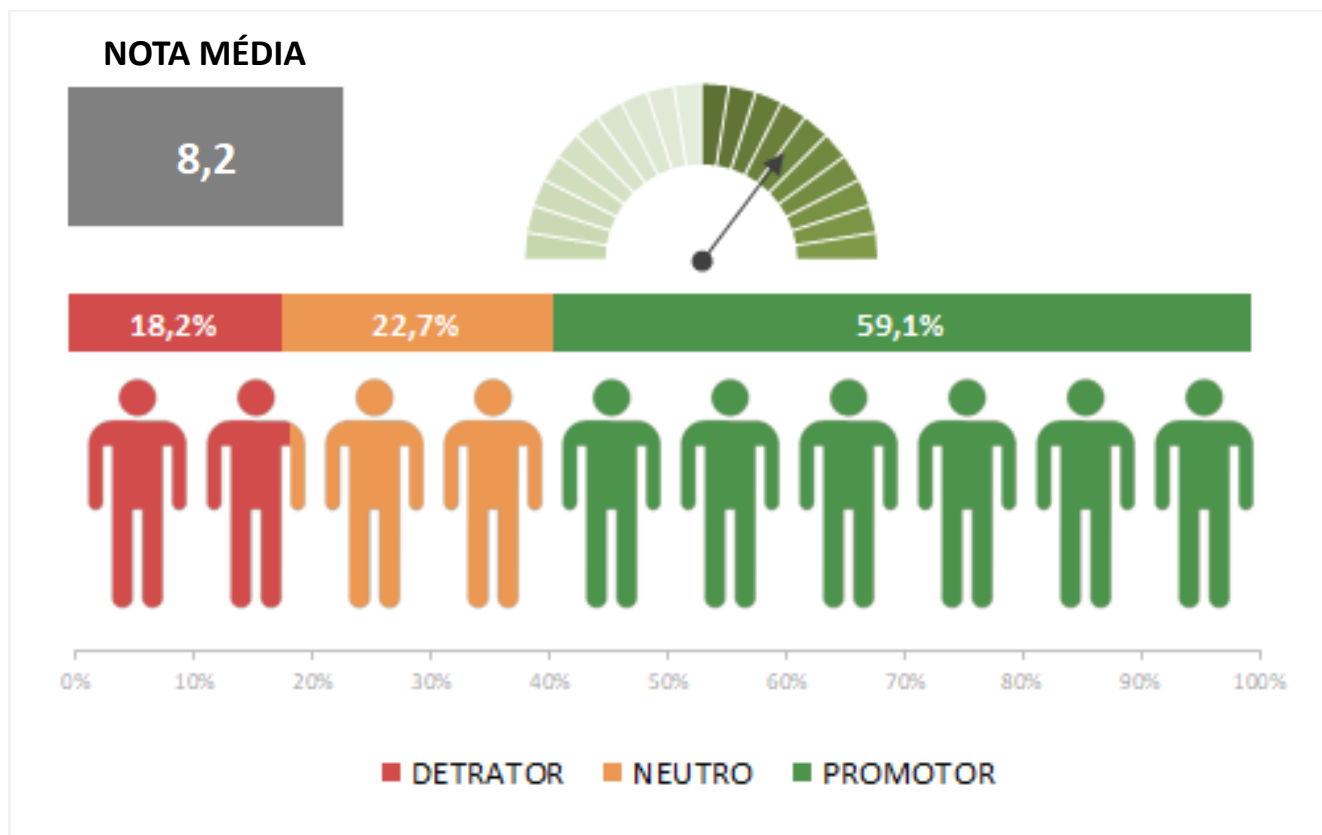


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 10,0%



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.

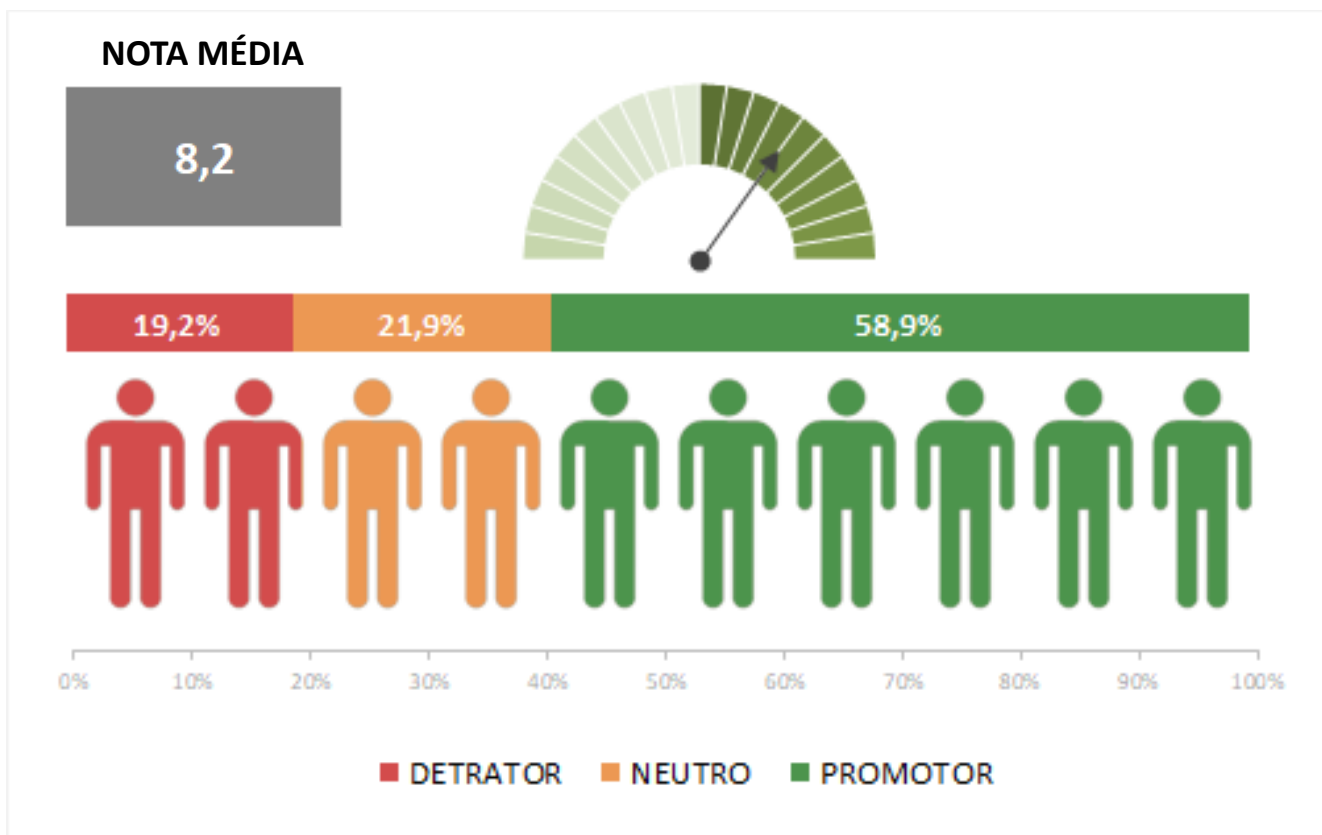
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,3%	5,4%	4,2%	3,2%	5,6%	4,5%	4,6%	3,5%	8,0%	1,7%	3,8%	4,7%	0,0%	4,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,8%	2,2%	1,3%	0,0%	4,5%	3,9%	0,6%	1,8%	0,7%	2,3%	4,2%	2,1%	0,0%	2,0%
4	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	6,0%	10,2%	7,2%	11,1%	5,6%	9,2%	9,0%	3,5%	10,2%	6,0%	9,7%	8,5%	3,7%	8,1%
6	1,8%	4,5%	1,3%	3,1%	4,5%	3,8%	2,6%	3,4%	4,0%	2,9%	2,0%	3,4%	0,0%	3,2%
7	7,2%	4,0%	7,2%	6,5%	3,7%	1,6%	8,4%	6,4%	4,5%	6,5%	5,5%	6,1%	0,0%	5,6%
8	19,9%	14,4%	17,2%	15,4%	18,9%	14,2%	16,3%	25,3%	18,4%	15,7%	18,8%	16,8%	21,7%	17,2%
9	13,2%	16,1%	19,4%	15,1%	11,0%	12,3%	18,6%	8,7%	12,6%	17,0%	12,0%	14,6%	15,5%	14,7%
10	45,5%	43,3%	42,2%	45,7%	44,6%	49,6%	39,3%	47,5%	40,8%	47,3%	44,0%	43,1%	59,1%	44,4%
MÉDIA	8,3	8,0	8,3	8,3	8,0	8,1	8,1	8,4	7,8	8,5	8,1	8,1	9,2	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,1%	22,3%	14,0%	17,4%	21,8%	22,2%	17,4%	12,1%	23,7%	13,5%	19,7%	19,4%	3,7%	18,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,7%	59,4%	61,6%	60,8%	55,6%	62,0%	57,9%	56,2%	53,4%	64,3%	56,0%	57,7%	74,6%	59,1%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 12,3%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,3%	4,3%	0,0%	2,4%	5,2%	4,6%	1,8%	1,8%	5,1%	1,2%	2,0%	3,0%	0,0%	2,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,2%	1,1%	0,0%	0,8%	2,4%	2,5%	0,6%	0,0%	0,8%	1,8%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
3	1,3%	0,6%	1,2%	0,8%	0,8%	0,0%	0,7%	3,7%	0,0%	0,6%	4,8%	0,7%	3,9%	0,9%
4	0,6%	1,2%	0,0%	1,6%	0,8%	0,0%	1,9%	0,0%	0,8%	1,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
5	8,4%	8,5%	11,2%	9,0%	6,0%	9,2%	10,9%	0,0%	13,3%	5,3%	6,4%	8,9%	3,9%	8,5%
6	2,5%	7,3%	0,0%	6,4%	6,8%	5,5%	3,7%	7,2%	3,8%	5,8%	4,6%	5,3%	0,0%	4,9%
7	7,2%	6,3%	9,0%	5,0%	7,0%	2,5%	9,3%	8,2%	5,6%	7,8%	6,3%	6,7%	8,0%	6,8%
8	17,8%	12,6%	9,0%	14,8%	19,9%	13,3%	13,4%	23,8%	15,3%	12,3%	25,6%	14,8%	19,5%	15,2%
9	20,6%	16,8%	27,2%	18,0%	13,2%	14,6%	19,1%	26,0%	14,6%	19,6%	26,9%	17,4%	34,2%	18,7%
10	39,1%	41,3%	42,3%	41,0%	37,8%	47,8%	38,5%	29,3%	40,6%	44,4%	23,5%	41,0%	30,6%	40,2%
MÉDIA	8,4	8,0	8,6	8,2	7,9	8,2	8,2	8,3	7,9	8,4	8,0	8,2	8,6	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,3%	23,0%	12,4%	21,1%	22,1%	21,7%	19,6%	12,7%	23,9%	16,0%	17,8%	20,1%	7,8%	19,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,7%	58,1%	69,6%	59,1%	51,0%	62,4%	57,6%	55,3%	55,2%	64,0%	50,4%	58,4%	64,8%	58,9%

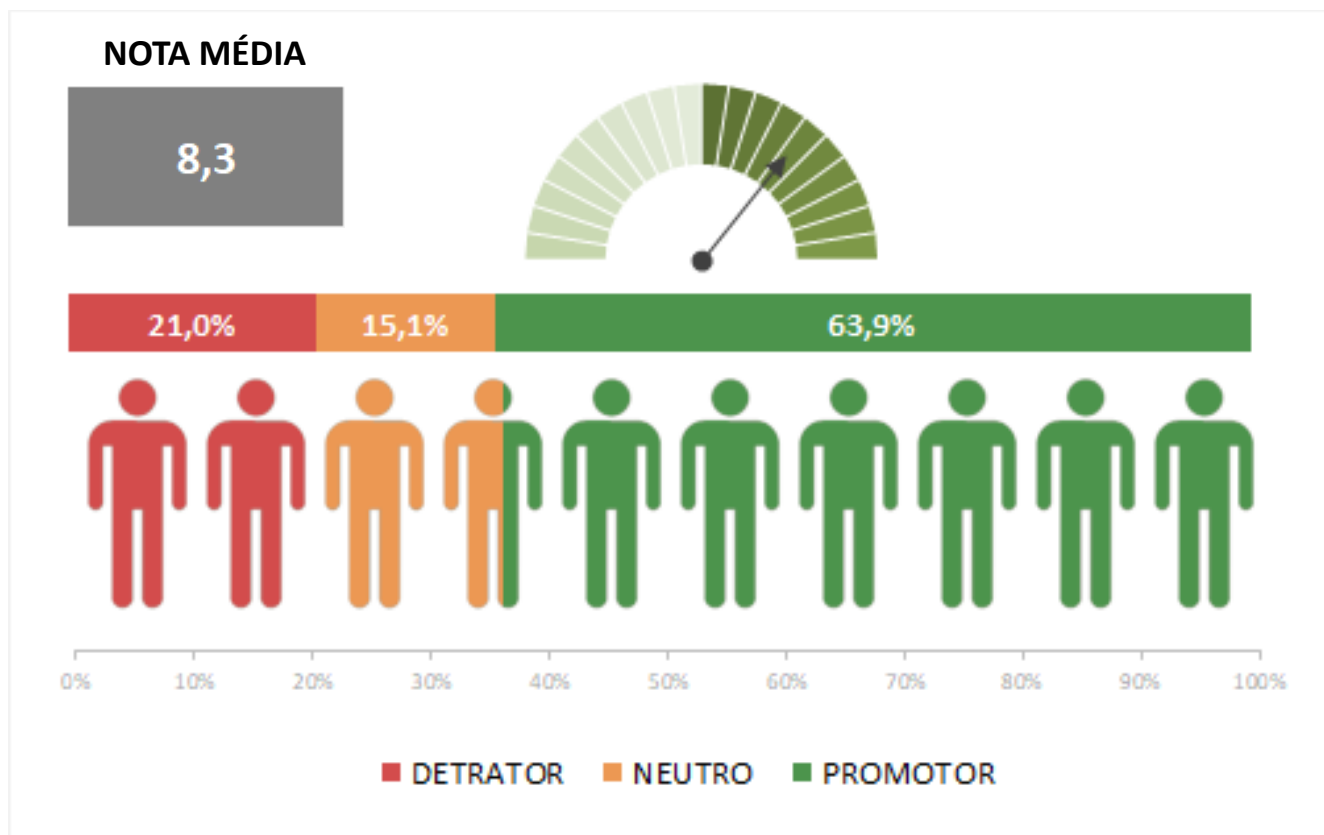


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 2,0%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,7%	3,1%	3,9%	3,6%	2,7%	6,0%	2,6%	0,0%	6,5%	2,2%	0,0%	3,7%	0,0%	3,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	4,0%	0,5%	0,0%	2,2%	3,7%	2,3%	2,4%	1,6%	0,8%	3,3%	1,9%	2,4%	0,0%	2,2%
4	1,1%	0,5%	0,0%	1,5%	0,8%	1,6%	0,6%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	6,8%	11,2%	2,3%	11,6%	10,9%	14,3%	6,7%	4,8%	8,7%	8,7%	10,7%	9,5%	3,5%	9,0%
6	3,4%	7,2%	3,5%	6,5%	5,4%	6,1%	3,5%	9,1%	5,5%	3,7%	10,6%	5,8%	0,0%	5,3%
7	9,3%	7,6%	10,9%	8,0%	7,2%	2,9%	10,8%	13,1%	7,8%	8,6%	9,6%	7,9%	14,3%	8,4%
8	7,6%	5,6%	2,8%	6,5%	9,2%	8,4%	7,0%	1,6%	6,8%	7,9%	1,6%	5,9%	14,2%	6,6%
9	13,5%	13,9%	24,8%	10,2%	9,9%	7,0%	18,3%	14,6%	15,7%	13,9%	8,3%	14,0%	10,1%	13,7%
10	50,5%	50,0%	51,7%	49,2%	50,3%	51,5%	47,6%	55,2%	47,3%	50,2%	57,3%	49,6%	57,9%	50,2%
MÉDIA	8,2	8,3	8,7	8,0	8,2	7,9	8,4	8,7	8,1	8,3	8,5	8,2	9,0	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,0%	23,0%	9,8%	26,1%	23,3%	30,2%	16,4%	15,4%	22,3%	19,5%	23,2%	22,5%	3,5%	21,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,0%	63,9%	76,5%	59,4%	60,2%	58,5%	65,8%	69,8%	63,0%	64,1%	65,6%	63,6%	68,0%	63,9%

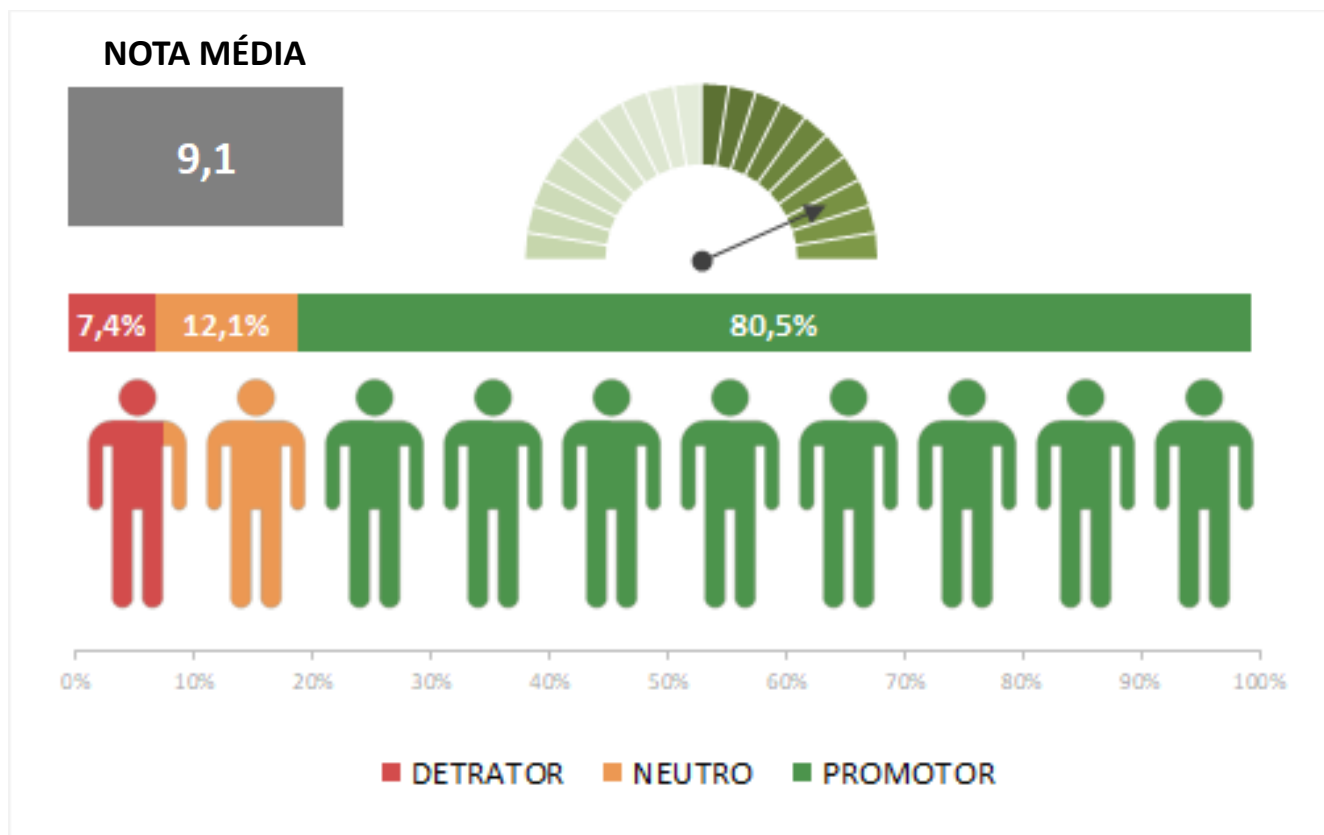


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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	1,4%	2,6%	3,9%	2,1%	0,6%	0,7%	2,6%	3,1%	3,4%	1,1%	1,8%	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	0,6%	0,9%	0,0%	0,7%	1,2%	0,7%	1,1%	0,0%	0,7%	0,0%	3,5%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,5%	0,5%	0,0%	0,7%	0,7%	0,8%	0,6%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	0,6%	0,5%	0,0%	0,7%	0,6%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,6%	0,0%	0,5%
5	2,8%	3,2%	3,5%	2,9%	2,8%	3,0%	4,1%	0,0%	2,2%	4,4%	0,0%	3,3%	0,0%	3,0%
6	0,0%	1,1%	1,2%	0,7%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
7	5,8%	4,5%	3,9%	5,1%	6,0%	2,9%	6,3%	6,5%	4,1%	6,8%	1,9%	5,6%	0,0%	5,1%
8	7,2%	6,8%	10,2%	7,2%	4,7%	2,9%	10,8%	4,9%	10,2%	5,2%	5,5%	7,6%	0,0%	7,0%
9	12,3%	11,6%	19,2%	10,2%	8,9%	4,9%	14,0%	20,7%	10,9%	11,7%	15,3%	11,2%	21,1%	11,9%
10	68,8%	68,3%	58,0%	69,7%	74,3%	82,0%	60,0%	64,9%	67,0%	69,7%	68,4%	67,7%	78,9%	68,6%
MÉDIA	9,2	9,0	8,9	9,1	9,2	9,4	8,8	9,2	9,0	9,2	9,0	9,0	9,8	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,8%	8,9%	8,6%	7,9%	6,0%	7,4%	8,9%	3,1%	7,8%	6,6%	8,9%	8,0%	0,0%	7,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,1%	79,9%	77,3%	79,9%	83,3%	86,9%	74,0%	85,5%	77,9%	81,4%	83,7%	78,9%	100,0%	80,5%

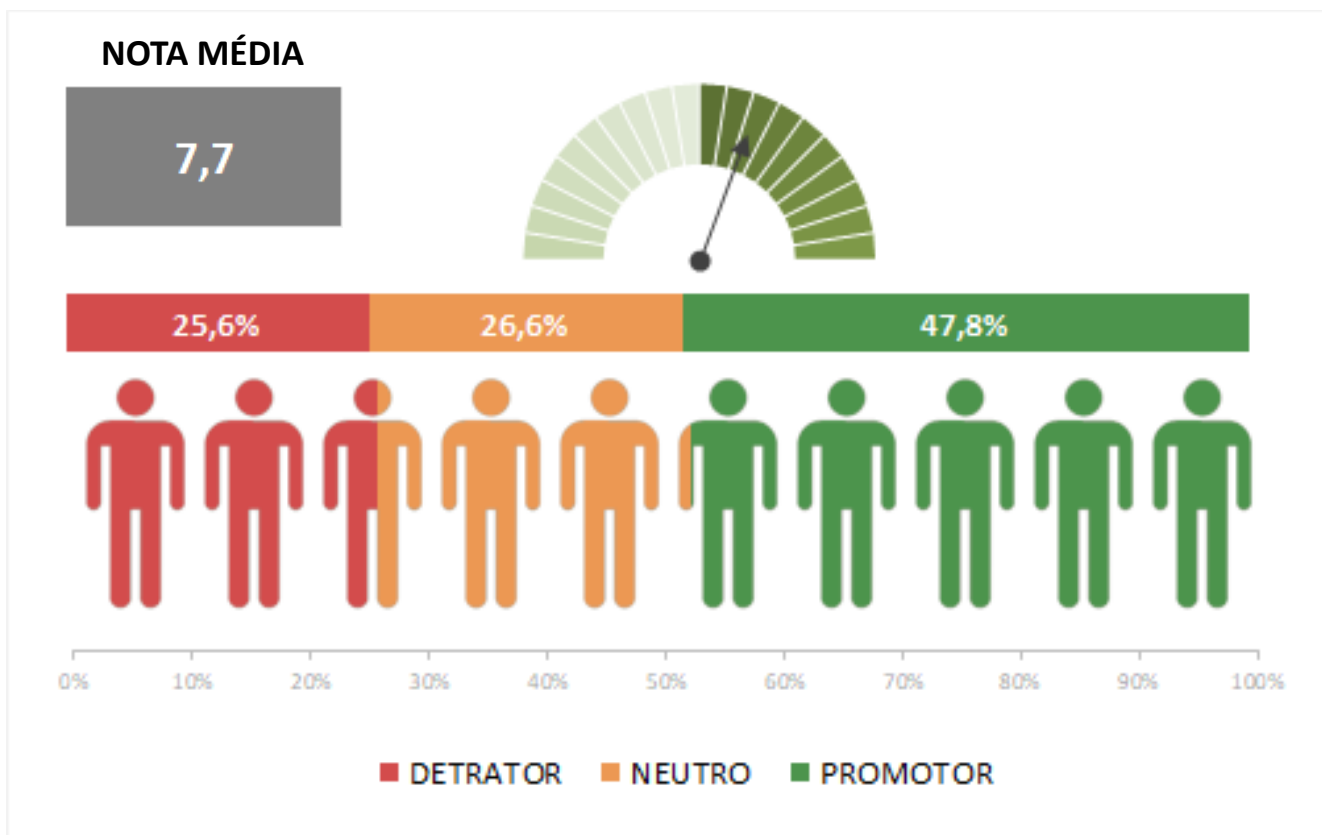


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,0%



PRESSÃO DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,5%	2,1%	5,1%	2,2%	0,6%	0,8%	4,2%	0,0%	5,7%	0,0%	1,9%	2,2%	3,7%	2,3%
1	1,1%	0,6%	1,2%	0,0%	1,5%	0,0%	1,2%	1,6%	0,0%	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	2,2%	2,0%	0,0%	2,9%	2,7%	3,6%	1,7%	0,0%	1,5%	3,1%	0,0%	2,3%	0,0%	2,1%
3	1,7%	3,6%	2,3%	2,8%	2,7%	0,7%	2,2%	8,0%	2,1%	3,3%	1,9%	2,9%	0,0%	2,7%
4	2,8%	1,1%	0,0%	3,6%	1,5%	0,0%	2,9%	3,2%	0,0%	2,8%	3,7%	2,1%	0,0%	1,9%
5	9,2%	13,4%	10,9%	12,1%	10,6%	9,7%	12,1%	12,2%	9,4%	11,2%	16,0%	11,9%	3,5%	11,3%
6	4,1%	4,9%	6,3%	6,4%	1,5%	5,0%	3,5%	6,4%	5,0%	4,9%	1,9%	4,9%	0,0%	4,5%
7	11,9%	10,9%	19,7%	12,1%	5,2%	5,1%	17,2%	8,1%	13,1%	11,9%	5,6%	12,1%	3,0%	11,4%
8	16,0%	14,6%	16,0%	13,6%	16,5%	15,8%	14,7%	15,7%	13,4%	16,2%	16,6%	15,1%	17,8%	15,3%
9	12,8%	13,0%	11,4%	12,9%	13,8%	11,7%	14,7%	10,3%	14,2%	12,7%	10,4%	13,2%	9,7%	12,9%
10	35,9%	33,9%	27,1%	31,5%	43,5%	47,5%	25,7%	34,6%	35,6%	32,3%	42,0%	32,6%	62,3%	34,9%
MÉDIA	7,8	7,6	7,4	7,5	8,1	8,3	7,3	7,6	7,7	7,6	8,0	7,6	8,9	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,5%	27,6%	25,8%	29,9%	21,0%	19,8%	27,8%	31,4%	23,7%	27,0%	25,5%	27,1%	7,2%	25,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,6%	46,9%	38,5%	44,4%	57,3%	59,3%	40,4%	44,9%	49,8%	45,0%	52,4%	45,7%	72,0%	47,8%

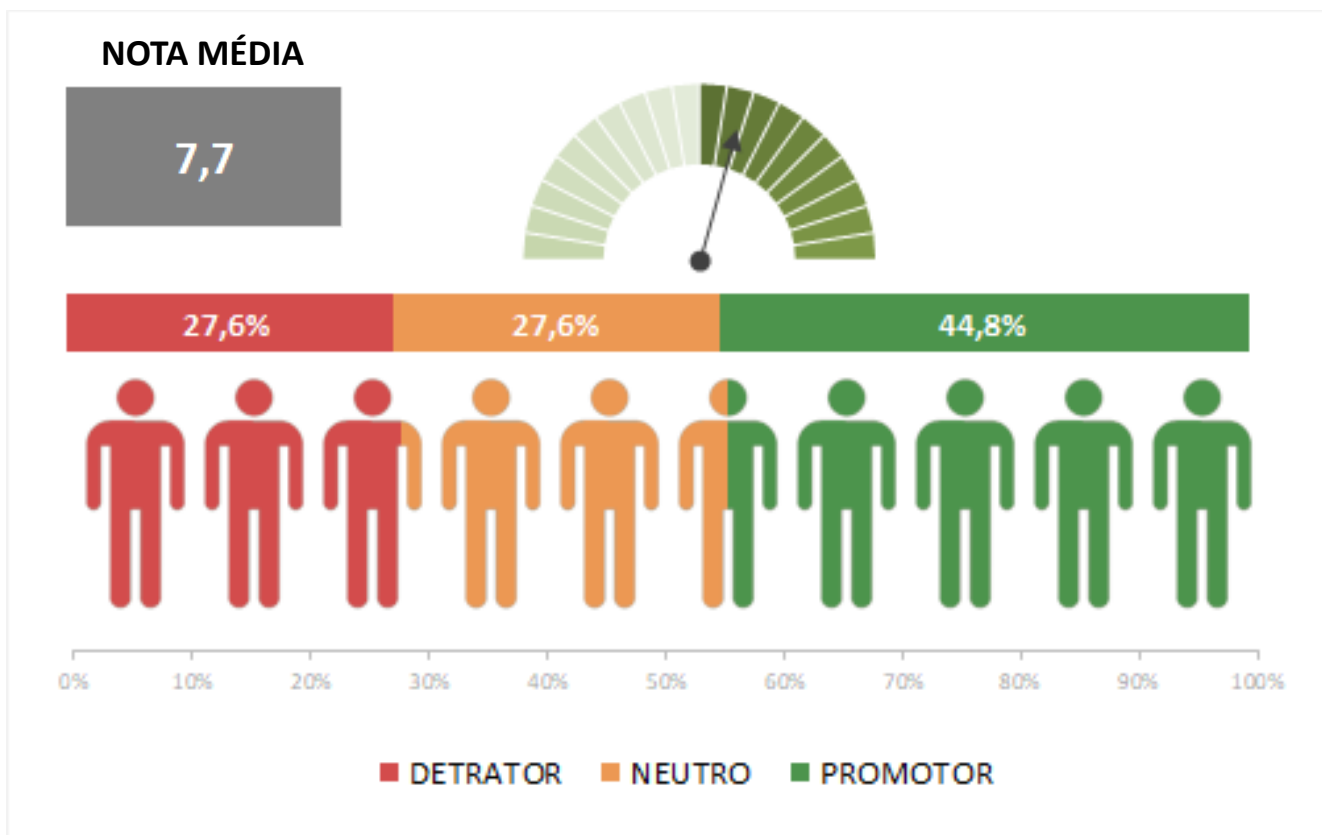


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



QUALIDADE DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,0%	3,0%	3,9%	2,2%	3,2%	2,1%	3,5%	3,3%	6,1%	0,5%	3,9%	3,2%	0,0%	3,0%
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	1,1%	1,9%	0,0%	0,7%	3,2%	2,8%	1,1%	0,0%	0,7%	1,9%	2,0%	1,6%	0,0%	1,5%
3	0,6%	2,6%	2,3%	1,4%	1,3%	1,3%	1,1%	3,4%	0,7%	2,1%	2,0%	1,7%	0,0%	1,6%
4	3,3%	1,1%	0,0%	2,9%	2,9%	2,3%	2,9%	0,0%	3,0%	1,6%	2,0%	1,8%	7,2%	2,2%
5	11,1%	11,5%	12,5%	12,1%	9,5%	8,1%	13,0%	12,9%	7,9%	14,3%	9,0%	12,2%	0,0%	11,3%
6	11,2%	5,0%	8,3%	6,4%	9,7%	10,7%	8,5%	1,6%	10,8%	7,5%	3,8%	8,5%	3,5%	8,1%
7	8,4%	12,7%	14,9%	13,6%	4,5%	9,4%	11,7%	9,3%	5,8%	12,2%	16,2%	11,1%	3,5%	10,5%
8	20,7%	13,4%	16,5%	16,5%	18,0%	17,2%	18,0%	14,2%	18,5%	17,2%	13,1%	17,3%	14,2%	17,1%
9	12,5%	16,2%	9,8%	19,9%	11,6%	8,0%	14,3%	27,7%	12,2%	16,7%	11,4%	13,0%	31,0%	14,3%
10	28,1%	32,8%	31,8%	24,3%	36,0%	38,1%	25,9%	27,6%	34,4%	25,9%	36,7%	29,6%	40,7%	30,5%
MÉDIA	7,6	7,7	7,6	7,7	7,7	7,8	7,5	7,9	7,6	7,7	7,7	7,6	8,7	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,3%	24,9%	27,1%	25,7%	29,9%	27,3%	30,1%	21,2%	29,2%	28,0%	22,7%	29,0%	10,7%	27,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,6%	49,0%	41,5%	44,2%	47,6%	46,0%	40,2%	55,3%	46,6%	42,6%	48,0%	42,6%	71,7%	44,8%

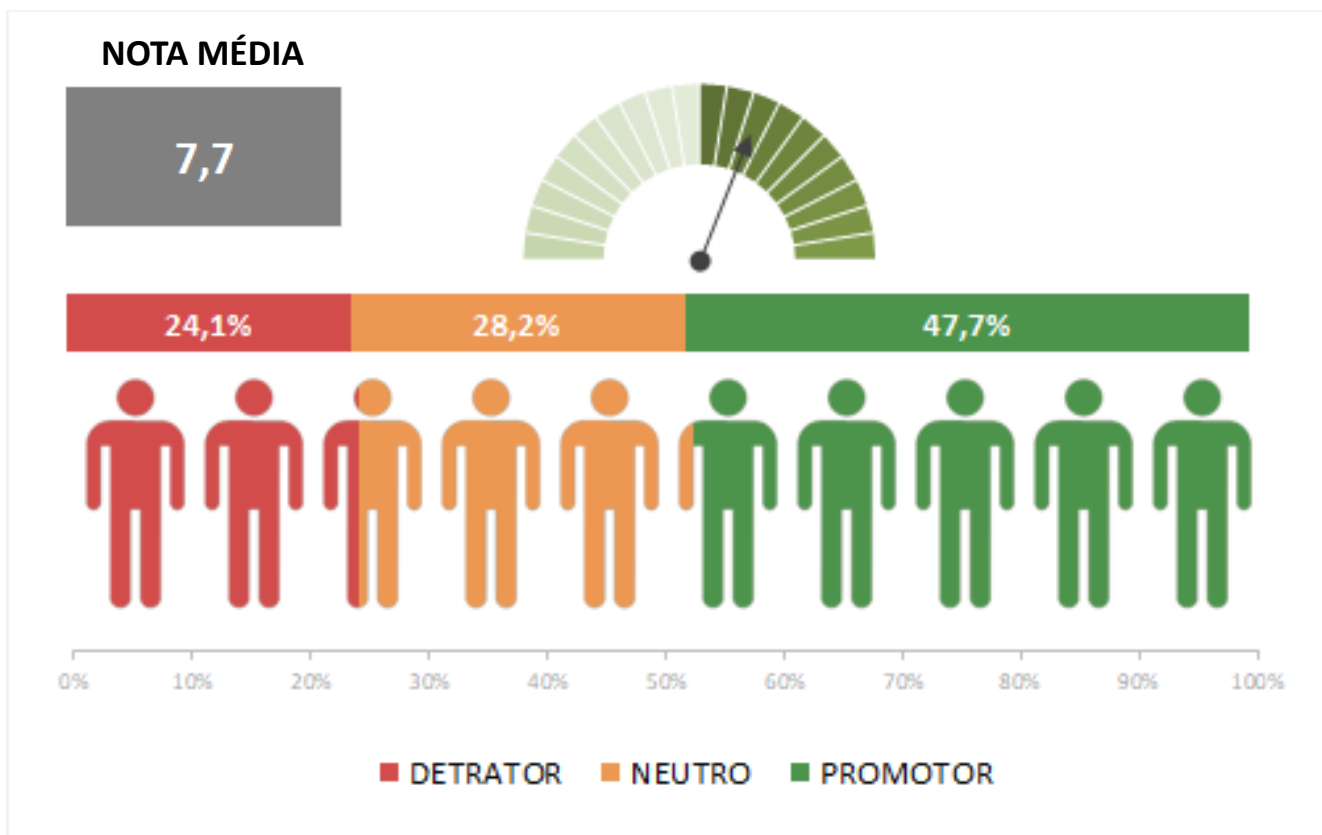


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 23,4%



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	3,8%	8,3%	4,8%	4,7%	8,4%	8,6%	5,2%	3,7%	9,8%	3,9%	4,5%	6,5%	0,0%	6,0%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,0%	2,1%	2,8%	0,0%	0,8%	0,9%	1,5%	0,0%	1,9%	0,7%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	0,7%	0,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	0,0%	2,8%	1,4%	2,7%	0,0%	1,0%	1,4%	2,1%	2,0%	0,7%	2,6%	1,5%	0,0%	1,4%
5	8,8%	10,7%	7,6%	11,2%	9,7%	7,4%	10,6%	11,6%	9,2%	8,9%	13,9%	9,6%	11,4%	9,7%
6	5,6%	4,2%	2,8%	5,6%	5,7%	4,1%	5,0%	6,1%	5,9%	4,9%	2,5%	4,9%	5,6%	4,9%
7	14,6%	11,4%	16,2%	12,0%	11,8%	10,5%	15,2%	11,9%	7,4%	18,7%	6,7%	13,1%	11,2%	13,0%
8	16,9%	13,3%	17,9%	18,8%	9,1%	9,3%	17,7%	18,8%	11,3%	15,1%	24,2%	15,3%	11,5%	15,1%
9	8,8%	10,9%	10,4%	10,3%	9,0%	5,1%	10,1%	18,2%	9,9%	12,6%	0,0%	9,7%	11,5%	9,8%
10	40,8%	34,9%	36,1%	31,8%	45,5%	53,1%	31,2%	27,7%	40,8%	33,7%	45,5%	37,2%	48,8%	37,9%
MÉDIA	8,0	7,3	7,8	7,5	7,8	7,9	7,5	7,8	7,4	7,8	7,9	7,6	8,5	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,9%	29,5%	19,4%	27,0%	24,6%	22,0%	25,8%	23,5%	30,7%	19,8%	23,6%	24,6%	17,0%	24,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,6%	45,8%	46,5%	42,1%	54,5%	58,2%	41,3%	45,8%	50,6%	46,3%	45,5%	46,9%	60,3%	47,7%

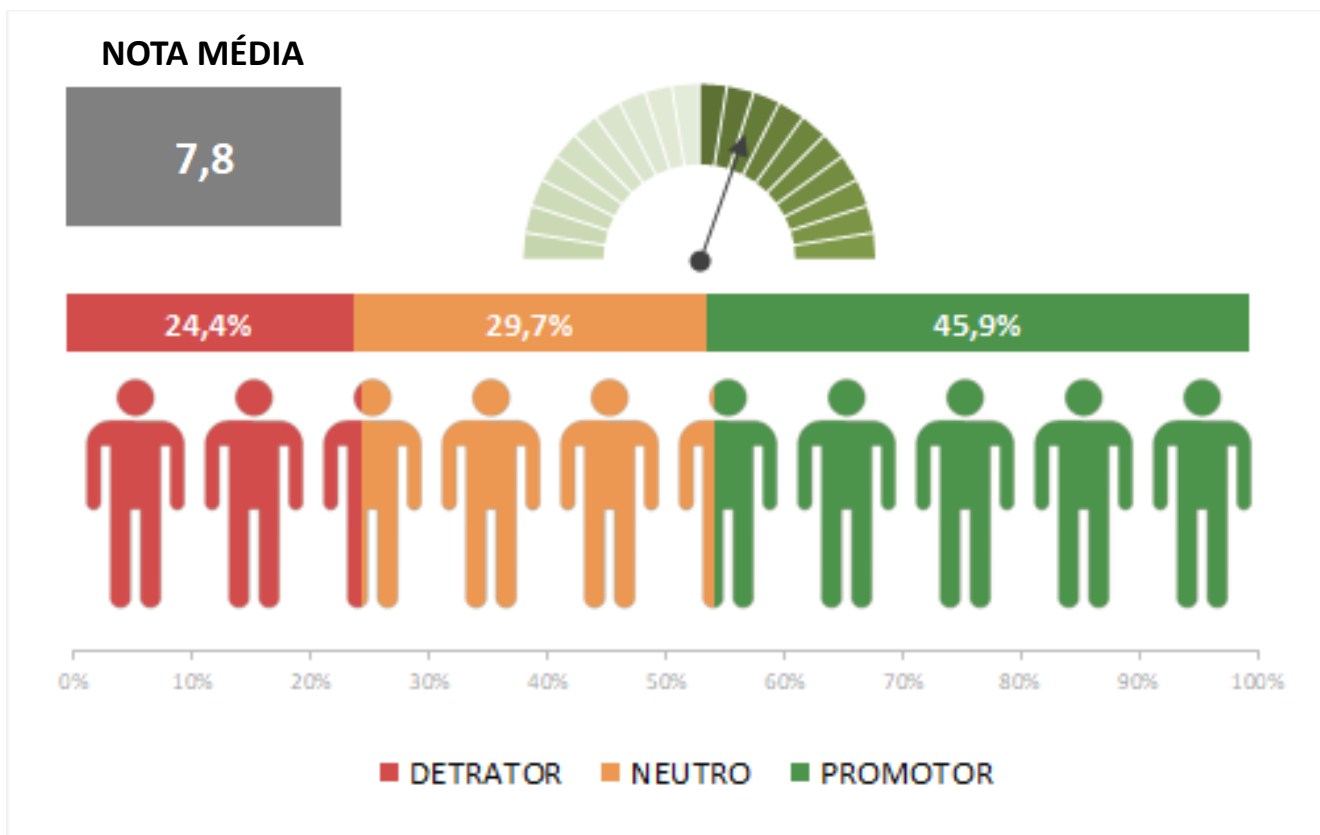


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA? 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



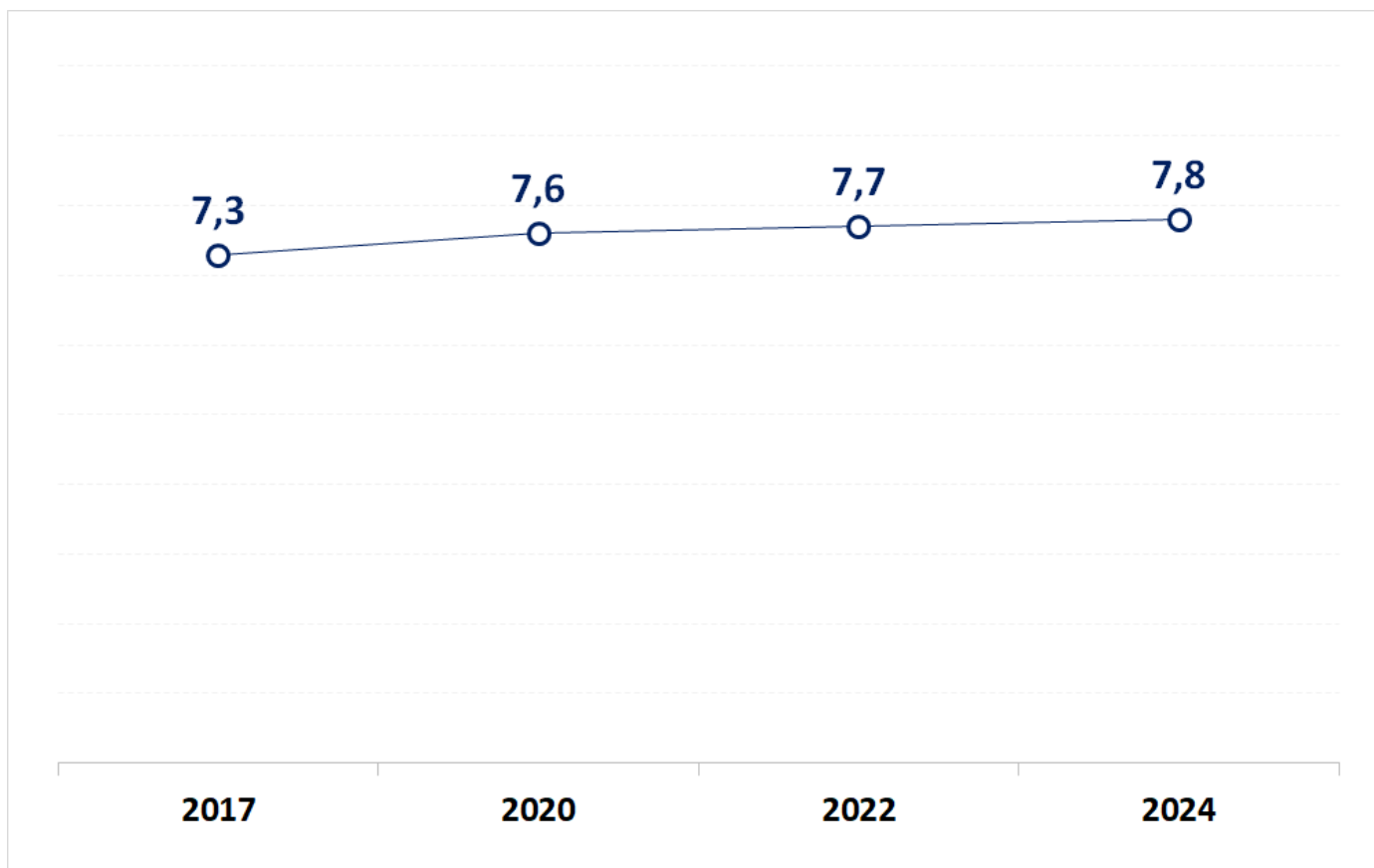
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA? 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 – PREFEITURA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,6%	2,9%	0,0%	2,1%	2,5%	2,1%	2,1%	0,0%	4,2%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	1,7%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,3%	0,0%	0,3%
2	1,1%	1,1%	1,2%	1,4%	0,7%	0,8%	1,7%	0,0%	1,6%	0,5%	1,9%	1,2%	0,0%	1,1%
3	1,1%	1,6%	1,2%	1,4%	1,4%	0,8%	1,6%	1,7%	2,2%	0,6%	1,9%	1,4%	0,0%	1,3%
4	3,6%	2,6%	5,1%	2,2%	2,7%	2,2%	4,3%	1,4%	2,3%	4,0%	1,9%	3,0%	3,7%	3,1%
5	13,2%	10,7%	16,9%	10,7%	10,0%	12,3%	11,4%	12,9%	12,7%	11,8%	10,8%	13,0%	0,0%	12,0%
6	2,8%	6,9%	3,5%	8,5%	2,1%	3,8%	5,7%	4,8%	2,3%	7,6%	1,8%	5,3%	0,0%	4,9%
7	9,9%	10,9%	11,4%	10,6%	9,6%	5,1%	13,6%	12,3%	7,9%	11,6%	12,3%	11,0%	3,5%	10,4%
8	19,8%	19,0%	16,7%	20,9%	19,4%	21,5%	16,8%	22,0%	20,5%	16,2%	27,3%	20,1%	10,5%	19,4%
9	12,7%	10,4%	19,2%	9,3%	8,8%	8,8%	12,5%	14,4%	9,1%	15,0%	5,7%	10,1%	28,8%	11,5%
10	34,7%	33,9%	24,8%	32,1%	42,8%	42,7%	29,5%	30,6%	37,2%	32,2%	34,4%	32,7%	53,5%	34,3%
MÉDIA	7,9	7,7	7,7	7,7	8,1	8,1	7,6	8,0	7,7	7,9	7,8	7,7	9,2	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,0%	25,8%	27,8%	27,1%	19,3%	22,0%	27,5%	20,6%	25,2%	25,0%	20,3%	26,1%	3,7%	24,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,4%	44,3%	44,0%	41,3%	51,7%	51,4%	42,1%	45,1%	46,3%	47,2%	40,1%	42,8%	82,3%	45,9%



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?

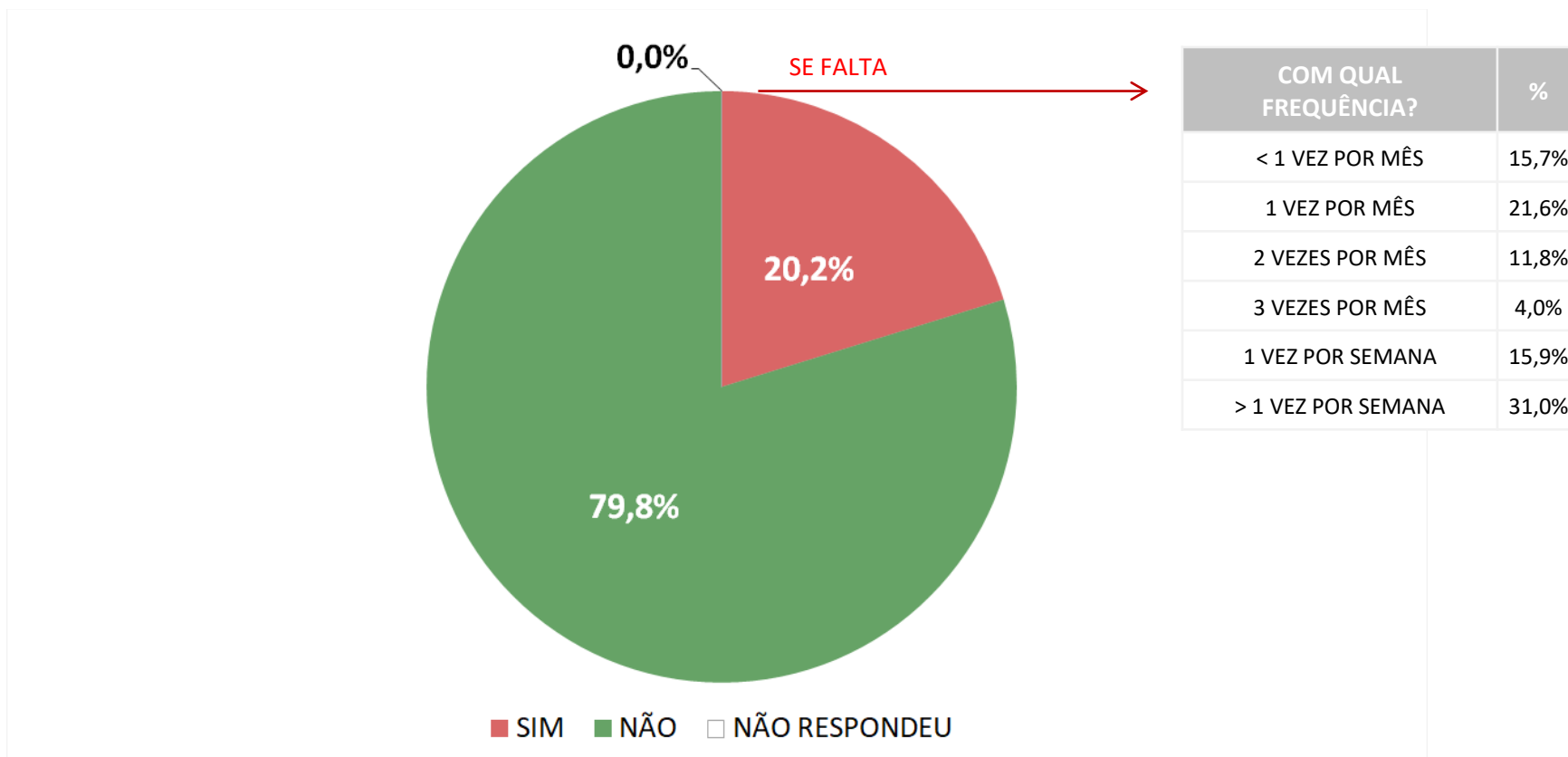
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 45,9% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	34,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	9,4%
ESTÁ SATISFEITO	7,8%
BOM ATENDIMENTO	4,6%
NÃO FALTA ÁGUA	2,9%
QUALIDADE DA ÁGUA	2,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	1,8%
OUTROS	0,7%
NÃO RESPONDEU	14,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 24,4% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	25,0%
DIMINUIR O PREÇO	20,2%
NÃO FALTAR ÁGUA	17,9%
MELHORAR A PRESSÃO	15,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,7%
TRATAR O ESGOTO	9,5%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	4,8%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	4,8%
MELHORAR O ATENDIMENTO	4,8%
OUTROS	9,5%
NÃO RESPONDEU	6,0%



FALTA DE ÁGUA

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
PCJ

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

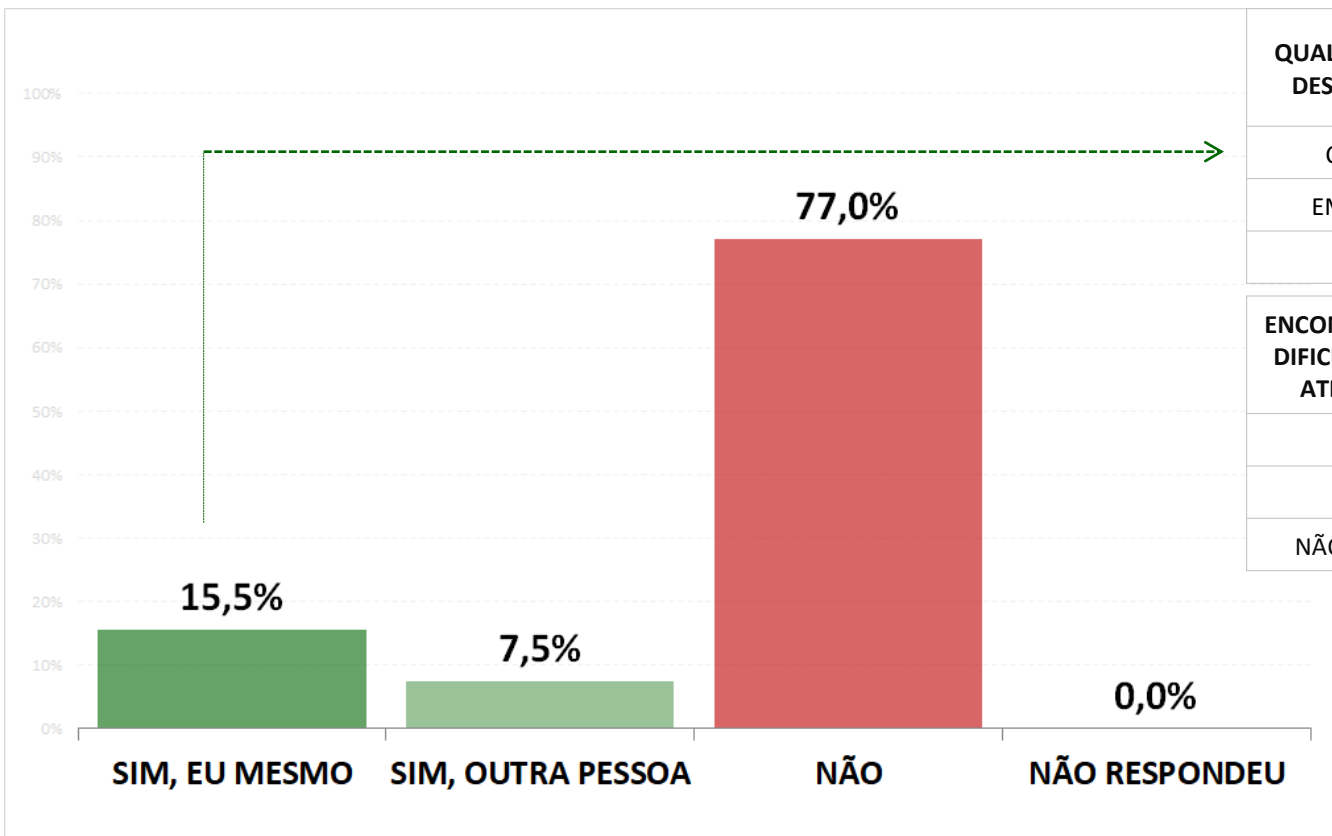
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	16,9%	23,5%	26,9%	22,2%	13,8%	12,5%	24,5%	24,2%	18,7%	21,9%	18,5%	21,4%	6,5%	20,2%
NÃO	83,1%	76,5%	73,1%	77,8%	86,2%	87,5%	75,5%	75,8%	81,3%	78,1%	81,5%	78,6%	93,5%	79,8%
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%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	46,1%
EMERGENCIAL	53,9%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	26,1%
NÃO	73,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	25,8%
DEMOROU PARA RESOLVER	20,2%
NÃO RESOLVERAM O PROBLEMA	17,7%
SISTEMA ELETRÔNICO RUIM	15,1%
SERVIÇO RUIM	7,4%
FALTA DE COMUNICAÇÃO	5,6%
FALTA DE ATENÇÃO	4,1%
NÃO DERAM RESPOSTA	4,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE IPEÚNA?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

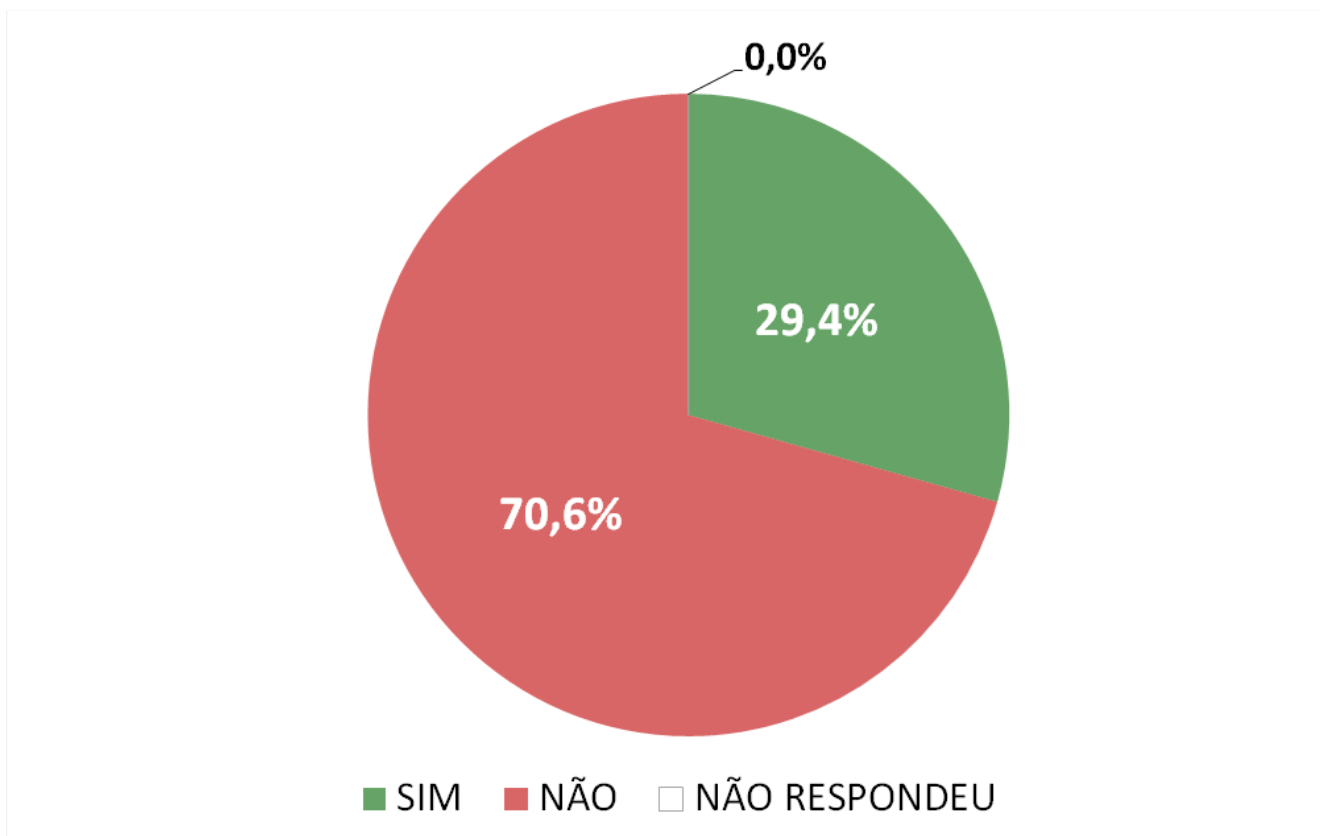
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	16,5%	14,4%	13,7%	14,3%	17,9%	9,0%	16,2%	26,5%	12,2%	16,3%	20,4%	15,0%	20,9%	15,5%
SIM, OUTRA PESSOA	5,6%	9,5%	5,8%	10,7%	5,4%	1,6%	11,1%	9,6%	7,5%	9,3%	1,6%	6,2%	23,9%	7,5%
NÃO	77,9%	76,1%	80,5%	75,1%	76,7%	89,4%	72,6%	63,9%	80,3%	74,4%	78,0%	78,8%	55,2%	77,0%
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%



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.

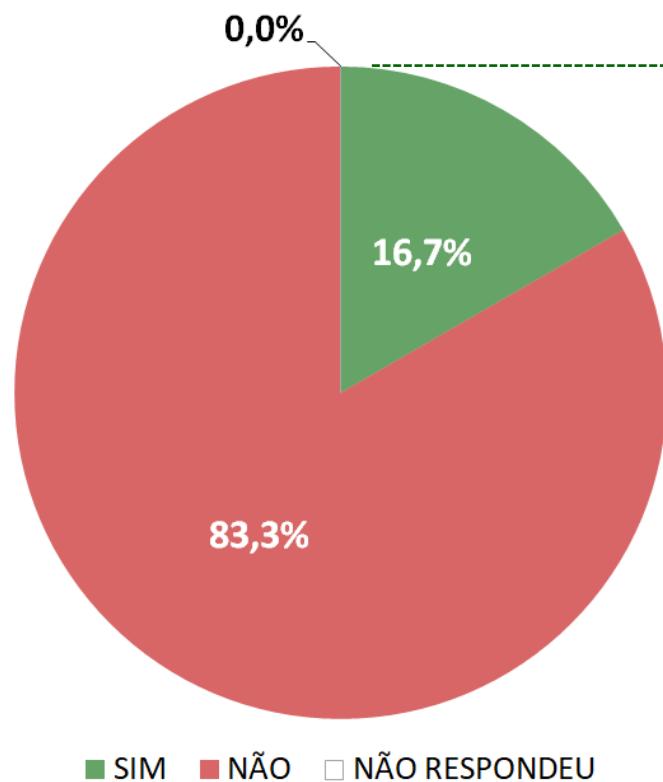
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	32,1%	26,7%	28,3%	33,6%	25,7%	32,7%	31,3%	17,1%	41,2%	24,8%	16,2%	29,5%	27,5%	29,4%
NÃO	67,9%	73,3%	71,7%	66,4%	74,3%	67,3%	68,7%	82,9%	58,8%	75,2%	83,8%	70,5%	72,5%	70,6%
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%



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?	%
INTERNET	20,9%
AMIGOS/FAMILIARES	20,6%
PREFEITURA	14,4%
TELEVISÃO	10,4%
FOLHETO	9,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	6,3%
JORNAL	4,8%
REDES SOCIAIS	4,8%
AGÊNCIA REGULADORA	3,2%
OUTROS MEIOS	14,8%
NÃO RESPONDEU	1,6%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,6%
NÃO	95,4%
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	18,2%	15,2%	10,2%	17,1%	20,5%	17,5%	11,4%	29,9%	18,6%	14,5%	19,7%	17,2%	10,7%	16,7%
NÃO	81,8%	84,8%	89,8%	82,9%	79,5%	82,5%	88,6%	70,1%	81,4%	85,5%	80,3%	82,8%	89,3%	83,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

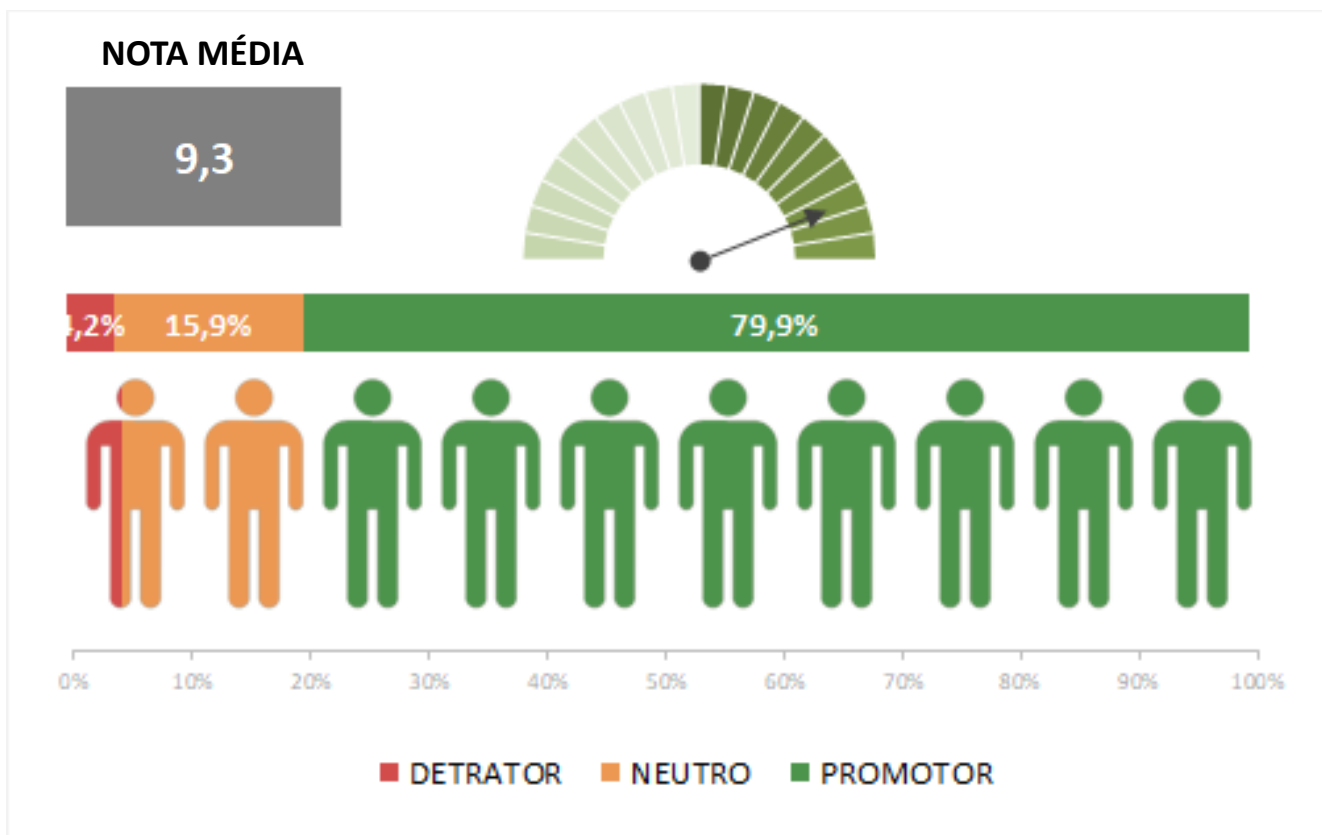
IV



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



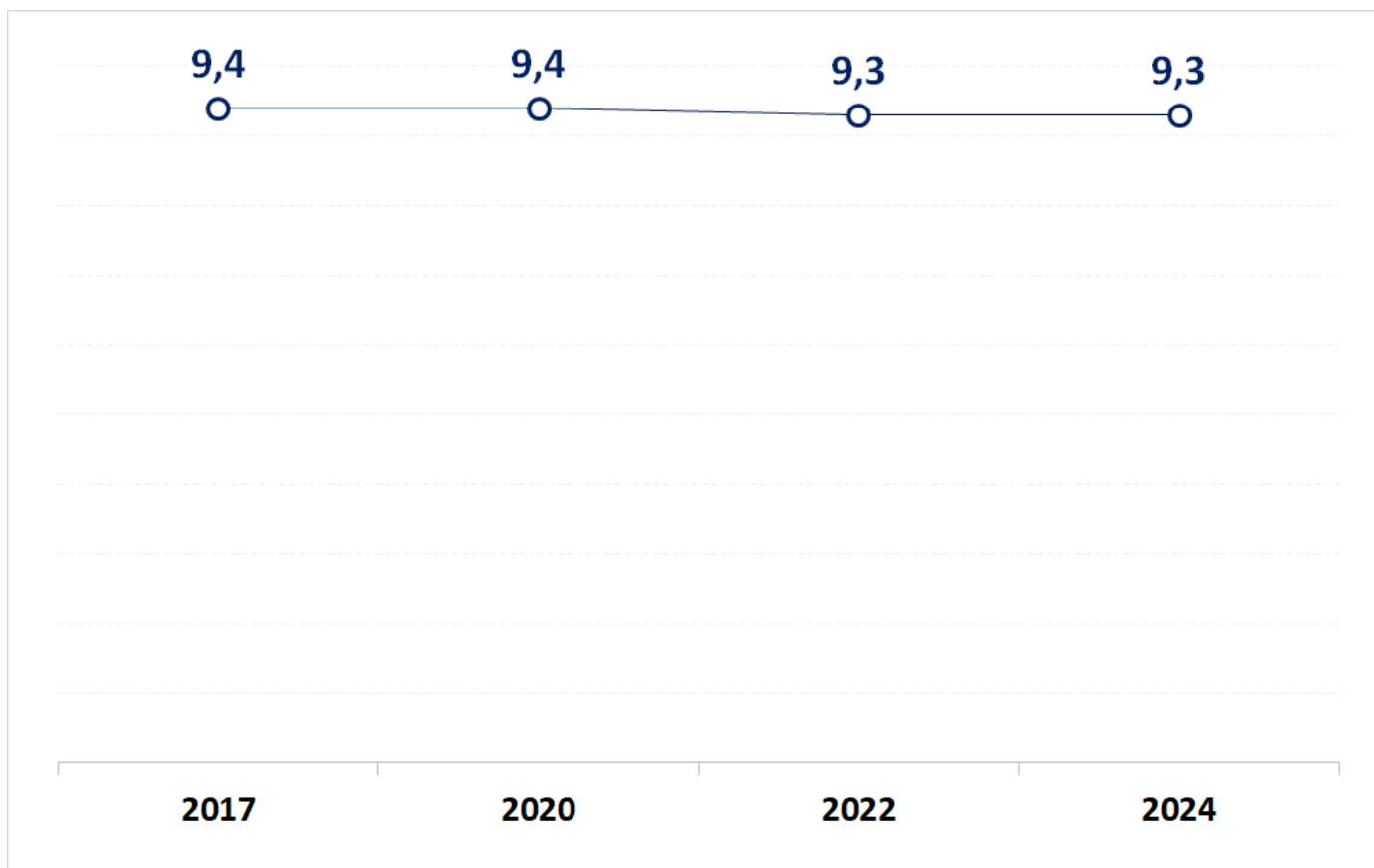
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM IPEÚNA? 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 IPEÚNA? 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%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,5%	1,0%	0,0%	0,7%	1,4%	0,7%	1,1%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
5	0,6%	3,1%	3,5%	1,4%	1,2%	0,8%	2,7%	1,6%	2,3%	1,1%	3,5%	2,0%	0,0%	1,9%
6	1,1%	1,1%	2,3%	0,0%	1,5%	0,8%	0,6%	3,2%	0,8%	1,1%	1,9%	0,6%	7,0%	1,1%
7	6,3%	3,1%	9,5%	4,3%	2,0%	4,8%	4,5%	4,9%	6,0%	3,0%	7,3%	5,1%	0,0%	4,7%
8	11,1%	11,4%	5,8%	12,8%	13,1%	6,7%	10,7%	22,0%	7,3%	12,5%	16,3%	11,3%	10,6%	11,2%
9	12,1%	11,4%	20,4%	9,3%	8,6%	7,2%	13,3%	16,9%	15,3%	9,5%	11,1%	11,6%	14,3%	11,8%
10	68,3%	67,9%	58,5%	71,4%	71,0%	77,7%	67,1%	51,5%	67,1%	71,3%	59,8%	68,1%	68,0%	68,1%
MÉDIA	9,4	9,2	9,1	9,4	9,3	9,4	9,3	9,0	9,3	9,4	9,1	9,3	9,4	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	2,2%	6,2%	5,8%	2,1%	5,3%	3,6%	4,5%	4,8%	4,3%	3,8%	5,5%	4,0%	7,0%	4,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	80,4%	79,3%	78,9%	80,8%	79,6%	84,9%	80,3%	68,4%	82,3%	80,7%	71,0%	79,7%	82,3%	79,9%



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 \geq 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 – 79,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	32,9%
ESTÁ SATISFEITO	8,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	2,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,8%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,7%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	0,4%

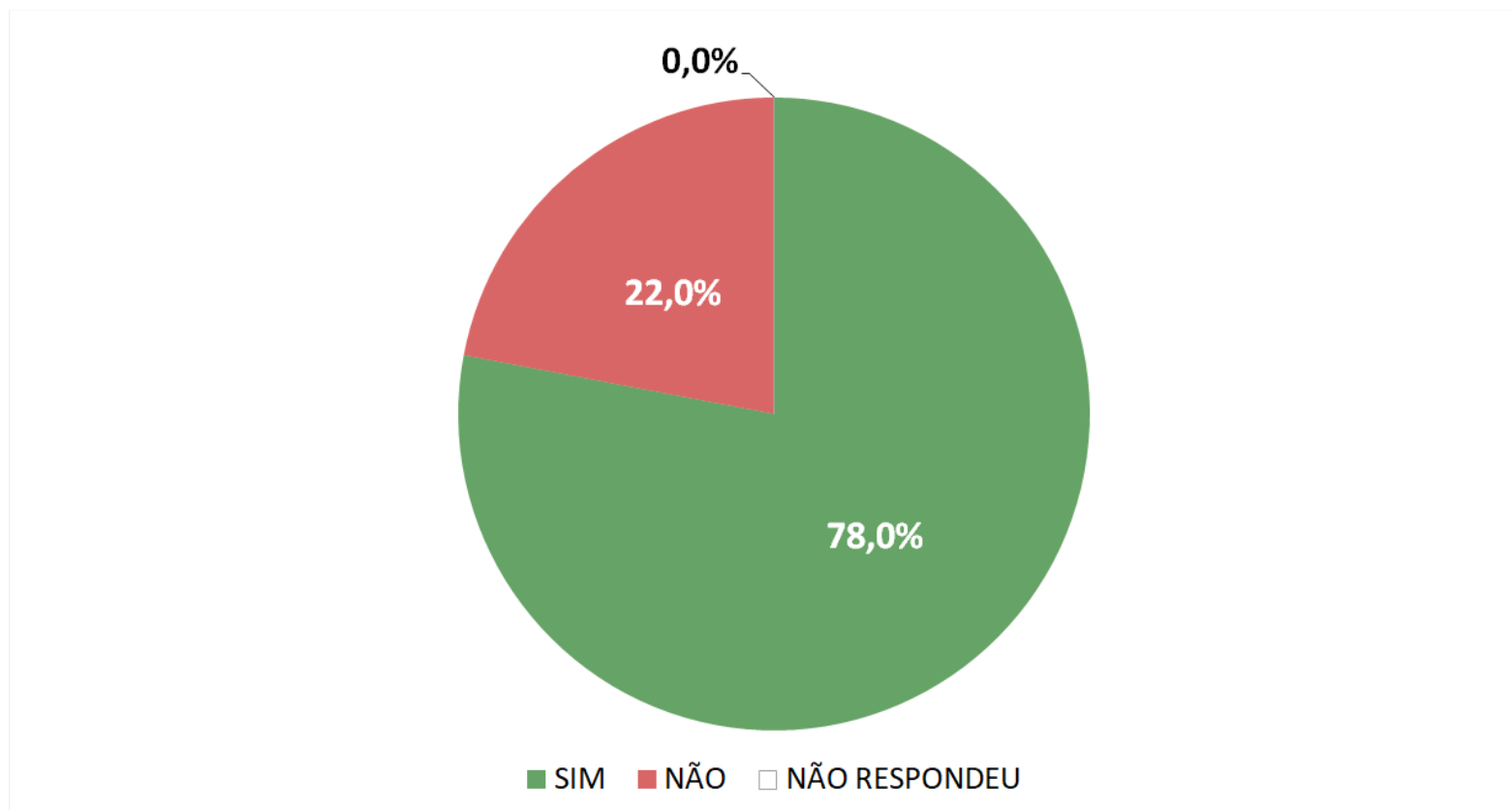
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 4,2% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	43,8%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	25,0%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	18,8%
AUMENTAR EQUIPE	6,3%
NÃO RESPONDEU	6,3%



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

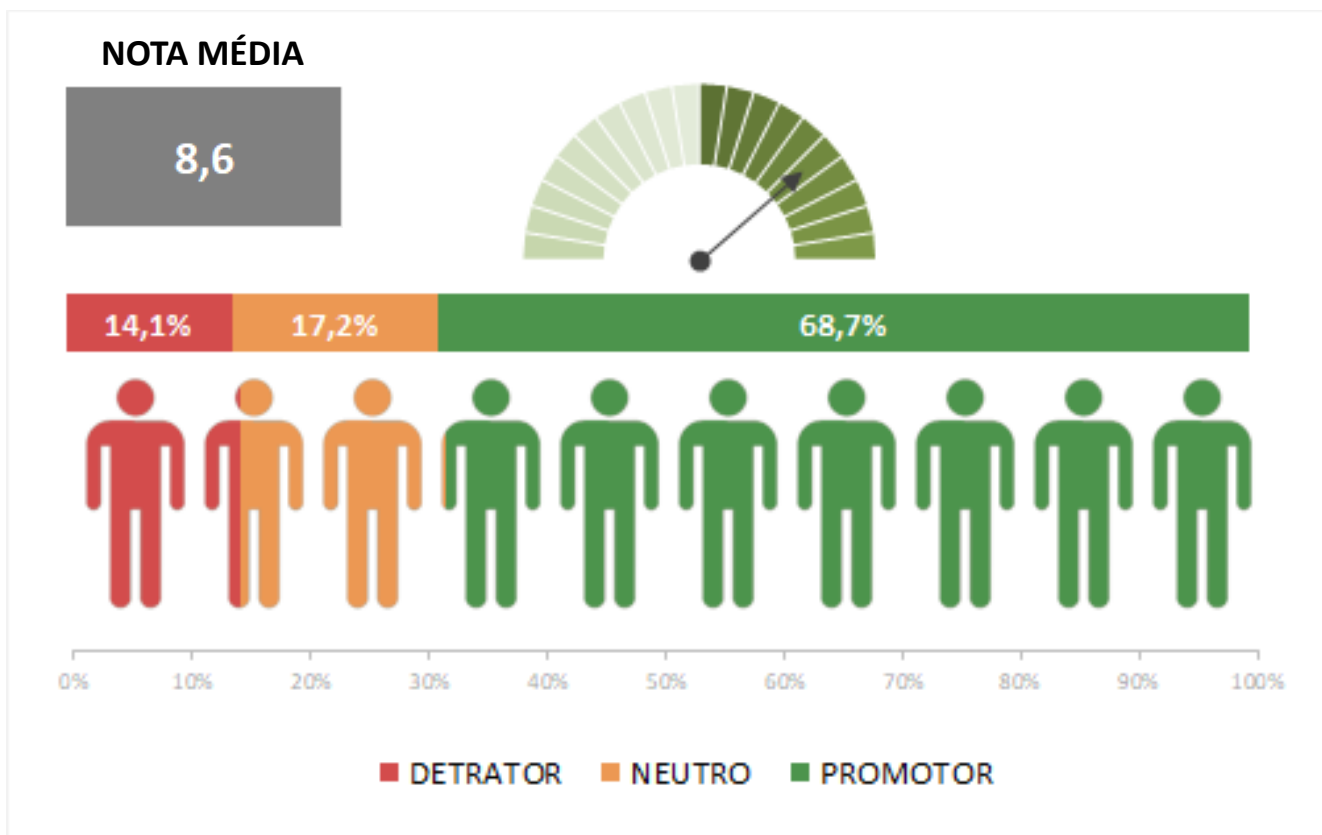
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	76,3%	79,7%	72,9%	75,1%	84,3%	81,7%	76,4%	74,8%	72,8%	80,5%	82,1%	78,5%	72,2%	78,0%
NÃO	23,7%	20,3%	27,1%	24,9%	15,7%	18,3%	23,6%	25,2%	27,2%	19,5%	17,9%	21,5%	27,8%	22,0%
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%



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: 23,9%



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	4,5%	4,1%	6,3%	2,8%	4,6%	4,8%	4,8%	2,0%	5,5%	2,6%	7,7%	4,6%	0,0%	4,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,7%	0,8%	1,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	2,1%	0,0%	0,7%	2,7%	0,8%	0,0%	0,7%
4	2,1%	0,7%	0,0%	1,8%	2,0%	1,1%	2,1%	0,0%	1,0%	1,4%	2,7%	1,5%	0,0%	1,4%
5	5,5%	3,6%	11,1%	0,9%	3,9%	0,0%	8,6%	2,0%	9,2%	1,4%	5,2%	4,9%	0,0%	4,6%
6	4,5%	1,5%	4,9%	3,7%	1,0%	2,2%	3,2%	4,2%	3,1%	2,4%	5,4%	3,3%	0,0%	3,0%
7	5,5%	2,8%	8,3%	3,7%	1,9%	2,6%	6,0%	2,0%	6,1%	2,8%	4,9%	4,1%	5,3%	4,2%
8	13,5%	12,5%	10,6%	11,0%	17,0%	11,1%	13,2%	16,1%	12,7%	12,7%	14,9%	12,0%	26,7%	13,0%
9	9,8%	6,3%	4,3%	11,2%	7,6%	5,0%	8,7%	12,5%	3,9%	8,9%	16,0%	7,1%	21,6%	8,1%
10	54,0%	67,6%	53,1%	64,9%	61,2%	73,3%	52,6%	59,0%	58,5%	67,2%	40,3%	61,6%	46,4%	60,6%
MÉDIA	8,4	8,9	8,0	9,0	8,7	9,0	8,3	8,9	8,3	9,0	7,8	8,6	9,1	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,2%	10,7%	23,7%	9,2%	12,4%	8,1%	19,5%	10,4%	18,7%	8,4%	23,7%	15,1%	0,0%	14,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,8%	73,9%	57,4%	76,1%	68,8%	78,2%	61,3%	71,5%	62,4%	76,1%	56,4%	68,7%	68,0%	68,7%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 68,7% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	33,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,0%
ESTÁ SATISFEITO	10,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,4%
LEVAM TODO MATERIAL	3,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
SÃO EDUCADOS	0,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,5%
OUTROS	0,5%
NÃO RESPONDEU	2,1%

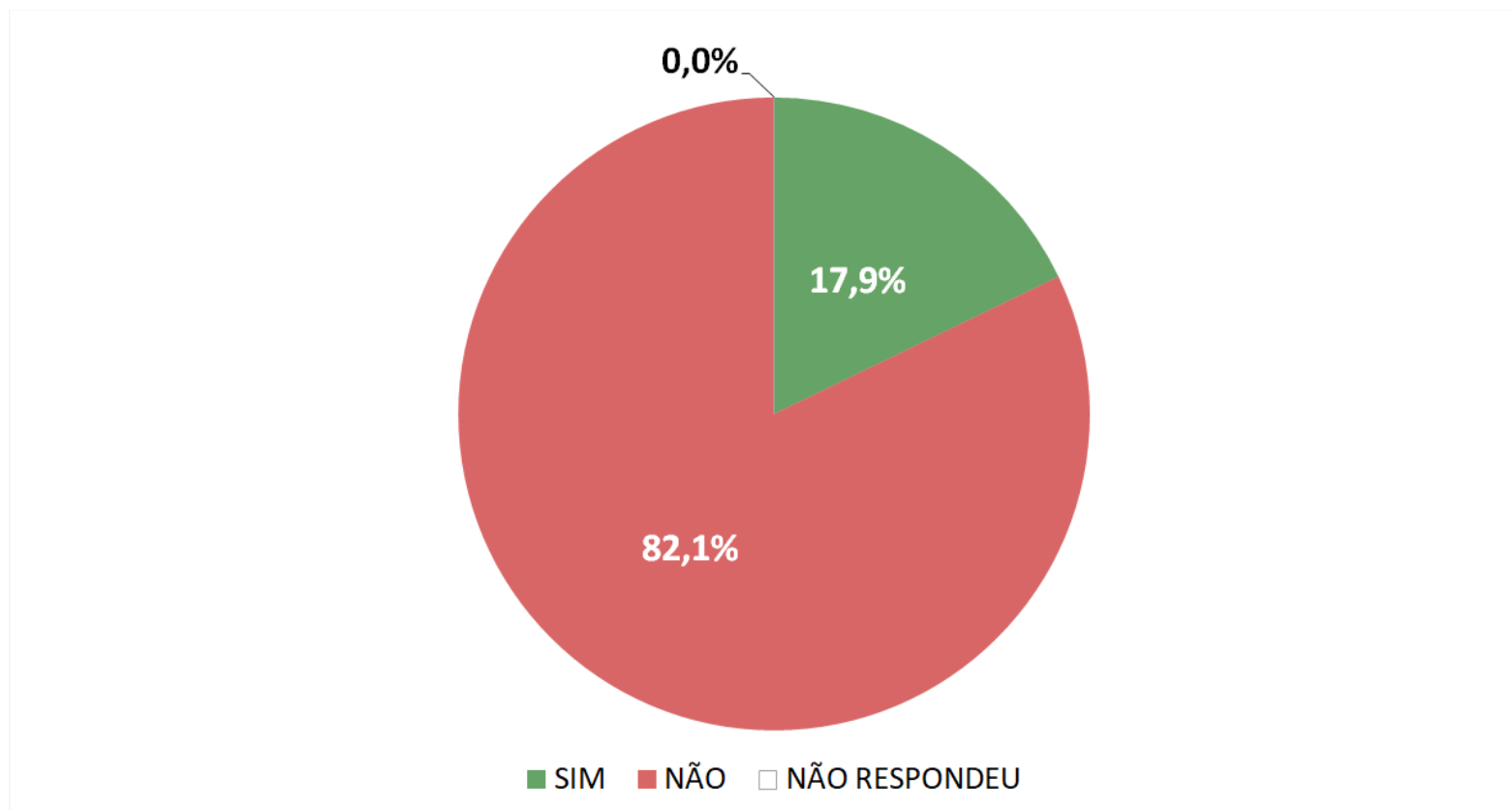
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 14,1% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	32,4%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	14,7%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	11,8%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	11,8%
CONSCIENTIZAR A POPULAÇÃO	2,9%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	2,9%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	2,9%
VOLTAR COMO ERA ANTERIORMENTE	2,9%
NÃO RESPONDEU	17,6%



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.

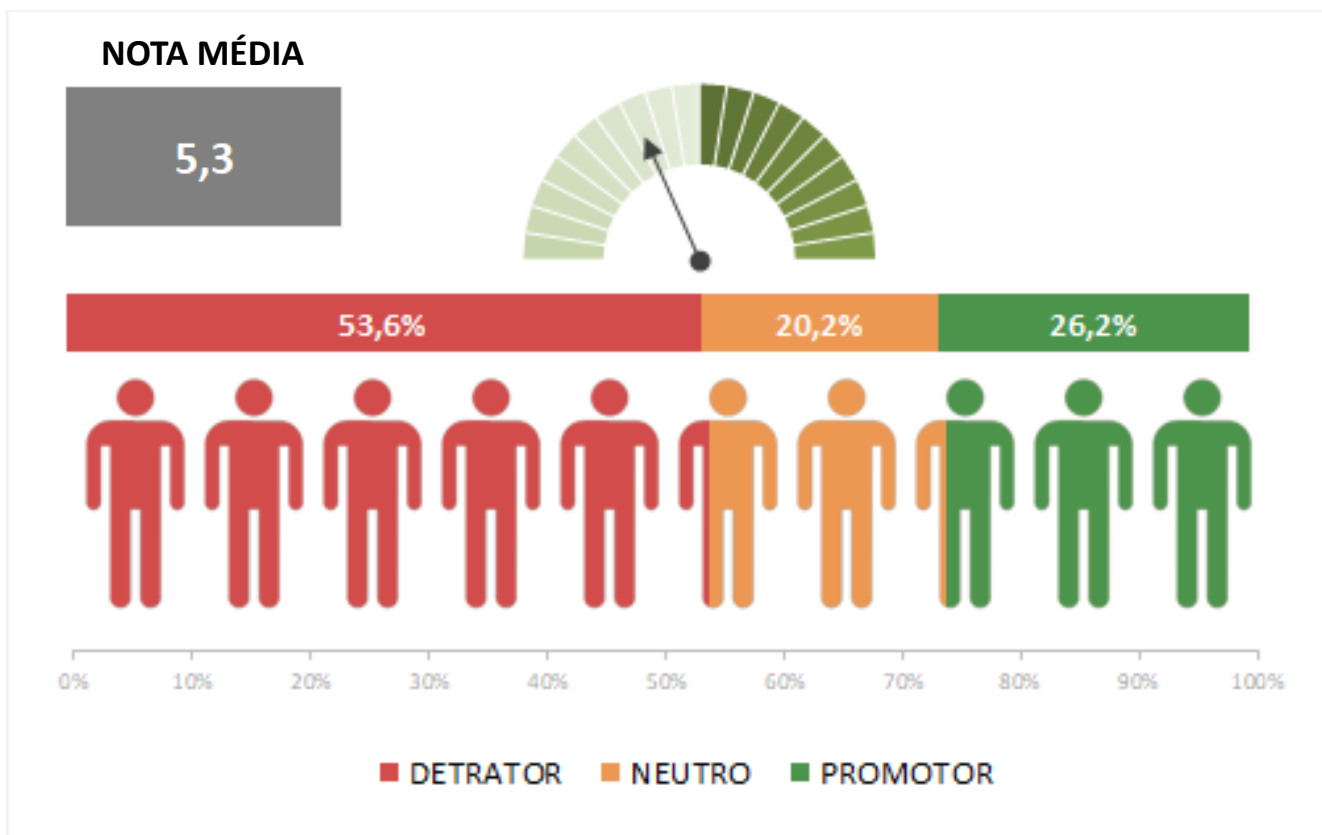
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	18,2%	17,5%	11,4%	15,7%	24,3%	16,1%	18,3%	20,3%	20,4%	14,5%	23,3%	16,4%	35,8%	17,9%
NÃO	81,8%	82,5%	88,6%	84,3%	75,7%	83,9%	81,7%	79,7%	79,6%	85,5%	76,7%	83,6%	64,2%	82,1%
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%



SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



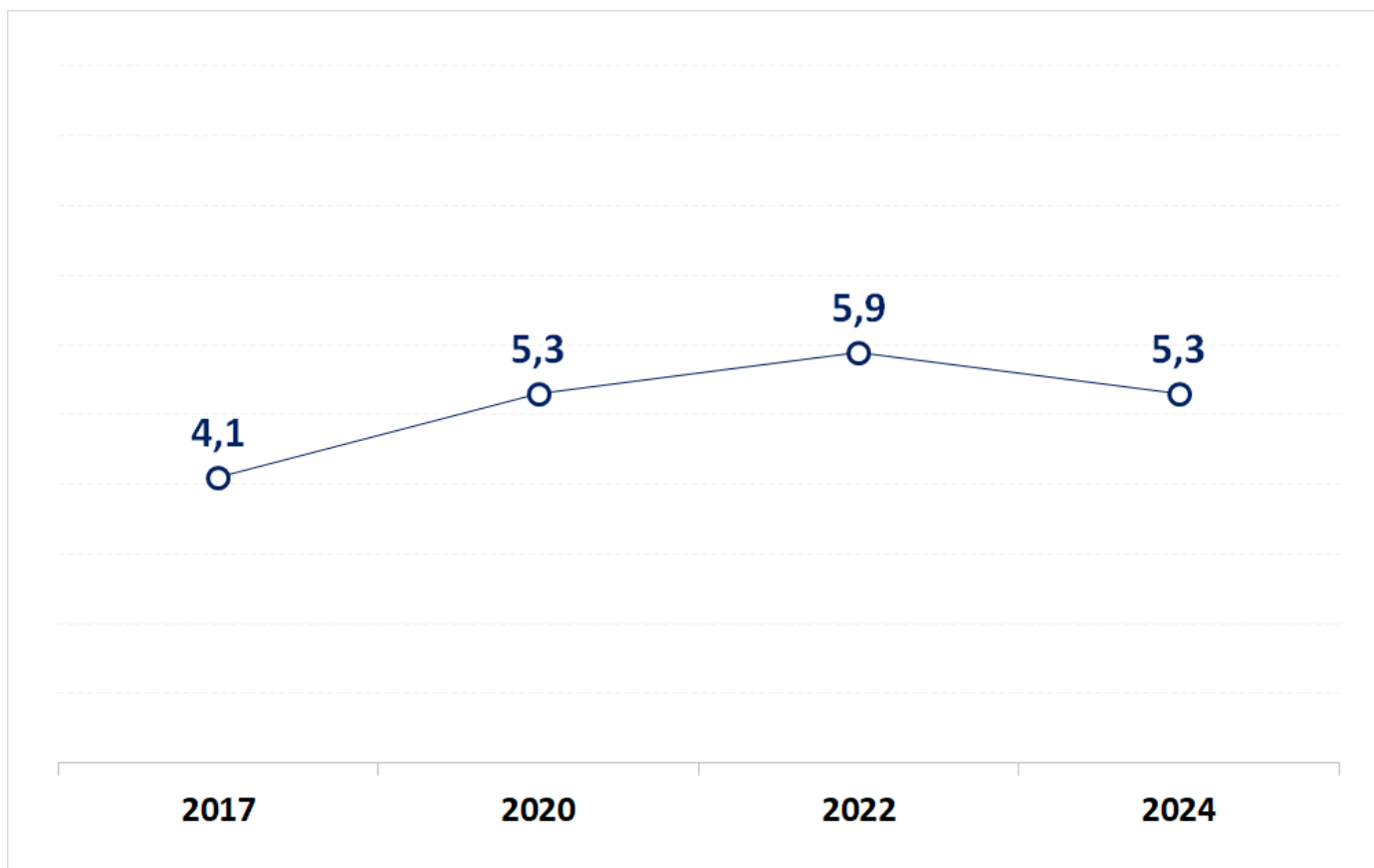
% NÃO RESPOSTA: **4,3%**



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE IPEÚNA? 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 IPEÚNA? 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	27,4%	26,5%	21,4%	25,5%	31,9%	31,1%	28,6%	14,5%	29,6%	26,8%	21,4%	28,7%	7,1%	26,9%
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	2,3%	2,7%	2,5%	1,5%	3,6%	3,9%	1,9%	1,6%	3,5%	2,6%	0,0%	2,4%	3,5%	2,5%
3	2,4%	1,0%	0,0%	3,0%	1,4%	3,2%	0,0%	3,3%	1,6%	0,6%	5,9%	1,2%	7,3%	1,7%
4	6,4%	1,7%	0,0%	4,5%	6,1%	1,7%	6,0%	3,2%	2,6%	3,9%	7,6%	4,0%	3,5%	4,0%
5	13,5%	17,6%	9,7%	17,1%	17,9%	17,6%	14,3%	15,4%	14,5%	17,8%	10,8%	15,8%	14,1%	15,6%
6	1,8%	3,9%	3,7%	3,7%	1,4%	1,5%	4,3%	1,6%	0,8%	3,3%	5,9%	3,1%	0,0%	2,9%
7	6,2%	8,9%	8,0%	7,5%	7,4%	4,6%	8,6%	10,3%	7,3%	6,4%	12,3%	6,5%	19,7%	7,6%
8	12,0%	13,3%	22,6%	10,4%	8,6%	10,9%	14,5%	11,1%	13,4%	12,1%	13,0%	12,2%	17,4%	12,6%
9	4,7%	4,8%	7,2%	5,9%	2,0%	1,4%	5,0%	10,4%	6,2%	4,6%	2,0%	4,5%	7,1%	4,7%
10	23,2%	19,7%	24,9%	20,8%	19,8%	24,1%	16,8%	28,7%	20,6%	22,1%	21,1%	21,5%	20,2%	21,4%
MÉDIA	5,3	5,4	6,3	5,4	4,7	4,9	5,1	6,5	5,2	5,3	5,6	5,2	6,6	5,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	53,9%	53,4%	37,3%	55,3%	62,3%	59,0%	55,1%	39,5%	52,5%	54,9%	51,7%	55,2%	35,6%	53,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	27,9%	24,5%	32,1%	26,8%	21,8%	25,5%	21,8%	39,0%	26,8%	26,7%	23,0%	26,1%	27,3%	26,2%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 26,2% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/RUAS LIMPAS	28,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,0%
ESTÁ SATISFEITO	7,2%
PASSAM SEMPRE	7,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,2%
OUTROS	1,2%
NÃO RESPONDEU	7,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 53,6% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	40,1%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE VARRIÇÃO	17,6%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	13,9%
AUMENTAR EQUIPE	13,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,6%
OUTROS	1,6%
NÃO RESPONDEU	2,1%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

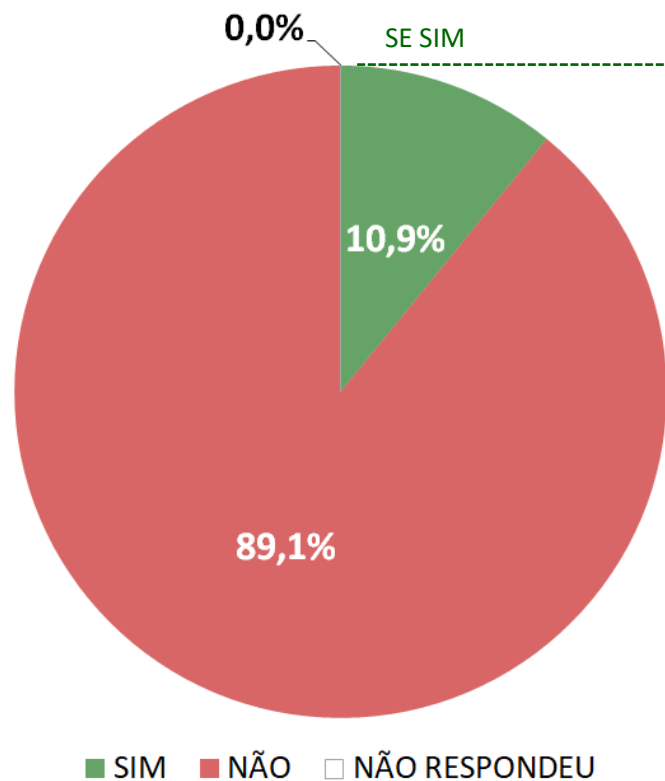


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	5,6%
5	5,8%
6	0,0%
7	5,5%
8	38,5%
9	5,5%
10	38,9%
MÉDIA	8,2
INSATISFEITO	11,5%
SATISFEITO	44,5%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TRABALHO	16,7%
INTERNET	14,7%
PREFEITURA	12,3%
FOLHETO	10,2%
TELEVISÃO	10,0%
RÁDIO	9,8%
REDES SOCIAIS	9,7%
AMIGOS/FAMILIARES	7,5%
OUTROS MEIOS	19,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	12,7%	9,1%	2,3%	12,2%	15,2%	4,4%	6,7%	35,9%	0,8%	10,8%	35,8%	9,8%	24,3%	10,9%
NÃO	87,3%	90,9%	97,7%	87,8%	84,8%	95,6%	93,3%	64,1%	99,2%	89,2%	64,2%	90,2%	75,7%	89,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

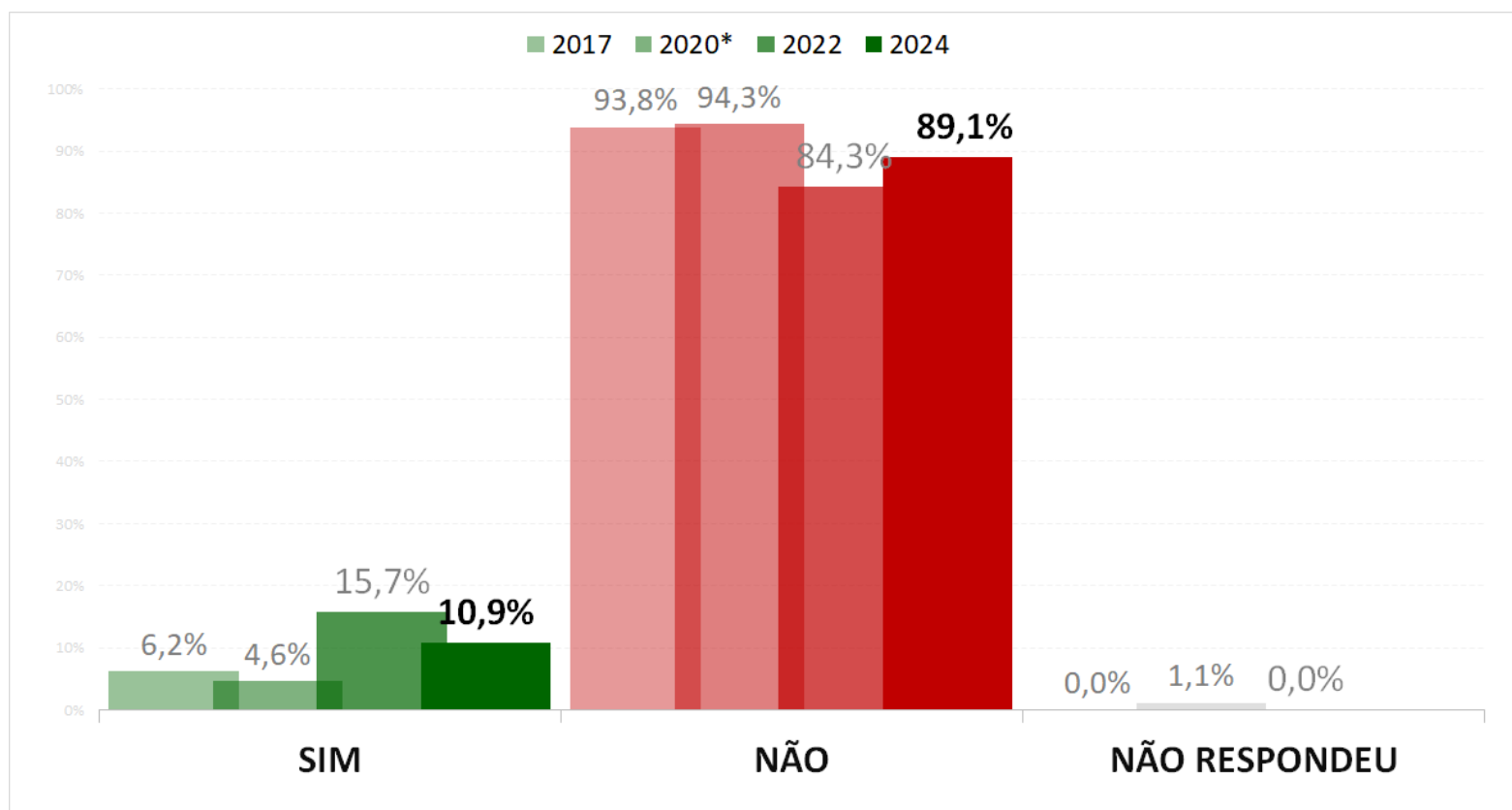


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

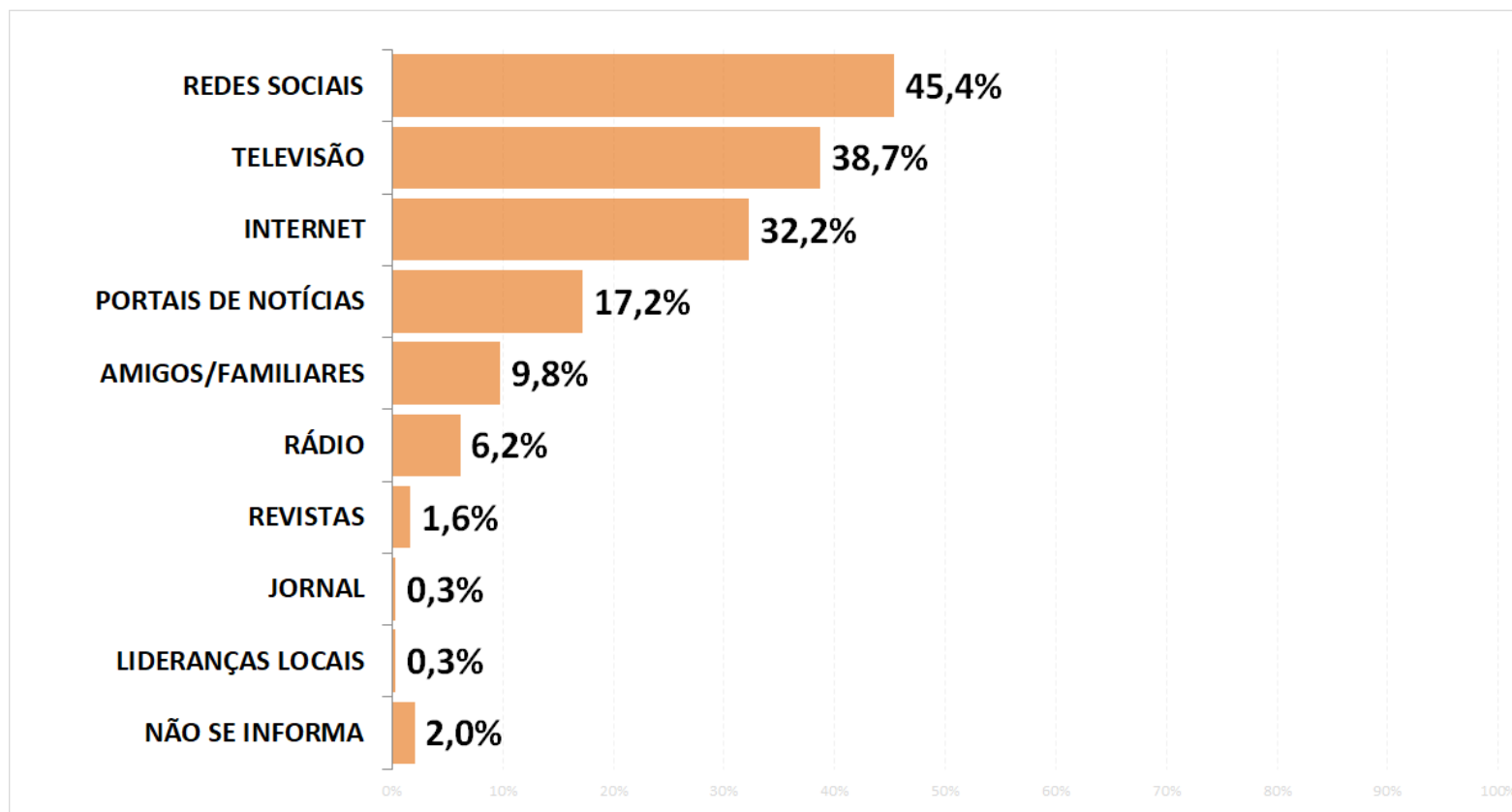
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



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

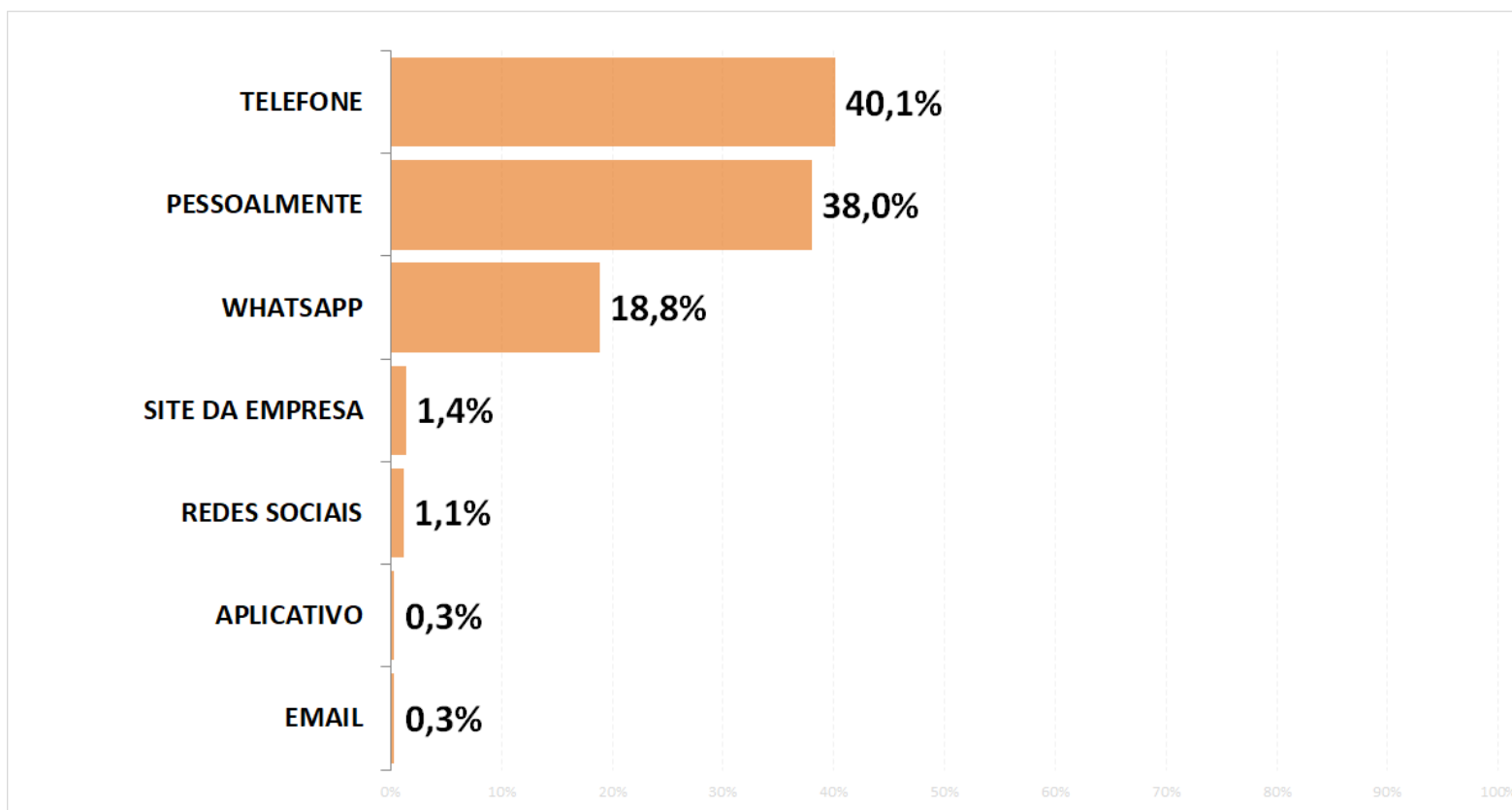




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	37,0%	43,1%	34,1%	42,0%	42,0%	35,2%	42,4%	43,6%	35,9%	44,4%	35,5%	40,6%	34,4%	40,1%
PESSOALMENTE	41,9%	34,2%	37,3%	30,8%	45,8%	58,2%	30,6%	17,5%	49,1%	35,3%	20,5%	39,4%	20,9%	38,0%
WHATSAPP	16,6%	21,1%	26,2%	22,1%	10,7%	5,9%	25,8%	25,9%	15,0%	17,5%	32,6%	17,0%	41,0%	18,8%
SITE DA EMPRESA	2,2%	0,5%	0,0%	2,9%	0,7%	0,0%	0,0%	8,1%	0,0%	2,2%	1,9%	1,5%	0,0%	1,4%
REDES SOCIAIS	1,1%	1,1%	2,3%	1,5%	0,0%	0,0%	0,6%	4,9%	0,0%	0,6%	5,8%	1,2%	0,0%	1,1%
APLICATIVO	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	3,7%	0,3%
EMAIL	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,3%	0,0%	0,3%
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