

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ITAPIRA

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

Itapira, maio de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **19 e 23 de maio de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **377 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Itapira. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

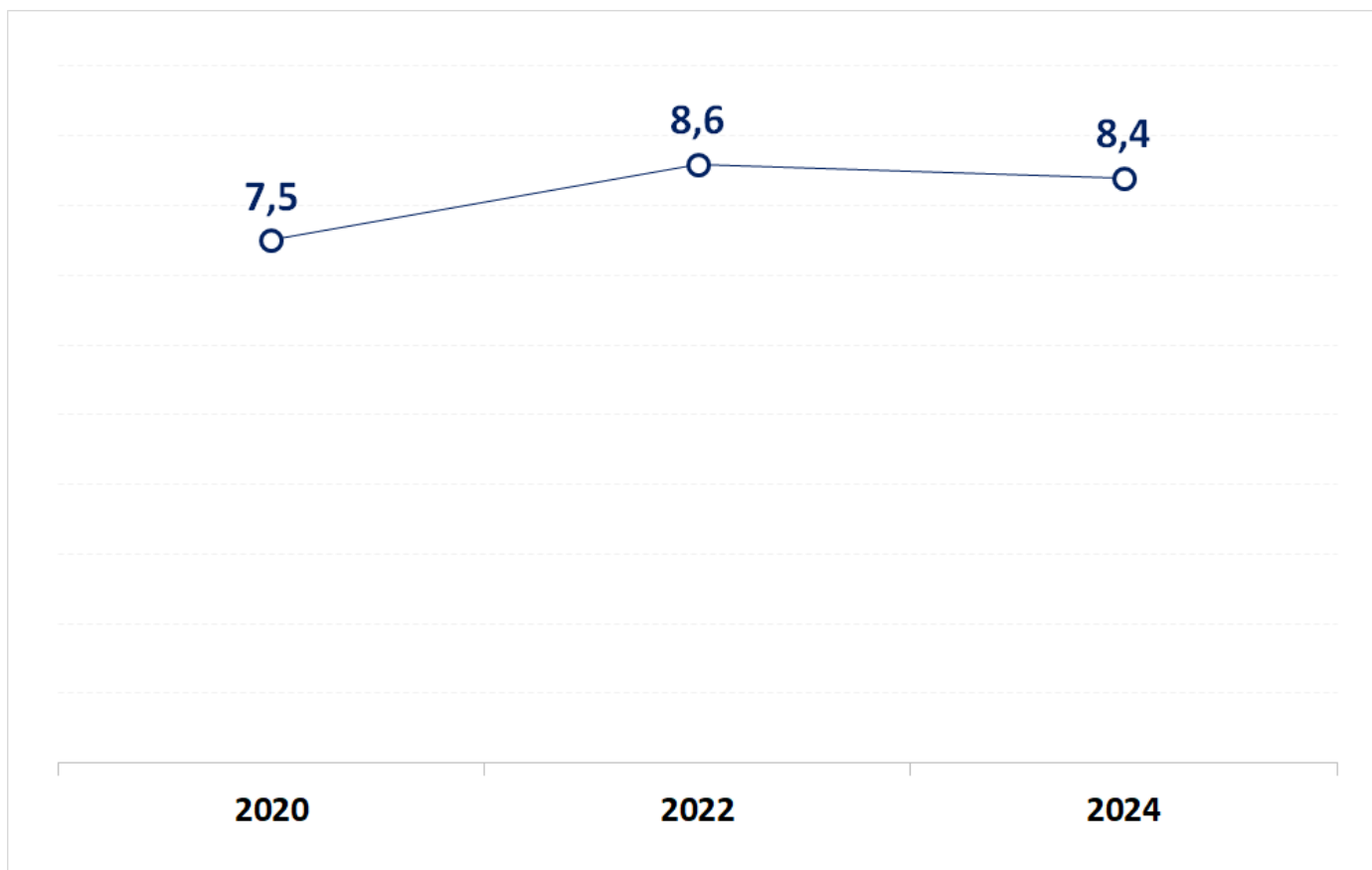




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

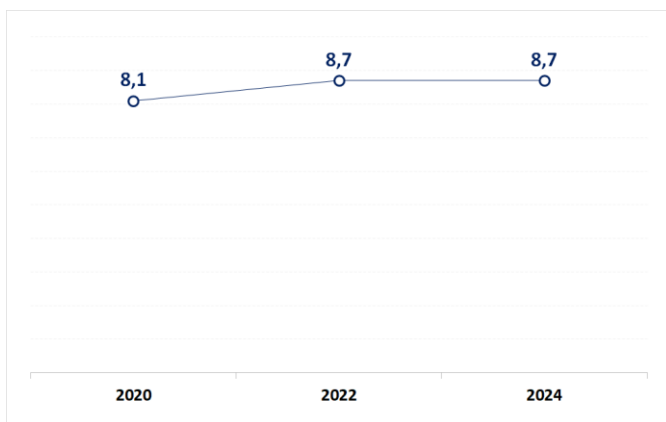




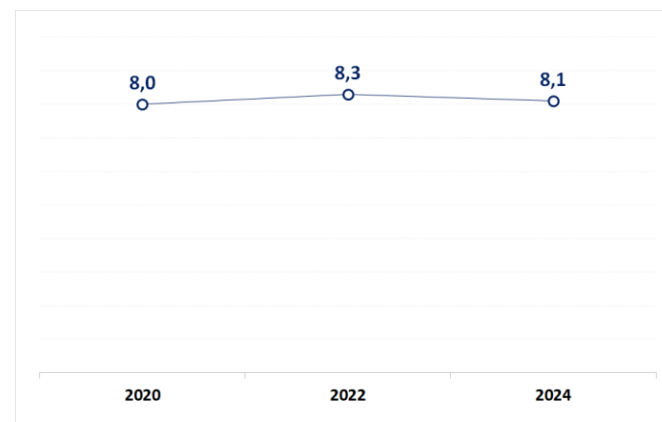
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

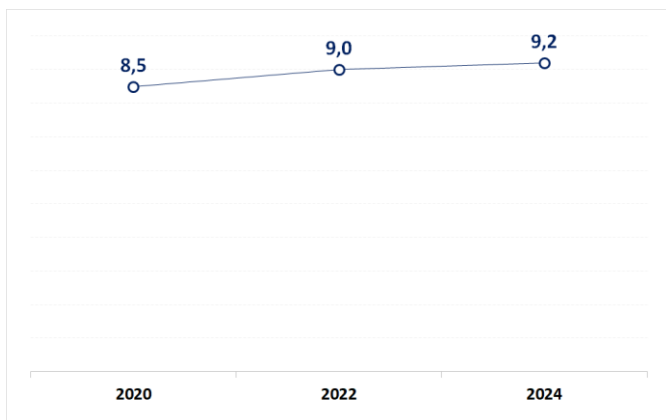
ATENDIMENTO NA SEDE



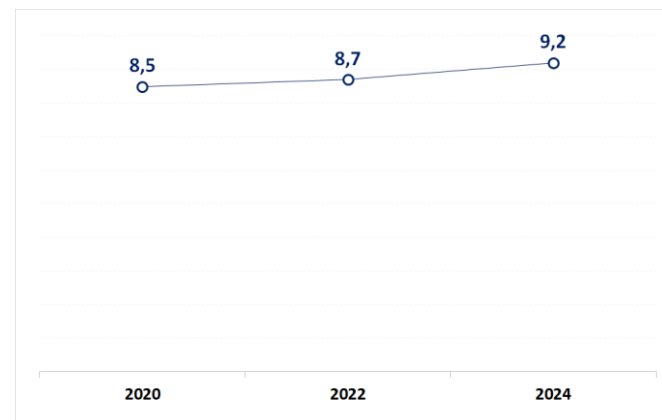
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

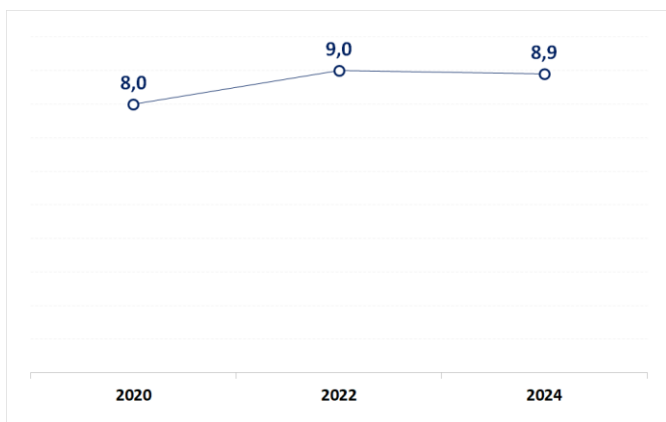




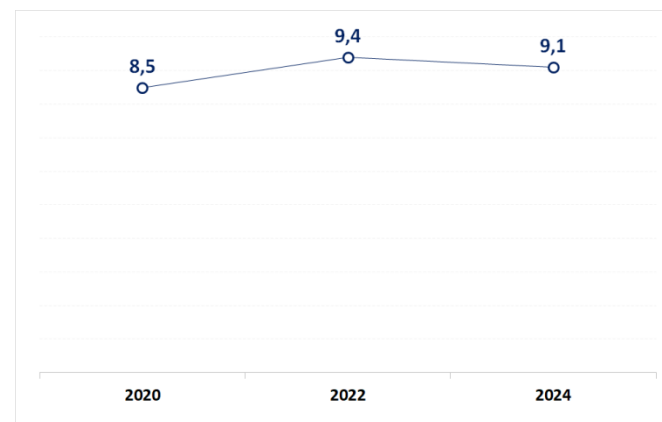
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

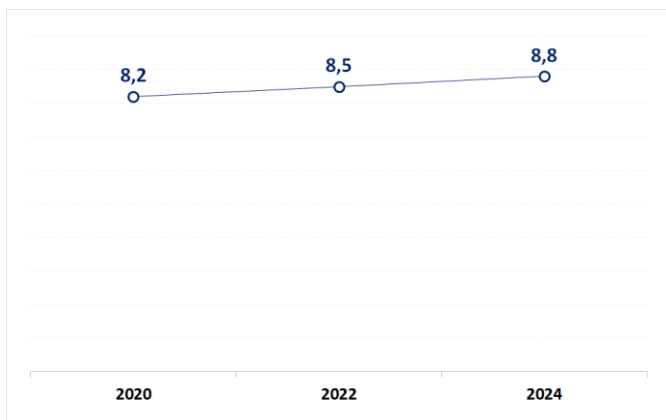
ENTENDIMENTO DA CONTA



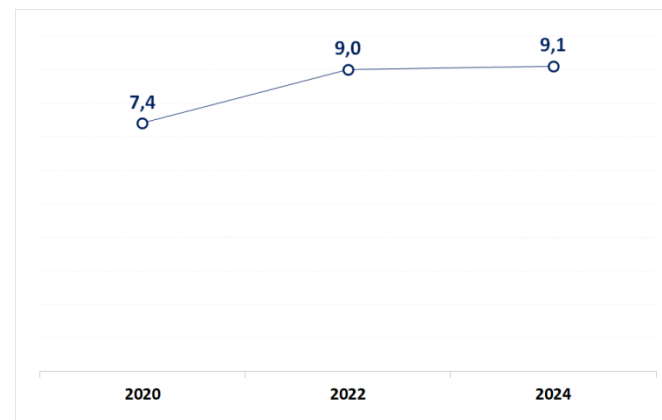
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

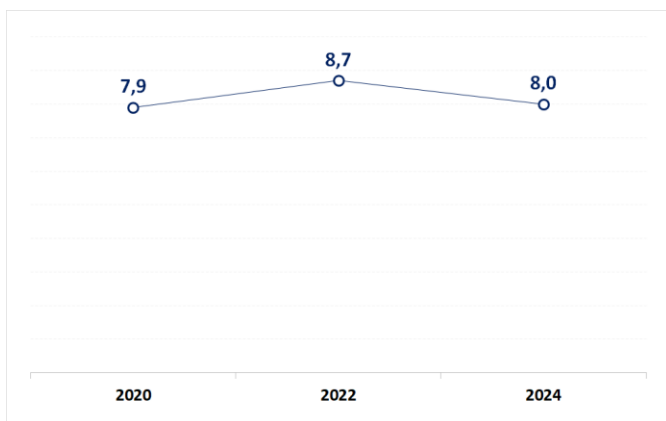




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

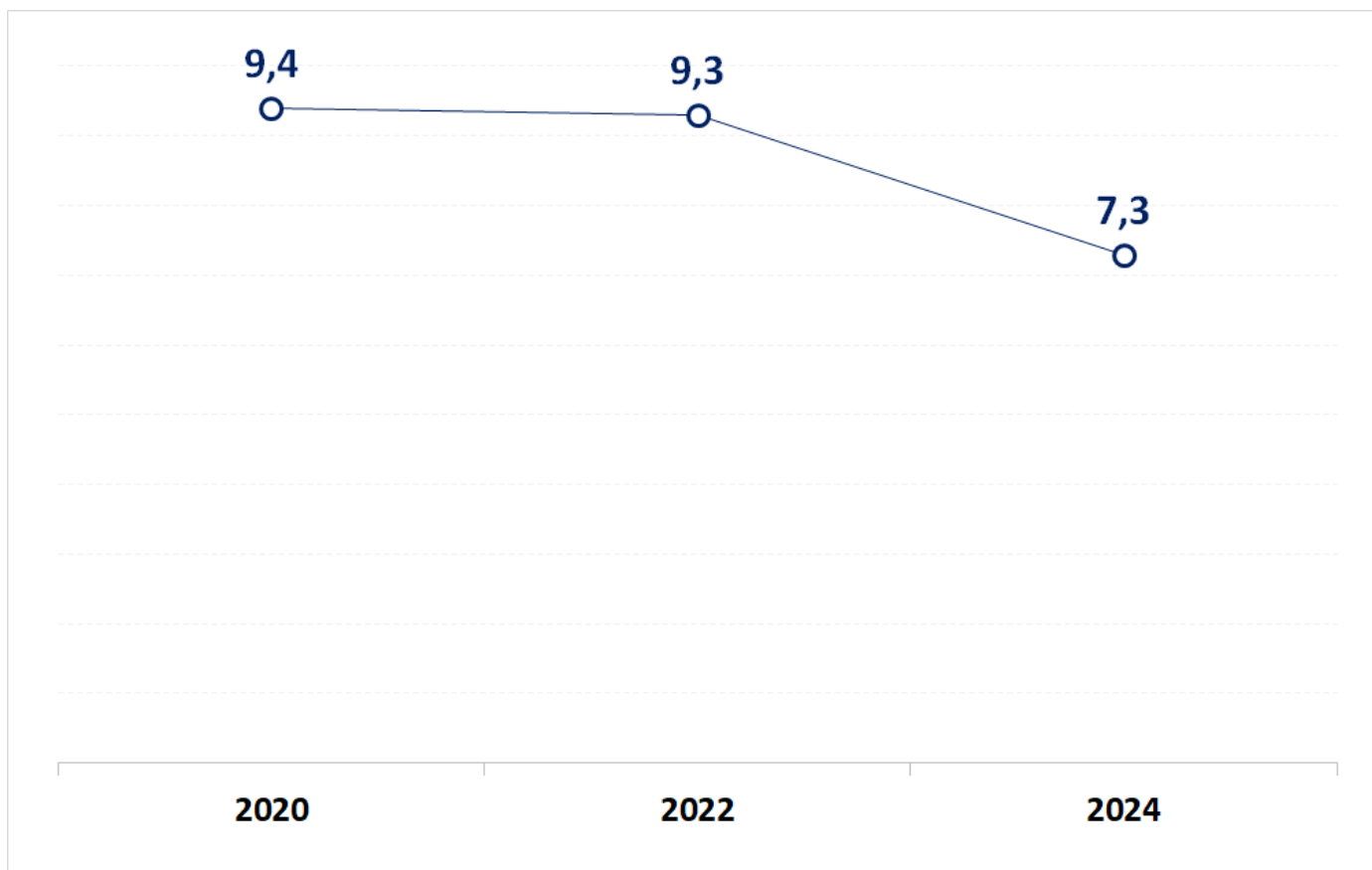




ARES
AGÊNCIA
REG. LACRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

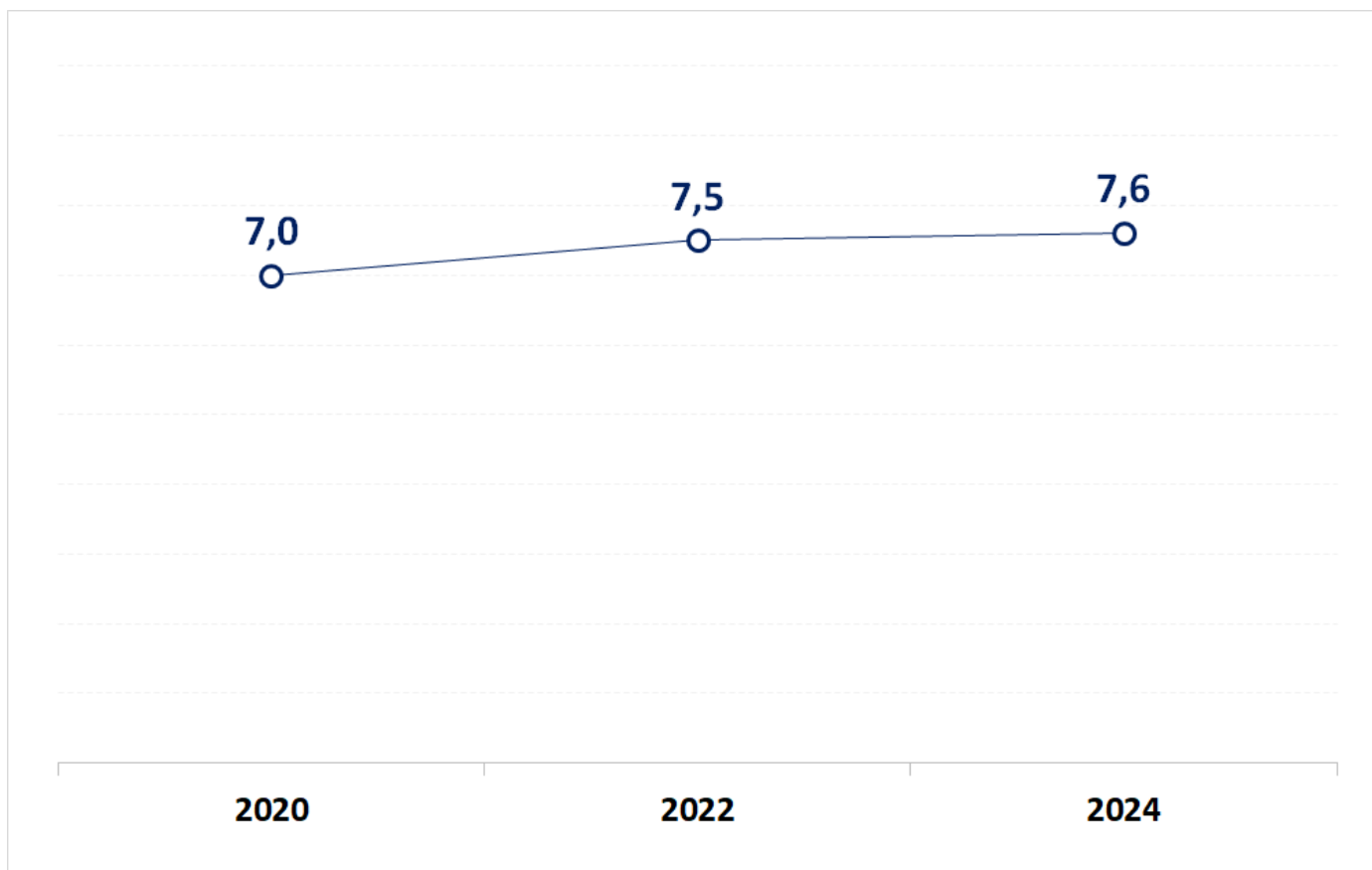




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

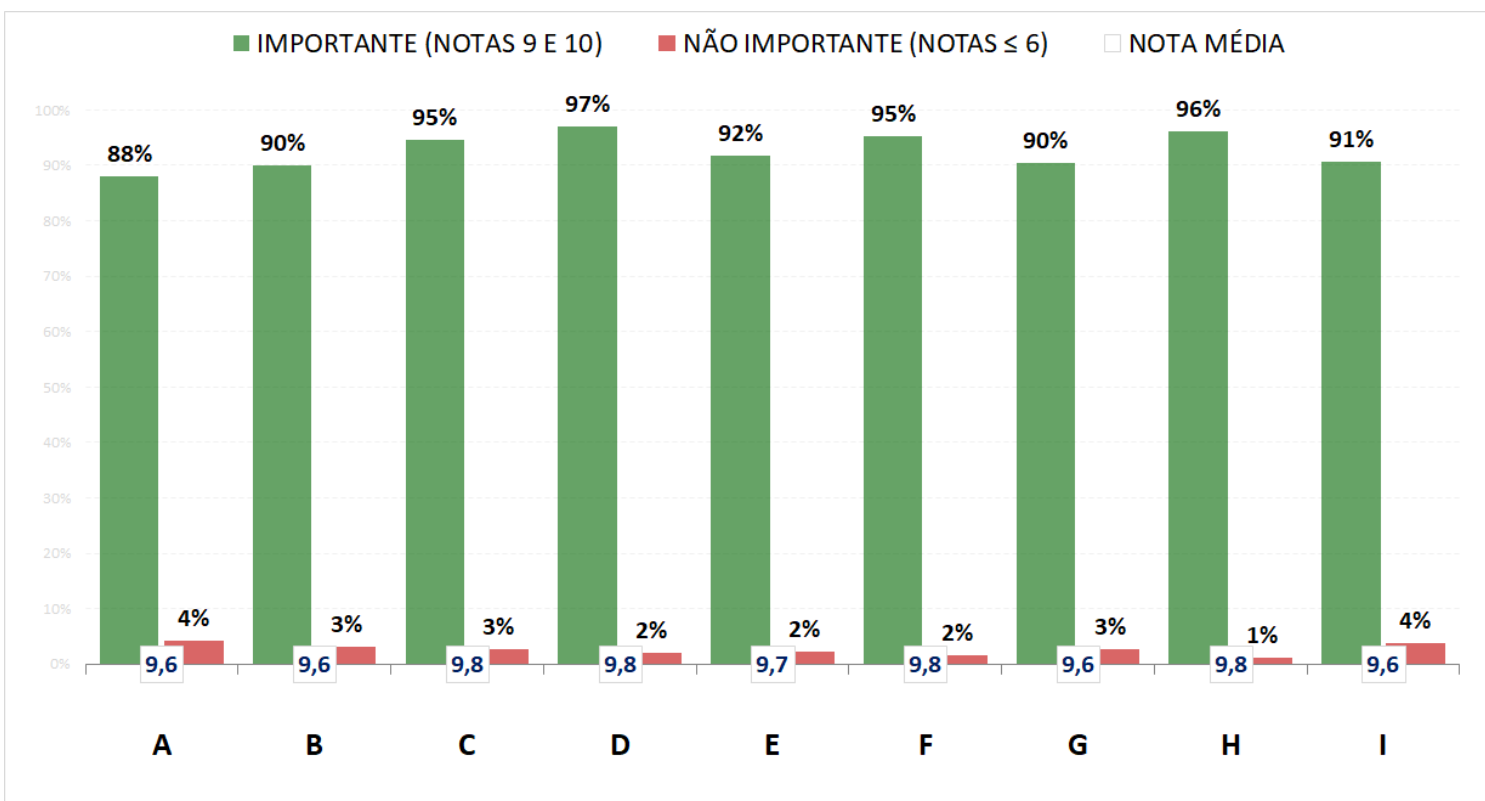
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

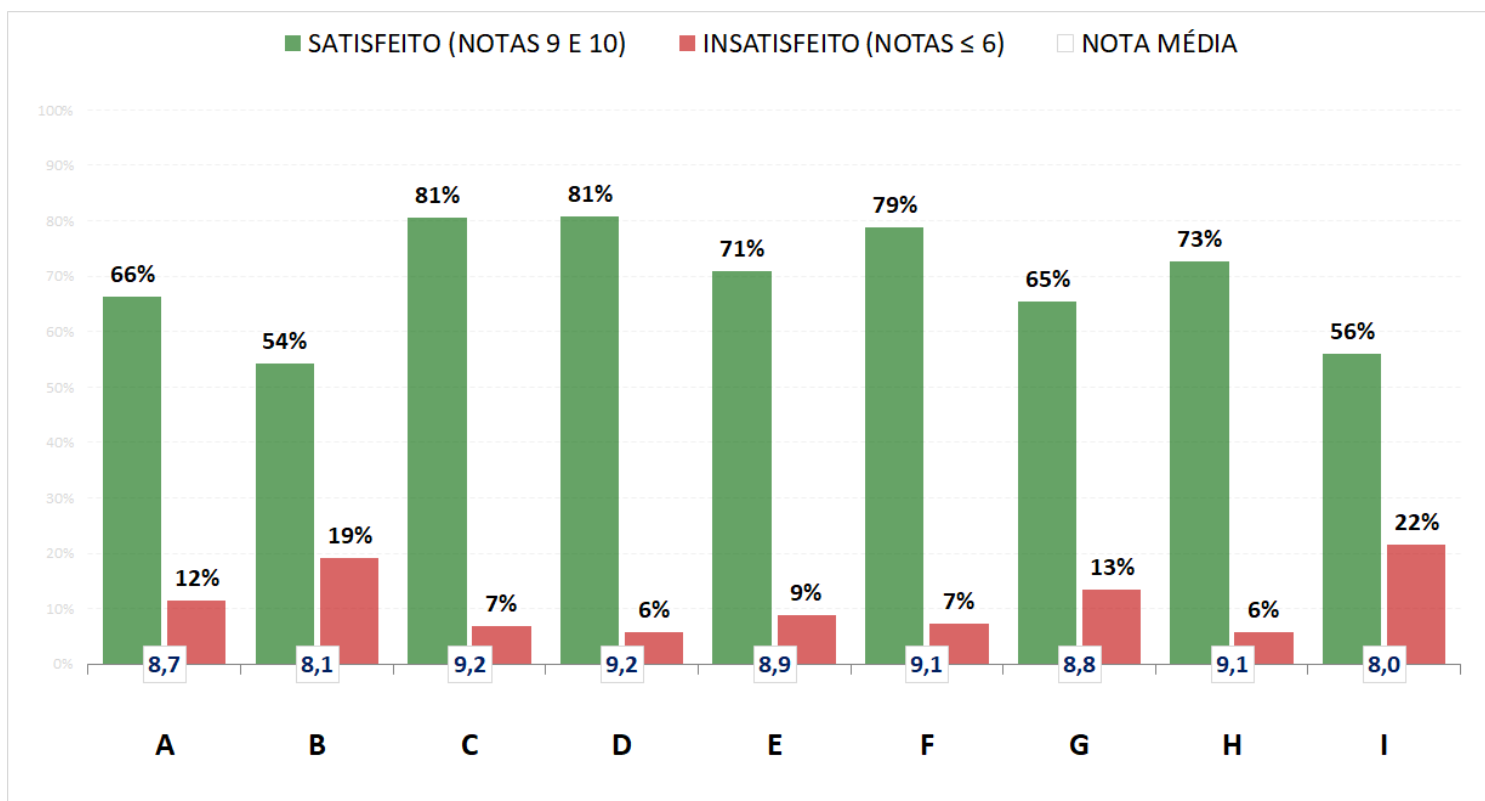


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

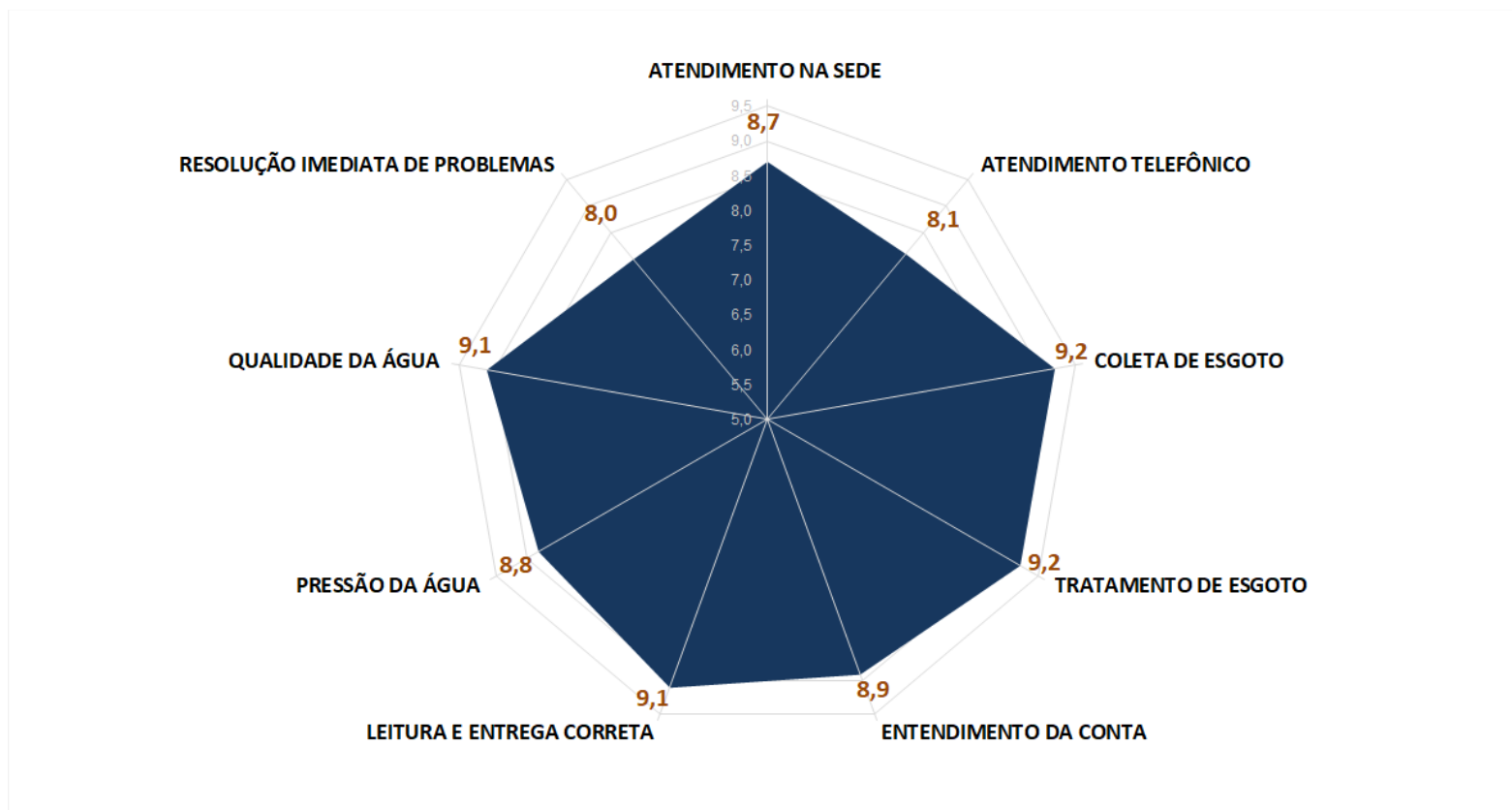


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

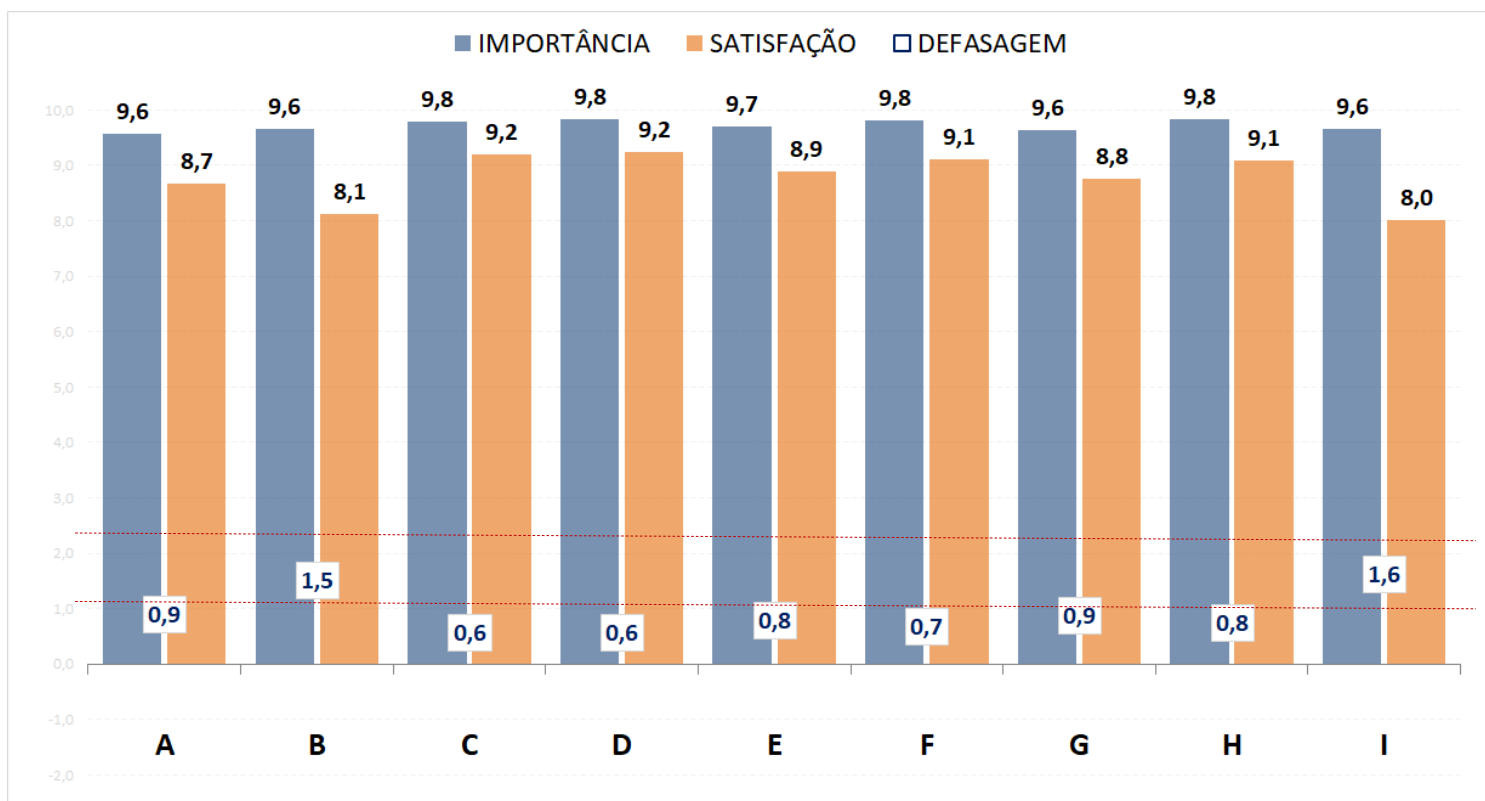
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

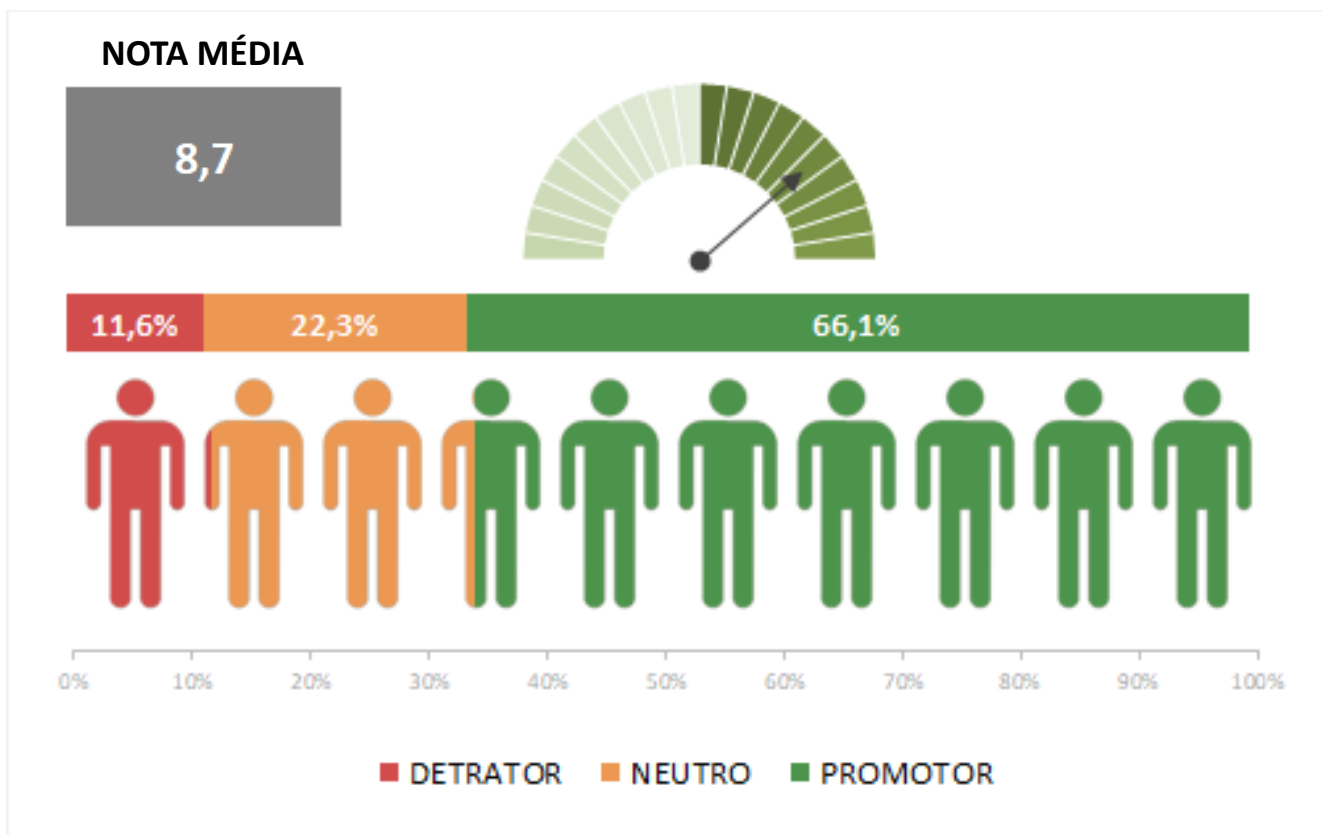


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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 SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 31,0%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	2,4%	2,4%	3,0%	0,8%	0,0%	3,8%	0,0%	4,3%	1,2%	1,7%	2,2%	0,0%	1,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,8%	1,6%	1,9%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
3	0,7%	1,4%	0,0%	2,0%	0,8%	1,3%	1,5%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,8%	3,0%	1,1%
4	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,8%	0,4%	0,0%	0,4%
5	4,8%	4,5%	10,6%	2,9%	3,3%	4,1%	5,8%	2,8%	3,4%	6,0%	2,2%	3,4%	14,0%	4,6%
6	1,5%	4,1%	4,7%	3,9%	0,8%	2,7%	0,7%	7,0%	0,0%	1,2%	9,4%	3,2%	0,0%	2,8%
7	6,0%	5,6%	4,7%	7,8%	4,5%	0,0%	8,3%	6,7%	1,9%	6,2%	8,5%	6,6%	0,0%	5,8%
8	20,1%	12,4%	18,8%	16,6%	14,9%	11,8%	15,9%	22,0%	17,1%	13,5%	23,2%	13,1%	39,9%	16,4%
9	14,6%	12,8%	19,4%	14,7%	10,1%	6,6%	17,2%	14,1%	10,2%	14,3%	15,6%	15,7%	0,0%	13,8%
10	48,6%	56,7%	39,4%	49,0%	62,2%	73,5%	46,0%	44,1%	61,3%	55,1%	37,7%	53,8%	43,2%	52,5%
MÉDIA	8,6	8,7	8,3	8,5	8,9	9,3	8,4	8,6	8,8	8,8	8,4	8,7	8,3	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,7%	12,4%	17,6%	11,8%	8,4%	8,1%	12,6%	13,0%	9,6%	10,9%	15,1%	10,8%	17,0%	11,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,2%	69,5%	58,8%	63,7%	72,3%	80,1%	63,2%	58,3%	71,5%	69,4%	53,2%	69,5%	43,2%	66,3%

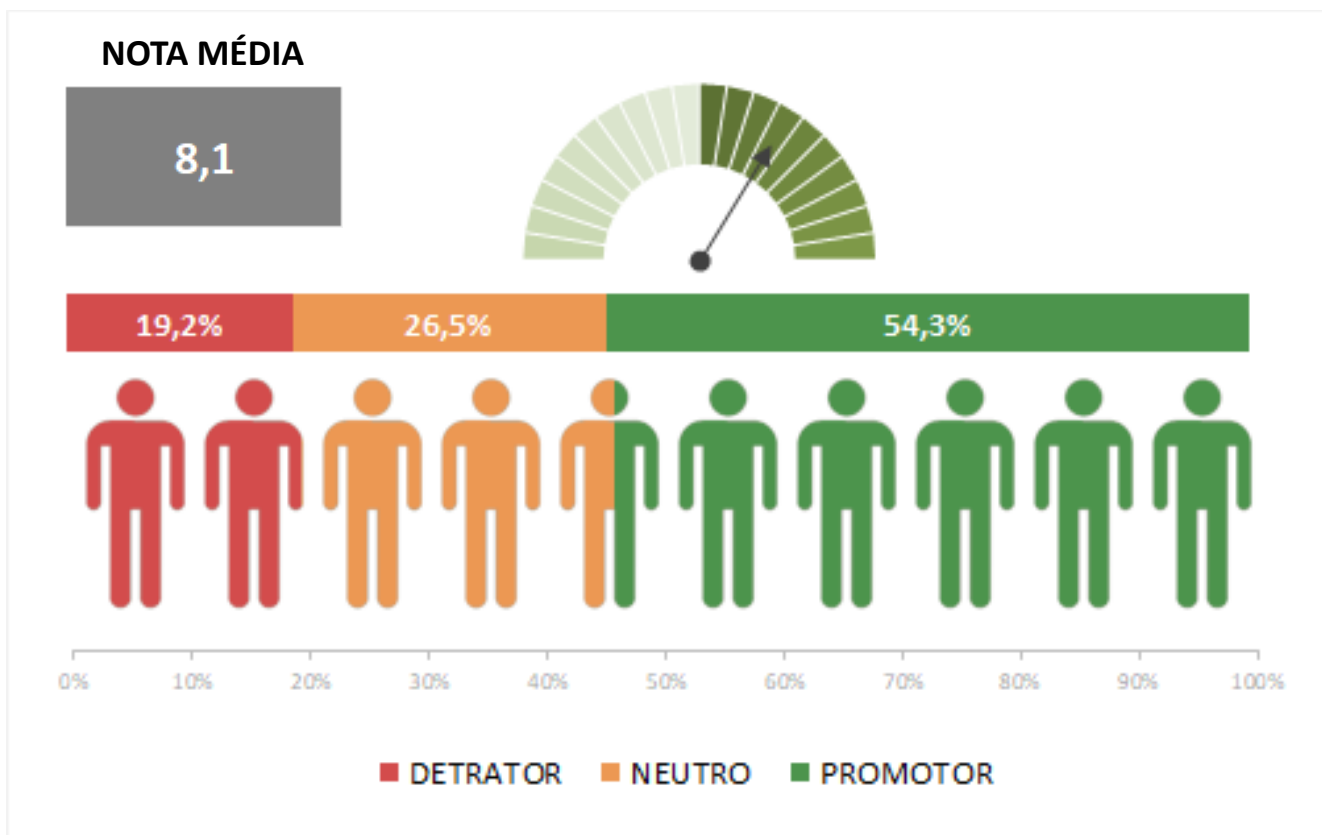


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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 SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 32,1%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,1%	4,7%	4,4%	5,1%	2,6%	3,1%	6,0%	0,0%	5,6%	3,8%	2,5%	3,5%	6,6%	3,9%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,8%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	0,8%	1,0%	2,2%	1,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,9%	1,9%	1,0%	0,0%	0,9%
3	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,5%	0,0%	0,4%
5	7,3%	10,8%	12,8%	8,1%	8,0%	6,0%	6,9%	17,4%	4,9%	11,4%	7,3%	8,5%	13,3%	9,1%
6	3,3%	4,9%	8,3%	5,0%	1,0%	0,0%	6,3%	3,4%	0,0%	5,2%	5,7%	3,9%	5,9%	4,1%
7	7,2%	7,0%	15,0%	8,1%	1,8%	1,6%	11,6%	2,2%	1,7%	8,9%	8,0%	8,2%	0,0%	7,1%
8	23,0%	15,8%	23,9%	17,1%	18,9%	12,4%	18,8%	28,0%	26,6%	14,0%	26,8%	18,0%	28,2%	19,4%
9	11,9%	9,8%	8,3%	17,2%	6,4%	7,7%	10,9%	13,9%	10,3%	10,0%	13,7%	12,5%	0,0%	10,8%
10	40,9%	46,0%	25,0%	38,4%	58,4%	69,2%	37,0%	31,7%	49,2%	45,2%	32,2%	43,1%	46,0%	43,5%
MÉDIA	8,2	8,1	7,4	8,0	8,6	9,0	7,8	8,0	8,4	8,1	8,0	8,2	7,9	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,9%	21,4%	27,8%	19,2%	14,5%	9,1%	21,6%	24,2%	12,2%	21,9%	19,3%	18,2%	25,8%	19,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,8%	55,8%	33,3%	55,6%	64,7%	76,9%	48,0%	45,6%	59,5%	55,2%	45,9%	55,6%	46,0%	54,3%

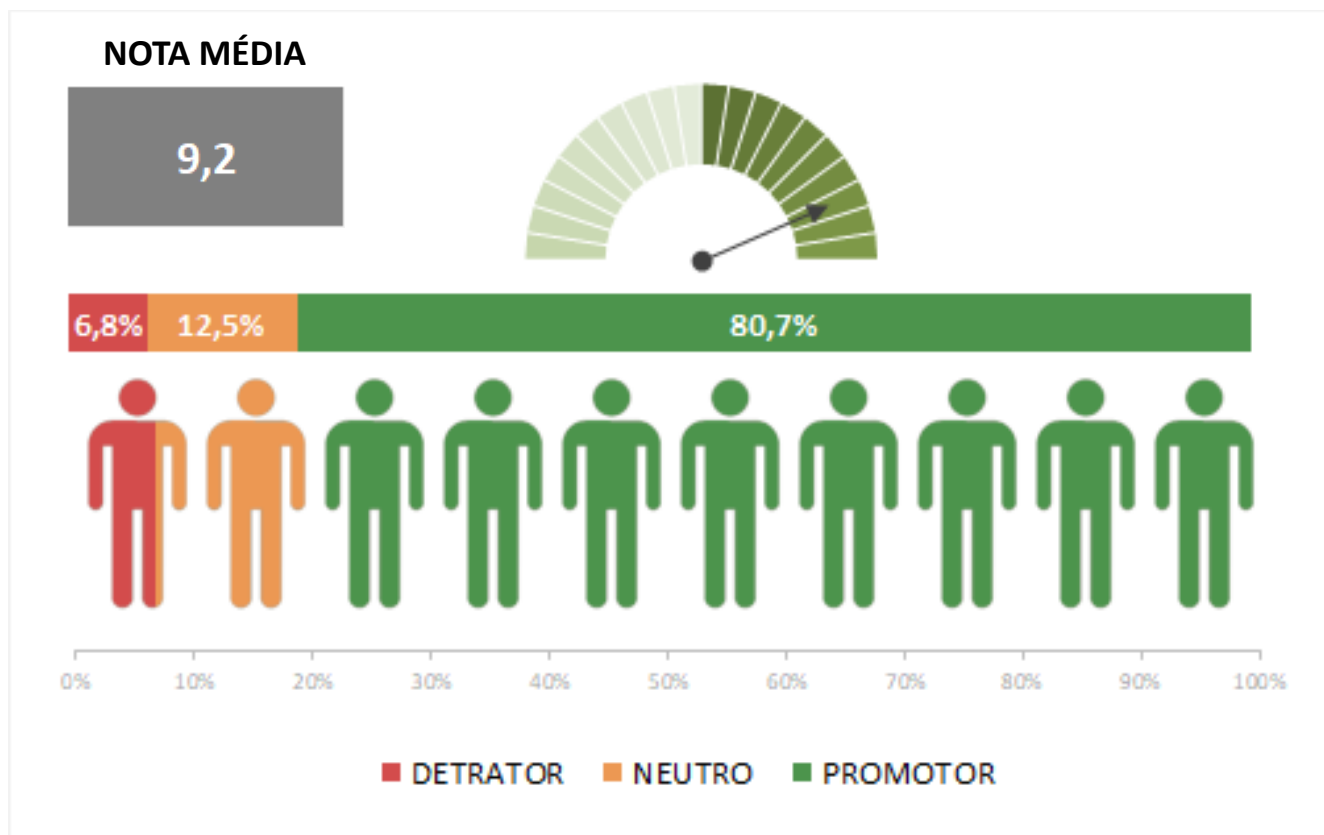


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,0%**



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	0,6%	2,4%	0,0%	1,3%	2,4%	0,9%	2,3%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,4%	2,5%	1,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,7%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	5,3%	2,8%	9,4%	2,0%	3,3%	5,1%	5,0%	0,0%	3,8%	4,7%	1,8%	4,1%	3,3%	4,0%
6	0,5%	1,4%	0,0%	1,3%	1,1%	0,9%	0,9%	1,3%	0,0%	1,6%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
7	3,6%	3,6%	7,7%	3,3%	1,8%	0,9%	4,1%	5,8%	0,0%	5,0%	2,9%	2,1%	16,6%	3,6%
8	8,4%	9,3%	6,4%	7,4%	11,6%	11,5%	7,5%	9,3%	12,3%	6,1%	14,6%	9,0%	7,7%	8,9%
9	9,5%	9,0%	9,8%	10,1%	8,3%	2,8%	9,6%	17,1%	11,1%	5,1%	21,0%	9,7%	5,9%	9,3%
10	72,1%	70,7%	65,1%	74,5%	71,5%	78,0%	69,9%	66,5%	72,9%	74,5%	59,7%	72,2%	64,1%	71,4%
MÉDIA	9,3	9,1	8,9	9,4	9,2	9,3	9,1	9,4	9,5	9,1	9,3	9,2	8,9	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,4%	7,3%	11,1%	4,7%	6,8%	6,8%	8,9%	1,3%	3,8%	9,3%	1,8%	7,0%	5,7%	6,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,6%	79,8%	74,9%	84,6%	79,8%	80,8%	79,5%	83,6%	83,9%	79,6%	80,7%	81,9%	70,0%	80,7%

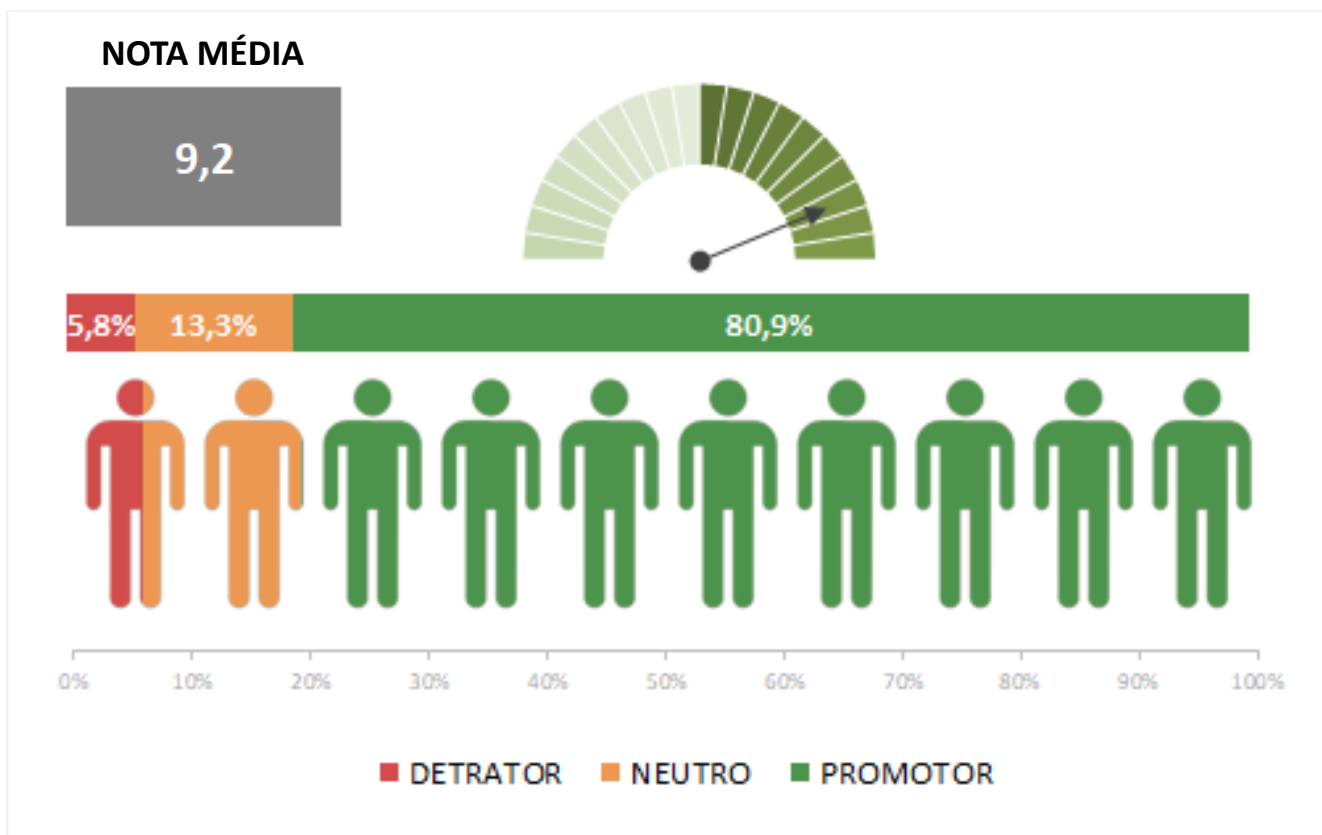


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 7,9%



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	0,6%	2,5%	0,0%	2,2%	1,8%	1,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	1,4%	2,7%	1,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,7%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
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	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	2,9%	2,0%	0,0%	2,9%	3,3%	4,4%	2,5%	0,0%	2,7%	2,3%	2,7%	2,7%	0,0%	2,4%
6	0,6%	1,5%	0,0%	0,7%	1,9%	3,1%	0,0%	1,3%	2,3%	0,9%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
7	1,3%	2,7%	4,9%	1,4%	1,2%	1,0%	2,6%	1,8%	1,2%	2,4%	1,9%	2,0%	2,7%	2,1%
8	11,5%	11,1%	14,7%	9,3%	11,4%	9,2%	12,0%	12,0%	8,7%	12,0%	11,9%	9,2%	30,3%	11,3%
9	9,5%	11,1%	12,0%	10,1%	9,8%	6,3%	9,1%	18,6%	5,3%	7,6%	24,5%	10,8%	6,5%	10,4%
10	72,9%	68,4%	66,5%	73,4%	69,9%	75,1%	70,1%	66,3%	79,8%	71,1%	59,0%	72,0%	57,8%	70,5%
MÉDIA	9,4	9,1	9,3	9,3	9,2	9,3	9,1	9,5	9,5	9,1	9,3	9,3	9,0	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,7%	6,7%	1,8%	5,7%	7,7%	8,4%	6,1%	1,3%	5,1%	6,9%	2,7%	6,1%	2,7%	5,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	82,4%	79,5%	78,6%	83,5%	79,7%	81,4%	79,2%	84,9%	85,1%	78,7%	83,5%	82,8%	64,3%	80,9%

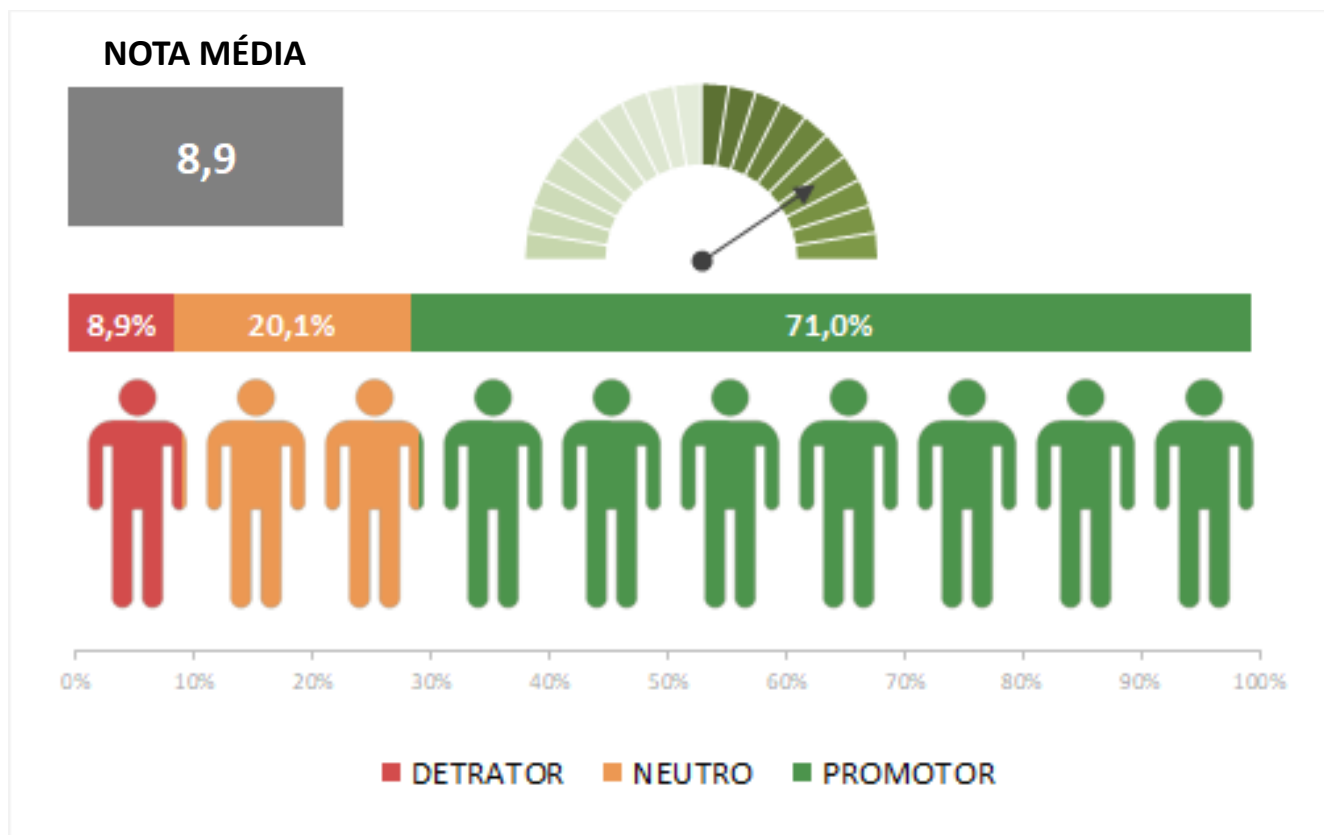


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,8%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,8%	2,3%	2,8%	1,3%	2,3%	3,8%	2,0%	0,0%	1,2%	3,0%	0,0%	2,0%	2,4%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	1,1%	1,1%	1,6%	1,3%	0,6%	0,9%	1,6%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
5	5,2%	2,4%	10,4%	2,0%	1,9%	3,1%	3,9%	4,0%	1,3%	4,9%	2,5%	3,3%	7,8%	3,7%
6	0,6%	2,4%	0,0%	2,6%	1,2%	0,9%	1,0%	3,7%	2,5%	0,8%	2,7%	1,1%	5,0%	1,5%
7	4,9%	8,9%	4,8%	8,0%	7,1%	5,5%	5,3%	13,1%	7,7%	5,5%	10,8%	7,0%	7,0%	7,0%
8	14,7%	11,7%	19,2%	12,7%	10,4%	5,8%	14,3%	19,2%	14,7%	9,1%	24,1%	13,4%	10,5%	13,1%
9	7,8%	7,4%	6,0%	8,6%	7,5%	5,9%	7,4%	10,2%	3,7%	8,7%	8,1%	8,2%	2,6%	7,6%
10	63,0%	63,8%	55,2%	62,7%	68,3%	73,2%	64,0%	49,7%	69,0%	65,3%	51,9%	63,2%	64,8%	63,4%
MÉDIA	8,9	8,9	8,5	9,0	9,0	9,0	8,9	8,8	9,2	8,8	8,9	8,9	8,7	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,7%	8,2%	14,8%	8,0%	6,7%	9,6%	9,0%	7,7%	4,9%	11,4%	5,1%	8,2%	15,2%	8,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,8%	71,2%	61,2%	71,3%	75,8%	79,0%	71,4%	60,0%	72,7%	74,0%	60,0%	71,4%	67,4%	71,0%

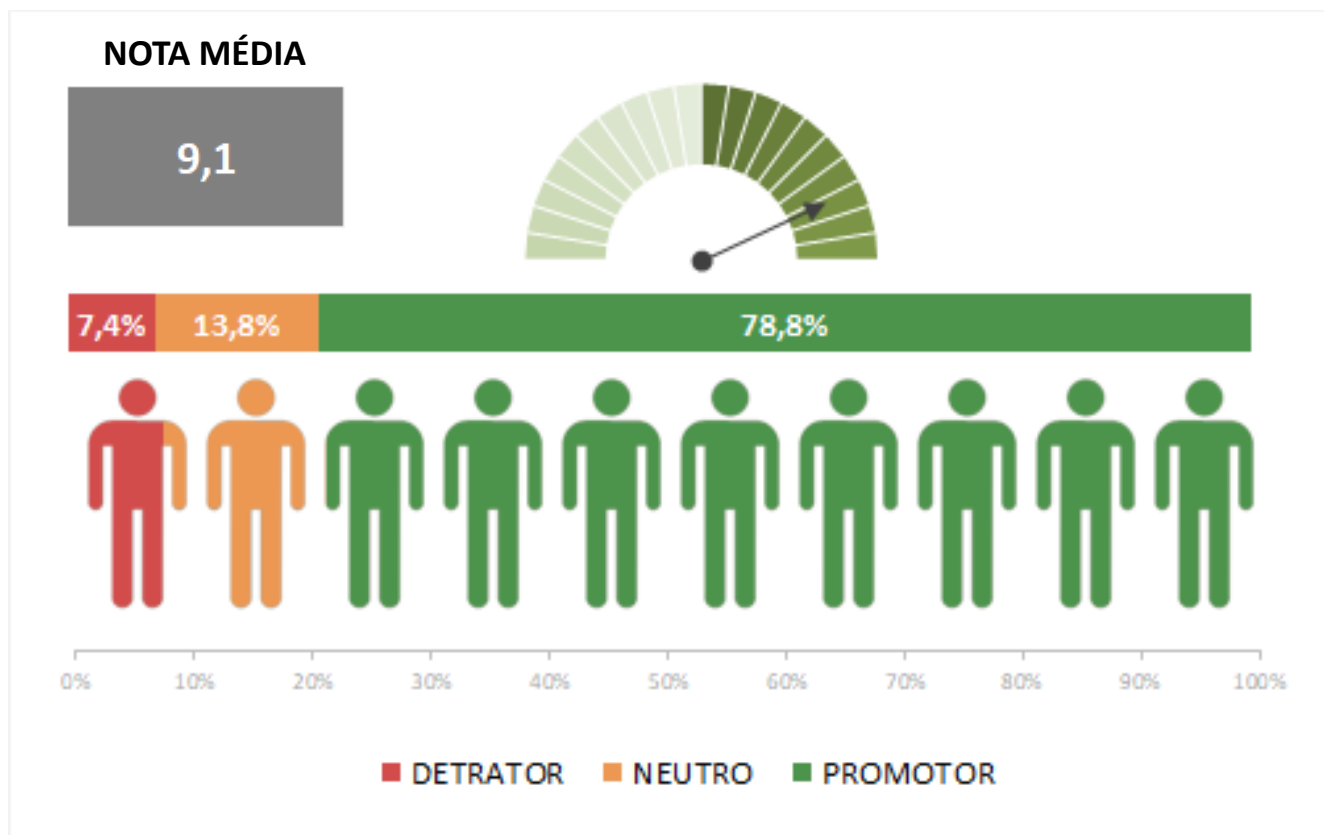


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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: 0,0%



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	1,1%	1,0%	0,0%	2,0%	0,7%	1,0%	1,0%	1,2%	1,3%	1,3%	0,0%	0,9%	2,4%	1,0%
1	0,0%	1,1%	1,6%	0,0%	0,6%	0,9%	0,6%	0,0%	1,1%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
2	0,5%	1,6%	1,6%	1,3%	0,6%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	5,3%	3,2%	11,6%	3,3%	1,2%	0,0%	4,9%	7,6%	2,6%	4,7%	4,2%	3,0%	14,5%	4,2%
6	0,0%	1,1%	1,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	1,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
7	5,4%	6,6%	4,8%	7,9%	4,9%	5,6%	4,0%	11,9%	8,8%	4,4%	8,2%	6,2%	5,0%	6,0%
8	7,8%	7,7%	8,8%	7,9%	7,1%	3,7%	7,5%	13,5%	6,2%	7,0%	11,7%	7,8%	7,8%	7,8%
9	7,7%	7,7%	4,4%	9,9%	7,3%	4,8%	8,2%	10,2%	3,6%	7,7%	11,7%	7,0%	14,0%	7,7%
10	72,1%	70,1%	65,6%	67,6%	77,3%	84,1%	71,4%	54,0%	76,4%	71,6%	64,2%	72,8%	56,4%	71,1%
MÉDIA	9,2	9,0	8,7	9,0	9,4	9,5	9,1	8,7	9,2	9,1	9,2	9,2	8,6	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,9%	7,9%	16,4%	6,6%	3,5%	1,9%	9,0%	10,4%	5,0%	9,2%	4,2%	6,3%	16,9%	7,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	79,9%	77,8%	70,0%	77,5%	84,5%	88,9%	79,5%	64,2%	80,0%	79,3%	75,9%	79,8%	70,4%	78,8%

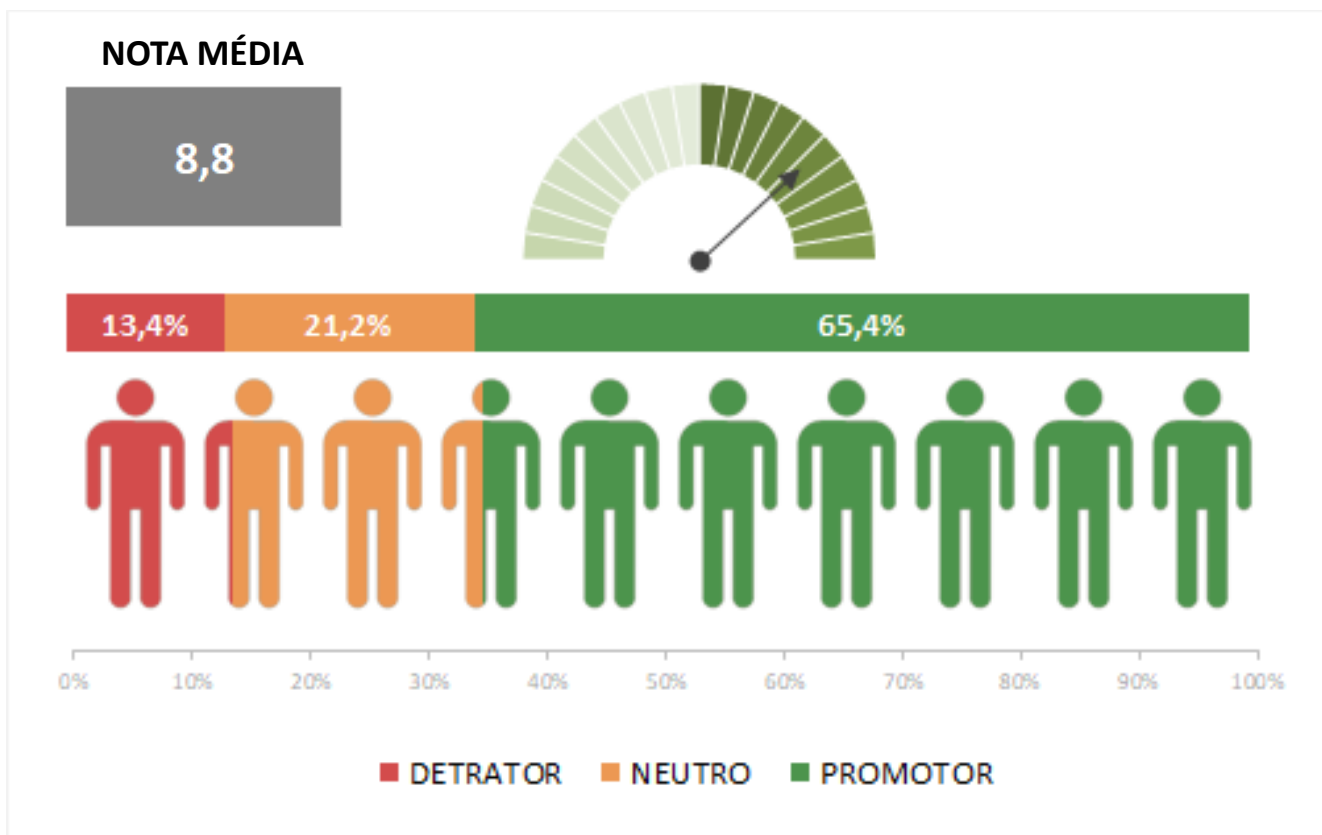


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,0%



PRESSÃO DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,3%
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	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,5%	1,2%	0,0%	0,4%	1,3%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	1,1%	1,1%	0,0%	1,2%	0,5%	0,0%	0,4%
4	1,7%	0,5%	2,8%	1,3%	0,0%	0,0%	1,6%	1,2%	0,0%	1,0%	2,6%	1,2%	0,0%	1,1%
5	4,5%	7,0%	10,8%	6,0%	3,0%	5,2%	6,3%	5,0%	8,5%	5,3%	4,3%	5,4%	8,8%	5,8%
6	4,7%	5,8%	18,0%	3,3%	0,6%	0,9%	6,2%	8,4%	5,4%	6,4%	1,7%	5,2%	5,6%	5,3%
7	4,4%	7,3%	6,0%	7,3%	4,5%	3,5%	8,0%	3,7%	2,3%	7,0%	6,2%	6,1%	4,3%	5,9%
8	14,1%	16,5%	17,6%	14,5%	14,9%	9,3%	15,3%	23,0%	17,8%	13,6%	18,2%	12,2%	42,0%	15,3%
9	10,4%	8,5%	6,4%	8,0%	12,3%	8,5%	9,6%	10,0%	4,9%	8,5%	16,9%	9,2%	10,9%	9,4%
10	59,1%	53,1%	38,4%	58,3%	62,9%	71,7%	52,0%	46,5%	59,9%	57,5%	47,5%	59,5%	25,9%	56,0%
MÉDIA	8,9	8,6	8,0	8,8	9,1	9,3	8,6	8,5	8,8	8,8	8,7	8,8	8,0	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,0%	14,6%	31,6%	11,9%	5,3%	6,9%	15,1%	16,9%	15,1%	13,5%	11,1%	12,9%	16,9%	13,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,5%	61,6%	44,8%	66,3%	75,3%	80,2%	61,6%	56,5%	64,9%	65,9%	64,4%	68,8%	36,8%	65,4%

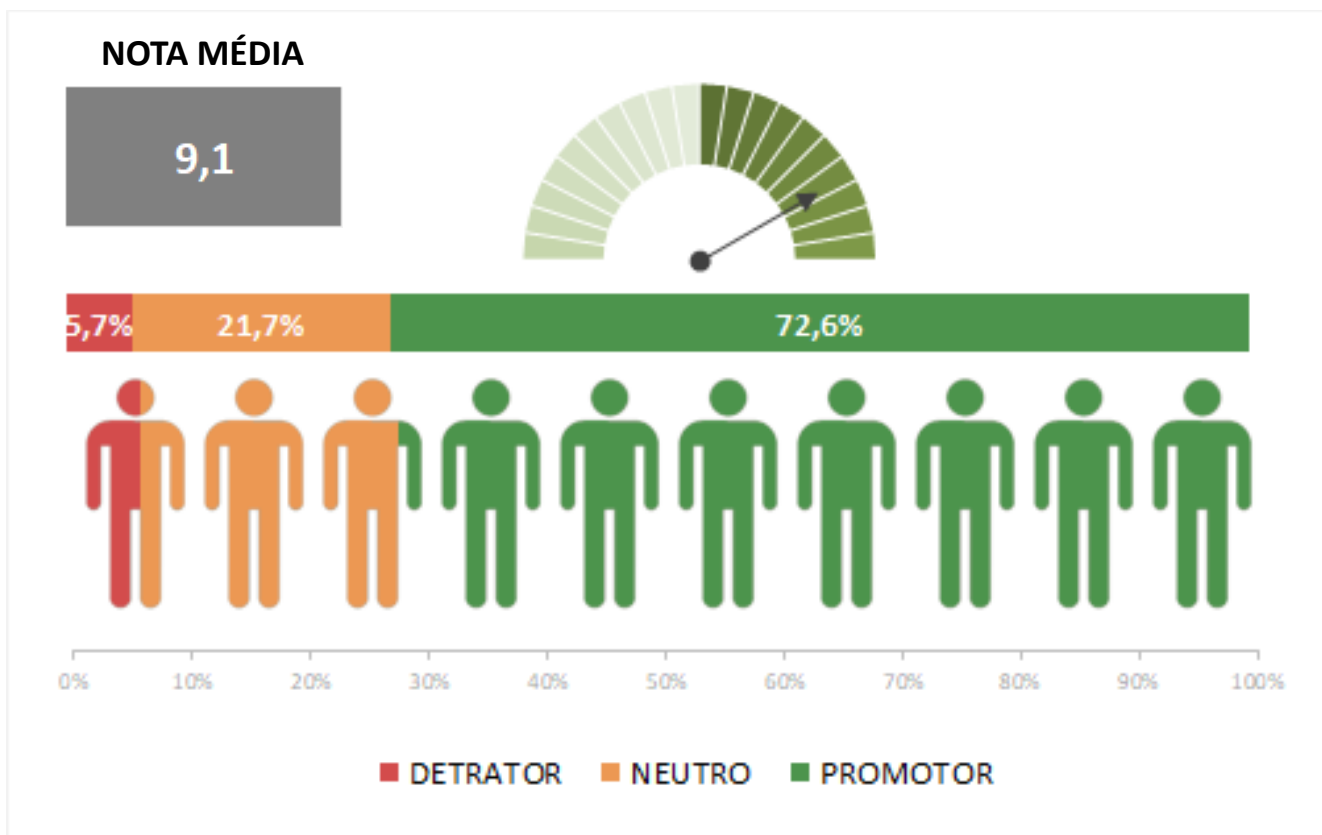


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	0,0%	1,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,3%	2,4%	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	0,5%	0,6%	1,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	0,0%	0,6%	1,3%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,8%	0,9%	0,5%	1,1%	1,1%	0,4%	1,2%	0,8%	0,0%	0,7%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,4%	3,8%	10,4%	1,3%	1,1%	3,5%	3,3%	2,3%	5,9%	2,3%	2,9%	2,2%	11,2%	3,1%
6	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%	0,6%	0,9%	1,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	0,5%	2,4%	0,7%
7	6,2%	4,5%	7,2%	7,3%	2,4%	2,9%	4,3%	10,9%	6,6%	4,4%	6,9%	4,3%	13,8%	5,3%
8	15,2%	17,4%	22,4%	15,9%	13,7%	10,9%	18,9%	16,9%	11,1%	17,0%	20,0%	15,5%	23,6%	16,4%
9	10,0%	9,2%	6,0%	11,3%	9,8%	10,3%	8,6%	11,1%	3,4%	10,9%	11,8%	9,4%	10,6%	9,6%
10	65,1%	61,3%	52,4%	61,0%	70,7%	69,7%	62,4%	56,6%	70,7%	62,8%	55,9%	66,3%	35,9%	63,1%
MÉDIA	9,2	9,0	8,6	9,0	9,4	9,2	9,1	8,9	9,1	9,1	8,9	9,2	8,1	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,5%	7,7%	12,0%	4,6%	3,5%	6,2%	5,9%	4,6%	8,2%	5,0%	5,4%	4,5%	16,1%	5,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,0%	70,4%	58,4%	72,2%	80,4%	80,1%	70,9%	67,6%	74,1%	73,7%	67,7%	75,7%	46,5%	72,6%

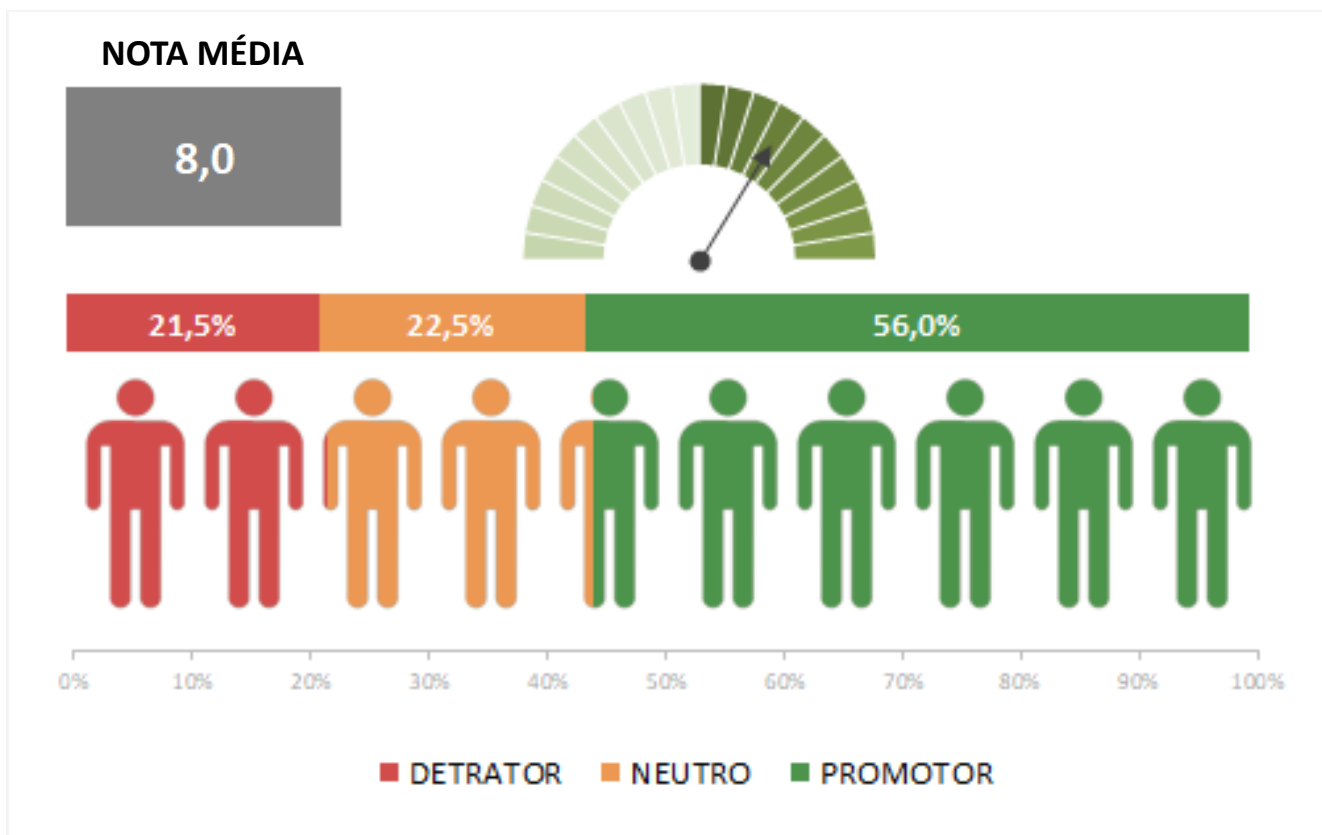


ARES
AGÊNCIA
RES. LADORA
PCJ

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.

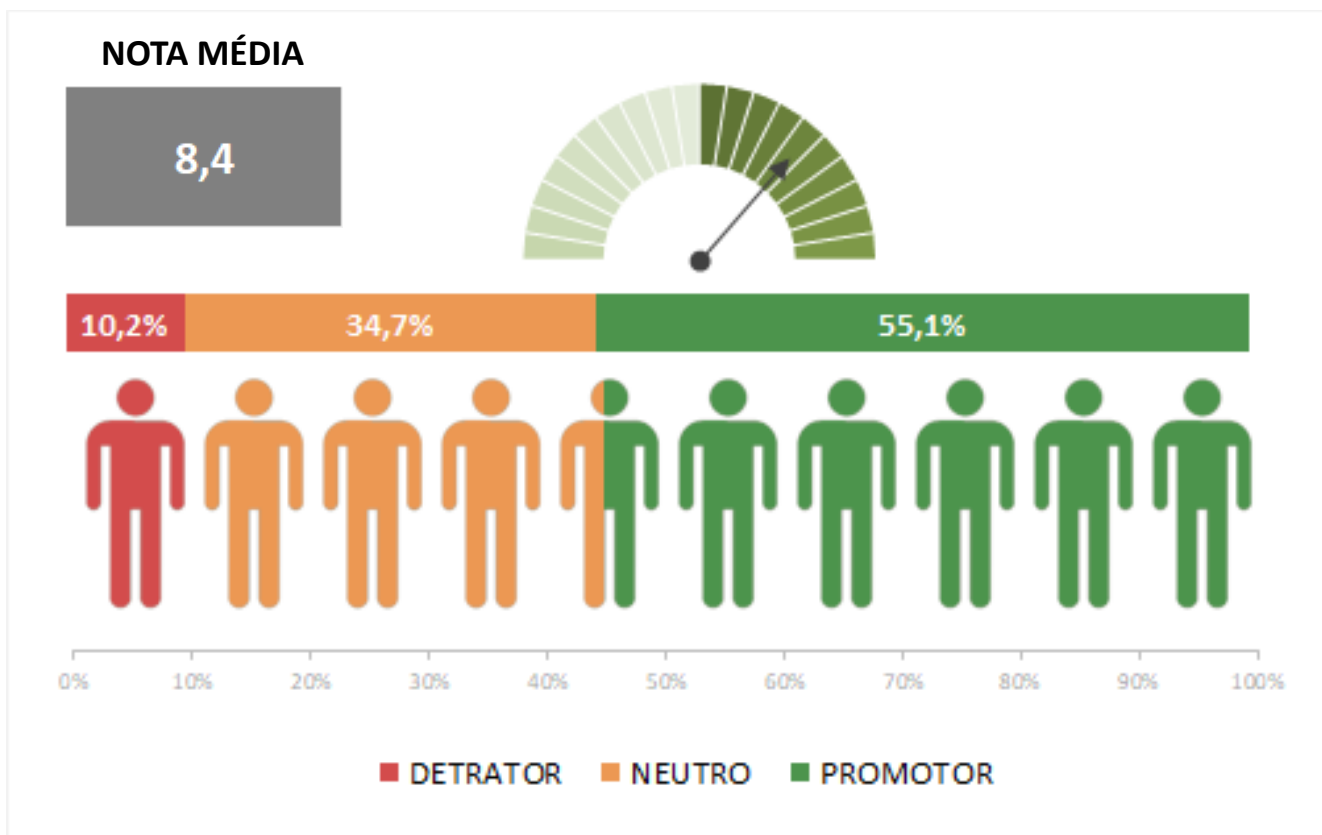
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,9%	4,4%	0,0%	7,0%	3,6%	6,1%	2,8%	5,3%	3,0%	5,9%	0,0%	4,1%	5,1%	4,2%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,7%	1,8%	1,9%	0,0%	2,1%	2,1%	0,8%	1,4%	4,3%	0,7%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
3	1,3%	2,6%	3,9%	2,3%	0,6%	1,1%	1,3%	4,4%	0,0%	0,9%	7,0%	1,8%	3,4%	2,0%
4	4,2%	2,3%	12,7%	1,6%	0,0%	0,0%	4,7%	3,0%	3,5%	4,1%	0,0%	2,8%	5,9%	3,2%
5	4,7%	6,5%	9,3%	5,4%	4,0%	4,6%	6,8%	4,1%	4,2%	7,5%	1,3%	5,6%	5,9%	5,6%
6	6,3%	3,8%	16,1%	1,6%	2,8%	2,3%	5,2%	7,5%	3,5%	6,7%	1,5%	4,6%	8,5%	5,0%
7	10,8%	9,3%	12,7%	10,1%	8,6%	4,7%	7,7%	21,1%	6,0%	10,0%	14,0%	9,7%	12,0%	10,0%
8	11,8%	12,9%	9,3%	14,7%	11,8%	5,7%	14,5%	14,8%	10,7%	8,5%	25,8%	12,6%	10,7%	12,4%
9	9,2%	7,4%	1,9%	10,8%	8,9%	4,7%	8,9%	10,7%	8,9%	8,2%	7,6%	9,0%	2,7%	8,2%
10	46,5%	49,0%	32,2%	46,5%	56,7%	68,7%	46,6%	27,7%	55,9%	46,8%	42,8%	48,1%	45,7%	47,8%
MÉDIA	8,0	8,0	7,1	8,0	8,5	8,5	8,1	7,3	8,3	7,8	8,4	8,1	7,7	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,7%	21,4%	43,9%	17,8%	14,0%	16,3%	22,2%	25,7%	18,6%	26,4%	9,8%	20,6%	28,9%	21,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,7%	56,3%	34,2%	57,3%	65,6%	73,3%	55,5%	38,4%	64,8%	55,0%	50,4%	57,0%	48,4%	56,0%



SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



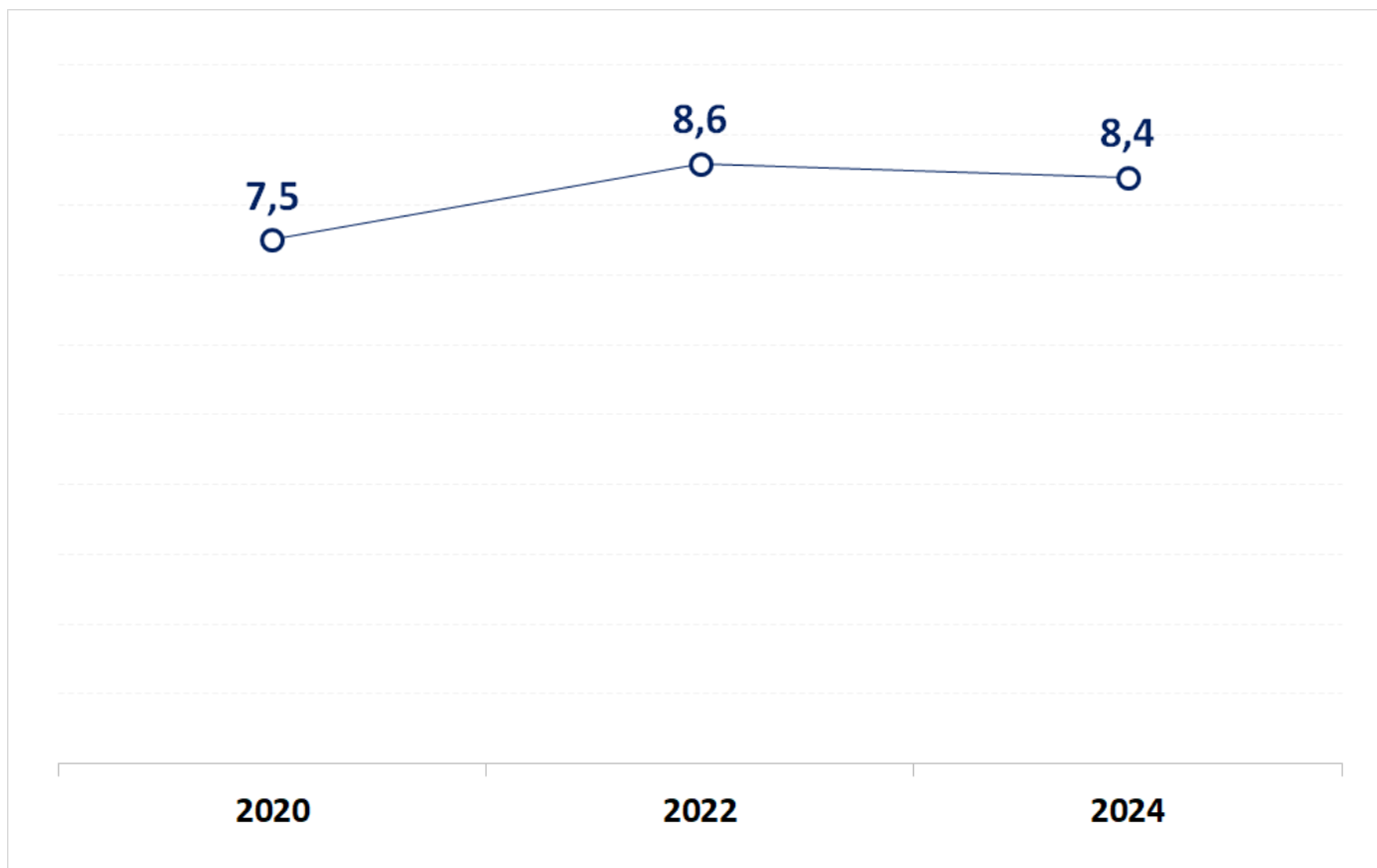
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	1,4%	0,0%	2,6%	0,6%	0,0%	2,4%	0,0%	1,3%	1,6%	0,0%	1,1%	2,4%	1,2%
1	0,0%	0,6%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,0%	1,1%	1,6%	0,0%	0,6%	0,9%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	1,7%	0,3%	3,2%	0,6%
3	1,2%	0,5%	2,8%	0,7%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	1,1%	0,9%	0,0%	0,0%	2,4%	1,0%	0,5%	2,2%	0,0%	1,3%	1,2%	1,1%	0,0%	1,0%
5	3,9%	3,6%	6,0%	5,3%	1,1%	0,9%	4,6%	5,3%	3,7%	3,6%	4,4%	3,9%	2,4%	3,8%
6	1,1%	3,9%	1,6%	2,0%	3,5%	2,7%	3,0%	1,1%	0,0%	3,4%	2,4%	2,5%	2,4%	2,5%
7	10,8%	9,9%	24,0%	9,3%	4,3%	0,9%	11,7%	18,8%	6,3%	10,7%	13,4%	9,6%	17,0%	10,3%
8	27,1%	21,7%	28,4%	29,8%	17,0%	12,3%	26,8%	33,1%	21,2%	25,6%	23,6%	25,0%	18,9%	24,3%
9	19,6%	13,6%	16,0%	16,5%	16,7%	18,2%	14,2%	20,1%	19,6%	13,4%	23,1%	16,9%	13,0%	16,5%
10	34,1%	42,8%	18,0%	33,8%	53,8%	63,2%	33,9%	19,5%	48,0%	38,2%	30,2%	38,4%	40,6%	38,6%
MÉDIA	8,4	8,4	7,7	8,3	8,9	9,3	8,1	8,1	8,9	8,3	8,4	8,5	8,3	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,4%	12,0%	13,6%	10,6%	8,2%	5,5%	13,3%	8,5%	5,0%	12,2%	9,7%	10,2%	10,5%	10,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,7%	56,4%	34,0%	50,3%	70,5%	81,4%	48,2%	39,6%	67,5%	51,6%	53,4%	55,3%	53,6%	55,1%



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 – 55,1% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	34,1%
BOM ATENDIMENTO	20,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	19,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	12,4%
NÃO FALTA ÁGUA	7,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,6%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,8%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,9%
PREÇO	0,4%
OUTROS	4,8%
NÃO RESPONDEU	4,3%

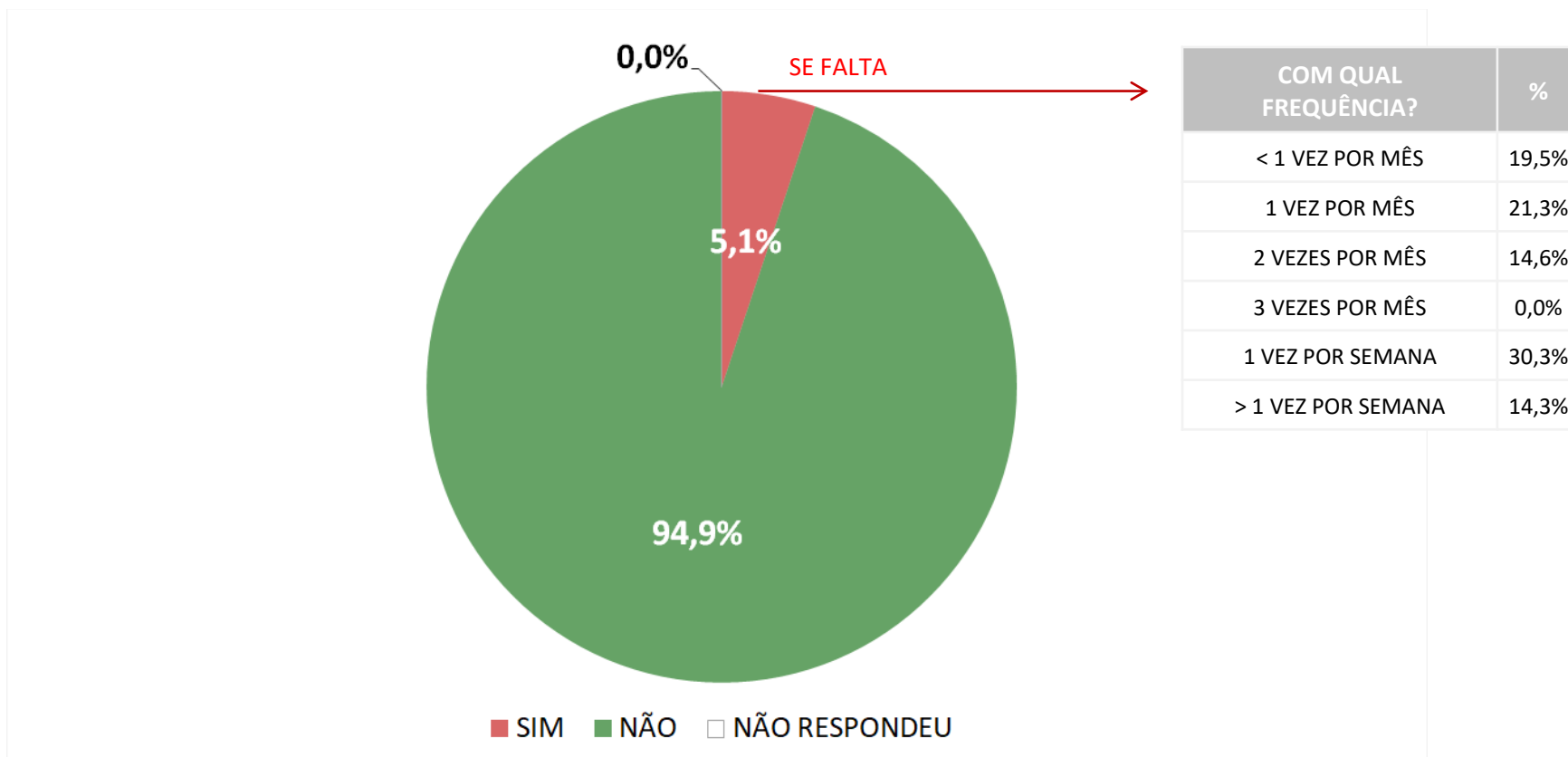
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,2% DOS USUÁRIOS)	%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	33,3%
MELHORAR O ATENDIMENTO	31,4%
MELHORAR OS SERVIÇOS	16,4%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	14,7%
NÃO TER VAZAMENTOS	12,6%
RESOLVER OS PROBLEMAS	10,8%
MELHORAR A PRESSÃO	9,4%
DIMINUIR O PREÇO	5,7%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	4,9%
OUTROS	11,7%
NÃO RESPONDEU	5,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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





FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

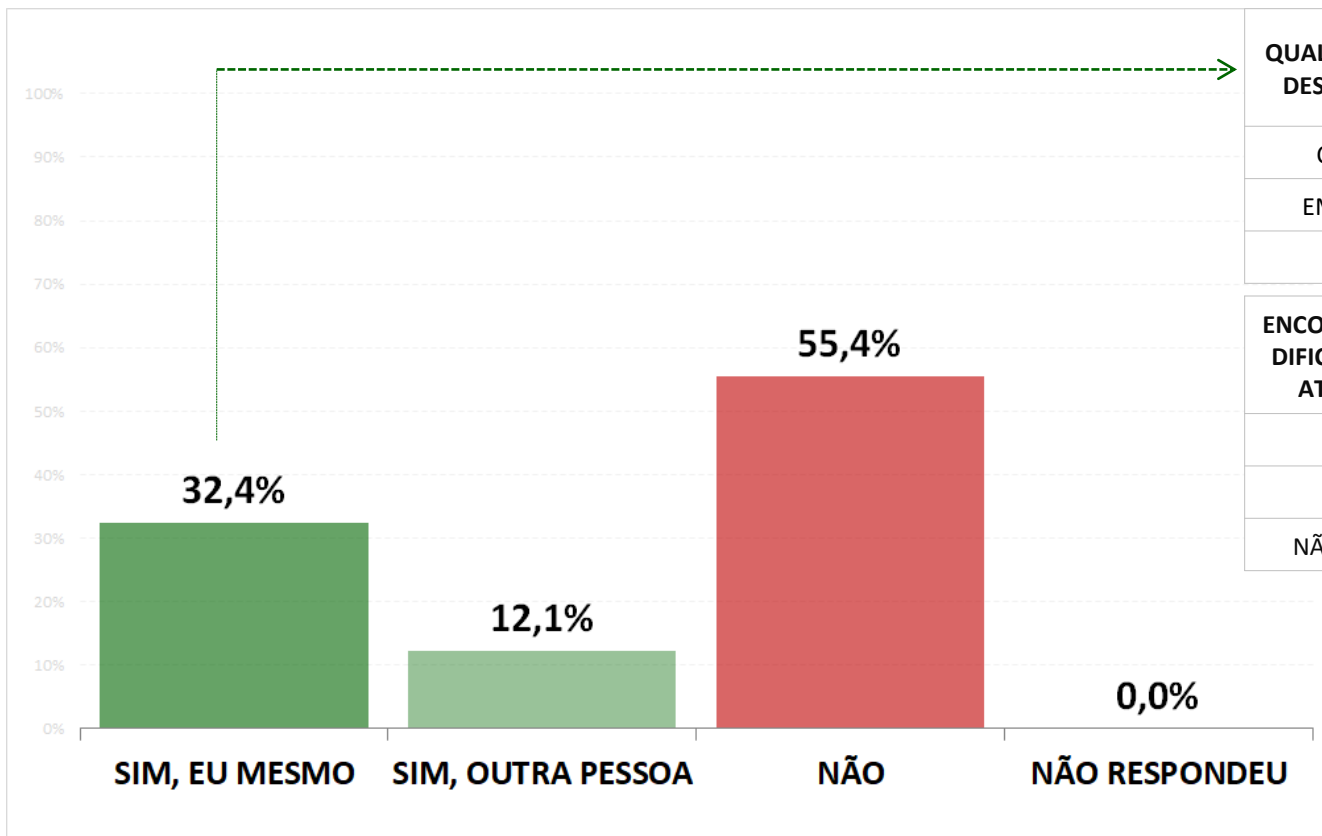
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	5,0%	5,3%	4,4%	6,0%	4,7%	2,9%	6,3%	5,1%	7,3%	4,3%	5,6%	4,1%	13,7%	5,1%
NÃO	95,0%	94,7%	95,6%	94,0%	95,3%	97,1%	93,7%	94,9%	92,7%	95,7%	94,4%	95,9%	86,3%	94,9%
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%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	36,9%
EMERGENCIAL	63,1%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	30,4%
NÃO	69,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	31,6%
DEMORA NO ATENDIMENTO	22,6%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	18,8%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	13,9%
ATENDIMENTO RUIM	7,9%
SERVIÇO MAL EXECUTADO	5,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

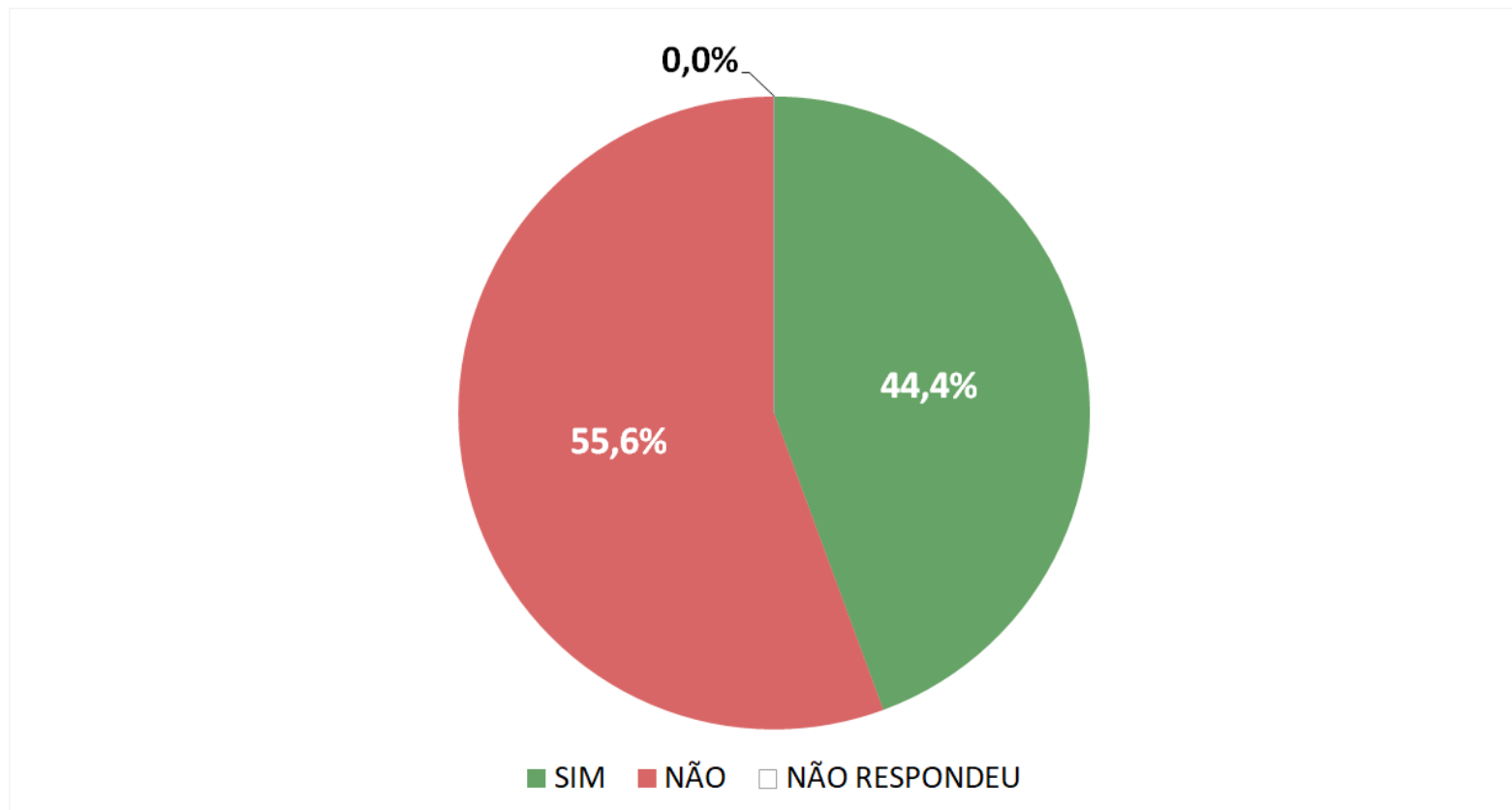
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	33,2%	31,7%	28,4%	33,8%	33,2%	22,2%	37,5%	32,5%	21,5%	37,4%	28,0%	34,2%	17,5%	32,4%
SIM, OUTRA PESSOA	10,1%	14,1%	18,0%	12,6%	8,7%	11,7%	13,2%	10,1%	8,1%	15,3%	6,5%	11,0%	22,0%	12,1%
NÃO	56,7%	54,3%	53,6%	53,7%	58,1%	66,1%	49,4%	57,4%	70,4%	47,3%	65,5%	54,8%	60,5%	55,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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.

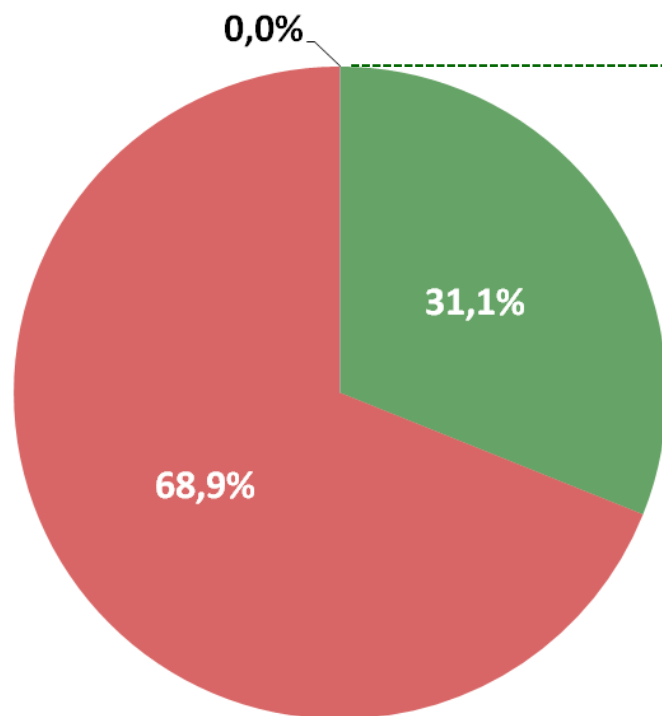
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	48,2%	40,8%	41,6%	50,3%	40,1%	48,3%	48,7%	28,3%	50,9%	45,9%	33,1%	44,4%	44,3%	44,4%
NÃO	51,8%	59,2%	58,4%	49,7%	59,9%	51,7%	51,3%	71,7%	49,1%	54,1%	66,9%	55,6%	55,7%	55,6%
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



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	37,4%
TELEVISÃO	12,8%
INTERNET	9,4%
REDES SOCIAIS	8,8%
PREFEITURA	7,5%
JORNAL	3,1%
RÁDIO	2,4%
TRABALHO	2,2%
AGÊNCIA REGULADORA	1,6%
OUTROS MEIOS	7,8%
NÃO RESPONDEU	7,1%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	7,4%
NÃO	90,0%
NÃO RESPONDEU	2,6%



TARIFA SOCIAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	33,0%	29,3%	13,2%	31,8%	39,6%	40,2%	28,2%	27,0%	29,4%	29,4%	37,9%	31,9%	23,9%	31,1%
NÃO	67,0%	70,7%	86,8%	68,2%	60,4%	59,8%	71,8%	73,0%	70,6%	70,6%	62,1%	68,1%	76,1%	68,9%
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.

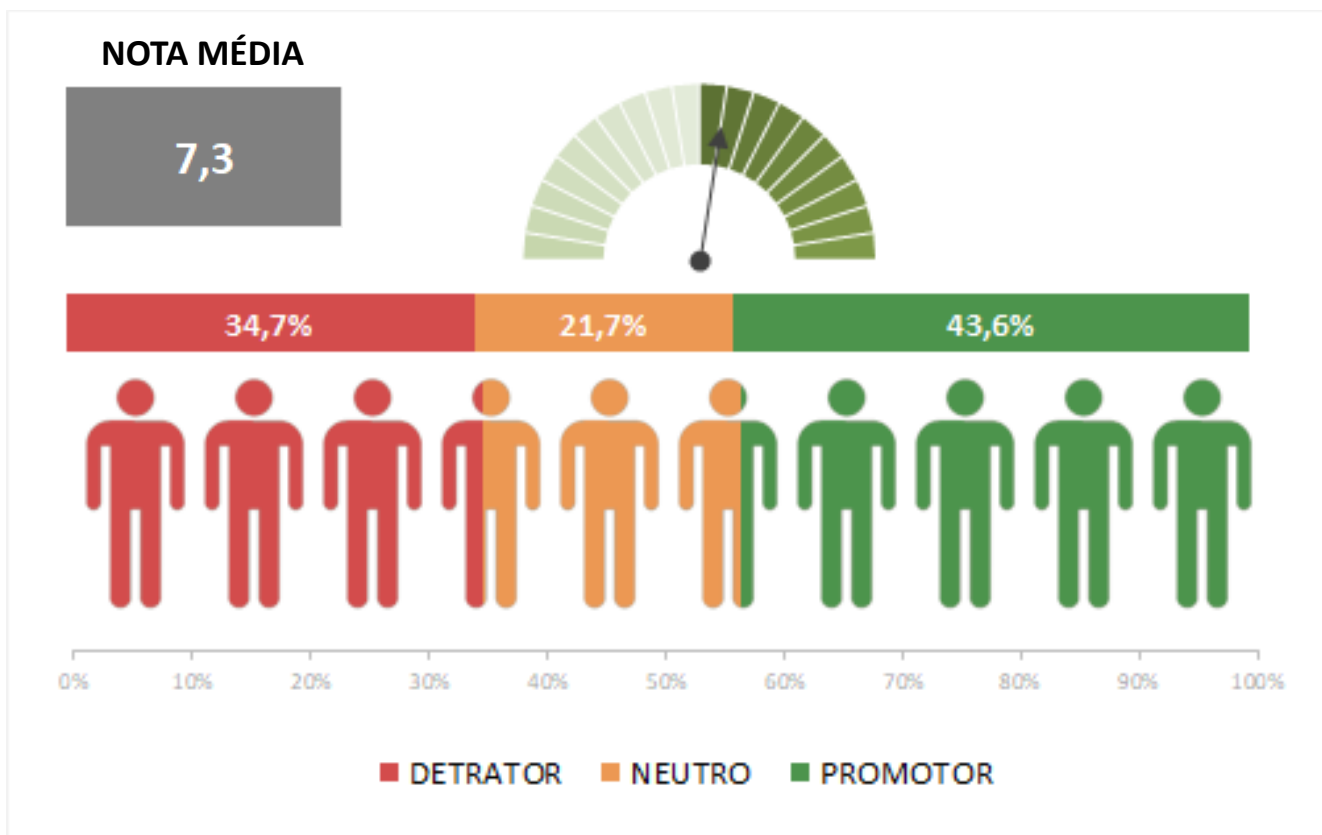
IV



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 ITAPIRA? 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



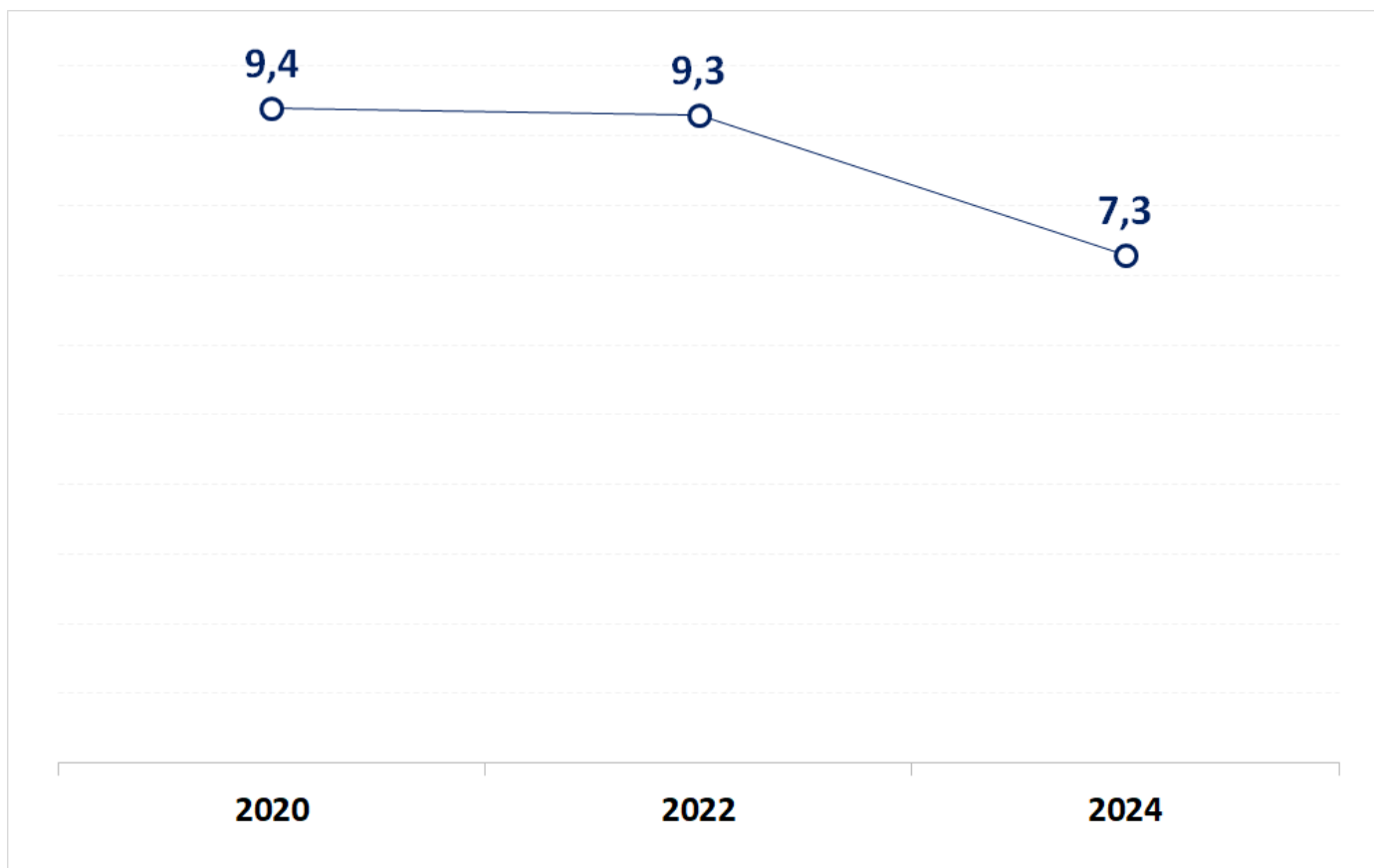
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 ITAPIRA? 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 ITAPIRA? 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	4,3%	9,0%	4,8%	9,2%	5,4%	5,7%	8,5%	3,6%	5,0%	7,7%	5,7%	6,0%	12,9%	6,8%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%	1,3%	0,0%	0,4%	1,2%	0,3%	2,2%	0,5%
3	1,6%	1,7%	3,2%	1,3%	1,2%	0,0%	2,3%	2,3%	0,0%	2,0%	2,5%	1,5%	3,2%	1,7%
4	4,0%	6,2%	12,0%	2,6%	4,0%	1,7%	7,3%	4,1%	1,1%	6,0%	6,7%	5,5%	2,2%	5,1%
5	15,6%	13,6%	14,8%	14,6%	14,5%	13,0%	12,8%	21,1%	19,7%	13,9%	11,5%	14,4%	16,3%	14,6%
6	7,8%	3,9%	7,2%	6,0%	4,9%	4,6%	4,5%	10,6%	7,3%	2,3%	14,9%	5,2%	10,6%	5,8%
7	11,3%	8,9%	13,2%	9,3%	9,2%	6,7%	10,1%	14,1%	6,2%	9,7%	15,0%	8,7%	21,4%	10,0%
8	11,2%	12,1%	13,2%	13,2%	9,3%	8,9%	14,2%	8,5%	6,0%	15,2%	6,4%	12,2%	7,0%	11,6%
9	6,3%	9,9%	12,0%	5,9%	8,3%	10,9%	8,6%	3,6%	14,9%	6,9%	5,1%	8,1%	8,6%	8,2%
10	36,8%	34,3%	19,6%	37,8%	41,5%	48,6%	30,8%	30,9%	38,5%	35,9%	31,1%	37,8%	15,7%	35,5%
MÉDIA	7,4	7,1	6,8	7,3	7,5	8,0	7,0	7,0	7,6	7,2	7,0	7,4	6,1	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	34,5%	34,8%	42,0%	33,8%	31,8%	25,0%	36,3%	42,9%	34,4%	32,3%	42,5%	33,2%	47,3%	34,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,0%	44,2%	31,6%	43,7%	49,8%	59,4%	39,4%	34,5%	53,4%	42,8%	36,2%	45,9%	24,3%	43,6%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 43,6% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	33,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,0%
NÃO DEIXA ACUMULAR	3,0%
ESTÁ SATISFEITO	2,4%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	1,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,8%
SÃO EDUCADOS	1,8%
VOLTOU AO NORMAL	1,2%
NÃO RESPONDEU	4,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 34,7% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	46,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	12,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,7%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	9,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,8%
PAGAR OS FUNCIONÁRIOS	3,2%
VOLTAR A EMPRESA ANTERIOR	1,6%
AMPLIAR EQUIPE	0,8%
COLETAR LIXO SEM PRESSA	0,8%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,8%
OUTROS	1,6%
NÃO RESPONDEU	5,6%

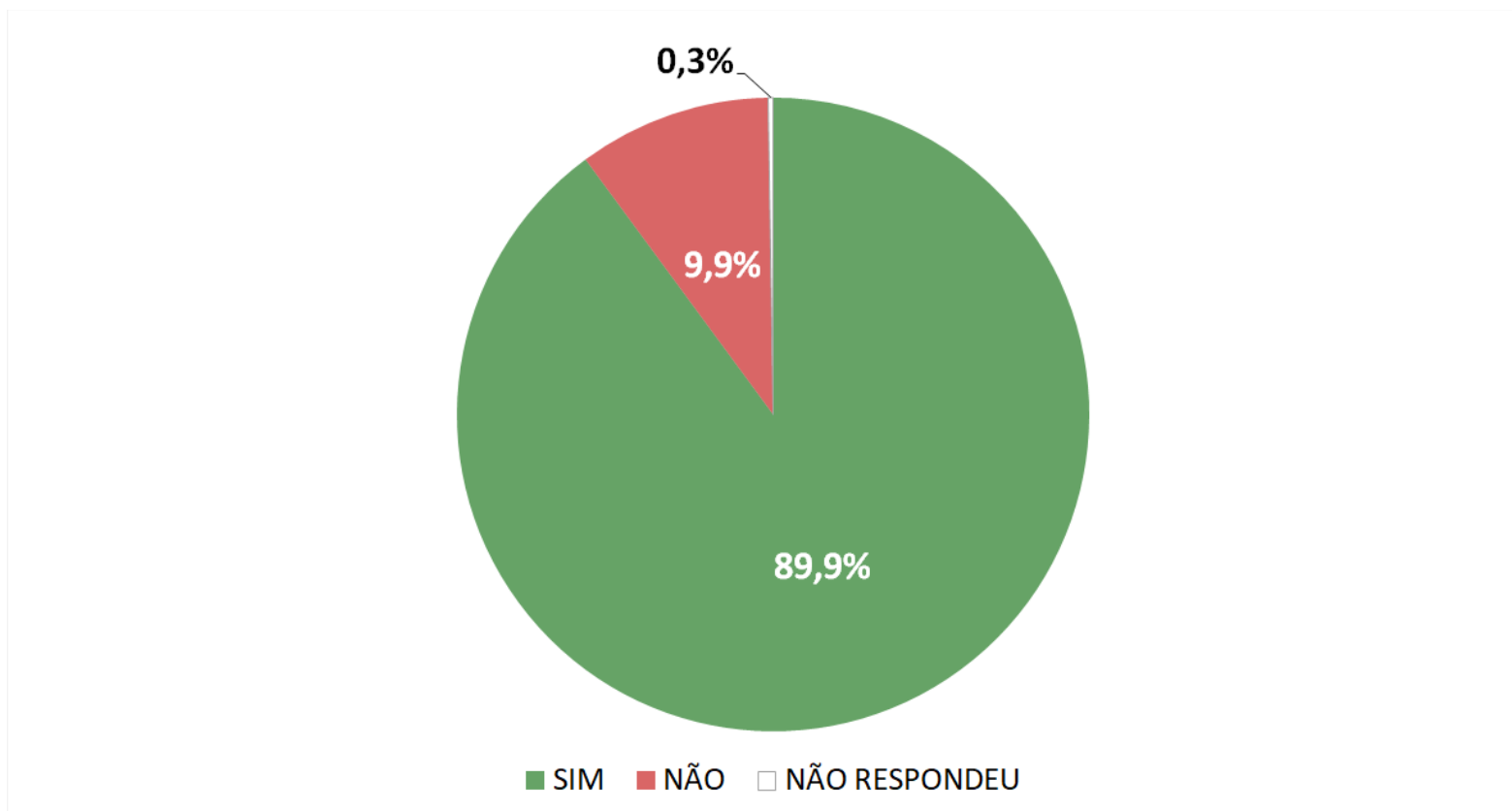


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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	89,5%	90,3%	88,0%	86,8%	93,8%	96,3%	84,7%	95,1%	96,1%	86,7%	93,4%	90,3%	86,7%	89,9%
NÃO	10,5%	9,2%	12,0%	12,6%	6,2%	3,7%	14,9%	4,9%	3,9%	12,8%	6,6%	9,5%	13,3%	9,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

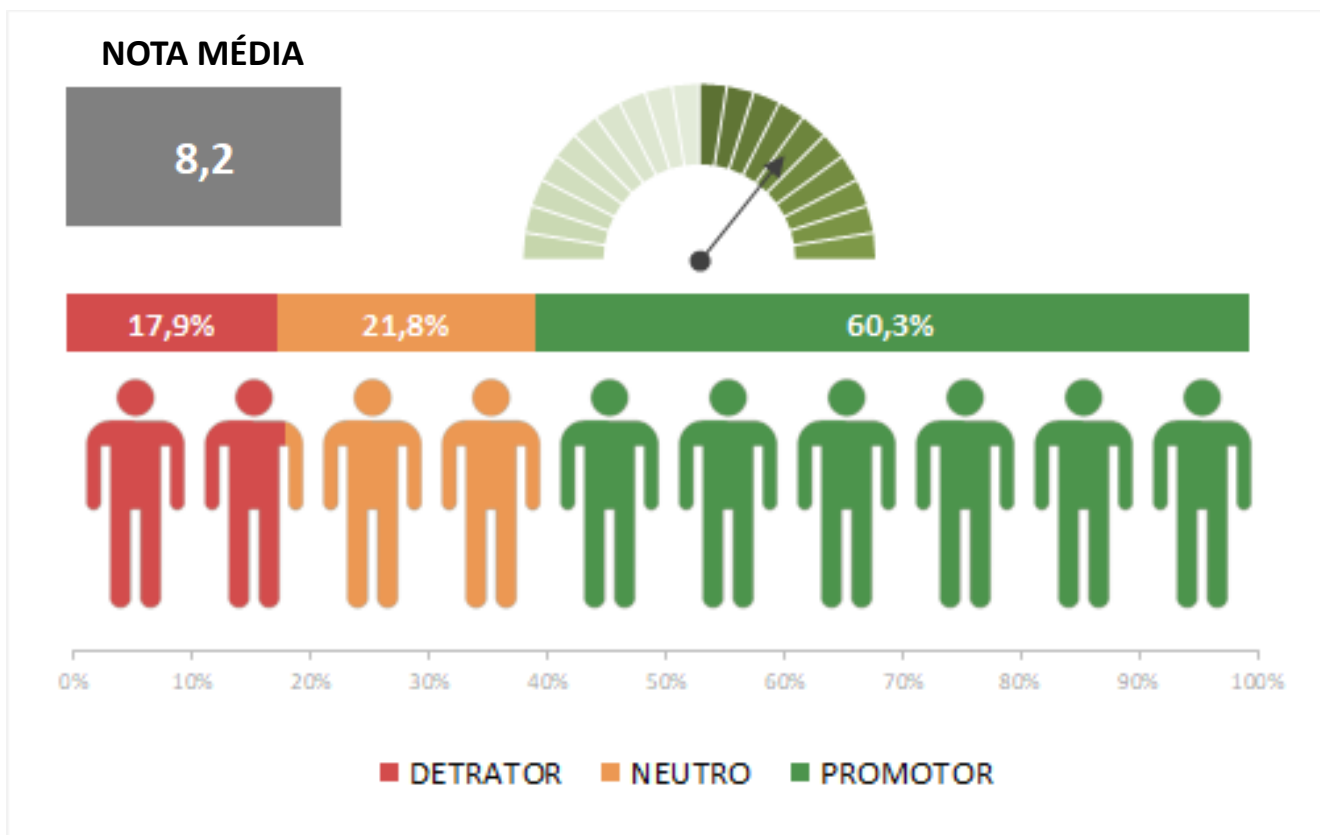


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 16,2%



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	3,2%	5,2%	1,9%	4,8%	5,0%	2,1%	3,8%	7,9%	2,7%	3,6%	7,9%	3,4%	10,0%	4,3%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	1,3%	1,6%	0,0%	2,4%	1,3%	1,0%	2,3%	0,0%	2,7%	0,0%	4,5%	1,0%	4,6%	1,5%
3	2,7%	1,3%	5,1%	0,8%	1,5%	1,0%	0,8%	5,9%	0,0%	2,8%	1,6%	1,0%	8,8%	2,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	6,5%	7,9%	8,8%	8,8%	4,9%	5,3%	6,5%	11,1%	8,4%	5,5%	11,3%	7,5%	5,6%	7,2%
6	2,7%	2,5%	5,1%	3,2%	0,8%	0,0%	3,9%	2,7%	0,0%	3,9%	1,6%	2,3%	5,0%	2,6%
7	9,5%	6,3%	15,3%	5,6%	6,0%	3,5%	7,6%	13,5%	7,7%	8,2%	6,6%	7,8%	8,2%	7,8%
8	13,5%	14,5%	18,5%	12,0%	13,5%	9,6%	10,4%	27,3%	1,3%	16,1%	21,1%	13,0%	21,1%	14,0%
9	9,9%	9,3%	10,2%	8,8%	10,1%	7,6%	11,2%	8,3%	14,8%	7,2%	11,6%	11,0%	0,0%	9,6%
10	50,0%	51,3%	35,2%	53,6%	56,2%	69,8%	52,9%	23,3%	62,2%	52,2%	33,7%	52,6%	36,8%	50,7%
MÉDIA	8,2	8,2	7,9	8,2	8,4	9,0	8,3	7,1	8,7	8,3	7,4	8,4	6,9	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,1%	18,6%	20,8%	20,0%	14,3%	9,5%	17,9%	27,6%	13,9%	16,3%	27,0%	15,6%	34,0%	17,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	60,0%	60,6%	45,4%	62,4%	66,2%	77,4%	64,1%	31,6%	77,0%	59,3%	45,3%	63,6%	36,8%	60,3%



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 – 60,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,8%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	27,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,6%
LEVAM TODO MATERIAL	6,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,6%
ESTÁ SATISFEITO	3,6%
PARTICULAR QUE FAZ	3,6%
SÃO EDUCADOS	1,6%
SÃO ORGANIZADOS	1,0%
NÃO RESPONDEU	1,0%

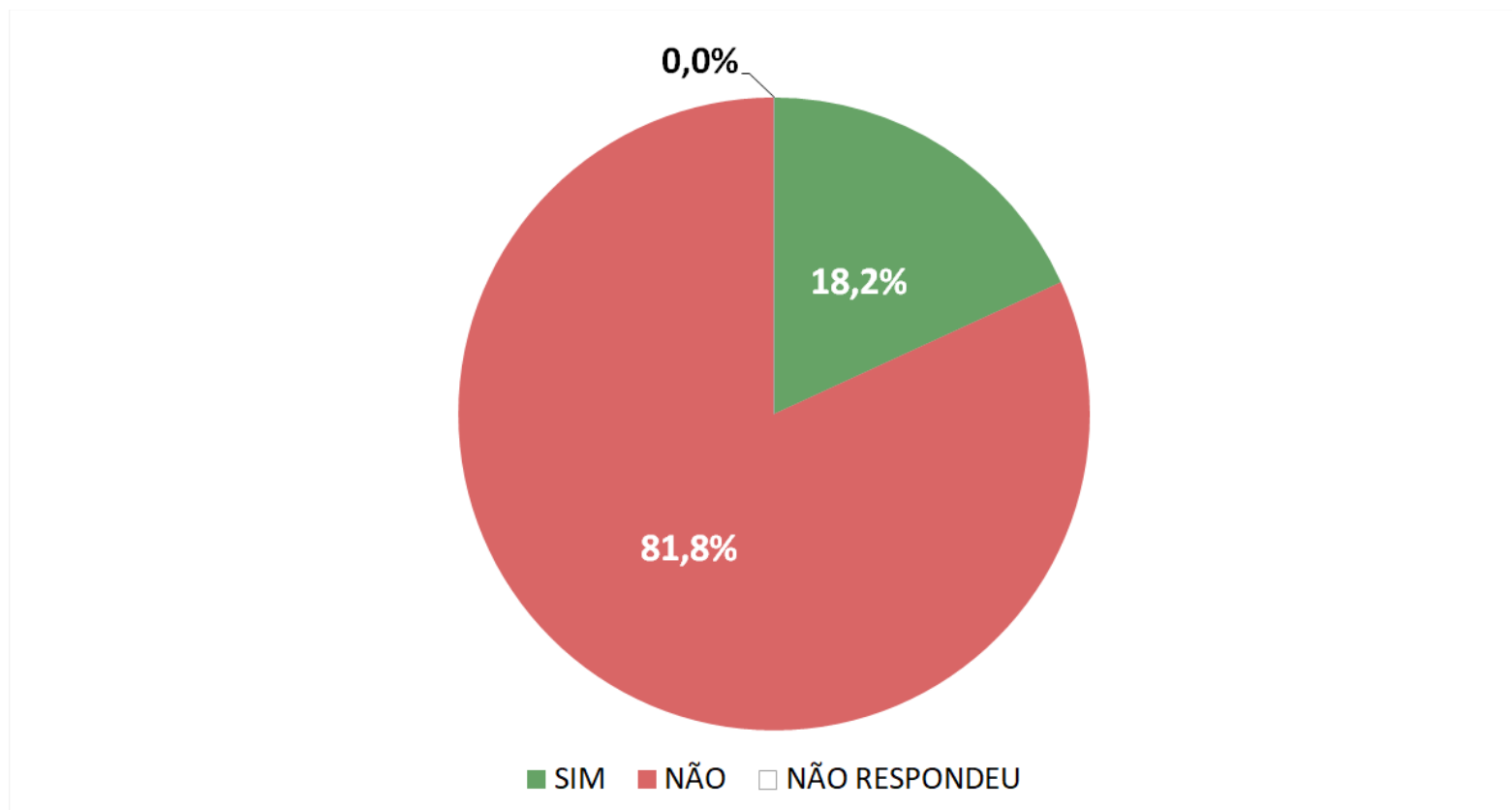
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 17,9% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	25,9%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	13,8%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	12,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,3%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	10,3%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	5,2%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	5,2%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	1,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	1,7%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,7%
OUTROS	1,7%
NÃO RESPONDEU	8,6%



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	17,6%	18,7%	16,8%	20,6%	16,6%	21,8%	13,0%	26,6%	19,2%	14,9%	27,3%	19,4%	7,3%	18,2%
NÃO	82,4%	81,3%	83,2%	79,4%	83,4%	78,2%	87,0%	73,4%	80,8%	85,1%	72,7%	80,6%	92,7%	81,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

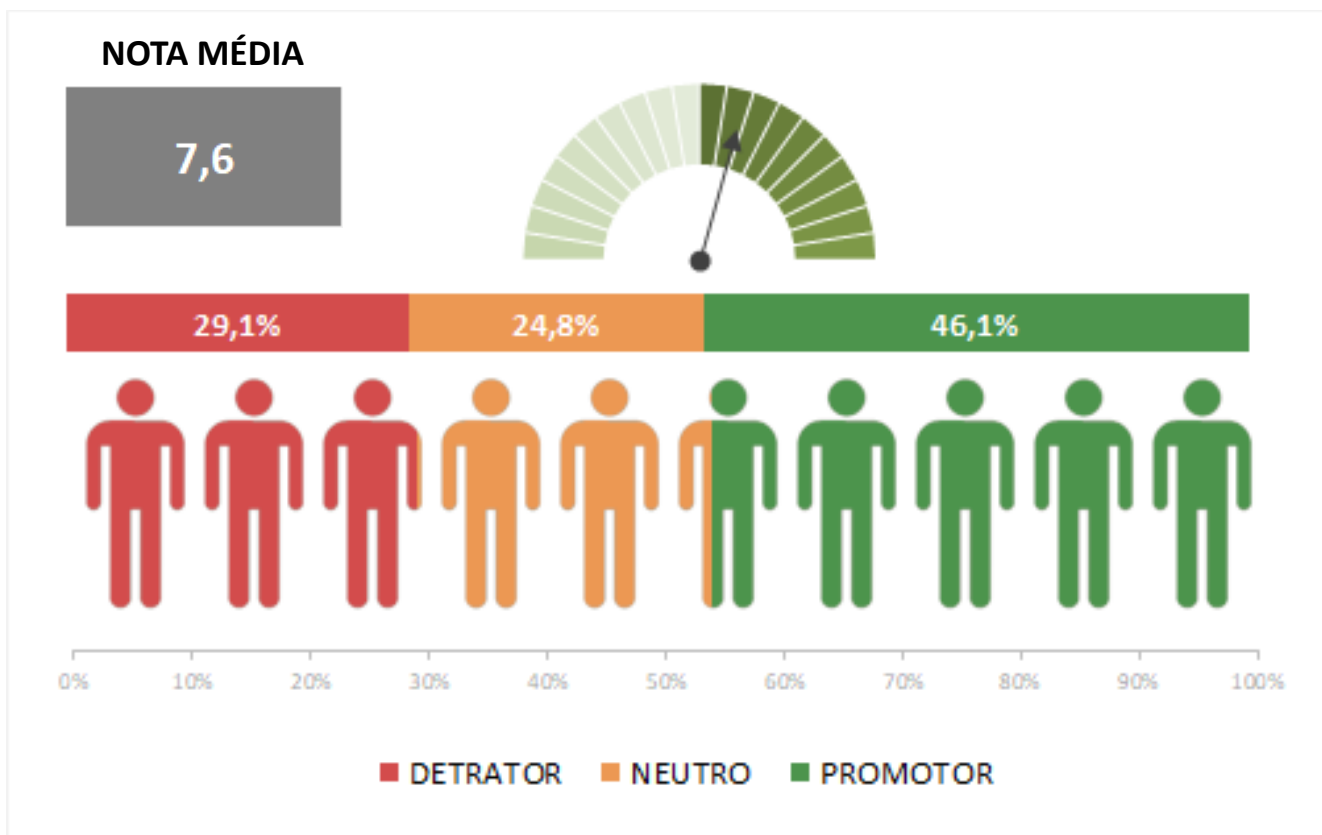


ARES
AGÊNCIA
RES-LADPRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



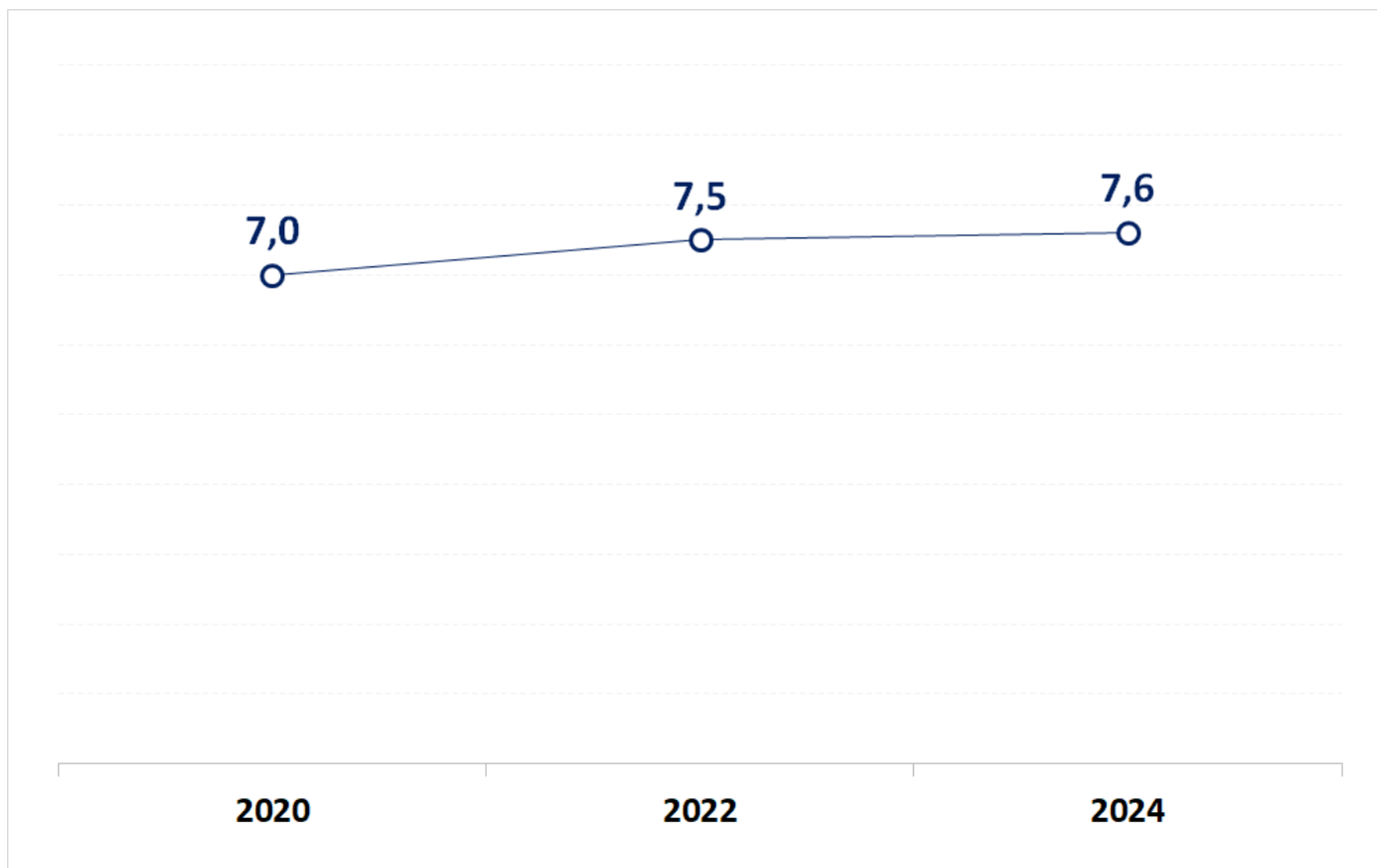
% NÃO RESPOSTA: **4,0%**



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ITAPIRA?
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 ITAPIRA? 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%	6,2%	0,0%	5,5%	8,2%	9,0%	4,3%	3,8%	6,5%	5,9%	2,8%	6,0%	0,0%	5,4%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	1,1%	2,6%	1,6%	0,7%	3,1%	1,9%	0,4%	5,6%	1,2%	2,2%	1,4%	2,1%	0,0%	1,9%
3	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,9%	2,0%	0,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	1,1%	3,0%	1,6%	1,4%	3,0%	0,9%	3,0%	1,1%	1,2%	2,6%	1,2%	2,1%	2,4%	2,1%
5	15,2%	11,8%	1,6%	17,3%	16,2%	20,3%	11,0%	11,4%	20,5%	9,9%	17,8%	13,5%	13,3%	13,5%
6	3,4%	7,0%	6,5%	3,4%	6,3%	5,0%	4,4%	7,7%	5,3%	5,7%	3,8%	5,9%	0,0%	5,2%
7	9,1%	7,9%	4,5%	11,8%	7,5%	2,8%	10,8%	9,3%	5,6%	7,3%	15,0%	7,7%	14,8%	8,5%
8	17,2%	15,5%	28,1%	15,8%	10,5%	7,9%	22,9%	9,6%	9,6%	19,8%	11,7%	16,1%	18,4%	16,3%
9	8,2%	6,4%	5,7%	8,2%	7,1%	1,9%	4,4%	21,1%	2,6%	8,4%	8,1%	5,6%	20,9%	7,2%
10	38,9%	38,9%	50,4%	35,9%	35,5%	48,4%	37,7%	30,3%	45,9%	36,9%	38,1%	39,9%	30,2%	38,9%
MÉDIA	7,7	7,5	8,7	7,6	7,0	7,3	7,7	7,5	7,4	7,6	7,7	7,5	8,2	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,6%	31,4%	11,4%	28,3%	39,4%	39,1%	24,2%	29,7%	36,2%	27,5%	27,0%	30,7%	15,7%	29,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,0%	45,2%	56,1%	44,1%	42,6%	50,2%	42,1%	51,4%	48,5%	45,3%	46,2%	45,5%	51,1%	46,1%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 46,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,1%
CIDADE/RUAS LIMPAS	24,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	14,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	7,6%
PASSAM SEMPRE	6,3%
ESTÁ SATISFEITO	4,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,2%
SÃO EDUCADOS	2,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,6%
SÃO COMPROMETIDOS	0,6%
OUTROS	1,3%
NÃO RESPONDEU	0,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 29,1% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	28,4%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	23,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	19,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,3%
AMPLIAR EQUIPE	4,3%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	4,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	0,9%
OUTROS	2,6%
NÃO RESPONDEU	2,6%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

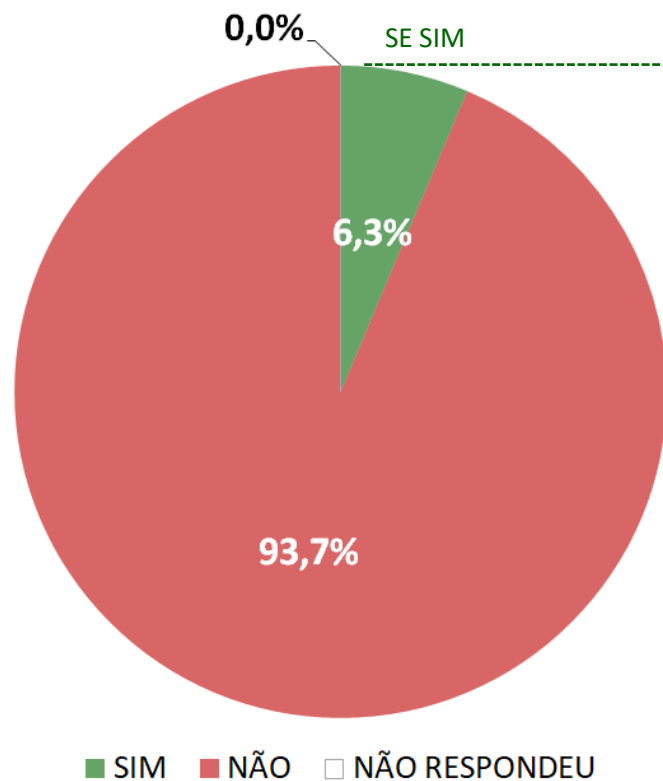


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

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	5,2%
8	15,3%
9	34,6%
10	44,9%
MÉDIA	9,2
INSATISFEITO	0,0%
SATISFEITO	79,5%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	49,8%
TELEVISÃO	21,0%
PREFEITURA	7,7%
REDES SOCIAIS	7,0%
AMIGOS/FAMILIARES	6,6%
TRABALHO	3,9%
NÃO RESPONDEU	3,9%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	7,2%	5,5%	7,6%	4,0%	7,9%	8,6%	4,1%	9,1%	2,5%	8,4%	3,8%	6,8%	2,2%	6,3%
NÃO	92,8%	94,5%	92,4%	96,0%	92,1%	91,4%	95,9%	90,9%	97,5%	91,6%	96,2%	93,2%	97,8%	93,7%
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%

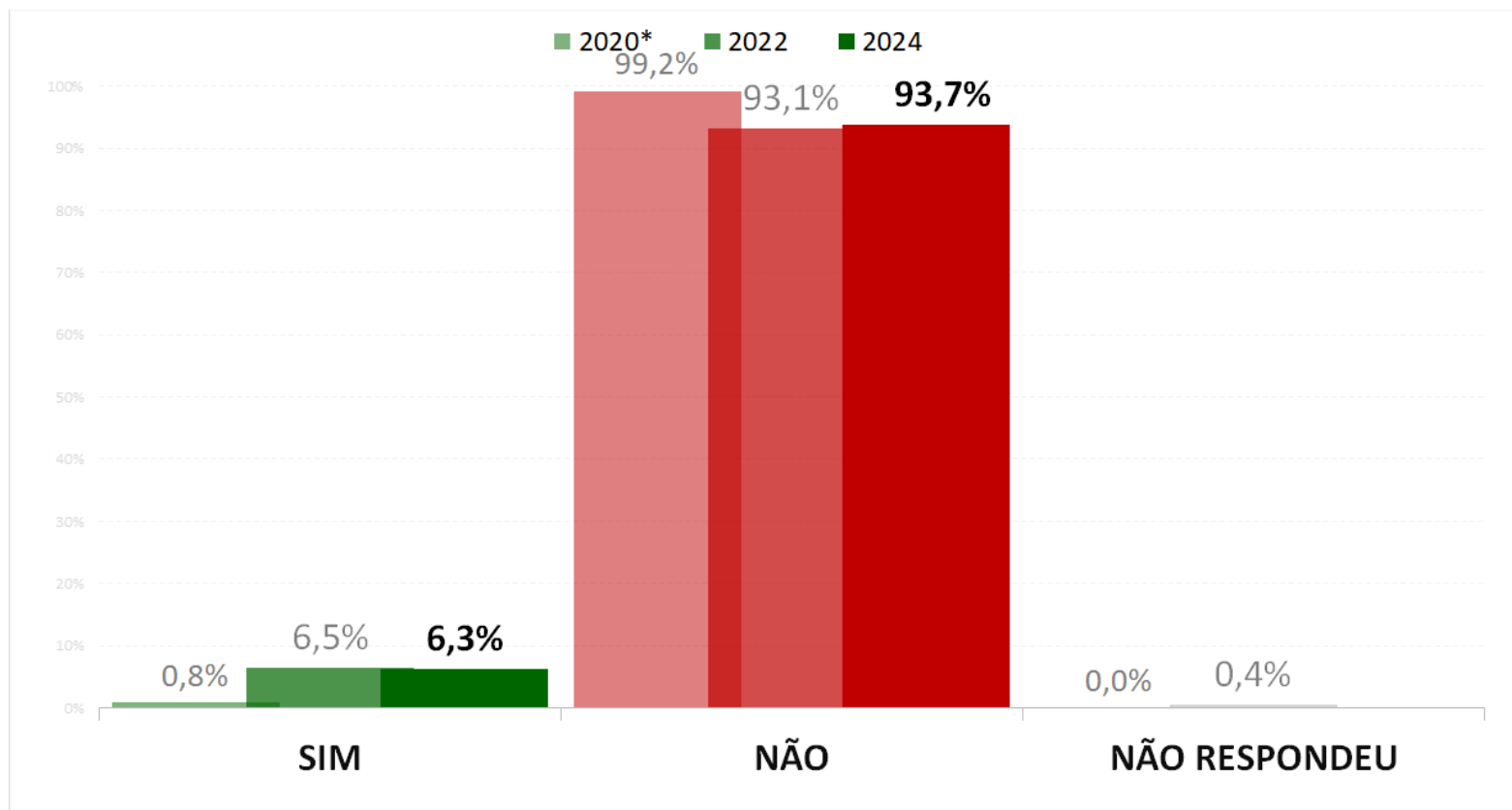


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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.

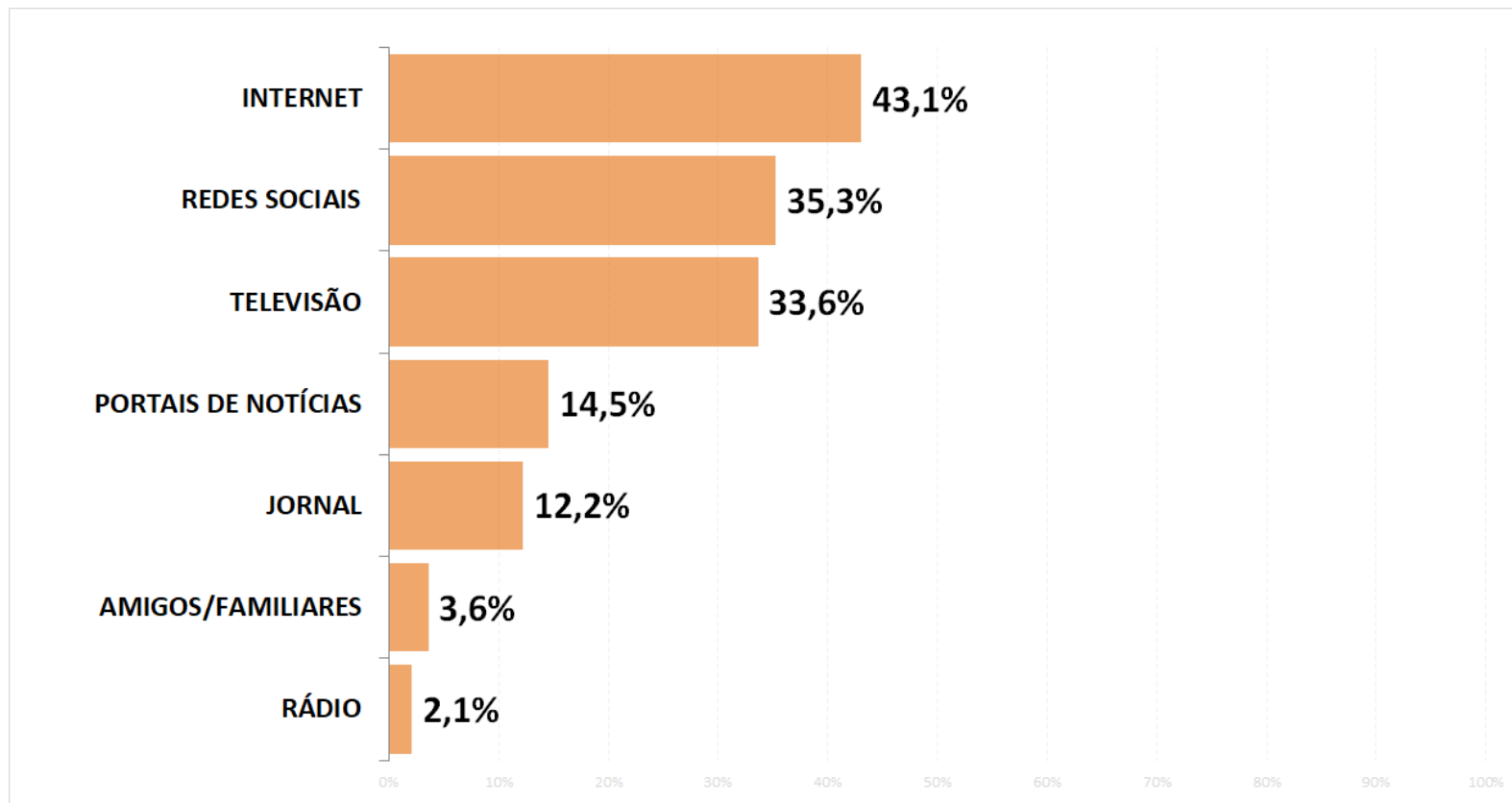
VI



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

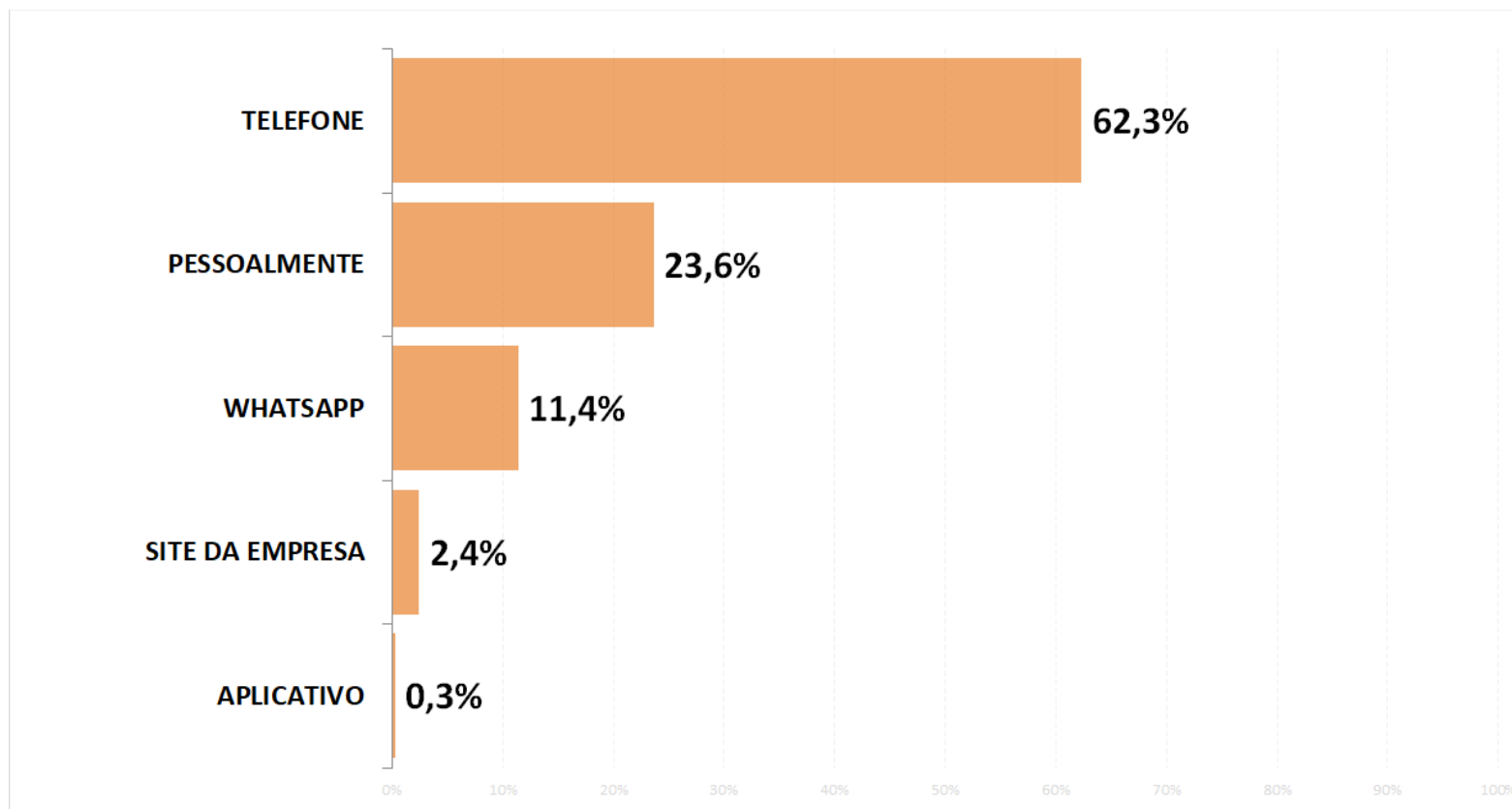




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	61,4%	63,1%	55,6%	60,3%	67,7%	67,9%	60,1%	60,8%	69,5%	62,5%	54,2%	62,2%	63,4%	62,3%
PESSOALMENTE	24,4%	22,9%	24,0%	21,2%	25,7%	26,6%	23,2%	21,0%	21,5%	24,5%	23,1%	24,2%	18,9%	23,6%
WHATSAPP	11,9%	10,9%	16,0%	13,9%	6,6%	5,5%	16,2%	6,5%	7,8%	12,0%	13,2%	10,6%	17,7%	11,4%
SITE DA EMPRESA	2,3%	2,6%	4,4%	4,0%	0,0%	0,0%	0,5%	10,5%	0,0%	1,0%	9,5%	2,7%	0,0%	2,4%
APLICATIVO	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,3%	0,0%	0,0%	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