

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**JABOTICABAL**



**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](http://www.limiteconsultoria.com.br)**

Jaboticabal, fevereiro de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **12 e 21 de fevereiro de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **376 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Jaboticabal. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

## MÉTODO DE COLETA

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

## RESUMO METODOLÓGICO

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

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

# SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

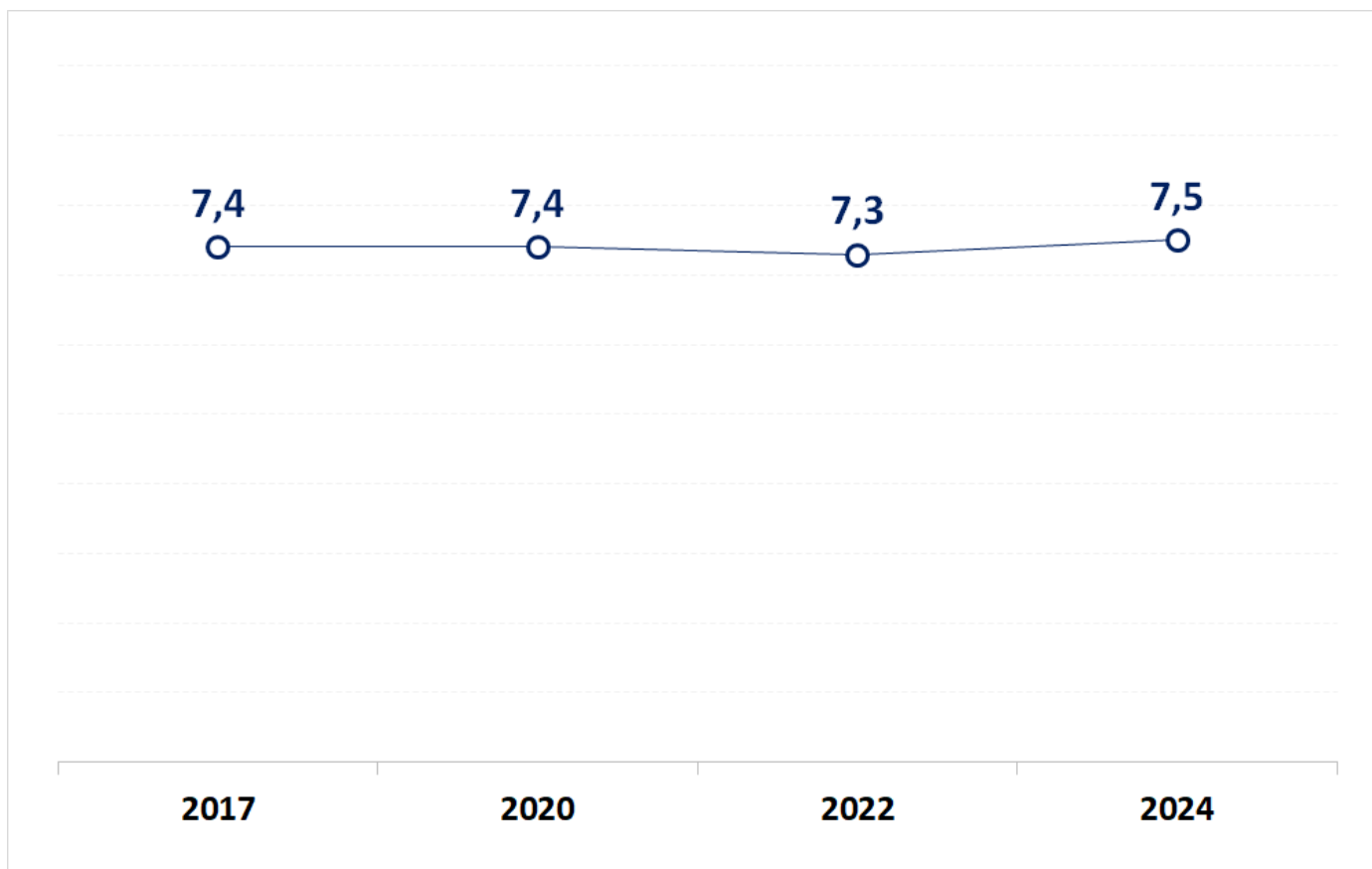




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

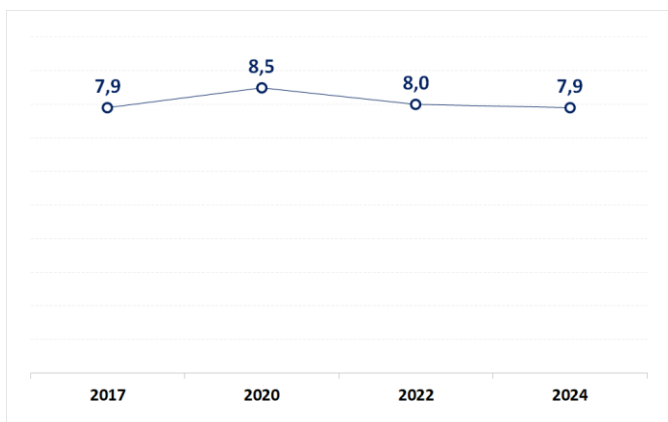
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



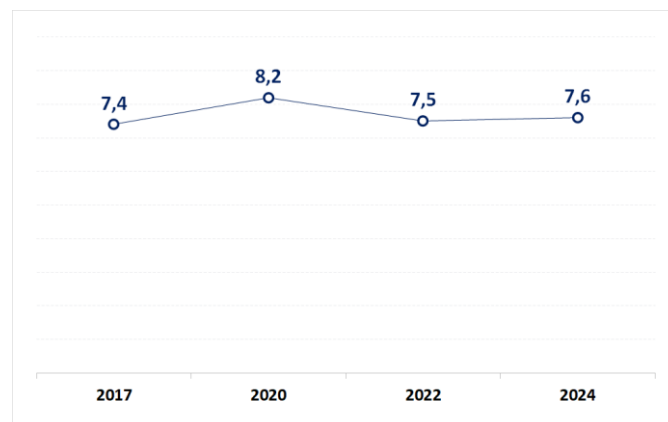
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

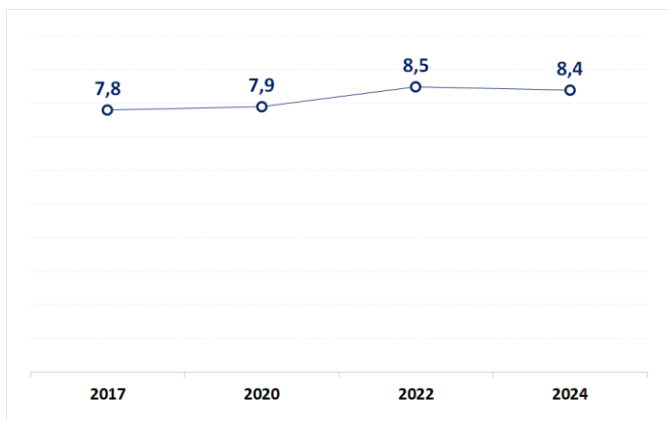
### ATENDIMENTO NA SEDE



### ATENDIMENTO TELEFÔNICO



### COLETA DE ESGOTO



### TRATAMENTO DE ESGOTO

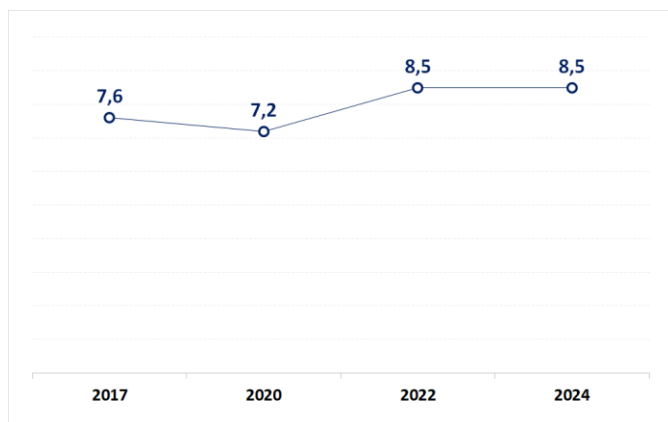




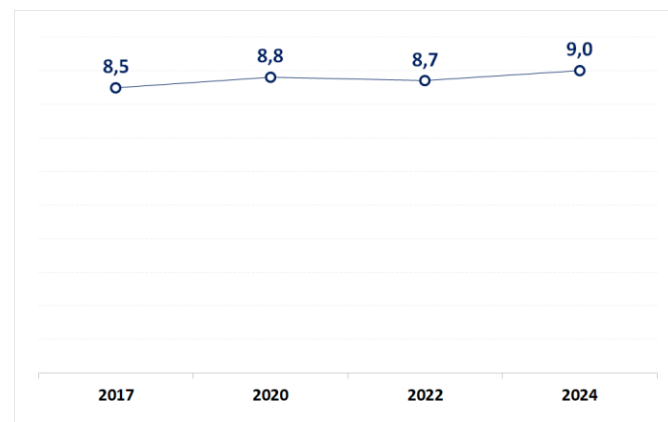
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

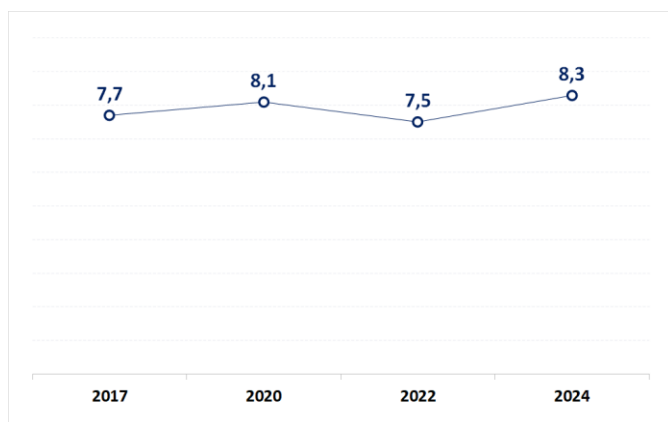
### ENTENDIMENTO DA CONTA



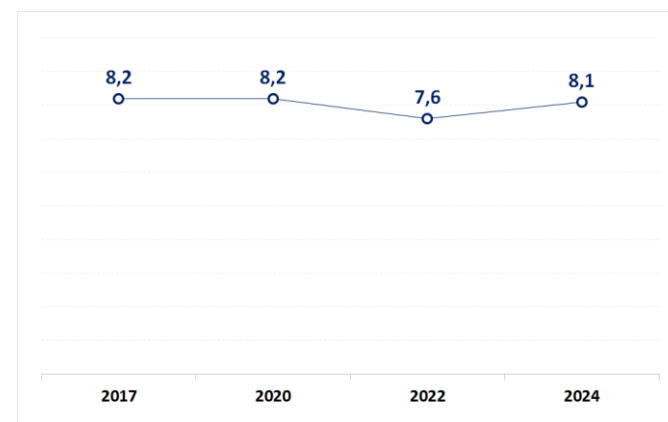
### LEITURA E ENTREGA CORRETA



### PRESSÃO DA ÁGUA



### QUALIDADE DA ÁGUA



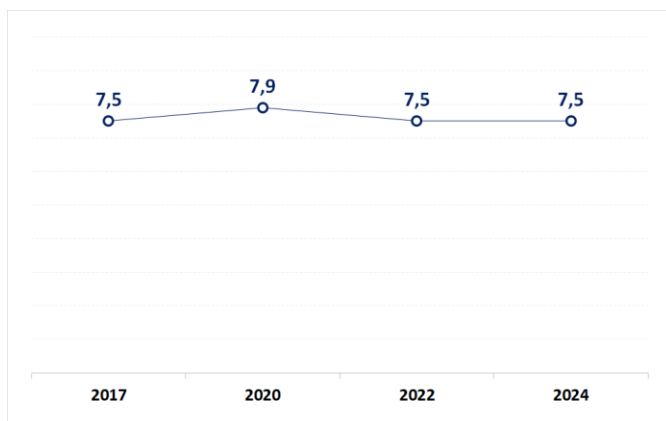




# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

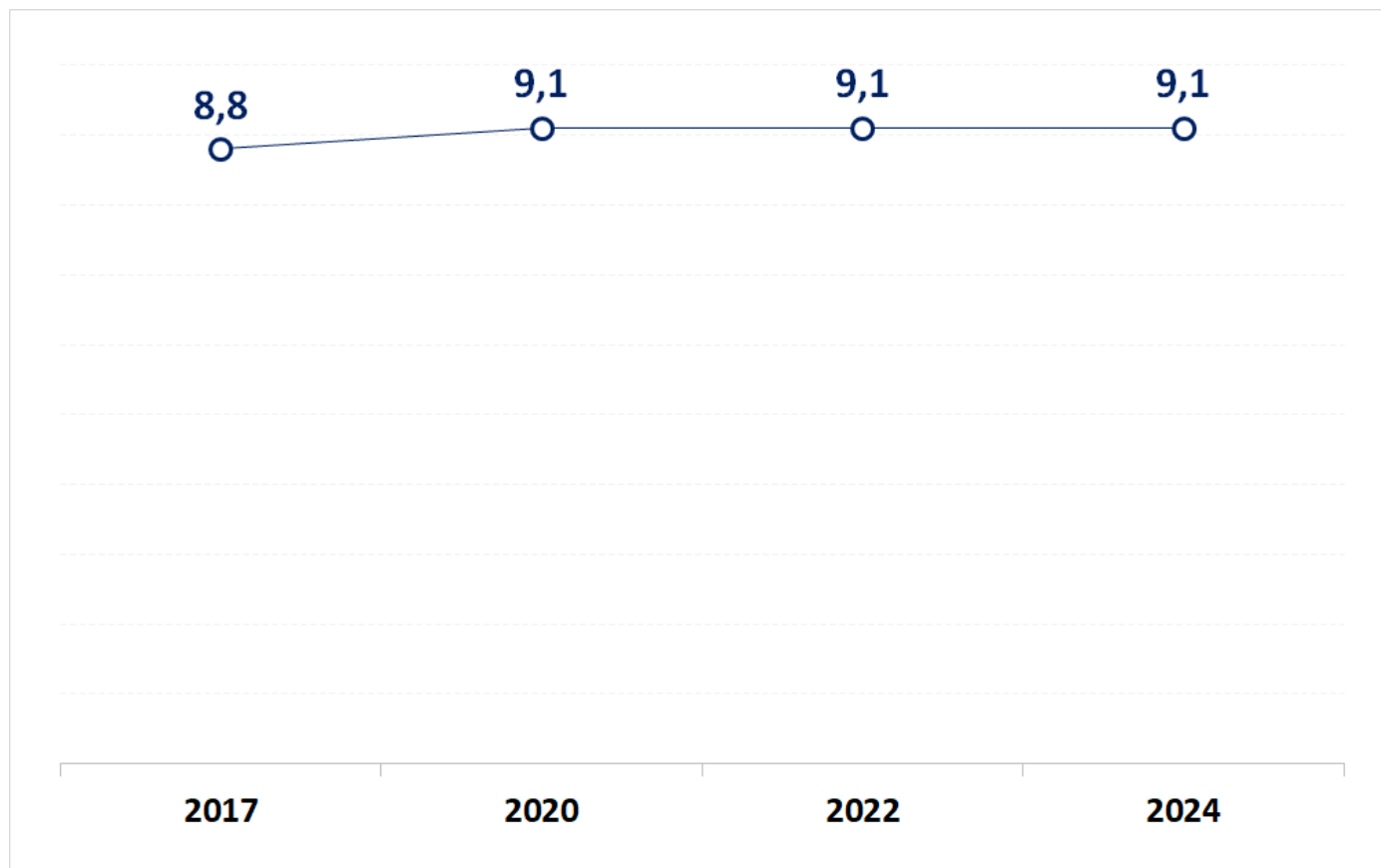
### RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

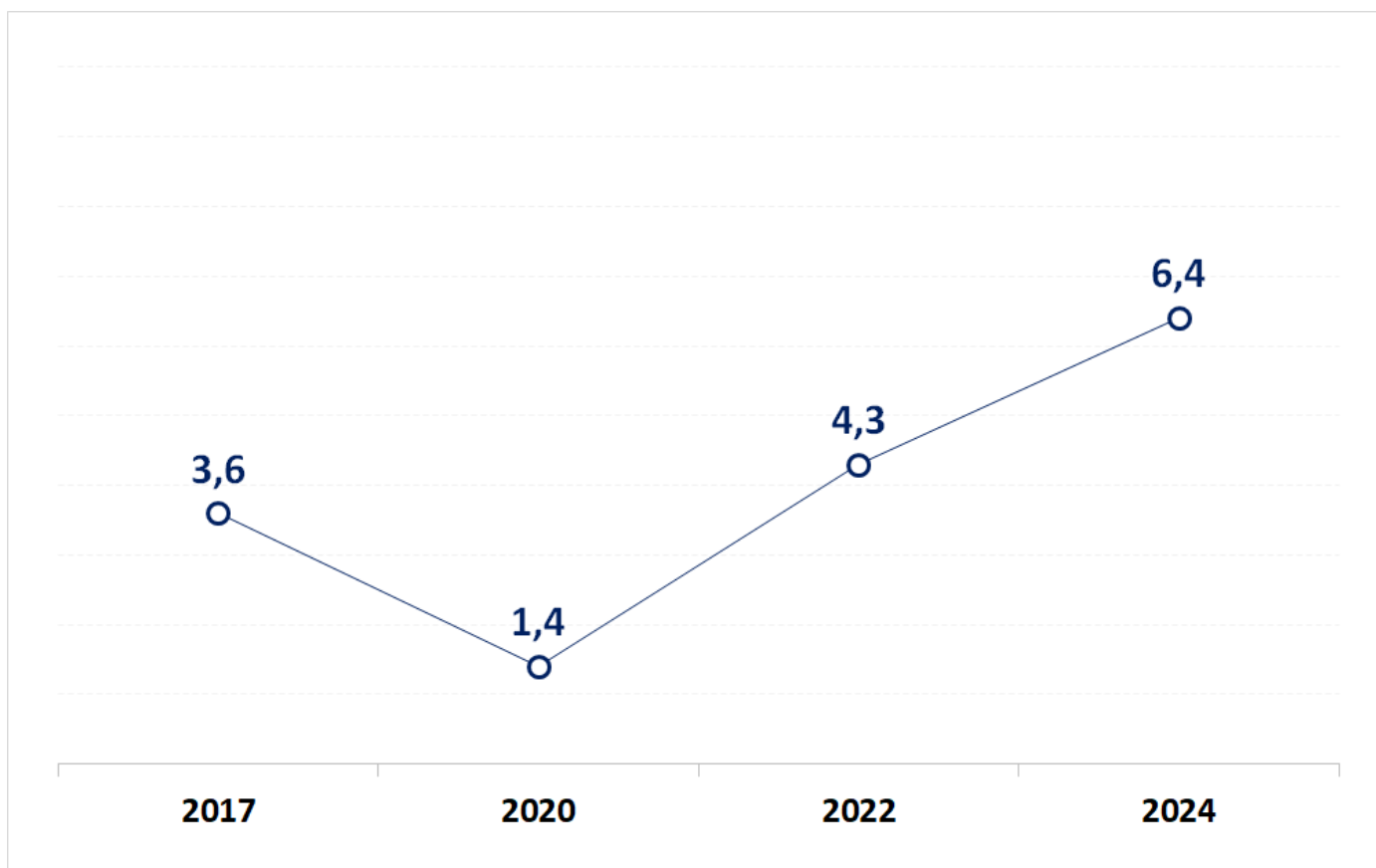




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

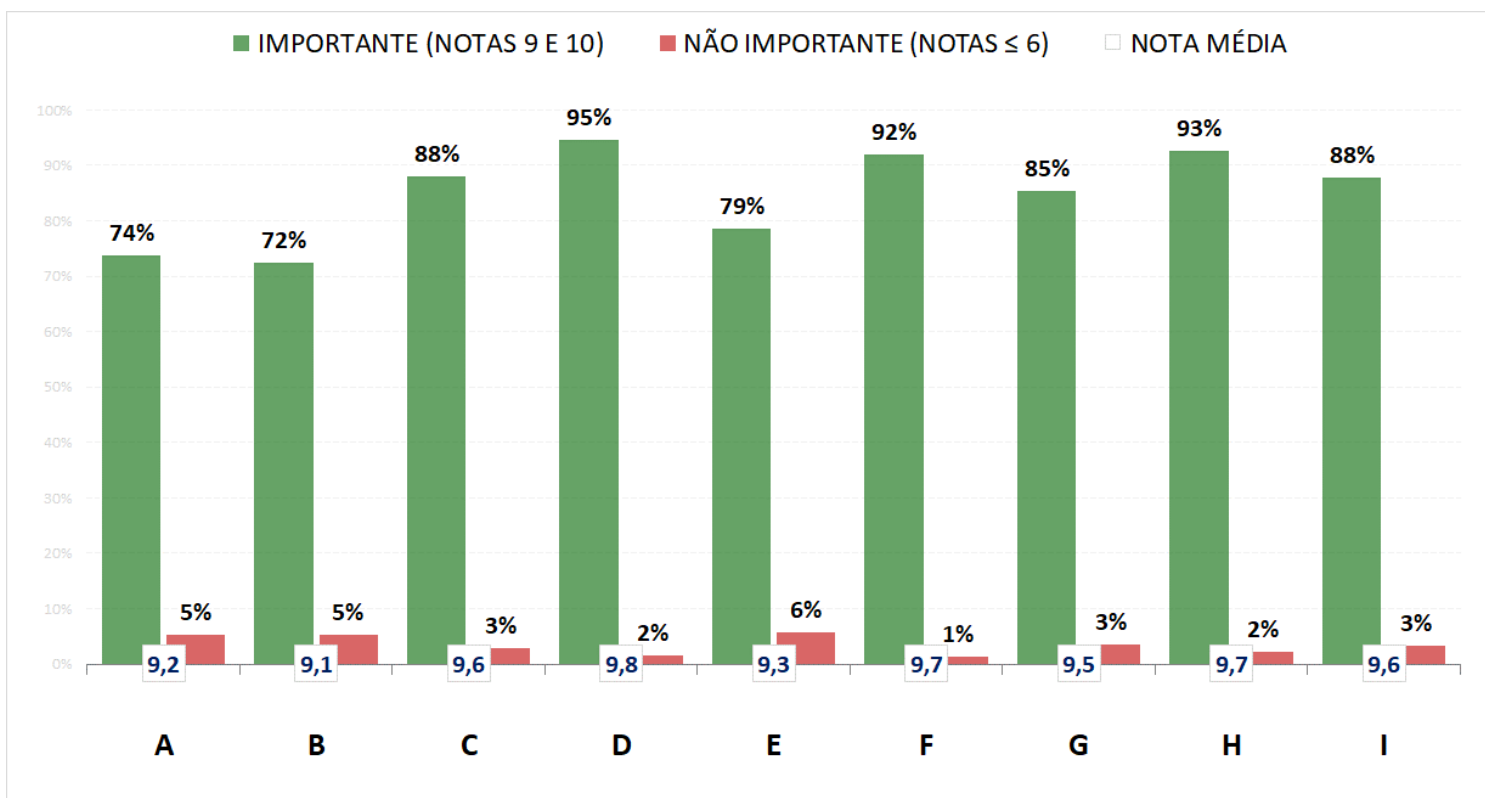
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





# 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?

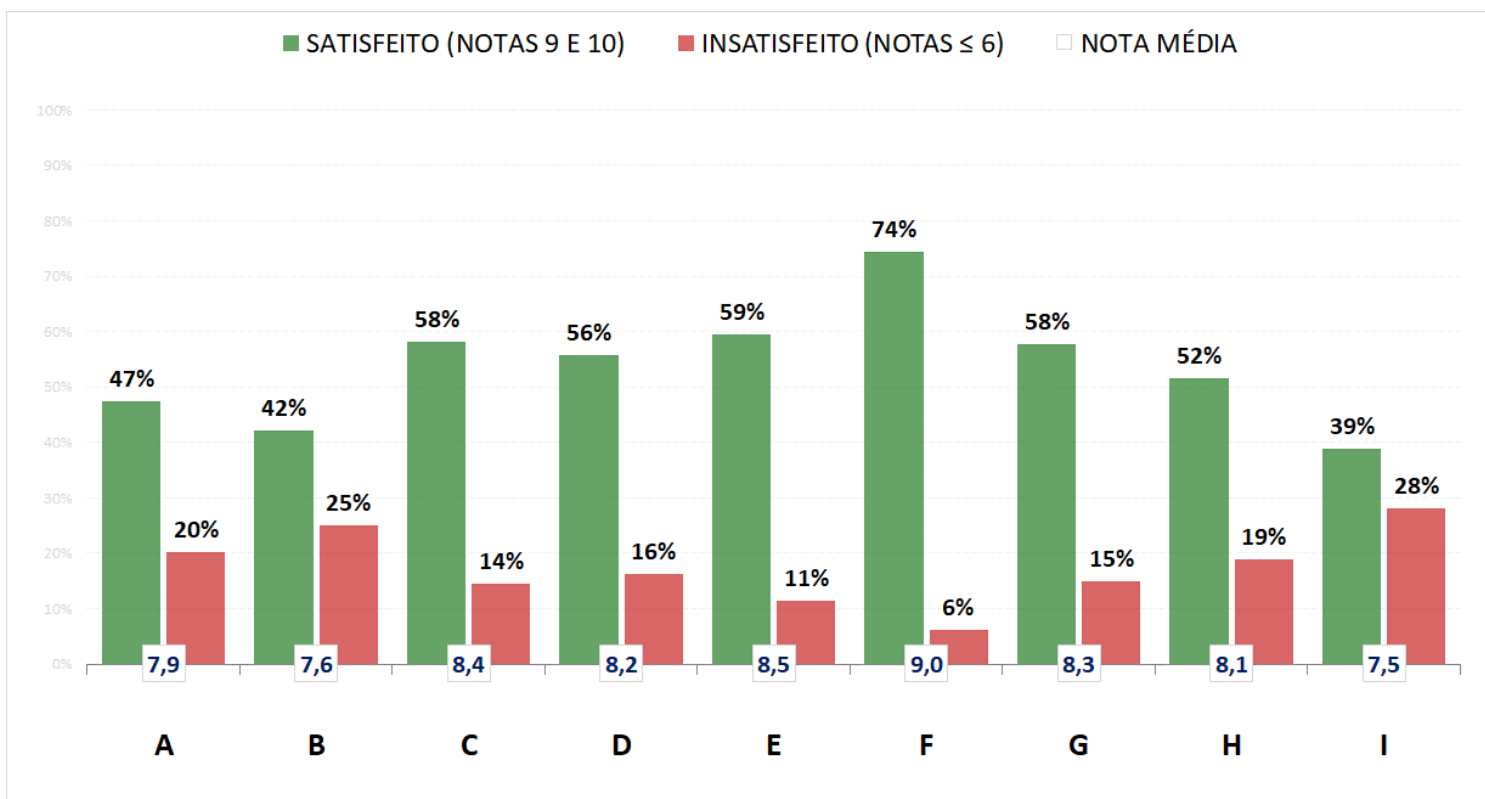


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# 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?

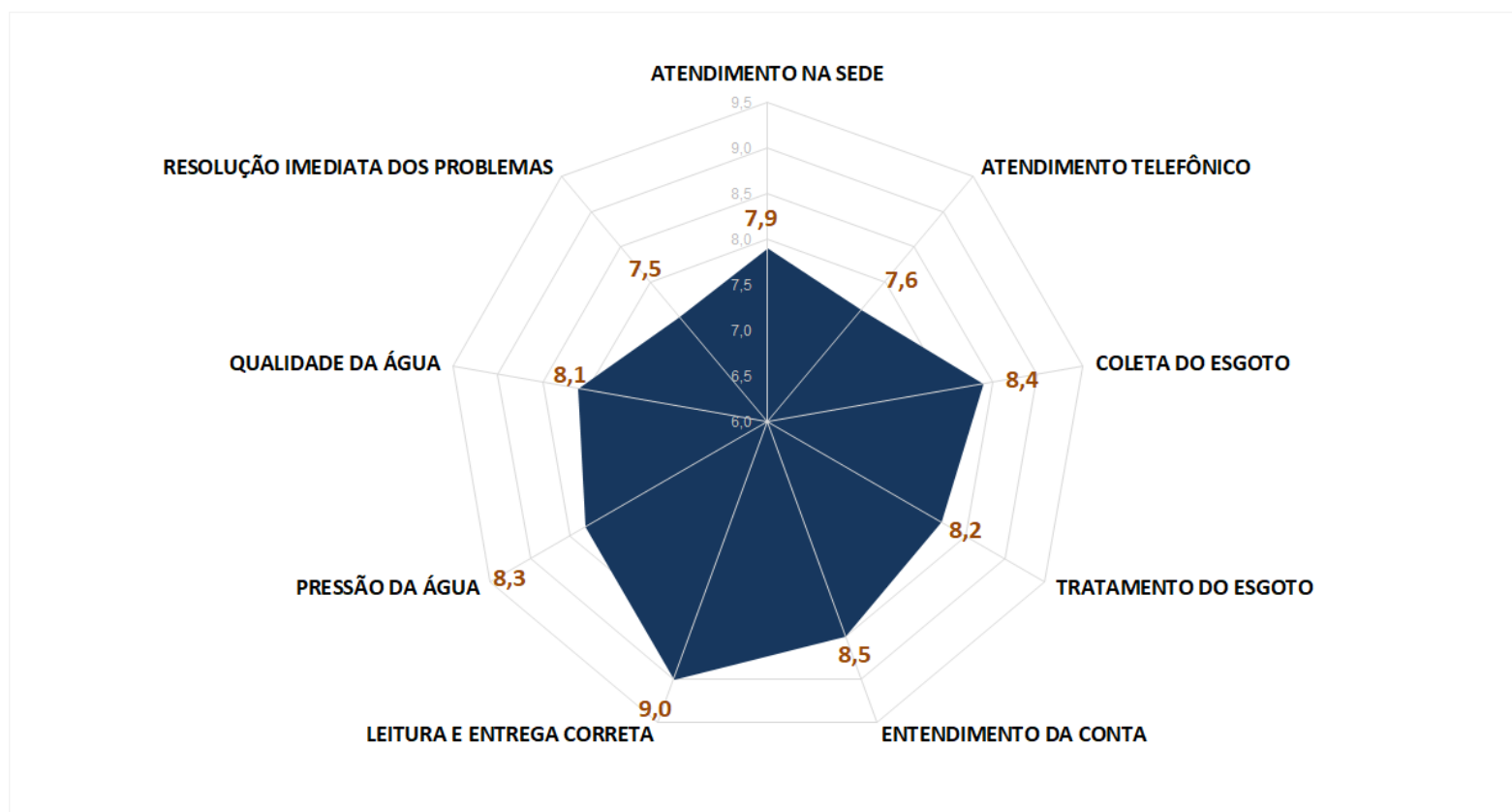


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# RADAR DE SATISFAÇÃO

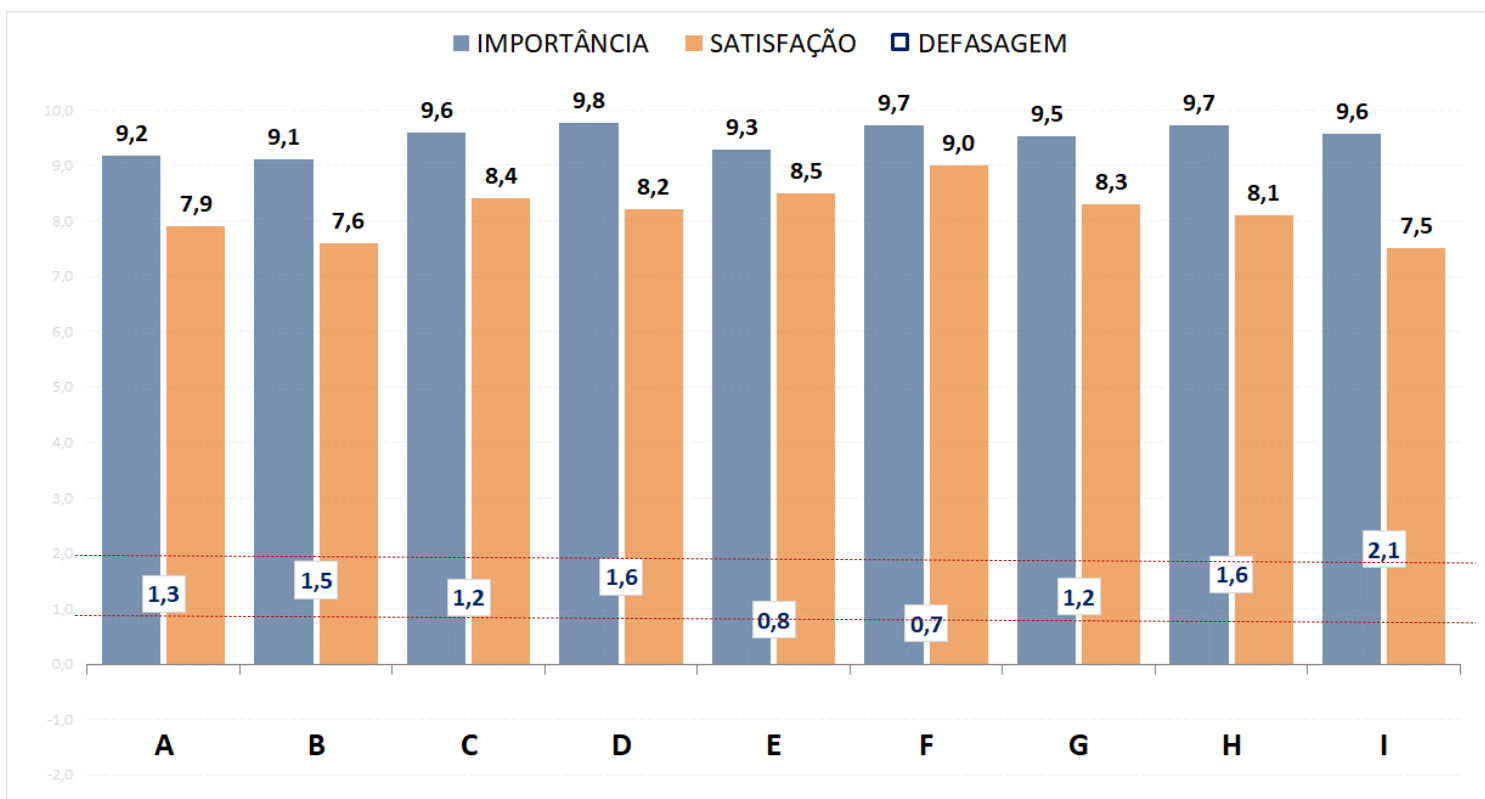
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





# 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

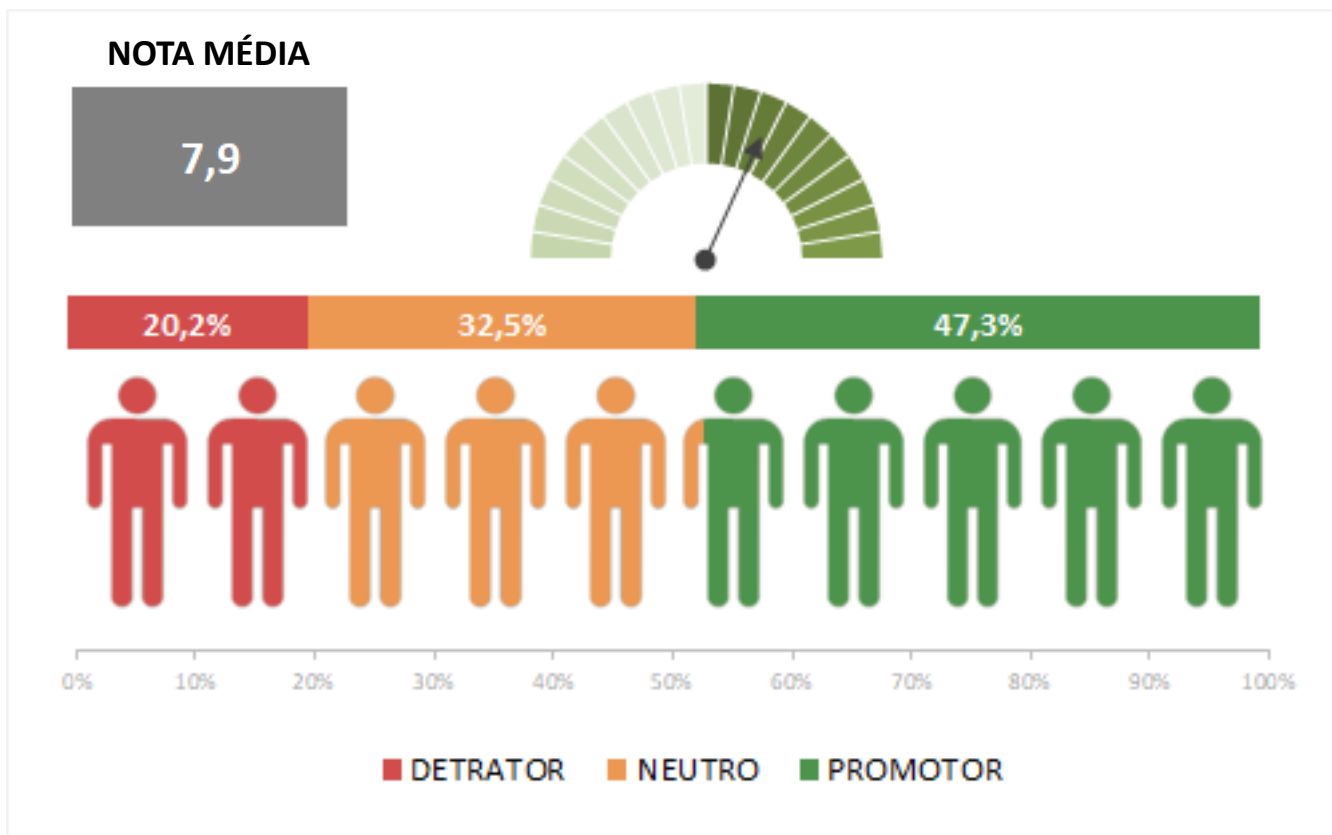




# ATENDIMENTO NA SEDE

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 SAAEJ?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 25,0%



# 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 SAAEJ?  
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

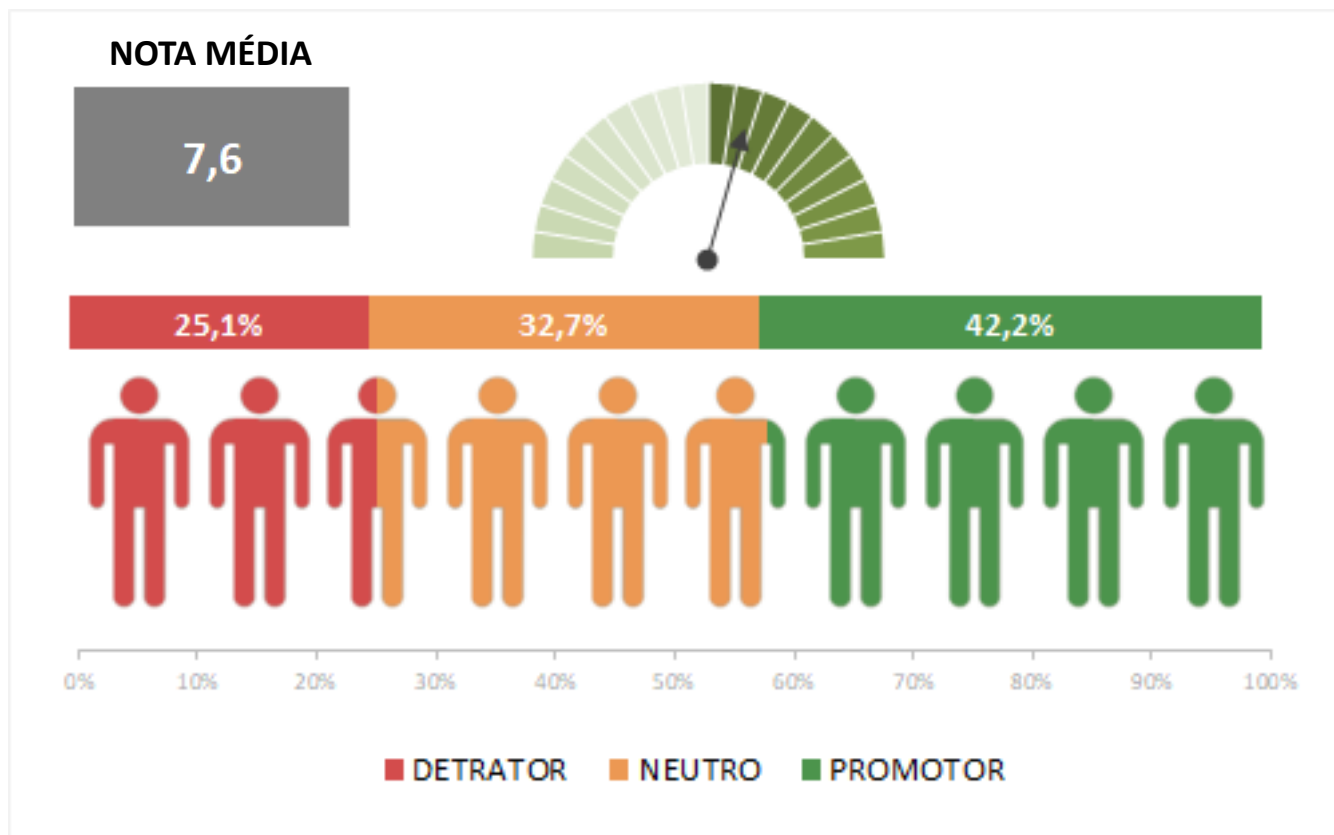
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,2%	2,5%	0,0%	2,3%	3,9%	5,7%	3,2%	1,0%	4,6%	3,0%	1,3%	3,2%	0,0%	2,9%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	2,4%	2,0%	8,6%	1,1%	1,2%	1,8%	1,6%	3,1%	1,4%	1,5%	3,9%	1,2%	9,7%	2,2%
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	1,6%	2,0%	0,0%	2,3%	1,9%	2,1%	1,5%	2,0%	0,0%	1,5%	3,7%	1,6%	3,2%	1,8%
5	11,3%	9,7%	20,0%	11,4%	7,5%	10,2%	9,3%	11,9%	15,6%	7,2%	11,5%	11,0%	6,2%	10,5%
6	1,6%	3,4%	0,0%	4,6%	1,9%	0,0%	4,1%	1,9%	0,0%	3,9%	2,4%	2,5%	3,1%	2,5%
7	12,9%	11,2%	14,3%	12,7%	11,0%	15,3%	12,5%	9,8%	9,3%	12,3%	13,7%	11,5%	15,9%	12,0%
8	21,8%	19,2%	31,5%	14,9%	21,0%	13,9%	22,2%	21,5%	19,9%	20,4%	21,0%	19,8%	24,9%	20,4%
9	7,3%	11,1%	0,0%	9,2%	11,7%	11,1%	9,9%	7,6%	10,4%	9,8%	7,6%	9,4%	8,8%	9,3%
10	37,0%	38,9%	25,7%	41,5%	39,0%	39,9%	35,6%	40,0%	38,8%	39,6%	34,9%	39,4%	28,2%	38,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,0%</b>	<b>19,5%</b>	<b>28,6%</b>	<b>21,8%</b>	<b>17,2%</b>	<b>19,8%</b>	<b>19,8%</b>	<b>21,0%</b>	<b>21,6%</b>	<b>17,9%</b>	<b>22,8%</b>	<b>20,0%</b>	<b>22,3%</b>	<b>20,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>44,3%</b>	<b>50,1%</b>	<b>25,7%</b>	<b>50,7%</b>	<b>50,7%</b>	<b>51,0%</b>	<b>45,5%</b>	<b>47,6%</b>	<b>49,2%</b>	<b>49,4%</b>	<b>42,5%</b>	<b>48,7%</b>	<b>36,9%</b>	<b>47,3%</b>



# 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 SAAEJ?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 26,6%



# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

## 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	2,7%	2,7%	0,0%	2,4%	3,8%	8,3%	2,6%	0,0%	4,5%	3,2%	0,0%	3,0%	0,0%	2,7%
1	0,9%	0,7%	0,0%	1,2%	0,8%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,8%	1,6%	0,9%	0,0%	0,8%
2	2,7%	0,7%	0,0%	2,5%	1,5%	0,0%	1,7%	2,2%	0,0%	2,5%	1,5%	1,3%	3,9%	1,6%
3	0,9%	2,0%	0,0%	2,4%	1,4%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	2,3%	1,5%	1,3%	3,5%	1,5%
4	2,7%	4,0%	0,0%	1,2%	6,0%	6,4%	2,5%	3,0%	1,6%	4,7%	2,9%	3,8%	0,0%	3,4%
5	9,1%	11,3%	17,1%	12,1%	6,8%	10,1%	3,5%	18,7%	10,4%	7,6%	15,1%	9,7%	15,8%	10,3%
6	6,3%	3,4%	4,9%	4,9%	4,6%	6,4%	4,5%	4,3%	4,5%	3,3%	7,6%	5,3%	0,0%	4,8%
7	16,4%	16,1%	34,1%	12,2%	12,9%	6,4%	24,1%	11,7%	13,6%	15,2%	20,7%	16,3%	15,7%	16,2%
8	20,9%	12,8%	14,7%	14,6%	18,3%	12,3%	17,6%	17,3%	9,0%	20,6%	16,3%	15,7%	23,4%	16,5%
9	8,2%	6,1%	7,3%	7,3%	6,7%	1,9%	12,3%	3,2%	1,4%	7,3%	12,0%	7,8%	0,0%	7,0%
10	29,0%	40,2%	21,9%	39,0%	37,1%	48,3%	31,2%	33,3%	55,0%	32,4%	20,8%	34,9%	37,7%	35,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>7,3</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>25,4%</b>	<b>24,8%</b>	<b>21,9%</b>	<b>26,8%</b>	<b>25,0%</b>	<b>31,1%</b>	<b>14,8%</b>	<b>34,6%</b>	<b>21,1%</b>	<b>24,5%</b>	<b>30,1%</b>	<b>25,3%</b>	<b>23,2%</b>	<b>25,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>37,2%</b>	<b>46,3%</b>	<b>29,3%</b>	<b>46,3%</b>	<b>43,8%</b>	<b>50,3%</b>	<b>43,5%</b>	<b>36,5%</b>	<b>56,4%</b>	<b>39,7%</b>	<b>32,8%</b>	<b>42,7%</b>	<b>37,7%</b>	<b>42,2%</b>

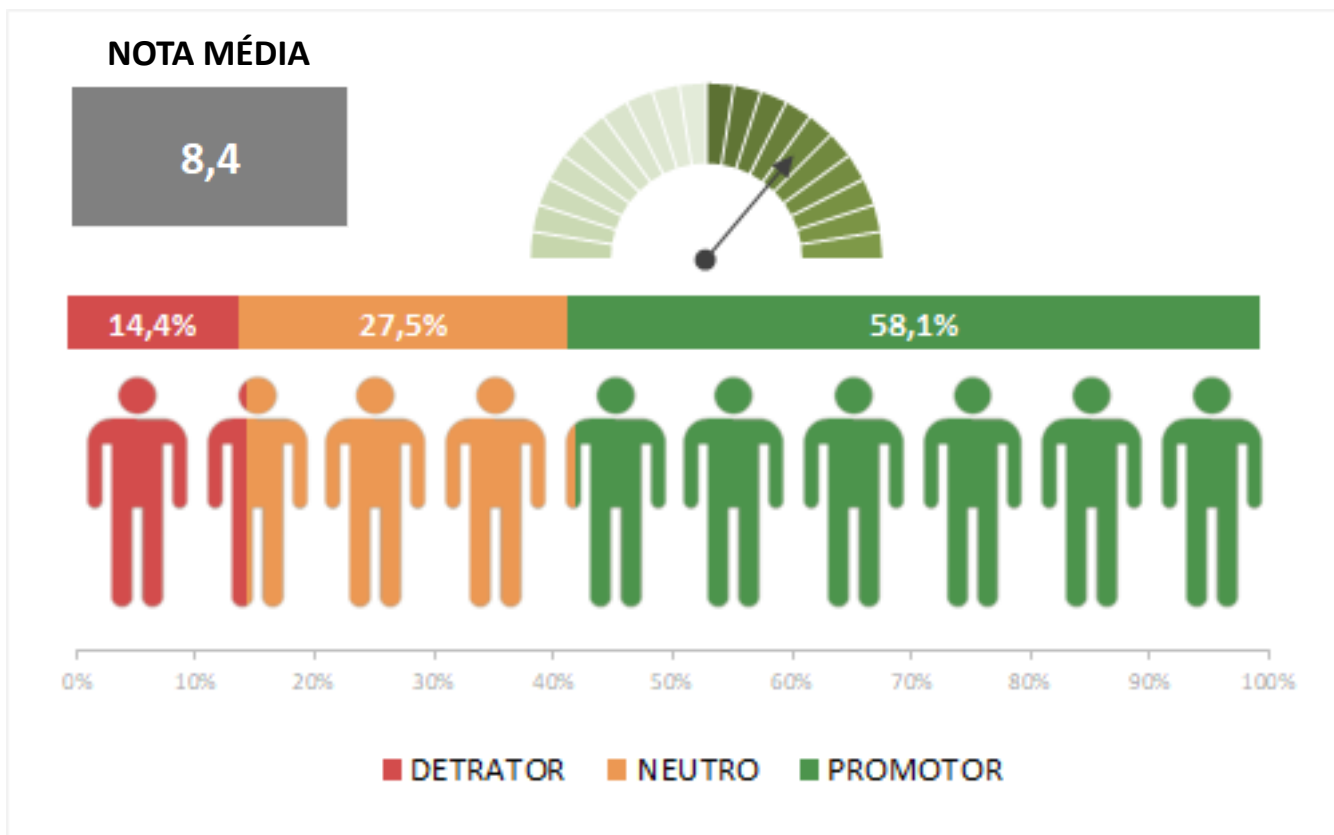


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# COLETA DE ESGOTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: **4,5%**



# COLETA DE ESGOTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,6%	1,6%	0,0%	3,9%	1,7%	1,5%	2,6%	1,7%	1,2%	3,6%	0,0%	1,3%	9,4%	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	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,5%	0,7%	0,8%	0,0%	1,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	0,6%	1,0%	0,0%	1,0%	1,0%	1,3%	0,6%	0,8%	2,1%	0,0%	1,1%	0,6%	3,2%	0,8%
4	2,6%	1,5%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,4%	1,4%	0,0%	1,8%	4,3%	1,9%	3,3%	2,0%
5	5,8%	4,1%	0,0%	8,7%	4,3%	8,3%	2,0%	6,4%	7,9%	3,0%	5,5%	4,8%	6,3%	4,9%
6	3,2%	4,2%	8,6%	3,9%	2,1%	1,3%	0,7%	8,8%	0,0%	6,0%	3,3%	3,9%	2,8%	3,8%
7	8,4%	11,1%	15,5%	9,7%	8,0%	5,4%	12,0%	9,6%	11,5%	10,0%	7,8%	9,2%	15,6%	9,8%
8	14,2%	20,6%	12,1%	18,4%	19,0%	18,3%	18,3%	16,4%	19,0%	18,1%	15,4%	18,4%	9,4%	17,6%
9	18,1%	11,2%	29,4%	10,7%	11,5%	10,5%	17,1%	13,4%	8,5%	19,2%	11,2%	13,5%	22,6%	14,4%
10	42,6%	44,8%	34,4%	43,7%	46,9%	52,0%	42,5%	40,7%	49,8%	36,4%	51,4%	45,4%	27,4%	43,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>7,3</b>	<b>8,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>16,8%</b>	<b>12,4%</b>	<b>8,6%</b>	<b>17,5%</b>	<b>14,6%</b>	<b>13,9%</b>	<b>10,1%</b>	<b>19,9%</b>	<b>11,2%</b>	<b>16,3%</b>	<b>14,2%</b>	<b>13,4%</b>	<b>25,0%</b>	<b>14,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>60,6%</b>	<b>56,0%</b>	<b>63,8%</b>	<b>54,5%</b>	<b>58,4%</b>	<b>62,5%</b>	<b>59,5%</b>	<b>54,1%</b>	<b>58,3%</b>	<b>55,6%</b>	<b>62,5%</b>	<b>59,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>58,1%</b>

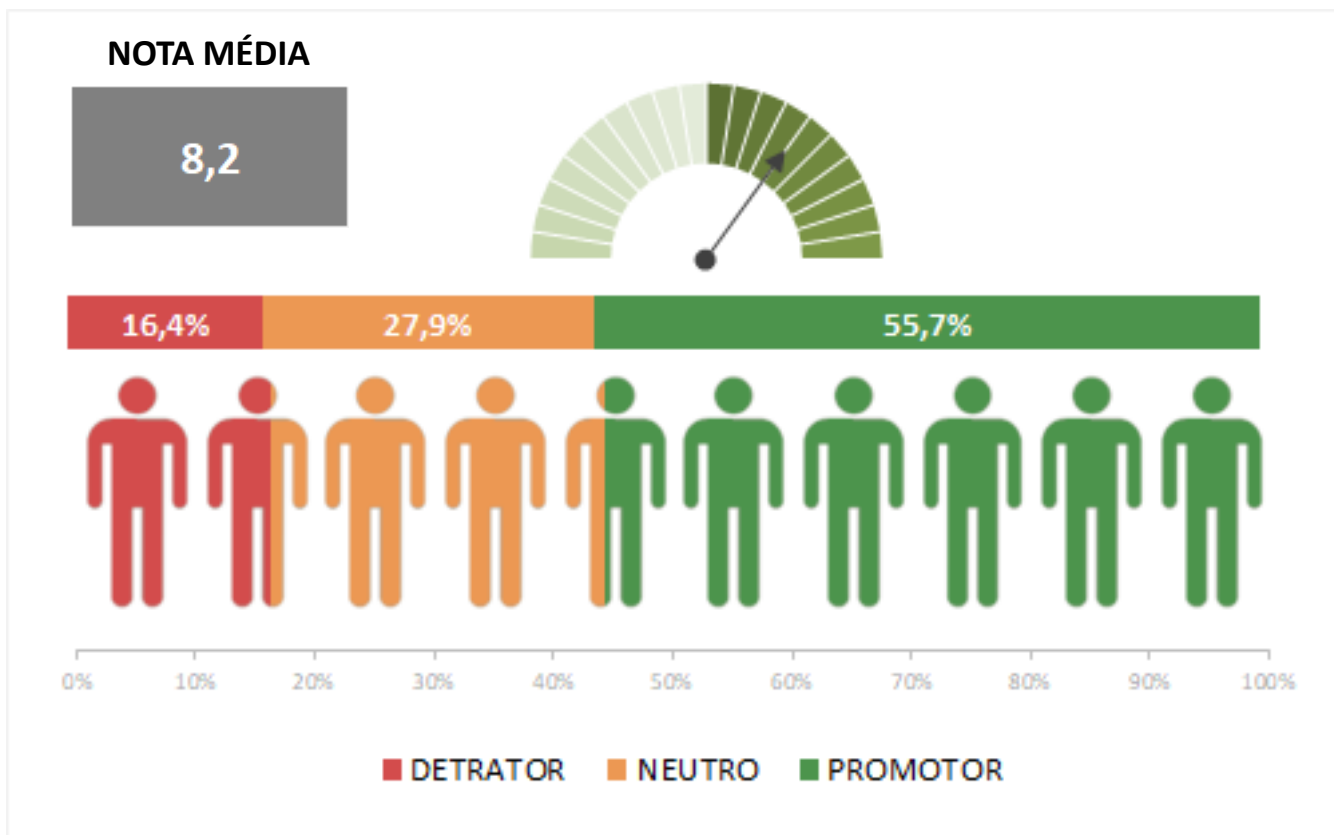


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: **7,4%**



# 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	4,7%	2,7%	0,0%	6,8%	2,9%	3,1%	3,3%	4,2%	3,4%	4,4%	2,3%	2,6%	12,5%	3,6%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%	0,0%	0,9%	1,2%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	3,2%	0,3%
4	4,7%	2,0%	5,2%	1,0%	4,0%	1,5%	5,6%	1,5%	1,2%	2,5%	6,8%	3,6%	0,0%	3,3%
5	5,4%	4,2%	0,0%	7,8%	4,5%	4,2%	2,7%	7,4%	4,4%	4,4%	5,7%	4,6%	6,4%	4,7%
6	3,4%	3,6%	5,2%	3,9%	2,7%	1,3%	2,0%	6,5%	5,8%	2,4%	3,4%	3,6%	2,8%	3,5%
7	8,7%	13,0%	15,5%	14,5%	7,3%	8,5%	13,8%	9,1%	10,3%	13,6%	7,0%	10,5%	15,6%	11,0%
8	13,4%	19,9%	15,5%	15,5%	18,2%	15,5%	17,0%	17,6%	10,0%	20,0%	18,0%	18,0%	6,3%	16,9%
9	16,8%	11,3%	20,8%	12,6%	12,1%	9,7%	15,9%	13,6%	9,8%	16,7%	12,5%	13,9%	12,9%	13,8%
10	40,2%	43,3%	37,9%	37,0%	46,3%	54,6%	39,6%	37,6%	53,8%	34,9%	43,1%	42,1%	40,4%	41,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>20,8%</b>	<b>12,6%</b>	<b>10,4%</b>	<b>20,4%</b>	<b>16,0%</b>	<b>11,7%</b>	<b>13,7%</b>	<b>22,1%</b>	<b>16,0%</b>	<b>14,9%</b>	<b>19,4%</b>	<b>15,4%</b>	<b>24,9%</b>	<b>16,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>57,0%</b>	<b>54,6%</b>	<b>58,6%</b>	<b>49,6%</b>	<b>58,4%</b>	<b>64,3%</b>	<b>55,5%</b>	<b>51,3%</b>	<b>63,6%</b>	<b>51,6%</b>	<b>55,6%</b>	<b>56,0%</b>	<b>53,2%</b>	<b>55,7%</b>



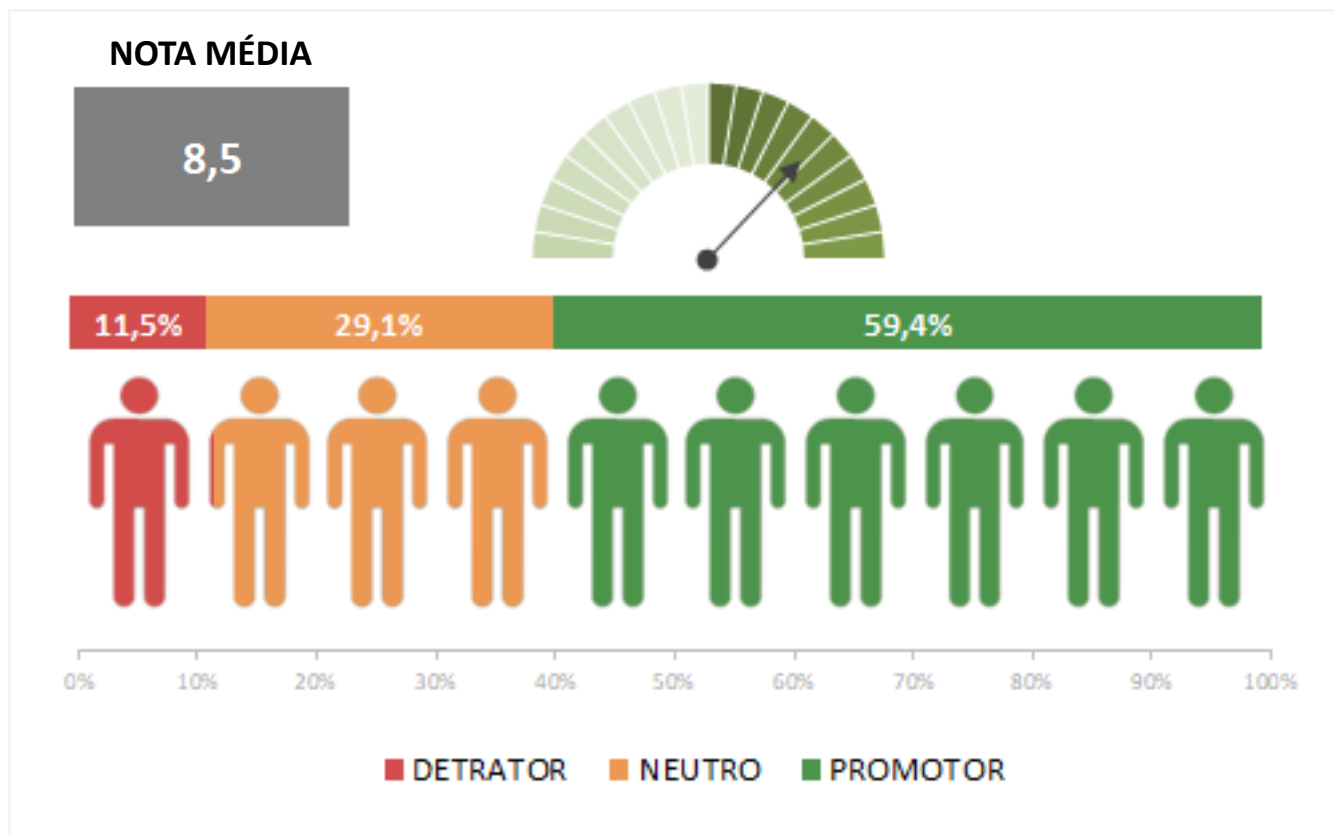


**ARES**  
AGÊNCIA  
DE REGULAÇÃO DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

# ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **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	1,9%	0,5%	0,0%	1,9%	1,1%	2,9%	0,0%	1,5%	1,1%	1,2%	1,1%	1,0%	3,2%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,6%	2,4%	0,0%	0,9%	2,5%	2,5%	1,9%	0,8%	1,0%	2,8%	0,0%	1,1%	6,4%	1,6%
4	0,6%	1,4%	0,0%	0,0%	2,0%	2,5%	0,7%	0,7%	1,0%	1,2%	0,9%	1,2%	0,0%	1,1%
5	4,4%	4,9%	0,0%	2,8%	7,2%	12,2%	3,3%	2,2%	8,6%	4,0%	2,1%	4,8%	3,1%	4,7%
6	1,9%	3,4%	0,0%	2,8%	3,5%	1,5%	3,0%	3,0%	3,1%	4,0%	0,0%	3,0%	0,0%	2,7%
7	13,8%	8,6%	17,3%	9,5%	9,9%	8,1%	10,6%	12,9%	7,4%	10,3%	15,6%	11,2%	9,1%	11,0%
8	18,8%	17,6%	17,3%	19,8%	17,5%	14,8%	18,0%	20,0%	23,0%	17,7%	14,2%	19,3%	6,2%	18,1%
9	20,0%	11,4%	32,8%	10,4%	12,8%	9,3%	19,4%	14,2%	5,1%	16,9%	22,8%	14,2%	27,9%	15,4%
10	37,4%	49,7%	32,7%	51,9%	43,0%	44,6%	43,1%	44,6%	48,5%	41,9%	43,3%	43,9%	44,0%	43,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>10,0%</b>	<b>12,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>8,4%</b>	<b>16,9%</b>	<b>23,2%</b>	<b>8,8%</b>	<b>8,2%</b>	<b>16,0%</b>	<b>13,3%</b>	<b>4,1%</b>	<b>11,4%</b>	<b>12,7%</b>	<b>11,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>57,4%</b>	<b>61,1%</b>	<b>65,5%</b>	<b>62,3%</b>	<b>55,8%</b>	<b>53,9%</b>	<b>62,5%</b>	<b>58,8%</b>	<b>53,6%</b>	<b>58,7%</b>	<b>66,1%</b>	<b>58,1%</b>	<b>72,0%</b>	<b>59,4%</b>

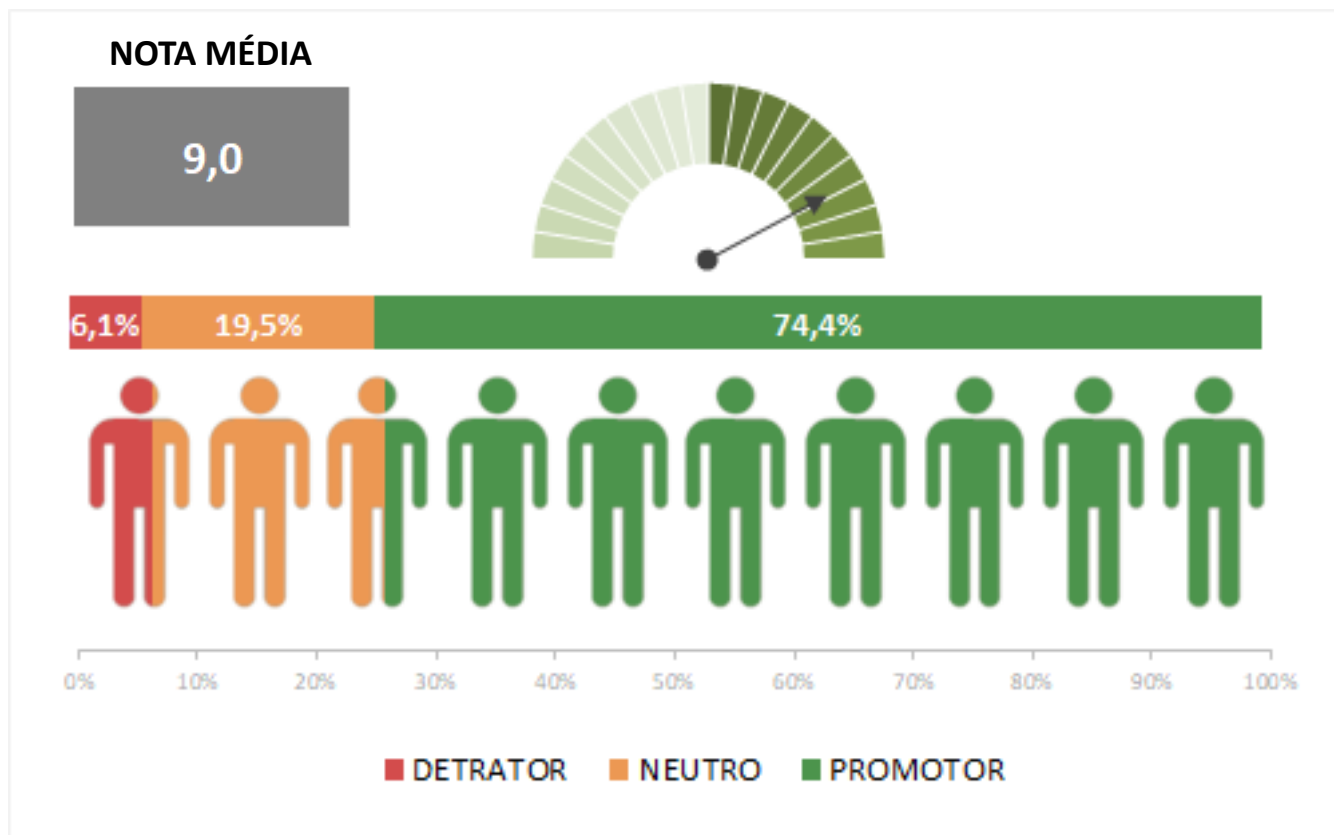


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULAÇÃO  
PCJ

# LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,5%



# 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	0,0%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,6%	2,0%	0,0%	3,8%	0,5%	0,0%	1,3%	2,2%	0,0%	2,3%	1,1%	0,9%	6,3%	1,4%
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	0,0%	0,0%	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	3,1%	1,9%	0,0%	2,9%	3,1%	4,2%	3,8%	0,0%	4,3%	1,1%	3,1%	2,4%	3,1%	2,5%
6	1,9%	1,5%	0,0%	0,9%	2,6%	1,5%	2,6%	0,7%	1,1%	1,8%	2,0%	1,5%	3,1%	1,7%
7	6,2%	6,6%	12,1%	6,7%	4,5%	4,2%	3,8%	10,6%	5,3%	4,7%	10,4%	6,4%	6,4%	6,4%
8	13,0%	13,2%	5,2%	15,2%	14,5%	13,5%	10,1%	16,5%	14,8%	12,1%	13,5%	12,2%	22,1%	13,1%
9	22,4%	11,5%	32,8%	16,2%	11,7%	10,9%	24,6%	10,4%	9,7%	17,3%	22,0%	16,4%	18,5%	16,6%
10	52,8%	62,2%	49,9%	53,3%	62,8%	64,4%	53,2%	59,6%	64,8%	59,6%	47,9%	59,5%	40,4%	57,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,4</b>	<b>9,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>5,6%</b>	<b>6,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>8,5%</b>	<b>6,6%</b>	<b>7,0%</b>	<b>8,4%</b>	<b>2,9%</b>	<b>5,4%</b>	<b>6,3%</b>	<b>6,2%</b>	<b>5,4%</b>	<b>12,5%</b>	<b>6,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>75,2%</b>	<b>73,7%</b>	<b>82,7%</b>	<b>69,5%</b>	<b>74,5%</b>	<b>75,4%</b>	<b>77,7%</b>	<b>70,0%</b>	<b>74,4%</b>	<b>76,9%</b>	<b>69,9%</b>	<b>75,9%</b>	<b>58,9%</b>	<b>74,4%</b>

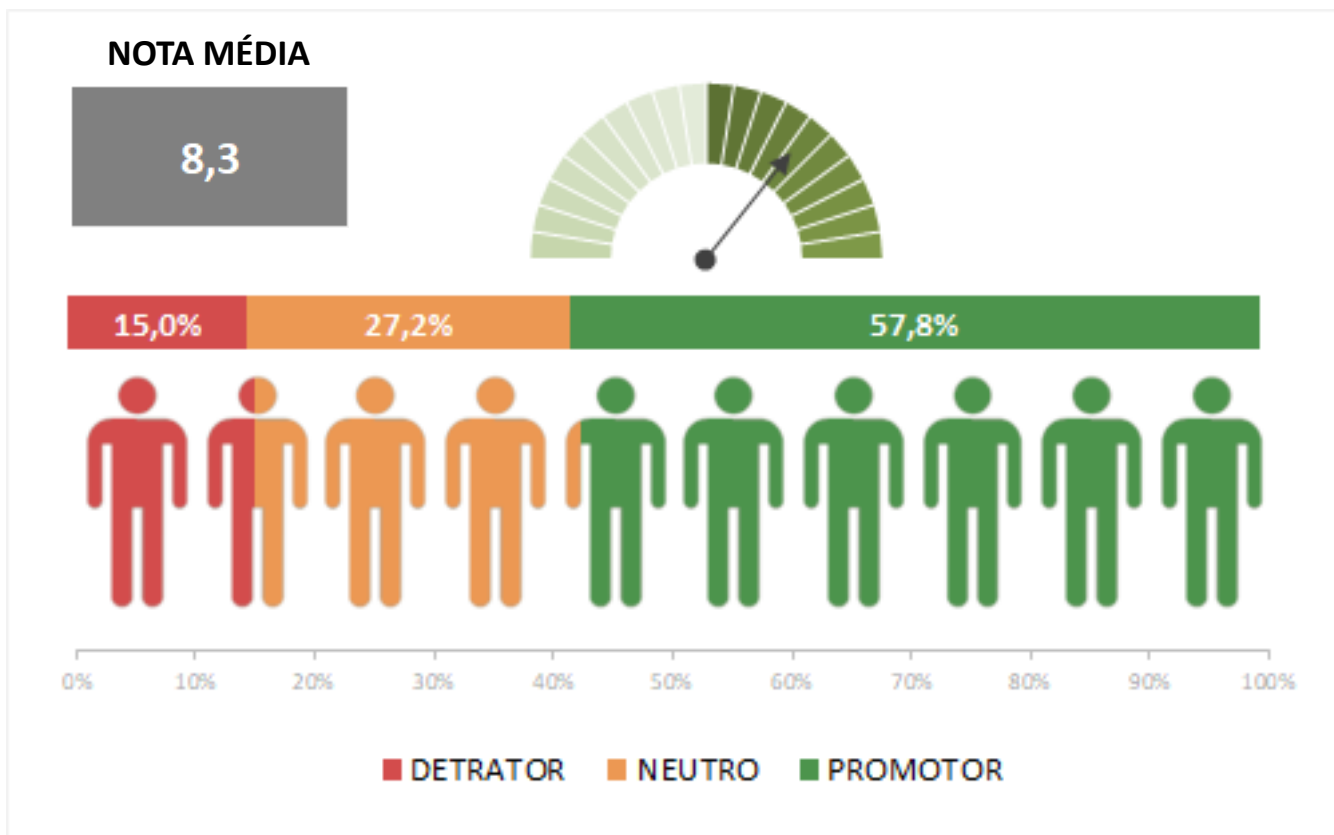


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 0,2%



# PRESSÃO DA ÁGUA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	2,0%	0,0%	2,8%	1,5%	1,5%	1,9%	1,4%	1,1%	2,3%	1,0%	1,5%	3,1%	1,6%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,6%	1,0%	0,0%	1,9%	0,5%	0,0%	1,3%	0,7%	0,0%	1,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%
3	0,6%	1,0%	0,0%	0,9%	1,0%	1,5%	1,2%	0,0%	1,0%	1,2%	0,0%	0,6%	3,1%	0,8%
4	1,2%	4,1%	3,4%	3,8%	2,0%	2,7%	3,2%	2,3%	3,2%	2,3%	3,0%	3,0%	0,0%	2,8%
5	5,6%	3,9%	0,0%	6,6%	5,1%	1,5%	4,6%	6,5%	7,5%	1,7%	7,3%	4,5%	6,3%	4,7%
6	1,2%	6,4%	0,0%	5,6%	4,4%	1,3%	4,9%	4,4%	2,2%	3,9%	6,0%	4,1%	2,8%	4,0%
7	5,0%	13,4%	6,9%	9,4%	10,4%	4,2%	5,6%	16,8%	5,3%	8,5%	15,2%	8,9%	15,1%	9,5%
8	25,6%	10,8%	26,0%	21,8%	12,7%	14,7%	14,4%	23,0%	17,0%	17,3%	18,9%	18,2%	12,4%	17,7%
9	13,1%	15,1%	24,1%	11,3%	12,6%	11,1%	14,4%	15,5%	9,6%	18,1%	11,5%	13,6%	19,5%	14,2%
10	45,7%	41,9%	39,6%	35,0%	49,8%	61,6%	48,5%	28,6%	53,1%	42,4%	37,0%	44,2%	37,7%	43,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>10,6%</b>	<b>18,9%</b>	<b>3,4%</b>	<b>22,6%</b>	<b>14,5%</b>	<b>8,4%</b>	<b>17,2%</b>	<b>16,1%</b>	<b>15,0%</b>	<b>13,7%</b>	<b>17,4%</b>	<b>15,0%</b>	<b>15,4%</b>	<b>15,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>58,8%</b>	<b>57,0%</b>	<b>63,7%</b>	<b>46,3%</b>	<b>62,5%</b>	<b>72,7%</b>	<b>62,9%</b>	<b>44,1%</b>	<b>62,7%</b>	<b>60,5%</b>	<b>48,5%</b>	<b>57,9%</b>	<b>57,2%</b>	<b>57,8%</b>

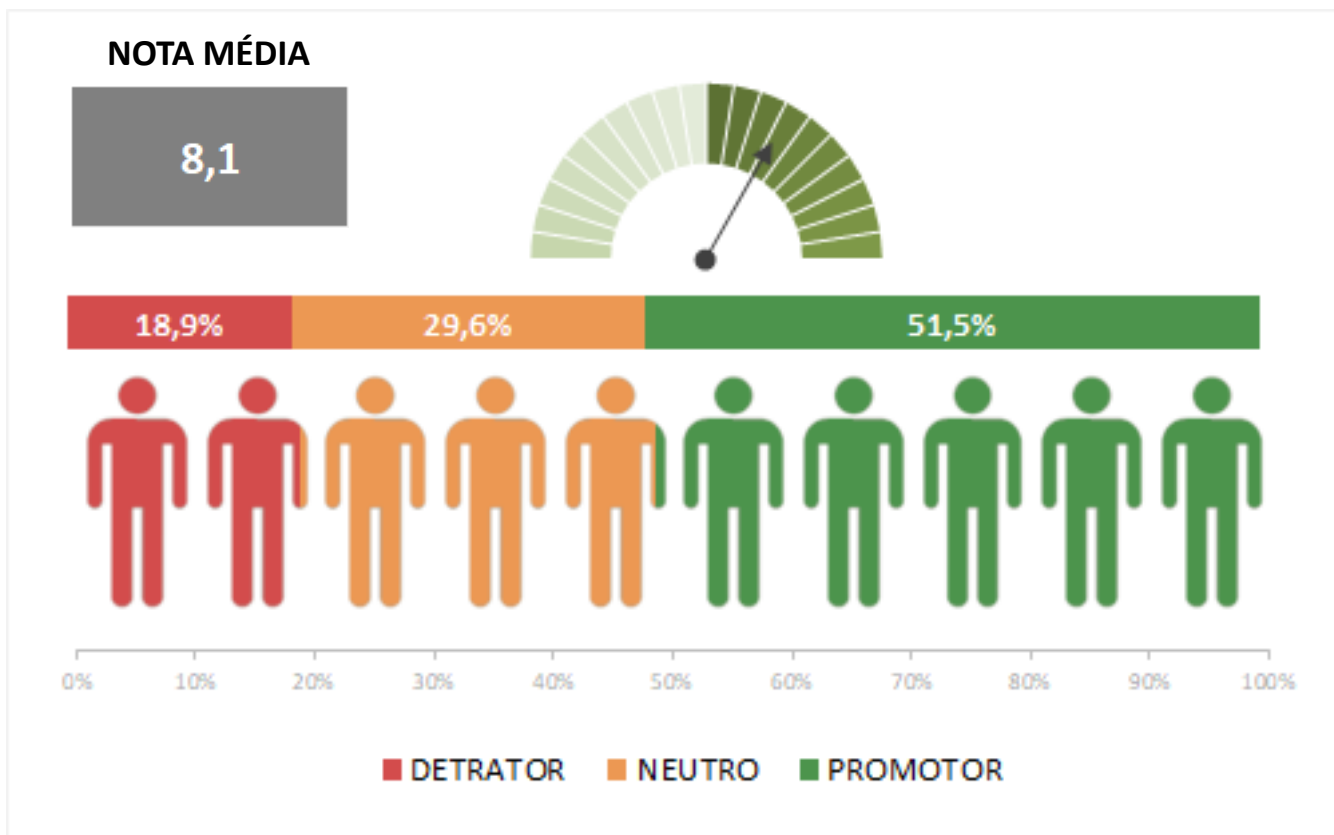


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 0,5%



# QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,6%	0,0%	1,4%	0,8%	1,1%	1,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,6%	1,4%	0,0%	0,0%	2,0%	2,7%	0,6%	0,7%	2,1%	0,5%	0,9%	0,9%	2,8%	1,1%
3	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	1,3%	0,6%	0,7%	0,0%	1,1%	0,9%	0,8%	0,0%	0,8%
4	2,5%	1,6%	5,2%	2,8%	0,6%	1,5%	2,7%	1,5%	1,1%	1,8%	3,2%	1,9%	3,1%	2,0%
5	9,4%	6,4%	5,2%	10,4%	7,2%	7,0%	6,3%	10,0%	10,8%	6,4%	7,4%	8,0%	6,2%	7,8%
6	6,3%	6,0%	8,6%	6,6%	5,0%	1,3%	4,5%	10,6%	5,5%	5,3%	8,0%	5,8%	9,3%	6,1%
7	10,1%	18,6%	20,7%	16,9%	11,5%	10,7%	11,6%	20,2%	10,6%	18,2%	12,2%	13,6%	25,1%	14,6%
8	16,3%	13,7%	5,2%	17,9%	16,4%	12,3%	18,1%	12,7%	7,6%	20,0%	13,1%	14,6%	18,9%	14,9%
9	14,5%	11,0%	20,7%	9,5%	11,8%	9,3%	13,0%	13,9%	7,5%	10,5%	21,1%	13,6%	2,8%	12,6%
10	38,3%	39,4%	34,4%	34,1%	43,1%	54,0%	40,6%	29,0%	53,7%	34,3%	33,0%	39,6%	31,8%	38,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>20,7%</b>	<b>17,3%</b>	<b>19,0%</b>	<b>21,7%</b>	<b>17,2%</b>	<b>13,7%</b>	<b>16,7%</b>	<b>24,2%</b>	<b>20,7%</b>	<b>16,9%</b>	<b>20,6%</b>	<b>18,6%</b>	<b>21,4%</b>	<b>18,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>52,8%</b>	<b>50,4%</b>	<b>55,1%</b>	<b>43,5%</b>	<b>55,0%</b>	<b>63,3%</b>	<b>53,6%</b>	<b>42,8%</b>	<b>61,2%</b>	<b>44,8%</b>	<b>54,1%</b>	<b>53,2%</b>	<b>34,6%</b>	<b>51,5%</b>



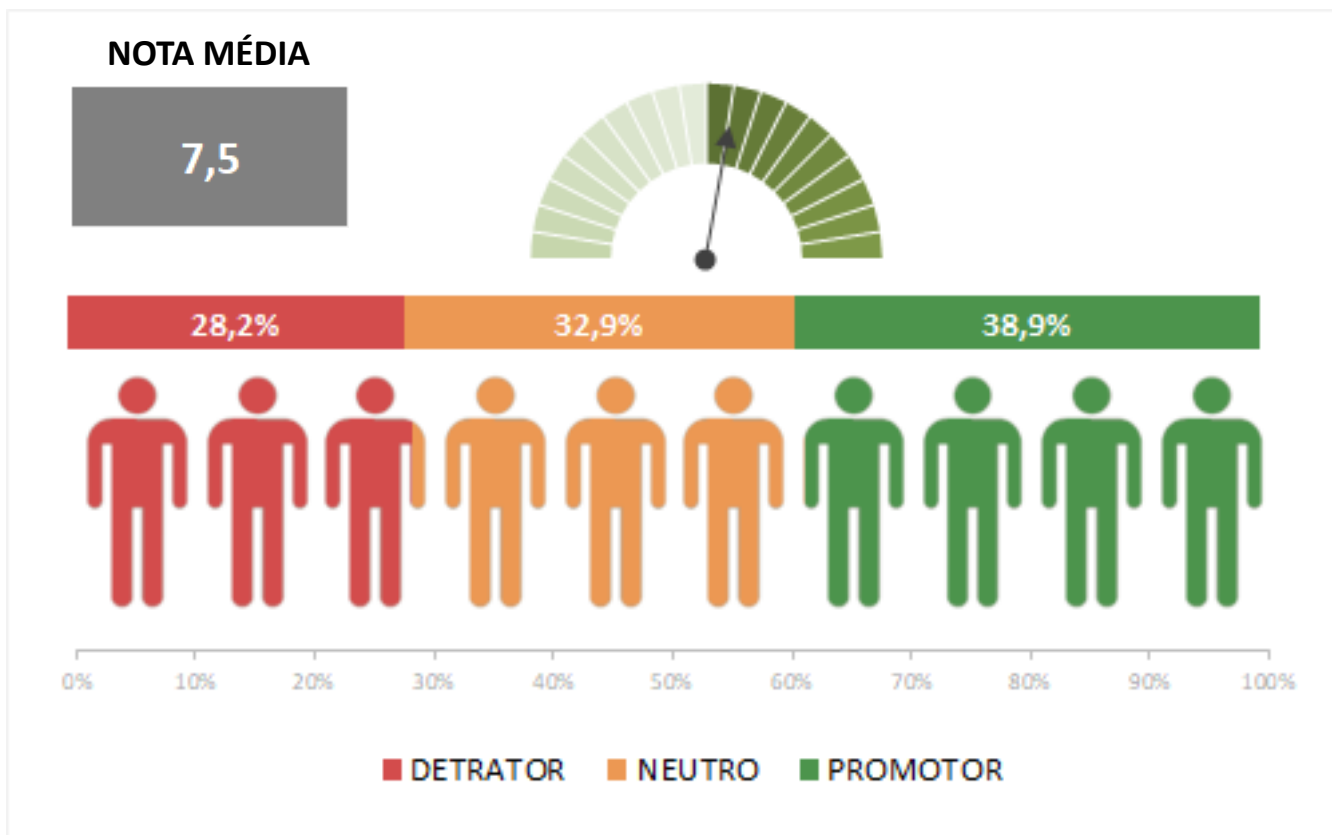


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 13,3%



# 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.

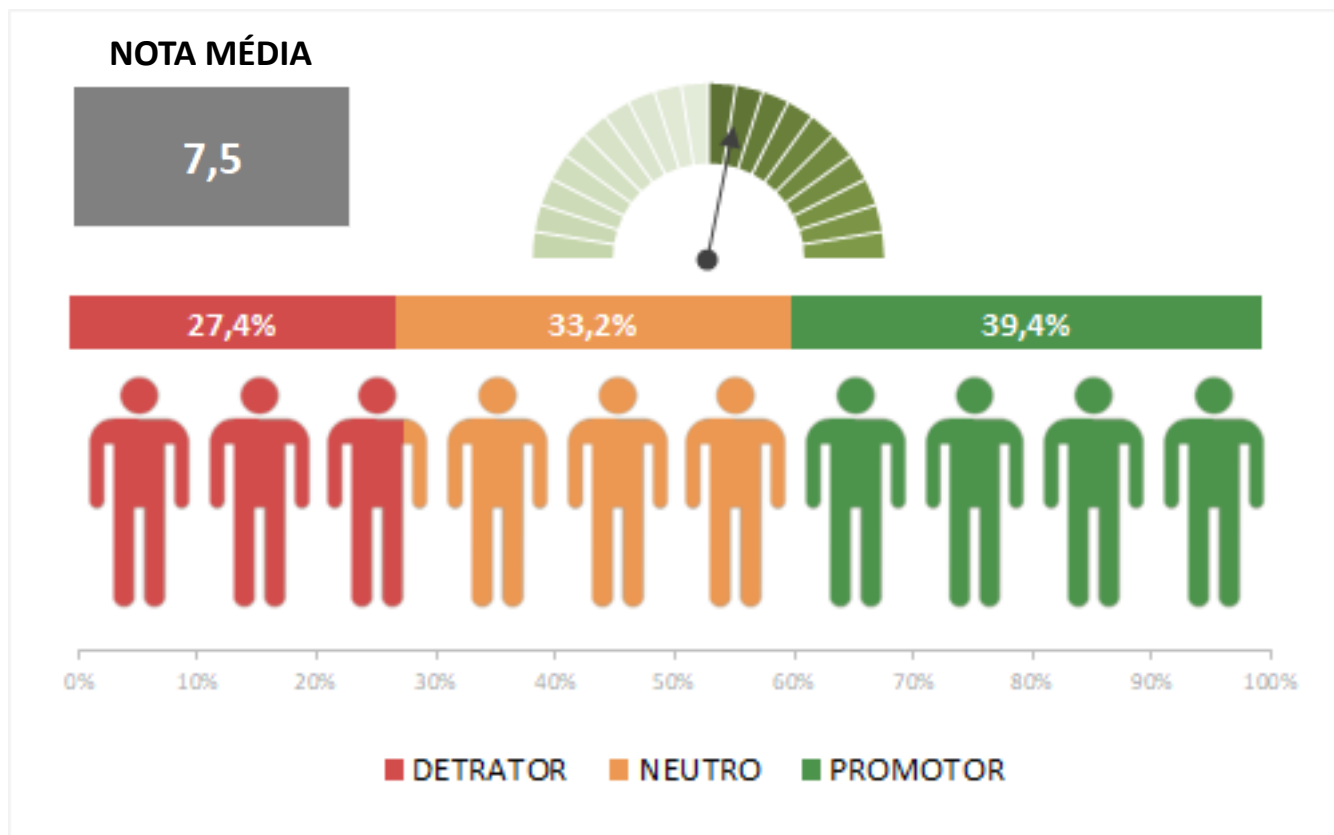
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,4%	4,1%	0,0%	6,5%	3,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,9%	4,1%	2,3%	3,5%	6,2%	3,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,8%	1,7%	5,8%	1,1%	1,7%	0,0%	3,8%	1,6%	0,0%	2,0%	4,5%	2,5%	0,0%	2,2%
3	0,0%	2,4%	0,0%	2,1%	1,1%	1,5%	2,2%	0,0%	2,4%	0,7%	1,0%	1,0%	3,1%	1,2%
4	4,1%	1,2%	5,8%	3,3%	1,2%	1,8%	1,5%	4,2%	2,6%	3,5%	1,2%	1,9%	9,1%	2,6%
5	9,0%	10,7%	13,4%	9,8%	8,7%	11,5%	6,0%	13,3%	7,4%	10,3%	11,2%	9,5%	13,0%	9,8%
6	9,0%	8,1%	5,8%	8,7%	9,3%	3,2%	8,0%	11,6%	8,9%	9,4%	6,6%	9,1%	3,2%	8,5%
7	11,0%	14,2%	9,6%	17,3%	11,0%	3,3%	14,8%	14,9%	8,6%	12,7%	16,1%	11,2%	24,9%	12,6%
8	20,0%	20,5%	28,9%	15,2%	20,3%	21,6%	21,6%	18,1%	20,2%	19,8%	21,1%	21,6%	9,0%	20,3%
9	11,0%	9,2%	11,6%	8,7%	10,4%	9,7%	7,3%	13,3%	6,2%	8,7%	15,7%	10,2%	9,0%	10,1%
10	29,6%	28,1%	19,1%	27,3%	32,9%	44,0%	31,0%	19,0%	38,6%	28,7%	20,4%	29,6%	22,3%	28,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>28,3%</b>	<b>28,1%</b>	<b>30,8%</b>	<b>31,5%</b>	<b>25,4%</b>	<b>21,4%</b>	<b>25,3%</b>	<b>34,7%</b>	<b>26,3%</b>	<b>30,0%</b>	<b>26,7%</b>	<b>27,4%</b>	<b>34,7%</b>	<b>28,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>40,7%</b>	<b>37,3%</b>	<b>30,7%</b>	<b>36,0%</b>	<b>43,2%</b>	<b>53,6%</b>	<b>38,4%</b>	<b>32,3%</b>	<b>44,9%</b>	<b>37,4%</b>	<b>36,1%</b>	<b>39,8%</b>	<b>31,4%</b>	<b>38,9%</b>



# SATISFAÇÃO GERAL – SAAEJ

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



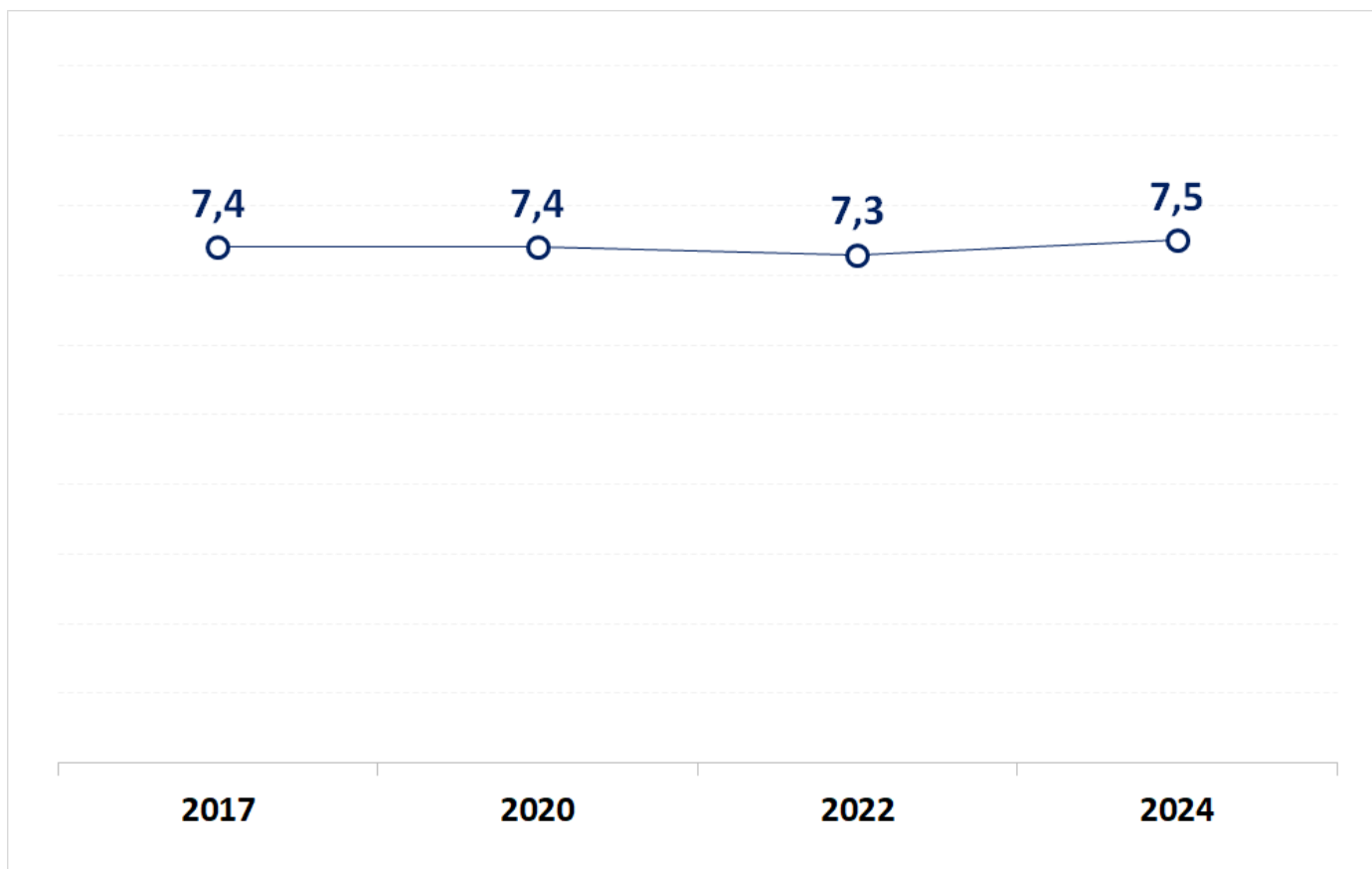
% NÃO RESPOSTA: 0,2%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAEJ

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAAEJ? 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	1,9%	3,4%	0,0%	2,8%	3,5%	5,3%	3,8%	0,0%	3,1%	4,0%	0,0%	2,7%	3,1%	2,7%
1	0,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,0%	0,3%
2	2,5%	1,5%	5,2%	0,9%	1,5%	1,5%	3,2%	0,8%	3,1%	0,6%	3,2%	2,1%	0,0%	2,0%
3	1,2%	1,5%	0,0%	2,8%	1,0%	0,0%	1,2%	2,3%	2,1%	1,2%	1,1%	0,9%	6,3%	1,4%
4	1,9%	3,0%	0,0%	2,8%	3,1%	2,9%	1,9%	2,9%	1,1%	3,5%	2,0%	2,4%	2,8%	2,5%
5	5,6%	12,0%	3,4%	15,1%	7,4%	3,8%	8,2%	12,7%	6,2%	10,4%	9,2%	8,0%	19,1%	9,0%
6	11,2%	8,3%	8,6%	9,5%	10,0%	1,3%	10,9%	12,7%	13,1%	6,2%	12,4%	10,6%	0,0%	9,6%
7	19,9%	17,3%	29,3%	17,8%	15,5%	14,2%	13,1%	27,2%	13,1%	17,9%	24,9%	17,3%	31,5%	18,5%
8	16,7%	12,7%	24,1%	18,0%	9,6%	11,1%	21,5%	8,4%	11,0%	19,5%	9,4%	14,2%	18,9%	14,6%
9	10,0%	11,3%	5,2%	9,4%	13,1%	12,0%	8,9%	12,0%	9,5%	9,7%	13,4%	10,8%	8,8%	10,7%
10	28,6%	28,9%	24,1%	19,9%	35,3%	47,9%	27,3%	20,3%	37,6%	27,1%	23,4%	30,7%	9,6%	28,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>6,7</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>24,8%</b>	<b>29,8%</b>	<b>17,3%</b>	<b>34,9%</b>	<b>26,5%</b>	<b>14,8%</b>	<b>29,3%</b>	<b>32,1%</b>	<b>28,8%</b>	<b>25,9%</b>	<b>28,9%</b>	<b>27,1%</b>	<b>31,3%</b>	<b>27,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>38,6%</b>	<b>40,2%</b>	<b>29,3%</b>	<b>29,3%</b>	<b>48,4%</b>	<b>59,9%</b>	<b>36,2%</b>	<b>32,3%</b>	<b>47,1%</b>	<b>36,8%</b>	<b>36,8%</b>	<b>41,5%</b>	<b>18,3%</b>	<b>39,4%</b>



# 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  $\geq 6$ ) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

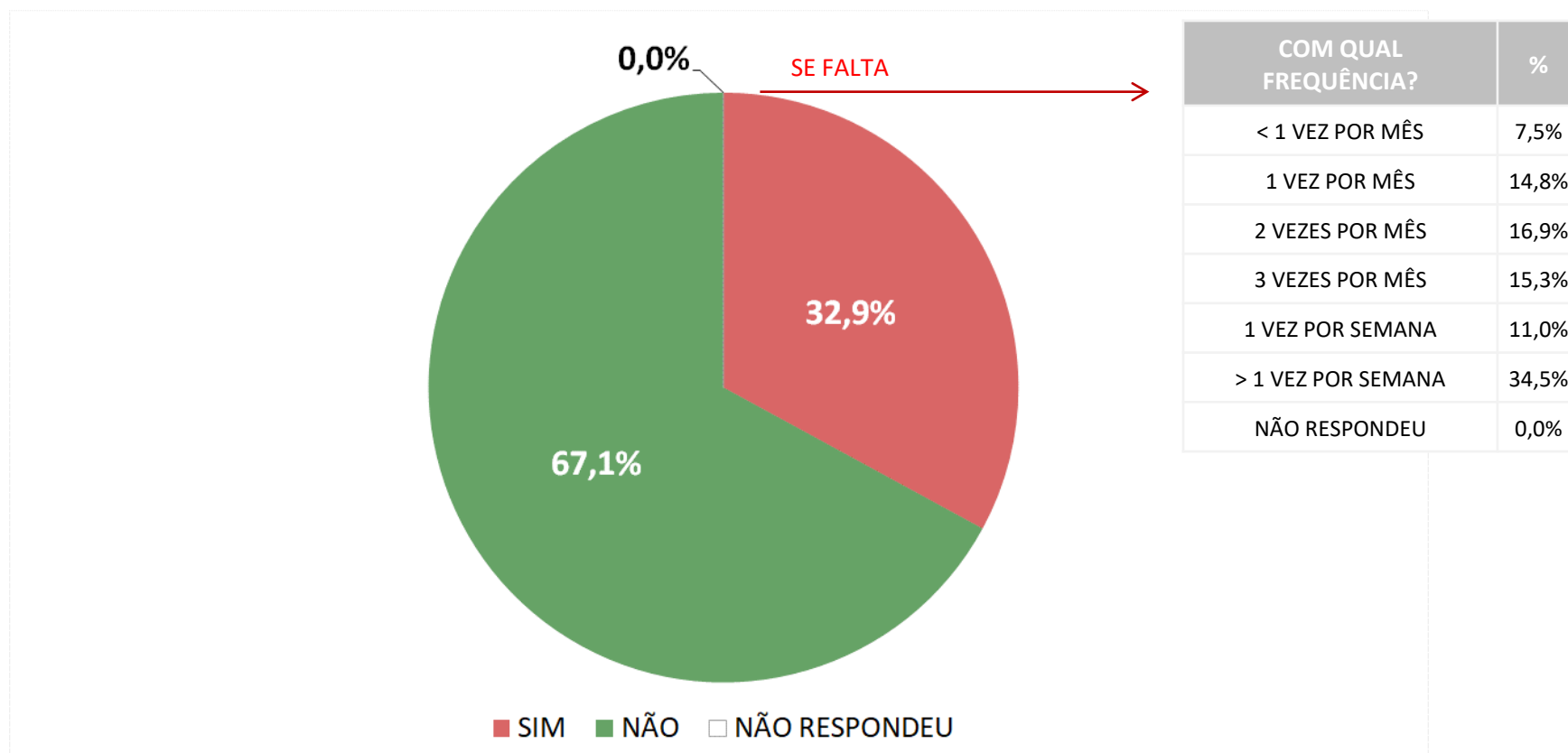
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 39,4% DOS USUÁRIOS)	%
BOM ATENDIMENTO	40,8%
QUALIDADE DA ÁGUA	23,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	20,8%
NÃO FALTA ÁGUA	12,6%
BOA EMPRESA	12,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,1%
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	5,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,4%
BOA GESTÃO	1,4%
SÃO COMPROMETIDOS	0,6%
OUTROS	6,1%
NÃO RESPONDEU	6,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 27,4% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	46,4%
NÃO FALTAR ÁGUA	32,7%
MELHORAR O ATENDIMENTO	30,9%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	30,0%
DIMINUIR O PREÇO	20,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,3%
MELHORAR A PRESSÃO	6,4%
TRATAR O ESGOTO	5,5%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	4,5%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	3,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,6%
OUTROS	14,5%



# FALTA DE ÁGUA

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





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# FALTA DE ÁGUA

## EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	25,5%	<b>39,4%</b>	27,6%	<b>37,5%</b>	32,1%	29,1%	29,4%	<b>39,1%</b>	34,1%	32,9%	31,9%	32,5%	<b>37,4%</b>	32,9%
NÃO	<b>74,5%</b>	60,6%	<b>72,4%</b>	62,5%	67,9%	70,9%	70,6%	60,9%	65,9%	67,1%	68,1%	67,5%	62,6%	67,1%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

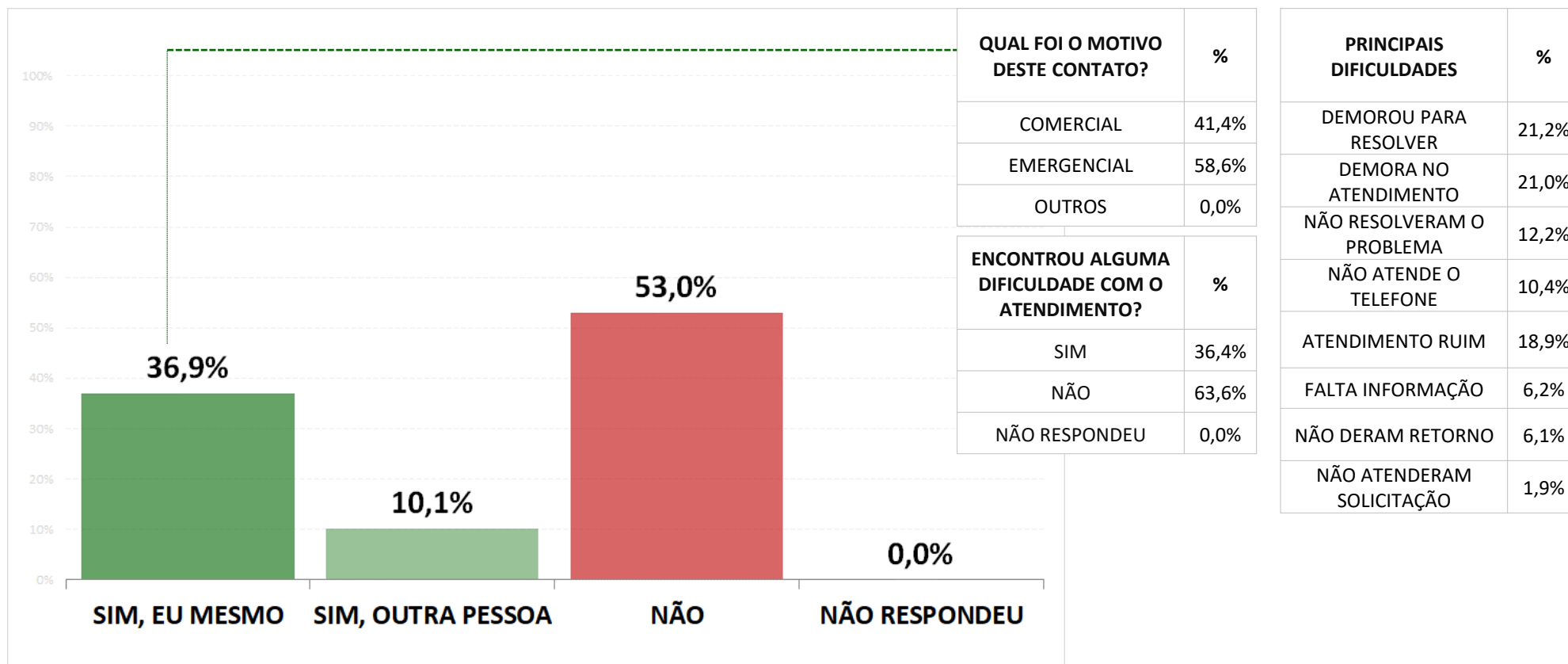




# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**





# CANAL DE ATENDIMENTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

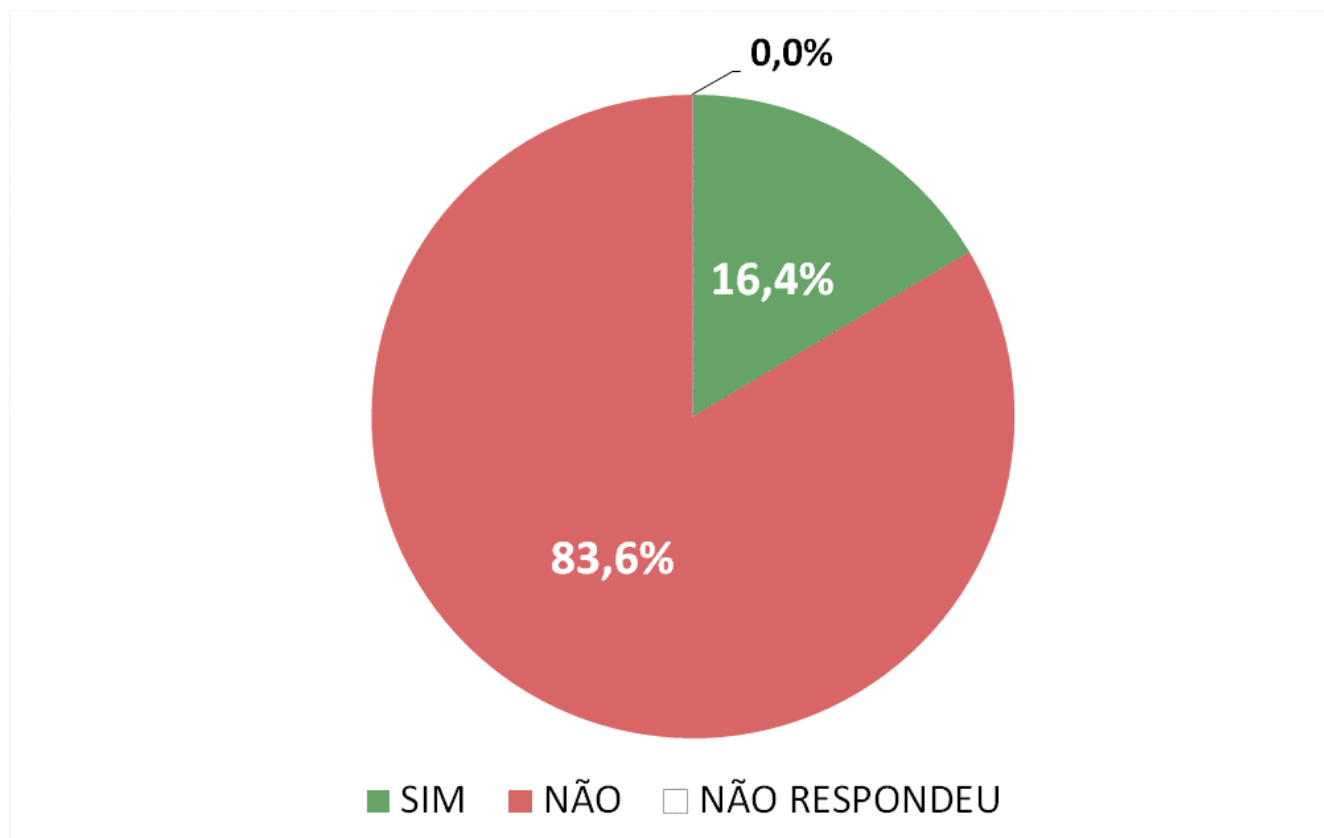
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	37,8%	36,1%	12,1%	<b>49,0%</b>	37,9%	28,6%	35,8%	42,6%	32,8%	38,4%	38,3%	37,1%	34,5%	36,9%
SIM, OUTRA PESSOA	12,4%	8,2%	<b>15,5%</b>	12,3%	7,2%	5,5%	13,2%	9,1%	6,5%	11,4%	11,4%	11,1%	0,0%	10,1%
NÃO	49,8%	55,7%	<b>72,4%</b>	38,6%	54,9%	<b>66,0%</b>	50,9%	48,4%	60,8%	50,3%	50,3%	51,7%	<b>65,5%</b>	53,0%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

## VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	17,4%	15,6%	3,4%	18,9%	19,2%	22,1%	13,0%	17,5%	22,5%	12,0%	18,5%	16,8%	12,5%	16,4%
NÃO	82,6%	84,4%	96,6%	81,1%	80,8%	77,9%	87,0%	82,5%	77,5%	88,0%	81,5%	83,2%	87,5%	83,6%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

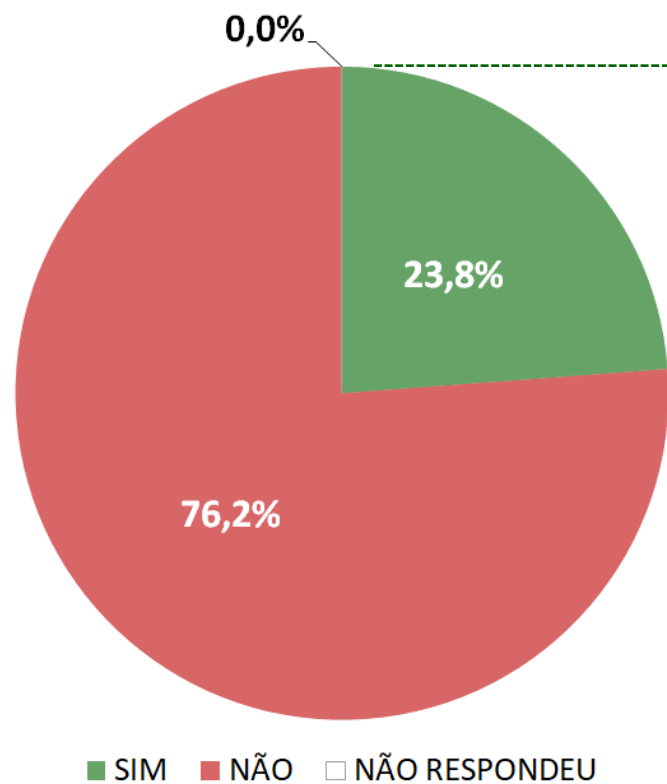


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# TARIFA SOCIAL

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	30,6%
INTERNET	16,8%
RÁDIO	12,0%
REDES SOCIAIS	7,7%
TELEVISÃO	7,5%
FOLHETO	7,5%
PREFEITURA	5,3%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,2%
AGÊNCIA REGULADORA	1,2%
OUTROS MEIOS	10,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	3,5%
NÃO	96,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%



# TARIFA SOCIAL

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	22,3%	25,1%	25,8%	28,3%	20,7%	21,8%	20,0%	29,3%	31,1%	18,9%	25,7%	25,3%	9,2%	23,8%
NÃO	77,7%	74,9%	74,2%	71,7%	79,3%	78,2%	80,0%	70,7%	68,9%	81,1%	74,3%	74,7%	90,8%	76,2%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

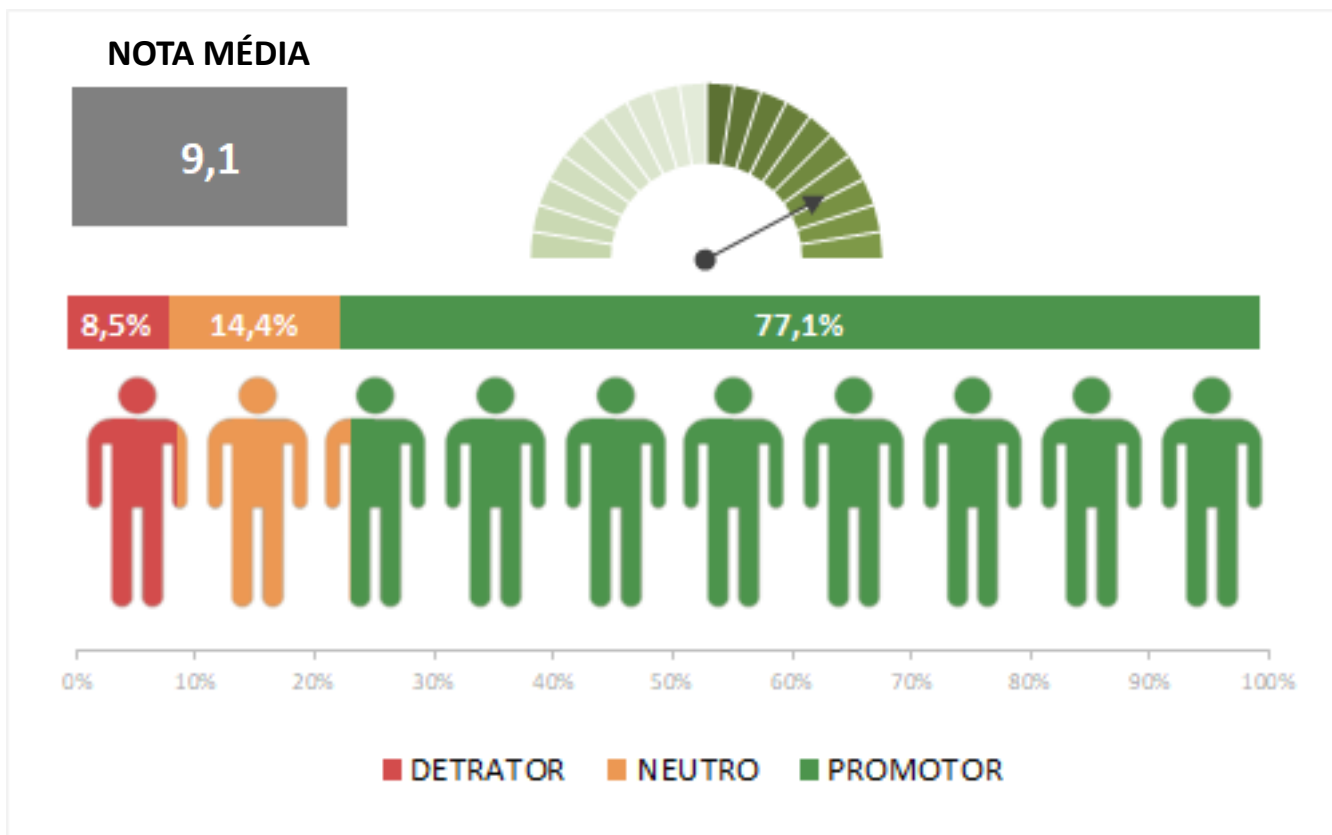
IV



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

**RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 0,5%

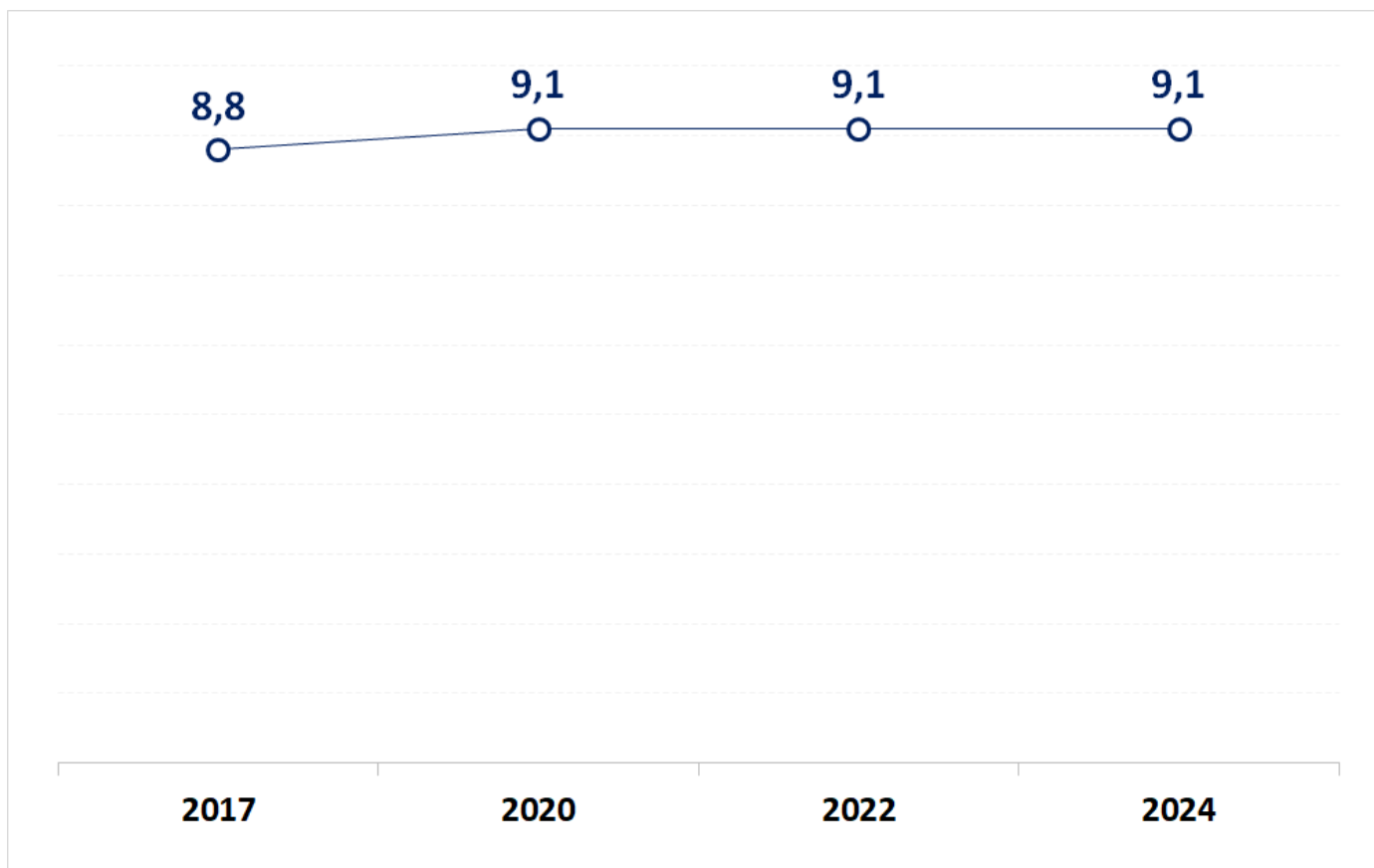




# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM JABOTICABAL? 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 JABOTICABAL? 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	1,3%	1,5%	0,0%	1,9%	1,6%	0,0%	2,6%	0,7%	0,0%	2,3%	1,1%	0,9%	6,6%	1,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	1,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	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	1,9%	2,9%	0,0%	2,9%	2,9%	2,6%	1,8%	3,0%	1,0%	2,8%	3,1%	2,6%	0,0%	2,4%
6	5,0%	4,0%	8,6%	1,9%	4,6%	4,3%	1,2%	8,3%	4,3%	3,6%	6,2%	4,6%	3,4%	4,5%
7	5,0%	1,0%	0,0%	3,9%	3,1%	1,5%	1,4%	5,2%	2,3%	1,1%	6,3%	2,8%	3,3%	2,8%
8	11,8%	11,4%	20,7%	13,4%	7,7%	7,1%	12,0%	13,5%	12,5%	12,3%	9,4%	12,4%	3,3%	11,6%
9	16,1%	9,1%	19,0%	14,4%	9,2%	4,2%	17,3%	11,0%	6,4%	13,2%	16,6%	11,7%	19,8%	12,4%
10	59,0%	69,7%	51,7%	61,5%	70,5%	79,1%	63,7%	58,2%	72,5%	64,6%	57,4%	64,8%	63,7%	64,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,4</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>8,1%</b>	<b>8,9%</b>	<b>8,6%</b>	<b>6,7%</b>	<b>9,5%</b>	<b>8,1%</b>	<b>5,6%</b>	<b>12,1%</b>	<b>6,3%</b>	<b>8,7%</b>	<b>10,3%</b>	<b>8,4%</b>	<b>9,9%</b>	<b>8,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>75,1%</b>	<b>78,8%</b>	<b>70,7%</b>	<b>76,0%</b>	<b>79,7%</b>	<b>83,3%</b>	<b>81,0%</b>	<b>69,2%</b>	<b>78,9%</b>	<b>77,8%</b>	<b>74,0%</b>	<b>76,4%</b>	<b>83,5%</b>	<b>77,1%</b>



# 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 – 77,1% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,8%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,5%
ESTÁ SATISFEITO	6,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	2,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	2,4%
SÃO EDUCADOS	1,4%
SÃO ORGANIZADOS	0,7%
SÃO EFICIENTES	0,3%
OUTROS	0,3%
NÃO RESPONDEU	13,0%

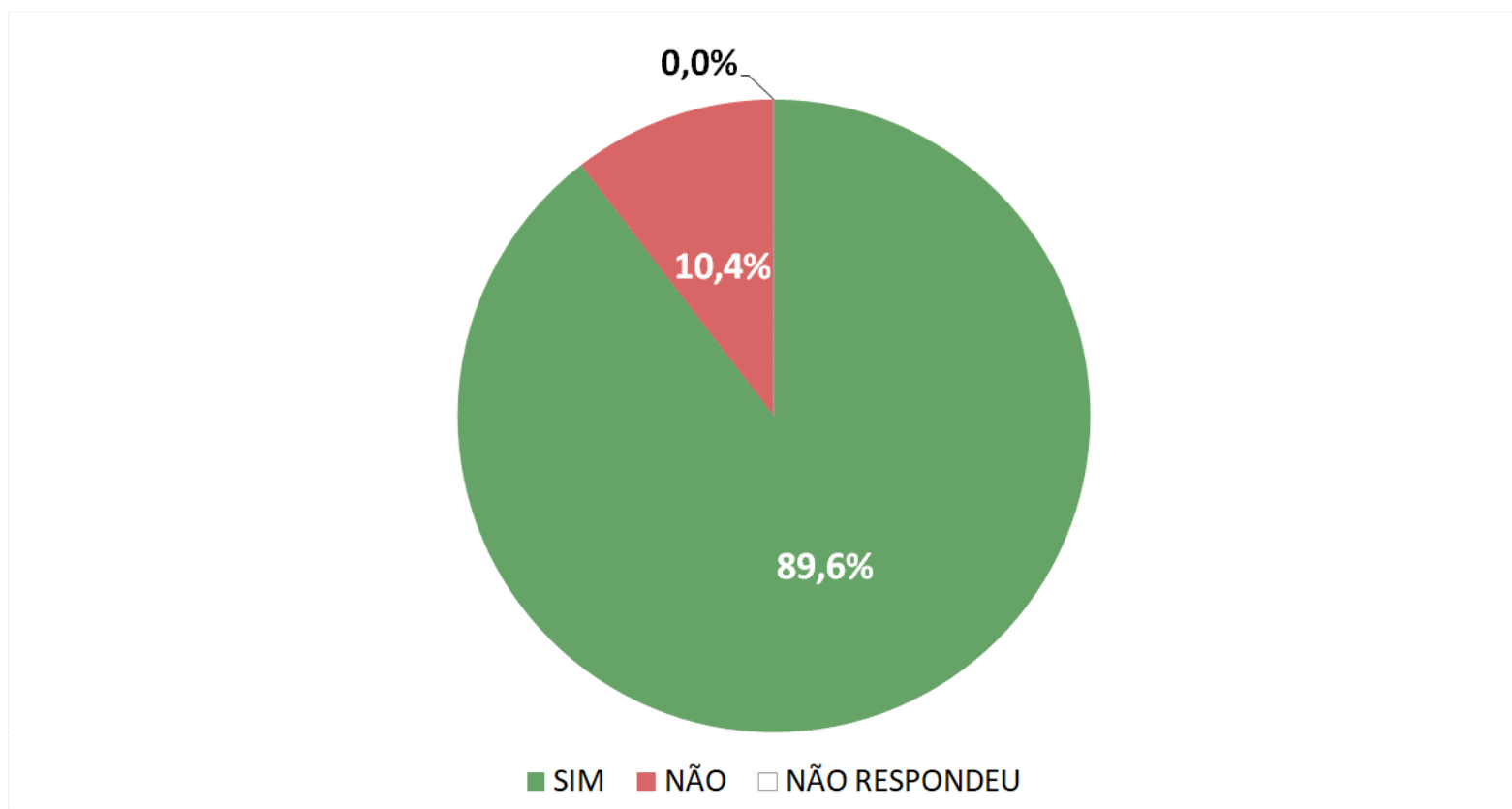
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 8,5% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	19,4%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	19,4%
PASSAR EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	19,4%
RETIRAR A TAXA DO LIXO	16,1%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,9%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	6,5%
COLETAR MAIS RAPIDAMENTE O LIXO	3,2%
MISTURAM ORGÂNICO E REICLÁVEL	3,2%



# 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.*

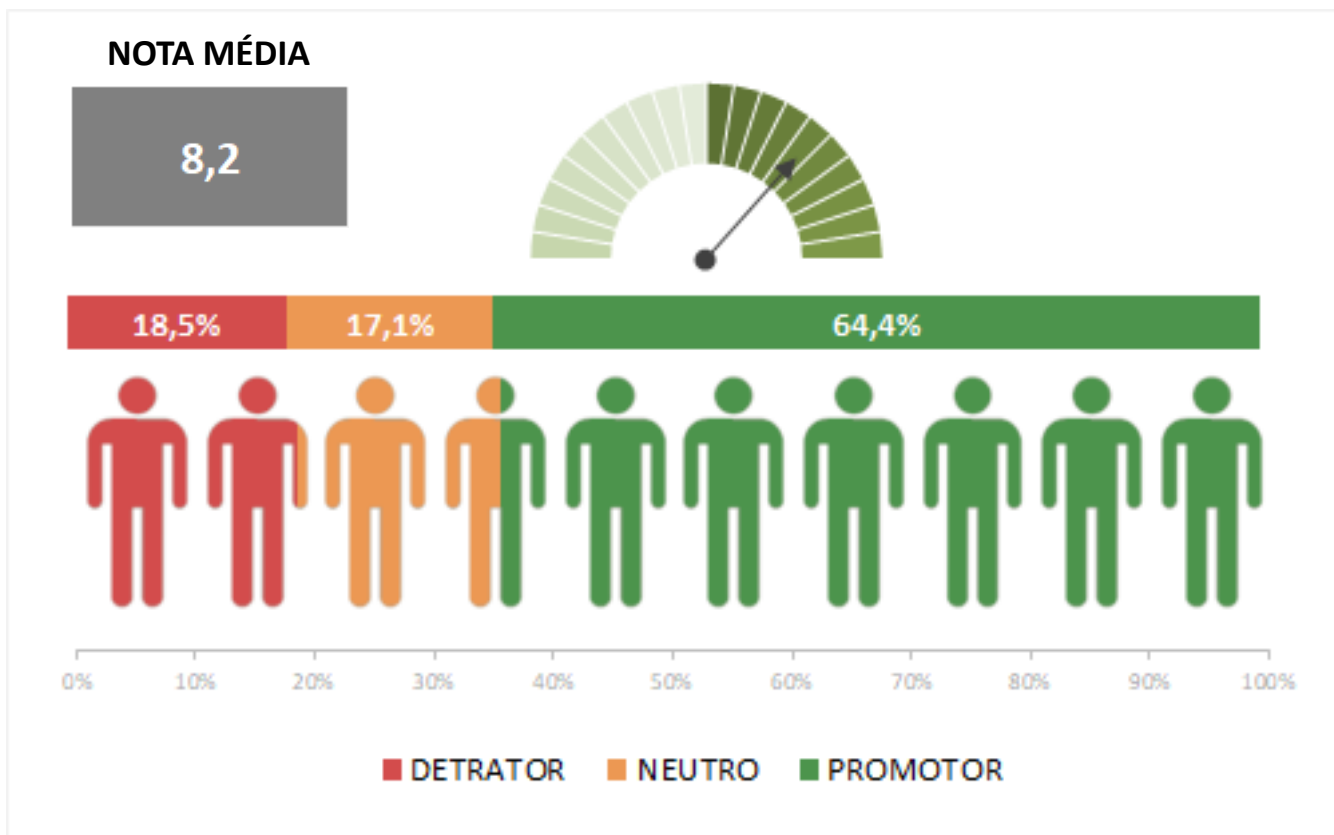
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	86,3%	<b>92,4%</b>	82,7%	89,6%	91,7%	84,6%	90,1%	91,6%	83,3%	90,4%	<b>94,0%</b>	89,4%	90,8%	89,6%
NÃO	13,7%	7,6%	<b>17,3%</b>	10,4%	8,3%	<b>15,4%</b>	9,9%	8,4%	<b>16,7%</b>	9,6%	6,0%	10,6%	9,2%	10,4%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# 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: 11,4%



# 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	7,5%	3,9%	7,3%	6,5%	4,6%	3,1%	6,3%	6,0%	9,1%	5,7%	2,3%	5,3%	7,8%	5,5%
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	2,2%	1,6%	0,0%	3,3%	1,6%	1,5%	0,0%	4,1%	2,5%	0,6%	3,4%	1,8%	3,5%	1,9%
3	0,0%	2,4%	4,9%	2,1%	0,0%	0,0%	2,4%	0,8%	1,3%	2,1%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
4	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	3,7%	3,9%	0,0%	7,6%	2,8%	1,8%	5,3%	3,3%	4,0%	4,8%	2,1%	3,5%	7,7%	3,8%
6	8,3%	2,9%	19,6%	3,2%	2,9%	3,5%	8,7%	2,6%	5,5%	6,4%	3,5%	5,4%	4,0%	5,3%
7	6,8%	5,1%	12,2%	6,5%	3,9%	1,8%	5,5%	8,2%	2,7%	5,6%	8,8%	6,4%	0,0%	5,8%
8	10,6%	11,8%	4,9%	13,0%	11,9%	13,2%	7,2%	14,5%	13,1%	11,9%	8,7%	12,3%	0,0%	11,2%
9	14,3%	10,8%	14,7%	10,9%	12,6%	10,9%	10,8%	14,8%	10,1%	11,1%	16,3%	11,0%	27,1%	12,4%
10	46,6%	56,5%	36,5%	46,8%	58,7%	64,3%	53,1%	44,9%	51,7%	50,4%	54,9%	52,2%	50,0%	52,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,8%</b>	<b>15,9%</b>	<b>31,8%</b>	<b>22,8%</b>	<b>13,0%</b>	<b>9,9%</b>	<b>23,4%</b>	<b>17,6%</b>	<b>22,4%</b>	<b>21,0%</b>	<b>11,3%</b>	<b>18,1%</b>	<b>22,9%</b>	<b>18,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>60,9%</b>	<b>67,3%</b>	<b>51,2%</b>	<b>57,7%</b>	<b>71,2%</b>	<b>75,2%</b>	<b>63,9%</b>	<b>59,7%</b>	<b>61,8%</b>	<b>61,5%</b>	<b>71,2%</b>	<b>63,2%</b>	<b>77,1%</b>	<b>64,4%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 64,4% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	40,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,9%
ESTÁ SATISFEITO	4,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,0%
PARTICULAR QUE FAZ	3,5%
LEVAM TODO MATERIAL	2,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
PASSAM SEMPRE	1,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	0,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	0,9%
OUTROS	0,8%
NÃO RESPONDEU	14,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 18,5% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	30,9%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	27,3%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	10,9%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	5,5%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	5,5%
INFORMAR CORRETAMENTE OS DIAS DE COLETA	3,6%
CATADORES NÃO BAGUNÇAR O QUE SEPARAMOS	1,8%
NÃO RESPONDEU	14,5%

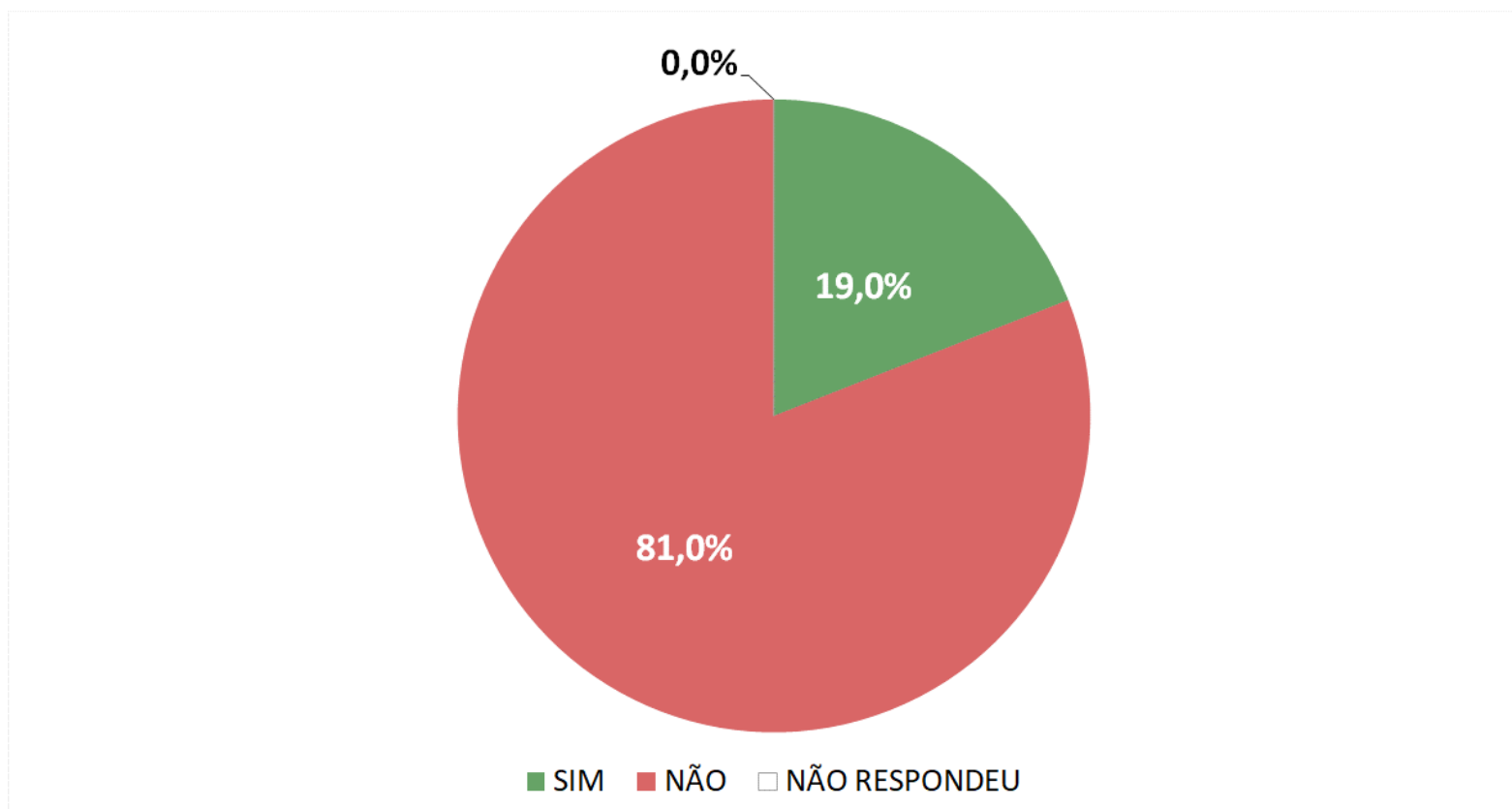




# ECOPONTO

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	19,8%	18,3%	17,2%	25,5%	16,0%	15,3%	19,1%	21,0%	20,7%	17,8%	19,7%	20,3%	6,4%	19,0%
NÃO	80,2%	81,7%	82,8%	74,5%	84,0%	84,7%	80,9%	79,0%	79,3%	82,2%	80,3%	79,7%	93,6%	81,0%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

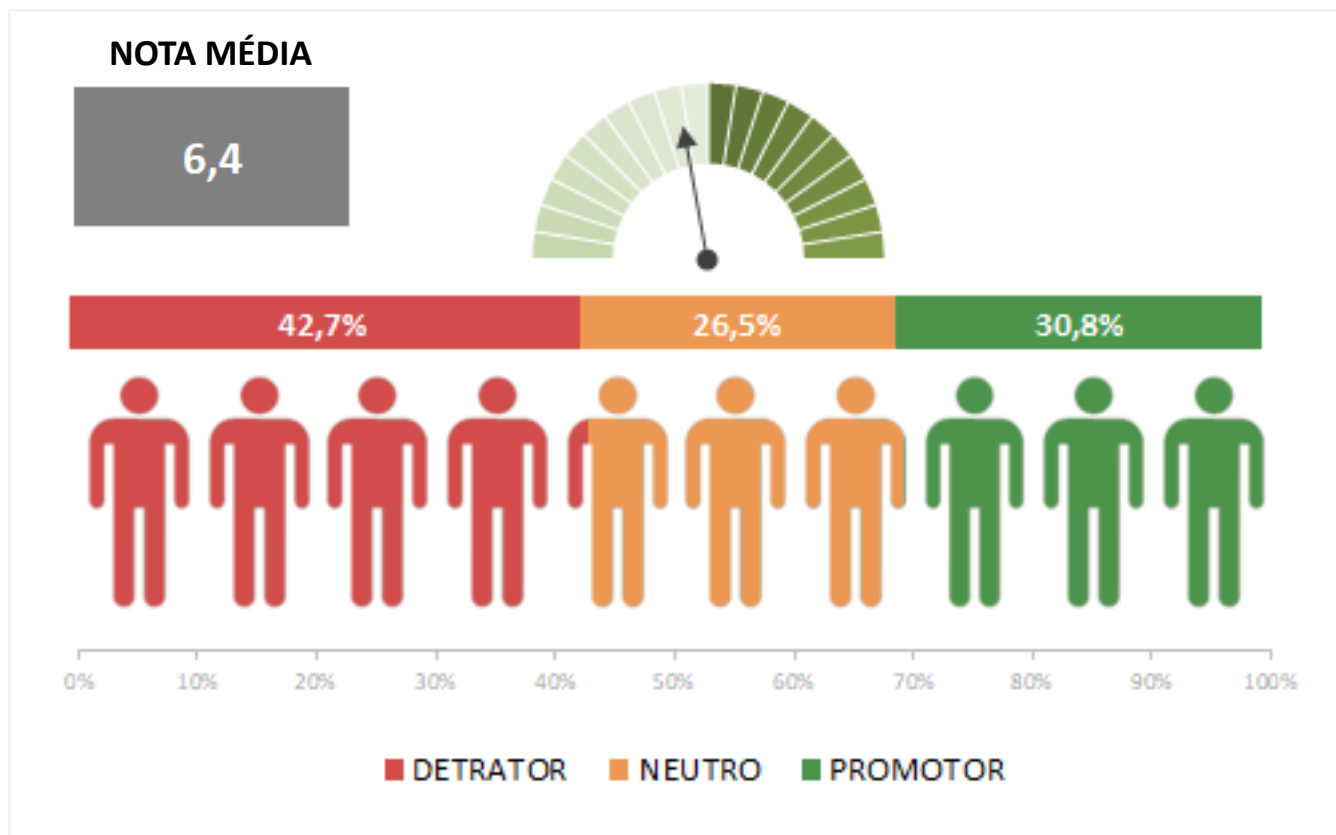


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



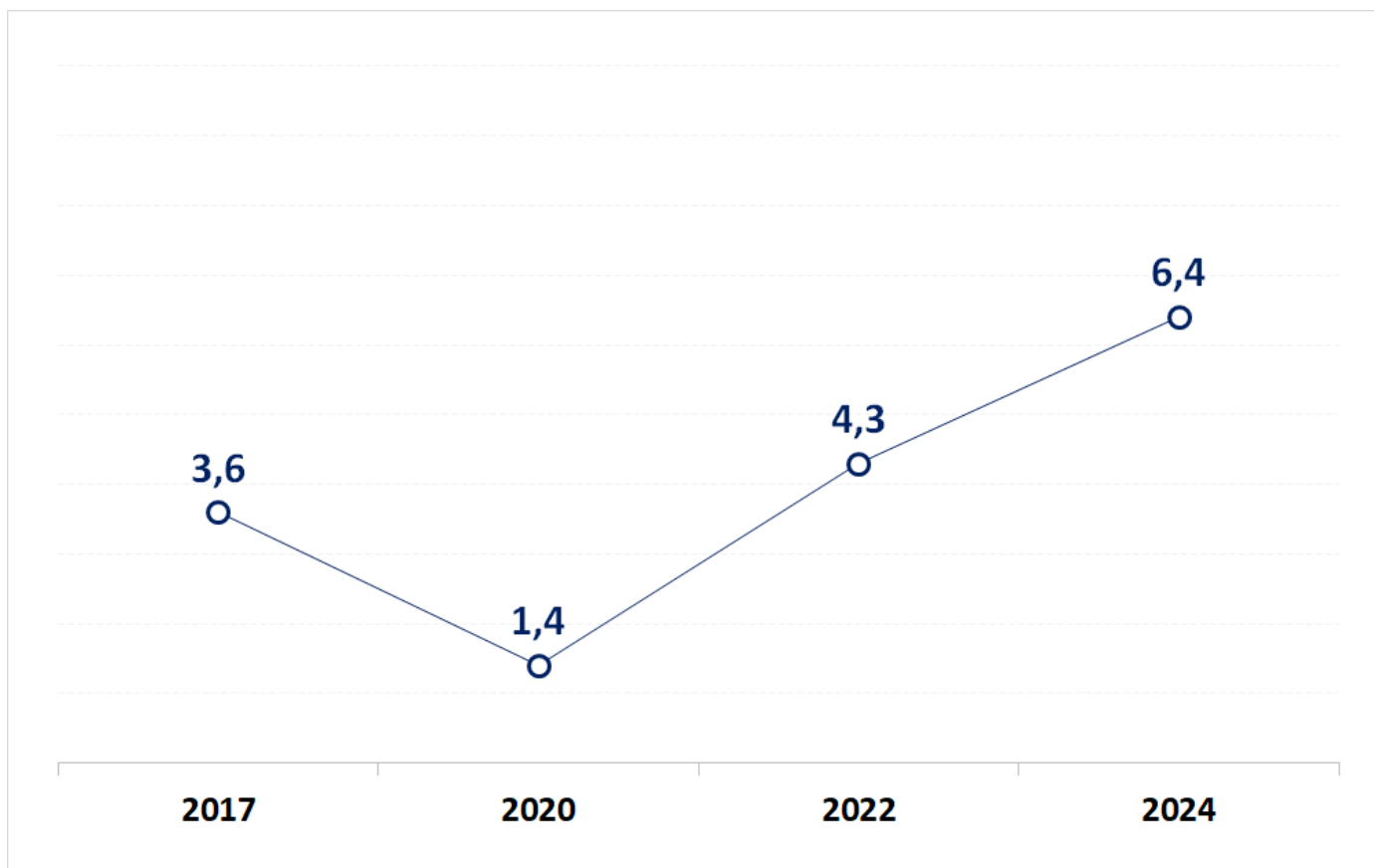
% NÃO RESPOSTA: 6,6%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE JABOTICABAL? 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 JABOTICABAL? 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	6,9%	14,4%	0,0%	7,9%	16,2%	13,5%	12,8%	7,7%	10,9%	11,4%	10,4%	11,6%	5,9%	11,0%
1	2,1%	3,6%	0,0%	3,0%	3,8%	6,2%	2,1%	2,3%	3,7%	3,7%	1,0%	3,2%	0,0%	2,9%
2	2,1%	1,6%	0,0%	1,0%	2,8%	6,5%	0,0%	1,6%	5,1%	1,3%	0,0%	2,0%	0,0%	1,8%
3	2,8%	3,6%	0,0%	3,0%	4,4%	4,7%	1,3%	4,7%	2,4%	3,0%	4,3%	3,6%	0,0%	3,2%
4	3,4%	6,3%	0,0%	7,9%	4,9%	3,2%	6,7%	4,0%	4,9%	6,2%	3,2%	4,2%	12,8%	5,0%
5	14,5%	12,8%	0,0%	13,9%	17,5%	16,9%	11,5%	14,4%	19,0%	11,7%	12,3%	14,0%	9,4%	13,6%
6	5,5%	4,9%	7,8%	6,0%	3,9%	1,5%	5,6%	6,5%	2,7%	7,5%	3,3%	5,7%	0,0%	5,2%
7	13,8%	13,4%	11,7%	15,9%	12,7%	8,2%	12,3%	17,6%	11,5%	10,5%	20,4%	13,0%	18,7%	13,5%
8	15,2%	11,1%	27,5%	10,9%	9,8%	10,2%	15,6%	11,2%	10,8%	13,5%	13,7%	13,0%	12,6%	12,9%
9	2,7%	6,8%	3,9%	5,9%	4,7%	6,0%	4,7%	4,7%	5,9%	4,9%	4,4%	4,5%	9,1%	5,0%
10	31,0%	21,4%	49,0%	24,8%	19,3%	23,1%	27,3%	25,2%	23,2%	26,3%	27,1%	25,2%	31,5%	25,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,9</b>	<b>5,9</b>	<b>8,7</b>	<b>6,5</b>	<b>5,6</b>	<b>5,6</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>37,3%</b>	<b>47,3%</b>	<b>7,8%</b>	<b>42,5%</b>	<b>53,4%</b>	<b>52,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>41,2%</b>	<b>48,6%</b>	<b>44,8%</b>	<b>34,4%</b>	<b>44,3%</b>	<b>28,1%</b>	<b>42,7%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>33,8%</b>	<b>28,2%</b>	<b>53,0%</b>	<b>30,7%</b>	<b>24,1%</b>	<b>29,1%</b>	<b>32,1%</b>	<b>30,0%</b>	<b>29,1%</b>	<b>31,2%</b>	<b>31,4%</b>	<b>29,7%</b>	<b>40,6%</b>	<b>30,8%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 30,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	46,5%
CIDADE/RUAS LIMPAS	12,1%
PASSAM SEMPRE	8,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,1%
ESTÁ SATISFEITO	5,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,0%
SÃO DEDICADOS	1,0%
MELHOROU QUALIDADE DOS SERVIÇOS	1,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	1,0%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	14,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 42,7% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	38,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	16,5%
AMPLIAR EQUIPES	9,1%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	7,9%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,1%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A VARRIÇÃO	4,9%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	4,9%
VOLTAR COMO ERA ANTERIORMENTE	3,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,4%
NÃO RESPONDEU	6,1%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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



**V**

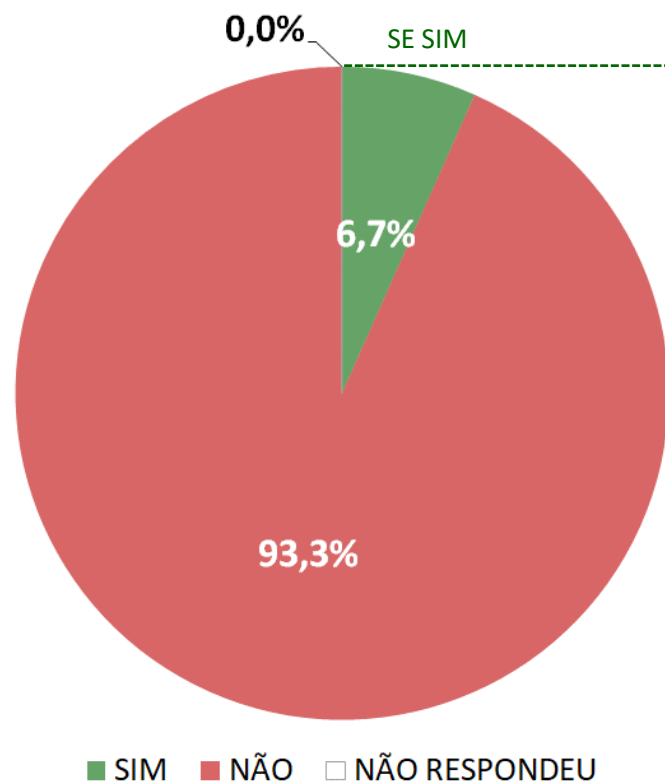


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE  
SANEAMENTO  
BÁSICO

# 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	5,9%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	12,1%
6	0,0%
7	6,2%
8	17,3%
9	28,9%
10	29,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>17,9%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>58,6%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	14,8%
RÁDIO	11,5%
AMIGOS/FAMILIARES	11,4%
FOLHETO	11,2%
PREFEITURA	10,9%
ESCOLA	7,7%
REDES SOCIAIS	7,1%
TELEVISÃO	3,9%
OUTROS MEIOS	17,6%
NÃO RESPONDEU	3,8%





**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.*

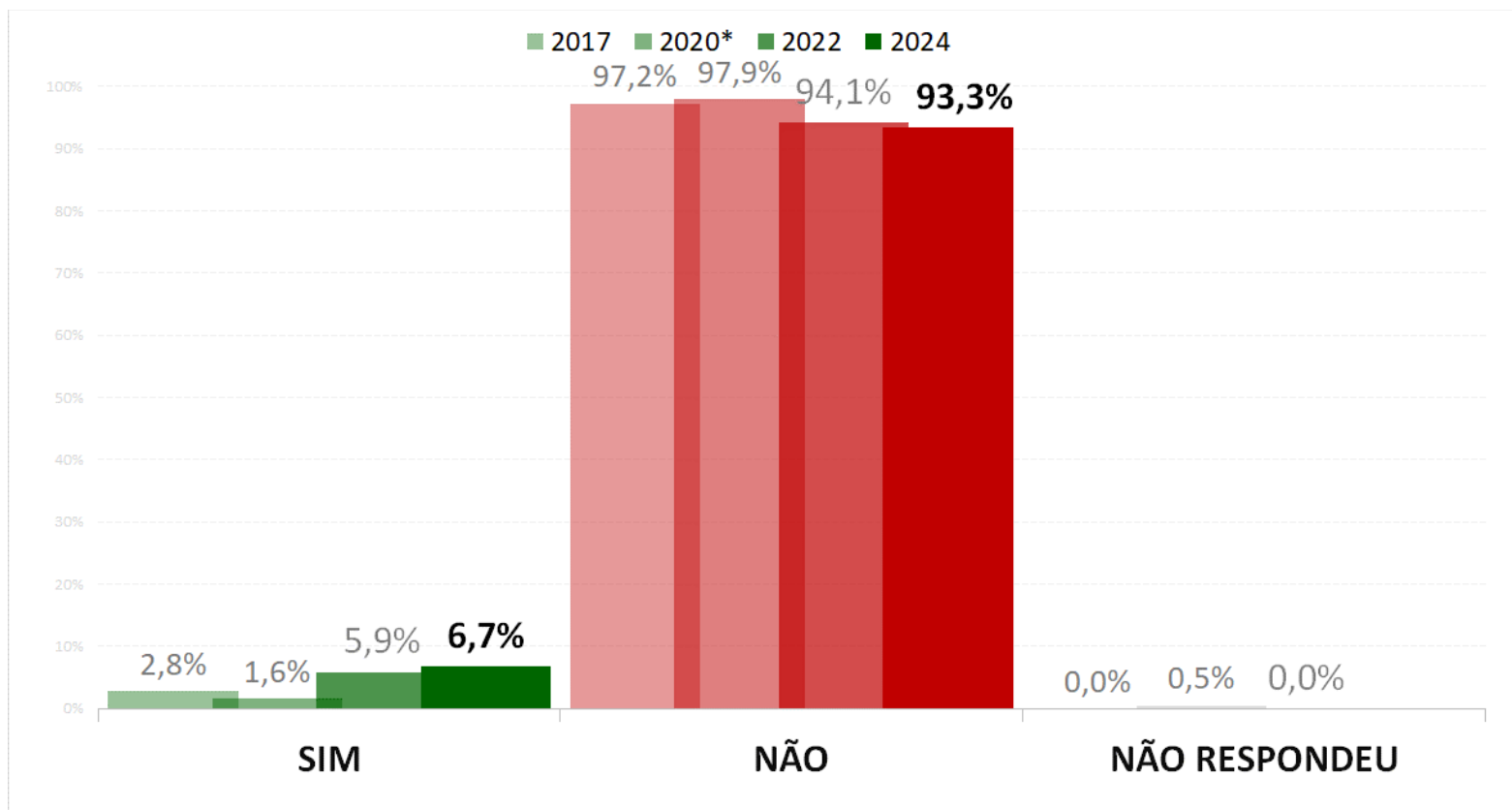
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	6,8%	6,5%	3,4%	9,4%	6,1%	2,9%	4,6%	11,0%	4,3%	4,2%	13,3%	7,3%	0,0%	6,7%
NÃO	93,2%	93,5%	96,6%	90,6%	93,9%	97,1%	95,4%	89,0%	95,7%	95,8%	86,7%	92,7%	100,0%	93,3%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE  
SANEAMENTO  
BÁSICO

# EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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



# COMUNICAÇÃO

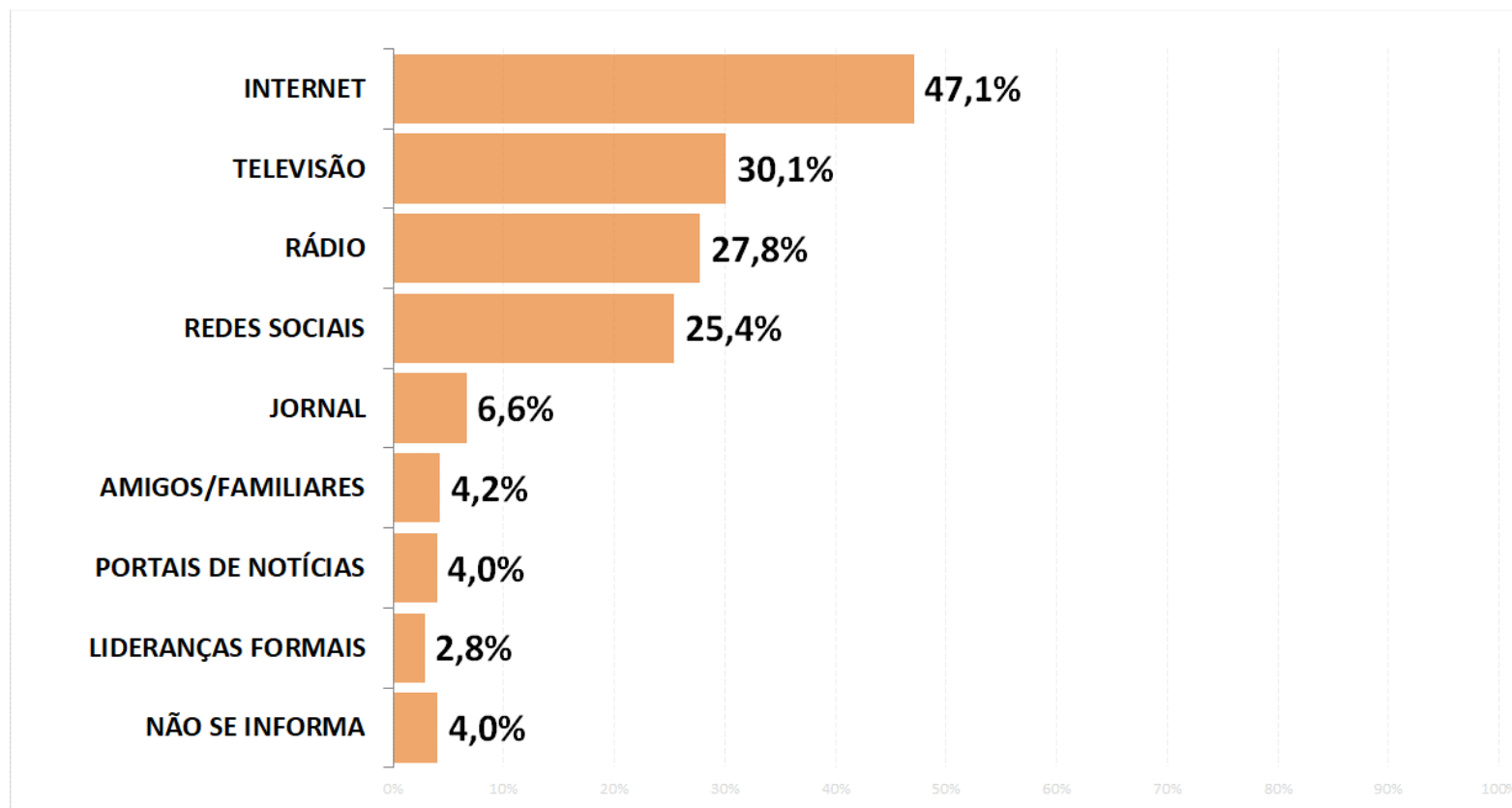
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



# MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

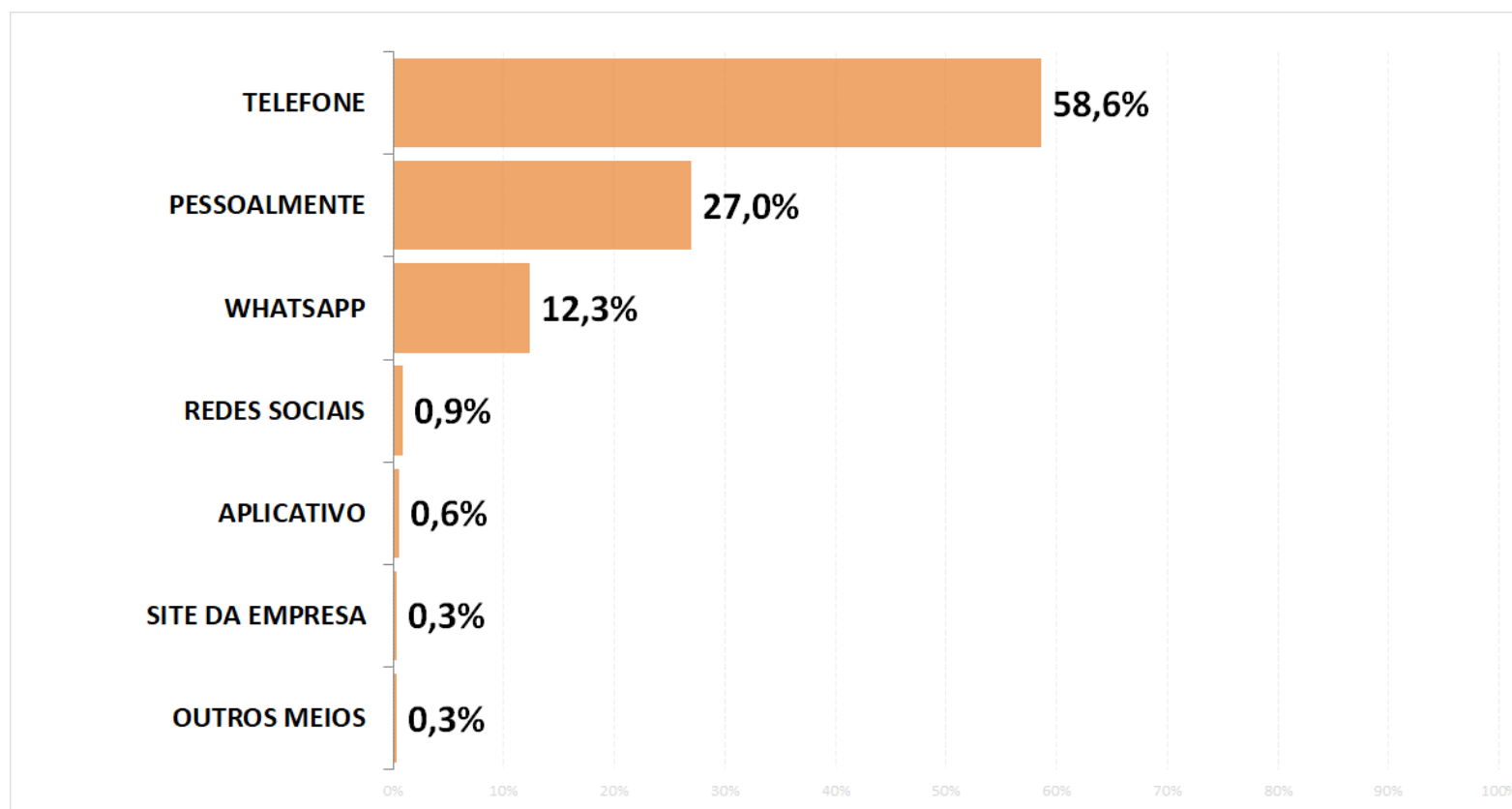




# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	56,2%	60,8%	<b>65,5%</b>	51,0%	60,8%	<b>63,0%</b>	59,3%	55,7%	52,4%	61,6%	59,2%	58,7%	58,0%	58,6%
PESSOALMENTE	26,3%	27,6%	22,4%	25,4%	29,4%	<b>32,4%</b>	27,5%	23,6%	<b>36,1%</b>	25,3%	21,4%	26,8%	29,2%	27,0%
WHATSAPP	13,7%	11,1%	12,1%	<b>19,8%</b>	8,1%	3,0%	13,2%	<b>16,1%</b>	9,2%	12,5%	15,0%	12,3%	12,7%	12,3%
REDES SOCIAIS	1,3%	0,5%	0,0%	0,9%	1,1%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	<b>3,3%</b>	1,0%	0,0%	0,9%
APLICATIVO	<b>1,2%</b>	0,0%	0,0%	<b>1,9%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	<b>1,6%</b>	0,0%	0,6%	1,1%	0,6%	0,0%	0,6%
SITE DA EMPRESA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	<b>0,8%</b>	<b>1,2%</b>	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
OUTROS MEIOS	0,6%	0,0%	0,0%	<b>1,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,8%</b>	<b>1,2%</b>	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.**

VISITE: [WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR](http://WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR)

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002