

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**JAGUARIÚNA**

# **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)**

Jaguariúna, março de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **01 e 06 de março de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **375 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Jaguariúna. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

## MÉTODO DE COLETA

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

## RESUMO METODOLÓGICO

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

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

# SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

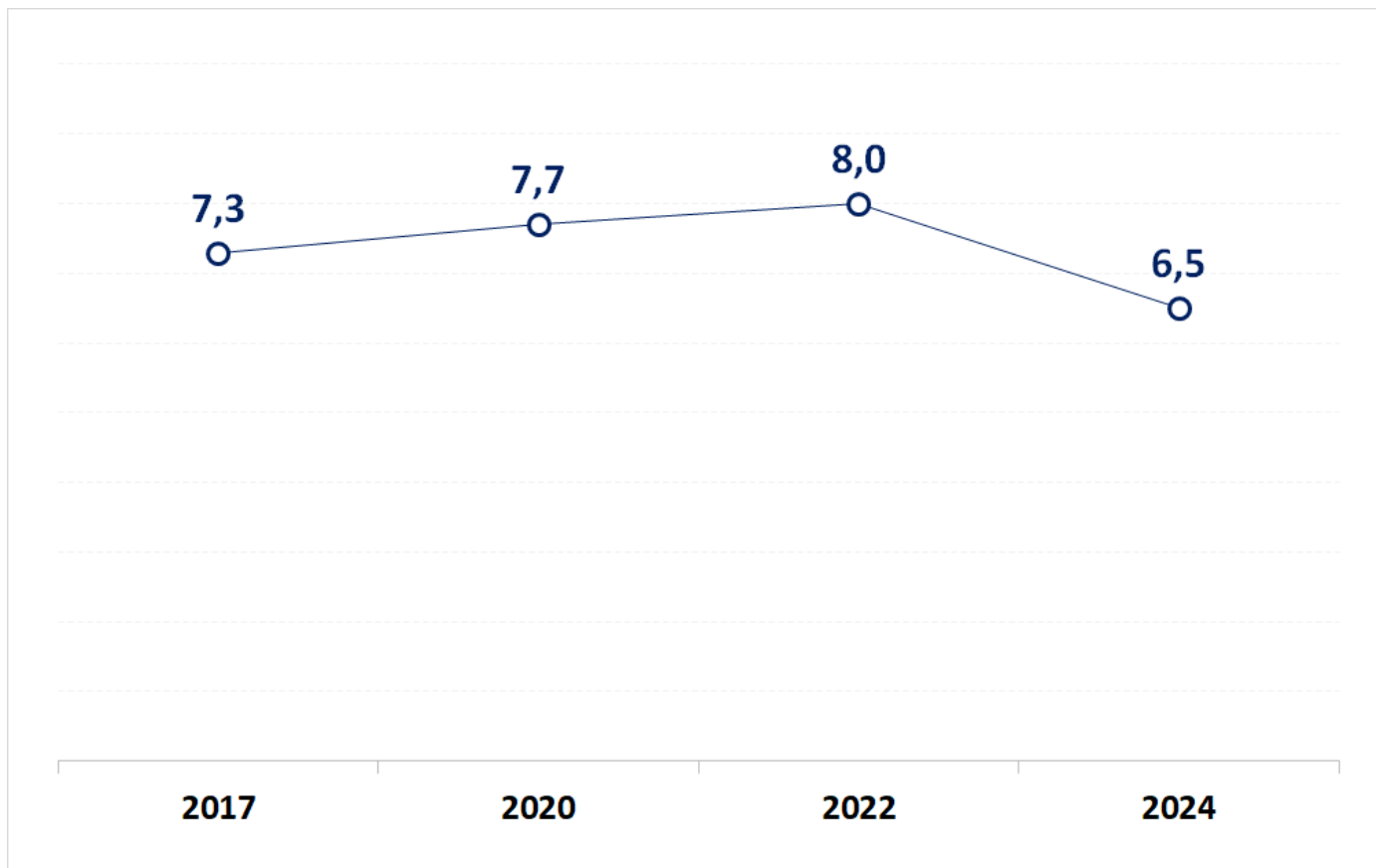




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LACRA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

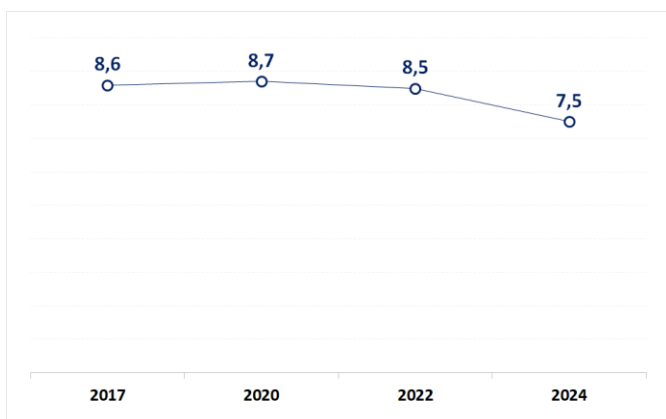




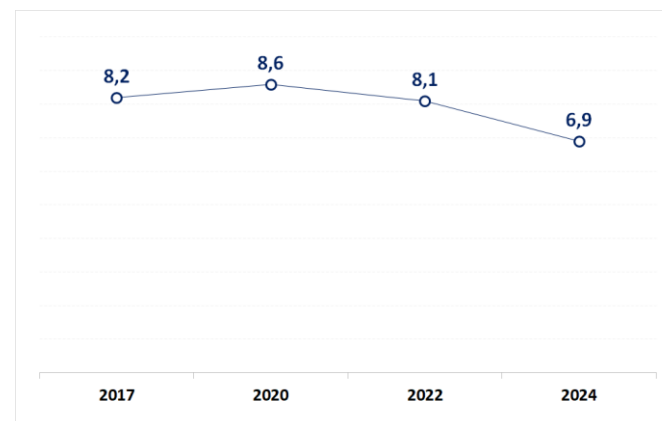
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

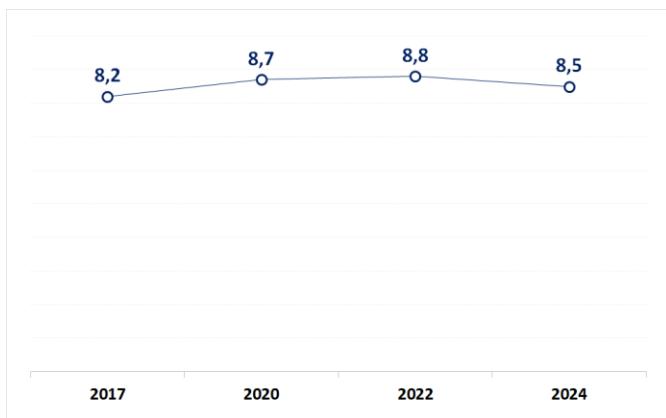
### ATENDIMENTO NA SEDE



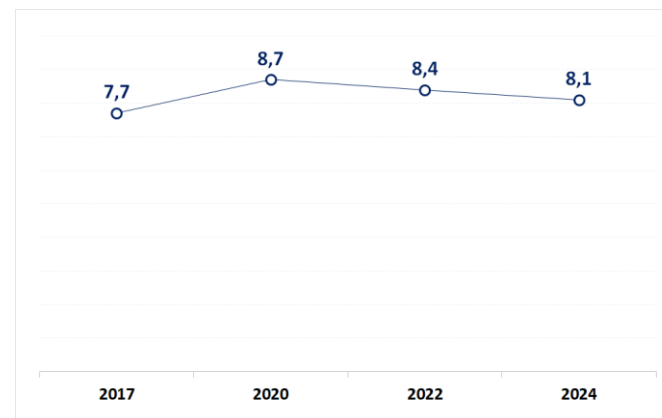
### ATENDIMENTO TELEFÔNICO



### COLETA DE ESGOTO



### TRATAMENTO DE ESGOTO

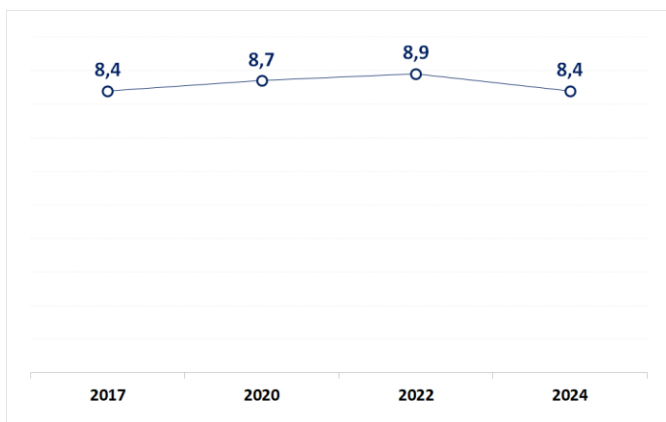




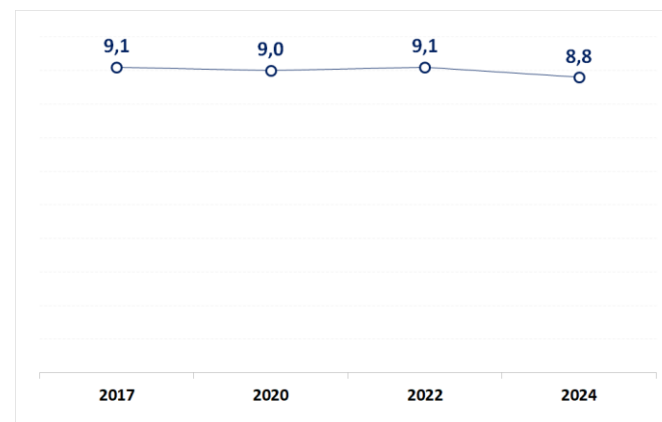
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

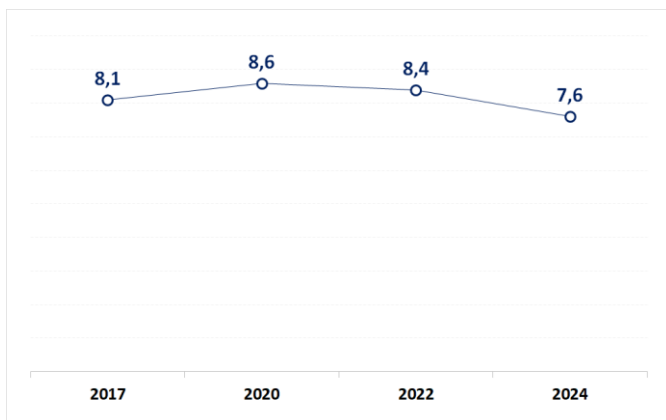
### ENTENDIMENTO DA CONTA



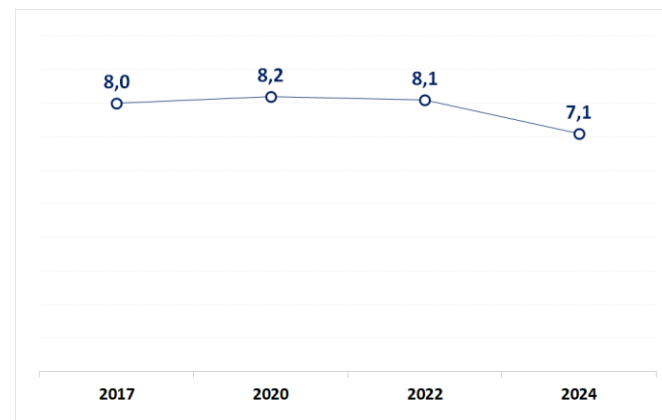
### LEITURA E ENTREGA CORRETA



### PRESSÃO DA ÁGUA



### QUALIDADE DA ÁGUA



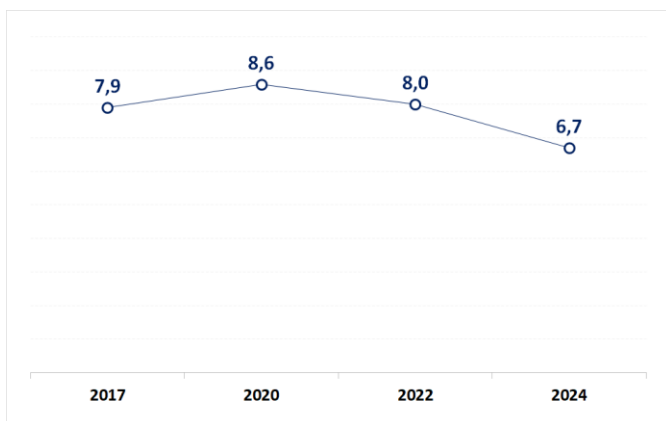




# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

### RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

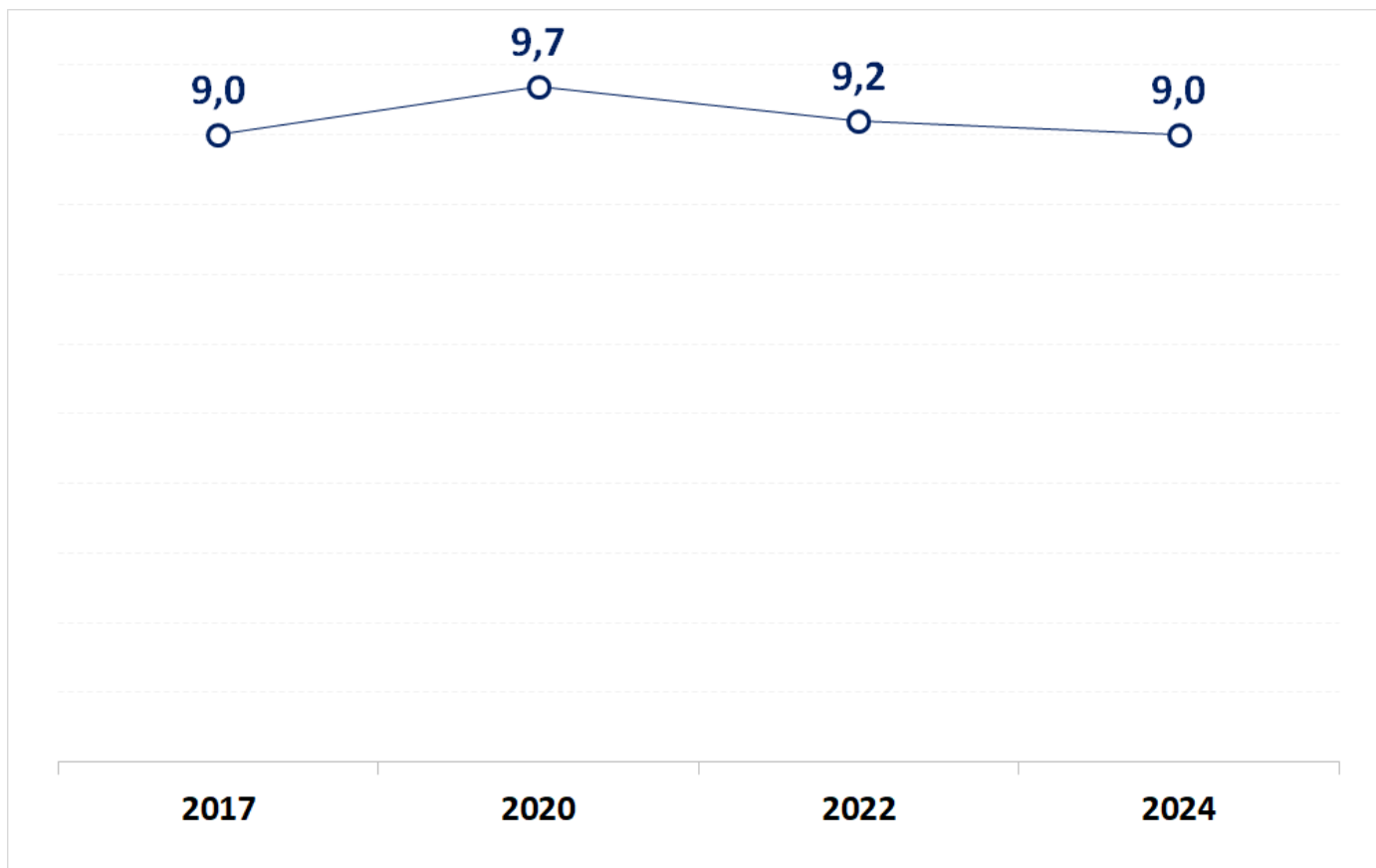




**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

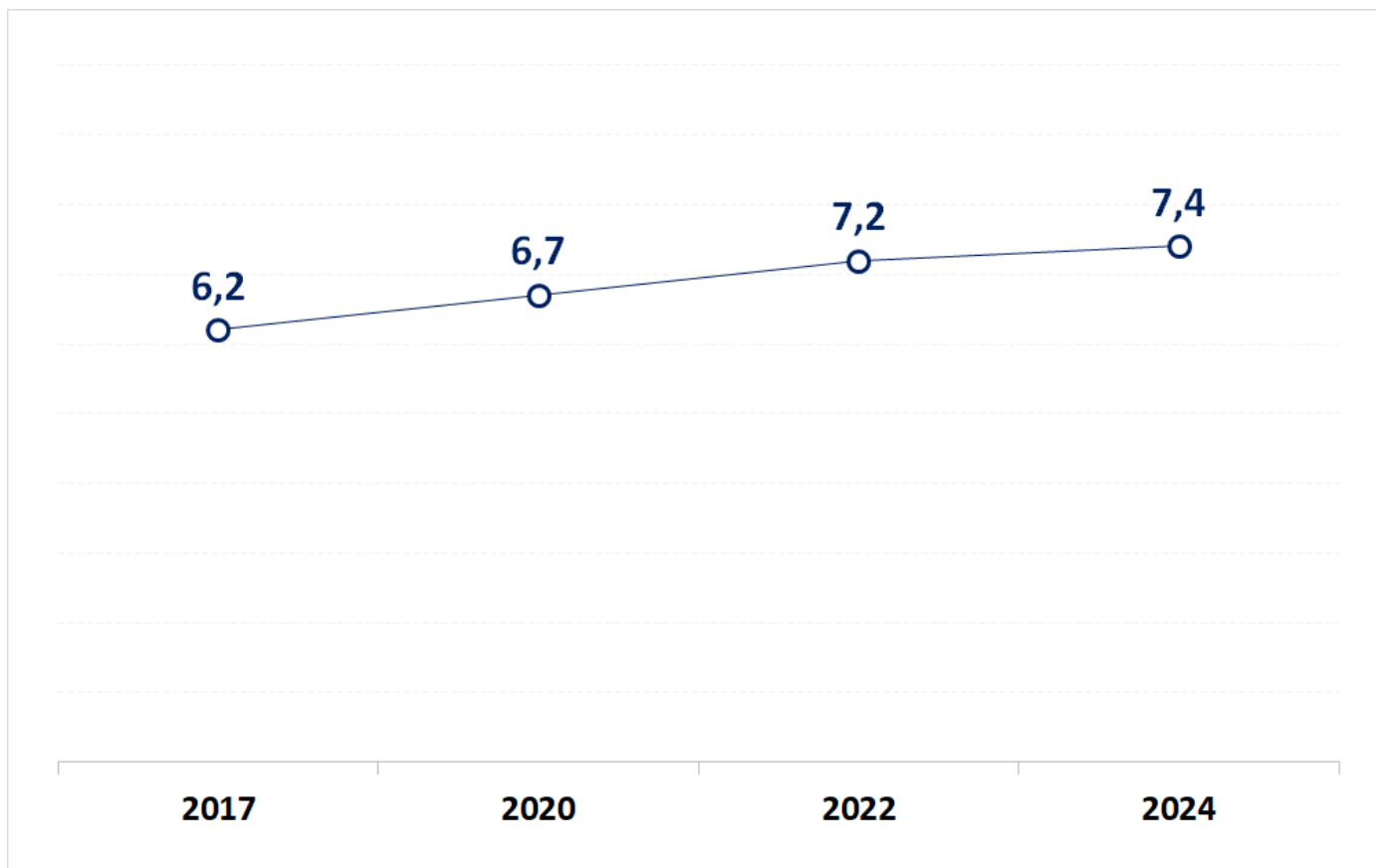
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

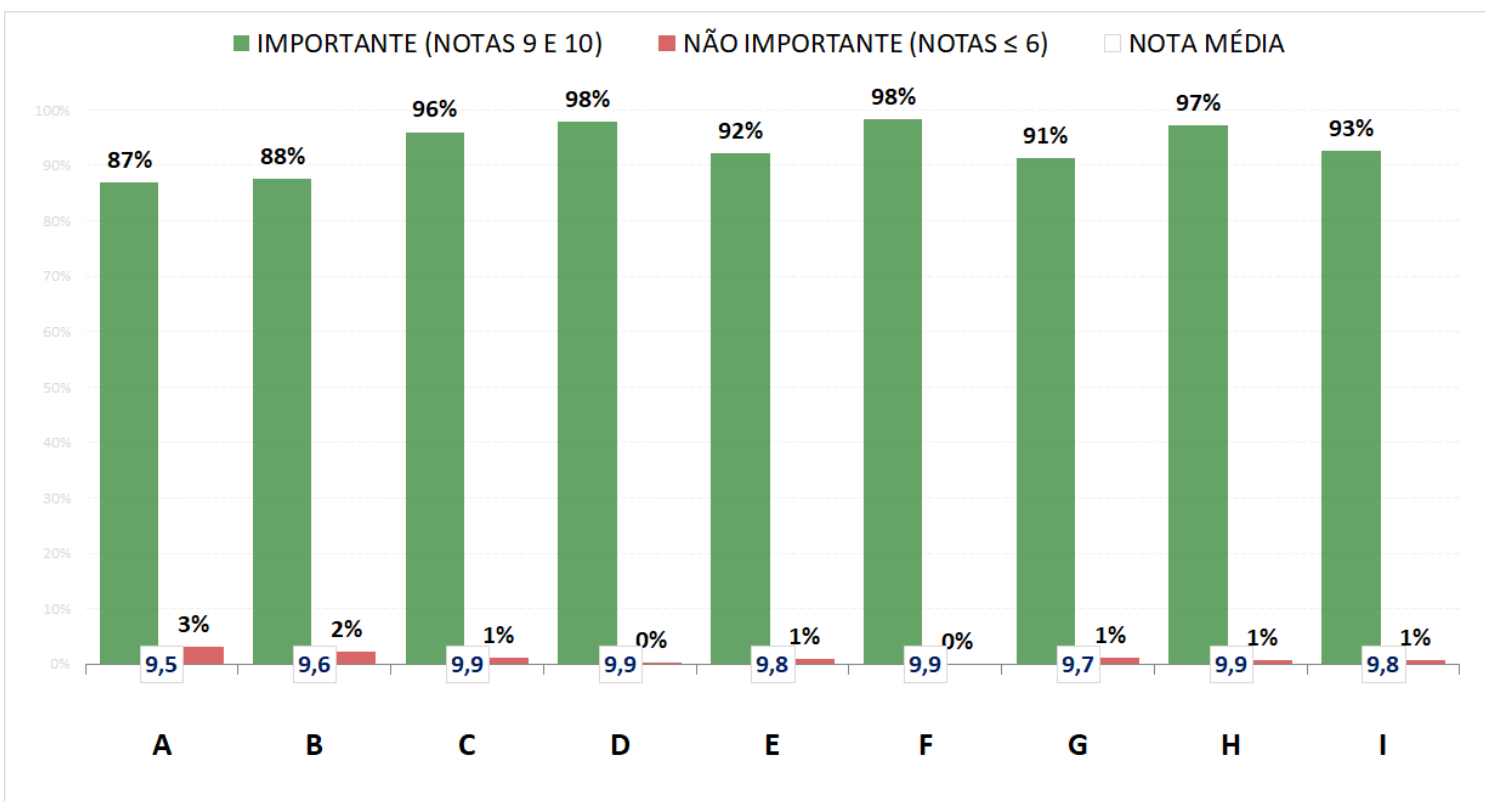
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





# IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

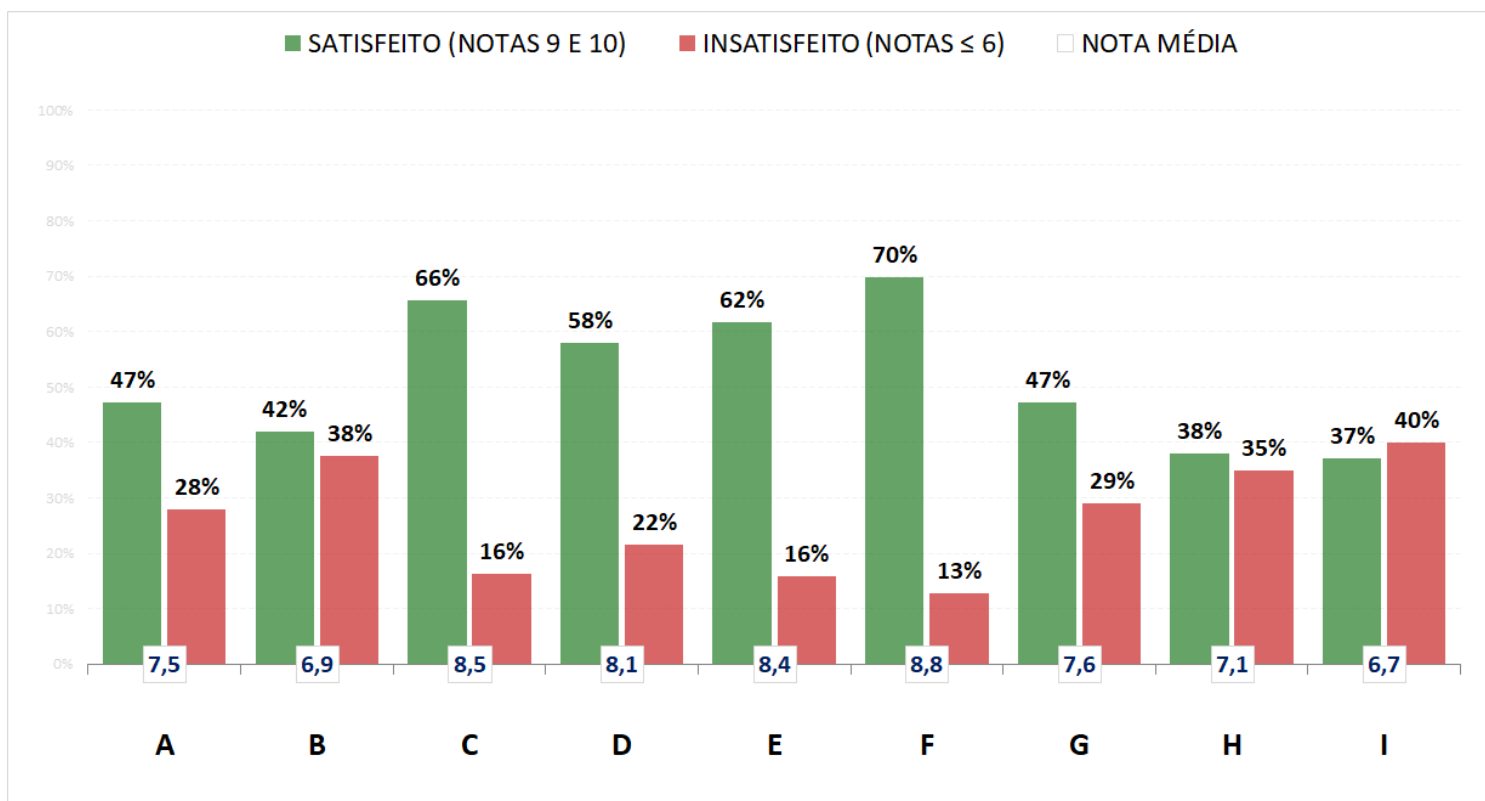


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

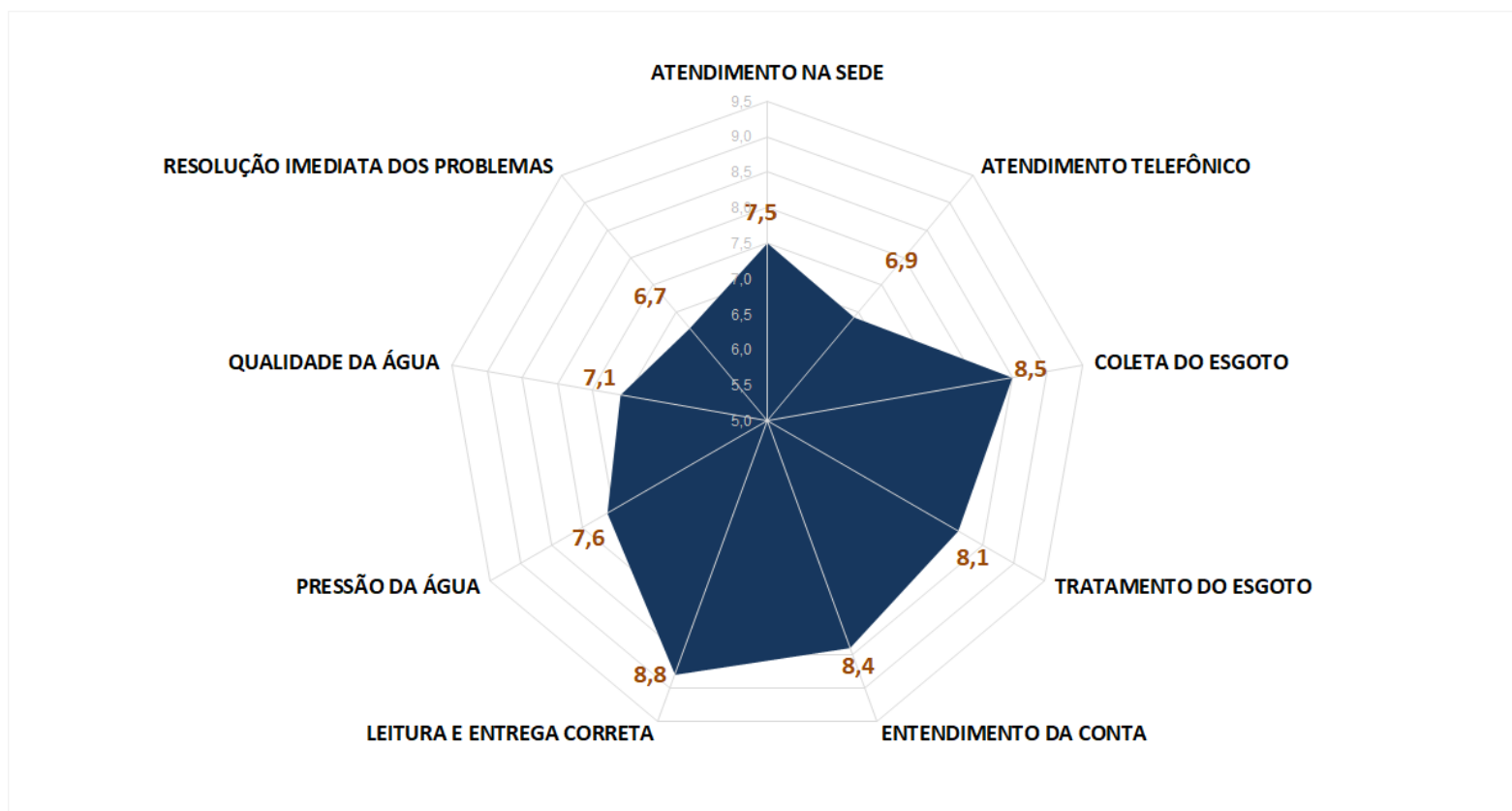


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# RADAR DE SATISFAÇÃO

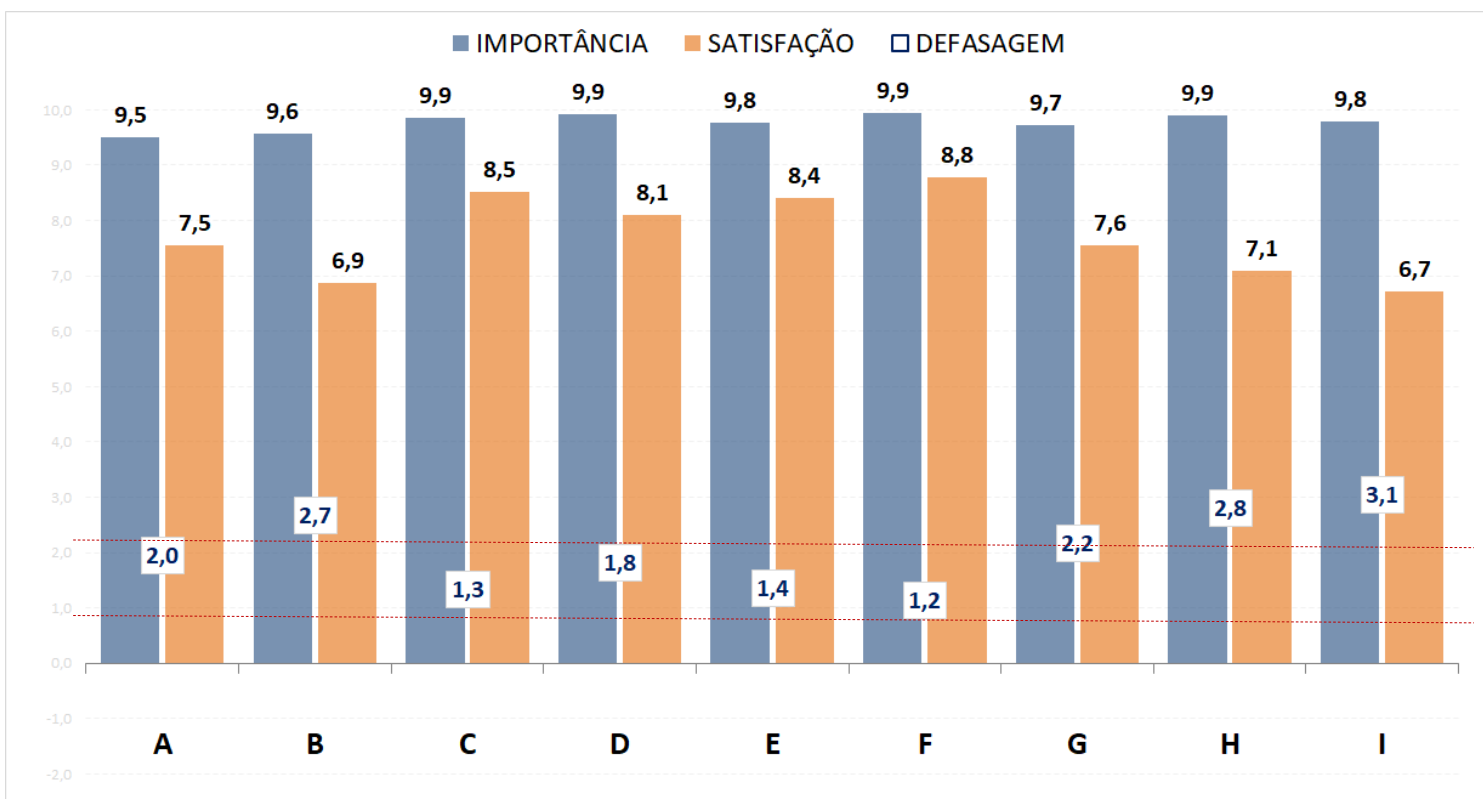
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





# DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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



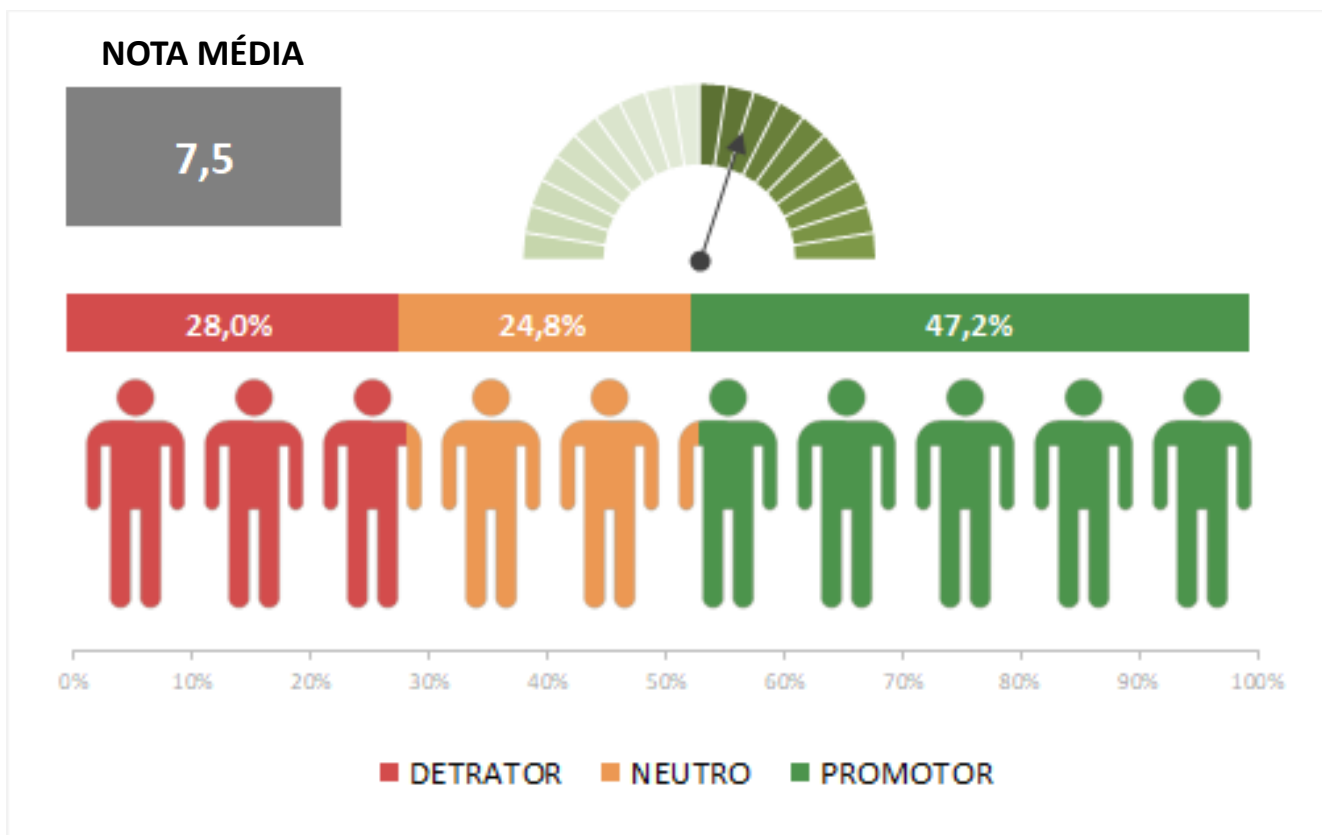


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

# ATENDIMENTO NA SEDE

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 48,8%



# ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	6,4%	7,8%	12,6%	9,5%	2,0%	2,0%	3,7%	13,3%	7,4%	2,1%	17,8%	7,6%	0,0%	7,1%
1	1,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	2,6%	0,7%	0,0%	0,7%
2	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	4,5%	1,5%	0,9%	2,6%	1,7%	0,6%	4,1%	1,8%	0,0%	1,7%
3	0,9%	1,0%	0,0%	1,1%	1,2%	2,0%	1,3%	0,0%	2,2%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
4	1,3%	3,8%	0,0%	2,5%	3,6%	3,0%	0,9%	3,9%	0,0%	1,8%	6,0%	2,0%	9,2%	2,5%
5	9,0%	11,2%	12,6%	11,6%	7,3%	7,8%	12,3%	9,3%	7,7%	12,9%	5,8%	10,9%	0,0%	10,1%
6	4,8%	5,2%	0,0%	4,6%	7,3%	2,0%	7,6%	4,2%	2,2%	5,9%	5,2%	4,4%	11,8%	5,0%
7	10,8%	6,2%	6,1%	8,4%	9,6%	0,0%	12,2%	9,8%	7,6%	9,2%	7,9%	9,2%	0,0%	8,5%
8	19,0%	13,4%	25,1%	15,3%	14,1%	15,0%	12,5%	20,6%	9,6%	21,9%	9,0%	15,2%	30,1%	16,2%
9	3,9%	4,9%	0,0%	5,7%	4,4%	4,3%	3,9%	4,9%	3,9%	1,9%	10,2%	4,7%	0,0%	4,4%
10	42,7%	43,0%	43,7%	40,0%	46,1%	62,6%	44,7%	29,8%	57,6%	42,7%	31,3%	42,3%	49,0%	42,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>7,8</b>	<b>6,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>6,3</b>	<b>7,5</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>23,7%</b>	<b>32,5%</b>	<b>25,1%</b>	<b>30,6%</b>	<b>25,8%</b>	<b>18,2%</b>	<b>26,7%</b>	<b>34,9%</b>	<b>21,2%</b>	<b>24,3%</b>	<b>41,5%</b>	<b>28,6%</b>	<b>20,9%</b>	<b>28,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>46,6%</b>	<b>47,9%</b>	<b>43,7%</b>	<b>45,6%</b>	<b>50,4%</b>	<b>66,8%</b>	<b>48,6%</b>	<b>34,6%</b>	<b>61,6%</b>	<b>44,6%</b>	<b>41,5%</b>	<b>47,1%</b>	<b>49,0%</b>	<b>47,2%</b>

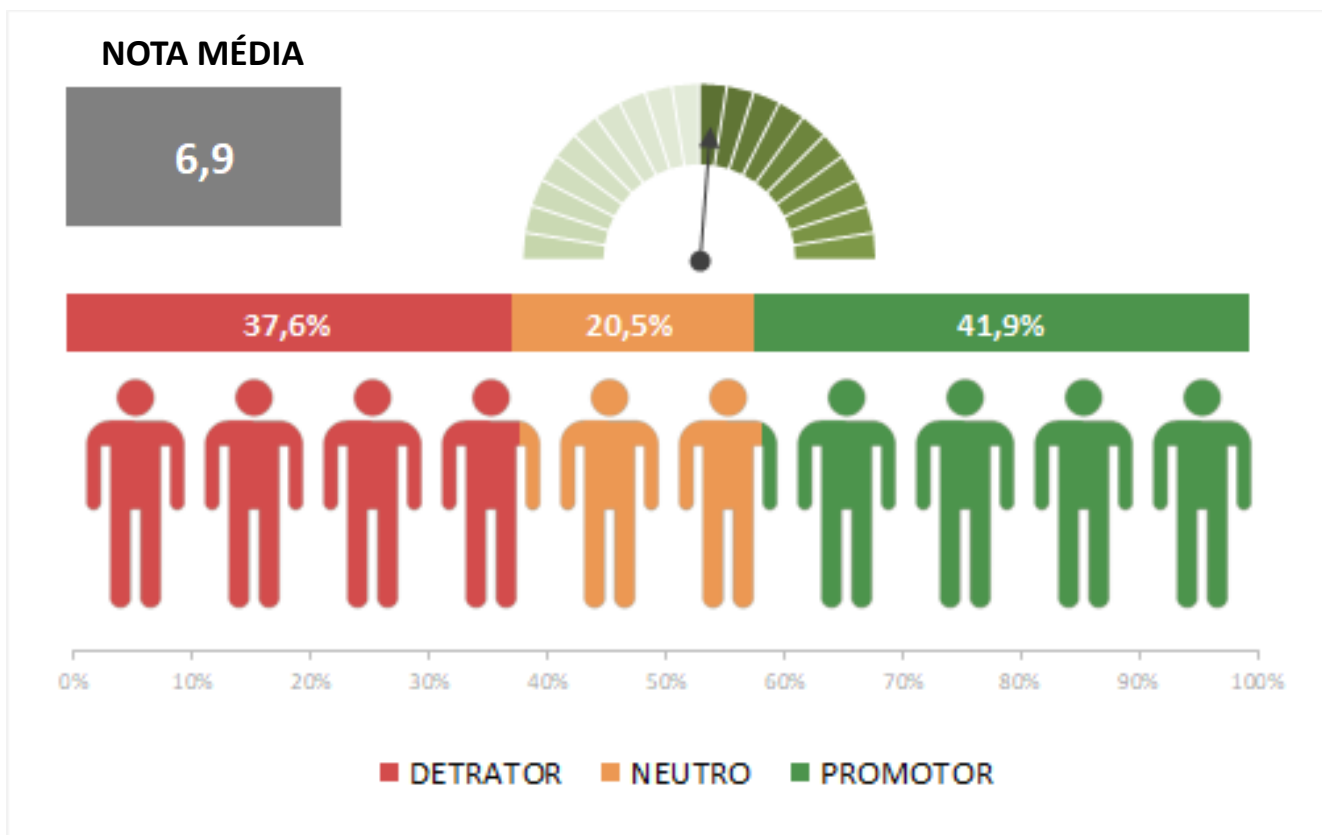


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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 DAE?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 47,5%



# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	8,0%	10,1%	4,9%	12,9%	6,6%	11,9%	5,9%	10,8%	13,3%	6,4%	11,5%	9,7%	0,0%	9,1%
1	1,3%	1,3%	0,0%	1,5%	1,7%	1,4%	0,0%	2,7%	1,4%	0,0%	4,6%	1,4%	0,0%	1,3%
2	3,3%	4,8%	9,6%	1,1%	4,9%	1,4%	2,3%	7,7%	1,4%	1,7%	13,2%	4,3%	0,0%	4,1%
3	1,7%	1,8%	4,9%	0,0%	2,3%	1,8%	3,3%	0,0%	1,9%	2,3%	0,0%	1,9%	0,0%	1,7%
4	3,0%	10,3%	9,9%	8,2%	3,1%	5,3%	7,6%	6,4%	0,0%	10,1%	4,3%	7,0%	0,0%	6,6%
5	10,9%	12,3%	14,5%	10,3%	11,7%	11,5%	11,3%	12,0%	18,0%	13,4%	0,0%	11,0%	21,0%	11,6%
6	3,8%	2,7%	4,6%	3,7%	2,0%	3,2%	3,3%	3,1%	5,5%	1,5%	5,4%	2,8%	10,4%	3,2%
7	10,4%	3,7%	13,9%	2,6%	9,1%	3,6%	10,4%	5,8%	0,0%	9,6%	7,9%	7,6%	0,0%	7,1%
8	14,7%	12,0%	4,6%	19,2%	10,9%	7,3%	16,8%	13,7%	3,3%	16,8%	15,1%	12,7%	24,1%	13,4%
9	6,3%	7,0%	4,6%	7,7%	6,3%	4,2%	6,1%	8,9%	4,3%	6,4%	9,7%	7,1%	0,0%	6,6%
10	36,6%	34,0%	28,4%	32,8%	41,4%	48,5%	33,1%	29,0%	50,7%	31,7%	28,2%	34,7%	44,5%	35,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,2</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,8</b>	<b>8,1</b>	<b>6,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>32,0%</b>	<b>43,3%</b>	<b>48,5%</b>	<b>37,7%</b>	<b>32,3%</b>	<b>36,4%</b>	<b>33,6%</b>	<b>42,7%</b>	<b>41,6%</b>	<b>35,4%</b>	<b>39,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>31,4%</b>	<b>37,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>42,9%</b>	<b>41,0%</b>	<b>33,0%</b>	<b>40,6%</b>	<b>47,7%</b>	<b>52,7%</b>	<b>39,2%</b>	<b>37,9%</b>	<b>55,1%</b>	<b>38,1%</b>	<b>37,9%</b>	<b>41,8%</b>	<b>44,5%</b>	<b>41,9%</b>

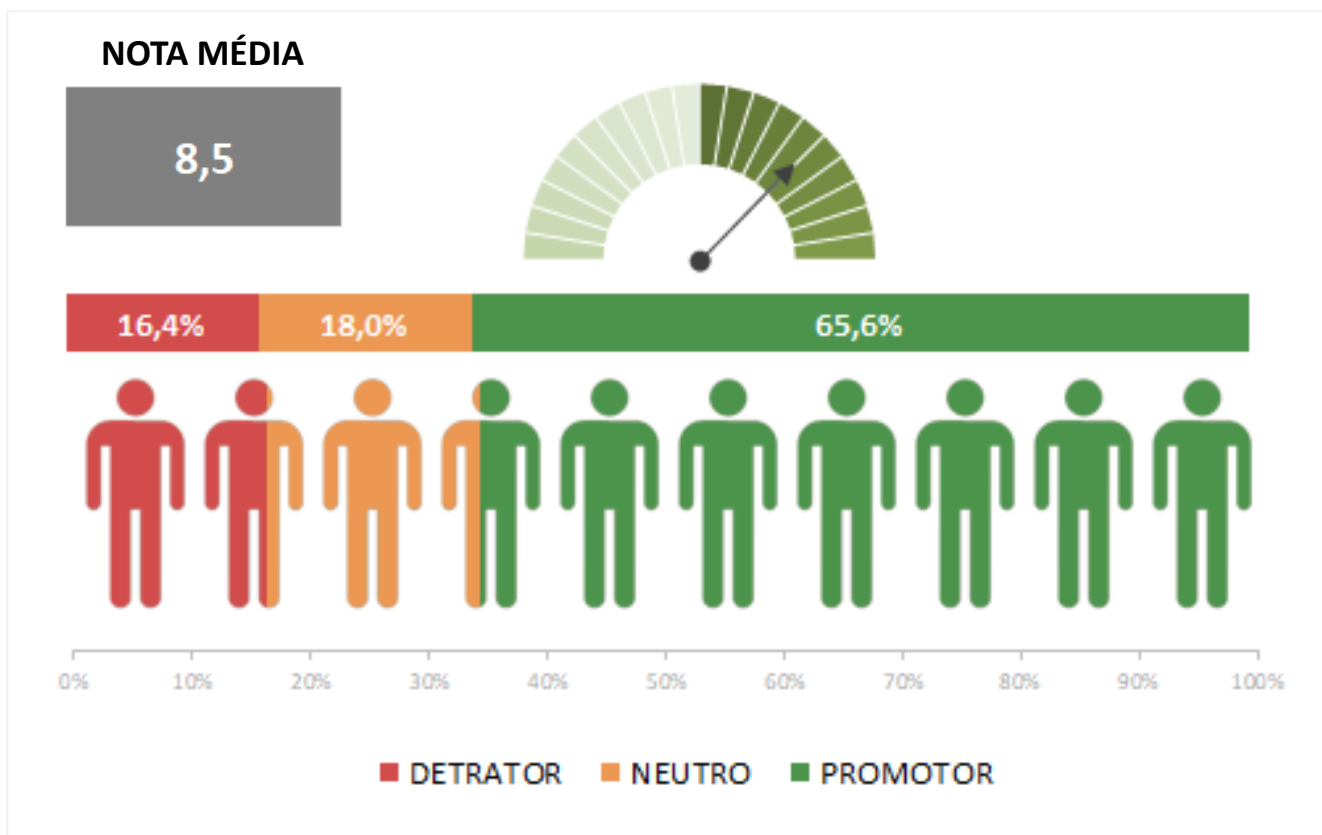


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 5,1%



# COLETA DE ESGOTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,3%	2,4%	0,0%	3,8%	3,5%	2,0%	2,3%	4,4%	3,8%	2,5%	2,7%	2,9%	0,0%	2,8%
1	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,5%	1,0%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	0,8%	1,3%	2,2%	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,6%	3,5%	1,1%	0,0%	1,0%
3	0,5%	2,4%	4,3%	0,6%	0,7%	0,0%	3,4%	0,0%	1,0%	1,3%	2,6%	1,6%	0,0%	1,5%
4	1,8%	1,7%	0,0%	2,1%	2,4%	1,6%	2,4%	0,9%	1,2%	1,1%	4,5%	1,8%	0,0%	1,7%
5	1,8%	6,8%	2,2%	4,7%	5,6%	5,9%	3,4%	4,5%	3,1%	5,7%	2,4%	4,6%	0,0%	4,4%
6	4,2%	4,6%	8,2%	2,8%	3,9%	2,0%	5,3%	5,3%	4,3%	5,9%	0,0%	4,1%	12,1%	4,4%
7	4,0%	7,3%	8,5%	7,2%	2,1%	3,0%	4,9%	9,4%	1,5%	7,0%	7,3%	5,1%	21,5%	5,7%
8	11,0%	13,3%	6,3%	14,1%	13,9%	14,2%	10,8%	12,6%	4,5%	13,9%	17,0%	12,1%	16,6%	12,2%
9	7,5%	3,9%	6,2%	5,3%	5,6%	7,8%	6,8%	1,7%	8,2%	5,5%	2,7%	5,8%	0,0%	5,6%
10	65,3%	55,4%	62,2%	57,9%	61,3%	62,4%	60,2%	57,6%	71,7%	56,1%	57,3%	60,5%	49,8%	60,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>12,2%</b>	<b>20,1%</b>	<b>16,8%</b>	<b>15,5%</b>	<b>17,1%</b>	<b>12,6%</b>	<b>17,2%</b>	<b>18,6%</b>	<b>14,1%</b>	<b>17,6%</b>	<b>15,7%</b>	<b>16,6%</b>	<b>12,1%</b>	<b>16,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>72,8%</b>	<b>59,2%</b>	<b>68,4%</b>	<b>63,2%</b>	<b>66,8%</b>	<b>70,2%</b>	<b>67,0%</b>	<b>59,4%</b>	<b>79,9%</b>	<b>61,6%</b>	<b>60,0%</b>	<b>66,3%</b>	<b>49,8%</b>	<b>65,6%</b>

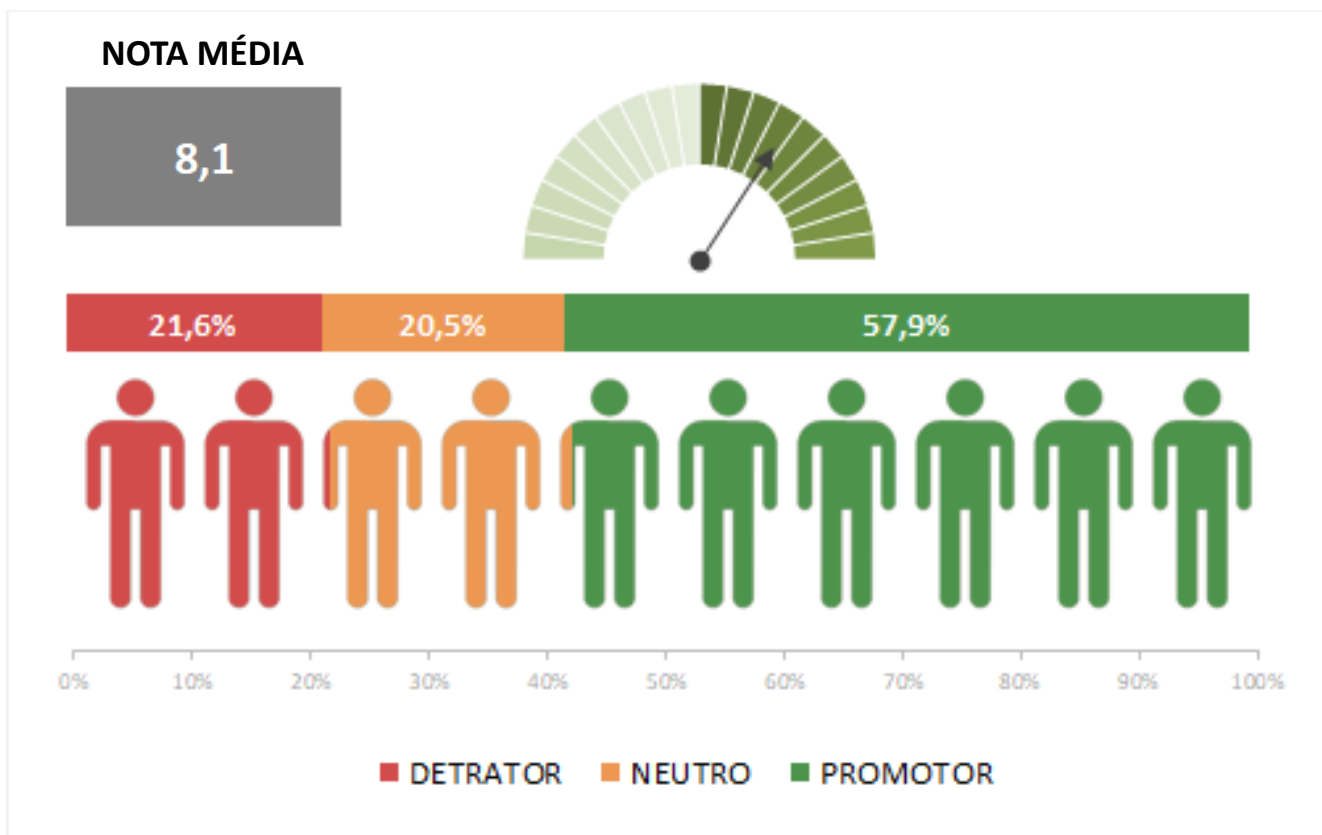


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: **6,7%**



# TRATAMENTO DE ESGOTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	4,6%	2,3%	0,0%	5,4%	3,3%	3,4%	2,3%	5,1%	2,8%	3,3%	4,5%	3,5%	0,0%	3,4%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,4%	0,6%	0,8%	0,0%	0,9%	0,4%	0,0%	0,4%
2	1,0%	4,6%	6,2%	2,0%	1,7%	3,8%	1,3%	4,5%	0,8%	2,4%	6,9%	3,0%	0,0%	2,9%
3	1,0%	2,0%	2,1%	0,0%	3,1%	2,4%	2,1%	0,0%	3,6%	1,2%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
4	1,8%	0,9%	0,0%	1,5%	2,0%	1,7%	2,0%	0,0%	2,2%	0,3%	3,1%	1,4%	0,0%	1,3%
5	7,8%	6,9%	12,1%	5,2%	6,6%	6,7%	7,8%	7,1%	10,8%	7,2%	3,6%	7,3%	8,7%	7,3%
6	3,0%	6,4%	6,2%	6,3%	1,8%	1,1%	2,9%	10,6%	0,0%	5,4%	8,6%	4,3%	15,5%	4,8%
7	5,8%	9,5%	10,4%	9,5%	3,7%	1,1%	10,4%	9,4%	3,2%	10,7%	4,9%	7,4%	15,7%	7,8%
8	9,6%	15,5%	6,1%	15,2%	14,3%	13,2%	13,6%	11,0%	6,8%	15,5%	11,9%	12,5%	18,0%	12,7%
9	6,9%	5,6%	4,1%	5,2%	8,9%	11,2%	6,4%	1,7%	8,1%	6,6%	2,7%	6,2%	6,8%	6,2%
10	58,5%	45,6%	52,8%	49,7%	53,5%	55,3%	50,8%	50,0%	61,0%	47,4%	52,9%	52,4%	35,2%	51,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>19,2%</b>	<b>23,8%</b>	<b>26,6%</b>	<b>20,3%</b>	<b>19,6%</b>	<b>19,2%</b>	<b>18,7%</b>	<b>27,8%</b>	<b>20,9%</b>	<b>19,8%</b>	<b>27,7%</b>	<b>21,5%</b>	<b>24,3%</b>	<b>21,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>65,3%</b>	<b>51,2%</b>	<b>56,9%</b>	<b>54,9%</b>	<b>62,4%</b>	<b>66,5%</b>	<b>57,2%</b>	<b>51,7%</b>	<b>69,2%</b>	<b>54,0%</b>	<b>55,5%</b>	<b>58,6%</b>	<b>42,0%</b>	<b>57,9%</b>



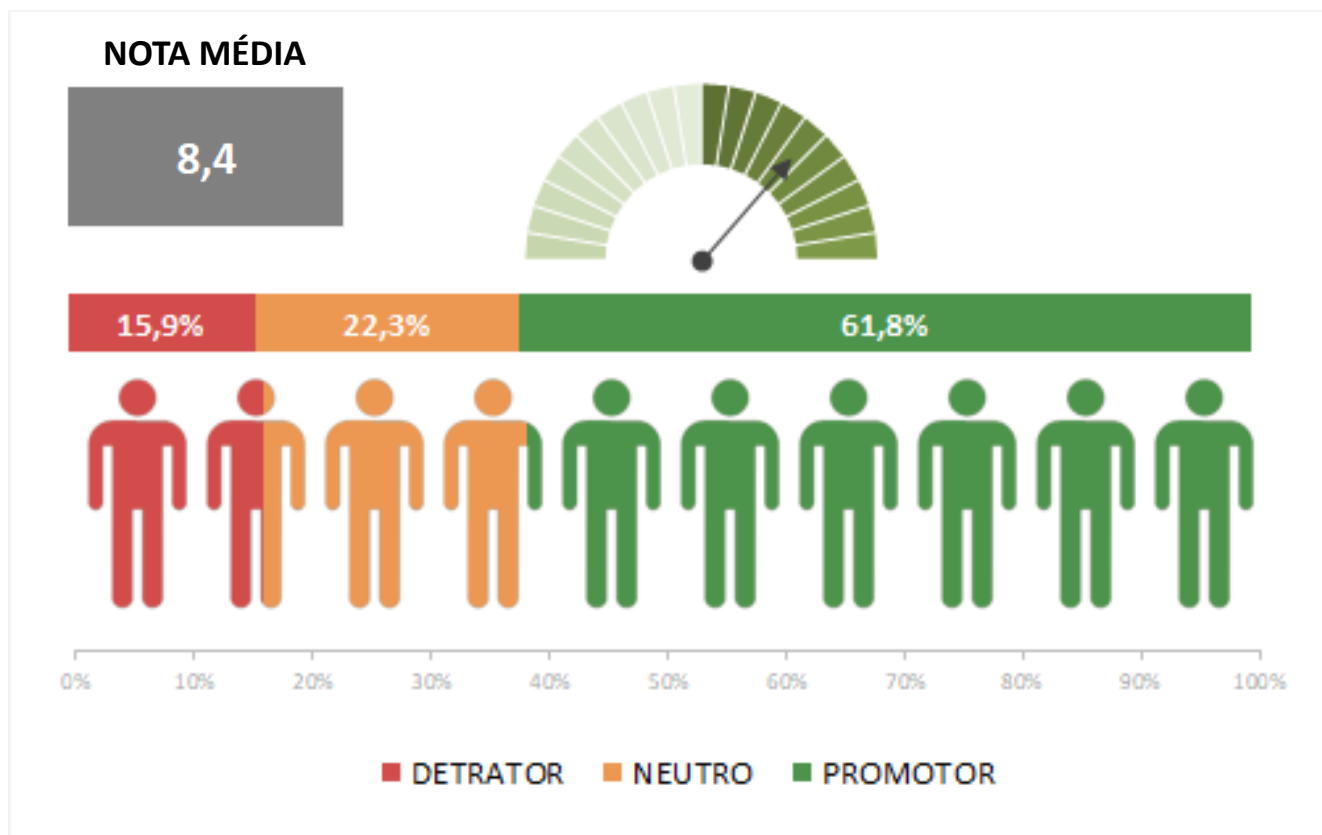


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: **4,6%**



# ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,4%	3,0%	2,1%	3,5%	3,5%	4,6%	3,1%	2,1%	7,8%	2,4%	0,0%	3,3%	0,0%	3,2%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,3%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	1,1%	0,7%	0,6%	0,6%	0,8%	0,8%	0,0%	0,5%	4,5%	0,6%
4	0,0%	1,8%	0,0%	1,3%	1,1%	1,4%	0,6%	0,9%	1,2%	0,6%	1,4%	1,0%	0,0%	0,9%
5	8,3%	9,4%	8,8%	10,8%	6,3%	11,7%	8,2%	7,4%	11,2%	8,6%	6,7%	8,9%	8,7%	8,9%
6	1,7%	1,8%	0,0%	2,1%	2,4%	3,6%	0,8%	1,5%	3,1%	1,8%	0,0%	1,5%	6,8%	1,7%
7	10,0%	7,5%	15,3%	8,8%	4,4%	3,2%	10,5%	10,7%	2,8%	10,6%	10,1%	8,4%	15,5%	8,7%
8	9,5%	17,5%	10,9%	14,7%	14,0%	9,4%	14,5%	16,1%	7,6%	13,4%	21,5%	13,9%	6,8%	13,6%
9	9,2%	8,1%	8,7%	8,9%	8,3%	8,8%	7,6%	10,0%	7,7%	8,6%	9,7%	8,4%	15,5%	8,6%
10	57,9%	48,7%	54,1%	49,4%	57,3%	56,0%	53,1%	50,7%	56,3%	52,8%	50,5%	53,6%	42,2%	53,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>13,4%</b>	<b>18,2%</b>	<b>10,9%</b>	<b>18,3%</b>	<b>16,0%</b>	<b>22,6%</b>	<b>14,2%</b>	<b>12,5%</b>	<b>25,6%</b>	<b>14,5%</b>	<b>8,1%</b>	<b>15,7%</b>	<b>20,0%</b>	<b>15,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>67,1%</b>	<b>56,8%</b>	<b>62,8%</b>	<b>58,3%</b>	<b>65,7%</b>	<b>64,8%</b>	<b>60,8%</b>	<b>60,7%</b>	<b>64,1%</b>	<b>61,4%</b>	<b>60,2%</b>	<b>62,0%</b>	<b>57,7%</b>	<b>61,8%</b>

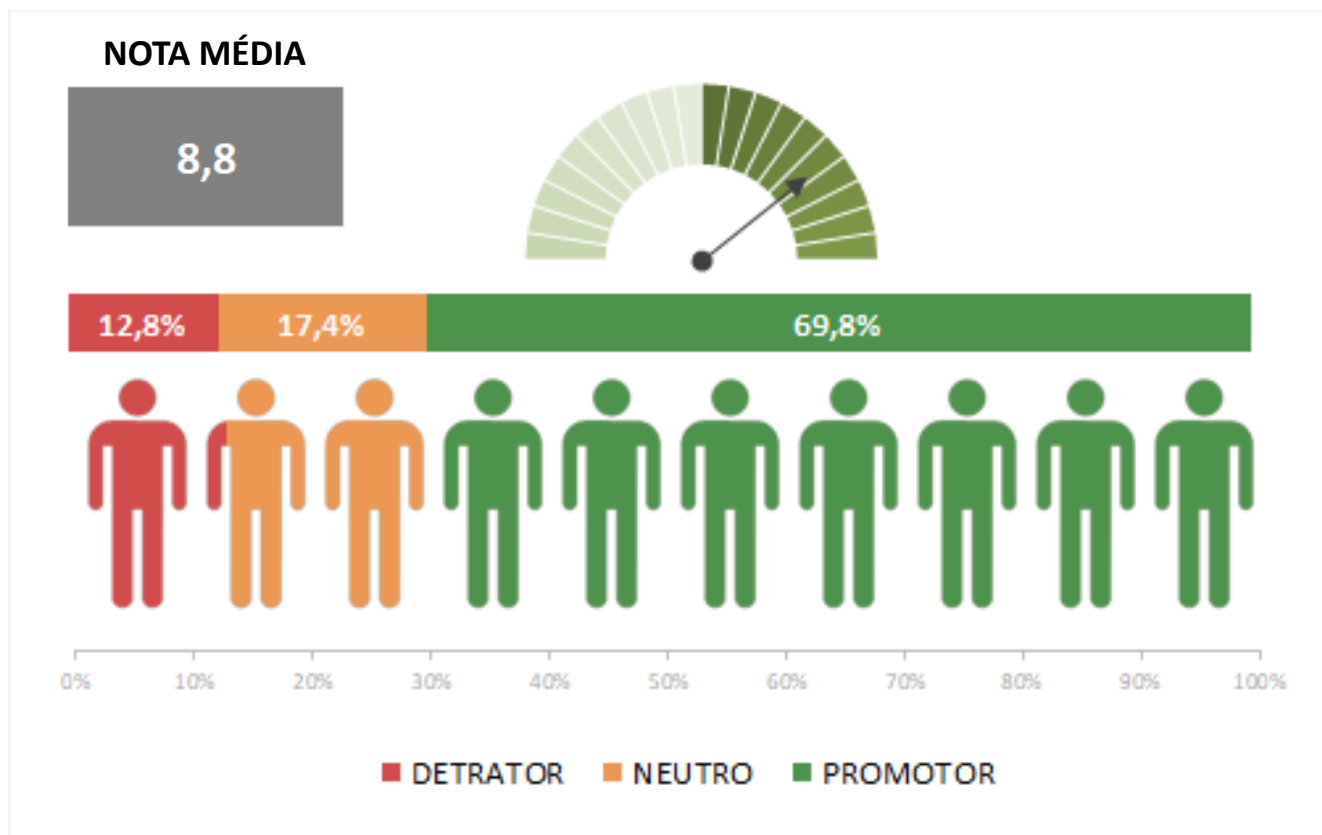


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULAÇÃO  
PCJ

# 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: **0,3%**



# LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,4%	1,2%	0,0%	2,2%	1,0%	1,3%	0,8%	2,0%	3,9%	0,6%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	1,9%	1,4%	2,1%	2,2%	0,7%	0,8%	0,8%	3,6%	0,0%	1,8%	3,1%	1,7%	0,0%	1,6%
3	0,7%	0,8%	0,0%	1,4%	0,5%	1,6%	0,8%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
4	0,5%	1,7%	0,0%	1,2%	1,7%	2,1%	0,6%	0,9%	1,7%	0,3%	2,7%	1,1%	0,0%	1,1%
5	3,7%	6,5%	8,0%	6,5%	1,7%	1,5%	6,6%	6,5%	3,6%	5,7%	5,5%	5,1%	6,8%	5,2%
6	1,7%	3,6%	2,1%	3,3%	2,3%	1,8%	2,3%	4,0%	1,1%	3,5%	2,3%	2,5%	6,8%	2,7%
7	7,0%	4,9%	5,9%	5,6%	6,3%	3,2%	5,1%	9,7%	2,2%	6,3%	9,6%	5,9%	6,8%	5,9%
8	9,2%	13,7%	10,2%	14,5%	8,6%	7,3%	11,9%	14,8%	8,1%	13,3%	10,6%	10,8%	28,7%	11,5%
9	4,7%	4,9%	0,0%	4,7%	8,1%	5,8%	3,5%	5,7%	4,5%	3,8%	8,0%	4,6%	8,7%	4,8%
10	69,2%	61,1%	71,7%	58,4%	68,7%	74,7%	67,2%	52,7%	73,5%	63,7%	58,3%	65,9%	42,2%	65,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,3</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,9%</b>	<b>15,5%</b>	<b>12,1%</b>	<b>16,8%</b>	<b>8,3%</b>	<b>9,0%</b>	<b>12,2%</b>	<b>17,1%</b>	<b>11,8%</b>	<b>13,0%</b>	<b>13,6%</b>	<b>12,8%</b>	<b>13,5%</b>	<b>12,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>74,0%</b>	<b>65,9%</b>	<b>71,7%</b>	<b>63,1%</b>	<b>76,8%</b>	<b>80,5%</b>	<b>70,8%</b>	<b>58,4%</b>	<b>78,0%</b>	<b>67,5%</b>	<b>66,2%</b>	<b>70,5%</b>	<b>51,0%</b>	<b>69,8%</b>

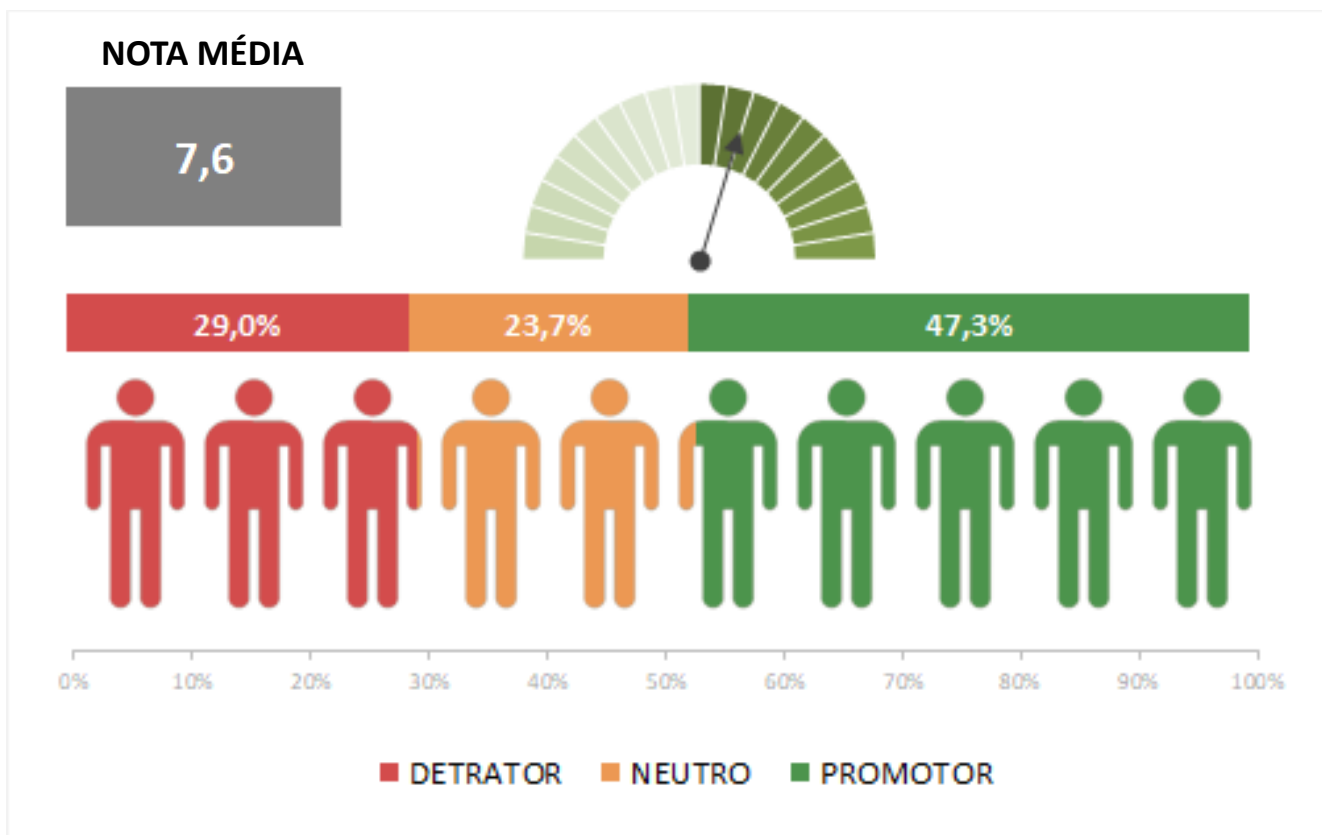


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 0,8%



# 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	4,7%	5,3%	4,0%	6,9%	3,4%	3,9%	2,9%	9,1%	5,0%	4,2%	7,3%	5,2%	0,0%	5,0%
1	0,0%	2,0%	0,0%	1,2%	1,5%	0,0%	1,0%	2,1%	0,7%	0,8%	2,3%	0,9%	4,5%	1,1%
2	1,9%	0,3%	0,0%	1,6%	1,2%	1,2%	0,4%	1,9%	1,4%	0,7%	1,8%	0,8%	8,7%	1,1%
3	2,6%	3,6%	4,0%	3,3%	2,3%	3,2%	2,2%	4,3%	4,7%	1,7%	5,2%	3,2%	0,0%	3,1%
4	4,5%	3,1%	4,0%	4,2%	3,0%	2,7%	5,3%	2,5%	4,0%	2,3%	7,6%	3,9%	0,0%	3,8%
5	7,5%	12,2%	9,9%	9,3%	10,8%	8,5%	9,3%	12,2%	10,5%	10,0%	9,4%	9,4%	24,5%	10,0%
6	3,1%	6,9%	8,1%	5,1%	3,0%	3,1%	3,0%	9,9%	2,7%	5,3%	7,4%	4,6%	15,5%	5,1%
7	12,0%	8,6%	9,8%	13,3%	6,7%	3,8%	11,4%	14,5%	5,4%	12,7%	9,0%	10,3%	8,7%	10,2%
8	11,1%	15,6%	20,3%	12,3%	10,2%	6,0%	19,5%	11,4%	5,6%	16,0%	15,5%	13,2%	18,0%	13,4%
9	3,5%	4,9%	4,0%	3,3%	5,7%	6,8%	4,0%	2,2%	2,4%	6,2%	0,9%	4,4%	0,0%	4,3%
10	49,2%	37,4%	35,8%	39,6%	52,2%	60,7%	40,8%	30,0%	57,6%	40,1%	33,6%	44,0%	20,0%	43,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>6,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>6,7</b>	<b>7,6</b>	<b>6,4</b>	<b>7,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>24,2%</b>	<b>33,5%</b>	<b>30,1%</b>	<b>31,6%</b>	<b>25,2%</b>	<b>22,6%</b>	<b>24,2%</b>	<b>41,9%</b>	<b>29,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>40,9%</b>	<b>28,1%</b>	<b>53,2%</b>	<b>29,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>52,7%</b>	<b>42,3%</b>	<b>39,8%</b>	<b>42,8%</b>	<b>57,9%</b>	<b>67,5%</b>	<b>44,9%</b>	<b>32,3%</b>	<b>60,0%</b>	<b>46,3%</b>	<b>34,5%</b>	<b>48,4%</b>	<b>20,0%</b>	<b>47,3%</b>

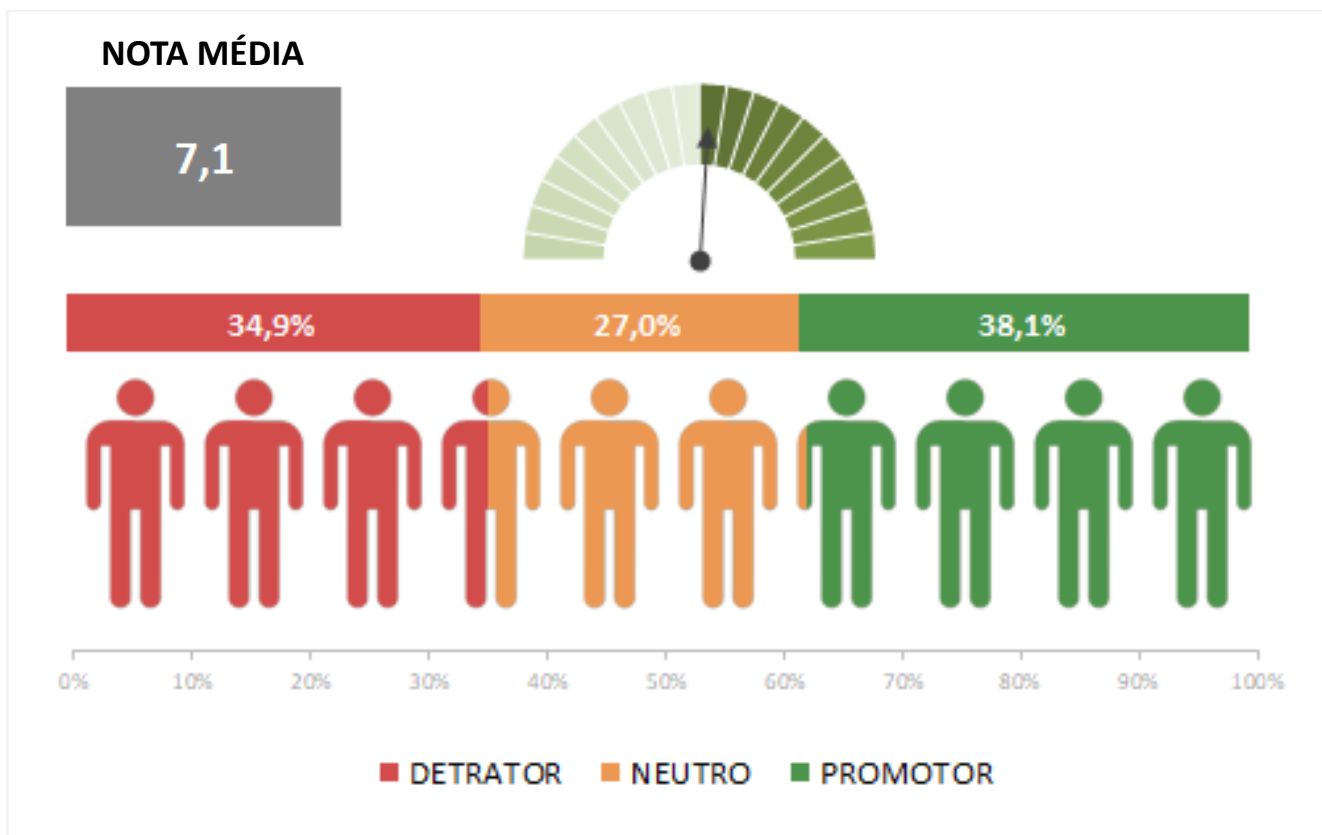


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 1,3%



# 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	7,3%	6,3%	1,9%	10,1%	6,0%	3,9%	9,0%	6,2%	9,7%	4,6%	9,5%	7,1%	0,0%	6,8%
1	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,7%	0,8%	0,6%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	2,3%	2,1%	4,0%	2,2%	1,0%	1,2%	2,1%	3,4%	3,2%	0,3%	6,6%	2,0%	8,7%	2,2%
3	3,3%	3,5%	4,1%	2,9%	3,6%	3,2%	3,6%	3,4%	3,6%	2,1%	7,0%	3,2%	8,7%	3,4%
4	3,8%	2,9%	1,9%	3,5%	4,0%	2,3%	3,0%	4,6%	3,5%	2,9%	4,5%	3,4%	0,0%	3,3%
5	8,0%	17,9%	14,1%	17,4%	7,4%	12,6%	11,5%	16,0%	10,3%	14,1%	14,0%	13,5%	4,5%	13,2%
6	4,2%	6,7%	8,0%	4,8%	4,8%	3,2%	5,7%	7,5%	4,0%	5,8%	6,8%	5,5%	6,8%	5,5%
7	9,7%	13,3%	10,1%	14,4%	9,0%	5,1%	14,2%	13,7%	7,2%	13,7%	10,7%	11,0%	24,3%	11,5%
8	17,3%	13,7%	9,9%	18,1%	15,8%	12,1%	12,3%	23,1%	6,3%	18,9%	16,8%	15,6%	11,3%	15,4%
9	3,5%	4,6%	4,0%	3,3%	5,2%	3,1%	5,5%	3,0%	2,4%	5,1%	3,3%	3,8%	11,3%	4,1%
10	40,1%	28,4%	41,9%	22,7%	42,5%	52,4%	32,6%	19,0%	48,9%	32,0%	20,8%	34,4%	24,5%	34,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,3</b>	<b>6,9</b>	<b>7,5</b>	<b>6,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>6,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>29,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>34,1%</b>	<b>41,5%</b>	<b>27,5%</b>	<b>27,3%</b>	<b>35,5%</b>	<b>41,2%</b>	<b>35,2%</b>	<b>30,3%</b>	<b>48,4%</b>	<b>35,2%</b>	<b>28,7%</b>	<b>34,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>43,6%</b>	<b>33,0%</b>	<b>45,9%</b>	<b>26,0%</b>	<b>47,7%</b>	<b>55,5%</b>	<b>38,1%</b>	<b>22,0%</b>	<b>51,3%</b>	<b>37,1%</b>	<b>24,1%</b>	<b>38,2%</b>	<b>35,7%</b>	<b>38,1%</b>



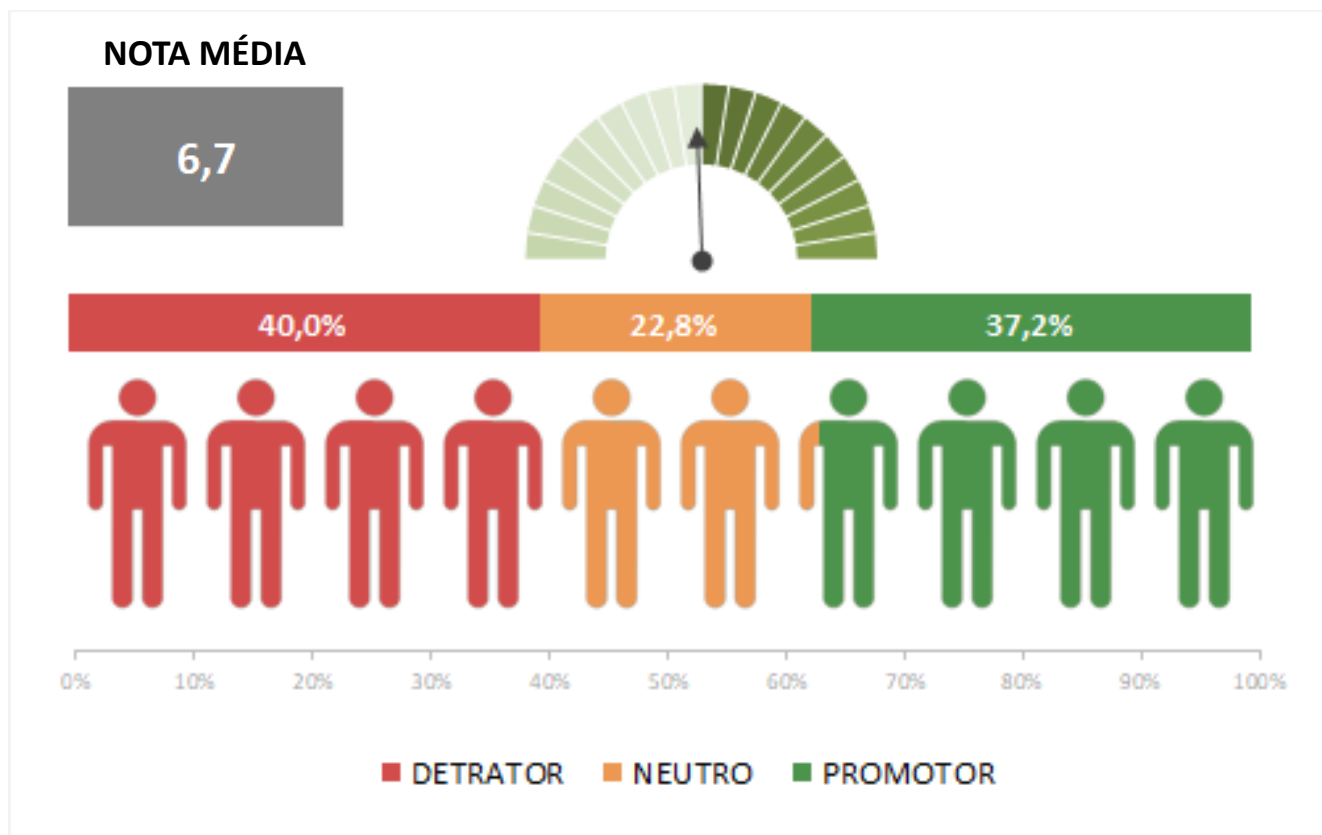


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE ENERGIA  
E SERVIÇOS PÚBLICOS

# RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 16,4%



# RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

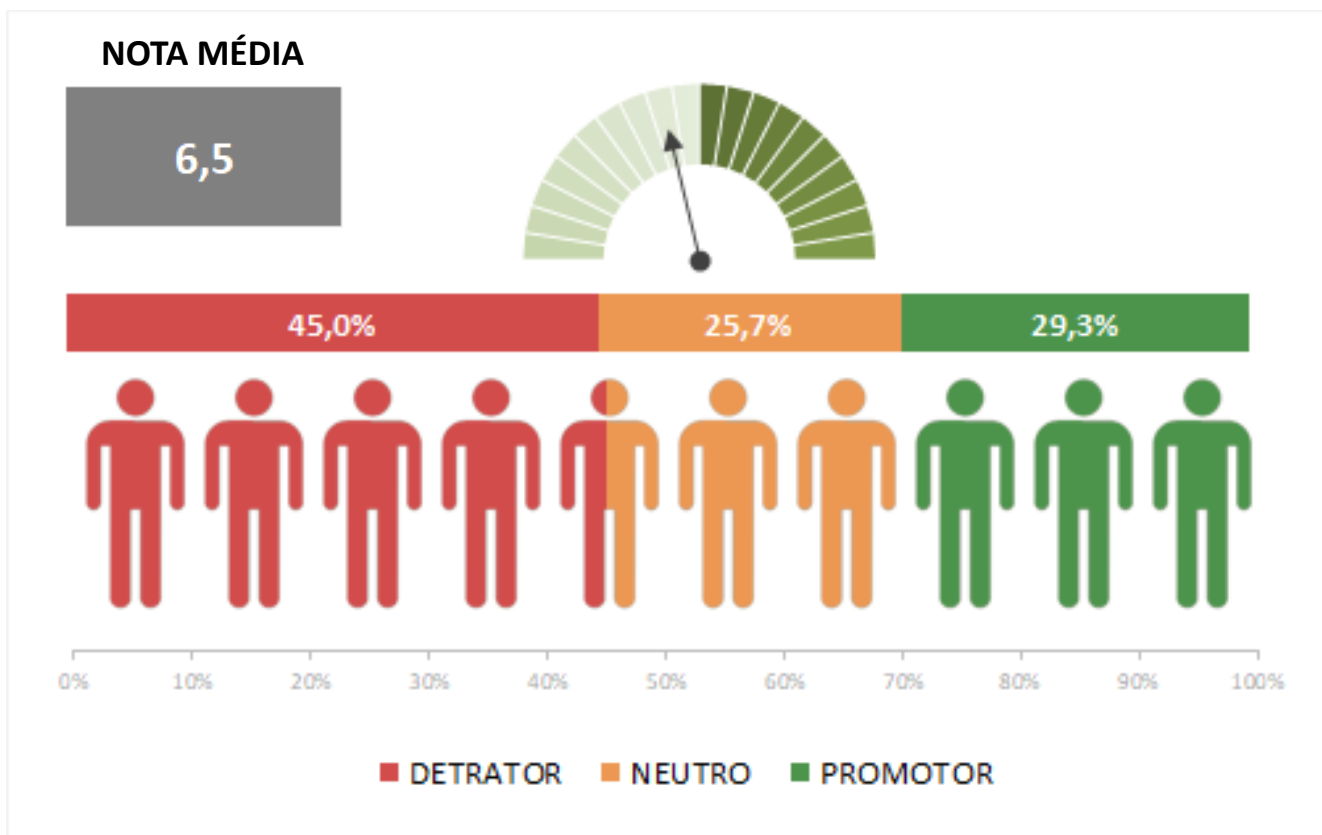
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	11,0%	9,0%	2,7%	13,5%	9,6%	11,7%	9,2%	9,8%	14,4%	7,8%	10,5%	10,5%	0,0%	10,0%
1	1,1%	2,5%	5,3%	0,7%	1,2%	0,0%	2,4%	2,4%	3,0%	0,6%	3,7%	1,9%	0,0%	1,8%
2	2,7%	3,7%	2,5%	2,7%	4,3%	1,9%	2,2%	5,6%	1,1%	3,5%	5,1%	3,4%	0,0%	3,2%
3	4,1%	3,7%	5,3%	4,7%	2,0%	6,7%	3,3%	2,6%	5,6%	3,6%	2,8%	3,7%	8,7%	3,9%
4	0,0%	2,7%	2,7%	1,4%	0,6%	2,1%	2,0%	0,0%	0,8%	2,2%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
5	8,5%	15,8%	16,0%	12,2%	10,0%	7,7%	14,0%	13,2%	12,4%	14,3%	6,3%	11,7%	22,3%	12,2%
6	4,9%	9,9%	8,0%	7,2%	7,5%	7,9%	4,2%	11,6%	9,0%	6,5%	8,1%	7,5%	6,8%	7,5%
7	10,4%	6,9%	10,5%	8,7%	7,3%	4,8%	10,7%	8,7%	2,1%	11,5%	8,7%	8,0%	20,0%	8,6%
8	16,4%	12,1%	15,4%	15,6%	11,4%	7,4%	13,6%	20,2%	8,4%	13,6%	22,7%	14,6%	4,5%	14,2%
9	6,0%	3,3%	5,3%	4,2%	4,9%	4,9%	7,0%	1,3%	5,2%	5,4%	2,0%	4,1%	15,5%	4,6%
10	34,8%	30,4%	26,3%	29,2%	41,1%	44,8%	31,5%	24,7%	37,9%	31,1%	30,1%	33,1%	22,2%	32,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>	<b>6,4</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>6,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>32,3%</b>	<b>47,3%</b>	<b>42,4%</b>	<b>42,3%</b>	<b>35,3%</b>	<b>38,1%</b>	<b>37,2%</b>	<b>45,2%</b>	<b>46,3%</b>	<b>38,4%</b>	<b>36,6%</b>	<b>40,1%</b>	<b>37,8%</b>	<b>40,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>40,9%</b>	<b>33,8%</b>	<b>31,6%</b>	<b>33,4%</b>	<b>46,0%</b>	<b>49,7%</b>	<b>38,5%</b>	<b>26,0%</b>	<b>43,2%</b>	<b>36,5%</b>	<b>32,0%</b>	<b>37,2%</b>	<b>37,7%</b>	<b>37,2%</b>



# SATISFAÇÃO GERAL – DAE

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

**RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



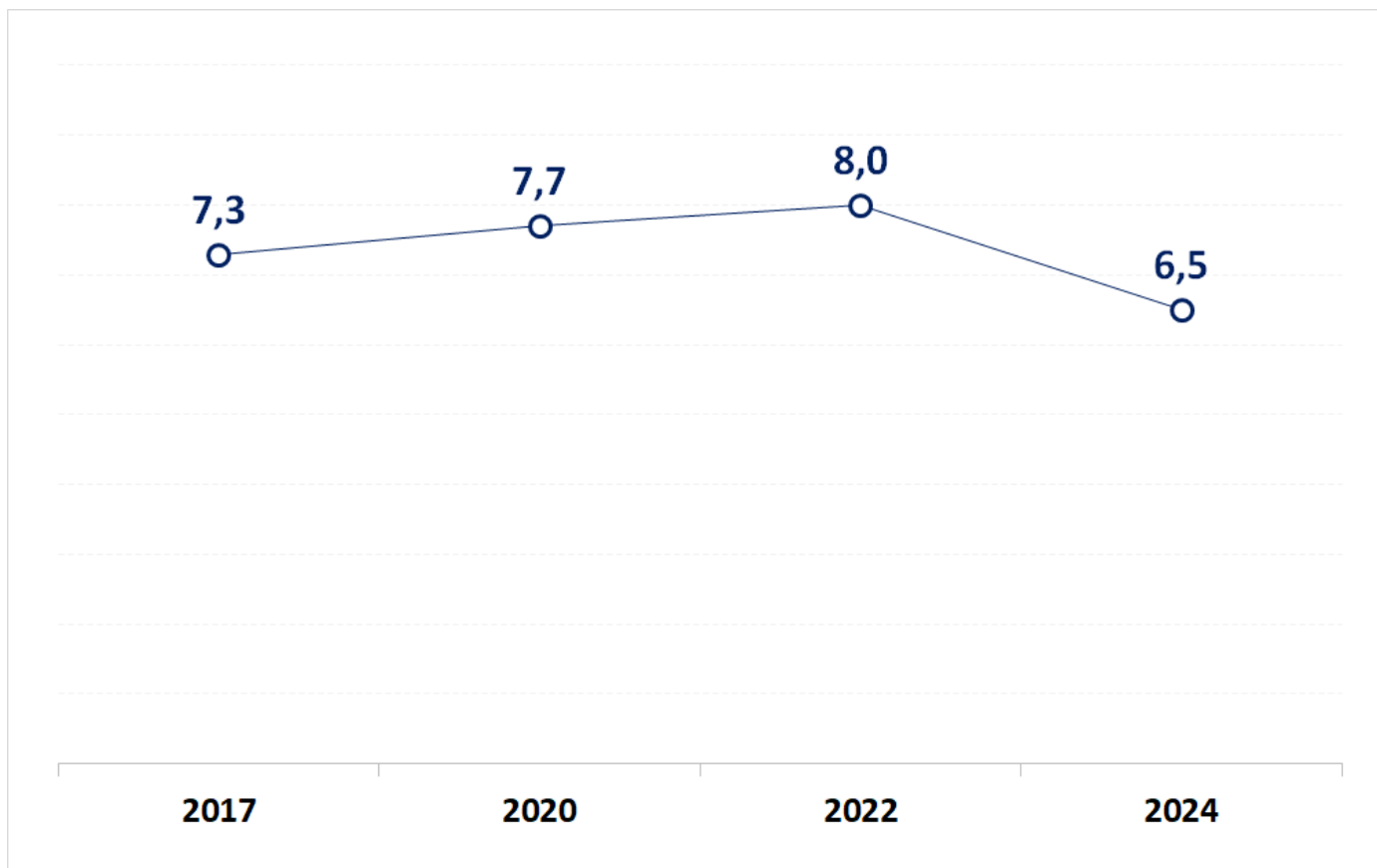
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – DAE

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

**RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO**





# SATISFAÇÃO GERAL – DAE

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,8%	8,6%	2,1%	9,3%	5,3%	6,2%	6,6%	5,9%	10,1%	4,1%	7,9%	6,3%	6,8%	6,3%
1	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,4%	1,2%	0,7%	0,0%	1,8%	0,5%	0,0%	0,5%
2	2,3%	5,5%	6,2%	3,4%	3,3%	6,2%	2,7%	3,9%	1,8%	4,1%	6,4%	4,2%	0,0%	4,0%
3	4,7%	4,9%	2,1%	6,9%	4,1%	2,7%	5,5%	5,8%	3,1%	2,8%	12,7%	4,1%	22,0%	4,8%
4	4,0%	6,0%	4,1%	7,0%	3,1%	2,8%	7,5%	3,4%	2,8%	5,6%	6,0%	5,2%	0,0%	5,0%
5	16,2%	19,7%	26,0%	18,0%	12,8%	11,5%	17,7%	24,5%	14,5%	21,2%	13,3%	17,7%	26,8%	18,0%
6	5,4%	7,2%	6,1%	7,3%	5,2%	3,5%	5,6%	9,9%	3,4%	5,9%	11,0%	6,2%	8,7%	6,3%
7	14,4%	7,8%	11,8%	13,5%	7,4%	6,0%	19,1%	3,7%	12,1%	11,0%	9,6%	10,7%	18,0%	11,0%
8	15,9%	13,8%	14,0%	12,5%	18,1%	14,7%	9,0%	23,2%	4,5%	17,1%	20,6%	15,4%	0,0%	14,8%
9	5,3%	6,2%	8,0%	4,8%	5,4%	7,0%	5,4%	5,1%	8,8%	5,5%	2,9%	6,0%	0,0%	5,8%
10	28,0%	19,4%	19,8%	17,3%	33,7%	39,4%	20,3%	13,4%	38,2%	22,7%	7,8%	23,8%	17,7%	23,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,0</b>	<b>6,1</b>	<b>6,7</b>	<b>6,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>5,5</b>	<b>6,6</b>	<b>5,6</b>	<b>6,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>36,4%</b>	<b>52,9%</b>	<b>46,5%</b>	<b>52,0%</b>	<b>35,4%</b>	<b>32,9%</b>	<b>46,1%</b>	<b>54,6%</b>	<b>36,4%</b>	<b>43,7%</b>	<b>59,1%</b>	<b>44,2%</b>	<b>64,3%</b>	<b>45,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>33,3%</b>	<b>25,6%</b>	<b>27,8%</b>	<b>22,1%</b>	<b>39,1%</b>	<b>46,4%</b>	<b>25,7%</b>	<b>18,5%</b>	<b>47,0%</b>	<b>28,2%</b>	<b>10,7%</b>	<b>29,8%</b>	<b>17,7%</b>	<b>29,3%</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?

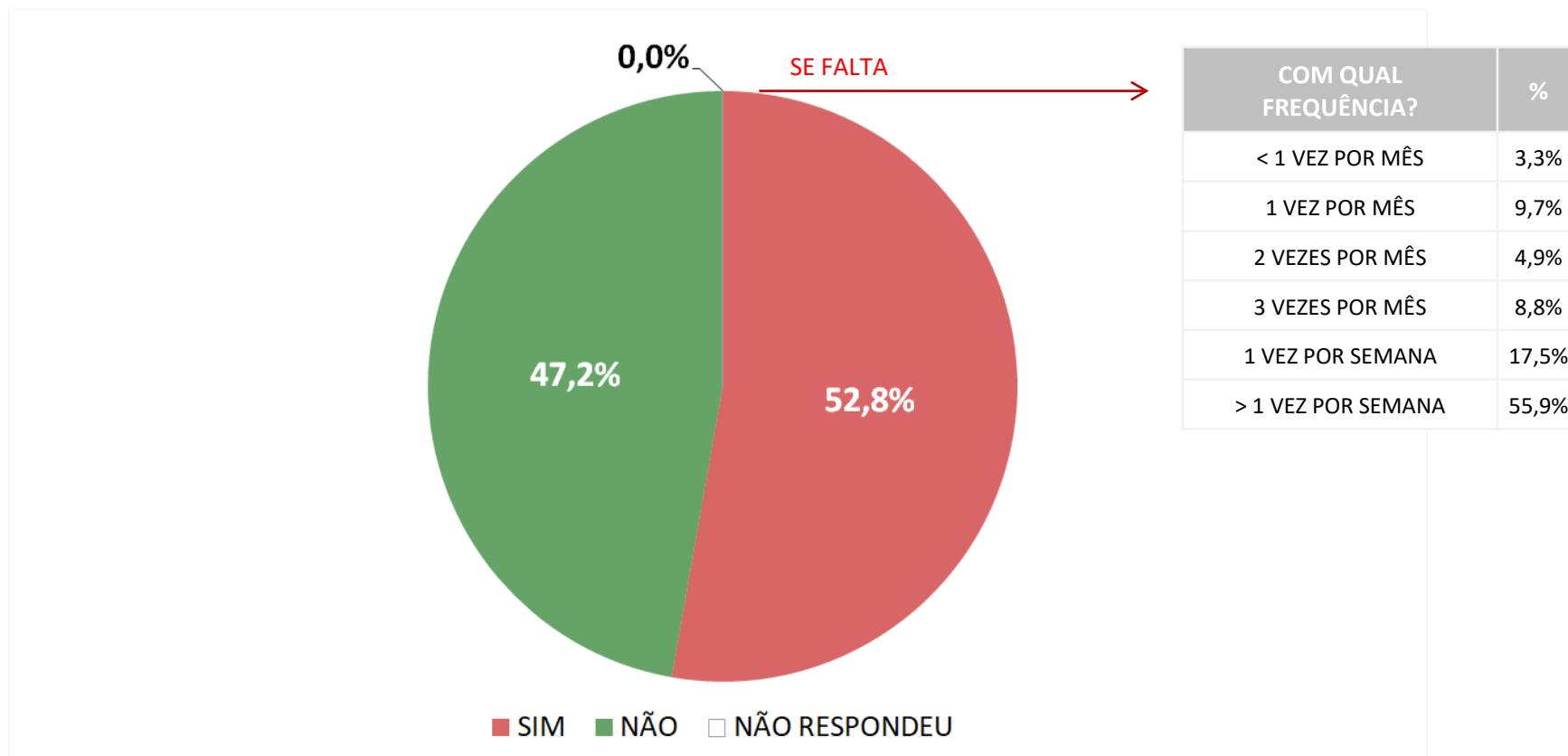
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 29,3% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	34,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	17,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	15,1%
NÃO FALTA ÁGUA	12,3%
BOM ATENDIMENTO	8,6%
BOA EMPRESA	0,8%
ENTREGA DA CONTA NO PRAZO	0,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	1,4%
OUTROS	9,2%
NÃO RESPONDEU	4,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 45,0% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO FALTAR ÁGUA	48,4%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	23,3%
MELHORAR O ATENDIMENTO	3,7%
DIMINUIR O PREÇO	5,2%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	2,3%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	2,5%
TRATAR O ESGOTO	5,7%
MELHORAR OS SERVIÇOS	2,0%
MELHORAR A PRESSÃO	5,3%
OUTROS	13,3%
NÃO RESPONDEU	1,0%



# FALTA DE ÁGUA

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





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# FALTA DE ÁGUA

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

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	49,9%	55,4%	52,3%	57,7%	47,0%	45,3%	51,3%	61,9%	42,7%	52,7%	65,4%	53,4%	37,7%	52,8%
NÃO	50,1%	44,6%	47,7%	42,3%	53,0%	54,7%	48,7%	38,1%	57,3%	47,3%	34,6%	46,6%	62,3%	47,2%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

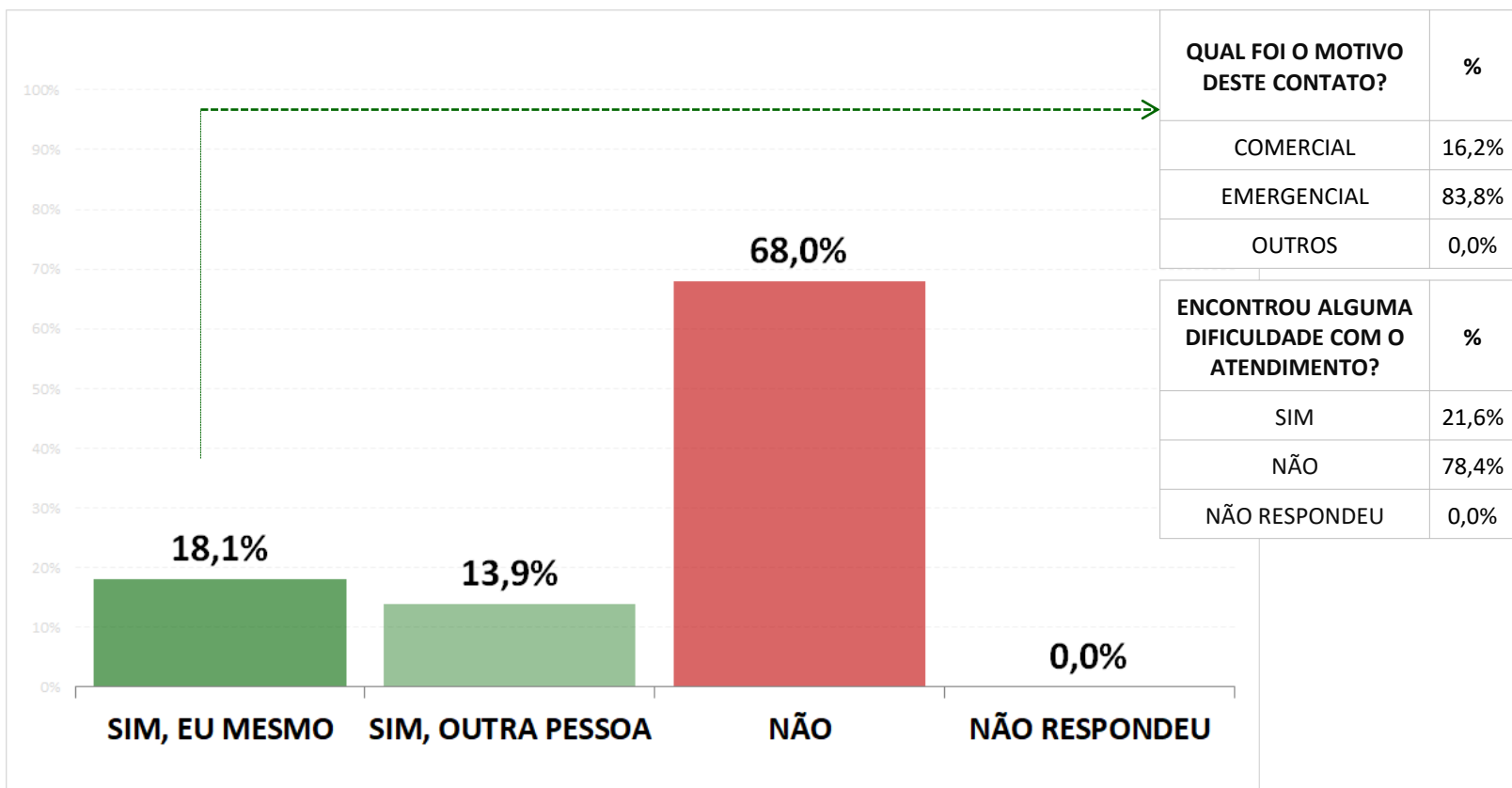




# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	16,2%
EMERGENCIAL	83,8%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	21,6%
NÃO	78,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	35,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	33,3%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	18,8%
ATENDIMENTO RUIM	6,7%
NAO RESPONDEU	5,8%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE ENERGIA  
E SERVIÇOS PÚBLICOS

# CANAL DE ATENDIMENTO

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

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

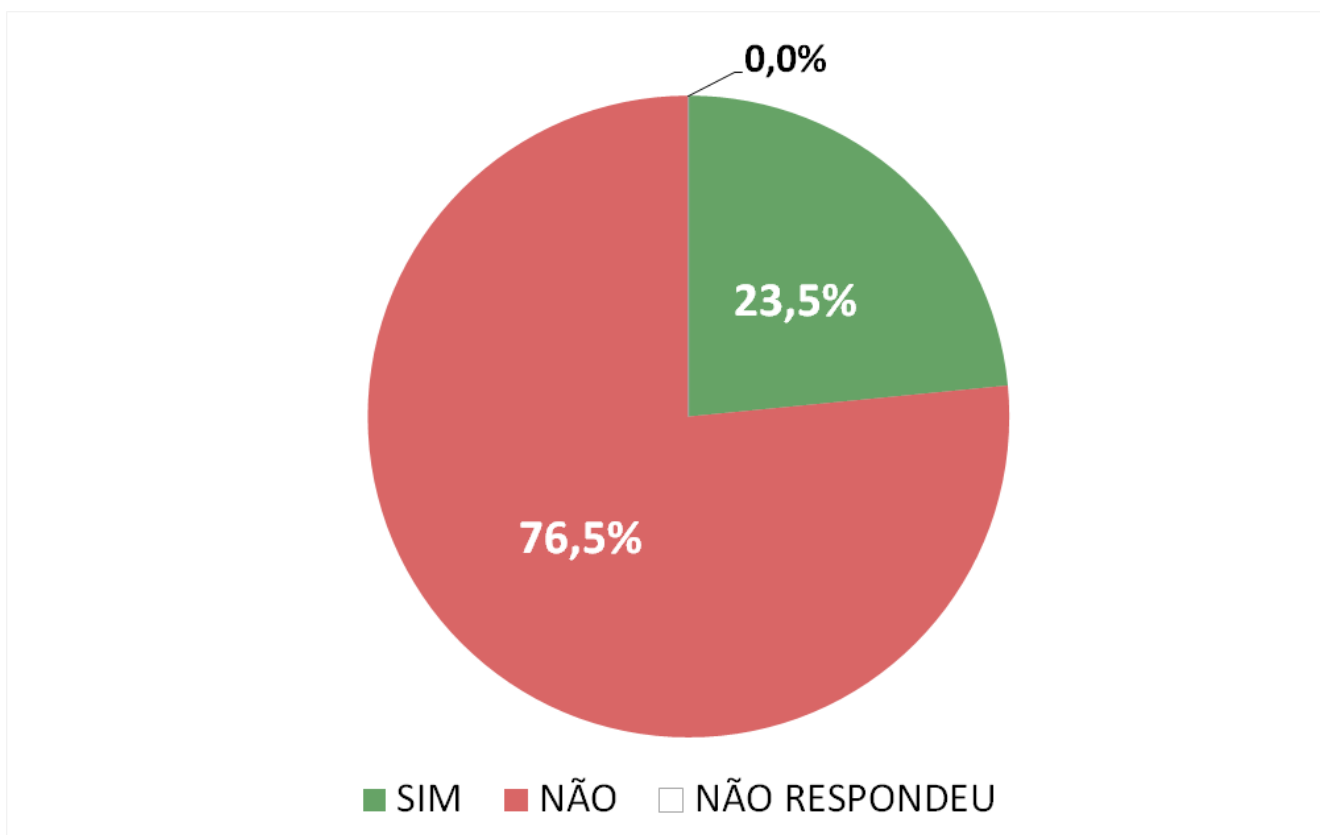
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	18,5%	17,8%	12,0%	18,6%	21,5%	14,3%	16,0%	24,7%	12,1%	18,8%	23,5%	18,0%	20,0%	18,1%
SIM, OUTRA PESSOA	14,6%	13,2%	19,9%	10,7%	13,8%	12,5%	13,5%	15,6%	15,4%	10,8%	20,7%	13,9%	13,2%	13,9%
NÃO	66,9%	69,1%	68,1%	70,7%	64,7%	73,2%	70,4%	59,7%	72,5%	70,4%	55,7%	68,1%	66,8%	68,0%
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  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?  
ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	24,4%	22,6%	<b>38,1%</b>	19,5%	18,7%	30,3%	30,4%	6,9%	<b>33,1%</b>	25,3%	6,1%	24,1%	6,8%	23,5%
NÃO	75,6%	77,4%	61,9%	80,5%	81,3%	69,7%	69,6%	<b>93,1%</b>	66,9%	74,7%	<b>93,9%</b>	75,9%	<b>93,2%</b>	76,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<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>

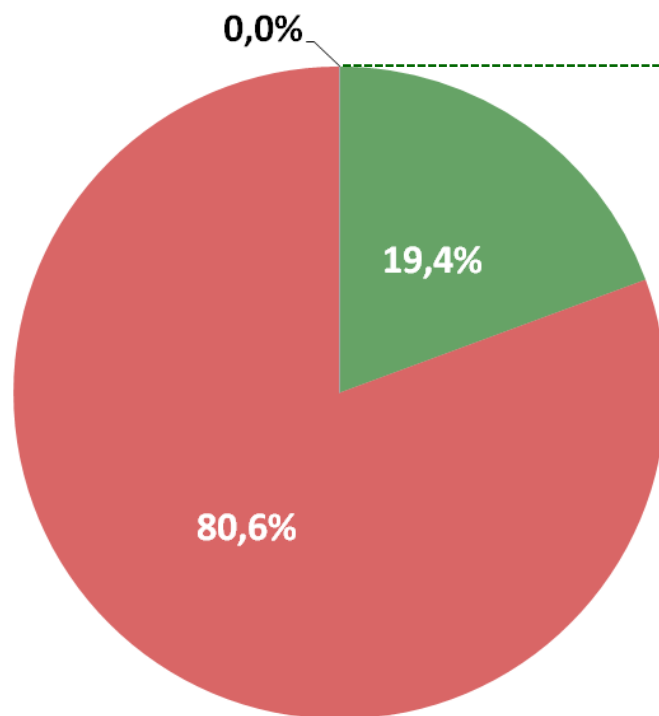


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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	39,5%
PREFEITURA	15,6%
TELEVISÃO	14,5%
INTERNET	9,9%
REDES SOCIAIS	7,0%
JORNAL	4,6%
TRABALHO	4,0%
FOLHETO	3,2%
RÁDIO	2,3%
OUTROS MEIOS	4,3%
NÃO RESPONDEU	0,9%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	5,3%
NÃO	89,8%
NÃO RESPONDEU	4,8%



# 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	19,6%	19,1%	12,0%	17,8%	26,1%	20,7%	14,9%	24,6%	18,9%	20,6%	16,3%	19,1%	26,2%	19,4%
NÃO	80,4%	80,9%	88,0%	82,2%	73,9%	79,3%	85,1%	75,4%	81,1%	79,4%	83,7%	80,9%	73,8%	80,6%
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%

# SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

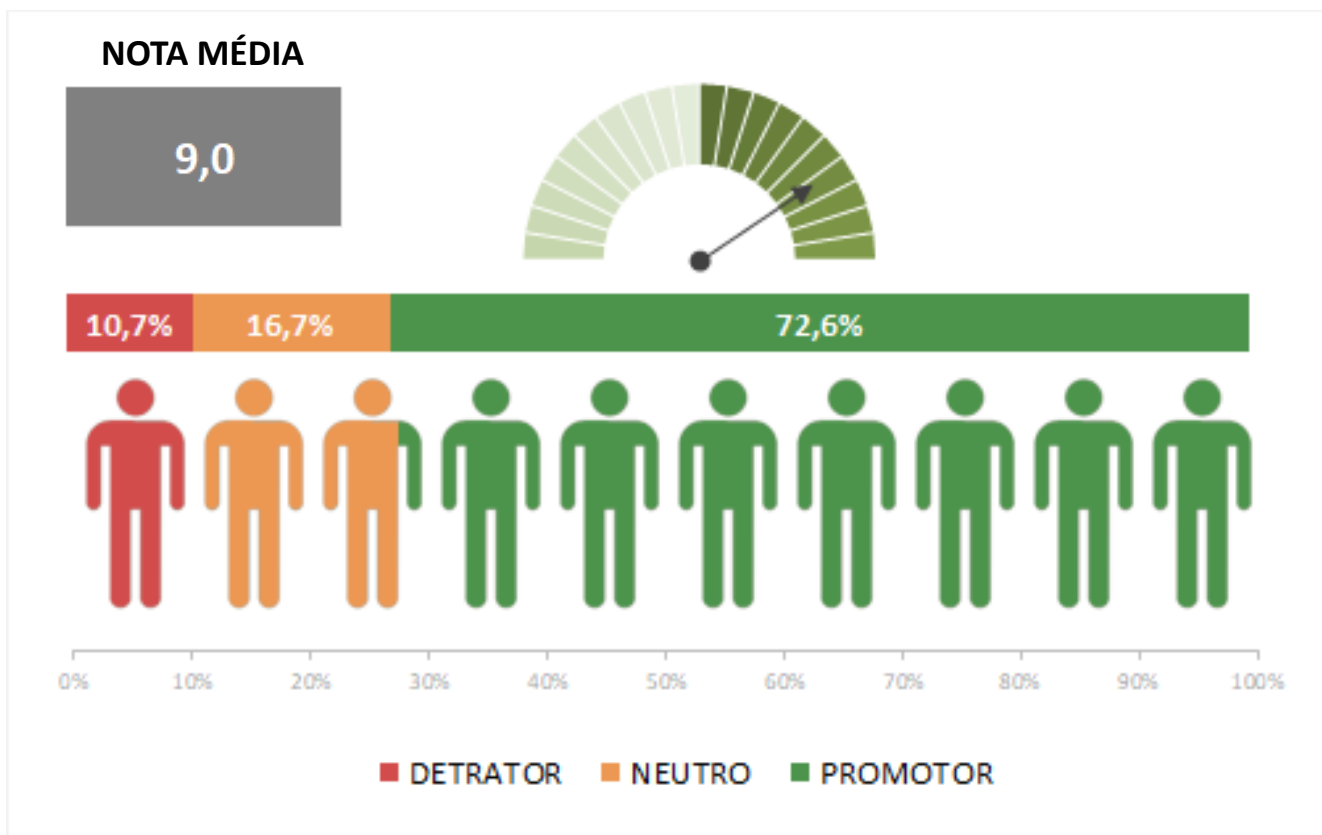


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

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

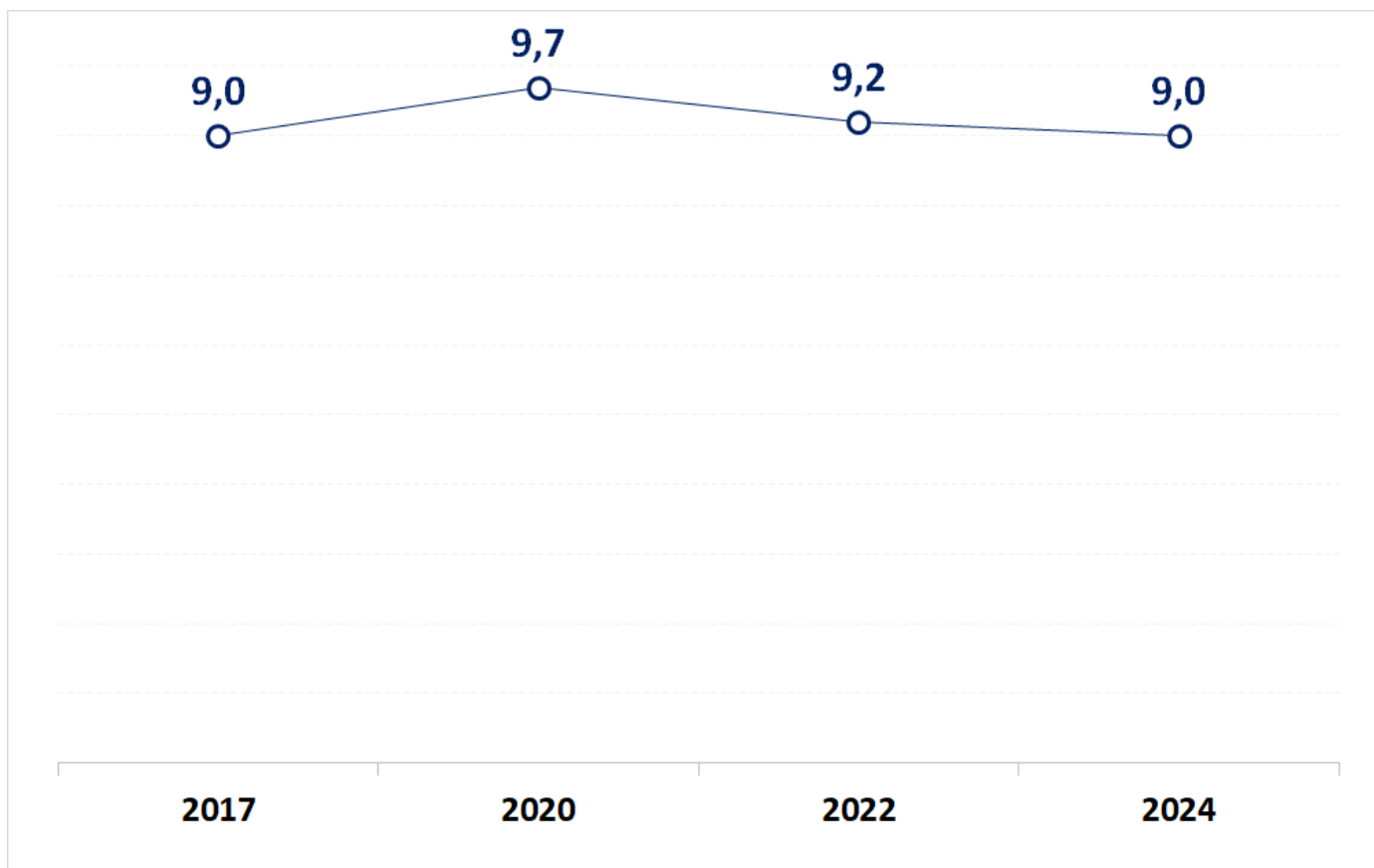




# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,9%	1,2%	1,9%	0,6%	1,0%	0,6%	0,0%	3,0%	1,8%	0,0%	3,1%	1,1%	0,0%	1,0%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,4%	0,6%	0,7%	0,0%	0,9%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,6%	0,6%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,9%	0,7%	1,9%	0,0%	1,0%	0,6%	1,4%	0,0%	2,5%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
5	2,6%	4,6%	4,1%	4,2%	2,6%	1,3%	4,4%	4,9%	3,2%	2,6%	7,2%	3,6%	4,5%	3,7%
6	5,3%	3,6%	5,9%	4,8%	2,9%	4,3%	2,2%	7,9%	5,1%	1,9%	11,0%	4,3%	8,7%	4,4%
7	4,6%	5,8%	9,9%	3,7%	4,1%	2,3%	5,3%	8,0%	0,7%	5,3%	10,5%	5,2%	6,8%	5,2%
8	10,6%	12,2%	4,1%	17,0%	9,3%	4,6%	12,7%	15,9%	2,7%	13,2%	16,9%	11,1%	20,0%	11,4%
9	7,0%	7,1%	10,1%	5,6%	6,7%	2,1%	10,3%	6,8%	9,1%	6,5%	6,1%	7,1%	4,5%	7,0%
10	68,1%	63,3%	61,9%	63,4%	70,7%	83,6%	62,7%	53,0%	73,3%	69,7%	44,3%	66,0%	55,5%	65,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>9,4</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>9,3</b>	<b>8,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,8%</b>	<b>11,6%</b>	<b>14,0%</b>	<b>10,3%</b>	<b>9,1%</b>	<b>7,4%</b>	<b>8,9%</b>	<b>16,3%</b>	<b>14,1%</b>	<b>5,3%</b>	<b>22,3%</b>	<b>10,6%</b>	<b>13,2%</b>	<b>10,7%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>75,1%</b>	<b>70,4%</b>	<b>72,0%</b>	<b>69,1%</b>	<b>77,5%</b>	<b>85,7%</b>	<b>73,1%</b>	<b>59,8%</b>	<b>82,5%</b>	<b>76,2%</b>	<b>50,3%</b>	<b>73,2%</b>	<b>60,0%</b>	<b>72,6%</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?

<b>MOTIVOS DA SATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 72,6% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	44,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	6,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,6%
ESTÁ SATISFEITO	2,2%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,1%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,7%
SÃO EDUCADOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	1,5%

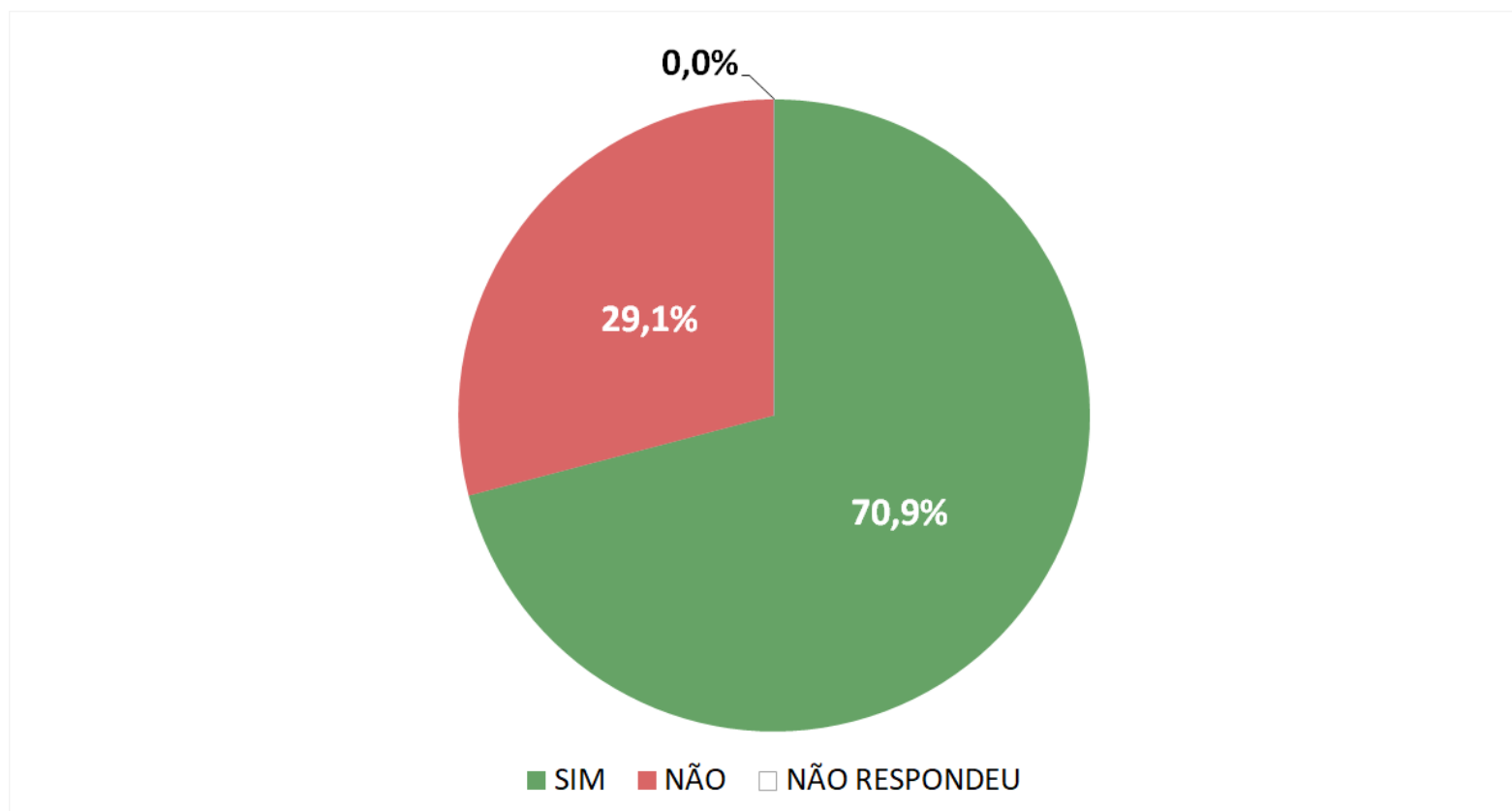
<b>MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,7% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
AUMENTAR FREQUÊNCIA	17,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	15,4%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	12,8%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	12,8%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	10,3%
AUMENTAR EQUIPE	5,1%
COLETAR LIXO SEM PRESSA	2,6%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,6%
OUTROS	7,7%
NÃO RESPONDEU	10,3%



# SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





# SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	69,5%	72,2%	62,1%	69,9%	77,8%	66,0%	68,7%	<b>78,7%</b>	63,5%	69,7%	<b>83,4%</b>	70,5%	<b>80,0%</b>	70,9%
NÃO	30,5%	27,8%	<b>37,9%</b>	30,1%	22,2%	34,0%	31,3%	21,3%	<b>36,5%</b>	30,3%	16,6%	29,5%	20,0%	29,1%
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>

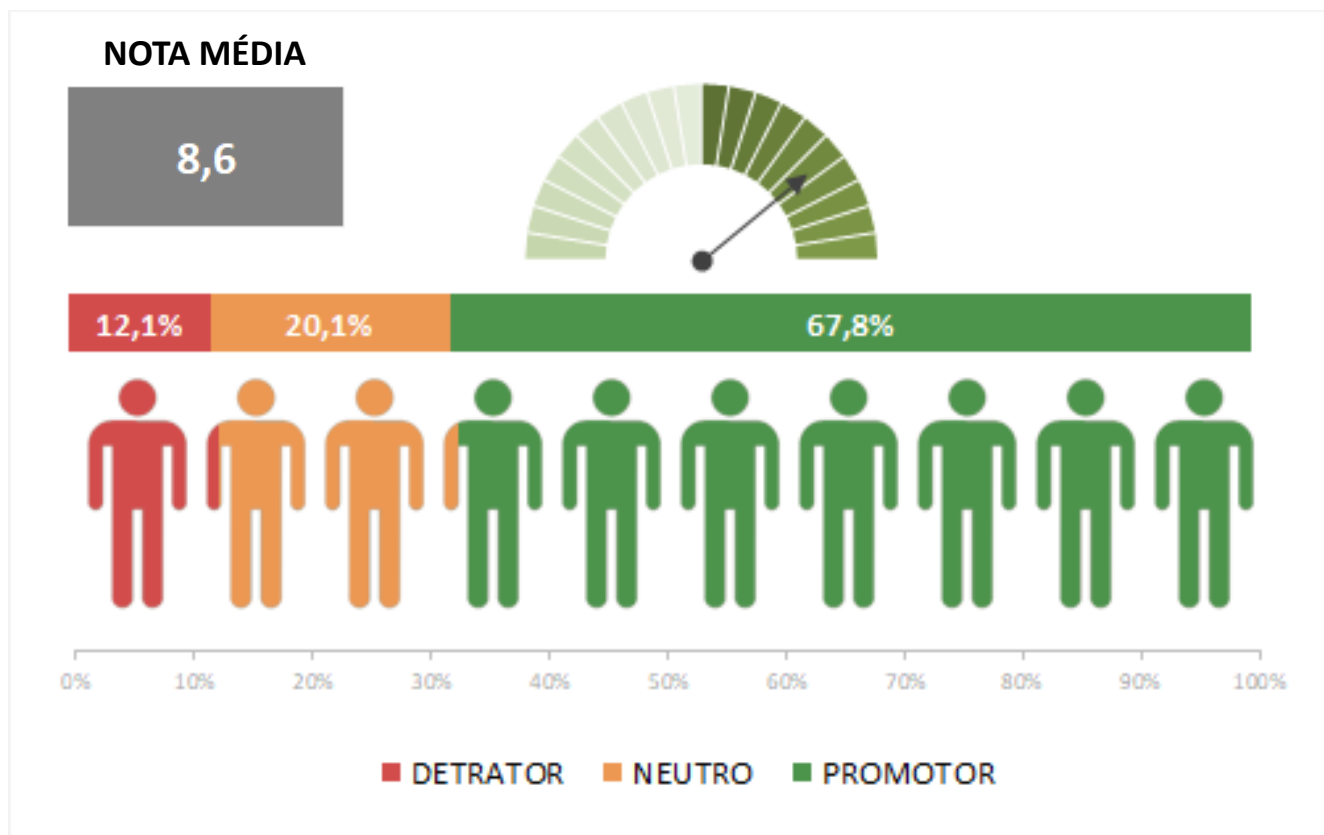


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# 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: 22,1%



# 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	3,6%	3,8%	2,6%	5,1%	2,7%	0,9%	5,0%	4,4%	2,0%	3,0%	7,4%	3,9%	0,0%	3,7%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,0%	2,1%	0,0%	1,6%	1,3%	0,9%	1,3%	1,0%	1,0%	0,4%	3,1%	1,2%	0,0%	1,1%
3	1,2%	0,6%	2,6%	0,8%	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%	2,6%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%
4	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
5	3,7%	1,9%	0,0%	2,8%	4,4%	0,9%	2,2%	4,9%	2,0%	2,9%	3,0%	2,6%	4,8%	2,7%
6	1,5%	4,1%	2,8%	4,1%	1,5%	1,1%	2,1%	5,3%	0,0%	1,5%	9,3%	3,0%	0,0%	2,9%
7	6,4%	6,4%	13,6%	6,1%	2,3%	3,5%	4,6%	11,1%	4,1%	6,8%	7,7%	5,5%	23,9%	6,4%
8	16,1%	11,6%	16,0%	16,9%	8,5%	8,7%	14,0%	17,5%	9,7%	16,4%	11,0%	13,7%	14,2%	13,7%
9	7,0%	6,3%	8,2%	5,4%	7,3%	0,9%	9,7%	7,3%	4,9%	6,6%	8,5%	6,7%	4,8%	6,6%
10	60,5%	61,8%	54,2%	55,7%	72,2%	83,3%	58,9%	46,5%	72,2%	61,3%	50,0%	61,6%	52,3%	61,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>9,0</b>	<b>9,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>10,0%</b>	<b>13,9%</b>	<b>8,0%</b>	<b>15,9%</b>	<b>9,8%</b>	<b>3,7%</b>	<b>12,8%</b>	<b>17,7%</b>	<b>9,2%</b>	<b>9,0%</b>	<b>22,8%</b>	<b>12,4%</b>	<b>4,8%</b>	<b>12,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>67,5%</b>	<b>68,1%</b>	<b>62,4%</b>	<b>61,1%</b>	<b>79,4%</b>	<b>84,1%</b>	<b>68,6%</b>	<b>53,7%</b>	<b>77,1%</b>	<b>67,9%</b>	<b>58,5%</b>	<b>68,4%</b>	<b>57,1%</b>	<b>67,8%</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 – 67,8% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	37,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,3%
LEVAM TODO MATERIAL	7,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	5,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,4%
PARTICULAR QUE FAZ	3,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,9%
ESTÁ SATISFEITO	2,0%
SÃO ORGANIZADOS	2,0%
CIDADE/RUAS LIMPAS	1,0%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	4,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 12,1% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	27,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,2%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	22,2%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	13,9%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	5,6%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	2,8%
NÃO RESPONDEU	5,6%

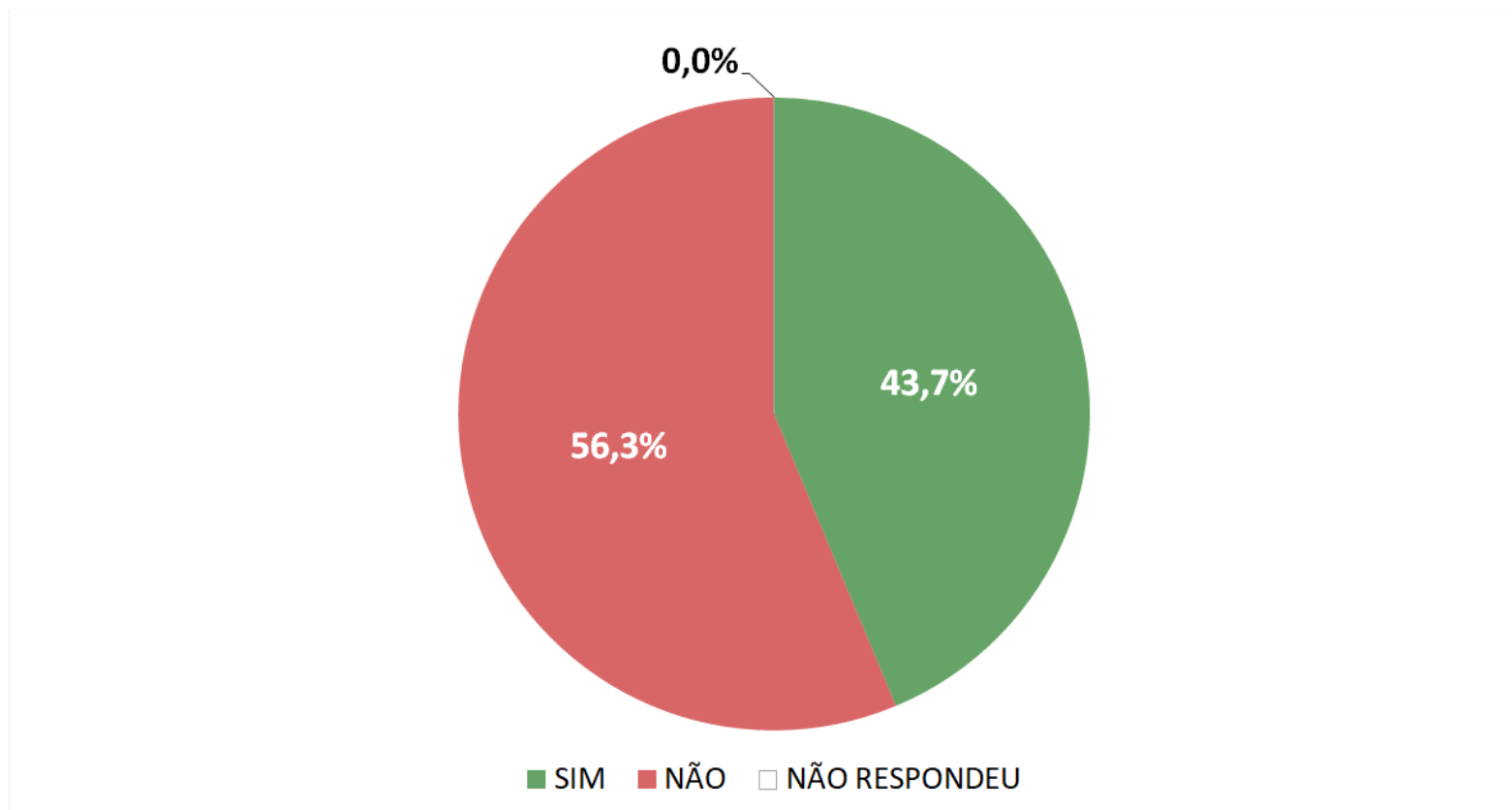




# ECOPONTO

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	47,7%	40,0%	26,1%	51,3%	45,8%	36,7%	41,6%	53,3%	45,2%	44,2%	40,4%	42,7%	68,7%	43,7%
NÃO	52,3%	60,0%	73,9%	48,7%	54,2%	63,3%	58,4%	46,7%	54,8%	55,8%	59,6%	57,3%	31,3%	56,3%
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>

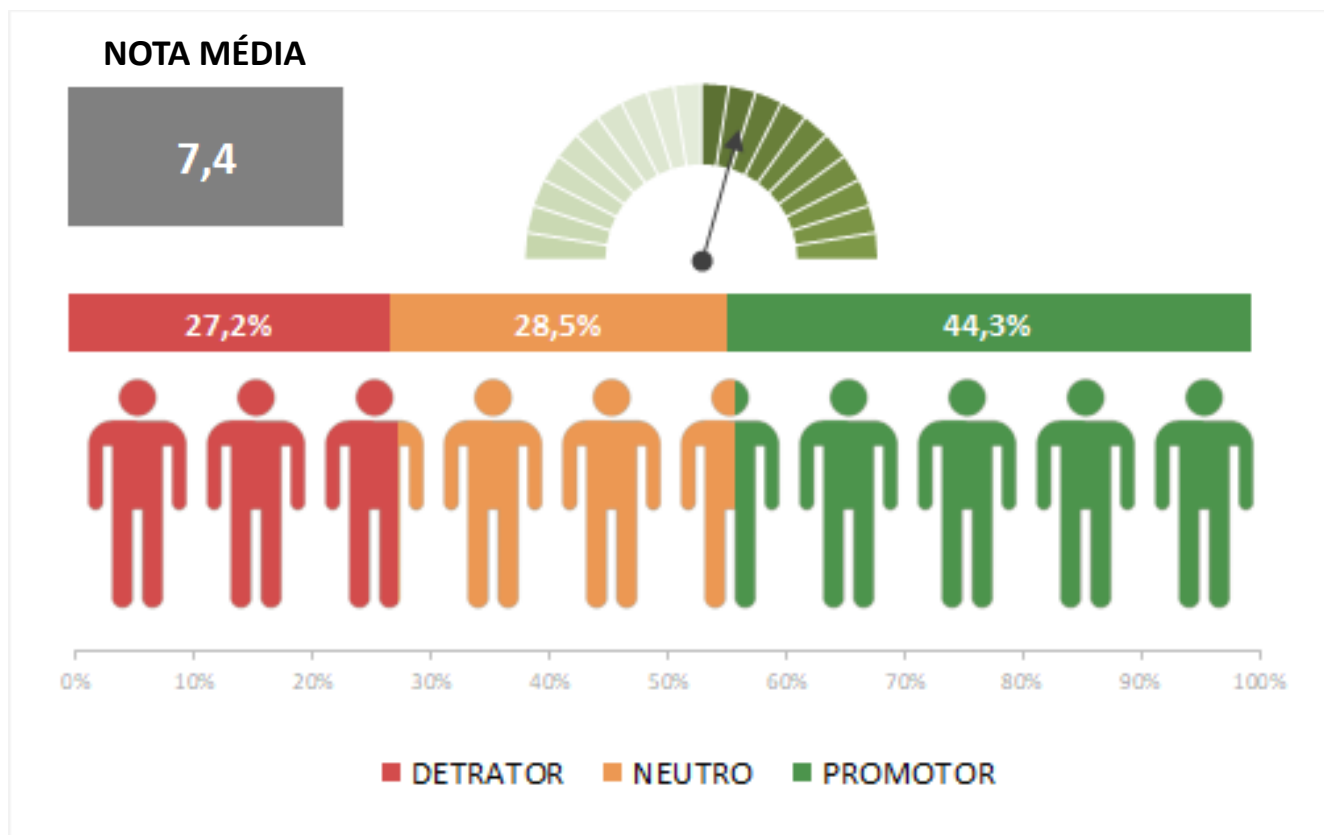


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



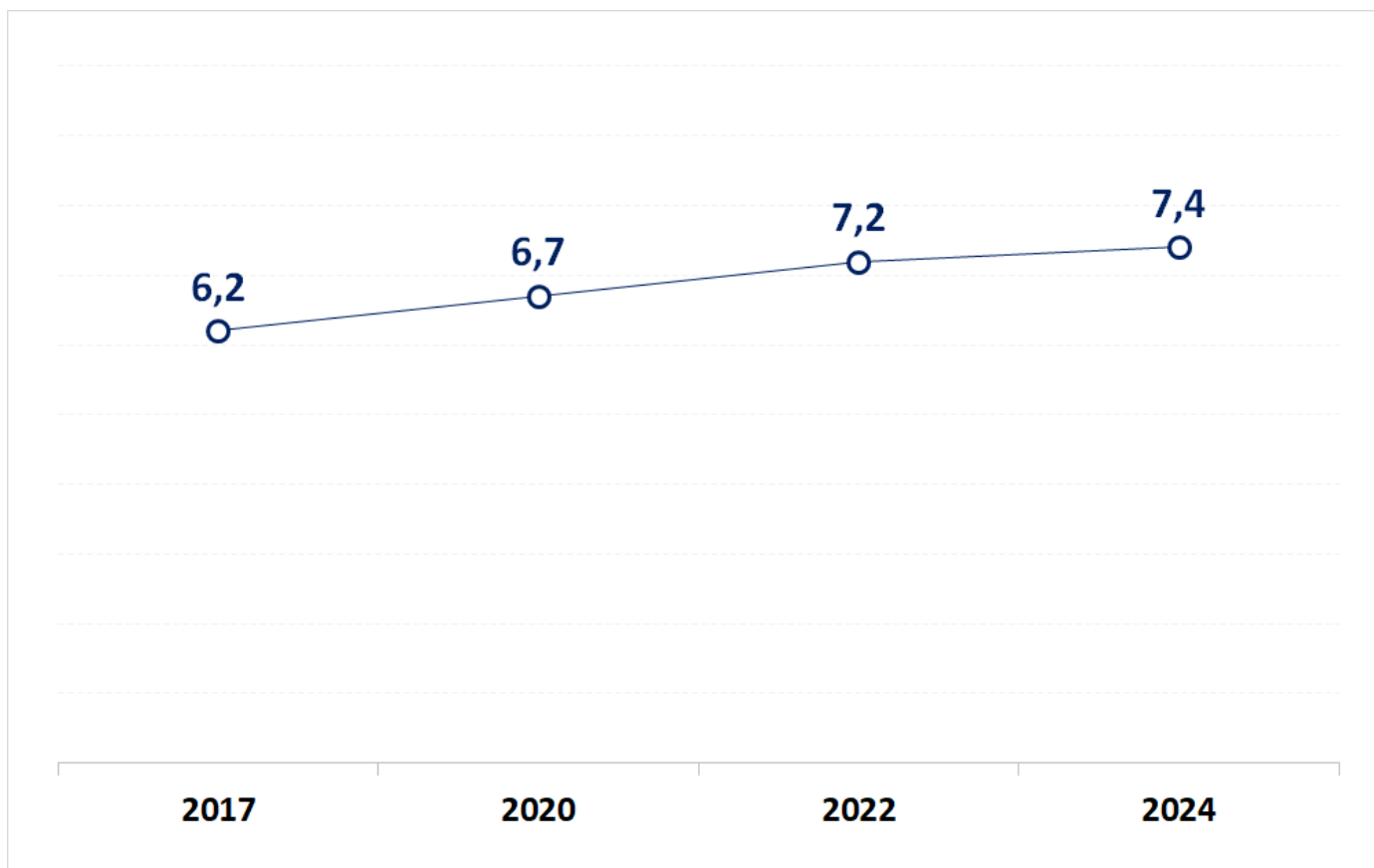
% NÃO RESPOSTA: **4,1%**



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE JAGUARIÚNA? 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 JAGUARIÚNA? 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	7,1%	9,5%	2,1%	11,5%	8,7%	10,5%	4,4%	12,3%	6,3%	7,2%	14,1%	8,7%	0,0%	8,3%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	1,2%	1,2%	0,0%	1,5%	1,8%	1,7%	1,3%	0,6%	1,9%	1,0%	0,9%	1,3%	0,0%	1,2%
3	2,0%	4,3%	2,1%	0,6%	7,1%	3,2%	4,4%	1,2%	4,6%	2,9%	2,1%	2,9%	9,0%	3,1%
4	1,0%	3,9%	2,1%	0,6%	5,1%	2,1%	1,0%	5,1%	2,3%	3,4%	0,0%	2,4%	4,5%	2,5%
5	7,7%	7,7%	3,9%	6,8%	11,6%	8,1%	8,1%	6,8%	7,0%	7,4%	9,5%	8,1%	0,0%	7,7%
6	4,8%	3,5%	8,0%	2,3%	3,7%	2,5%	4,6%	4,9%	3,8%	3,6%	6,0%	3,7%	13,2%	4,1%
7	6,8%	7,3%	8,0%	7,4%	5,9%	4,0%	6,8%	10,2%	4,1%	5,5%	15,3%	7,1%	6,8%	7,1%
8	23,2%	19,7%	21,8%	26,7%	14,5%	14,0%	20,7%	29,1%	18,7%	24,2%	16,6%	21,4%	22,3%	21,4%
9	7,2%	4,6%	7,9%	5,2%	5,3%	7,6%	5,5%	5,0%	8,0%	5,2%	5,3%	6,1%	0,0%	5,9%
10	39,0%	37,9%	44,2%	37,3%	35,8%	45,7%	43,1%	24,8%	43,3%	39,2%	30,2%	38,2%	44,3%	38,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>	<b>8,3</b>	<b>7,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>	<b>6,9</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>6,8</b>	<b>7,4</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>23,8%</b>	<b>30,4%</b>	<b>18,1%</b>	<b>23,4%</b>	<b>38,5%</b>	<b>28,7%</b>	<b>23,9%</b>	<b>31,0%</b>	<b>25,9%</b>	<b>25,9%</b>	<b>32,6%</b>	<b>27,3%</b>	<b>26,7%</b>	<b>27,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>46,2%</b>	<b>42,5%</b>	<b>52,1%</b>	<b>42,5%</b>	<b>41,1%</b>	<b>53,3%</b>	<b>48,6%</b>	<b>29,8%</b>	<b>51,3%</b>	<b>44,4%</b>	<b>35,5%</b>	<b>44,3%</b>	<b>44,3%</b>	<b>44,3%</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?

<b>MOTIVOS DA SATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 44,3% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,6%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	28,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	10,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,9%
PASSAM SEMPRE	5,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,6%
ESTÁ SATISFEITO	2,0%
SÃO EDUCADOS	2,0%
OUTROS	3,9%
NÃO RESPONDEU	3,9%

<b>MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 27,2% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	29,9%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	25,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,2%
AMPLIAR EQUIPE	10,3%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	7,5%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,9%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,9%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,9%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	1,9%
OUTROS	1,9%
NÃO RESPONDEU	6,5%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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



**V**

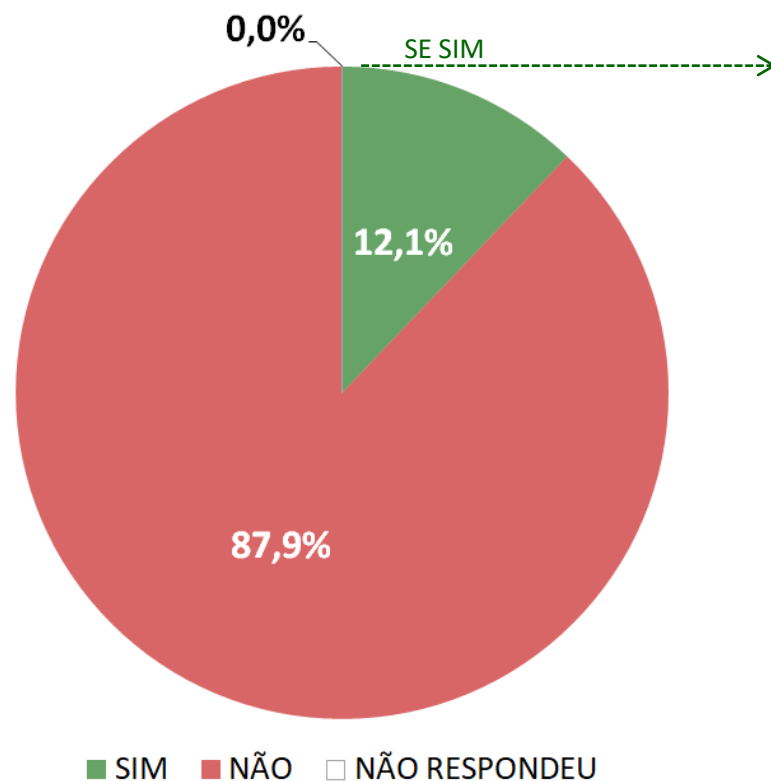


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	11,4%
6	9,2%
7	19,8%
8	11,9%
9	13,3%
10	34,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,0</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>20,6%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>47,7%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	47,6%
AMIGOS/FAMILIARES	13,0%
INTERNET	11,0%
JORNAL	6,2%
PREFEITURA	6,2%
TRABALHO	3,4%
ESCOLA	3,9%
REDES SOCIAIS	4,5%
OUTROS MEIOS	3,0%
NÃO RESPONDEU	1,3%





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	15,7%	8,8%	2,1%	13,0%	17,5%	11,7%	8,7%	17,5%	6,5%	13,5%	14,8%	11,9%	17,5%	12,1%
NÃO	84,3%	91,2%	97,9%	87,0%	82,5%	88,3%	91,3%	82,5%	93,5%	86,5%	85,2%	88,1%	82,5%	87,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

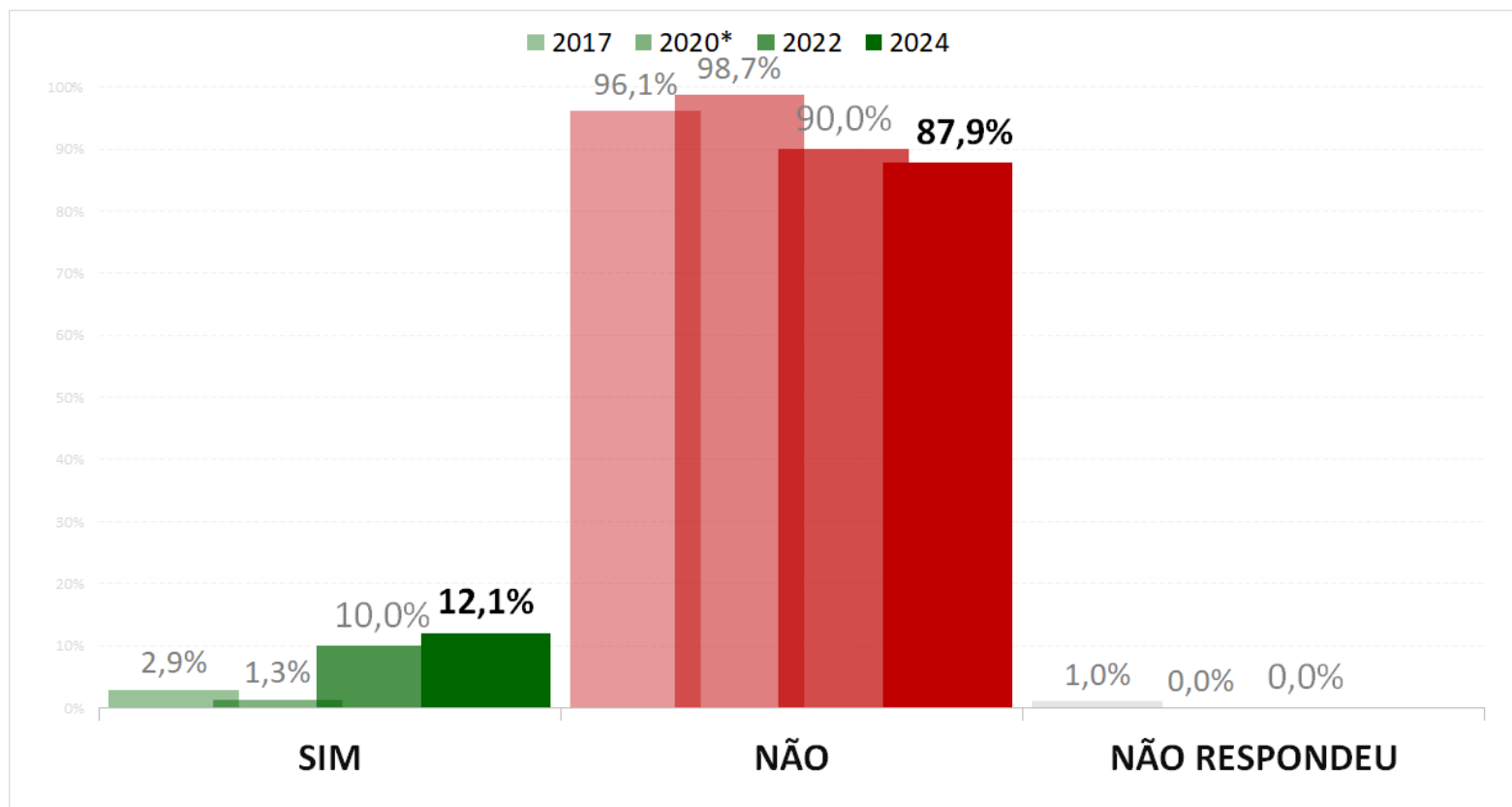


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE  
SANEAMENTO  
BÁSICO

# 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.

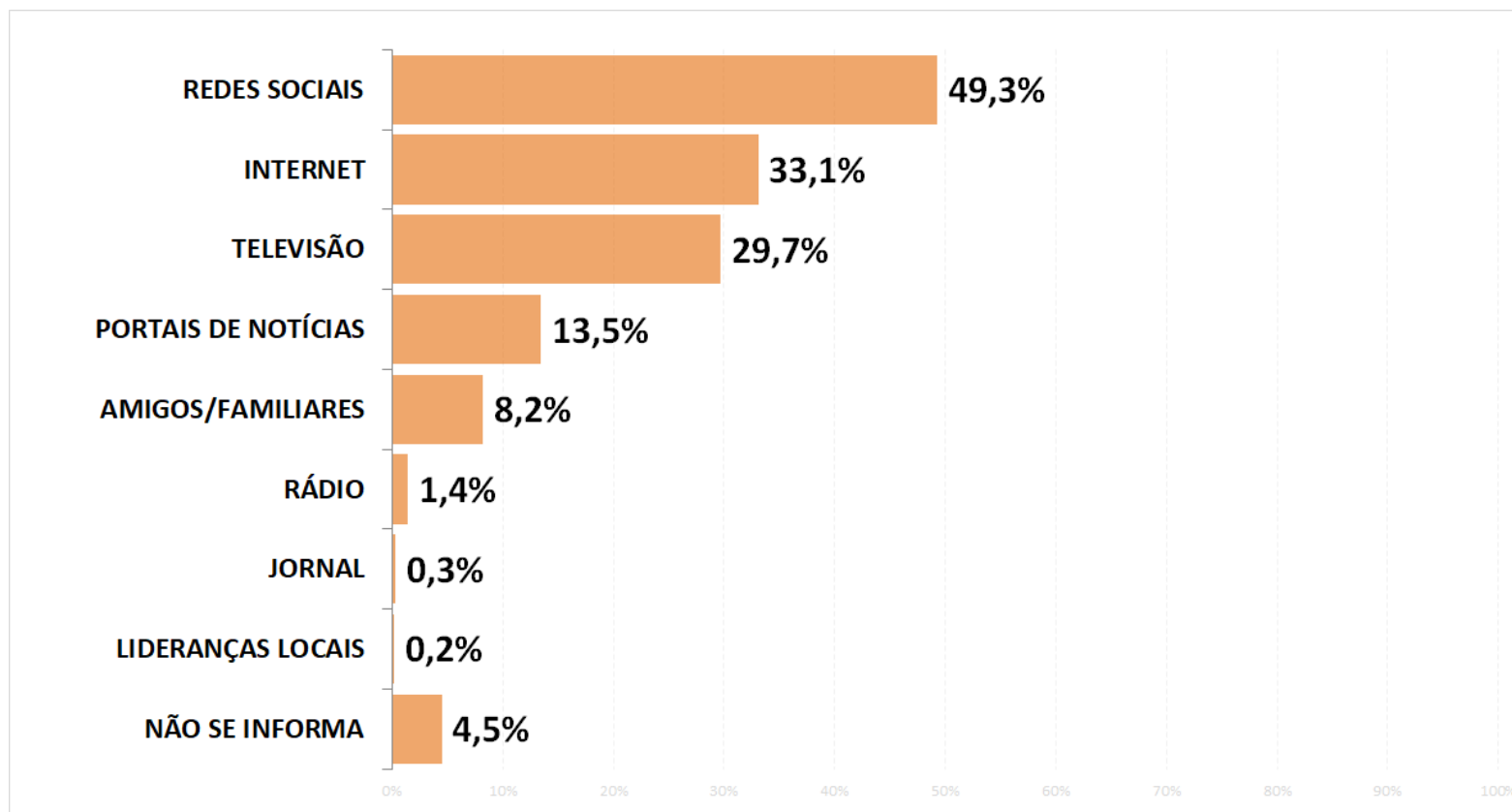
VI



**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
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**



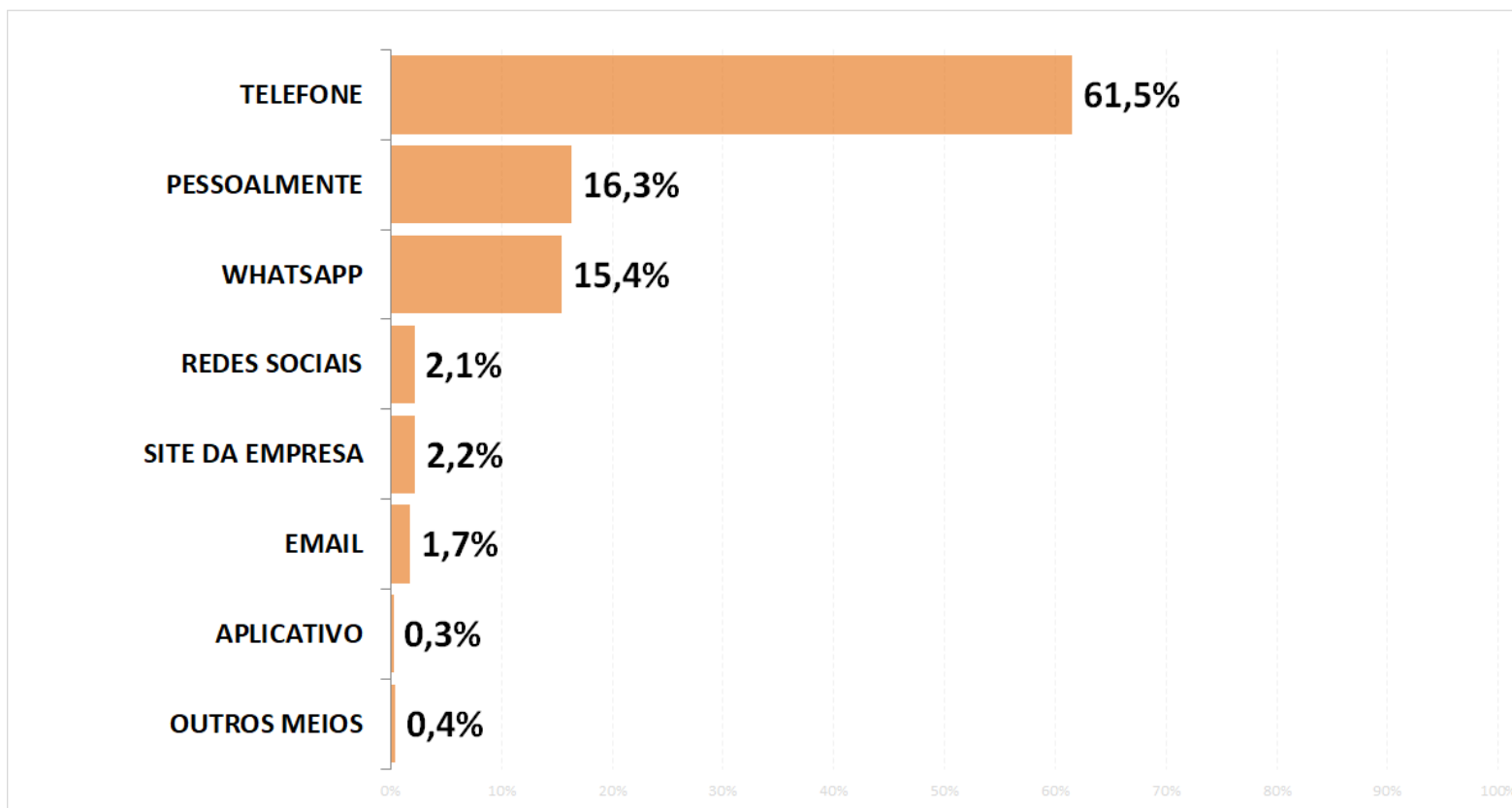


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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	60,6%	62,3%	62,1%	<b>65,3%</b>	56,5%	62,7%	64,0%	56,7%	<b>65,9%</b>	62,9%	52,1%	61,7%	57,7%	61,5%
PESSOALMENTE	16,1%	16,5%	8,0%	12,9%	<b>26,0%</b>	<b>28,4%</b>	12,4%	10,8%	19,7%	16,4%	12,0%	16,7%	6,8%	16,3%
WHATSAPP	17,7%	13,4%	<b>22,0%</b>	14,7%	12,1%	5,9%	17,5%	21,4%	11,8%	16,1%	18,0%	14,9%	<b>28,7%</b>	15,4%
REDES SOCIAIS	2,1%	2,2%	1,9%	2,6%	1,6%	1,0%	2,2%	3,1%	2,5%	1,5%	3,4%	1,9%	<b>6,8%</b>	2,1%
SITE DA EMPRESA	1,2%	3,1%	2,1%	2,6%	1,6%	1,4%	1,1%	<b>4,4%</b>	0,0%	1,5%	<b>6,6%</b>	2,3%	0,0%	2,2%
EMAIL	1,8%	1,7%	<b>3,9%</b>	1,2%	1,0%	0,6%	1,6%	3,0%	0,0%	1,5%	<b>4,5%</b>	1,8%	0,0%	1,7%
APLICATIVO	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>1,3%</b>	0,3%	0,0%	0,3%
OUTROS MEIOS	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	<b>1,1%</b>	0,0%	0,5%	0,6%	0,0%	0,0%	<b>2,0%</b>	0,4%	0,0%	0,4%
<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