

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
LIMEIRA

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

Limeira, fevereiro de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **12 e 18 de fevereiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Limeira. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

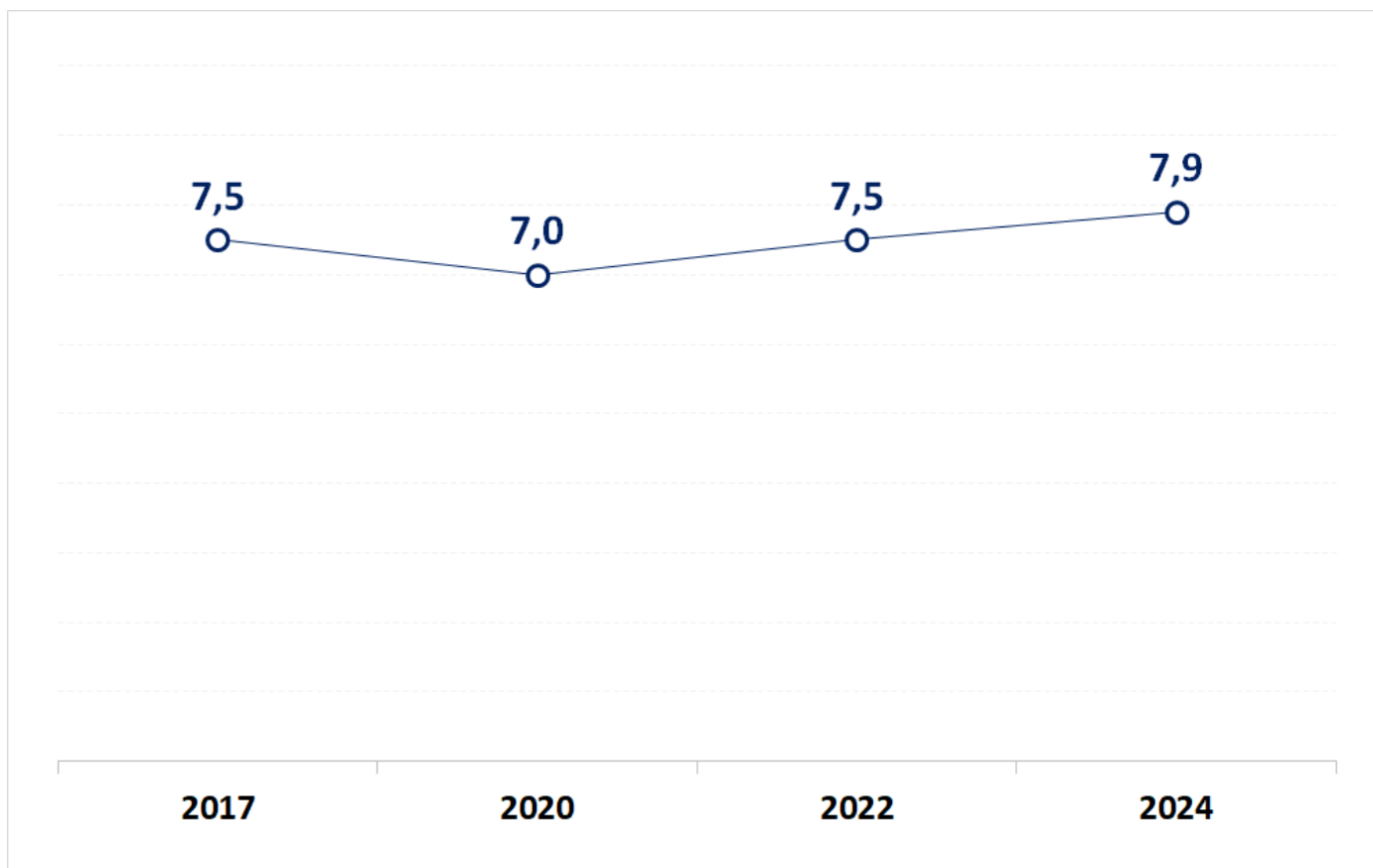




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

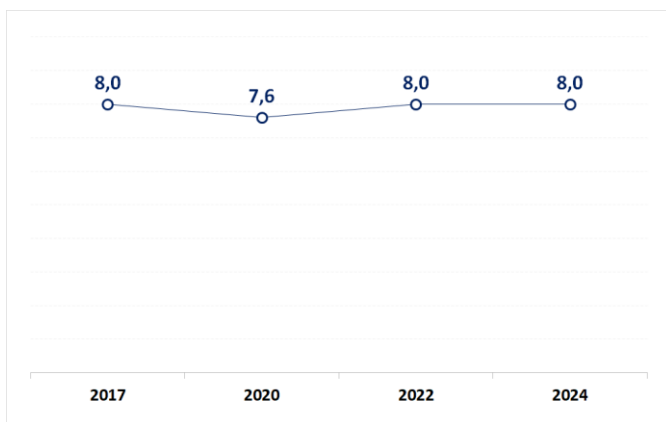




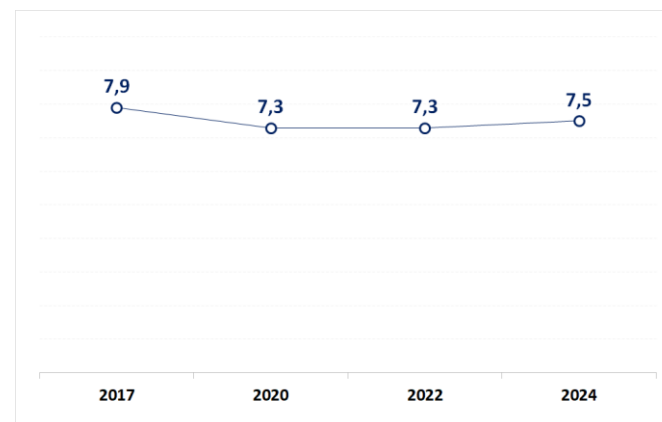
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

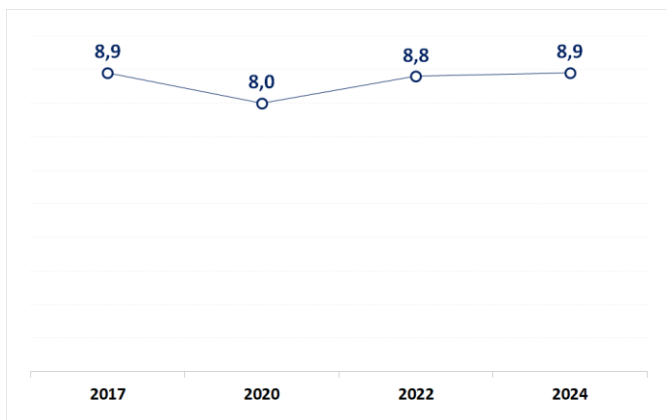
ATENDIMENTO NA SEDE



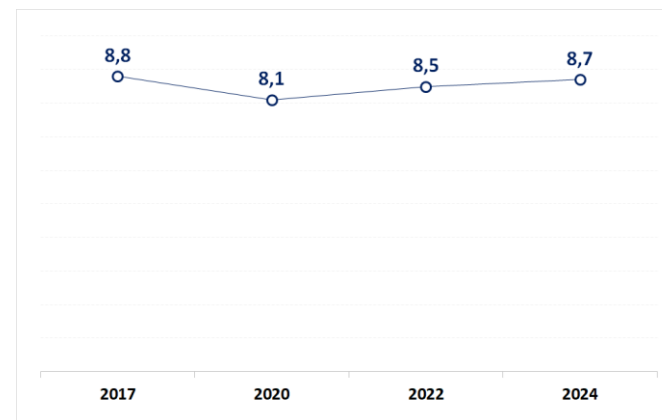
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO



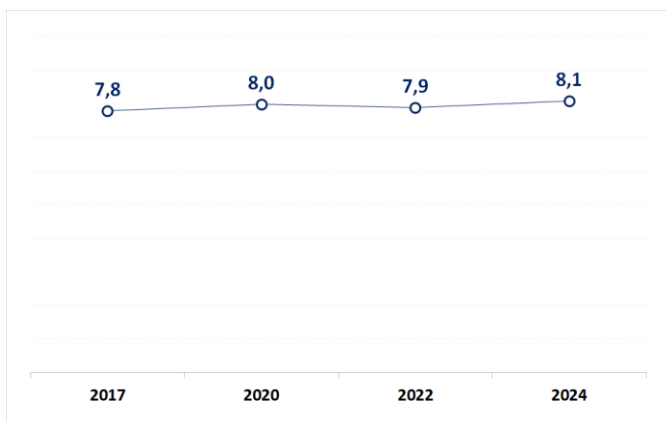


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

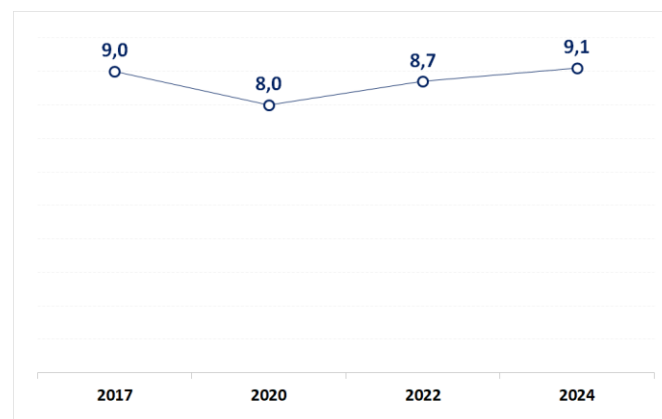
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

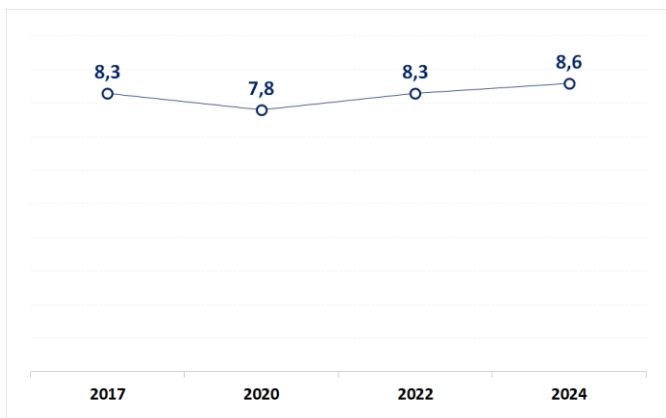
ENTENDIMENTO DA CONTA



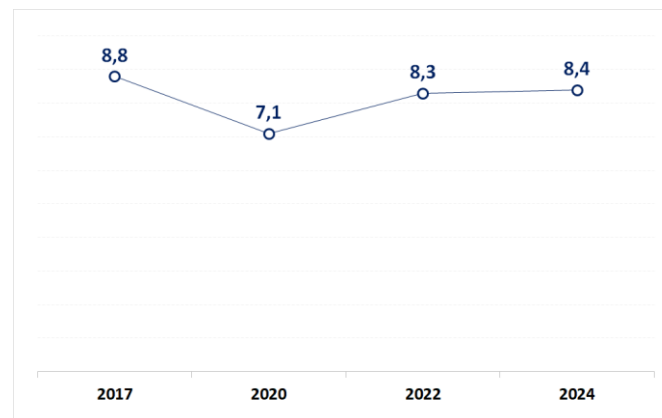
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

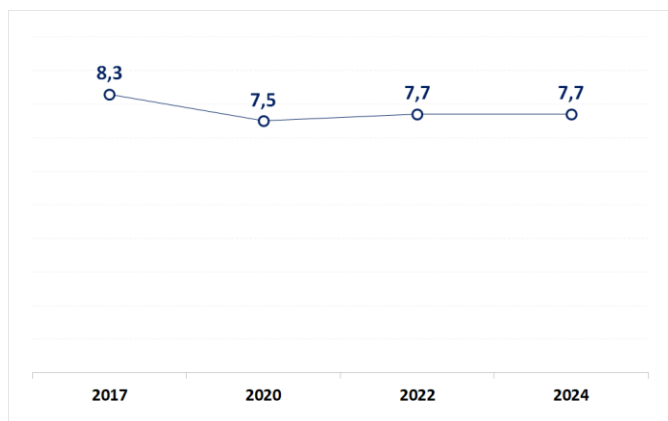




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

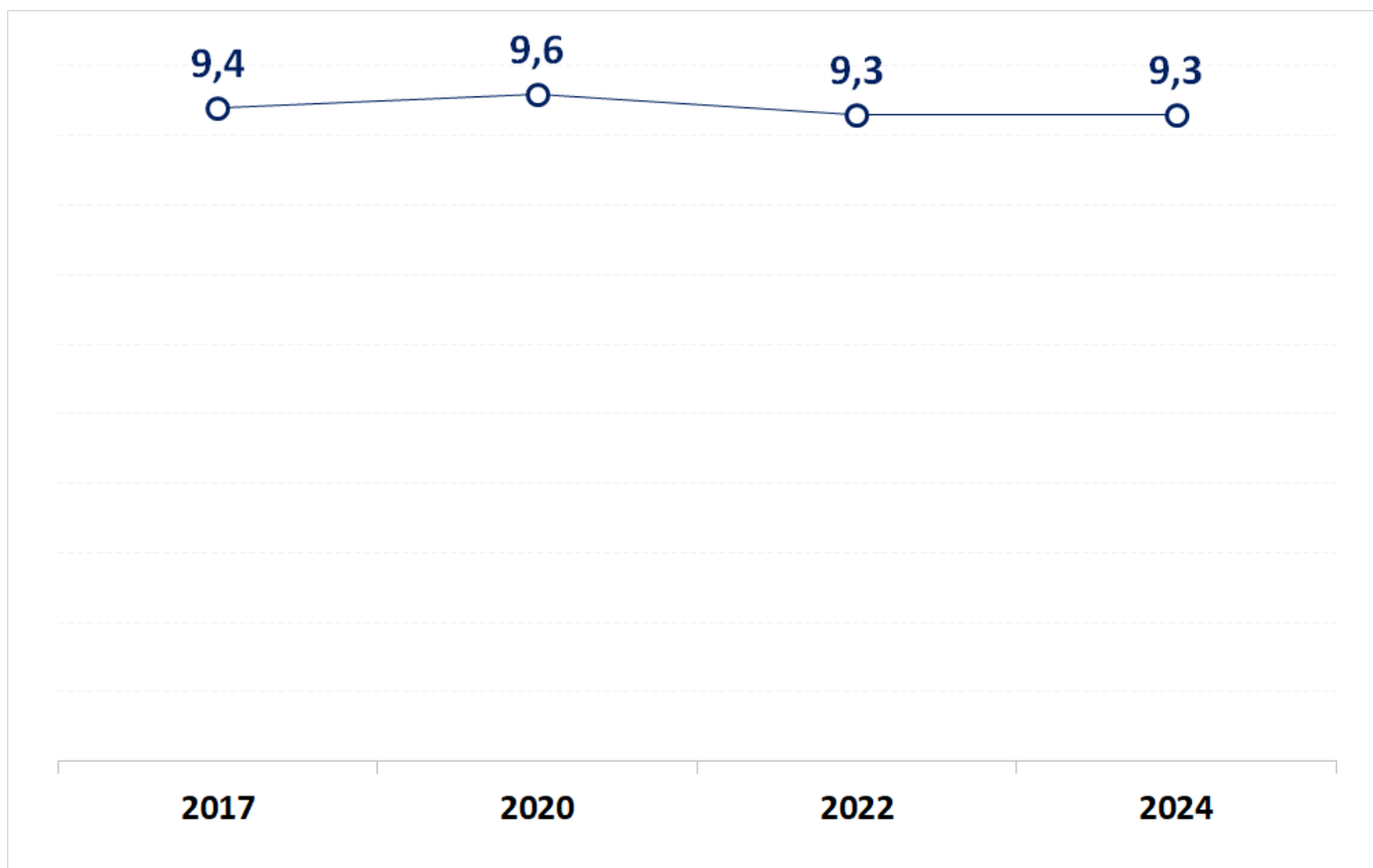
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

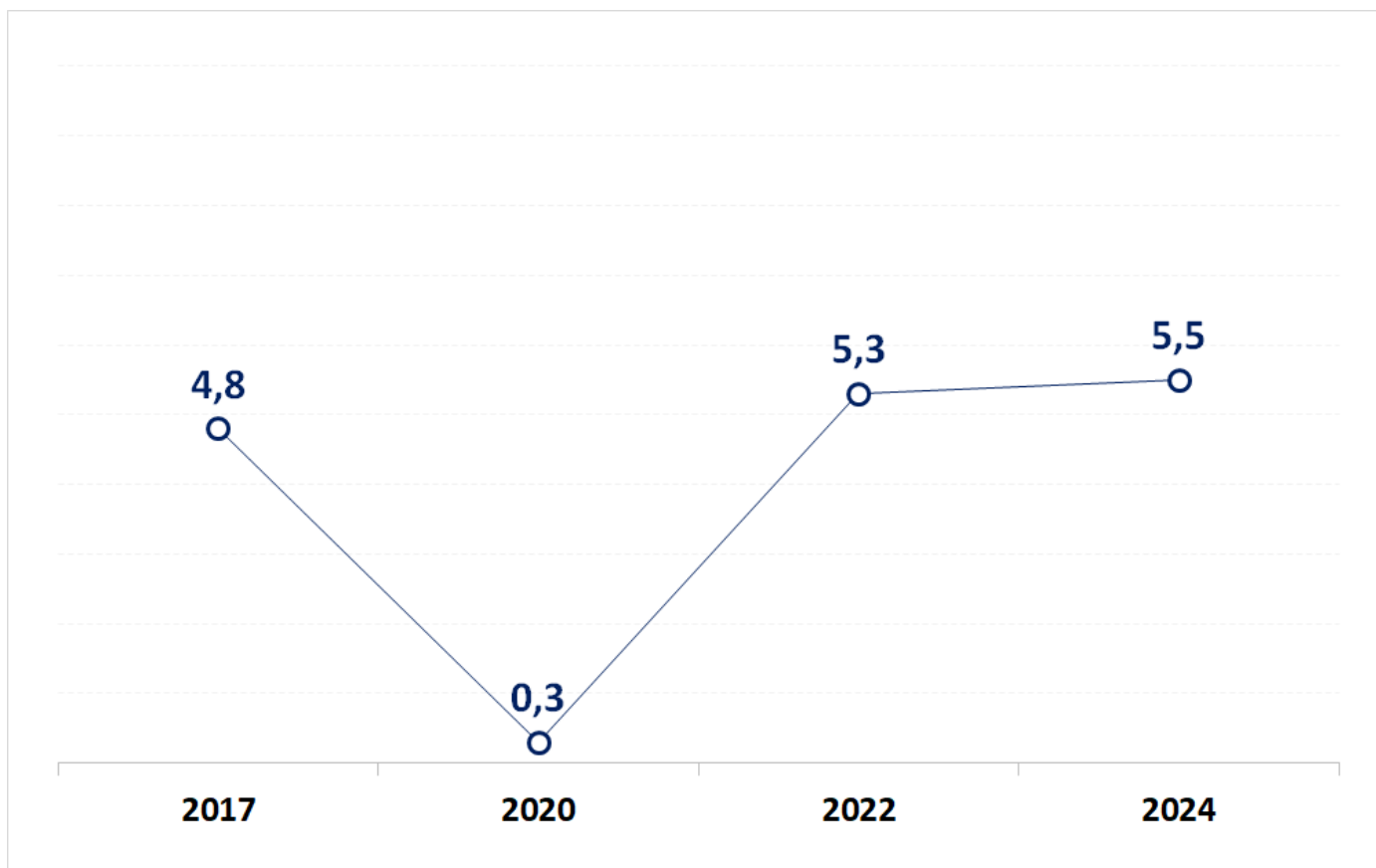
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

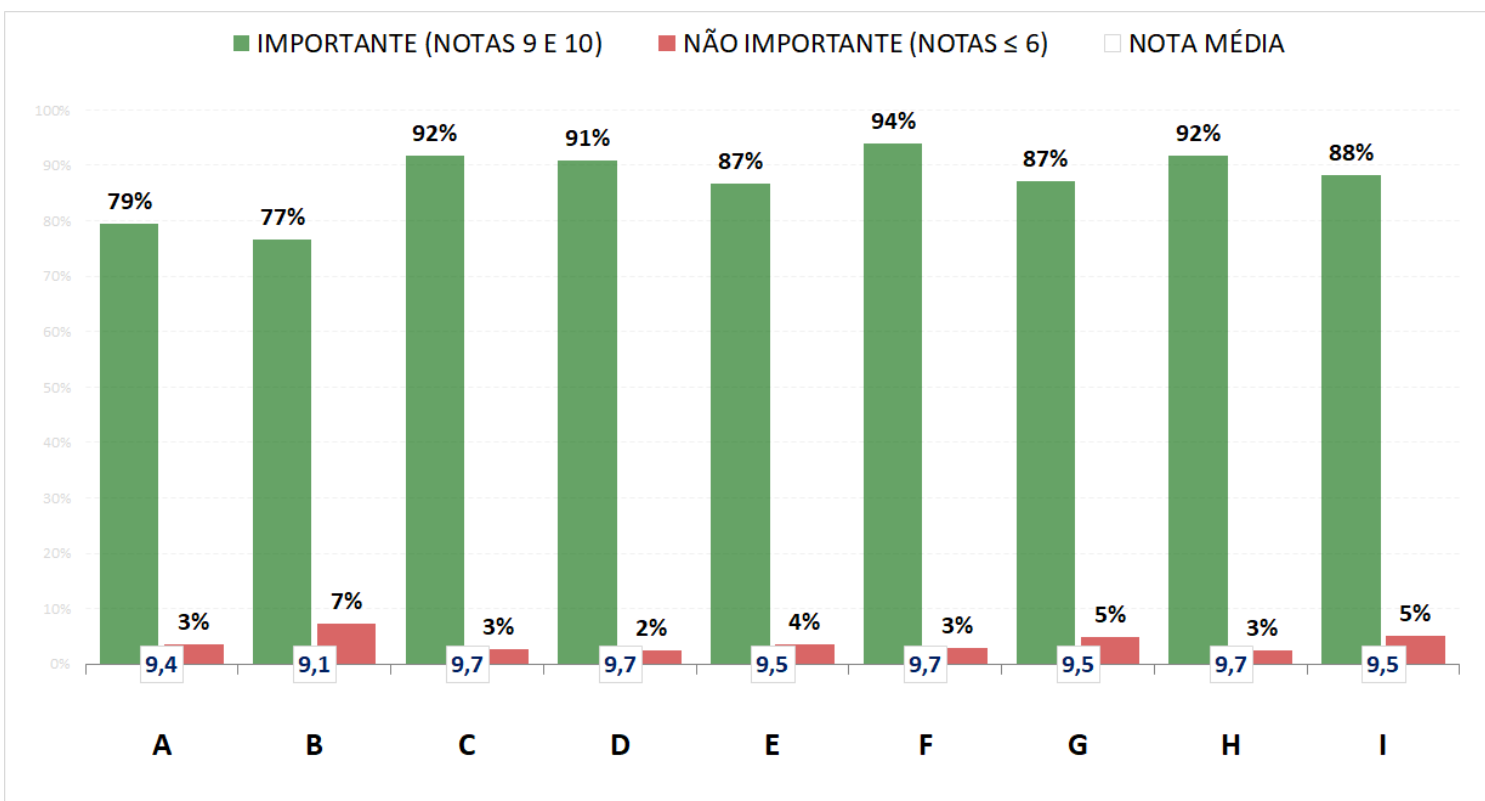
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

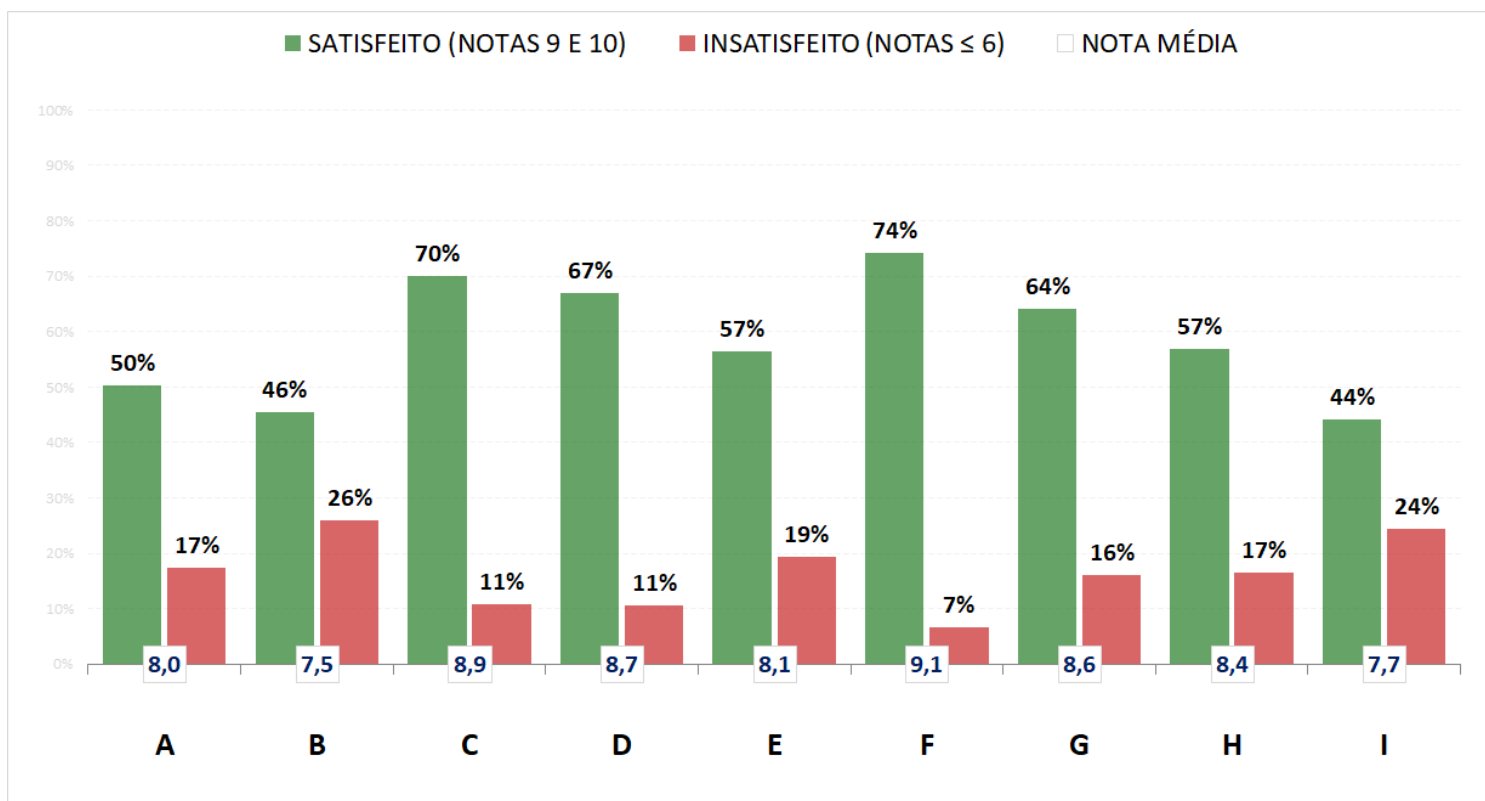


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

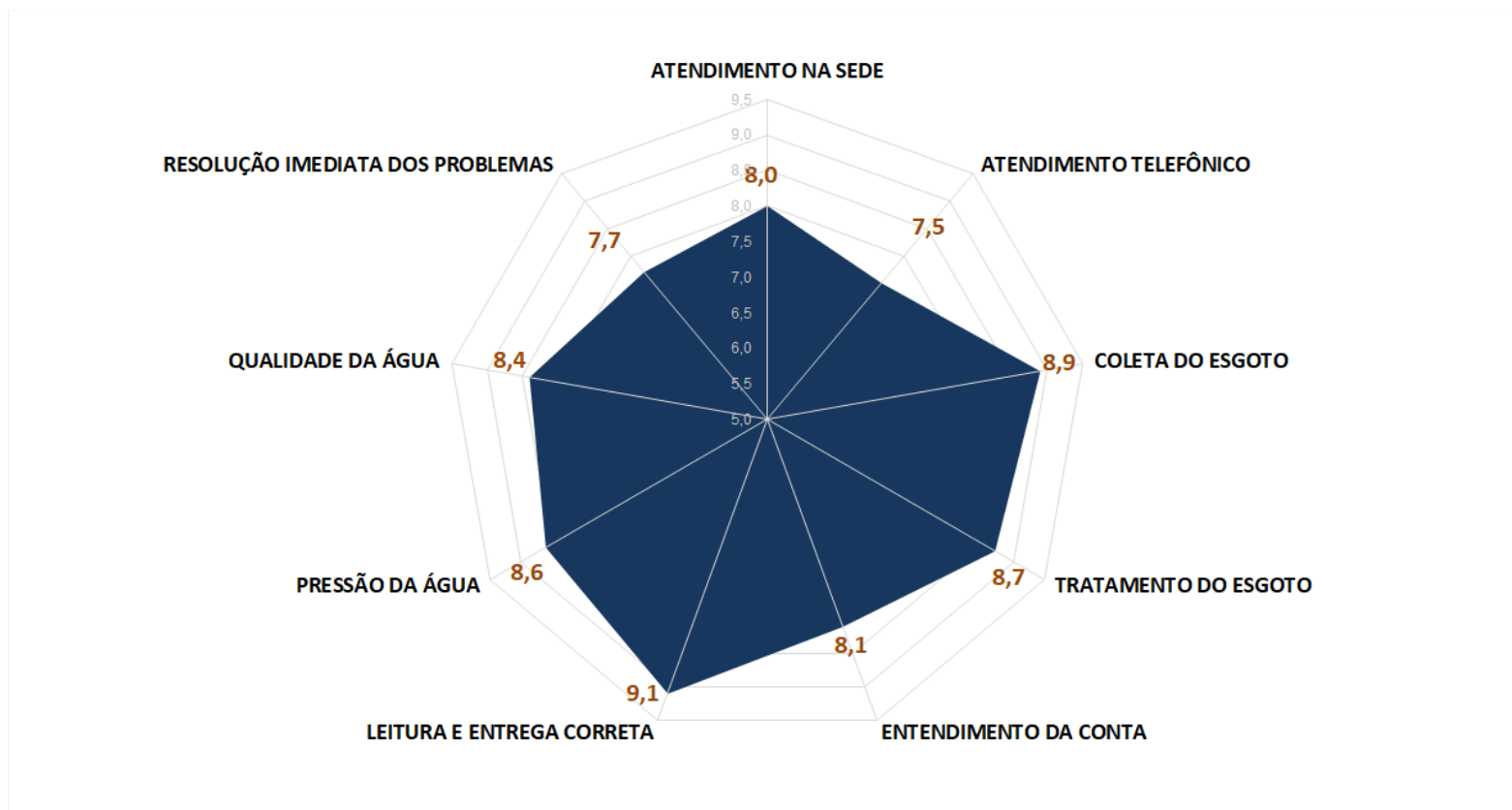


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

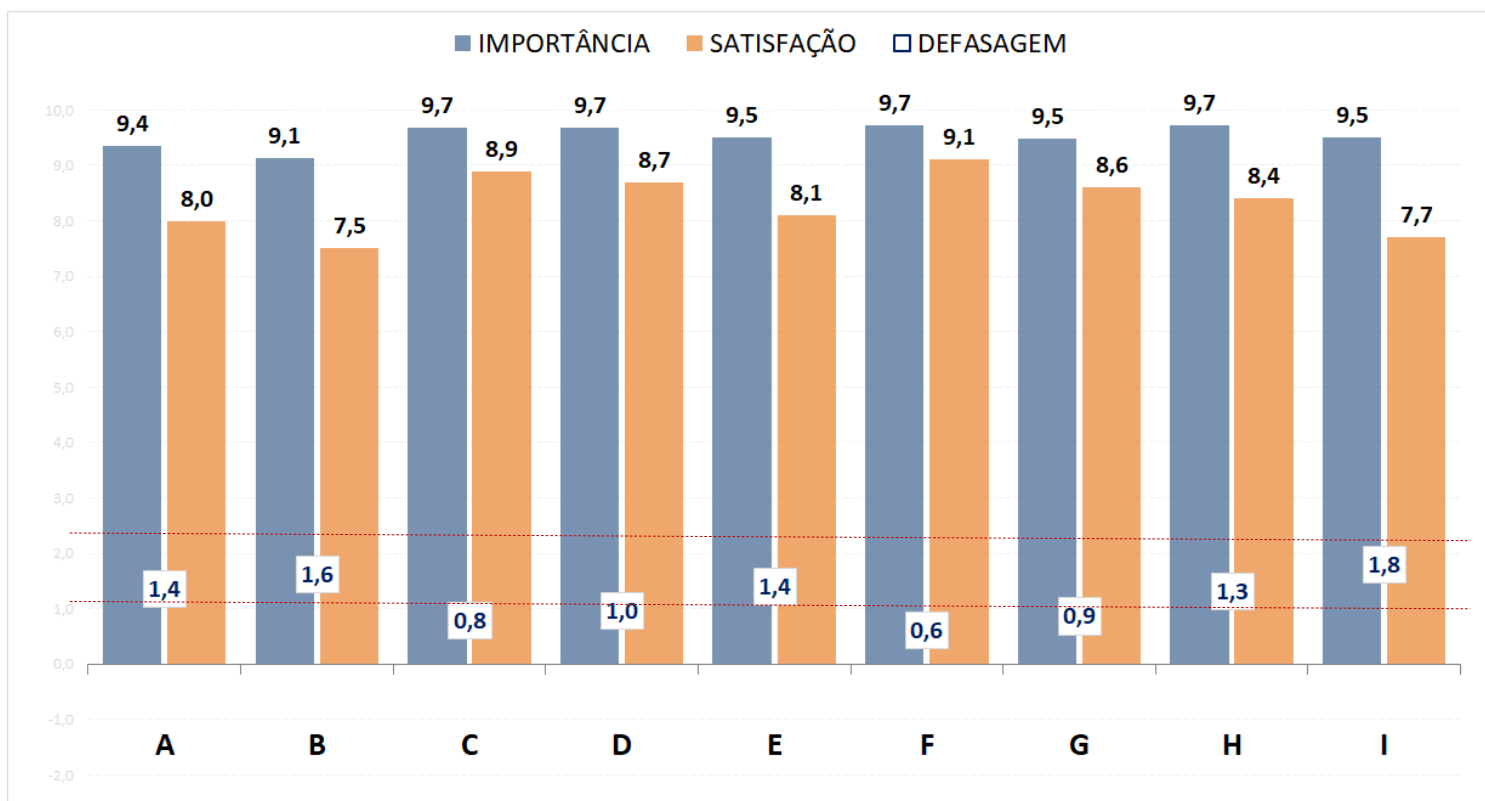
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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

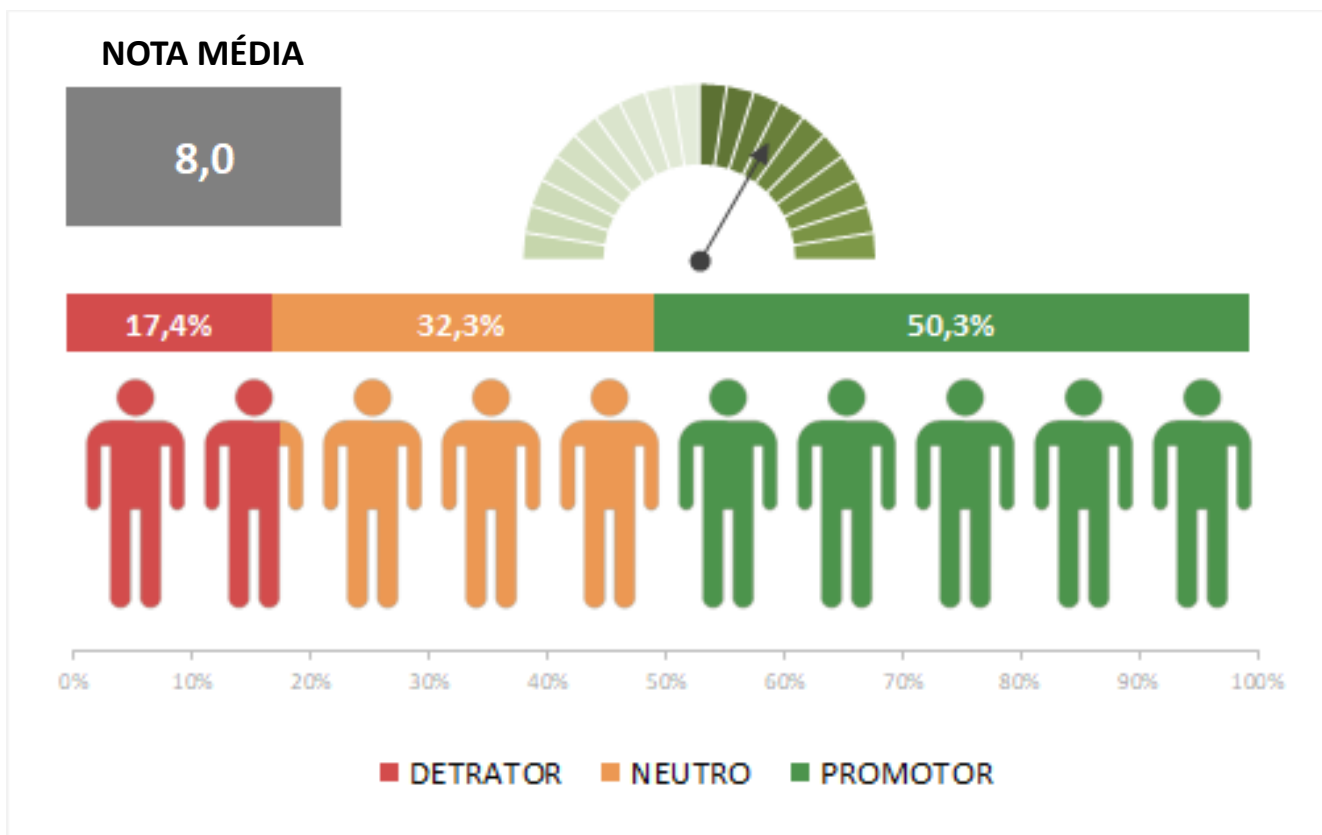


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
E SERVIÇOS PÚBLICOS

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 DA BRK?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 21,5%



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 DA BRK?
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	2,2%	3,2%	0,0%	2,9%	3,8%	3,4%	2,7%	2,1%	5,1%	2,3%	0,0%	2,6%	3,4%	2,7%
1	0,0%	1,5%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	3,4%	0,5%
3	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	2,9%	2,9%	0,0%	3,9%	2,7%	5,7%	2,2%	2,1%	3,3%	3,5%	0,0%	3,3%	0,0%	2,9%
5	3,6%	9,5%	4,3%	5,8%	9,0%	6,1%	6,5%	7,4%	8,0%	7,0%	3,0%	6,1%	9,7%	6,6%
6	2,6%	4,2%	0,0%	4,9%	2,9%	1,6%	3,7%	4,3%	2,4%	4,1%	3,0%	2,8%	6,8%	3,4%
7	11,7%	14,6%	13,9%	17,5%	6,4%	5,7%	13,4%	18,8%	11,8%	11,5%	21,3%	13,4%	11,7%	13,2%
8	23,7%	14,7%	22,1%	17,5%	20,1%	20,4%	17,3%	22,6%	14,7%	18,1%	30,4%	17,7%	27,2%	19,1%
9	9,9%	17,6%	27,3%	12,6%	9,3%	6,8%	18,6%	7,7%	9,0%	17,7%	9,8%	13,5%	15,7%	13,8%
10	41,3%	31,9%	27,7%	33,0%	45,9%	50,3%	34,2%	30,6%	45,7%	33,5%	29,6%	38,9%	22,0%	36,5%
MÉDIA	8,2	7,8	8,2	7,8	8,2	8,3	8,1	7,7	8,1	8,0	8,1	8,1	7,6	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,4%	21,2%	9,1%	19,4%	18,3%	16,8%	16,4%	20,2%	18,8%	19,1%	9,0%	16,4%	23,3%	17,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,3%	49,5%	55,0%	45,6%	55,2%	57,1%	52,8%	38,4%	54,8%	51,3%	39,3%	52,5%	37,7%	50,3%

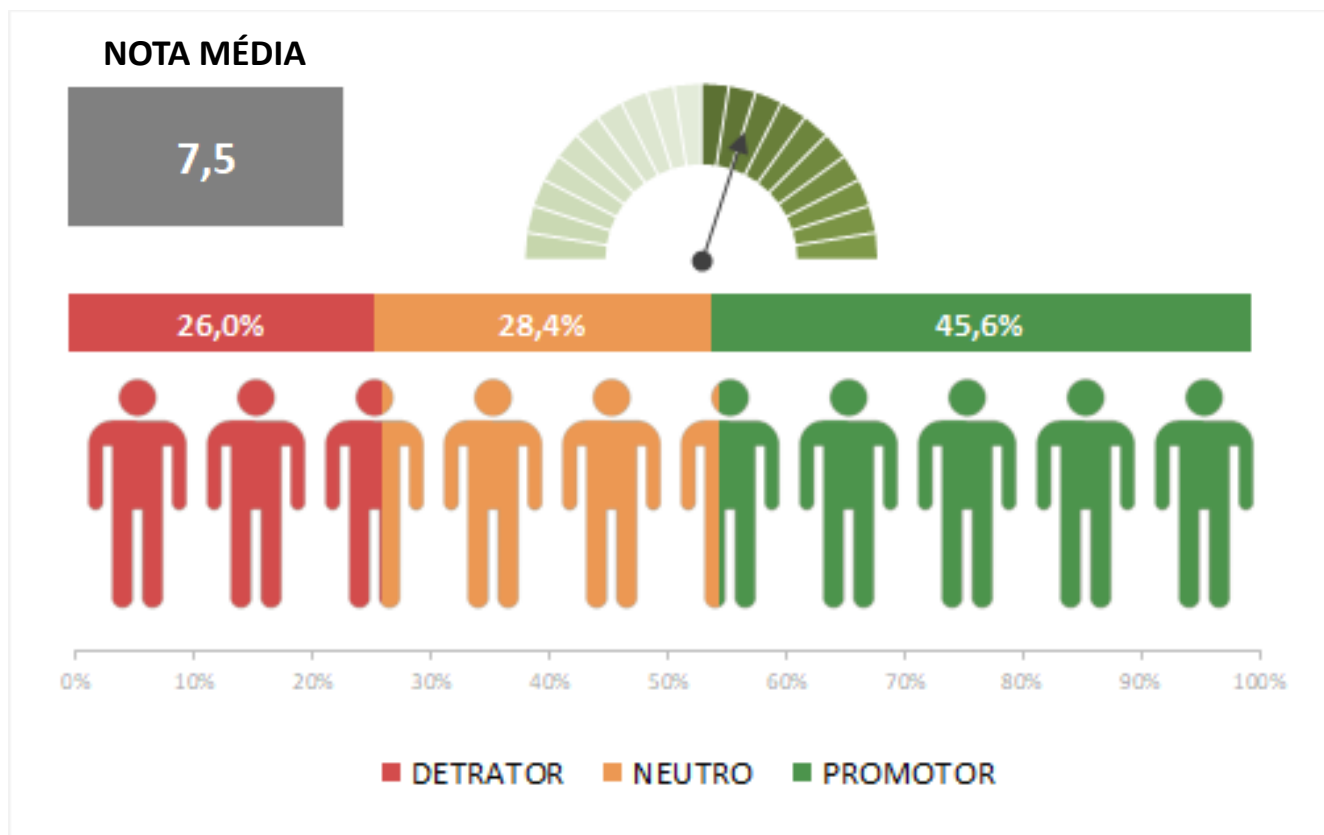


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS
DE TELECOMUNICAÇÕES

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 DA BRK?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 28,4%



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 DA BRK?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,8%	4,3%	0,0%	4,8%	8,1%	10,9%	5,0%	1,3%	9,7%	3,5%	2,0%	4,8%	6,8%	5,1%
1	1,1%	0,5%	0,0%	1,0%	0,8%	1,4%	0,9%	0,0%	0,8%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	4,5%	3,4%	0,0%	4,8%	4,4%	2,0%	3,9%	5,5%	3,7%	2,7%	8,7%	4,1%	3,4%	4,0%
3	2,2%	1,5%	4,8%	1,0%	1,8%	2,0%	2,5%	0,0%	3,7%	1,3%	0,0%	1,3%	4,8%	1,8%
4	1,7%	2,5%	0,0%	2,9%	1,8%	0,0%	1,3%	5,5%	0,0%	3,3%	2,0%	1,6%	4,9%	2,1%
5	8,4%	6,0%	19,5%	5,8%	3,4%	8,0%	3,9%	14,3%	5,2%	7,8%	8,5%	7,9%	3,4%	7,2%
6	6,9%	3,3%	0,0%	4,8%	8,1%	7,3%	4,0%	6,1%	6,7%	5,6%	0,0%	5,7%	1,5%	5,1%
7	7,7%	11,8%	0,0%	13,5%	8,3%	4,8%	7,0%	19,7%	5,5%	8,6%	22,0%	8,2%	19,0%	9,8%
8	16,9%	20,1%	30,5%	16,3%	16,2%	16,6%	22,1%	11,3%	16,5%	17,5%	25,8%	20,3%	8,6%	18,5%
9	9,7%	15,5%	15,2%	12,5%	11,8%	9,4%	15,2%	8,9%	9,6%	14,3%	12,8%	10,9%	22,3%	12,7%
10	35,0%	31,1%	30,0%	32,7%	35,1%	37,6%	34,1%	27,4%	38,5%	34,4%	18,2%	34,4%	25,4%	32,9%
MÉDIA	7,3	7,7	7,9	7,5	7,3	7,2	7,7	7,2	7,3	7,7	7,3	7,6	7,2	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,7%	21,5%	24,3%	25,0%	28,5%	31,6%	21,6%	32,7%	29,9%	25,2%	21,2%	26,2%	24,7%	26,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,7%	46,6%	45,2%	45,2%	46,9%	47,1%	49,3%	36,3%	48,1%	48,7%	30,9%	45,4%	47,7%	45,6%

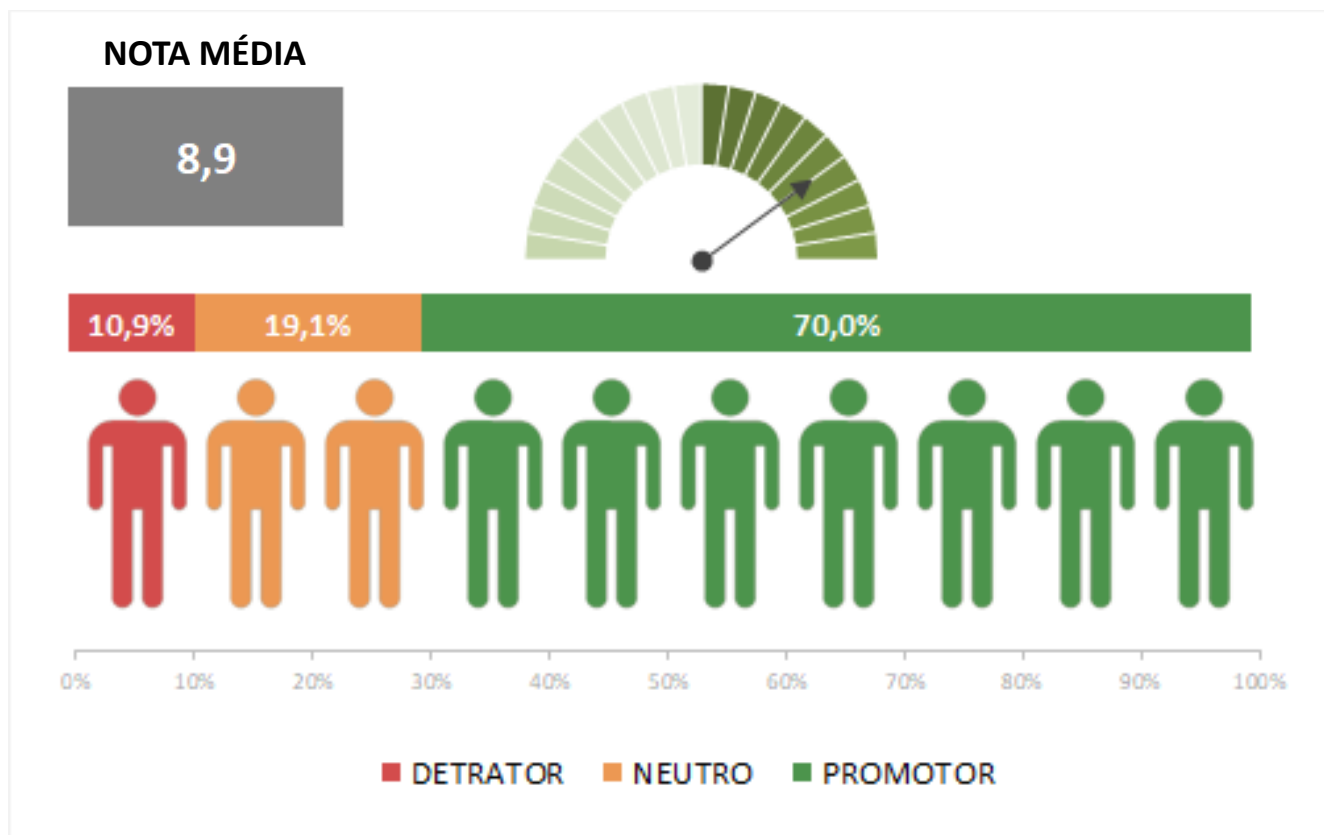


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 5,5%



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	0,5%	1,9%	3,6%	0,0%	1,8%	1,2%	1,8%	0,0%	1,3%	1,5%	0,0%	1,4%	0,0%	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	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,3%	1,6%	0,0%	1,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
4	0,8%	0,8%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%	0,0%	2,4%	0,9%	0,0%	0,8%
5	6,5%	5,6%	6,6%	5,6%	6,3%	6,2%	4,3%	9,8%	8,0%	5,5%	3,9%	5,6%	8,7%	6,0%
6	2,1%	1,9%	0,0%	3,2%	1,3%	1,2%	1,8%	3,3%	0,8%	2,6%	2,4%	1,9%	3,0%	2,0%
7	1,8%	7,1%	0,0%	5,6%	5,2%	2,5%	5,8%	3,4%	7,9%	2,3%	5,0%	4,3%	6,1%	4,5%
8	14,9%	14,3%	17,5%	15,3%	12,0%	13,0%	15,3%	14,1%	13,5%	15,0%	15,2%	13,6%	21,0%	14,6%
9	6,3%	13,6%	14,2%	10,5%	7,3%	4,5%	10,8%	13,2%	3,5%	11,0%	19,9%	9,7%	12,2%	10,0%
10	66,6%	53,8%	58,1%	57,3%	65,0%	70,3%	58,5%	54,6%	63,0%	61,0%	51,1%	61,7%	49,1%	60,0%
MÉDIA	9,0	8,7	8,8	8,8	8,9	9,1	8,8	8,7	8,8	8,9	8,9	8,9	8,7	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,4%	11,3%	10,2%	11,3%	10,6%	9,7%	9,6%	14,7%	12,1%	10,8%	8,8%	10,7%	11,7%	10,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,9%	67,4%	72,3%	67,7%	72,3%	74,7%	69,3%	67,8%	66,5%	72,0%	70,9%	71,4%	61,2%	70,0%

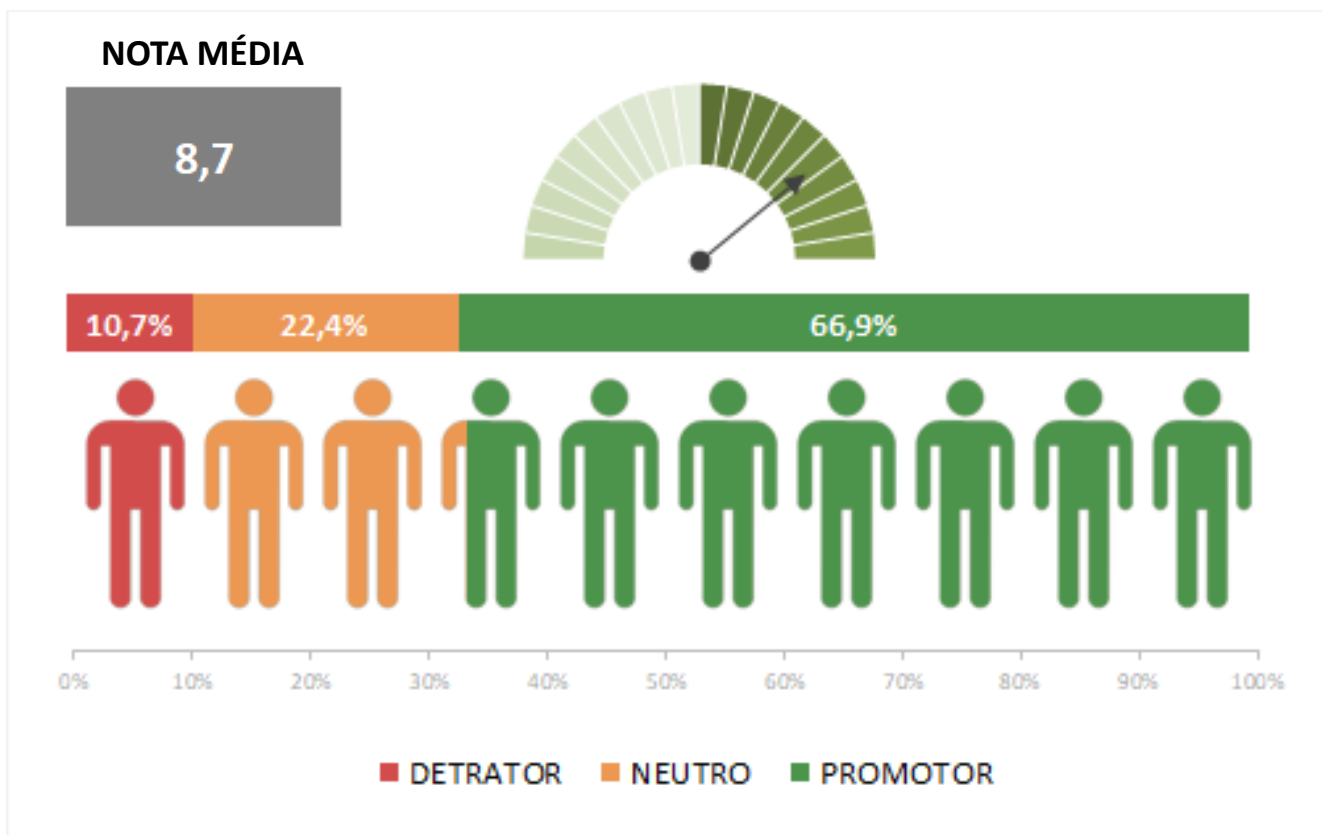


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 7,6%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,6%	1,6%	3,6%	0,0%	2,8%	2,4%	1,5%	1,0%	0,8%	2,0%	1,6%	1,8%	0,0%	1,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,9%	1,1%	0,0%	1,7%	0,5%	0,0%	1,1%	1,7%	0,0%	1,1%	2,6%	1,2%	0,0%	1,0%
3	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	5,9%	5,7%	6,6%	5,0%	6,5%	8,2%	5,6%	4,2%	10,3%	4,9%	0,0%	5,6%	7,3%	5,8%
6	2,2%	1,5%	0,0%	2,5%	1,8%	1,2%	0,7%	5,1%	0,8%	1,5%	5,1%	1,7%	3,0%	1,9%
7	4,2%	10,3%	3,6%	8,4%	7,7%	3,9%	7,4%	10,3%	7,0%	7,0%	9,2%	7,8%	4,4%	7,3%
8	15,5%	14,6%	10,6%	20,2%	10,0%	13,5%	15,5%	15,4%	12,9%	15,7%	17,3%	13,7%	24,0%	15,1%
9	6,9%	13,2%	14,5%	12,6%	4,4%	6,8%	12,0%	9,1%	5,1%	11,5%	15,6%	9,6%	13,8%	10,2%
10	62,0%	52,0%	61,0%	48,7%	66,2%	64,0%	55,5%	53,2%	63,1%	55,5%	48,5%	58,2%	47,4%	56,7%
MÉDIA	8,8	8,7	8,8	8,7	8,8	8,8	8,8	8,6	8,9	8,7	8,7	8,7	8,8	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,5%	9,9%	10,2%	10,1%	11,7%	11,8%	9,6%	12,0%	11,9%	10,3%	9,2%	10,7%	10,4%	10,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,8%	65,2%	75,6%	61,3%	70,5%	70,8%	67,5%	62,3%	68,2%	67,0%	64,2%	67,8%	61,2%	66,9%

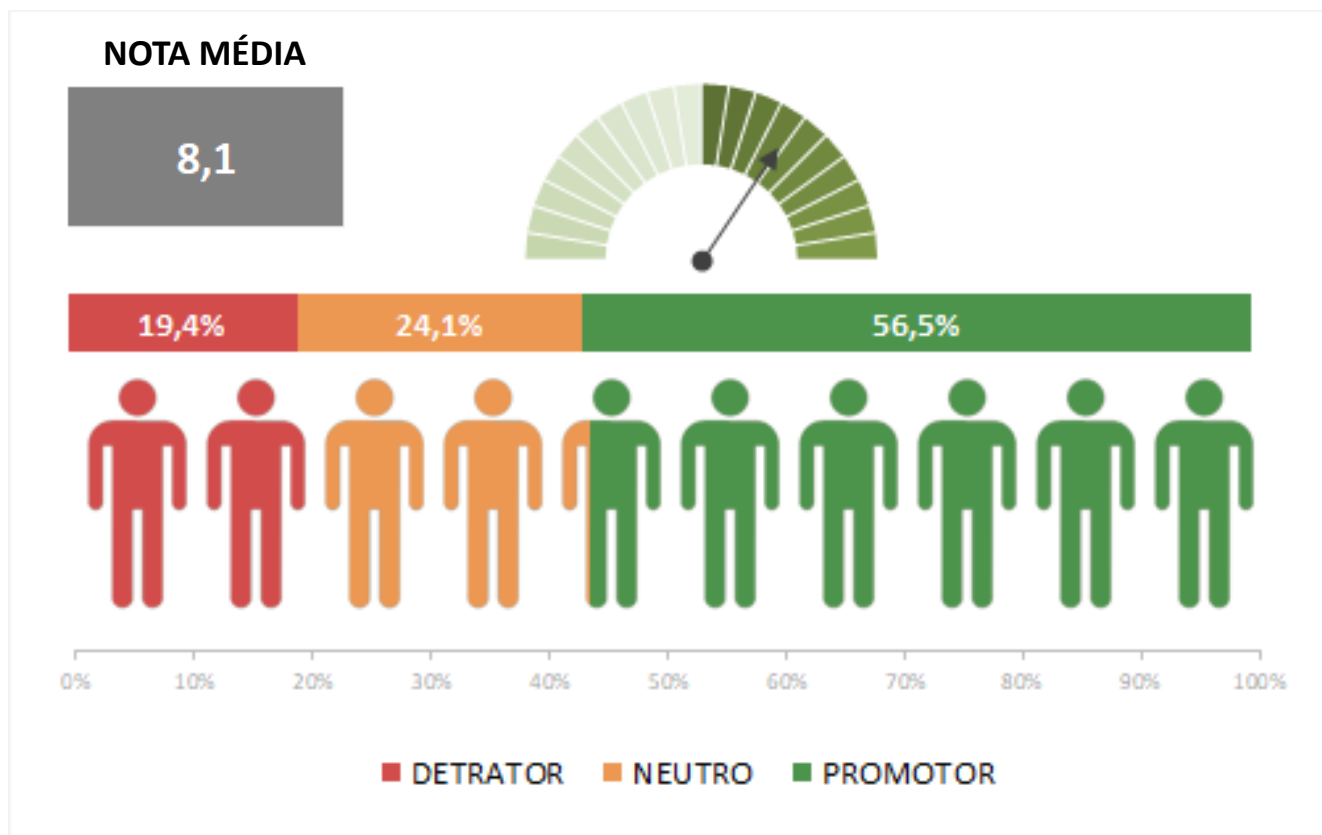


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,0%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,7%	3,3%	3,6%	2,4%	7,6%	7,2%	4,1%	2,6%	6,4%	4,0%	1,6%	4,4%	4,4%	4,4%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	0,8%	1,1%	0,0%	1,6%	0,5%	0,8%	0,7%	1,6%	1,8%	0,7%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,5%	0,8%	0,7%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
4	2,6%	1,5%	0,0%	3,2%	1,4%	2,3%	2,2%	1,6%	2,0%	1,9%	2,5%	2,3%	0,0%	2,0%
5	8,8%	6,8%	9,9%	8,0%	6,4%	9,1%	8,6%	4,9%	14,0%	4,6%	5,6%	7,4%	10,4%	7,8%
6	2,6%	4,2%	0,0%	3,2%	5,5%	4,6%	3,2%	3,0%	5,7%	2,4%	2,5%	3,6%	2,7%	3,4%
7	11,4%	6,4%	6,6%	10,4%	7,6%	7,3%	6,8%	14,4%	5,6%	10,1%	10,7%	9,8%	1,9%	8,8%
8	14,7%	15,8%	10,6%	16,8%	15,4%	10,3%	15,9%	18,2%	9,0%	19,0%	15,2%	13,6%	26,9%	15,3%
9	2,1%	10,7%	10,9%	7,2%	3,7%	2,7%	8,4%	6,2%	4,4%	6,2%	12,6%	6,3%	9,1%	6,6%
10	50,8%	49,1%	58,4%	46,4%	50,7%	53,8%	49,4%	47,6%	49,8%	50,2%	49,2%	50,7%	44,6%	49,9%
MÉDIA	8,0	8,3	8,6	8,1	7,9	7,8	8,2	8,3	7,7	8,3	8,6	8,1	8,2	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,0%	17,9%	13,5%	19,2%	22,6%	25,9%	19,5%	13,6%	31,2%	14,5%	12,2%	19,7%	17,5%	19,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,9%	59,8%	69,3%	53,6%	54,4%	56,5%	57,8%	53,7%	54,2%	56,4%	61,8%	56,9%	53,7%	56,5%

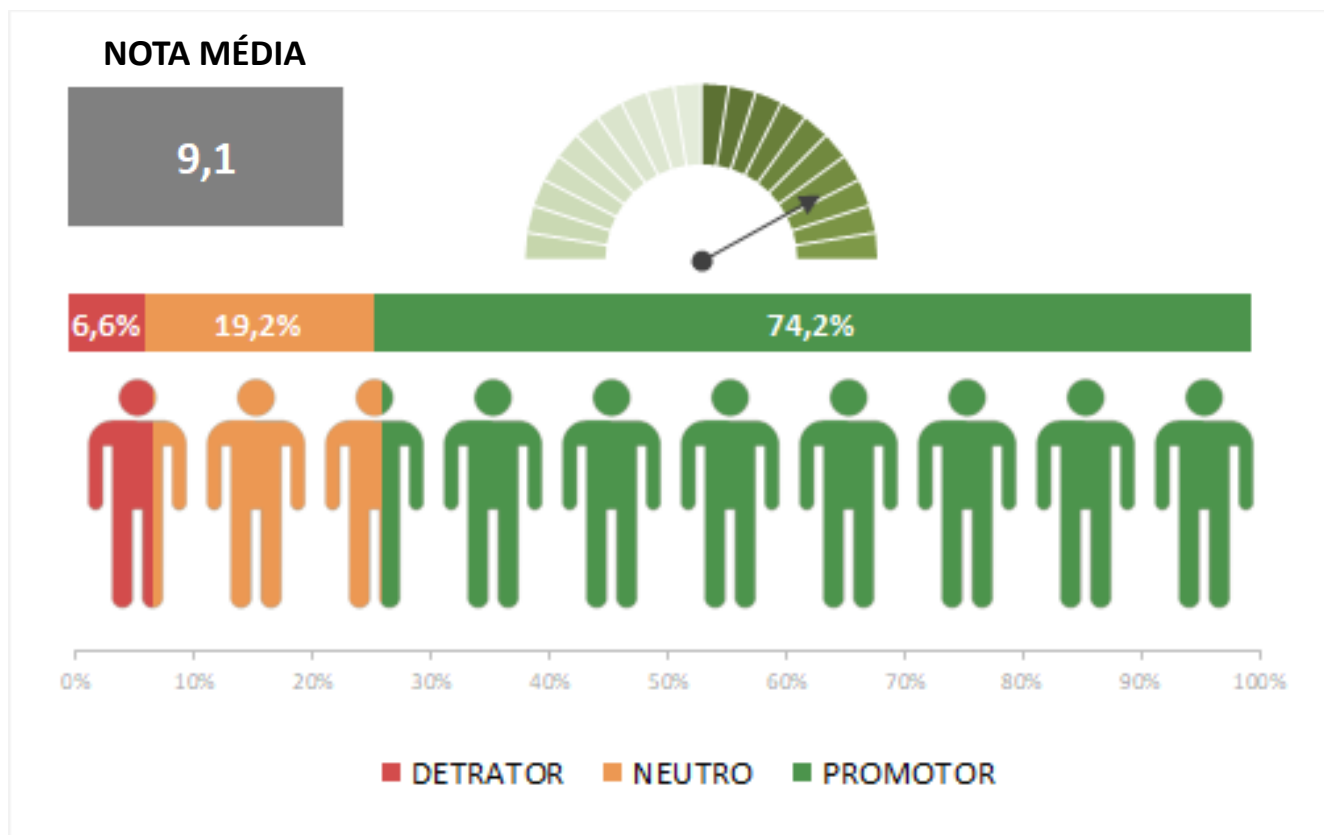


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

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: 1,3%



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	1,3%	0,7%	0,0%	1,6%	0,7%	1,1%	0,7%	1,6%	1,2%	1,2%	0,0%	0,7%	3,0%	1,0%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,2%
2	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
3	0,8%	0,7%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,7%	1,6%	1,2%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
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	3,7%	2,6%	3,3%	4,0%	1,9%	2,3%	4,2%	1,6%	3,8%	3,7%	0,0%	2,5%	7,1%	3,1%
6	1,3%	0,7%	0,0%	0,8%	1,7%	2,0%	0,3%	1,6%	0,0%	1,8%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
7	6,2%	6,2%	6,9%	7,9%	3,4%	4,1%	4,8%	11,1%	6,3%	5,8%	7,4%	6,5%	4,3%	6,2%
8	13,0%	12,8%	17,5%	13,5%	9,9%	6,6%	14,1%	15,8%	4,5%	15,8%	20,2%	13,2%	11,4%	12,9%
9	6,8%	4,3%	6,6%	6,4%	3,7%	2,5%	4,3%	10,7%	2,3%	6,8%	7,4%	5,0%	8,9%	5,5%
10	66,8%	70,5%	65,7%	63,5%	77,7%	81,5%	69,5%	56,1%	79,4%	63,5%	65,0%	69,4%	64,1%	68,7%
MÉDIA	9,1	9,1	9,2	8,9	9,3	9,4	9,1	8,8	9,2	9,0	9,3	9,1	8,8	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,2%	6,2%	3,3%	8,7%	5,3%	5,3%	7,3%	6,4%	7,5%	8,1%	0,0%	5,9%	11,4%	6,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,6%	74,8%	72,3%	69,8%	81,4%	84,0%	73,8%	66,7%	81,7%	70,3%	72,4%	74,4%	73,0%	74,2%

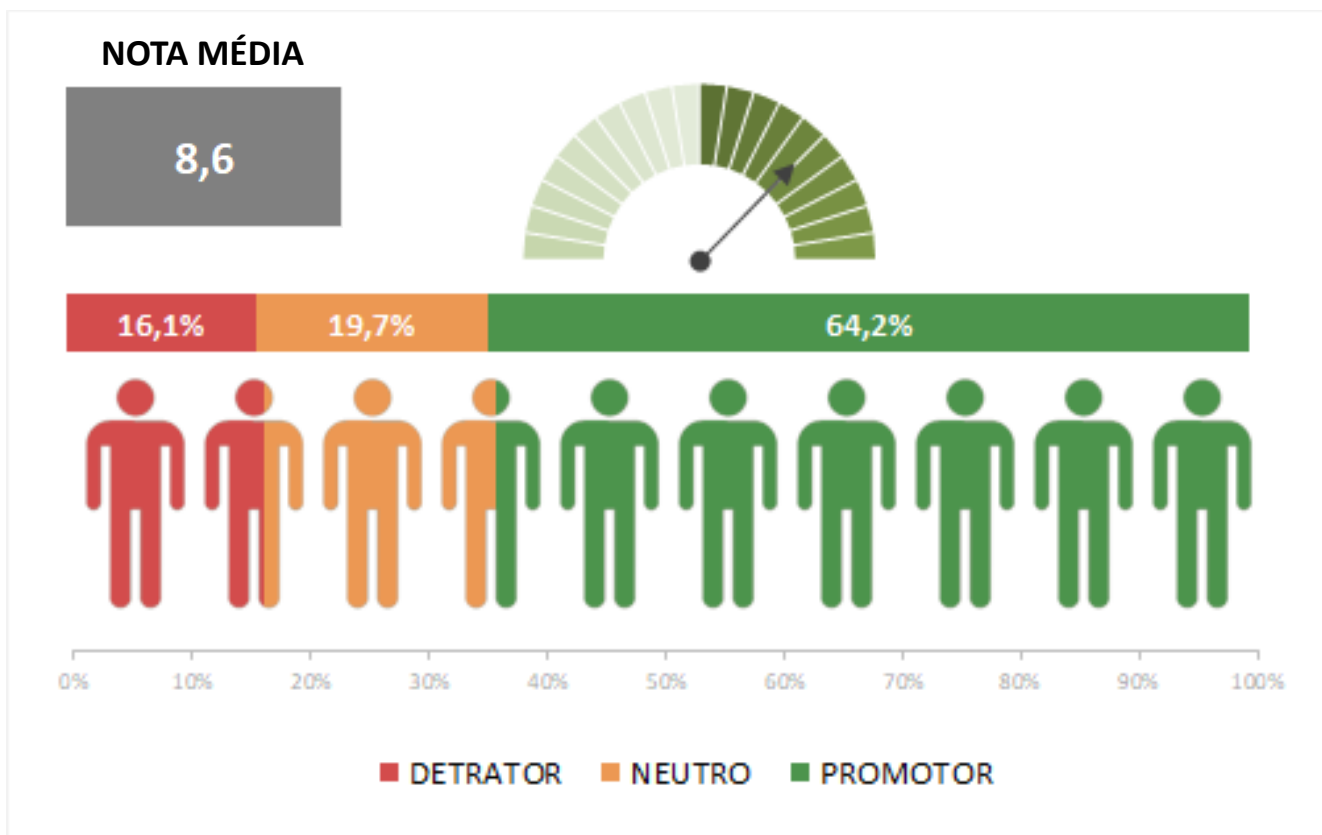


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,9%	0,6%	1,0%	2,4%	0,0%	1,4%	1,1%	0,0%	1,0%
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	2,6%	2,7%	3,5%	3,2%	1,4%	1,1%	2,1%	5,0%	1,2%	2,3%	6,2%	2,6%	3,0%	2,6%
3	2,1%	1,1%	0,0%	2,4%	1,2%	1,1%	0,7%	3,9%	1,2%	2,2%	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%
4	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	2,2%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	4,7%	7,6%	3,2%	7,1%	6,2%	4,6%	7,4%	4,8%	6,3%	6,2%	5,8%	5,1%	13,0%	6,2%
6	4,8%	3,8%	3,2%	4,8%	4,2%	2,7%	3,5%	7,5%	6,7%	3,2%	3,3%	4,3%	4,2%	4,3%
7	2,7%	6,9%	6,7%	5,6%	3,0%	1,6%	5,2%	7,1%	2,9%	4,0%	11,5%	5,0%	4,3%	4,9%
8	12,8%	16,8%	20,4%	15,1%	11,8%	6,5%	20,6%	9,3%	11,2%	16,7%	15,7%	15,6%	10,2%	14,9%
9	5,3%	5,7%	3,2%	7,1%	4,4%	5,5%	3,8%	9,4%	4,3%	5,7%	7,2%	5,5%	5,9%	5,5%
10	63,1%	54,5%	59,7%	54,8%	63,7%	72,7%	56,2%	52,0%	62,2%	59,6%	48,9%	58,5%	59,5%	58,7%
MÉDIA	8,7	8,5	8,8	8,5	8,6	8,9	8,6	8,2	8,5	8,7	8,2	8,6	8,6	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,1%	16,1%	9,9%	17,5%	17,2%	13,7%	14,3%	22,2%	19,4%	13,9%	16,7%	15,5%	20,1%	16,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,4%	60,2%	62,9%	61,9%	68,0%	78,2%	59,9%	61,4%	66,4%	65,4%	56,1%	64,0%	65,4%	64,2%

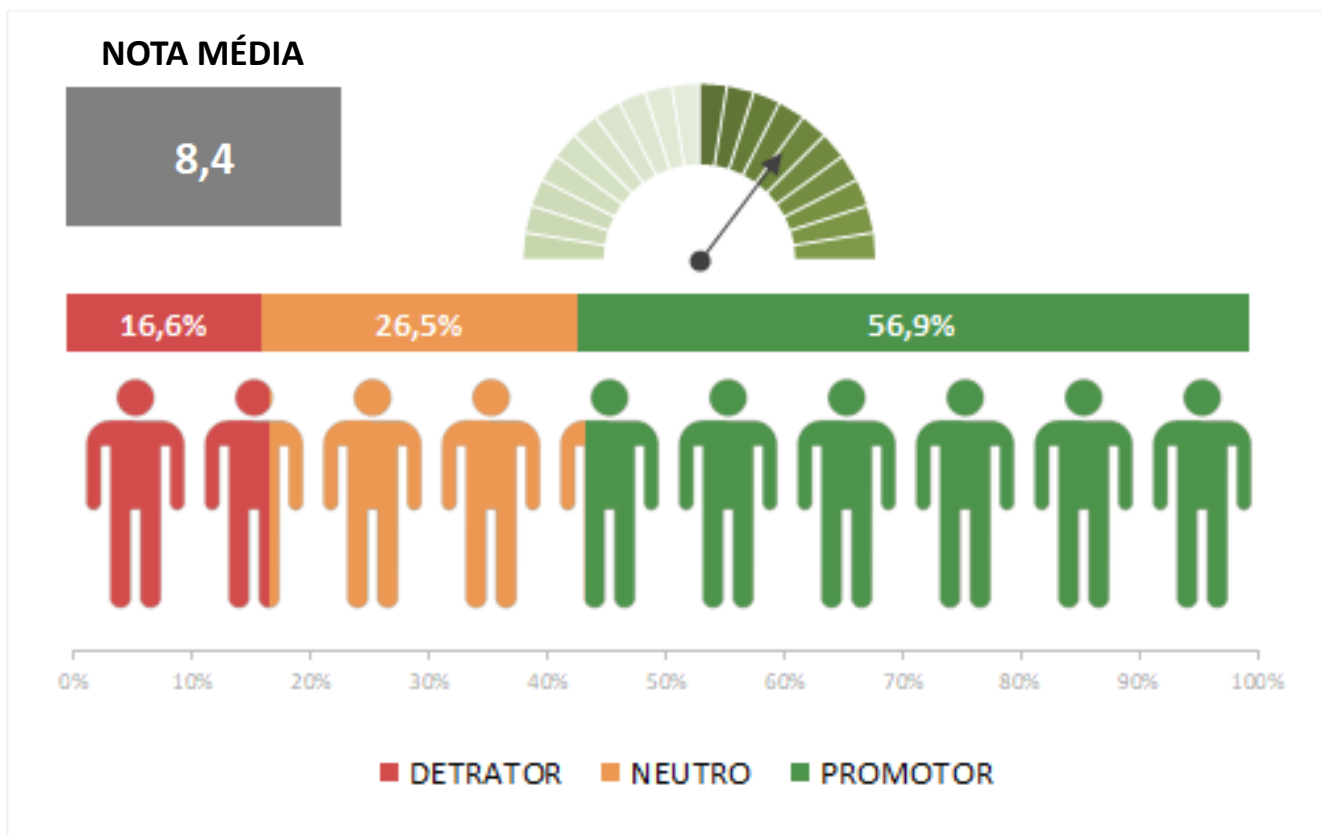


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: **0,4%**



QUALIDADE DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	1,2%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,8%	1,5%	3,5%	0,8%	0,5%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,9%	3,0%	1,2%
3	2,6%	0,3%	0,0%	1,6%	1,9%	1,9%	0,7%	2,6%	0,6%	1,2%	3,9%	1,6%	0,0%	1,4%
4	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%	0,5%	0,8%	0,7%	1,6%	1,8%	0,0%	2,4%	0,6%	2,9%	0,9%
5	7,3%	12,3%	9,9%	12,7%	5,9%	4,6%	12,5%	8,6%	12,9%	10,1%	3,5%	9,9%	10,1%	9,9%
6	2,0%	2,3%	0,0%	0,0%	6,3%	6,9%	0,3%	2,1%	5,0%	1,1%	0,0%	2,3%	1,3%	2,2%
7	6,1%	5,0%	3,2%	7,9%	3,4%	2,9%	7,4%	3,9%	4,0%	6,7%	4,8%	5,1%	8,9%	5,6%
8	19,6%	22,2%	26,8%	22,2%	16,2%	17,8%	20,9%	23,8%	13,7%	20,2%	37,4%	21,5%	17,3%	20,9%
9	6,8%	10,3%	3,2%	9,5%	10,0%	5,6%	8,3%	12,0%	6,1%	8,3%	14,3%	9,5%	3,0%	8,6%
10	54,0%	43,1%	49,8%	42,9%	55,3%	59,4%	46,4%	43,0%	56,0%	48,2%	33,9%	47,5%	53,6%	48,3%
MÉDIA	8,6	8,2	8,2	8,2	8,7	8,8	8,3	8,2	8,6	8,3	8,4	8,4	8,4	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,4%	19,4%	16,9%	17,5%	15,1%	14,2%	17,1%	17,4%	20,3%	16,5%	9,7%	16,5%	17,3%	16,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	60,8%	53,3%	53,0%	52,4%	65,3%	65,0%	54,7%	54,9%	62,1%	56,6%	48,1%	57,0%	56,6%	56,9%

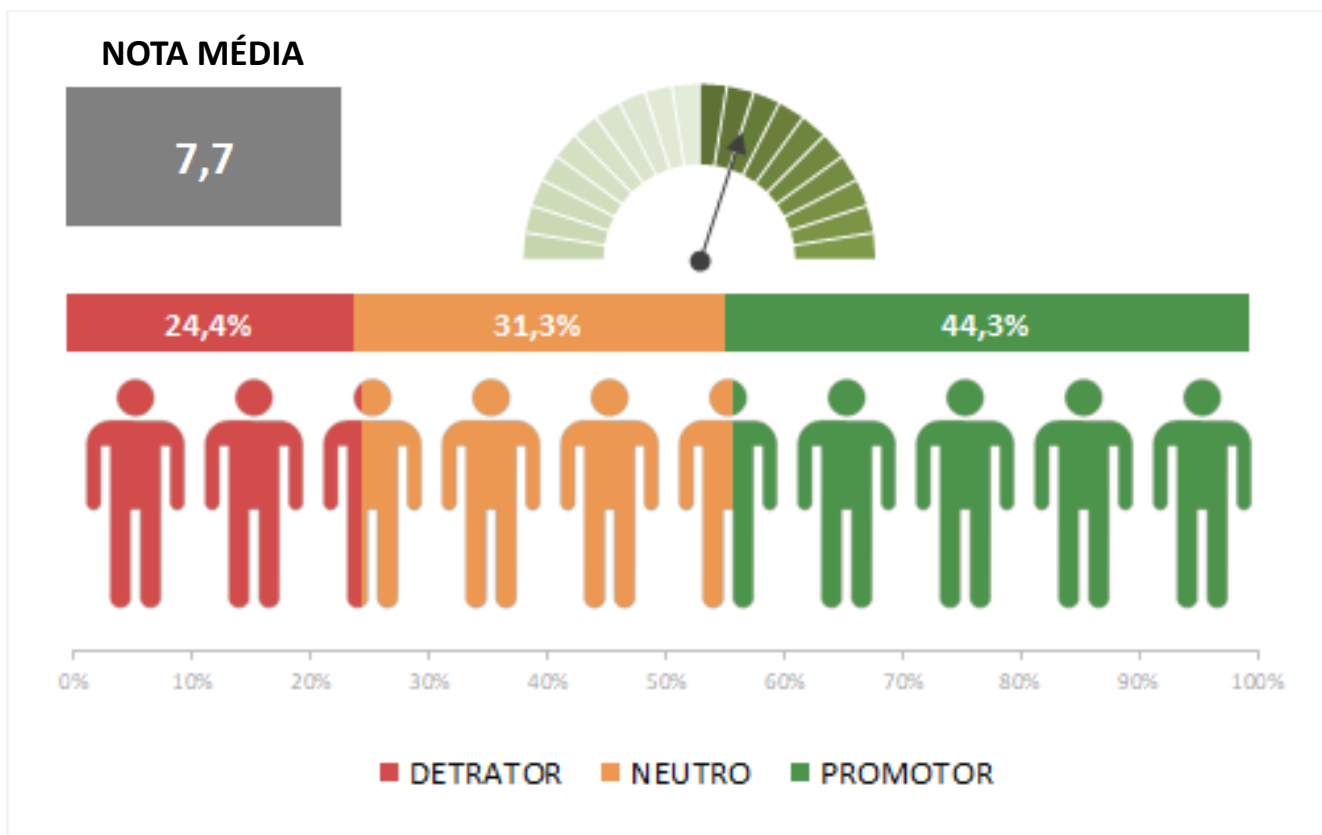


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 15,2%



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	5,3%	4,2%	3,9%	5,3%	4,4%	9,6%	5,2%	0,0%	7,0%	4,9%	0,0%	4,5%	6,2%	4,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
3	0,9%	2,1%	0,0%	2,6%	0,6%	0,0%	1,9%	1,8%	1,4%	2,1%	0,0%	1,8%	0,0%	1,5%
4	0,0%	2,5%	0,0%	1,8%	1,2%	1,0%	1,1%	1,8%	2,7%	0,0%	2,6%	1,0%	3,1%	1,3%
5	11,6%	9,1%	10,6%	9,6%	11,2%	8,6%	8,5%	15,9%	8,3%	10,1%	14,8%	10,9%	7,1%	10,3%
6	7,1%	5,1%	3,5%	7,9%	4,6%	6,2%	5,2%	8,1%	9,5%	4,6%	4,3%	6,6%	3,1%	6,1%
7	11,9%	9,8%	15,3%	12,3%	6,2%	6,2%	11,0%	14,2%	8,1%	10,0%	18,7%	9,8%	17,1%	10,9%
8	20,0%	21,0%	14,9%	21,9%	21,2%	16,8%	23,0%	17,5%	17,1%	19,7%	29,1%	21,2%	16,3%	20,5%
9	6,2%	15,0%	14,9%	10,5%	8,5%	9,0%	11,1%	10,8%	4,9%	16,5%	3,2%	8,9%	20,9%	10,7%
10	36,2%	31,1%	36,9%	27,2%	41,9%	42,4%	33,1%	28,0%	41,0%	31,2%	27,3%	34,8%	26,2%	33,6%
MÉDIA	7,7	7,8	8,0	7,4	8,0	7,7	7,8	7,6	7,6	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,8%	23,1%	18,1%	28,1%	22,1%	25,5%	21,8%	29,4%	28,9%	22,6%	21,7%	25,2%	19,4%	24,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	42,4%	46,1%	51,8%	37,7%	50,4%	51,4%	44,2%	38,9%	45,9%	47,7%	30,5%	43,8%	47,1%	44,3%

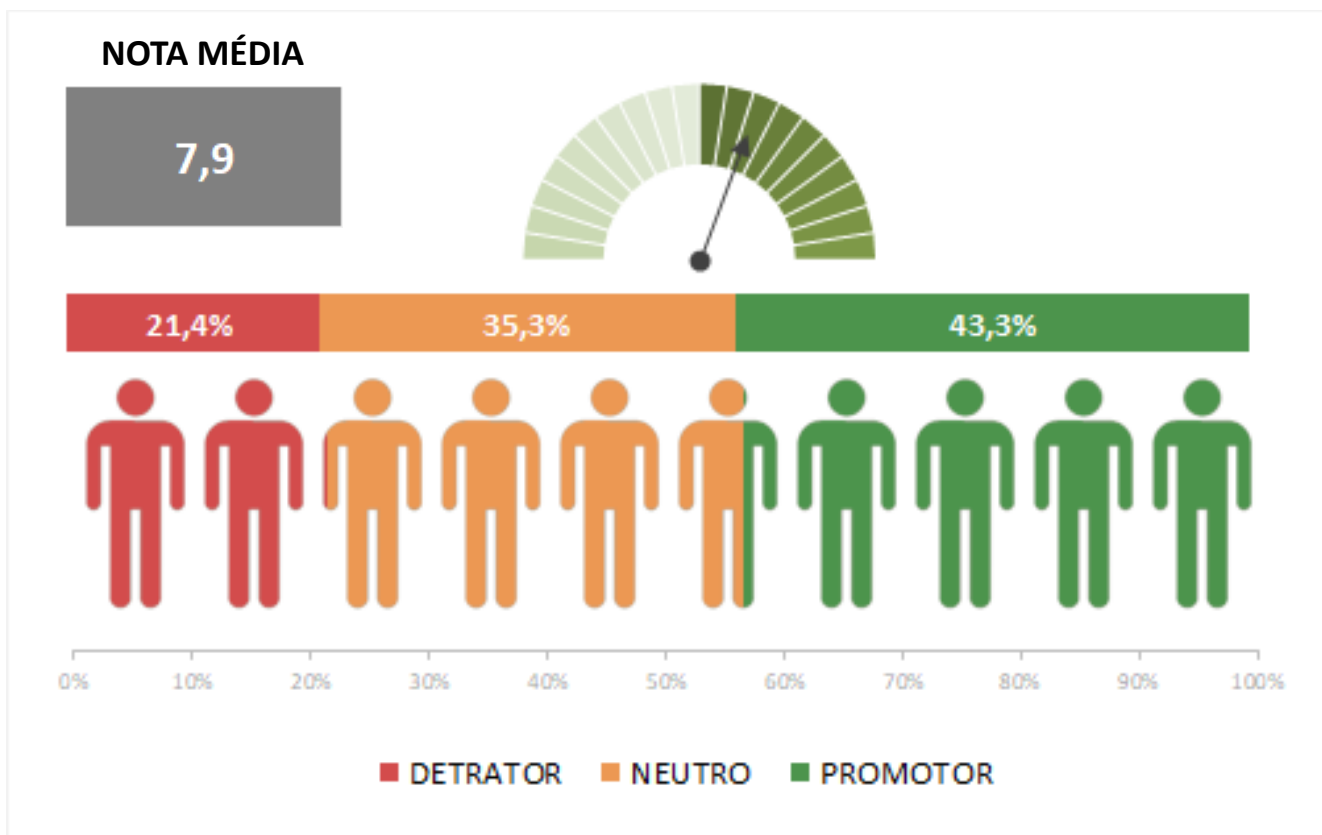


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DE
CURITIBA

SATISFAÇÃO GERAL – BRK AMBIENTAL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BRK? 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: 1,0%

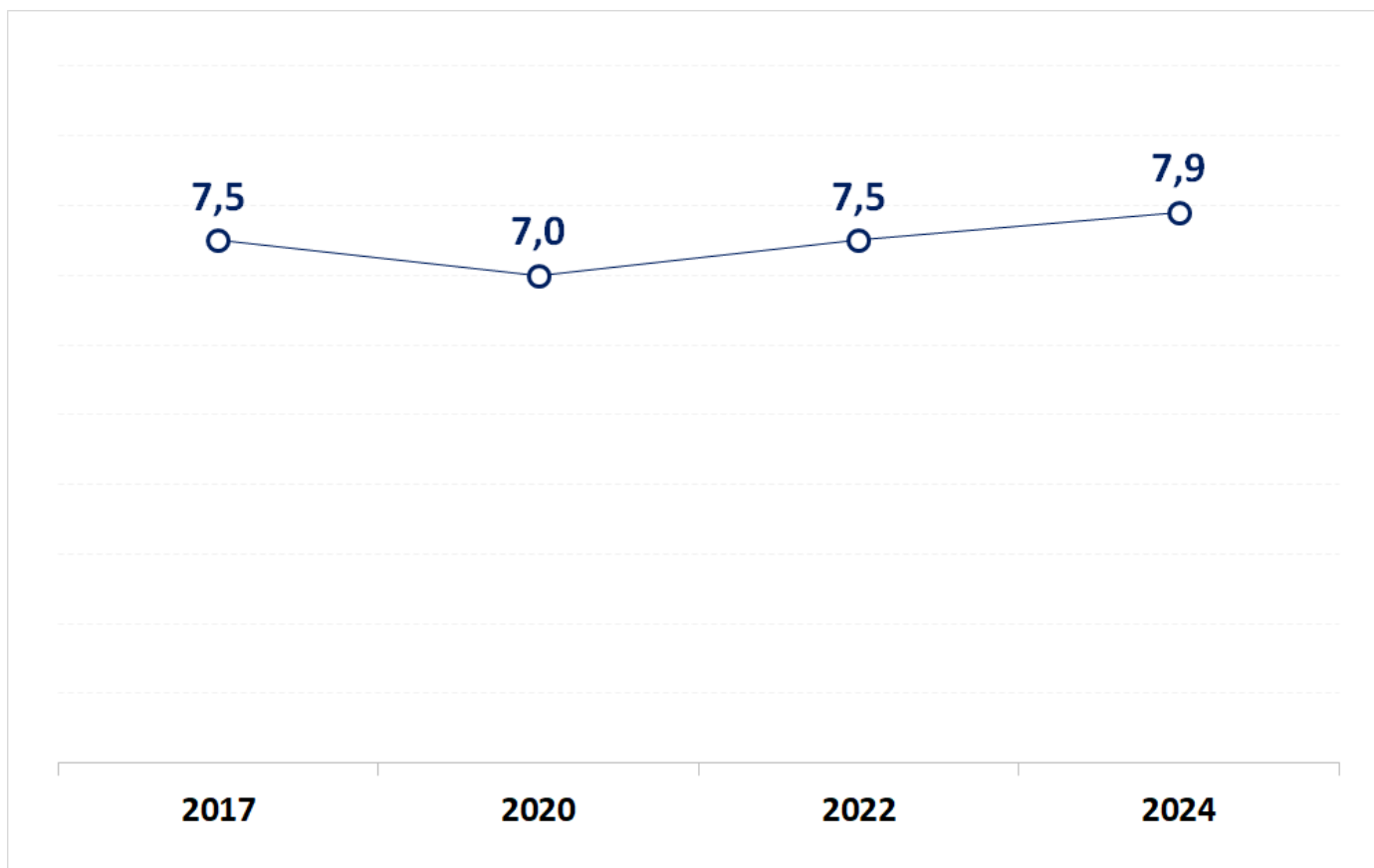


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – BRK AMBIENTAL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BRK? 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 – BRK AMBIENTAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,8%	1,1%	0,0%	1,6%	0,5%	0,8%	1,4%	0,0%	1,8%	0,7%	0,0%	0,2%	5,9%	1,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,8%	0,7%	0,0%	0,8%	1,0%	1,8%	0,6%	0,0%	0,6%	1,1%	0,0%	0,6%	1,3%	0,7%
3	3,4%	1,1%	0,0%	3,2%	1,9%	1,1%	2,4%	2,6%	1,8%	2,7%	1,4%	2,1%	3,0%	2,2%
4	1,3%	1,8%	0,0%	2,4%	1,2%	0,0%	2,2%	1,6%	1,3%	1,5%	2,4%	1,8%	0,0%	1,6%
5	8,2%	8,3%	6,4%	9,6%	7,2%	5,5%	8,5%	10,1%	11,2%	8,6%	1,4%	8,4%	7,1%	8,2%
6	7,1%	8,3%	6,7%	8,8%	6,7%	9,6%	6,5%	8,9%	10,5%	7,0%	4,9%	8,7%	1,3%	7,8%
7	15,3%	11,5%	16,9%	13,6%	11,2%	12,1%	12,3%	16,7%	11,2%	12,1%	21,5%	13,0%	16,0%	13,3%
8	18,6%	25,1%	16,6%	25,6%	19,4%	12,5%	24,0%	25,4%	13,3%	23,1%	34,5%	22,2%	20,3%	22,0%
9	10,2%	8,8%	9,9%	9,6%	9,0%	12,2%	8,7%	8,7%	6,8%	9,4%	14,8%	8,7%	14,1%	9,4%
10	34,4%	33,4%	43,5%	24,8%	41,8%	44,2%	33,3%	26,1%	41,7%	33,9%	19,0%	34,3%	31,0%	33,8%
MÉDIA	7,9	8,0	8,5	7,6	8,2	8,3	7,9	7,8	7,9	7,9	8,0	8,0	7,7	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,6%	21,3%	13,1%	26,4%	18,6%	18,9%	21,6%	23,2%	27,1%	21,6%	10,1%	21,8%	18,6%	21,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,5%	42,1%	53,4%	34,4%	50,8%	56,5%	42,0%	34,8%	48,5%	43,2%	33,8%	43,0%	45,1%	43,3%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 43,3% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	41,2%
BOM ATENDIMENTO	20,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	9,9%
NÃO FALTA ÁGUA	7,1%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	6,6%
BOA EMPRESA	3,0%
ESTÁ SATISFEITO	2,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,8%
BOA GESTÃO	1,5%
OUTROS	8,1%
NÃO RESPONDEU	11,3%

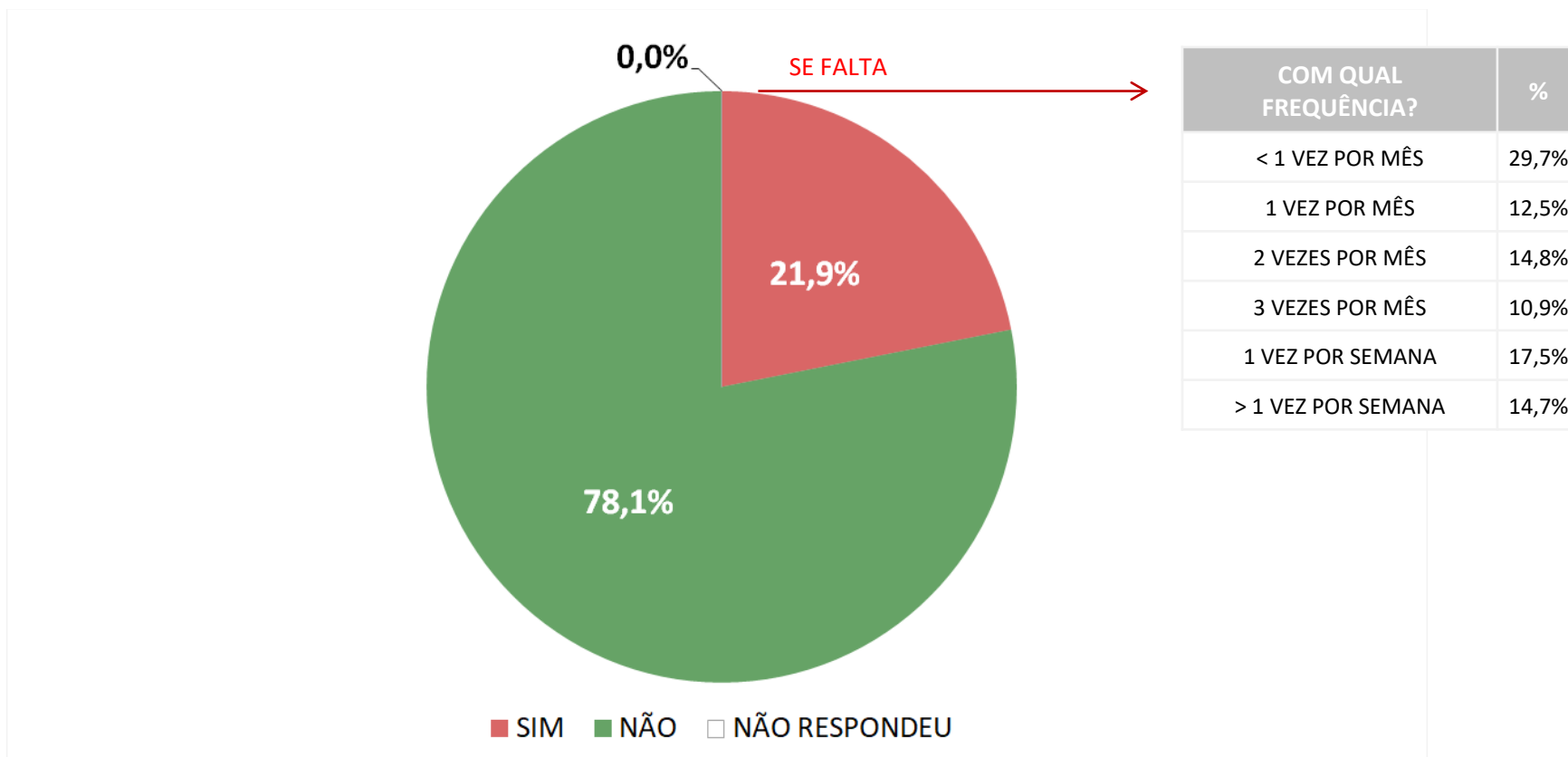
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 21,4% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR ATENDIMENTO	19,8%
MELHORAR QUALIDADE DA ÁGUA	17,9%
DIMINUIR O PREÇO	15,4%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,9%
NÃO FALTAR ÁGUA	9,7%
AGILIZAR RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	8,2%
RESOLVER OS PROBLEMAS	7,6%
MELHORAR PRESSÃO	4,1%
OUTROS	15,9%
NÃO RESPONDEU	2,8%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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





FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	22,0%	21,8%	27,2%	23,8%	16,6%	23,6%	18,7%	27,5%	20,3%	21,7%	25,6%	23,8%	8,8%	21,9%
NÃO	78,0%	78,2%	72,8%	76,2%	83,4%	76,4%	81,3%	72,5%	79,7%	78,3%	74,4%	76,2%	91,2%	78,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

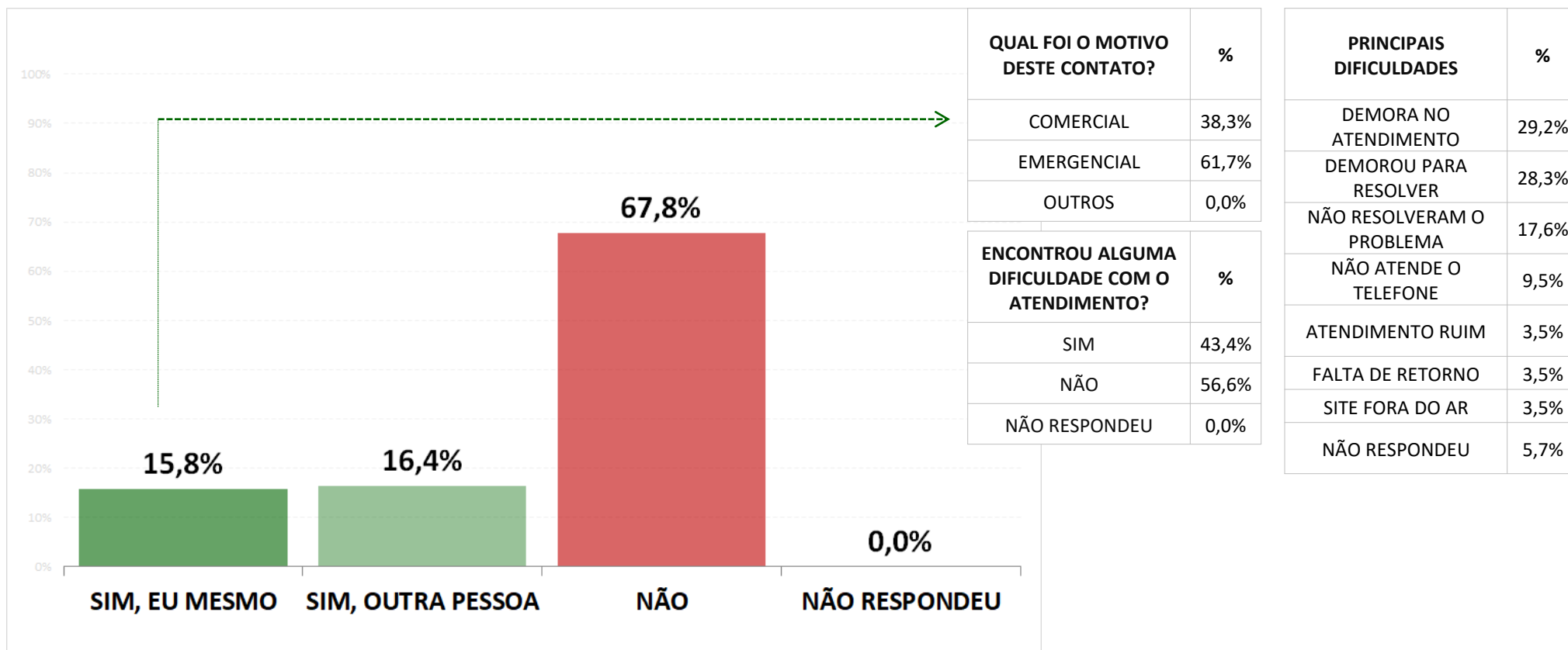


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

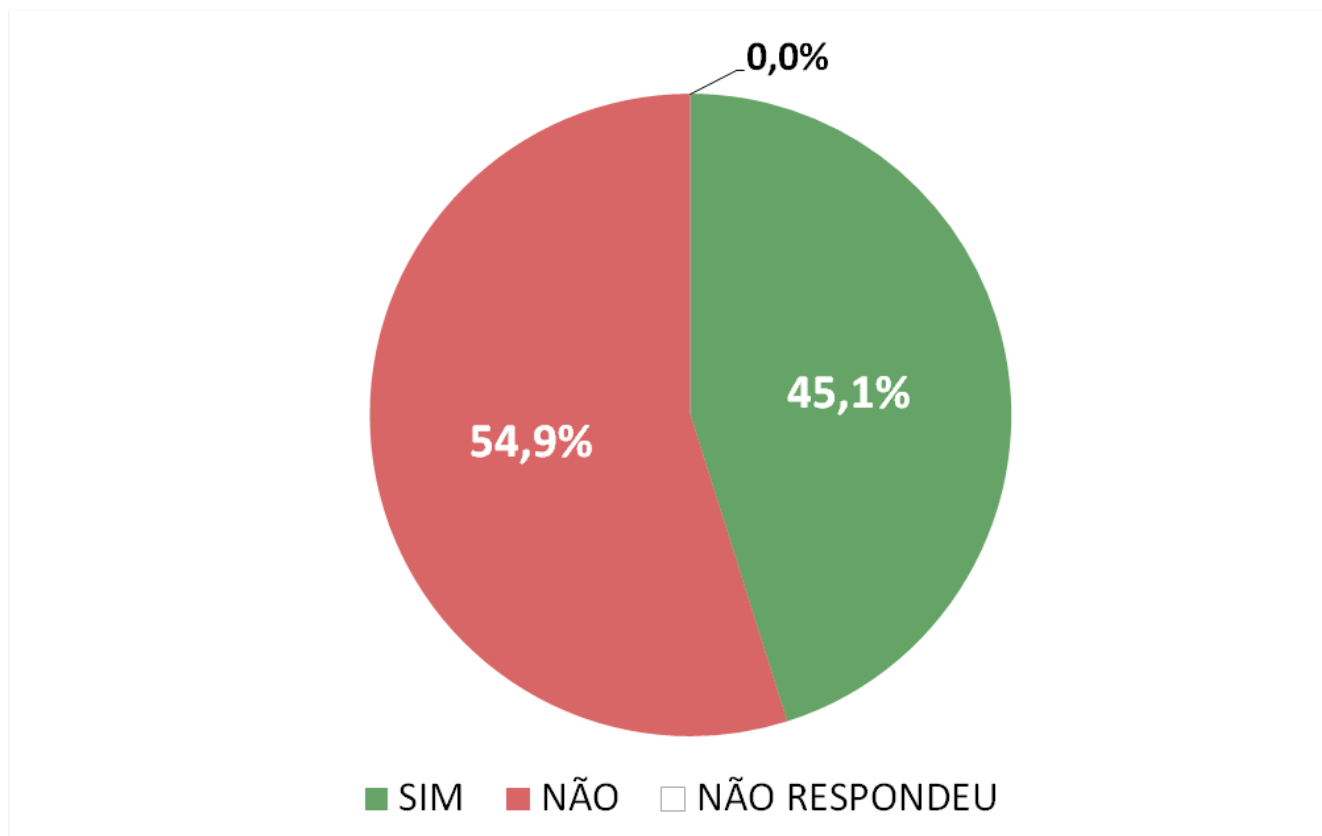
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	20,1%	11,8%	13,1%	16,7%	15,8%	11,5%	11,6%	28,9%	10,3%	19,0%	15,8%	17,0%	7,7%	15,8%
SIM, OUTRA PESSOA	14,8%	17,9%	20,4%	21,4%	7,5%	9,9%	19,6%	15,0%	17,7%	14,4%	20,6%	15,2%	24,8%	16,4%
NÃO	65,1%	70,3%	66,5%	61,9%	76,7%	78,6%	68,7%	56,1%	72,0%	66,6%	63,7%	67,8%	67,5%	67,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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.

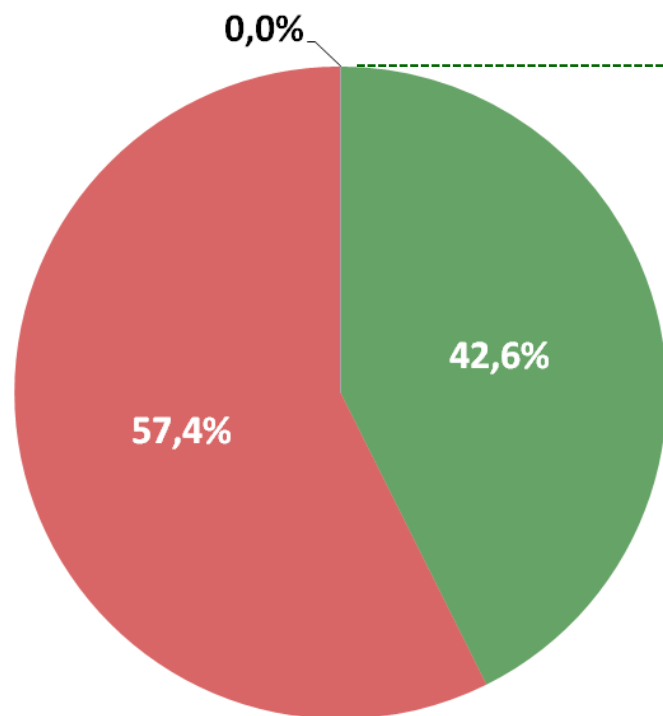
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	52,6%	38,2%	43,1%	50,8%	38,2%	49,1%	47,2%	37,0%	59,2%	44,3%	21,0%	47,1%	32,0%	45,1%
NÃO	47,4%	61,8%	56,9%	49,2%	61,8%	50,9%	52,8%	63,0%	40,8%	55,7%	79,0%	52,9%	68,0%	54,9%
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%



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	40,8%
INTERNET	10,0%
REDES SOCIAIS	7,1%
FOLHETO	7,0%
TELEVISÃO	5,7%
PREFEITURA	5,4%
RÁDIO	2,9%
JORNAL	2,3%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,2%
OUTROS MEIOS	13,5%
NÃO RESPONDEU	8,3%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	11,8%
NÃO	88,2%
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	37,4%	47,5%	26,5%	47,6%	43,5%	45,8%	39,9%	46,0%	45,9%	42,9%	35,6%	39,8%	61,4%	42,6%
NÃO	62,6%	52,5%	73,5%	52,4%	56,5%	54,2%	60,1%	54,0%	54,1%	57,1%	64,4%	60,2%	38,6%	57,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

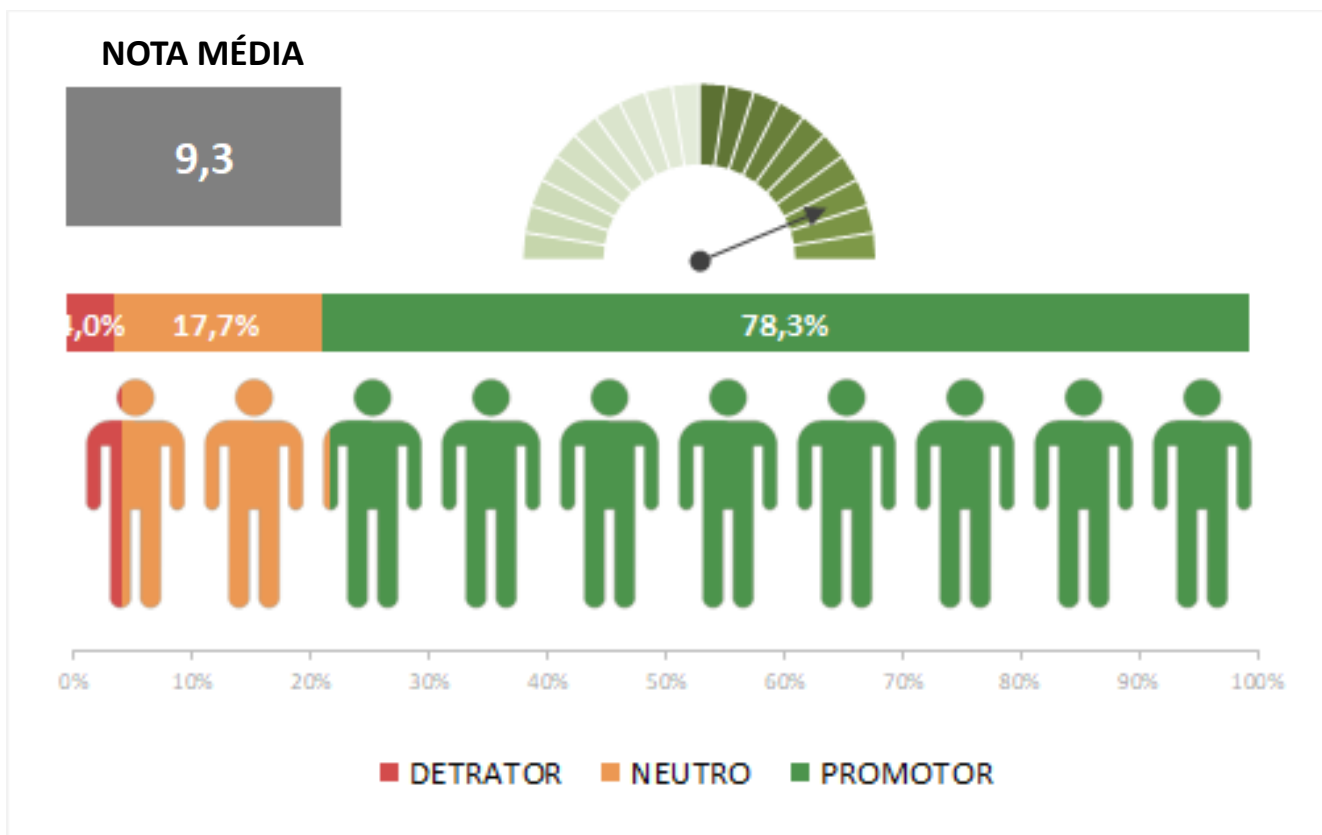
IV



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 LIMEIRA? 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



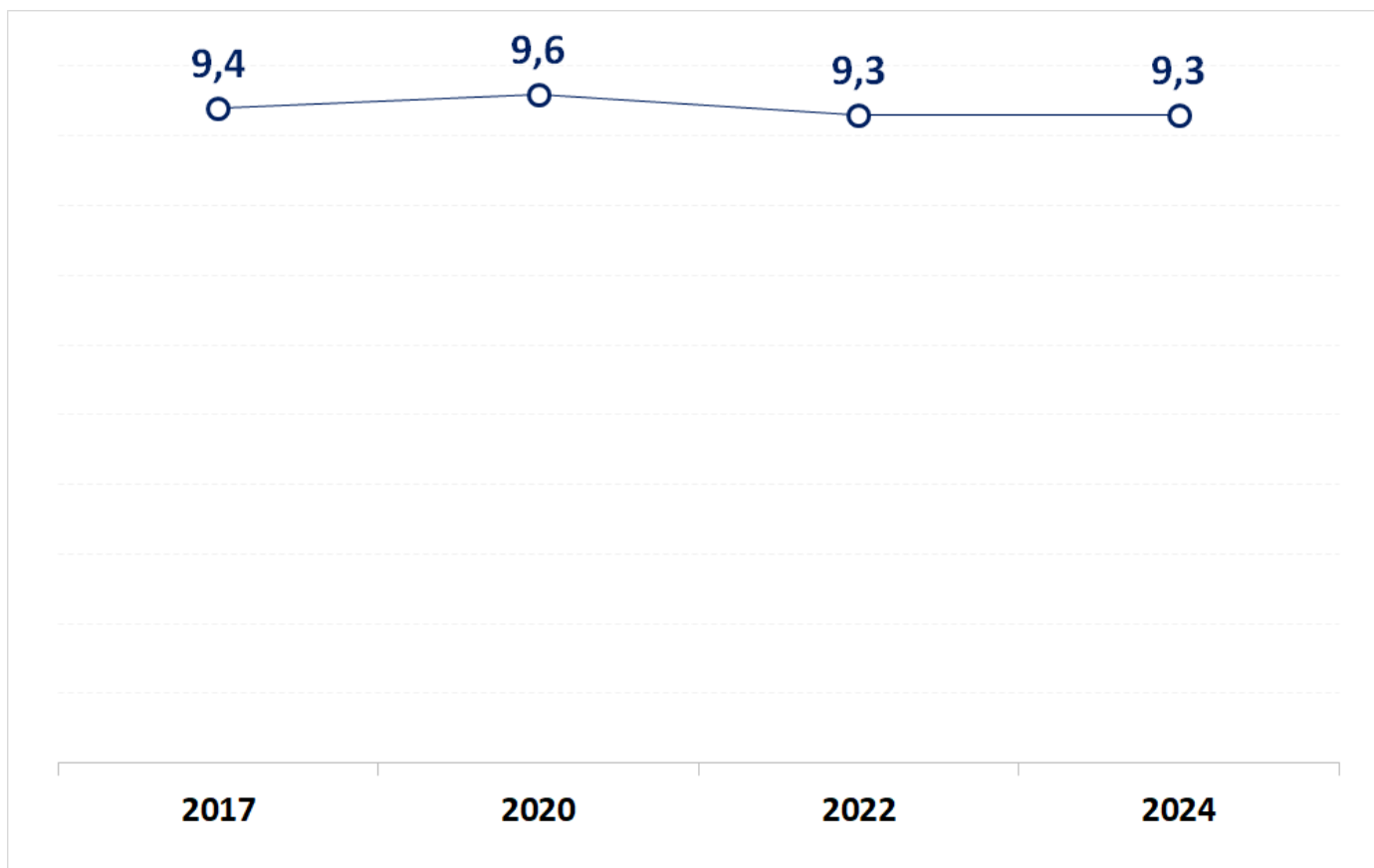
% NÃO RESPOSTA: 2,1%



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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	1,3%	0,6%	1,9%	0,7%	0,7%	1,2%	0,0%	2,4%	1,8%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
6	2,7%	2,8%	1,9%	4,3%	1,7%	0,0%	3,8%	5,0%	2,2%	4,3%	0,9%	2,9%	0,0%	2,8%
7	2,3%	5,3%	1,9%	5,6%	3,0%	2,1%	5,2%	3,7%	6,5%	3,5%	2,7%	3,8%	5,0%	3,8%
8	14,4%	13,3%	16,7%	14,2%	11,6%	9,4%	16,9%	14,2%	11,3%	15,2%	12,6%	13,2%	26,0%	13,8%
9	8,2%	9,5%	3,7%	12,0%	8,5%	5,6%	6,9%	17,9%	3,3%	9,3%	12,9%	8,9%	9,2%	8,9%
10	70,4%	68,5%	74,1%	62,5%	74,6%	81,6%	66,6%	56,7%	75,0%	66,0%	70,9%	69,9%	59,8%	69,4%
MÉDIA	9,3	9,3	9,4	9,2	9,5	9,6	9,2	9,1	9,4	9,2	9,5	9,3	9,2	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,7%	3,4%	3,7%	5,7%	2,3%	1,2%	4,5%	7,4%	3,9%	6,0%	0,9%	4,2%	0,0%	4,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	78,6%	78,0%	77,8%	74,5%	83,0%	87,2%	73,5%	74,7%	78,3%	75,3%	83,8%	78,8%	69,0%	78,3%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 78,3% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	36,4%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	13,6%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	6,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	3,3%
SÃO EDUCADOS	2,1%
SÃO ORGANIZADOS	1,2%
ESTÁ SATISFEITO	0,9%
OUTROS	0,9%
NÃO RESPONDEU	3,0%

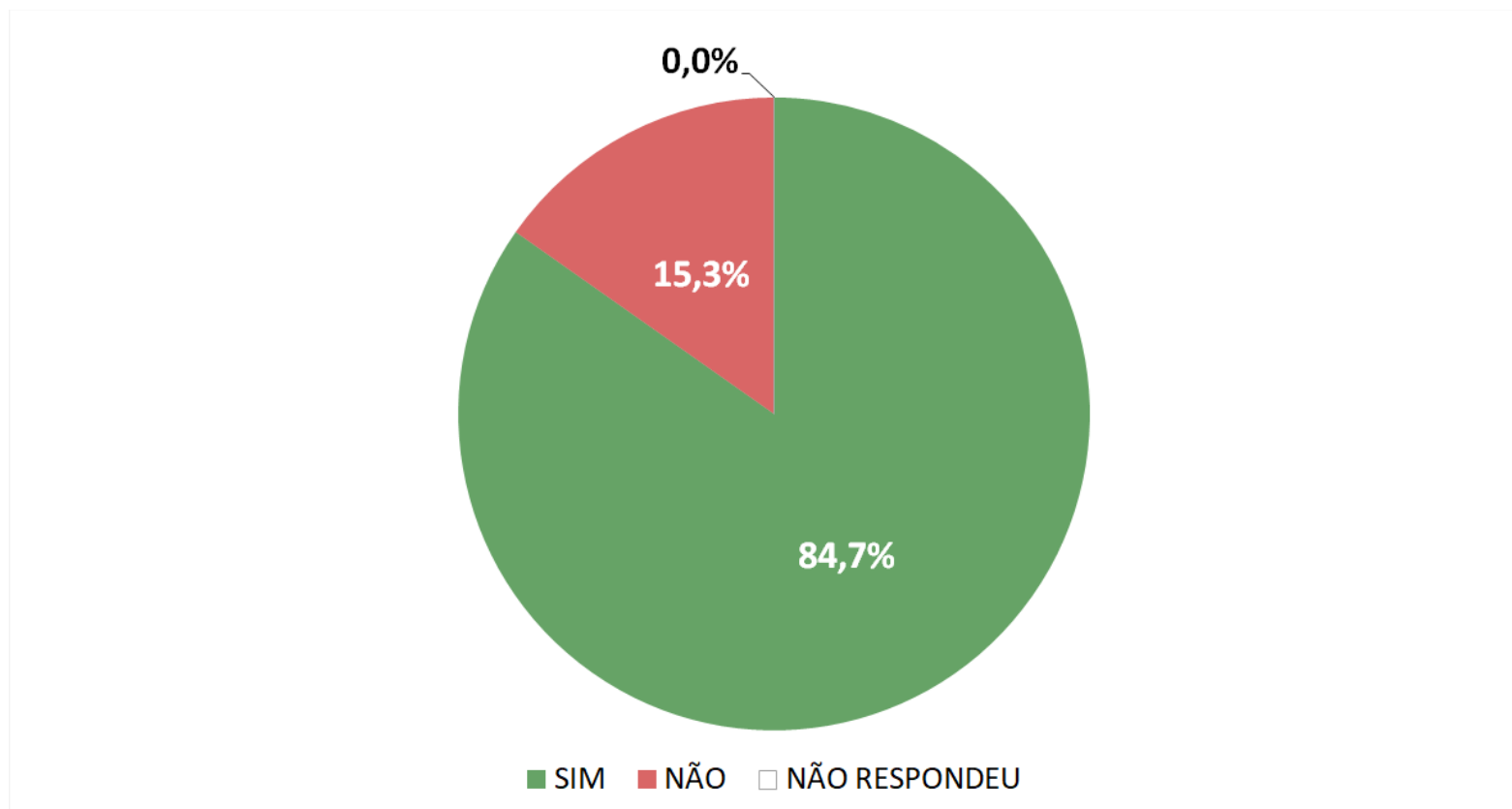
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 4,0% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	22,2%
AUMENTAR EQUIPE	11,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	11,1%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	11,1%
TER COLETA SELETIVA	11,1%
TER MAIS OPÇÕES DE HORÁRIO	11,1%
NÃO RESPONDEU	11,1%



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	81,4%	87,9%	77,0%	88,1%	83,9%	86,4%	83,7%	85,6%	81,1%	88,8%	78,5%	85,1%	82,2%	84,7%
NÃO	18,6%	12,1%	23,0%	11,9%	16,1%	13,6%	16,3%	14,4%	18,9%	11,2%	21,5%	14,9%	17,8%	15,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

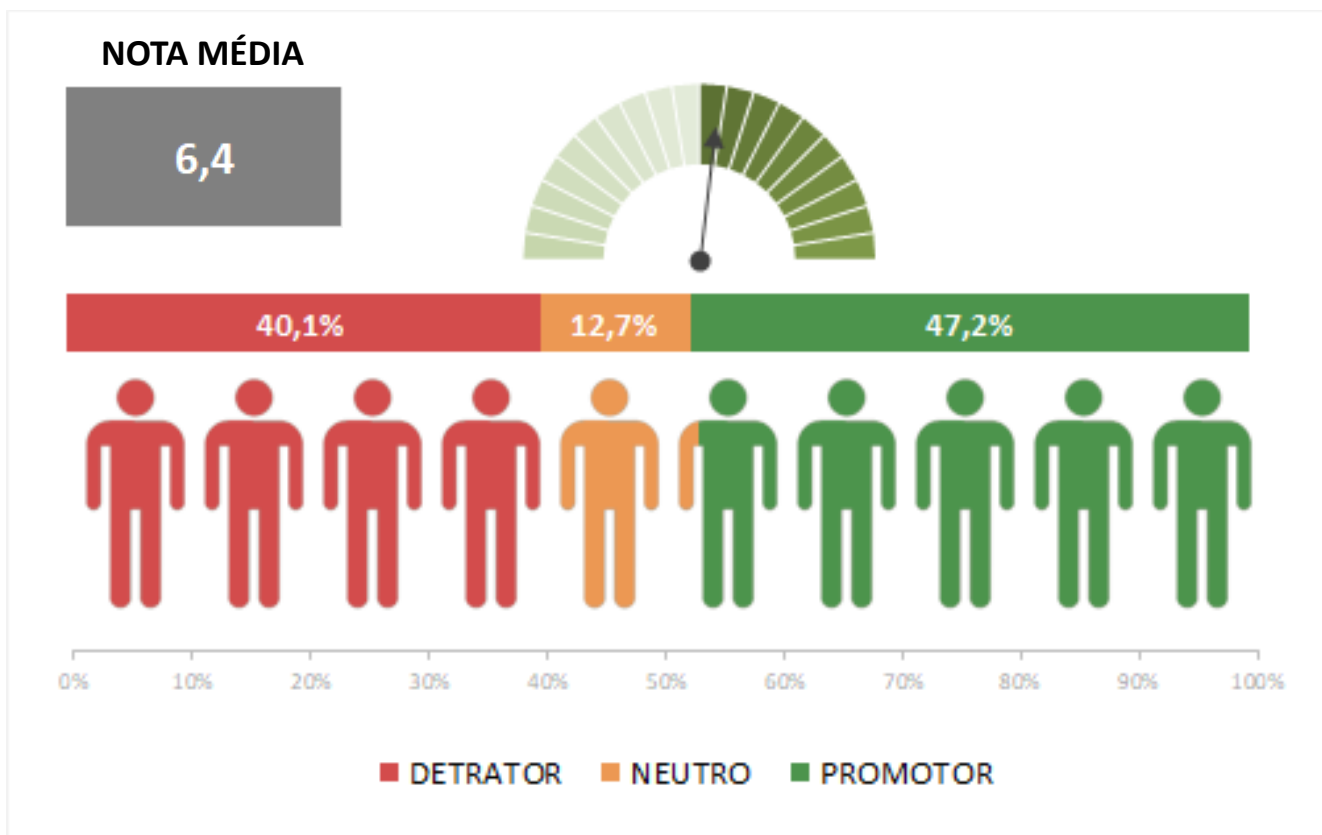


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 21,5%



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	20,7%	21,0%	9,2%	19,6%	28,3%	31,7%	16,1%	24,1%	25,6%	17,9%	22,8%	22,5%	12,1%	20,9%
1	2,6%	0,9%	4,4%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	0,0%	1,8%	4,4%	0,6%	7,5%	1,7%
2	0,7%	2,3%	4,8%	1,0%	0,9%	0,0%	0,5%	5,1%	0,0%	2,8%	0,0%	1,9%	0,0%	1,6%
3	2,2%	0,4%	4,4%	0,0%	1,6%	1,2%	1,7%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	1,5%	0,0%	1,2%
4	0,7%	2,2%	0,0%	2,0%	1,6%	1,2%	0,5%	4,0%	0,0%	1,8%	3,1%	1,2%	3,1%	1,5%
5	13,3%	9,7%	13,1%	11,8%	9,8%	7,4%	15,4%	4,6%	12,2%	13,6%	1,4%	11,3%	11,2%	11,3%
6	3,7%	0,4%	4,4%	2,0%	0,7%	1,2%	0,9%	4,8%	0,8%	2,1%	3,2%	2,3%	0,0%	1,9%
7	5,0%	8,5%	4,8%	9,8%	3,5%	0,0%	6,5%	12,8%	7,0%	5,8%	10,9%	6,7%	7,9%	6,9%
8	2,8%	8,3%	9,2%	3,9%	7,1%	5,0%	6,0%	6,1%	10,0%	3,4%	6,8%	5,0%	10,2%	5,8%
9	4,1%	10,9%	14,4%	6,9%	6,0%	1,7%	11,7%	3,2%	2,5%	9,0%	13,1%	7,2%	11,0%	7,8%
10	44,3%	35,3%	31,4%	41,2%	40,6%	50,5%	40,7%	28,7%	41,9%	39,6%	34,2%	39,9%	37,0%	39,4%
MÉDIA	6,4	6,4	6,7	6,6	6,1	6,1	7,0	5,4	6,4	6,5	6,3	6,3	6,8	6,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	43,8%	36,9%	40,2%	38,2%	42,8%	42,9%	35,2%	49,3%	38,6%	42,2%	34,9%	41,2%	33,8%	40,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,4%	46,2%	45,9%	48,0%	46,6%	52,2%	52,4%	31,9%	44,5%	48,6%	47,4%	47,1%	48,0%	47,2%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 47,2% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	29,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,0%
PARTICULAR QUE FAZ	18,9%
LEVAM TODO MATERIAL	9,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,7%
ESTÁ SATISFEITO	2,7%
SÃO ORGANIZADOS	1,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	0,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	0,7%
SÃO COMPROMETIDOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	8,8%

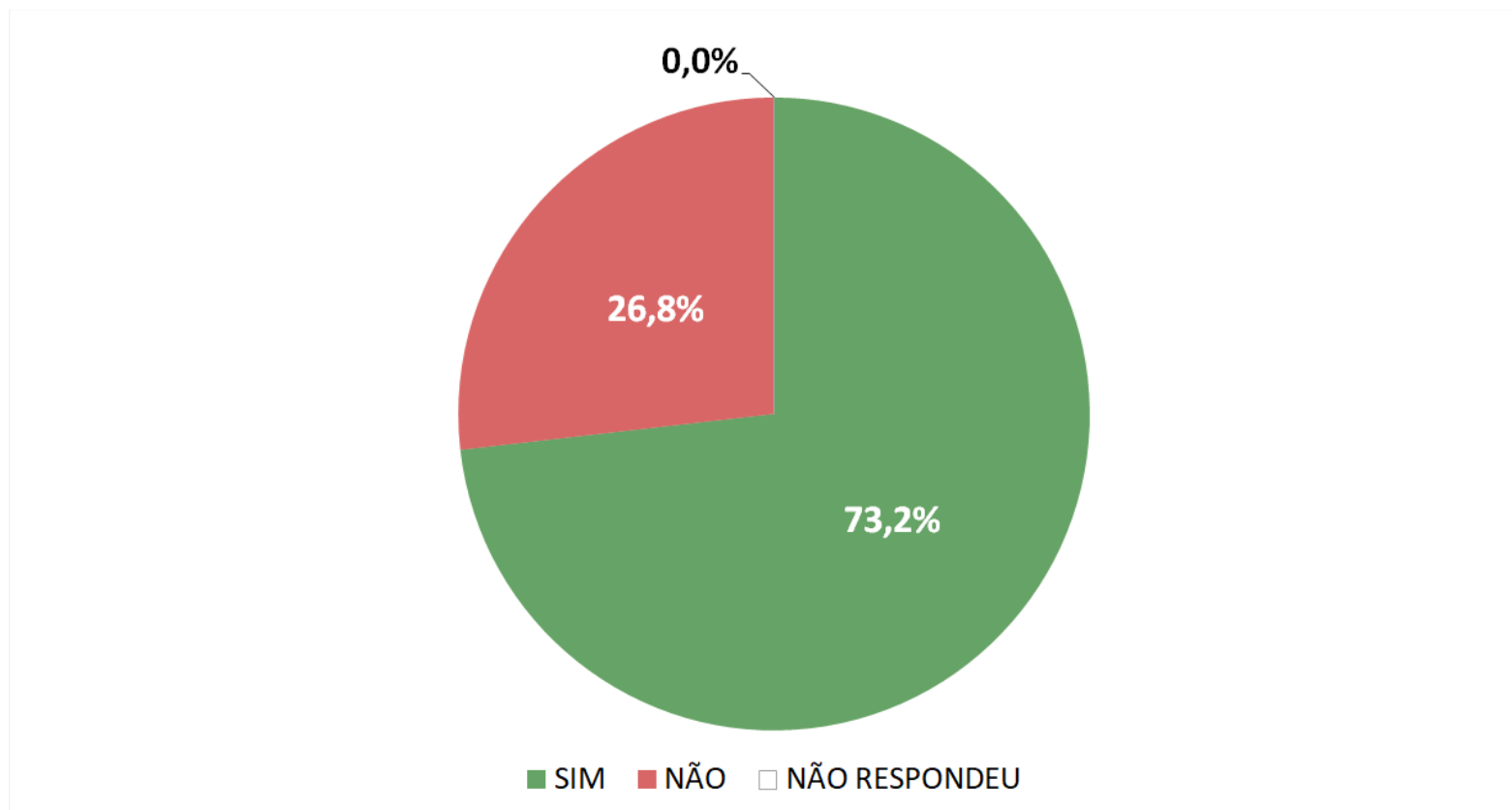
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 40,1% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	52,2%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	23,0%
LEVAR TODO MATERIAL RECICLÁVEL	8,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	5,3%
VOLTAR COMO ERA ANTERIORMENTE	4,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,8%
INFORMAR CORRETAMENTE A DATA E HORÁRIO	1,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	0,9%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	0,9%
NÃO RESPONDEU	1,8%



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	81,1%	65,8%	62,9%	75,4%	75,1%	80,4%	69,1%	76,0%	69,4%	75,6%	72,7%	73,1%	73,8%	73,2%
NÃO	18,9%	34,2%	37,1%	24,6%	24,9%	19,6%	30,9%	24,0%	30,6%	24,4%	27,3%	26,9%	26,2%	26,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

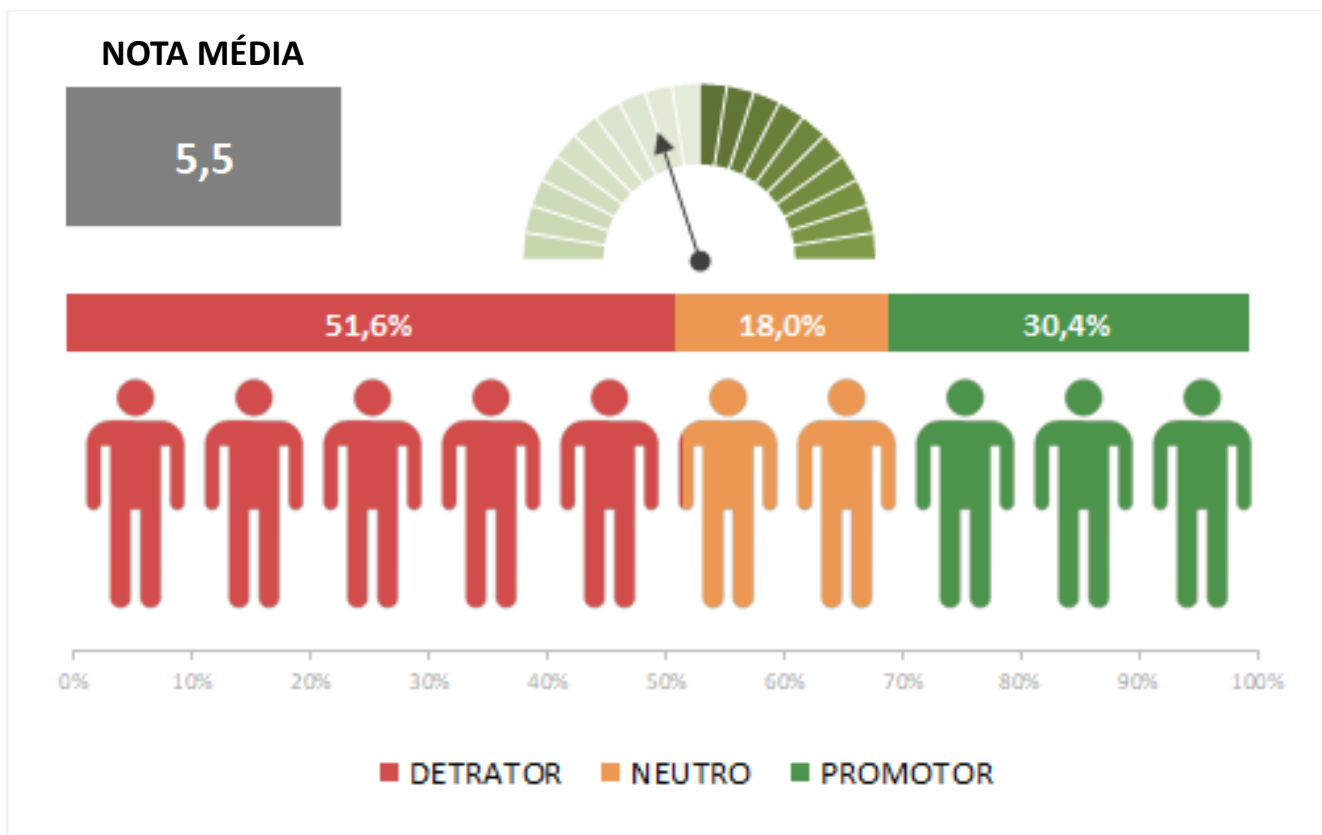


ARES
AGÊNCIA
RES-LIMERA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



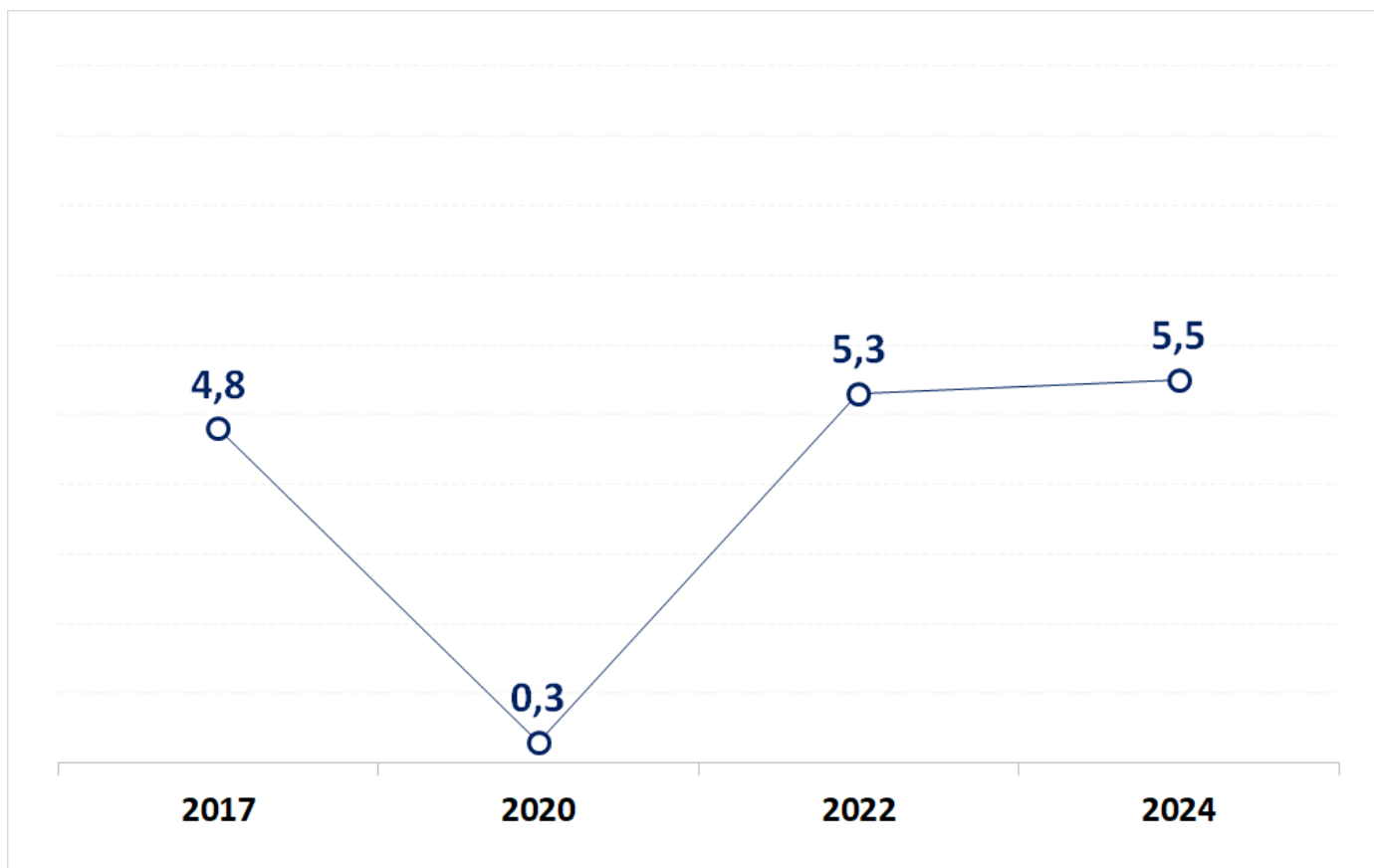
% NÃO RESPOSTA: 9,4%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE LIMEIRA? 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 LIMEIRA? 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	26,4%	26,5%	15,5%	19,2%	42,9%	44,8%	23,4%	17,4%	38,3%	23,5%	13,6%	30,1%	1,5%	26,5%
1	0,9%	0,4%	0,0%	0,8%	0,6%	0,9%	0,8%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	2,2%	1,2%	0,0%	2,5%	1,4%	2,9%	1,2%	1,8%	4,2%	0,0%	2,5%	1,5%	3,3%	1,7%
3	5,6%	1,6%	3,7%	4,2%	2,7%	5,1%	2,0%	6,0%	4,2%	2,8%	5,0%	4,1%	0,0%	3,6%
4	5,3%	3,7%	4,1%	5,8%	2,7%	4,3%	5,8%	1,8%	5,4%	3,8%	5,0%	4,7%	3,3%	4,5%
5	8,3%	9,4%	7,4%	9,2%	9,1%	3,4%	9,7%	11,8%	6,7%	11,5%	4,6%	8,5%	11,6%	8,9%
6	5,6%	6,1%	0,0%	9,2%	3,6%	2,1%	5,7%	9,4%	0,8%	9,2%	4,8%	6,2%	3,3%	5,8%
7	7,4%	6,8%	7,4%	7,5%	6,3%	0,9%	7,5%	11,5%	1,2%	8,9%	12,2%	5,5%	18,0%	7,1%
8	10,1%	11,7%	11,4%	10,8%	10,7%	7,9%	11,1%	13,1%	9,1%	13,3%	6,6%	11,0%	10,1%	10,9%
9	4,1%	1,1%	11,1%	0,0%	2,5%	2,1%	2,8%	2,5%	0,6%	3,0%	5,1%	2,3%	4,7%	2,6%
10	24,1%	31,4%	39,5%	30,8%	17,5%	25,6%	30,0%	24,7%	28,8%	23,1%	40,6%	25,4%	44,3%	27,8%
MÉDIA	5,3	5,7	7,0	5,9	4,2	4,1	5,8	6,0	4,6	5,6	6,8	5,2	7,9	5,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	54,3%	48,9%	30,6%	50,8%	63,0%	63,5%	48,6%	48,1%	60,2%	51,6%	35,6%	55,8%	22,9%	51,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	28,2%	32,6%	50,6%	30,8%	20,0%	27,8%	32,8%	27,2%	29,4%	26,1%	45,6%	27,7%	49,0%	30,4%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 30,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	38,0%
CIDADE/RUAS LIMPAS	17,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	9,0%
ESTÁ SATISFEITO	5,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,0%
PASSAM SEMPRE	5,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,0%
SÃO ORGANIZADOS	2,0%
OUTROS	4,0%
NÃO RESPONDEU	11,0%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 51,6% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	52,5%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	14,8%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	9,3%
AUMENTAR EQUIPE	9,3%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS	3,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,2%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	2,2%
VOLTAR COMO ANTIGAMENTE	1,1%
NÃO RESPONDEU	1,6%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

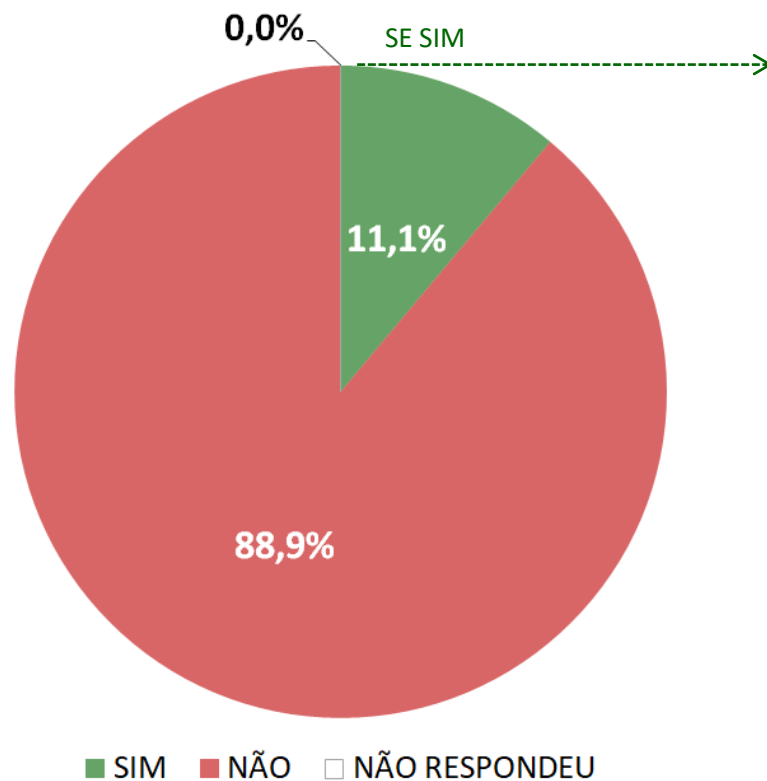


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	7,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	0,0%
7	12,0%
8	17,2%
9	8,4%
10	55,4%
MÉDIA	7,9
INSATISFEITO	7,0%
SATISFEITO	63,8%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
RÁDIO	26,4%
AMIGOS/FAMILIARES	27,6%
TELEVISÃO	22,9%
INTERNET	9,1%
JORNAL	9,0%
REDES SOCIAIS	5,5%
ESCOLA	5,3%
PORTAL DE NOTÍCIAS	4,9%
TRABALHO	2,1%
OUTROS	7,6%



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?

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	13,7%	8,7%	16,6%	7,9%	12,8%	10,6%	9,0%	16,4%	8,4%	9,6%	21,1%	9,9%	19,4%	11,1%
NÃO	86,3%	91,3%	83,4%	92,1%	87,2%	89,4%	91,0%	83,6%	91,6%	90,4%	78,9%	90,1%	80,6%	88,9%
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%

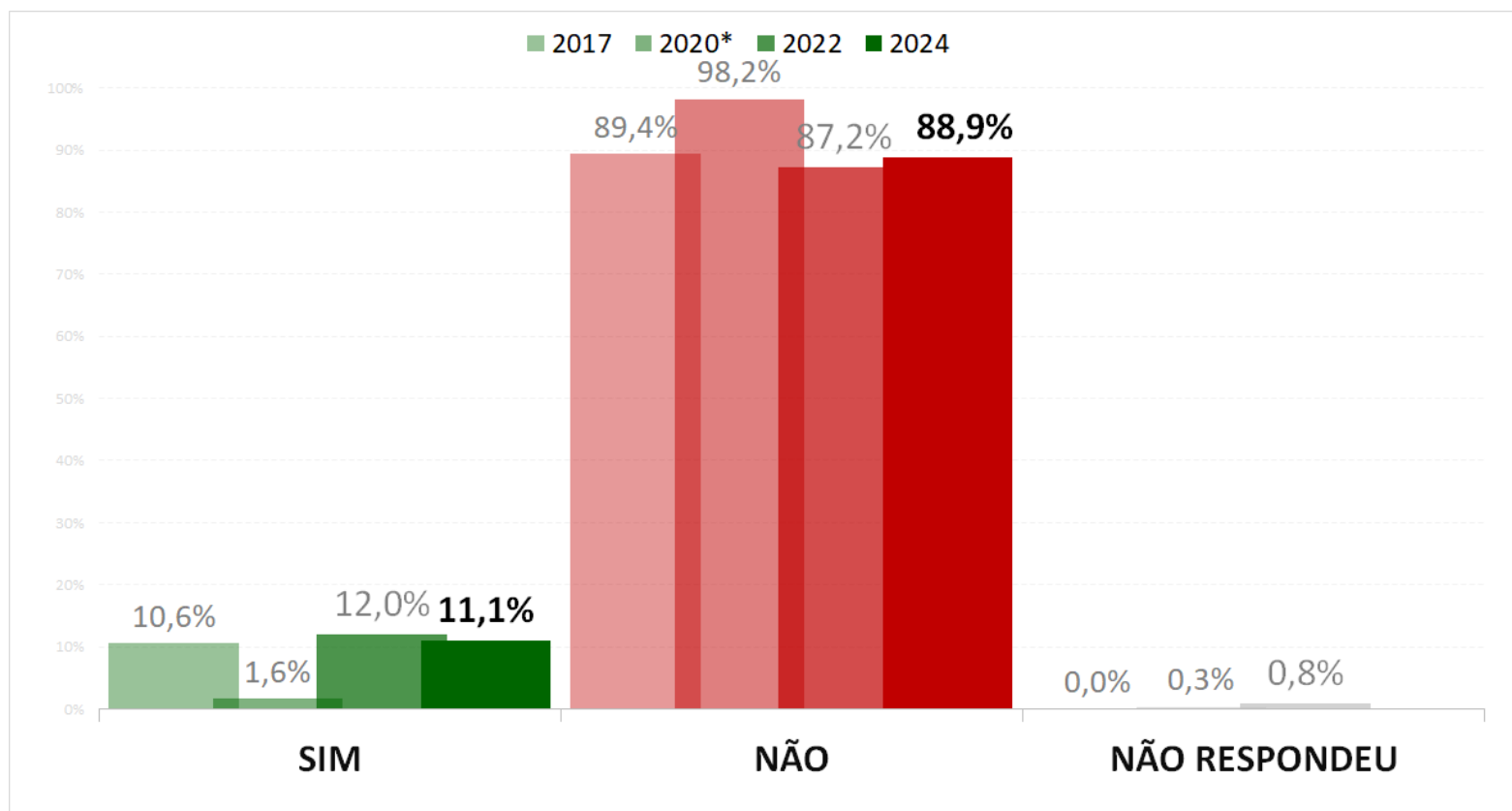


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

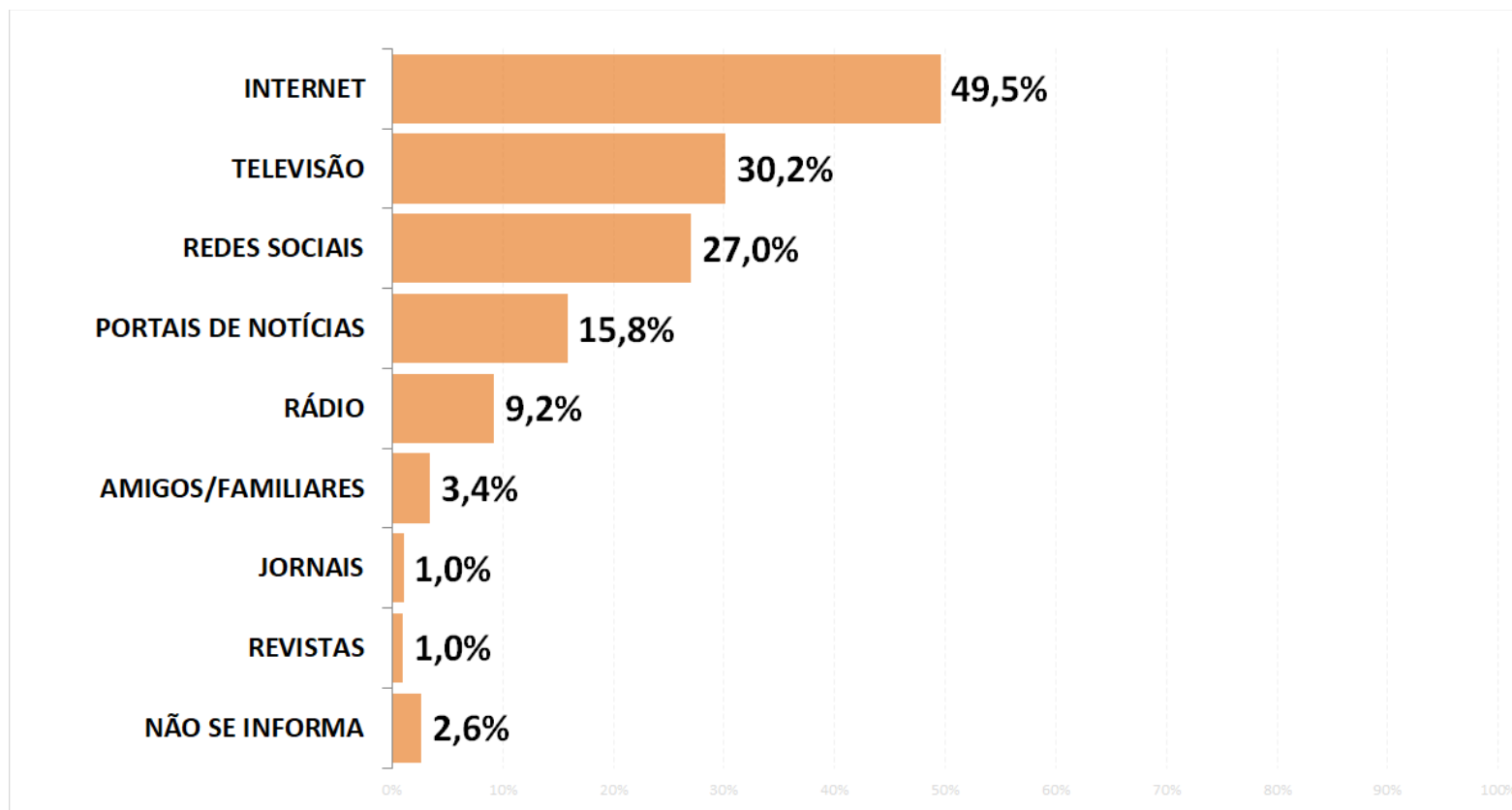
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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



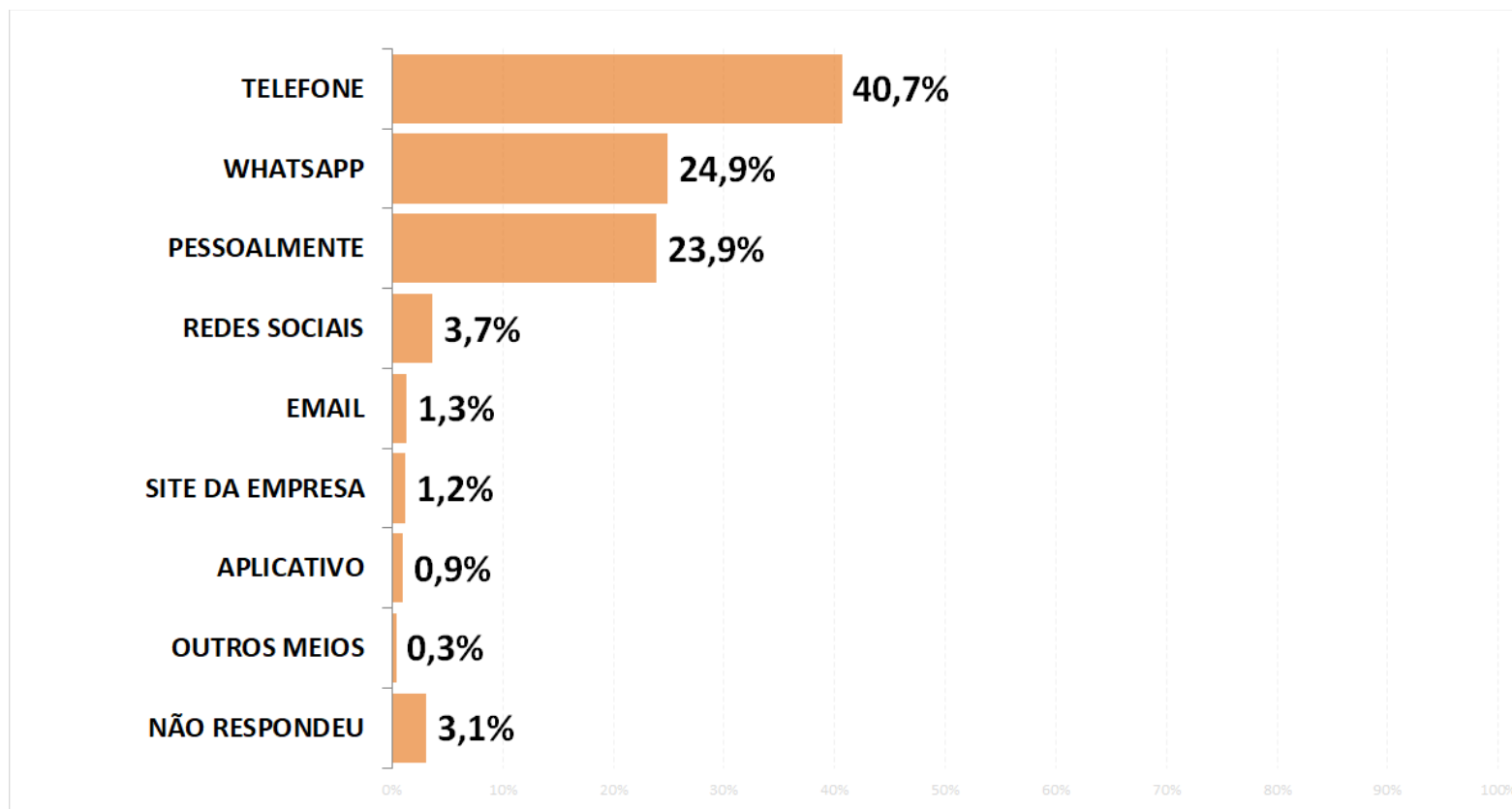


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

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	41,4%	40,0%	53,4%	38,9%	36,9%	42,1%	46,2%	26,8%	42,0%	40,8%	37,6%	40,7%	40,4%	40,7%
WHATSAPP	21,7%	28,0%	23,3%	29,4%	19,5%	13,1%	27,1%	30,4%	20,3%	25,2%	32,7%	23,6%	33,7%	24,9%
PESSOALMENTE	24,8%	23,1%	19,8%	18,3%	33,9%	34,1%	18,3%	27,6%	27,8%	22,5%	21,2%	26,2%	8,9%	23,9%
REDES SOCIAIS	4,5%	2,9%	0,0%	6,4%	1,7%	0,0%	3,6%	7,1%	4,3%	3,0%	4,7%	3,1%	7,2%	3,7%
EMAIL	1,6%	1,1%	0,0%	2,4%	0,5%	1,8%	1,7%	0,0%	0,6%	2,2%	0,0%	0,9%	4,3%	1,3%
SITE DA EMPRESA	2,1%	0,3%	0,0%	1,6%	1,2%	2,9%	0,3%	1,6%	1,8%	1,2%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
APLICATIVO	1,6%	0,3%	0,0%	1,6%	0,5%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	1,1%	2,4%	0,4%	4,3%	0,9%
OUTROS MEIOS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,2%	1,3%	0,3%
NÃO RESPONDEU	2,4%	3,6%	3,5%	1,6%	4,9%	5,9%	2,2%	2,6%	3,3%	3,4%	1,4%	3,5%	0,0%	3,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002