

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
LOUVEIRA

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

Louveira, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **24 e 28 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **377 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Louveira. 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.

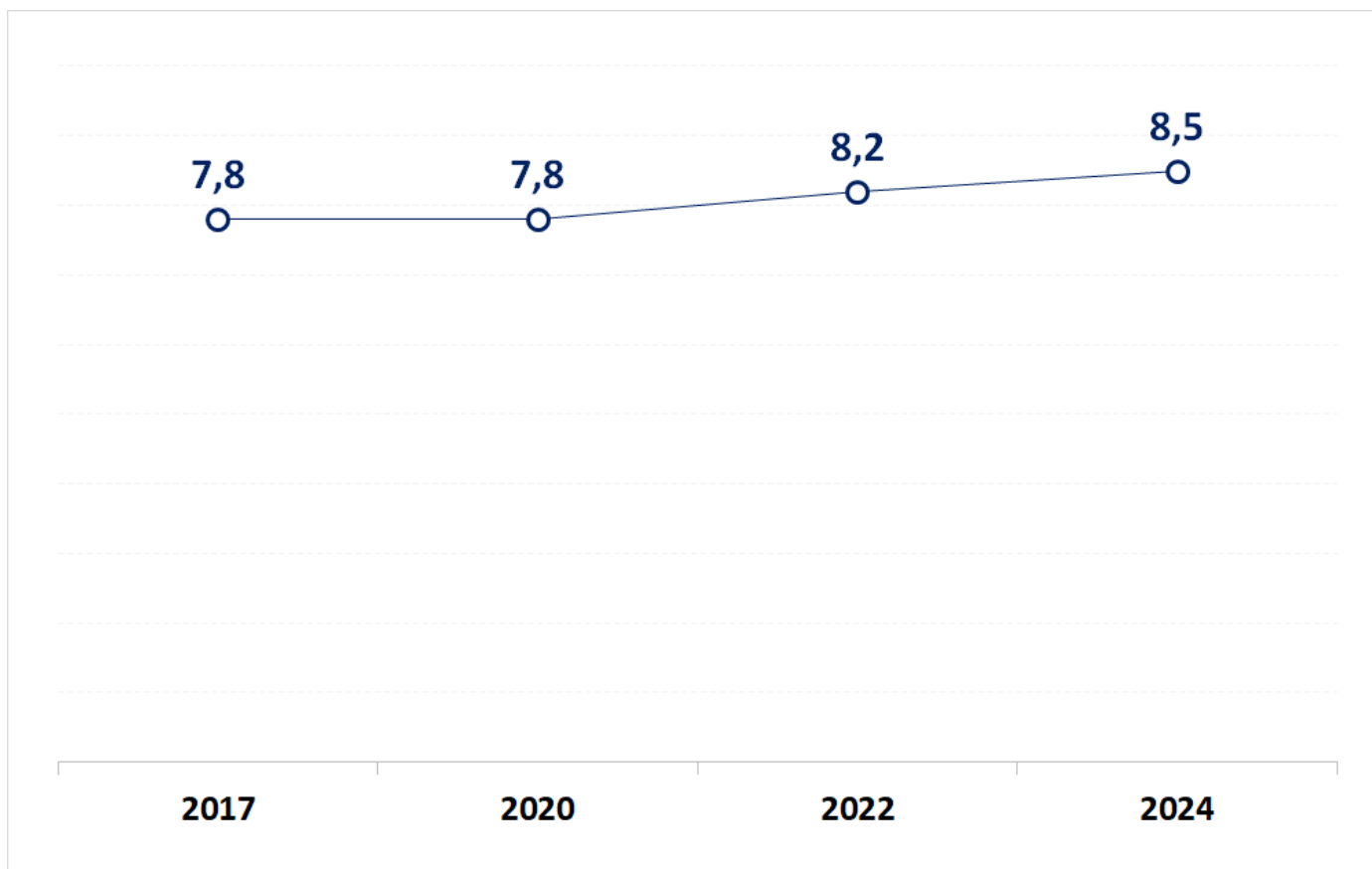




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

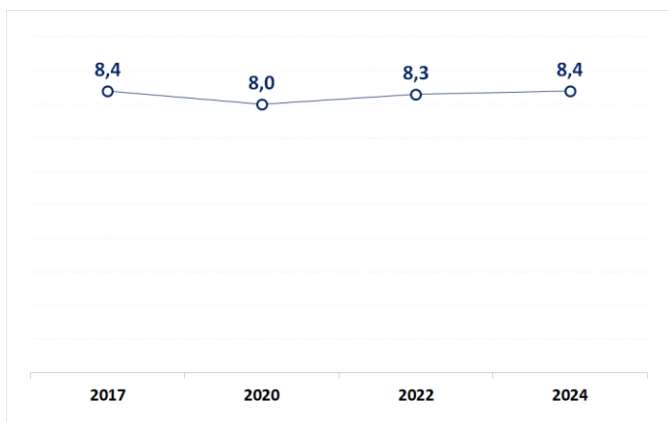




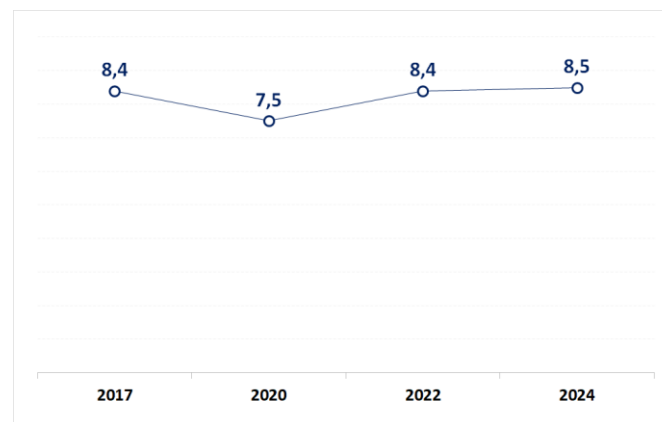
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

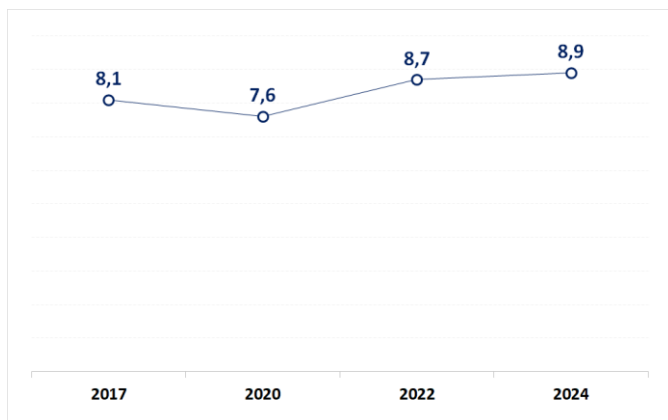
ATENDIMENTO NA SEDE



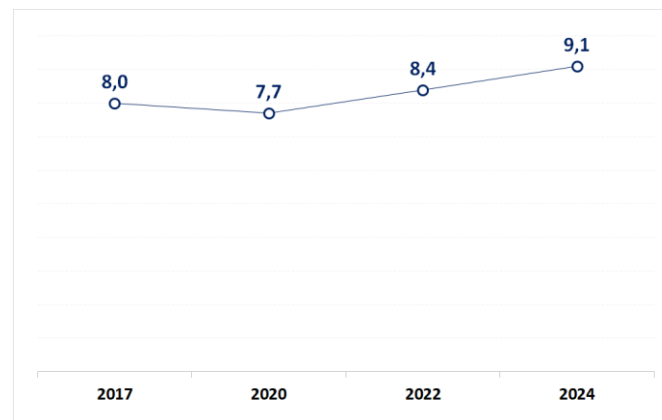
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

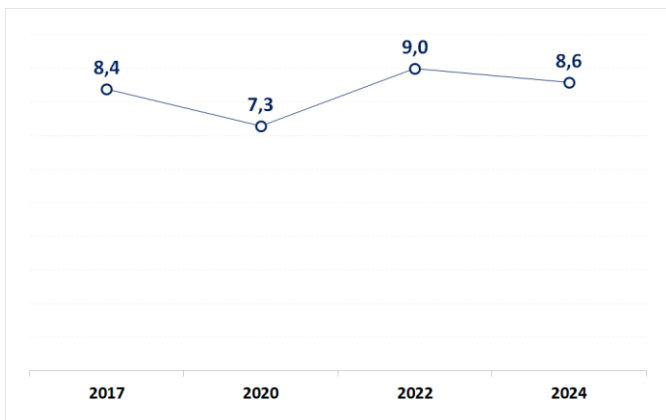




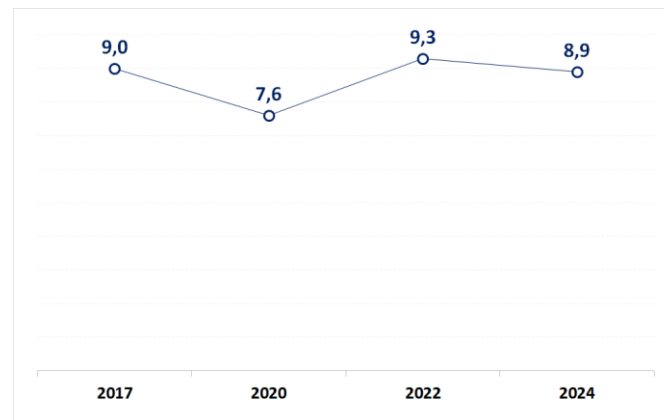
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

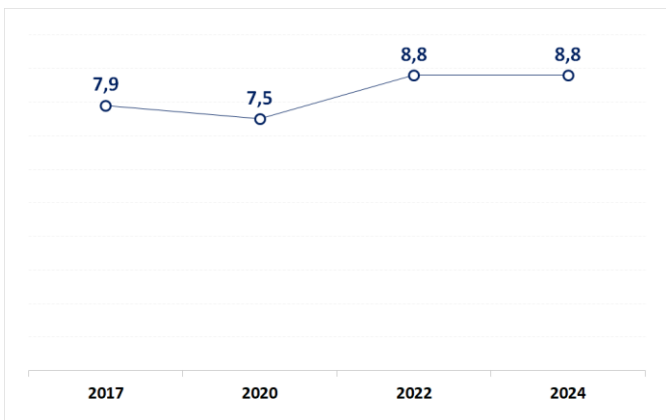
ENTENDIMENTO DA CONTA



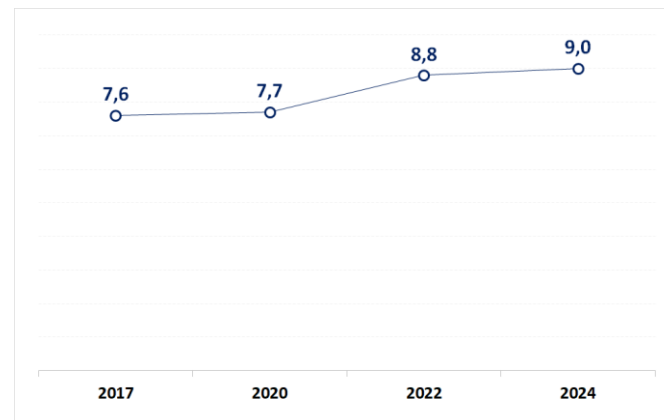
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA



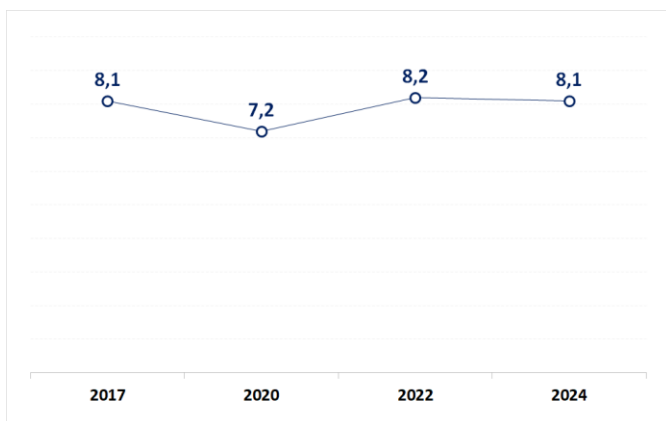


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

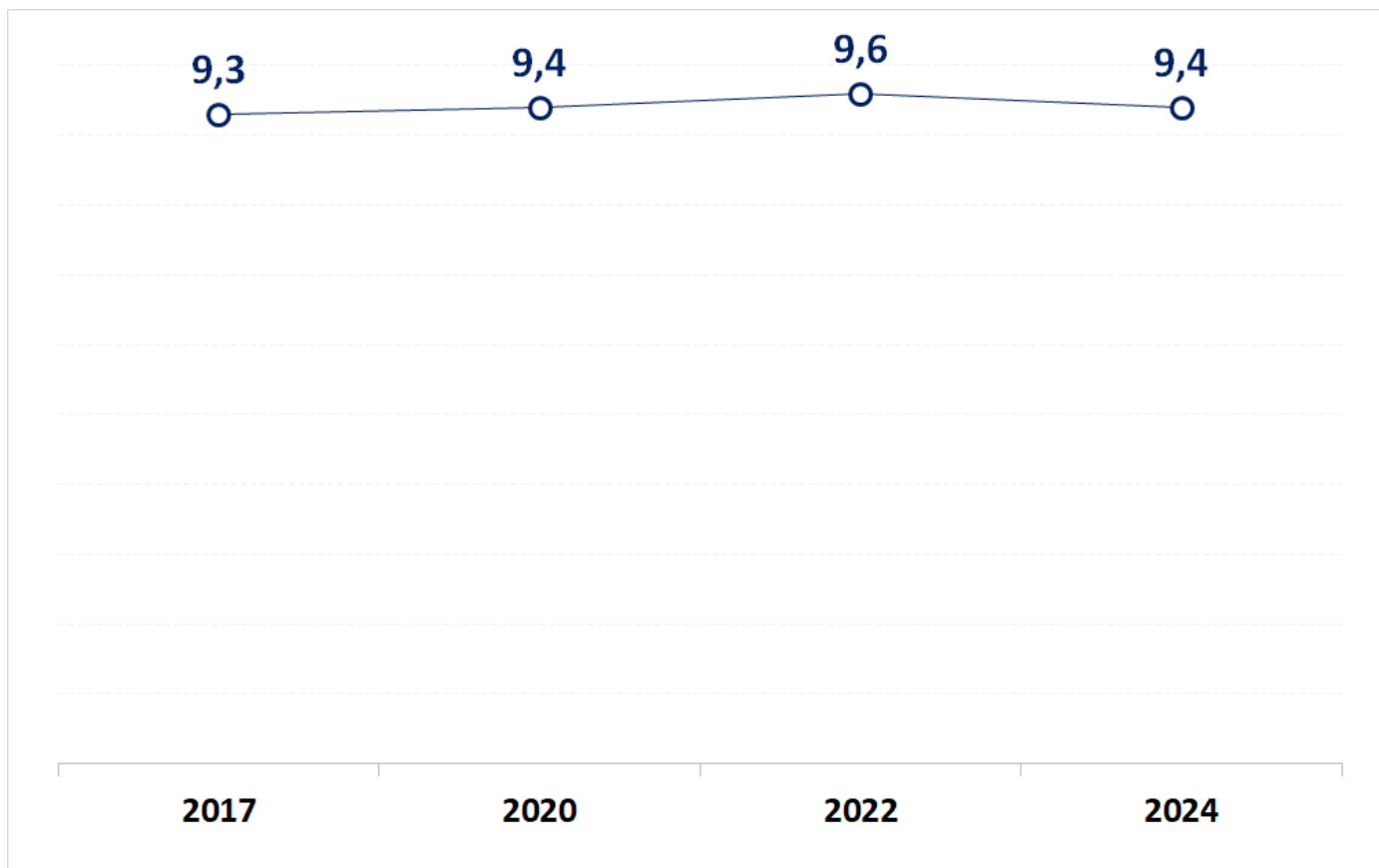
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

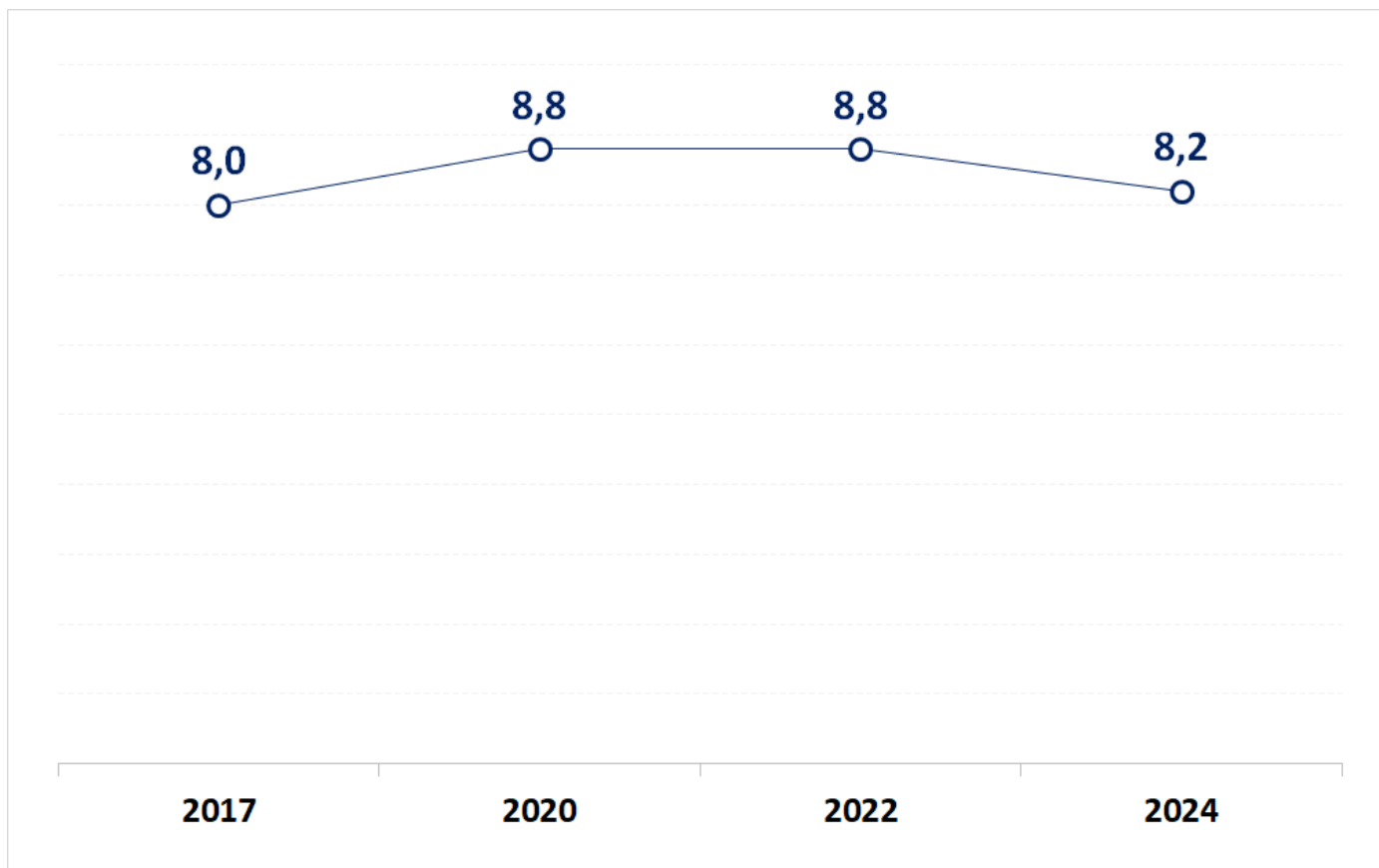
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

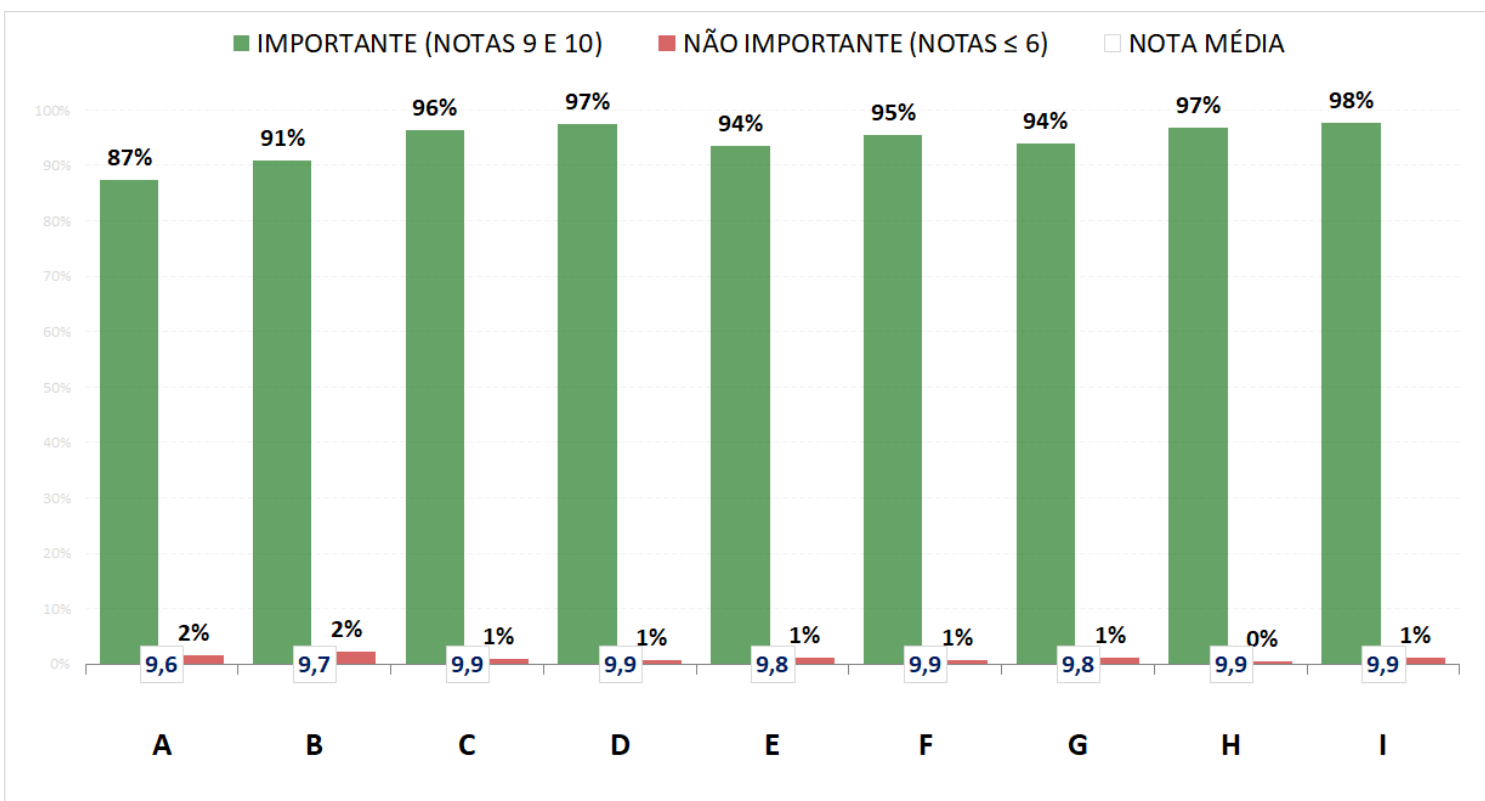
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

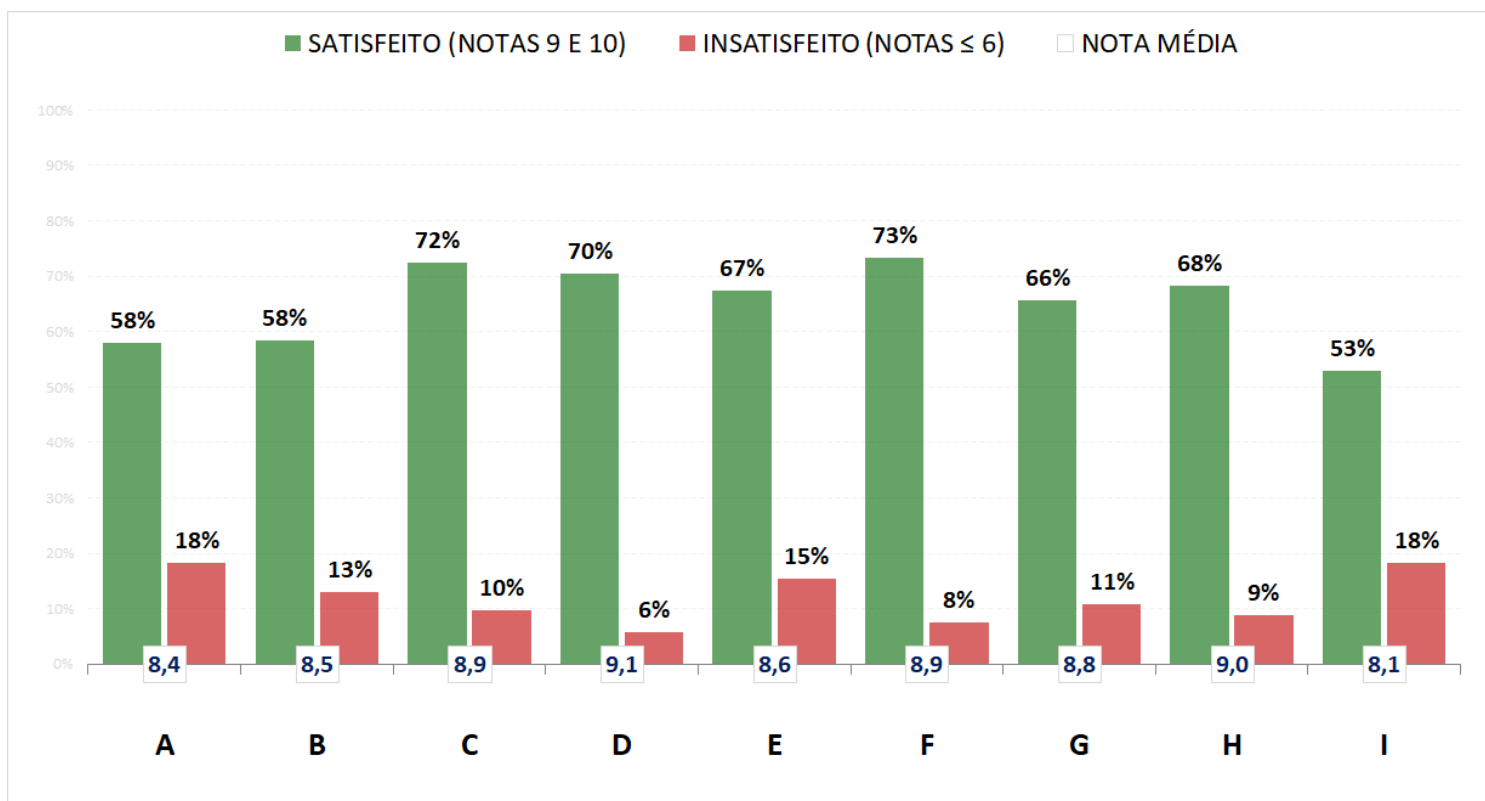


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

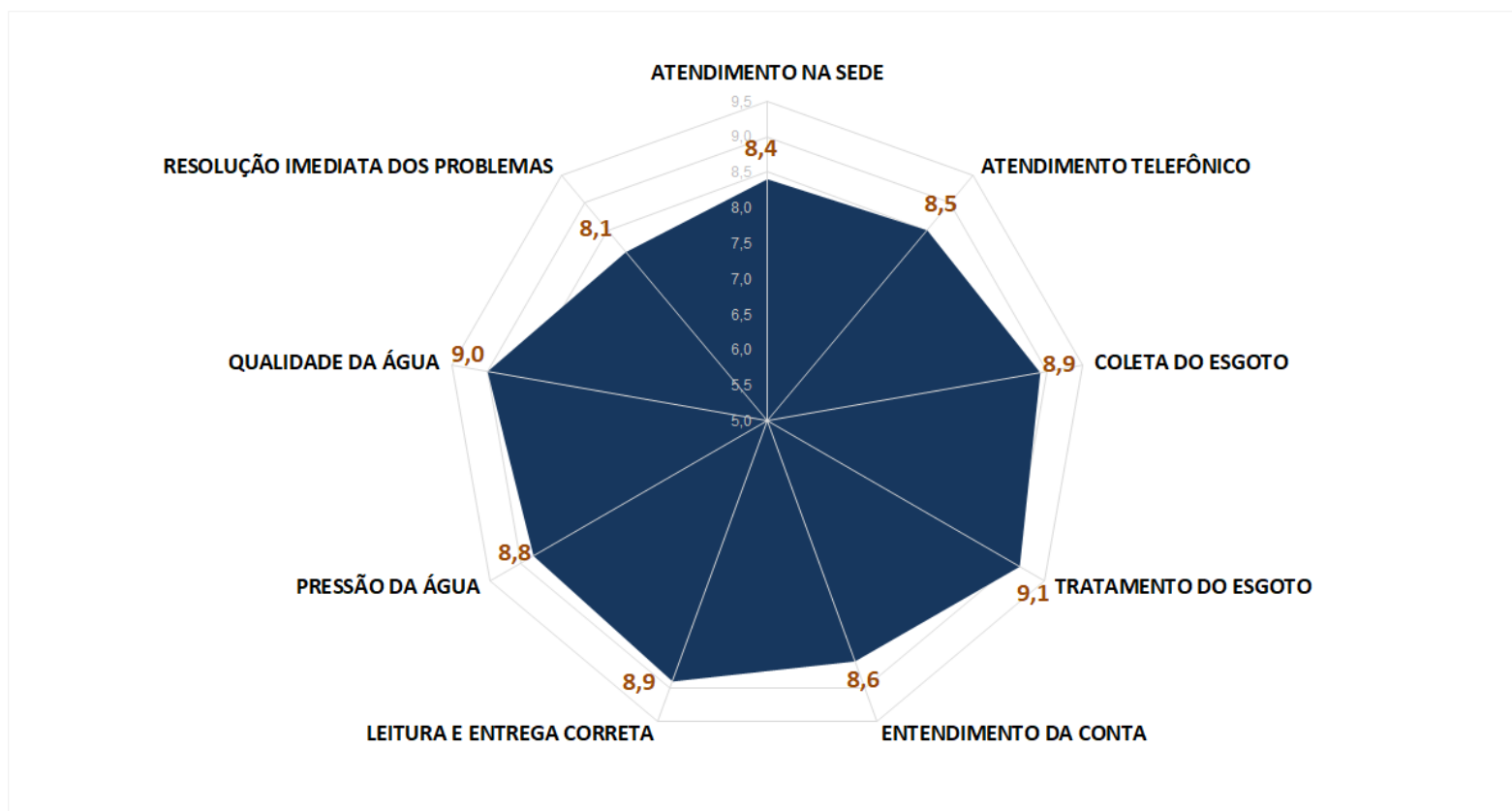


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

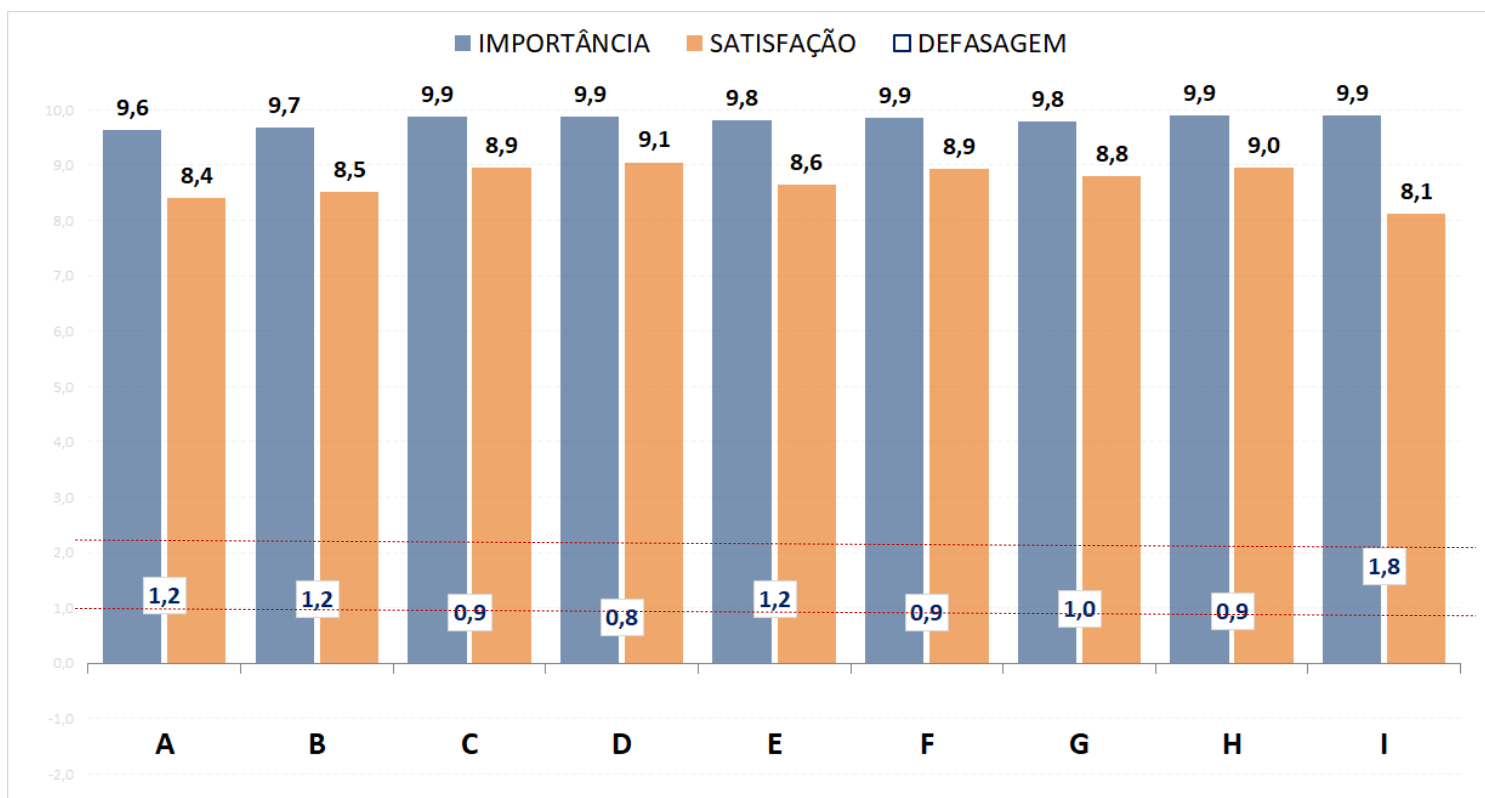
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

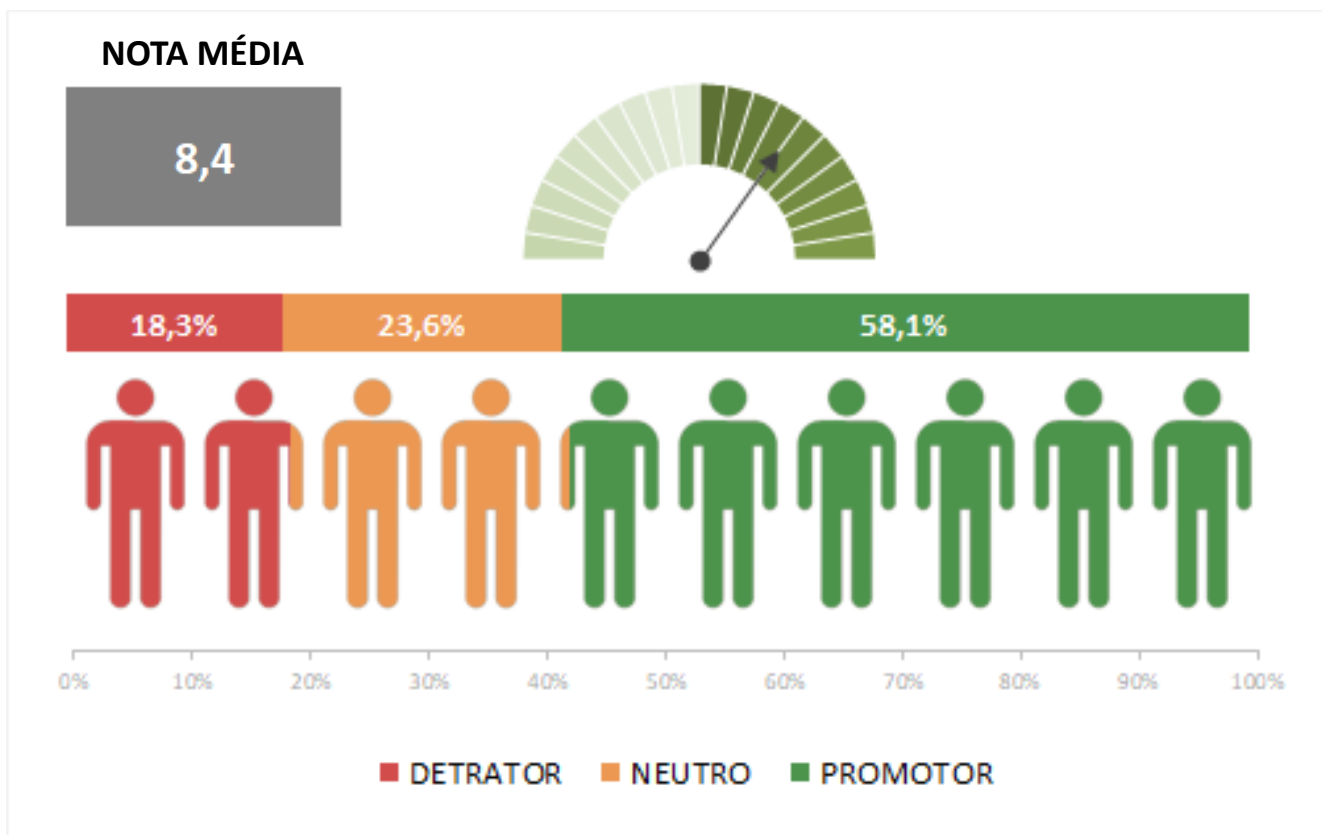
NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO



ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 55,1%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	2,6%	0,0%	3,3%	1,9%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	2,3%	0,0%	2,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	0,9%	1,2%	0,0%	1,4%	1,2%	2,4%	1,0%	0,0%	8,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
4	0,0%	1,2%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	2,4%	8,6%	10,4%	3,3%	5,1%	6,1%	7,1%	0,0%	2,9%	5,5%	7,2%	4,8%	12,2%	5,5%
6	11,9%	6,3%	14,1%	8,8%	6,3%	4,2%	12,2%	3,8%	3,7%	9,8%	9,8%	9,2%	7,8%	9,1%
7	7,8%	6,5%	4,4%	6,5%	9,5%	6,1%	7,0%	8,7%	2,9%	6,1%	12,9%	7,4%	4,7%	7,1%
8	16,1%	17,0%	24,5%	16,3%	12,0%	15,2%	14,3%	24,7%	5,8%	15,2%	26,9%	15,7%	24,3%	16,5%
9	9,1%	10,5%	0,0%	14,1%	11,0%	8,2%	9,3%	12,7%	14,2%	11,4%	2,1%	10,8%	0,0%	9,8%
10	50,4%	46,3%	46,6%	45,0%	53,0%	57,9%	44,8%	50,0%	62,1%	48,0%	41,2%	48,0%	51,0%	48,3%
MÉDIA	8,5	8,3	8,3	8,3	8,6	8,8	8,1	9,0	8,8	8,4	8,3	8,4	8,5	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,7%	19,8%	24,5%	18,1%	14,6%	12,7%	24,6%	3,8%	15,0%	19,3%	17,0%	18,1%	20,0%	18,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,4%	56,7%	46,6%	59,1%	64,0%	66,1%	54,1%	62,7%	76,4%	59,4%	43,3%	58,8%	51,0%	58,1%

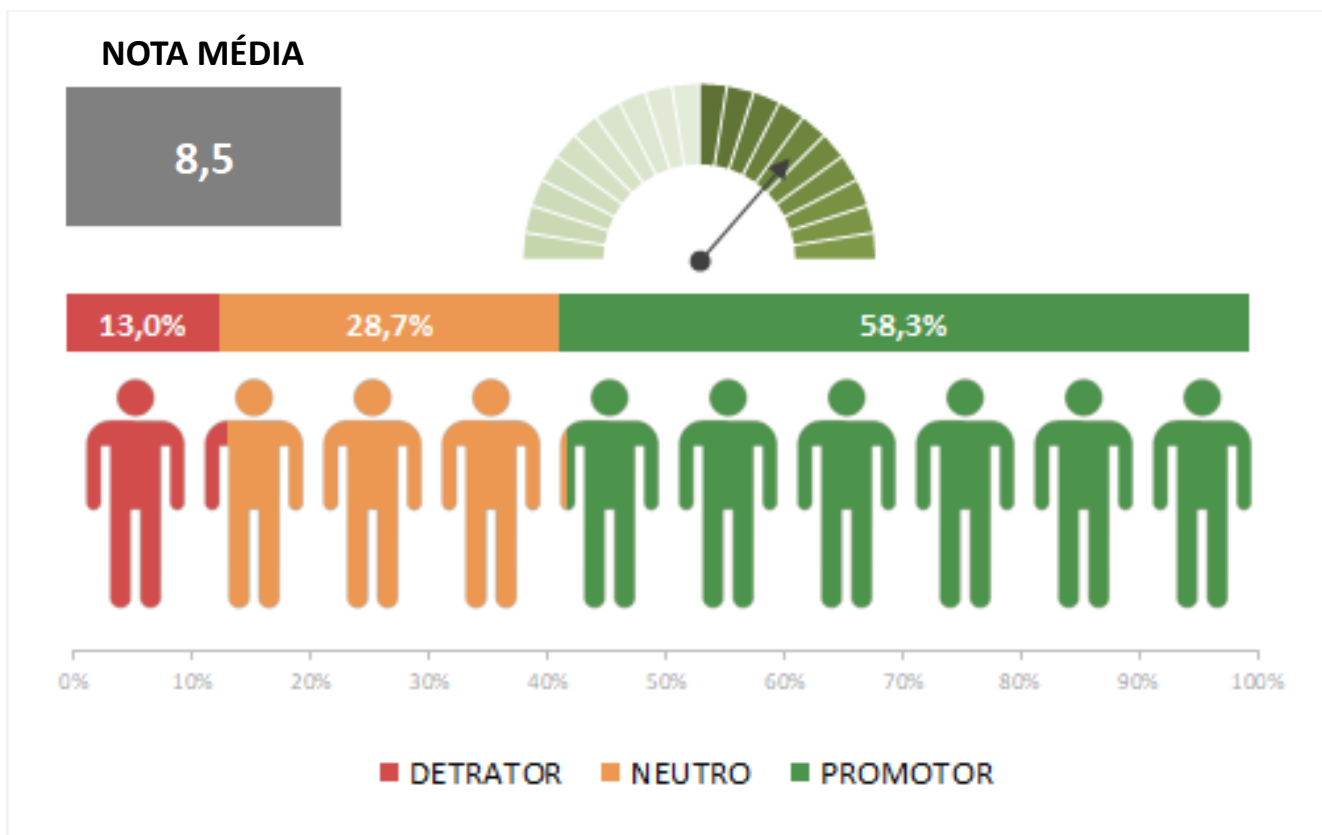


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE ÁGUA E ESGOTO
DO RIO DE JANEIRO

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 54,3%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?
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%	2,3%	0,0%	1,3%	2,3%	0,0%	1,5%	1,7%	0,0%	1,4%	1,5%	1,4%	0,0%	1,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,6%	2,1%	0,0%	4,2%	0,0%	3,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,6%	0,6%	0,0%	1,7%	1,1%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
5	1,0%	4,4%	0,0%	3,9%	3,8%	3,7%	2,6%	2,8%	3,1%	2,3%	4,5%	2,0%	11,7%	2,8%
6	6,9%	5,1%	12,2%	2,9%	4,9%	4,2%	8,4%	0,0%	7,1%	6,6%	3,2%	6,4%	0,0%	5,9%
7	10,9%	8,2%	9,0%	10,8%	7,9%	2,4%	12,5%	7,0%	4,0%	8,9%	13,8%	9,1%	13,2%	9,5%
8	18,4%	19,9%	21,2%	16,9%	21,0%	17,2%	15,1%	33,3%	19,2%	14,8%	32,0%	19,8%	13,2%	19,2%
9	8,3%	11,8%	8,3%	9,7%	12,5%	1,8%	12,6%	10,9%	6,2%	11,5%	8,3%	11,2%	0,0%	10,2%
10	51,3%	45,4%	49,3%	48,5%	46,6%	67,7%	43,3%	44,4%	60,5%	50,0%	36,7%	46,8%	61,9%	48,1%
MÉDIA	8,7	8,4	8,7	8,4	8,5	9,0	8,3	8,7	9,0	8,5	8,4	8,5	8,8	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,0%	14,6%	12,2%	14,0%	12,1%	10,9%	16,5%	4,5%	10,1%	14,7%	9,2%	13,1%	11,7%	13,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,6%	57,3%	57,7%	58,3%	59,0%	69,6%	55,9%	55,3%	66,7%	61,5%	45,0%	58,0%	61,9%	58,3%

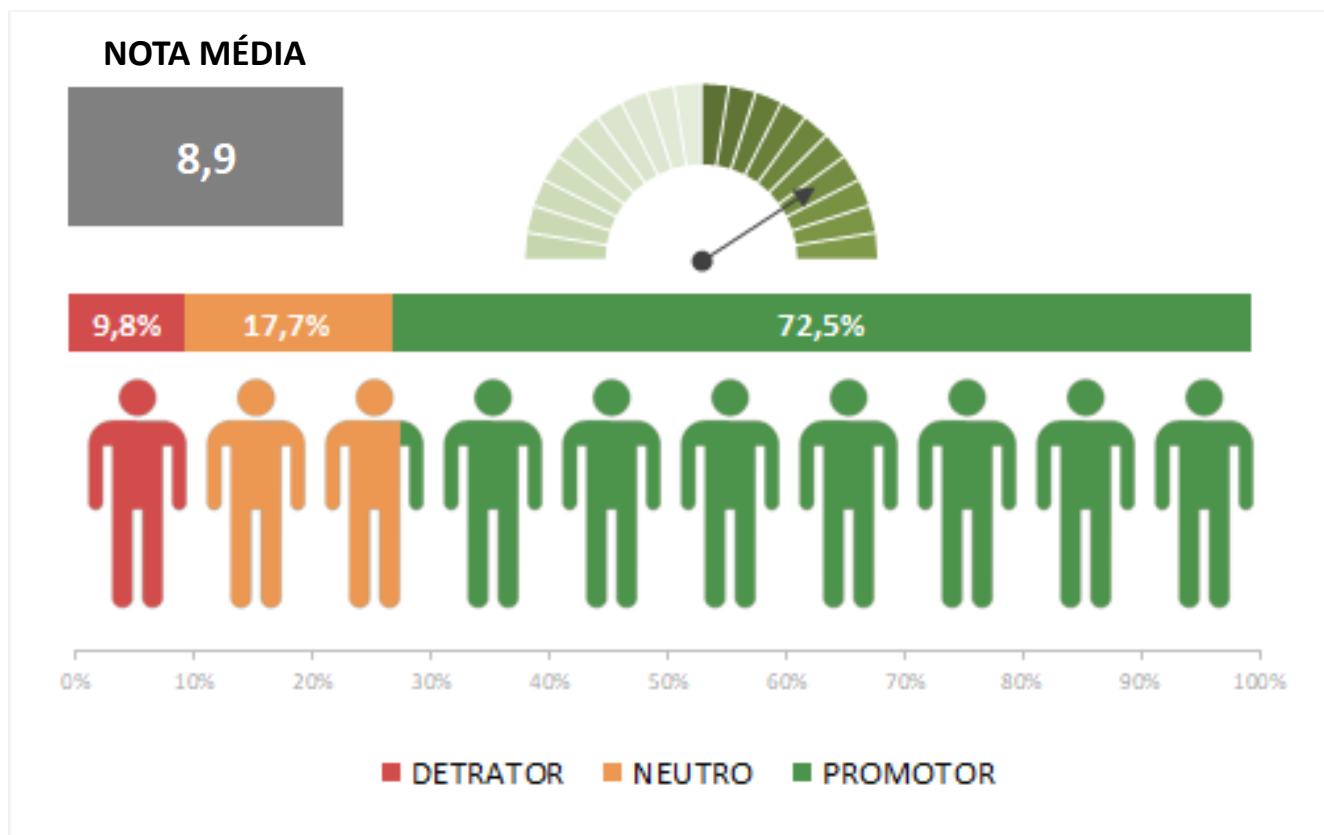


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,7%



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	0,4%	2,4%	0,0%	1,2%	3,0%	2,8%	1,3%	0,0%	2,6%	1,5%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,3%	0,0%	1,3%	0,2%	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	1,5%	2,8%	0,0%	3,2%	2,6%	1,6%	2,8%	0,9%	4,5%	2,1%	0,9%	2,3%	0,0%	2,2%
6	7,3%	4,5%	5,6%	7,0%	4,4%	6,7%	6,1%	4,2%	1,3%	7,5%	3,0%	6,0%	4,4%	5,9%
7	4,5%	5,2%	7,6%	3,9%	3,9%	7,6%	5,4%	0,0%	9,4%	4,6%	3,0%	4,6%	11,3%	4,9%
8	11,9%	13,8%	12,3%	10,3%	17,4%	12,4%	12,7%	13,8%	16,9%	11,6%	14,8%	12,7%	16,3%	12,9%
9	14,5%	13,8%	9,1%	19,1%	11,0%	13,6%	12,9%	18,8%	16,5%	13,2%	16,2%	14,6%	5,7%	14,1%
10	59,9%	56,9%	65,5%	55,2%	56,7%	54,6%	58,5%	62,2%	47,5%	59,3%	62,1%	58,2%	62,3%	58,4%
MÉDIA	9,1	8,8	9,2	8,9	8,7	8,7	8,9	9,3	8,6	8,9	9,3	8,9	9,1	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,3%	10,3%	5,6%	11,4%	11,1%	11,8%	10,5%	5,1%	9,7%	11,3%	3,9%	10,0%	4,4%	9,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,4%	70,7%	74,5%	74,4%	67,7%	68,2%	71,4%	81,1%	64,0%	72,5%	78,3%	72,7%	68,0%	72,5%

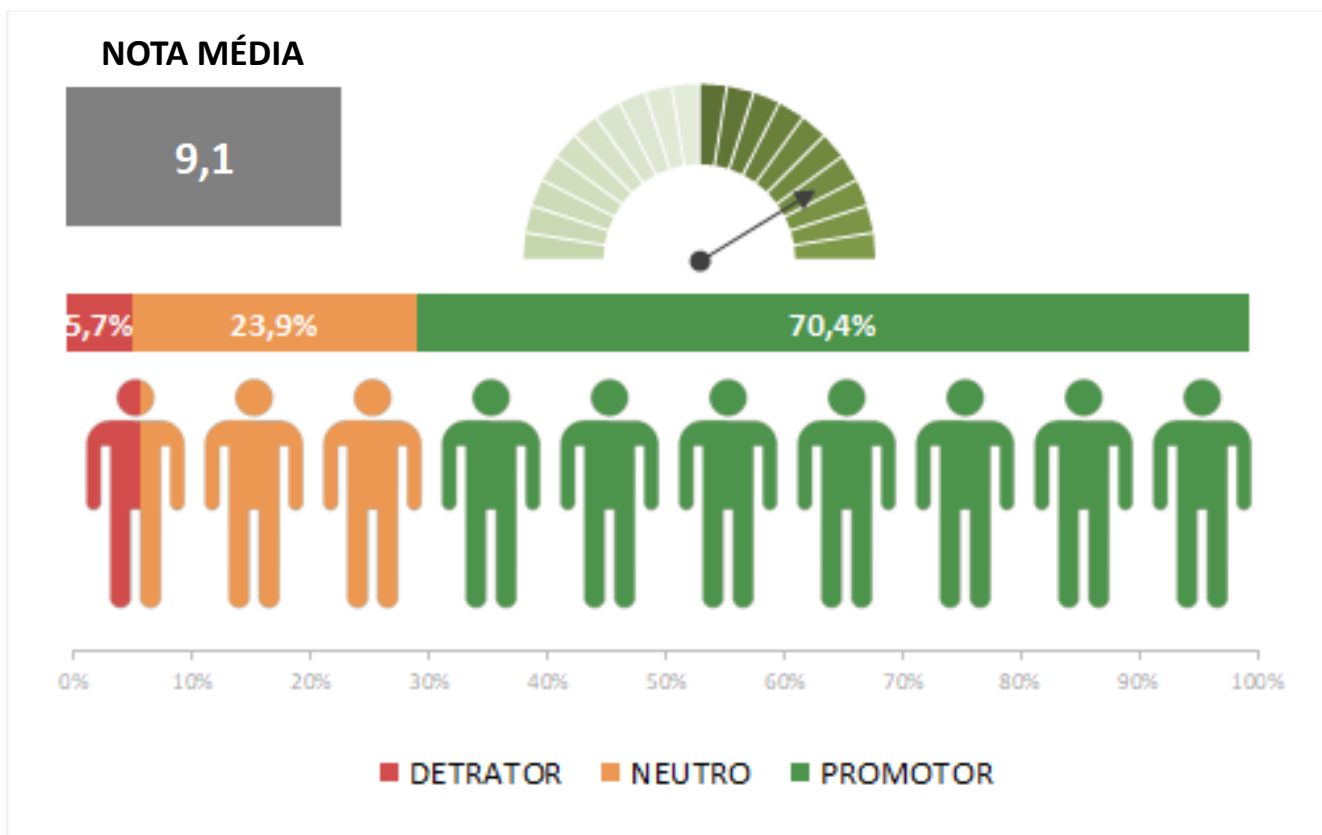


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 5,9%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,8%	0,3%	0,0%	1,3%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	1,3%	4,7%	0,0%	3,0%	6,0%	2,8%	3,8%	0,9%	4,3%	3,4%	0,9%	3,2%	0,0%	3,0%
6	2,3%	1,8%	0,0%	2,8%	2,8%	2,5%	1,9%	1,9%	3,0%	0,4%	7,7%	1,9%	4,4%	2,0%
7	5,6%	7,4%	6,0%	7,4%	5,6%	9,9%	5,6%	5,4%	6,4%	5,7%	9,7%	5,9%	18,6%	6,5%
8	17,8%	17,0%	10,1%	19,8%	20,3%	22,5%	16,9%	12,8%	23,5%	17,9%	11,1%	18,0%	5,7%	17,4%
9	12,2%	10,6%	9,5%	13,0%	10,5%	5,0%	13,3%	12,6%	16,5%	11,7%	6,5%	11,7%	5,7%	11,4%
10	60,8%	57,4%	74,4%	53,4%	53,6%	56,6%	57,7%	66,3%	45,0%	60,4%	64,1%	58,7%	65,7%	59,1%
MÉDIA	9,2	8,9	9,5	8,9	8,8	8,9	9,0	9,3	8,7	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,6%	7,7%	0,0%	6,4%	10,0%	6,1%	6,4%	2,8%	8,6%	4,4%	8,6%	5,8%	4,4%	5,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,0%	67,9%	83,9%	66,3%	64,1%	61,5%	71,0%	79,0%	61,5%	72,0%	70,6%	70,4%	71,4%	70,4%

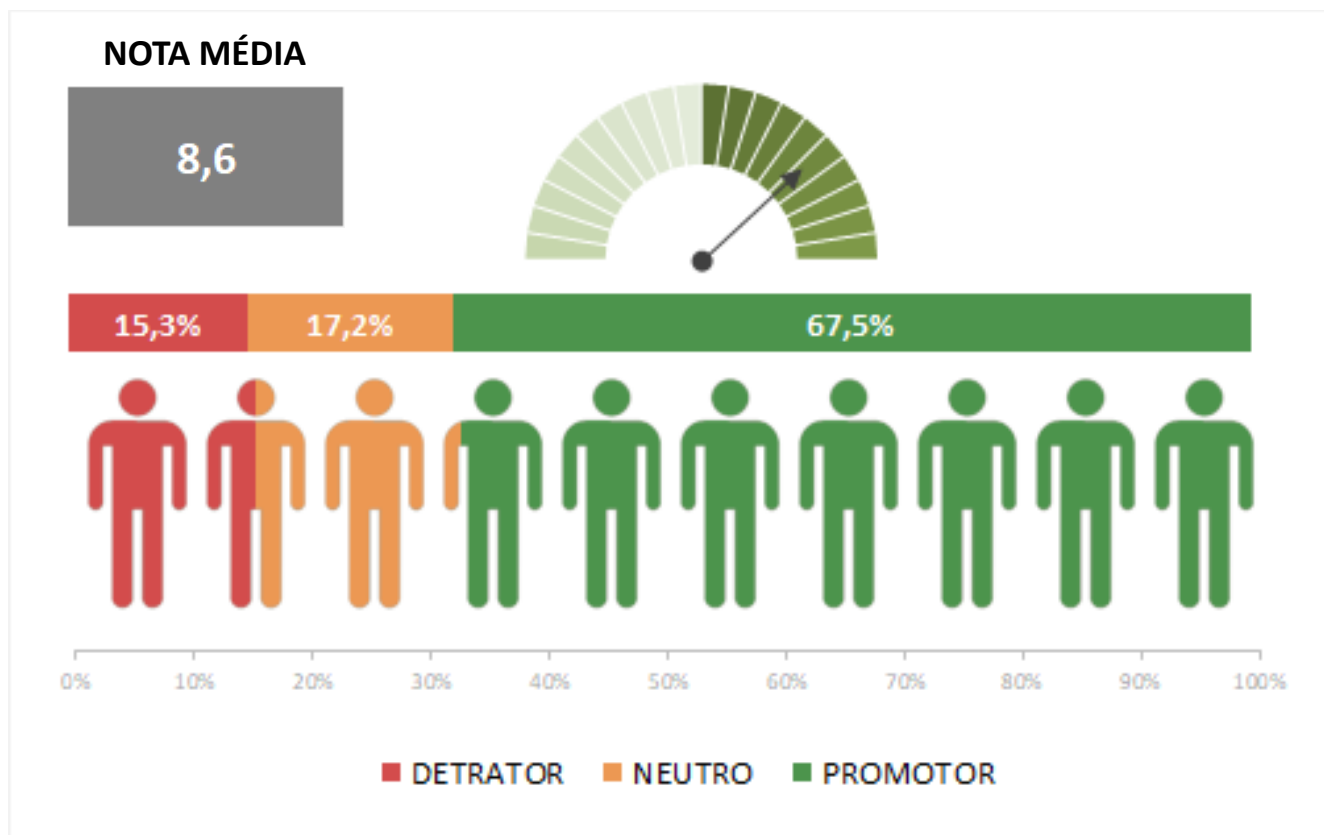


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 1,1%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	3,6%	0,0%	1,9%	5,1%	5,4%	1,7%	0,8%	6,7%	1,5%	2,7%	2,5%	0,0%	2,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%	0,6%	2,0%	0,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
3	1,3%	0,5%	1,7%	0,6%	0,7%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	0,7%	0,3%	0,0%	0,8%	0,6%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,9%	0,5%	0,0%	0,5%
5	4,2%	5,4%	3,7%	4,6%	6,0%	3,9%	5,8%	2,8%	2,9%	5,1%	4,8%	5,0%	0,0%	4,8%
6	5,9%	6,3%	6,0%	7,8%	3,5%	2,3%	7,2%	7,2%	1,3%	6,9%	6,6%	6,1%	7,0%	6,1%
7	5,1%	6,1%	9,2%	4,9%	3,4%	2,0%	6,7%	6,2%	13,3%	3,7%	7,5%	5,7%	4,2%	5,6%
8	13,3%	9,9%	7,2%	10,6%	17,1%	13,7%	11,9%	8,0%	14,6%	11,2%	10,8%	11,9%	5,4%	11,6%
9	6,8%	10,7%	4,0%	11,8%	8,5%	1,7%	10,2%	12,4%	5,4%	9,0%	10,3%	8,4%	16,3%	8,8%
10	61,6%	55,8%	68,1%	55,8%	54,6%	62,6%	56,0%	62,7%	55,8%	59,8%	56,4%	58,3%	67,1%	58,7%
MÉDIA	8,8	8,5	9,0	8,6	8,4	8,2	8,7	9,0	8,4	8,7	8,6	8,6	9,3	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,2%	17,5%	11,5%	16,9%	16,4%	20,0%	15,1%	10,8%	10,9%	16,3%	15,0%	15,8%	7,0%	15,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,5%	66,5%	72,1%	67,6%	63,1%	64,3%	66,2%	75,1%	61,2%	68,9%	66,7%	66,7%	83,4%	67,5%

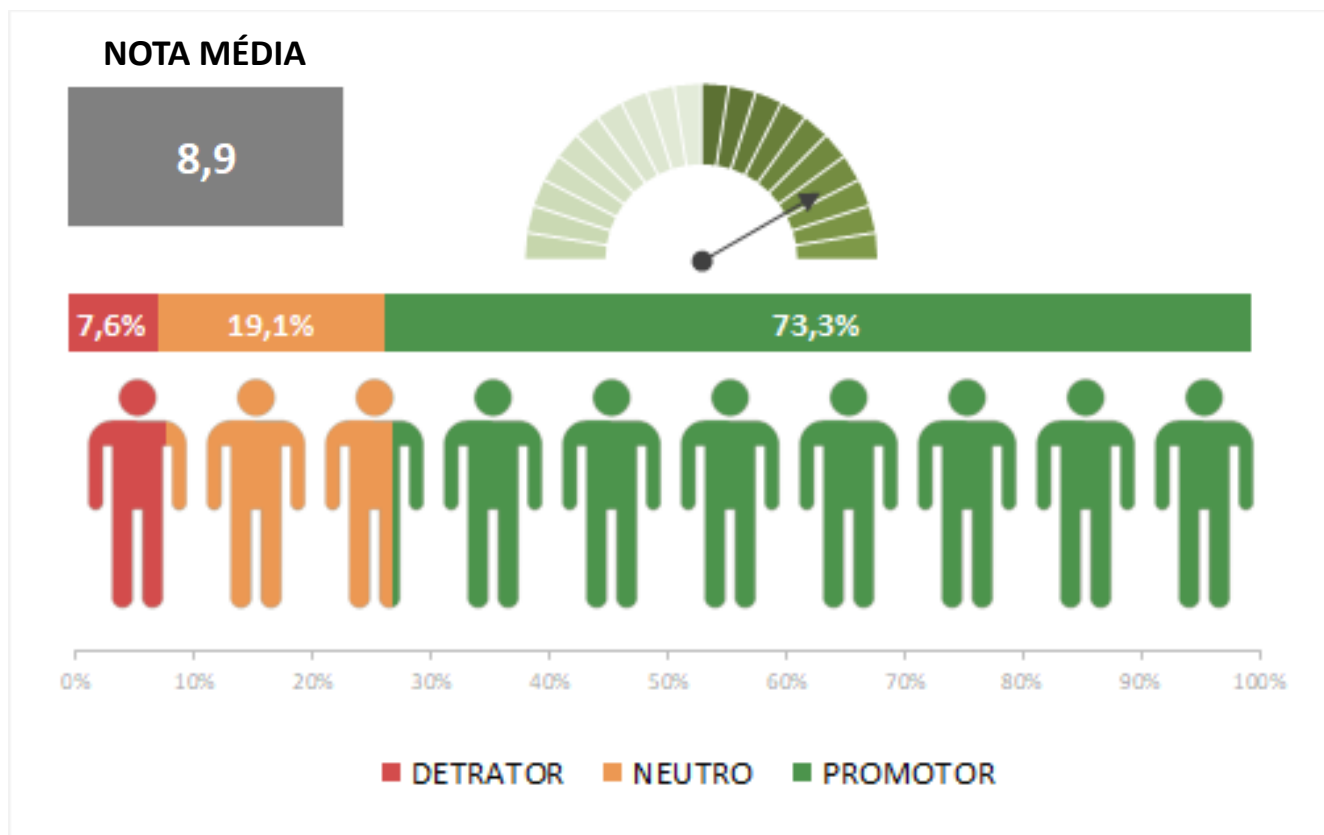


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,9%



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	1,5%	2,7%	0,0%	2,0%	4,2%	4,4%	1,9%	0,0%	4,2%	2,0%	0,9%	2,2%	0,0%	2,1%
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	0,4%	1,1%	0,0%	1,2%	0,7%	2,2%	0,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,5%	4,4%	4,1%	4,1%	1,8%	1,5%	3,4%	5,6%	3,4%	2,5%	6,8%	3,6%	0,0%	3,4%
6	1,5%	1,1%	0,0%	2,0%	1,4%	1,0%	1,8%	0,0%	1,6%	1,1%	1,8%	1,4%	0,0%	1,3%
7	9,9%	6,5%	13,2%	5,8%	7,4%	6,3%	10,1%	4,4%	10,8%	9,1%	2,9%	8,4%	4,2%	8,2%
8	11,7%	10,2%	7,3%	13,6%	10,1%	6,3%	12,8%	10,6%	9,6%	9,8%	16,1%	10,9%	12,4%	11,0%
9	9,3%	12,5%	11,7%	10,6%	10,6%	7,3%	11,3%	13,8%	7,6%	11,3%	11,5%	10,7%	14,1%	10,9%
10	63,2%	61,6%	63,6%	60,8%	63,8%	71,1%	58,3%	65,6%	62,6%	63,1%	59,8%	62,1%	69,3%	62,4%
MÉDIA	9,0	8,9	9,1	8,9	8,9	8,9	8,9	9,2	8,7	9,0	9,0	8,9	9,5	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,9%	9,2%	4,1%	9,2%	8,1%	9,1%	7,6%	5,6%	9,3%	6,7%	9,5%	7,9%	0,0%	7,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,5%	74,1%	75,4%	71,4%	74,4%	78,4%	69,5%	79,3%	70,2%	74,4%	71,4%	72,8%	83,4%	73,3%

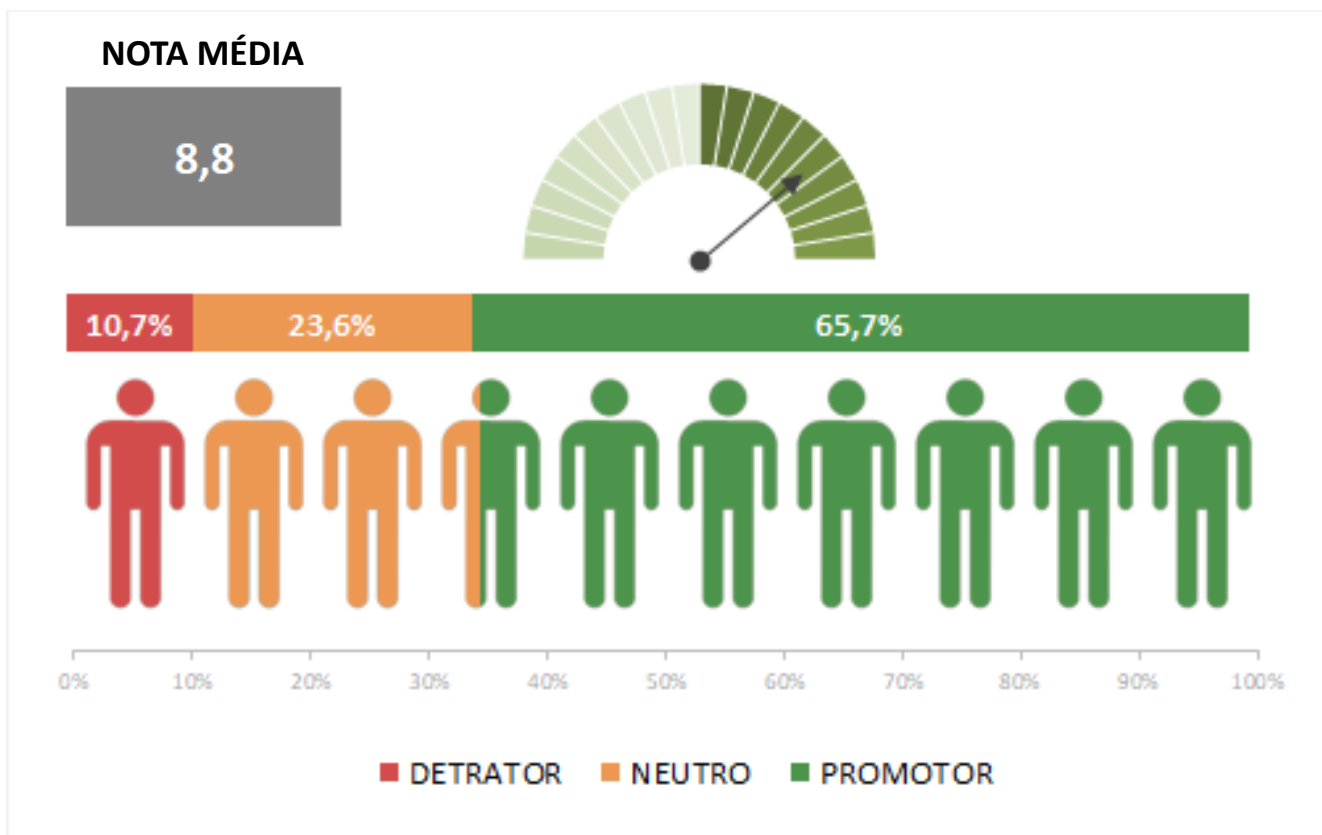


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,5%



PRESSÃO DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%	0,3%	0,0%	1,3%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	1,4%	1,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
4	1,4%	2,4%	2,0%	2,7%	0,5%	0,0%	2,7%	1,4%	0,0%	2,7%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%
5	3,0%	3,2%	1,7%	5,2%	1,1%	2,0%	4,1%	1,4%	2,1%	3,7%	1,4%	3,3%	0,0%	3,1%
6	4,6%	3,9%	7,5%	3,6%	2,2%	0,0%	5,6%	4,5%	0,0%	4,5%	6,1%	4,4%	0,0%	4,2%
7	5,6%	8,3%	5,8%	9,1%	4,8%	2,3%	7,1%	11,7%	0,0%	6,5%	13,5%	7,1%	4,2%	7,0%
8	17,2%	16,2%	13,5%	17,7%	17,9%	17,6%	16,9%	15,0%	12,4%	17,6%	16,0%	16,0%	28,7%	16,7%
9	8,2%	11,6%	11,2%	9,1%	10,0%	8,0%	9,1%	14,8%	21,2%	6,7%	14,3%	10,2%	3,3%	9,9%
10	58,8%	52,8%	58,3%	50,0%	62,4%	69,4%	52,3%	51,3%	63,0%	56,3%	48,7%	55,3%	63,9%	55,8%
MÉDIA	8,9	8,7	8,9	8,5	9,1	9,3	8,6	8,9	9,3	8,7	8,8	8,8	9,3	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,3%	11,2%	11,2%	14,2%	4,9%	2,7%	14,7%	7,3%	3,4%	12,9%	7,6%	11,3%	0,0%	10,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	67,0%	64,3%	69,5%	59,0%	72,4%	77,4%	61,3%	66,0%	84,2%	63,0%	62,9%	65,6%	67,1%	65,7%

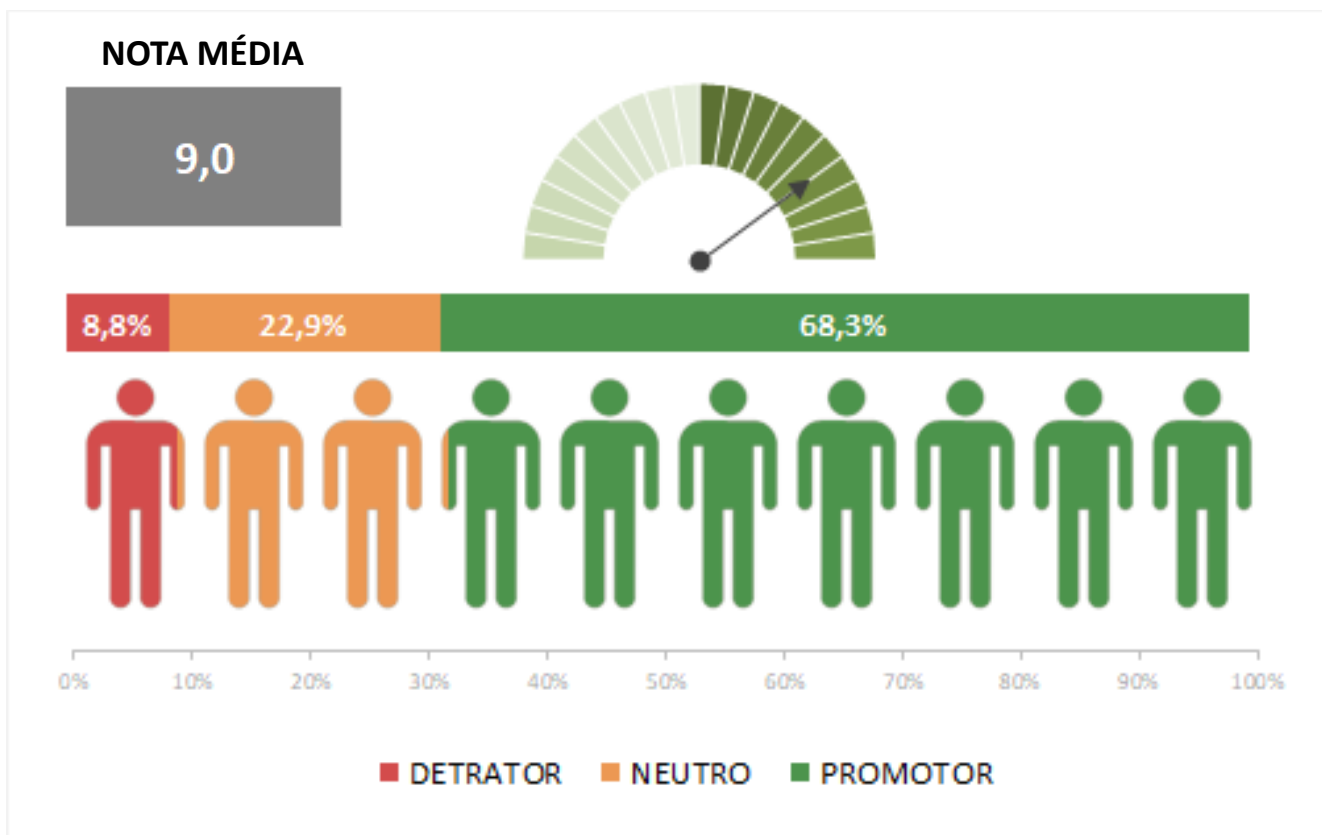


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 1,6%



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%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,4%	0,8%	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%	0,4%	0,0%	2,9%	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	2,0%	3,8%	3,8%	3,2%	1,8%	0,0%	2,8%	6,5%	2,1%	3,2%	2,3%	3,1%	0,0%	2,9%
6	5,7%	3,6%	5,9%	3,7%	5,1%	6,8%	4,8%	1,8%	5,8%	4,9%	3,0%	4,7%	4,2%	4,7%
7	4,5%	5,7%	3,8%	5,5%	5,8%	3,3%	5,0%	7,5%	0,0%	4,7%	10,1%	5,0%	7,0%	5,1%
8	16,5%	19,0%	19,4%	18,8%	14,8%	8,6%	22,6%	12,9%	22,7%	16,6%	18,7%	17,8%	16,3%	17,8%
9	8,9%	10,9%	3,8%	13,3%	10,2%	6,6%	11,0%	10,2%	7,3%	9,9%	11,9%	10,2%	5,4%	9,9%
10	61,9%	54,8%	63,3%	54,5%	59,9%	72,2%	52,5%	61,1%	57,9%	59,6%	54,0%	57,9%	67,1%	58,4%
MÉDIA	9,1	8,8	9,0	8,9	9,0	9,2	8,9	9,0	8,9	9,0	9,0	9,0	9,2	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,2%	9,5%	9,7%	8,0%	9,3%	9,2%	8,9%	8,3%	12,0%	9,2%	5,3%	9,1%	4,2%	8,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,8%	65,8%	67,1%	67,8%	70,1%	78,9%	63,6%	71,3%	65,3%	69,5%	65,9%	68,1%	72,6%	68,3%

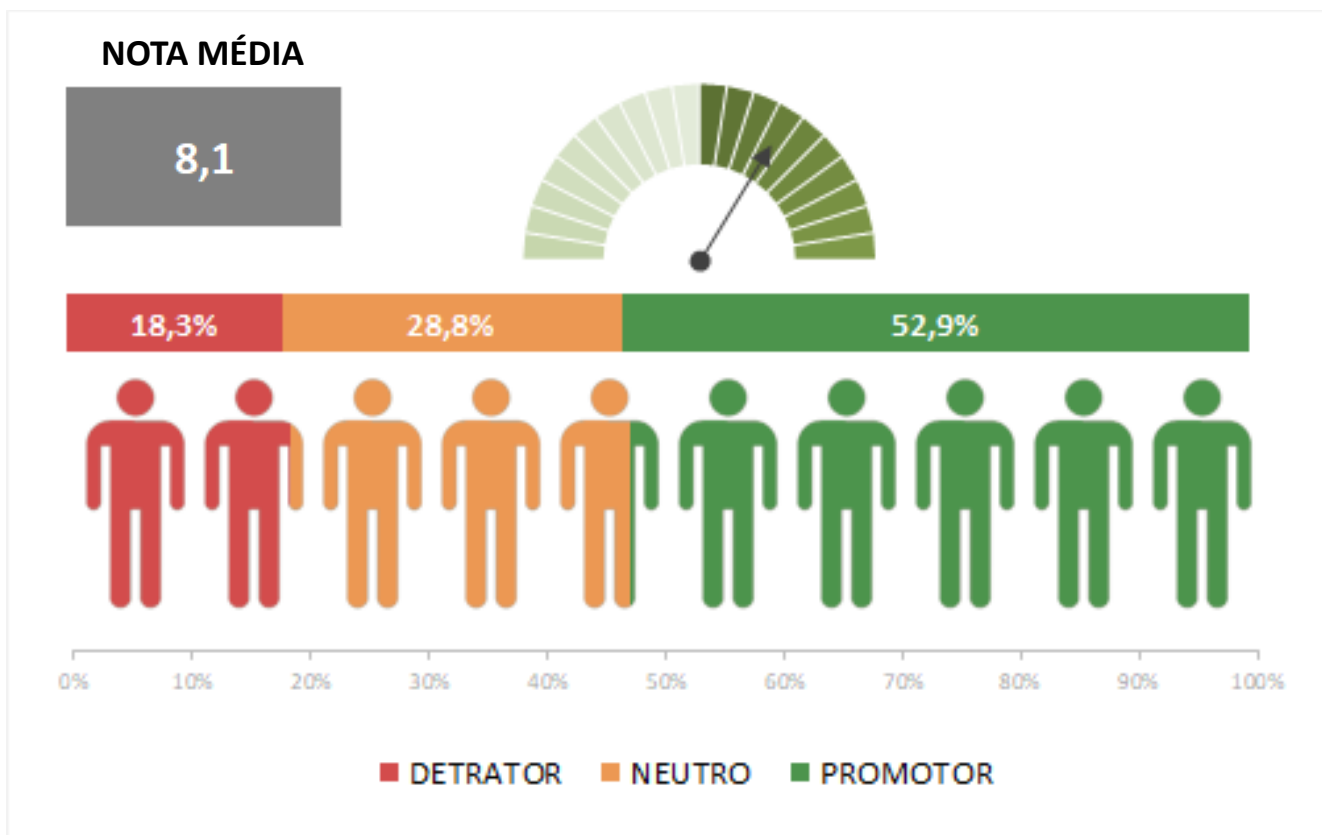


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 37,9%



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	2,2%	4,2%	0,0%	4,5%	3,9%	4,5%	3,3%	1,4%	3,2%	3,8%	1,3%	3,5%	0,0%	3,2%
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%	3,0%	0,0%	3,0%	0,8%	3,3%	1,4%	0,0%	4,3%	1,3%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
3	0,7%	1,3%	0,0%	1,0%	1,8%	4,9%	0,0%	0,0%	1,6%	1,2%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
4	0,7%	0,8%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
5	5,1%	7,4%	10,2%	6,1%	3,4%	1,2%	5,8%	13,2%	2,1%	7,8%	4,4%	6,7%	0,0%	6,2%
6	6,3%	4,8%	6,3%	4,5%	6,4%	5,6%	7,3%	0,0%	12,0%	4,8%	3,0%	5,1%	12,2%	5,6%
7	11,0%	8,0%	13,1%	13,2%	1,8%	1,6%	13,3%	5,8%	2,1%	10,4%	12,2%	9,3%	11,9%	9,5%
8	19,1%	19,5%	21,7%	19,5%	17,2%	12,5%	21,2%	20,8%	19,2%	18,9%	20,7%	19,9%	11,9%	19,3%
9	11,8%	10,9%	5,8%	9,5%	18,0%	11,8%	9,5%	16,5%	7,8%	13,4%	7,0%	11,8%	4,6%	11,3%
10	43,2%	40,1%	43,0%	37,7%	45,8%	54,7%	36,9%	42,3%	47,7%	37,2%	51,3%	40,3%	59,4%	41,6%
MÉDIA	8,4	7,9	8,4	7,8	8,4	8,2	8,0	8,4	8,1	8,0	8,7	8,1	8,9	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,9%	21,5%	16,4%	20,1%	17,3%	19,5%	19,0%	14,6%	23,2%	19,9%	8,7%	18,7%	12,2%	18,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,0%	50,9%	48,8%	47,2%	63,7%	66,5%	46,5%	58,8%	55,6%	50,7%	58,4%	52,1%	64,0%	52,9%

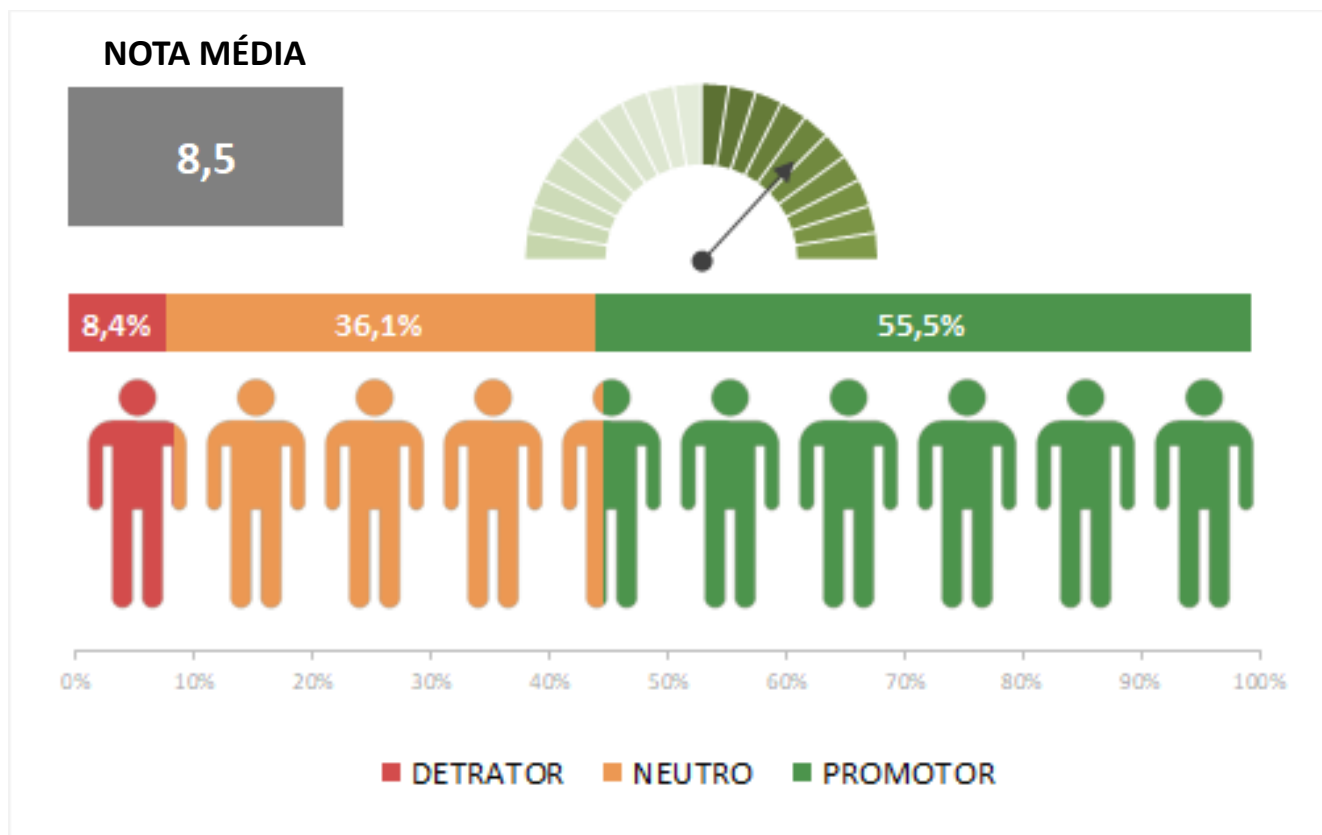


ARES
AGÊNCIA
RES. LAB. DGRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



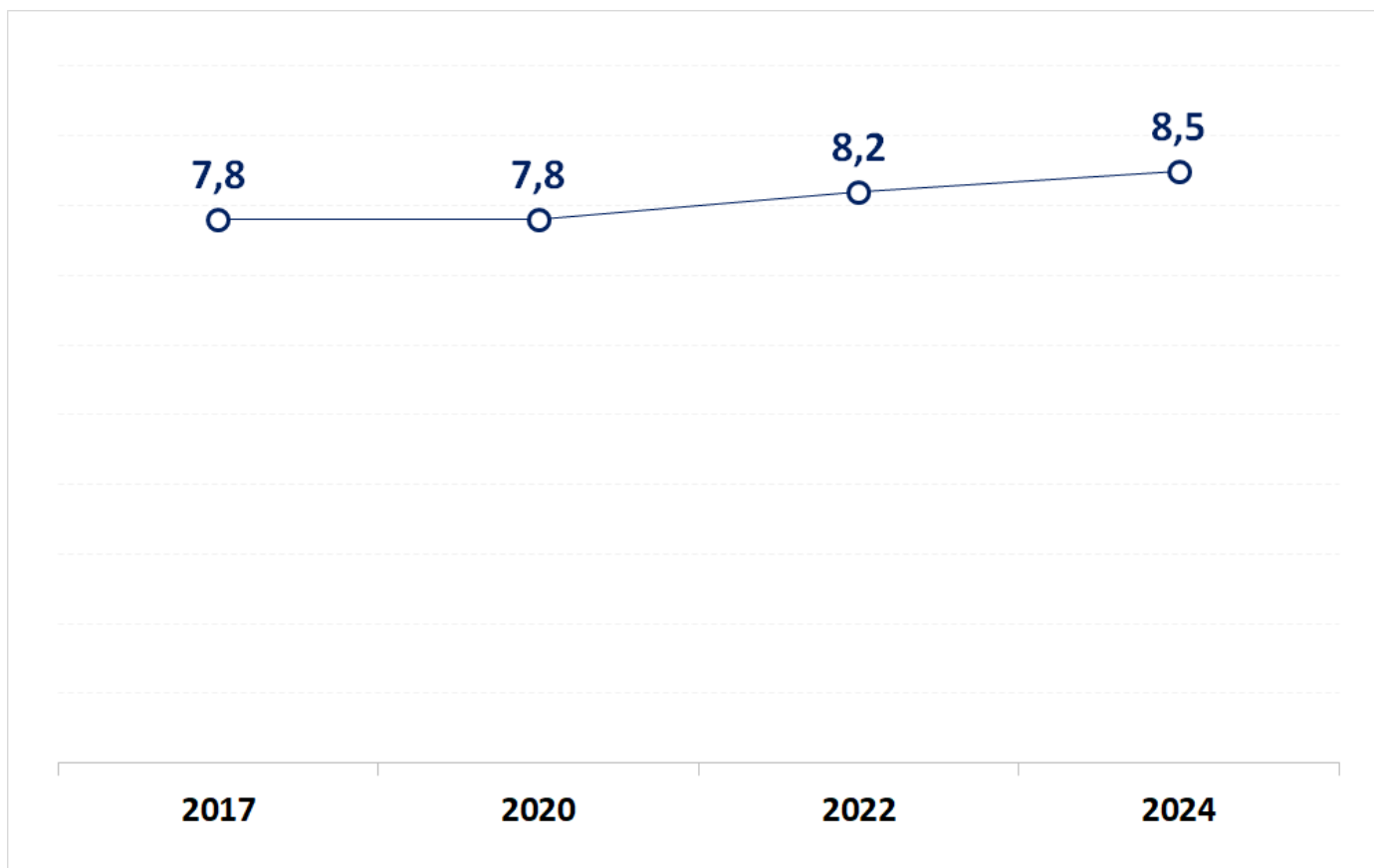
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

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

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO? 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	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,7%	0,3%	0,8%	0,0%	0,5%	0,9%	0,5%	0,0%	0,5%
1	0,0%	1,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	1,1%	0,3%	0,0%	0,8%	1,2%	0,7%	0,3%	1,8%	1,3%	0,3%	1,8%	0,7%	0,0%	0,7%
5	3,5%	3,2%	2,0%	4,8%	2,5%	4,4%	4,1%	0,0%	5,0%	2,7%	4,7%	3,0%	10,9%	3,4%
6	1,8%	3,8%	0,0%	4,4%	2,9%	1,4%	2,9%	4,0%	1,3%	2,1%	6,4%	3,0%	0,0%	2,8%
7	16,8%	11,5%	16,7%	14,9%	10,7%	11,6%	15,6%	12,6%	14,4%	14,7%	12,0%	14,3%	11,2%	14,1%
8	22,4%	21,6%	21,8%	21,3%	23,1%	16,9%	24,0%	21,6%	22,5%	21,9%	21,8%	22,8%	5,4%	22,0%
9	17,2%	15,1%	14,7%	18,9%	13,3%	16,1%	14,7%	20,9%	13,9%	17,5%	12,7%	16,5%	8,7%	16,2%
10	36,8%	41,9%	44,8%	33,2%	44,0%	44,8%	37,7%	38,3%	40,1%	39,2%	39,7%	38,1%	63,9%	39,4%
MÉDIA	8,5	8,5	8,8	8,3	8,6	8,5	8,5	8,6	8,5	8,6	8,4	8,5	8,9	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,8%	9,9%	2,0%	11,7%	8,9%	10,6%	8,1%	6,6%	9,2%	6,8%	13,8%	8,2%	10,9%	8,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,0%	57,1%	59,5%	52,1%	57,3%	60,8%	52,4%	59,2%	54,0%	56,7%	52,4%	54,7%	72,6%	55,5%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 55,5% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	29,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,6%
NÃO FALTA ÁGUA	14,2%
QUALIDADE DA ÁGUA	13,2%
BOM ATENDIMENTO	9,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,2%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	1,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,5%
OUTROS	1,8%
NÃO RESPONDEU	3,4%

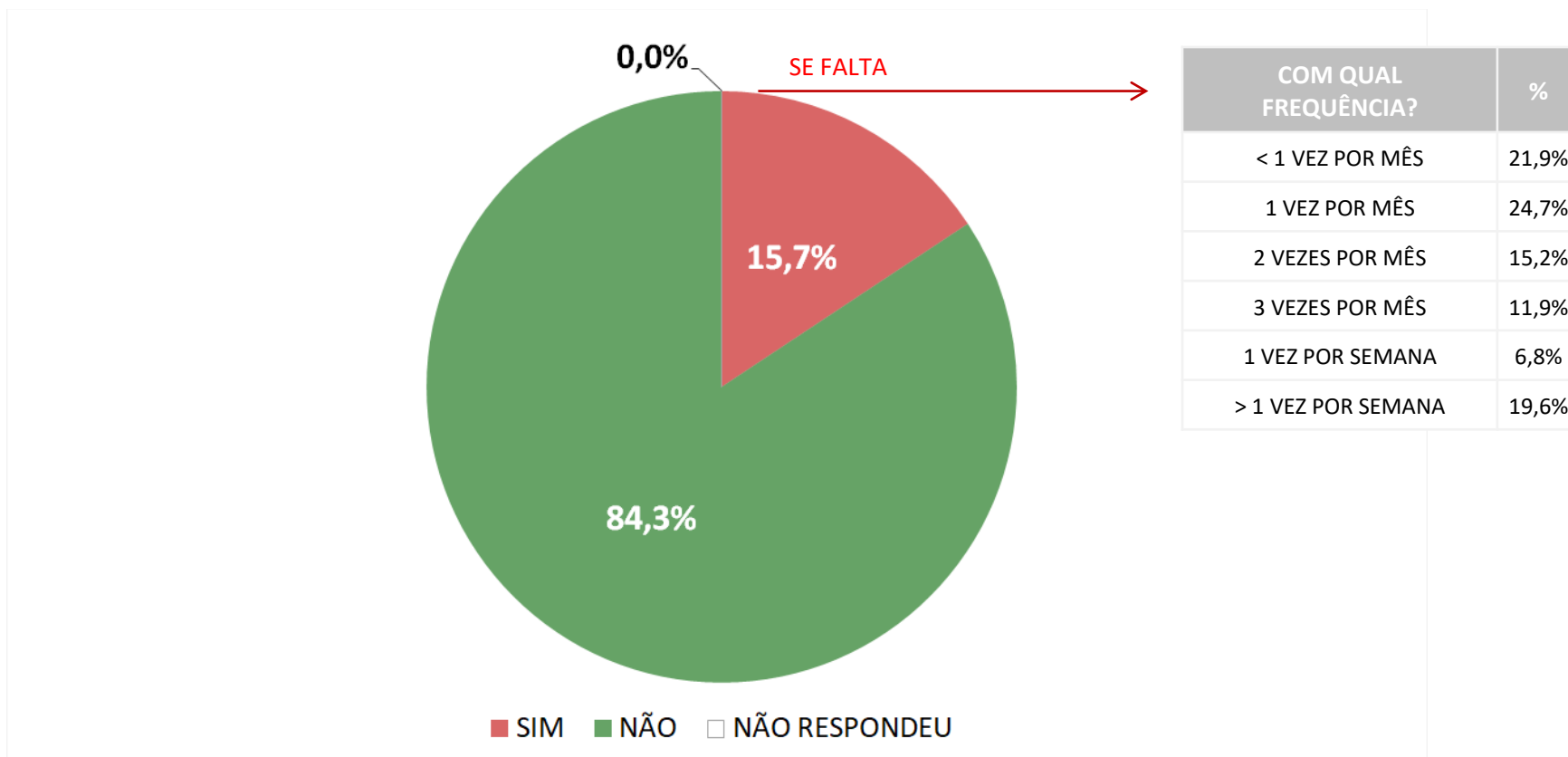
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 8,4% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	22,9%
DIMINUIR O PREÇO	19,6%
MELHORAR OS SERVIÇOS	17,8%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	15,7%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	11,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	10,3%
MELHORAR A GESTÃO	4,0%
TRATAR O ESGOTO	3,8%
MELHORAR COMUNICAÇÃO	1,9%
OUTROS	13,2%
NÃO RESPONDEU	2,4%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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.

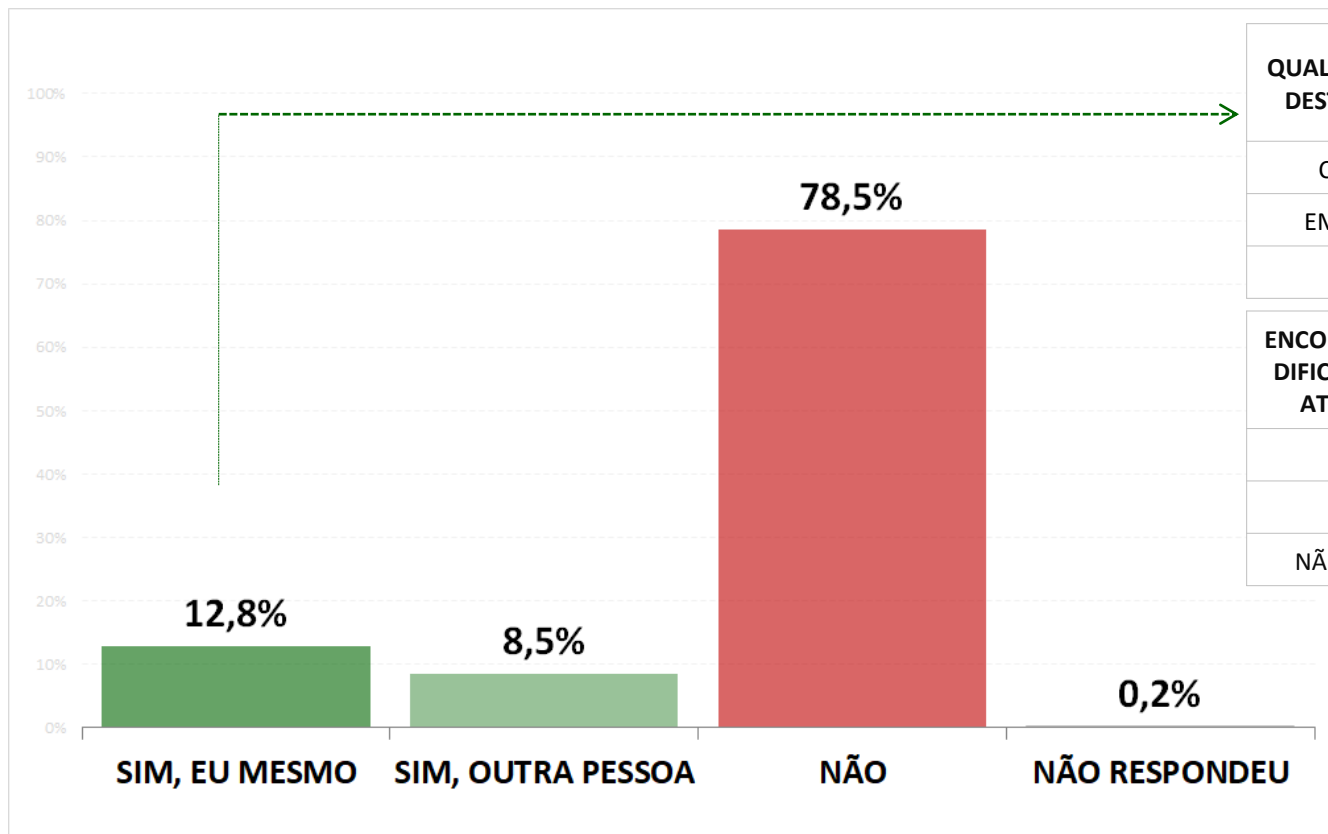
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	15,5%	15,9%	9,2%	20,5%	14,2%	13,1%	16,7%	15,6%	10,8%	17,7%	11,6%	16,5%	0,0%	15,7%
NÃO	84,5%	84,1%	90,8%	79,5%	85,8%	86,9%	83,3%	84,4%	89,2%	82,3%	88,4%	83,5%	100,0%	84,3%
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%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	23,2%
EMERGENCIAL	76,8%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	19,2%
NÃO	80,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	26,3%
DEMORA NO ATENDIMENTO	24,1%
MUITA BUROCRACIA	19,9%
ATENDIMENTO RUIM	16,9%
SERVIÇO MAL EXECUTADO	12,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

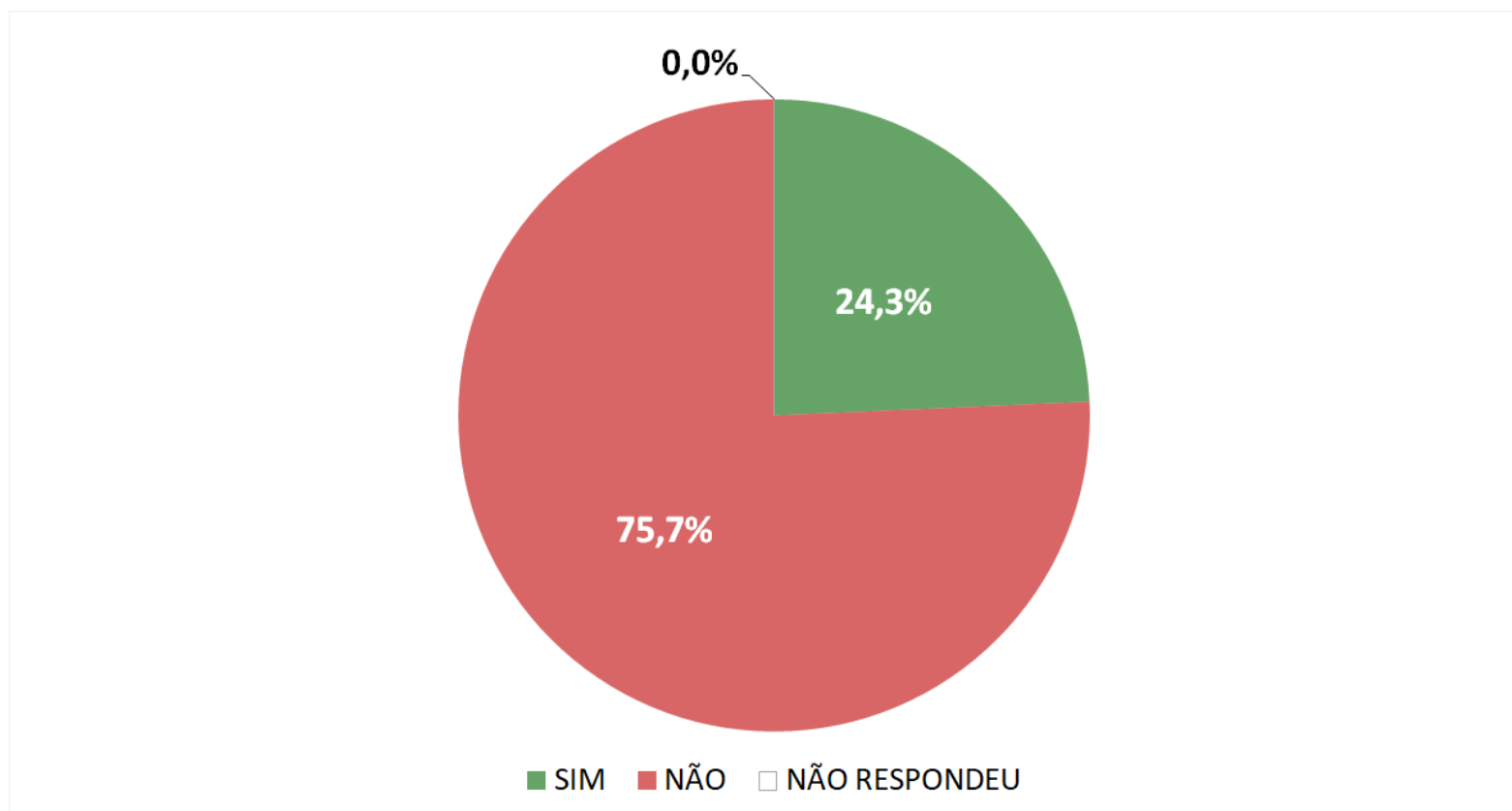
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	12,4%	13,1%	3,4%	13,8%	19,5%	12,6%	9,7%	22,4%	12,5%	10,4%	22,0%	12,4%	19,2%	12,8%
SIM, OUTRA PESSOA	6,9%	10,2%	11,5%	8,4%	6,0%	4,6%	9,5%	10,2%	1,3%	7,6%	17,0%	8,1%	16,3%	8,5%
NÃO	80,7%	76,4%	85,1%	77,8%	74,0%	82,1%	80,8%	67,5%	85,0%	82,0%	60,9%	79,3%	64,5%	78,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
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.

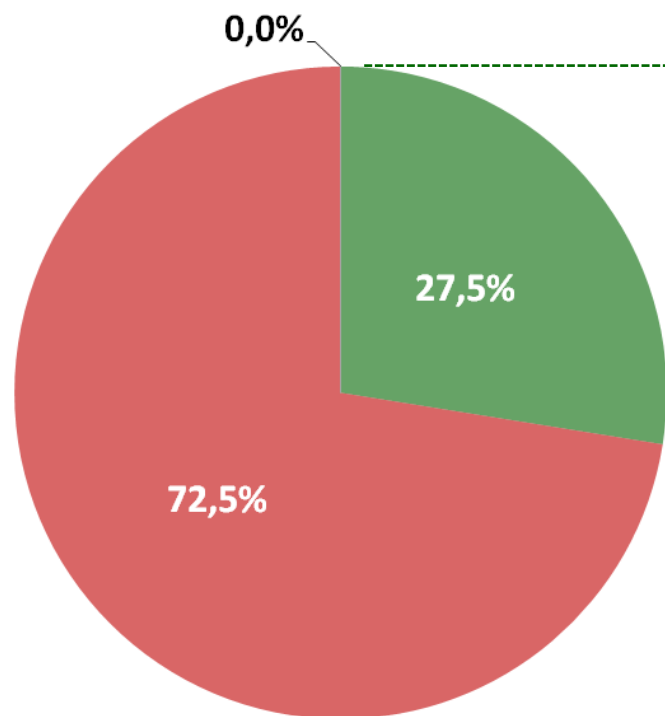
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	30,0%	18,8%	30,7%	23,2%	20,3%	26,6%	26,6%	14,6%	33,9%	23,8%	19,5%	24,6%	17,8%	24,3%
NÃO	70,0%	81,2%	69,3%	76,8%	79,7%	73,4%	73,4%	85,4%	66,1%	76,2%	80,5%	75,4%	82,2%	75,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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	22,8%
INTERNET	17,1%
TELEVISÃO	15,3%
FOLHETO	15,4%
PREFEITURA	8,7%
AGÊNCIA REGULADORA	3,3%
RÁDIO	1,6%
REDES SOCIAIS	1,7%
JORNAL	1,1%
OUTROS MEIOS	5,8%
NÃO RESPONDEU	7,4%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,4%
NÃO	94,4%
NÃO RESPONDEU	1,2%



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	27,0%	28,0%	20,7%	28,1%	32,7%	24,0%	25,6%	37,6%	25,9%	27,6%	28,4%	27,8%	22,0%	27,5%
NÃO	73,0%	72,0%	79,3%	71,9%	67,3%	76,0%	74,4%	62,4%	74,1%	72,4%	71,6%	72,2%	78,0%	72,5%
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%
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.

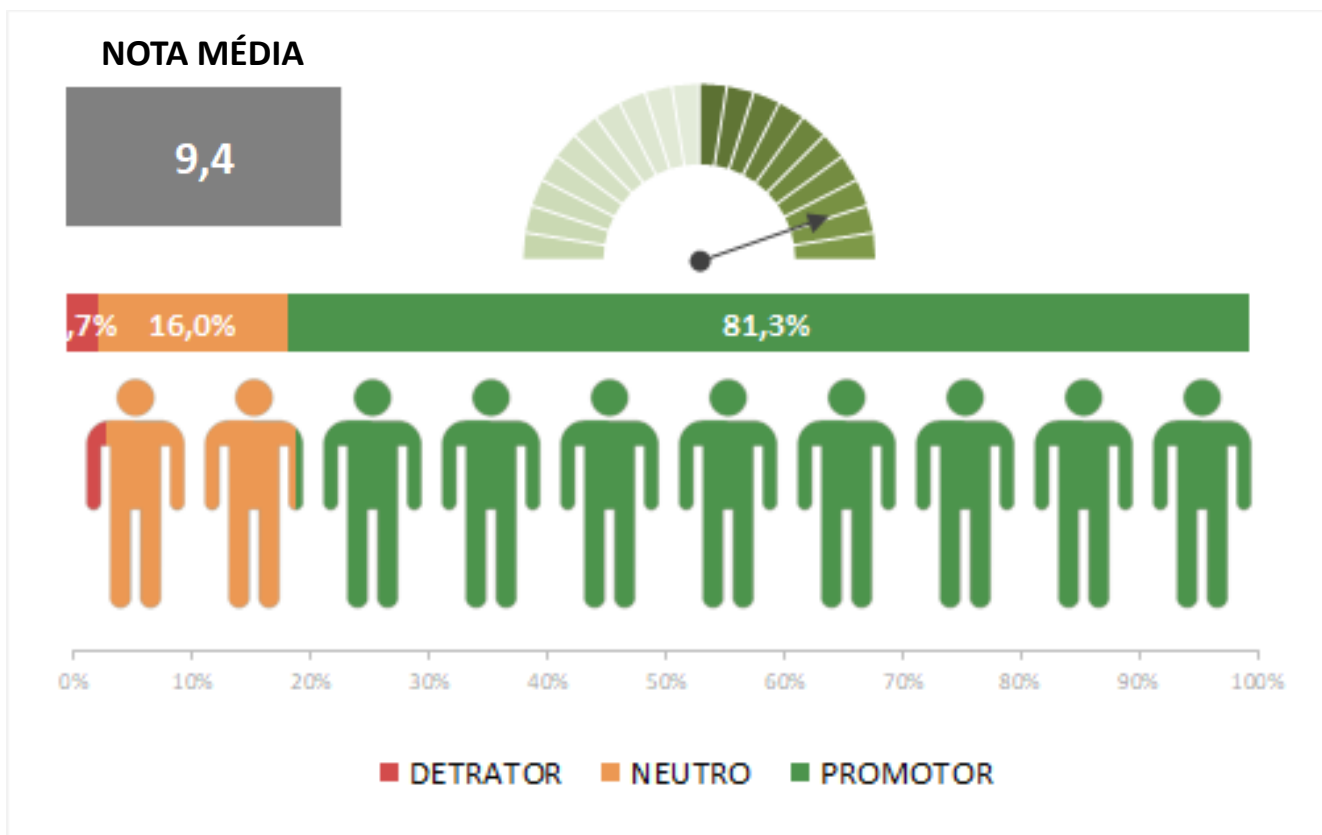
IV



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 LOUVEIRA? 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



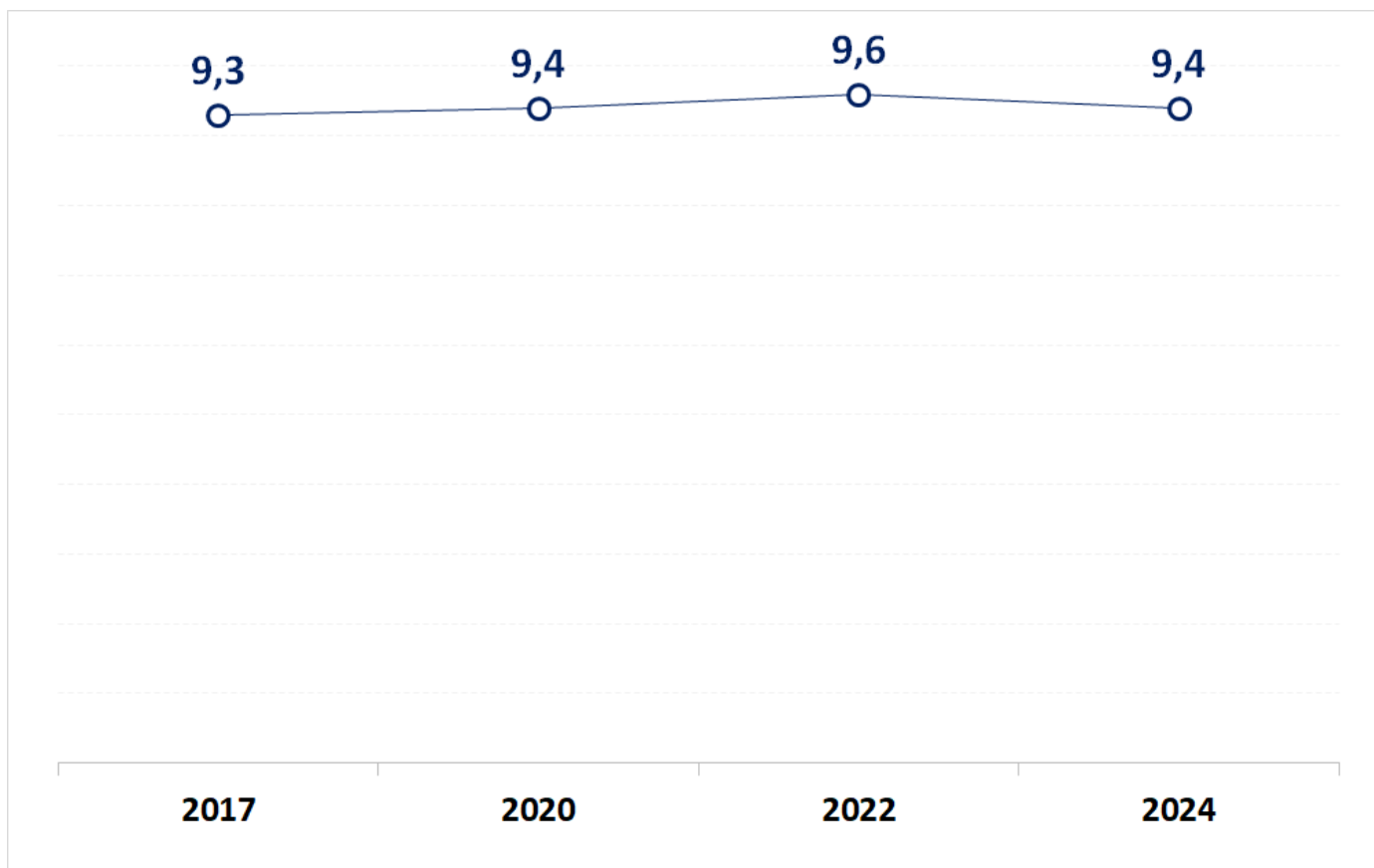
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 LOUVEIRA? 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 LOUVEIRA? 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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,9%	2,5%	0,0%	4,0%	3,0%	5,2%	2,6%	0,0%	5,0%	2,2%	2,7%	2,5%	7,0%	2,7%
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
7	2,1%	3,5%	3,7%	1,8%	3,7%	2,4%	3,9%	0,0%	6,3%	2,7%	0,9%	3,0%	0,0%	2,8%
8	15,8%	10,7%	12,9%	12,7%	14,2%	16,4%	13,4%	9,0%	7,1%	12,9%	18,5%	13,1%	15,1%	13,2%
9	9,1%	12,5%	9,2%	14,6%	6,5%	8,8%	10,7%	13,5%	15,9%	9,2%	13,6%	11,4%	0,0%	10,9%
10	70,1%	70,7%	74,1%	66,9%	72,6%	67,2%	69,4%	77,4%	65,8%	72,9%	64,3%	70,1%	78,0%	70,4%
MÉDIA	9,4	9,4	9,5	9,3	9,4	9,3	9,4	9,7	9,3	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	2,9%	2,5%	0,0%	4,0%	3,0%	5,2%	2,6%	0,0%	5,0%	2,2%	2,7%	2,5%	7,0%	2,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	79,2%	83,3%	83,3%	81,5%	79,1%	76,0%	80,1%	91,0%	81,7%	82,1%	77,9%	81,5%	78,0%	81,3%



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 – 81,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,9%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	27,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	19,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,6%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,6%
NÃO DEIXA ACUMULAR	2,3%
SÃO EDUCADOS	1,3%
ESTÁ SATISFEITO	1,0%
SÃO DEDICADOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	1,3%

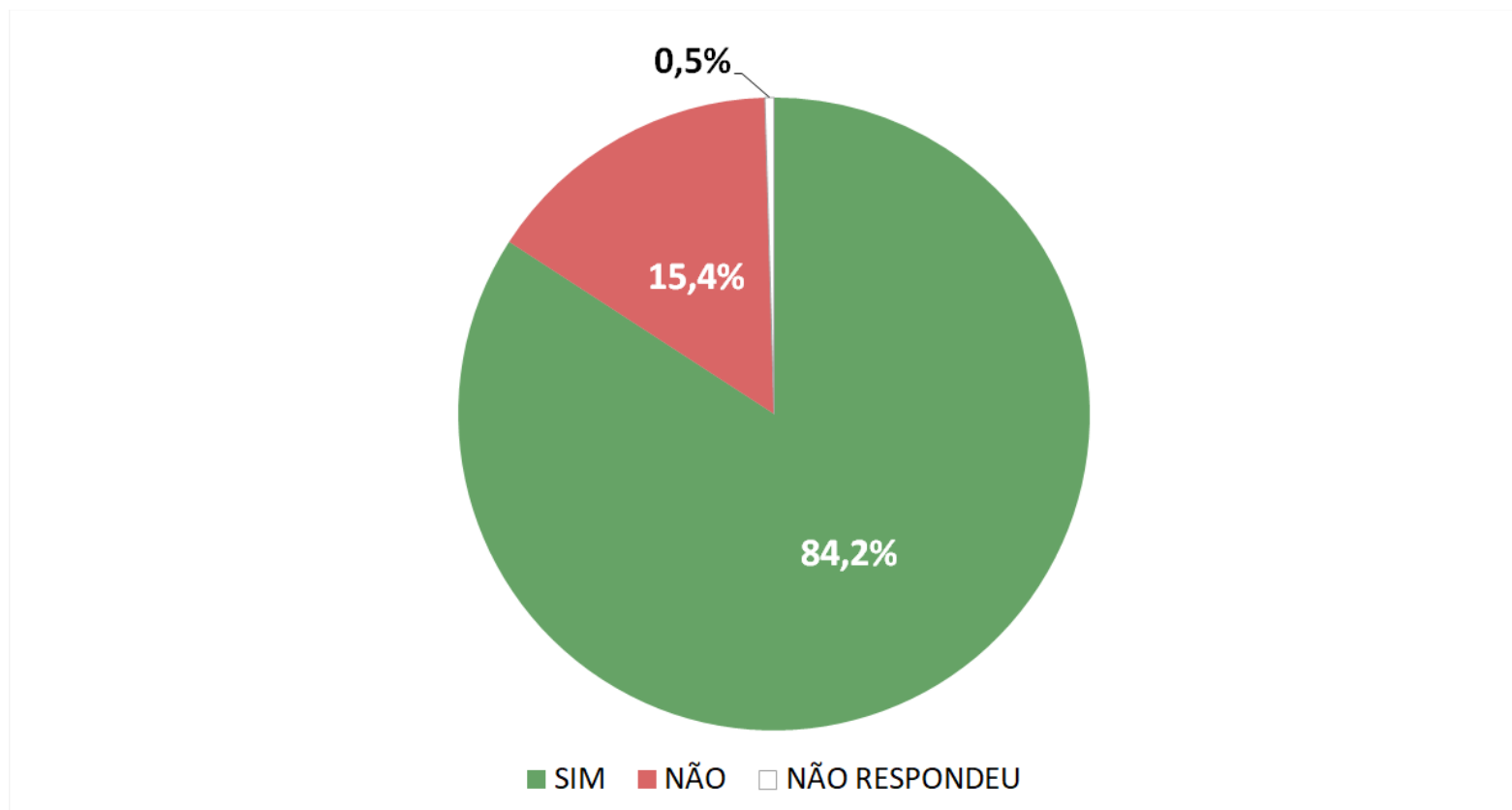
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 2,7% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	36,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	18,2%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	18,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,1%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	9,1%
NÃO RESPONDEU	9,1%



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	83,0%	85,3%	79,9%	88,5%	81,4%	87,6%	80,7%	91,0%	86,9%	81,5%	92,5%	83,4%	100,0%	84,2%
NÃO	16,6%	14,2%	20,1%	11,0%	17,9%	11,5%	18,9%	9,0%	9,4%	18,5%	7,5%	16,2%	0,0%	15,4%
NÃO RESPONDEU	0,4%	0,5%	0,0%	0,6%	0,7%	0,9%	0,4%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

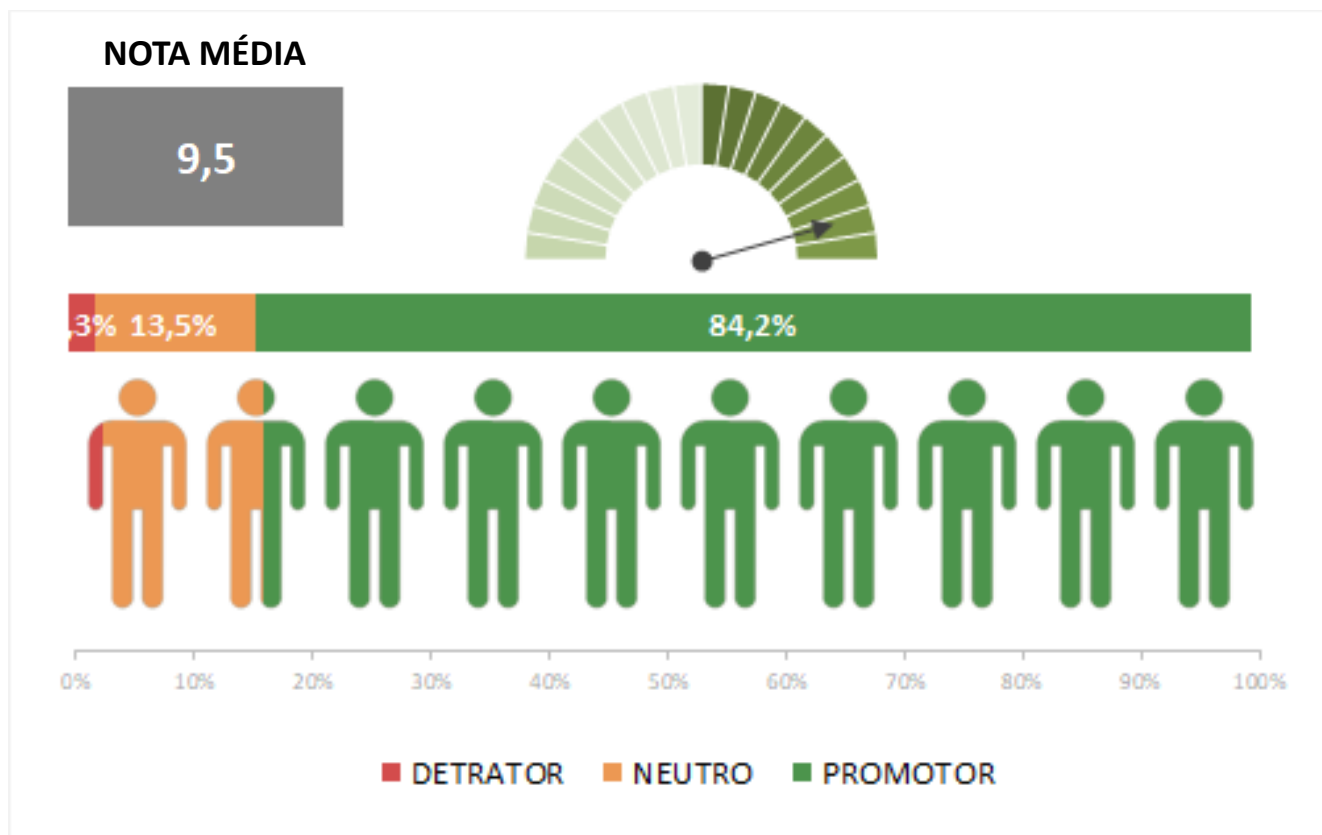


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 3,8%



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	0,7%	0,6%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
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	0,0%	0,0%	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%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	2,2%	0,0%	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	0,4%	0,9%	0,0%	0,6%	1,3%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,7%	0,0%	0,6%
6	0,7%	0,6%	0,0%	0,8%	1,1%	0,8%	0,9%	0,0%	1,3%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
7	4,0%	2,2%	2,1%	4,5%	1,9%	1,0%	4,3%	1,8%	1,7%	4,2%	0,0%	2,7%	11,7%	3,1%
8	12,8%	8,1%	11,6%	12,3%	6,2%	6,6%	10,8%	13,4%	9,0%	9,2%	15,8%	10,0%	17,5%	10,4%
9	3,7%	5,9%	1,8%	6,4%	5,0%	6,8%	4,0%	5,1%	6,8%	3,4%	8,8%	4,5%	10,3%	4,8%
10	77,7%	81,1%	84,5%	74,0%	83,3%	81,8%	78,5%	79,7%	79,0%	80,9%	74,5%	80,4%	60,5%	79,4%
MÉDIA	9,5	9,5	9,7	9,4	9,5	9,6	9,4	9,6	9,5	9,5	9,6	9,5	9,2	9,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	1,9%	2,7%	0,0%	2,8%	3,6%	3,8%	2,5%	0,0%	3,6%	2,4%	0,9%	2,4%	0,0%	2,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,4%	87,0%	86,3%	80,4%	88,4%	88,7%	82,5%	84,8%	85,8%	84,2%	83,3%	84,9%	70,8%	84,2%



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 – 84,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	21,0%
LEVAM TODO MATERIAL	5,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,6%
SÃO ORGANIZADOS	1,9%
ESTÁ SATISFEITO	1,6%
FORNECE SACOLAS	0,3%
OUTROS	0,3%
NÃO RESPONDEU	1,0%

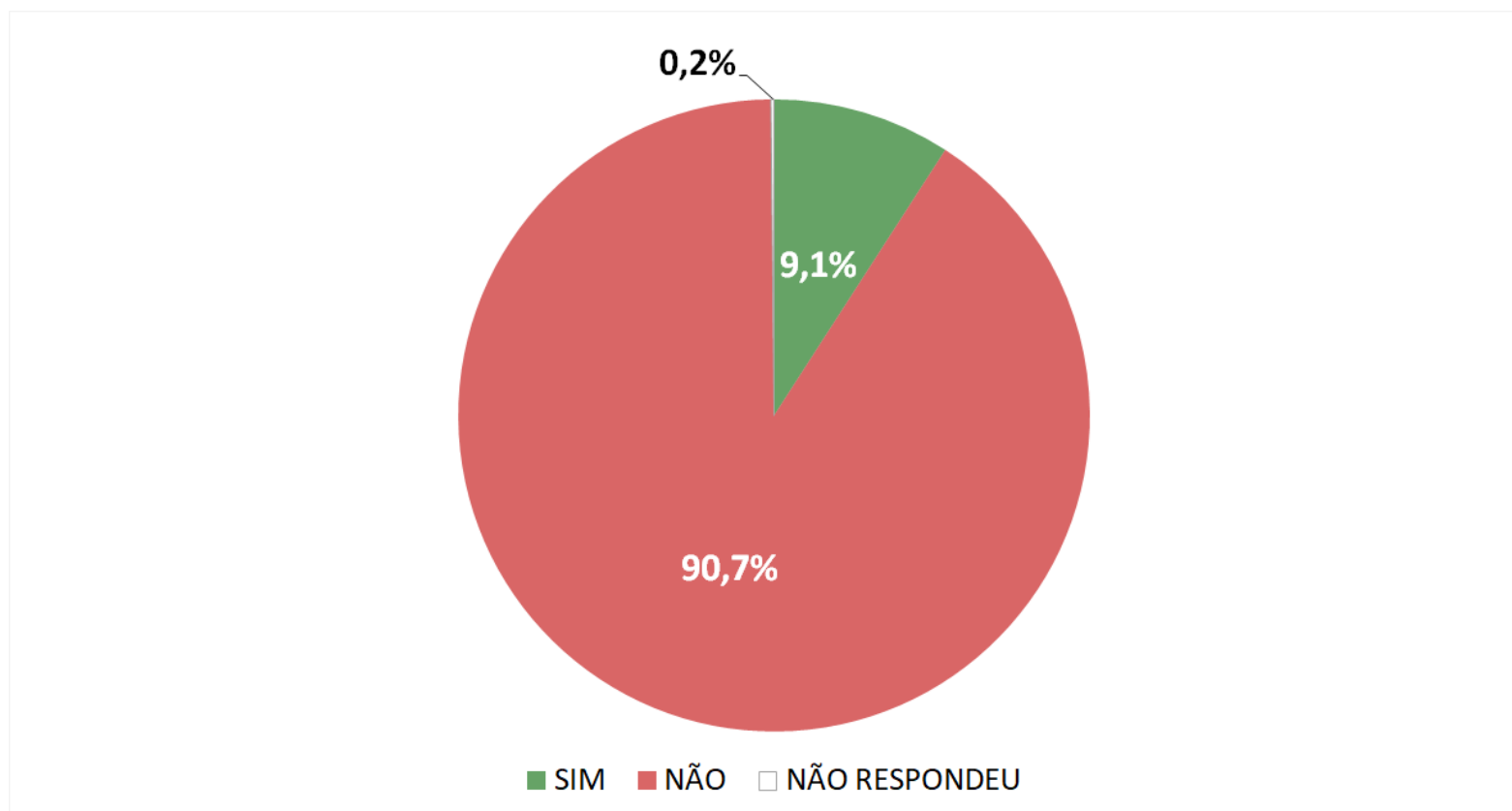
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 2,3% DOS USUÁRIOS)	%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	30,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	20,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	20,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,0%
TER MAIS LIXEIRAS	10,0%
NÃO RESPONDEU	10,0%



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	10,5%	7,8%	9,2%	7,4%	11,6%	9,5%	7,6%	13,6%	6,1%	9,6%	9,4%	9,1%	9,6%	9,1%
NÃO	89,5%	91,9%	90,8%	92,6%	87,8%	90,5%	92,4%	85,6%	93,9%	90,4%	89,7%	90,7%	90,4%	90,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,2%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

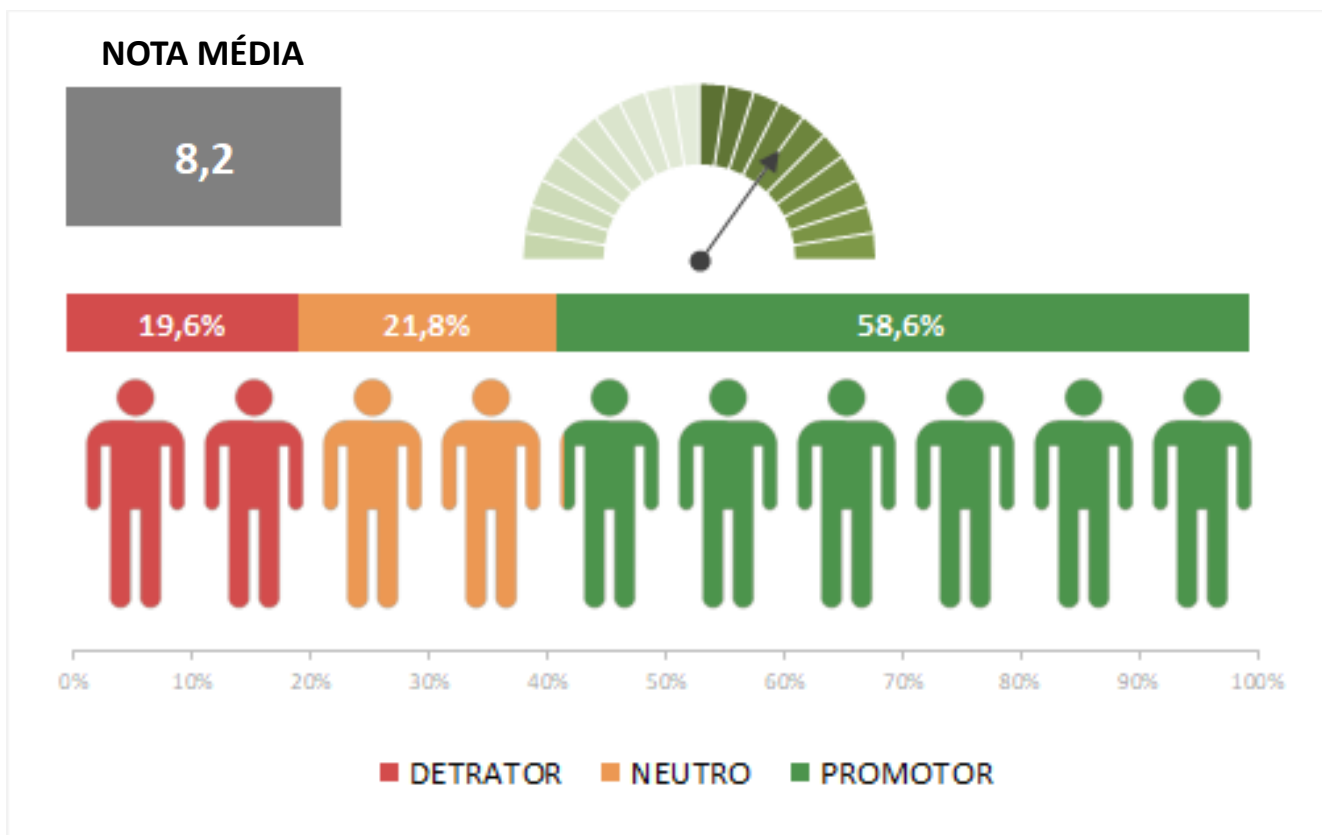


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE LOUVEIRA? 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: 3,0%

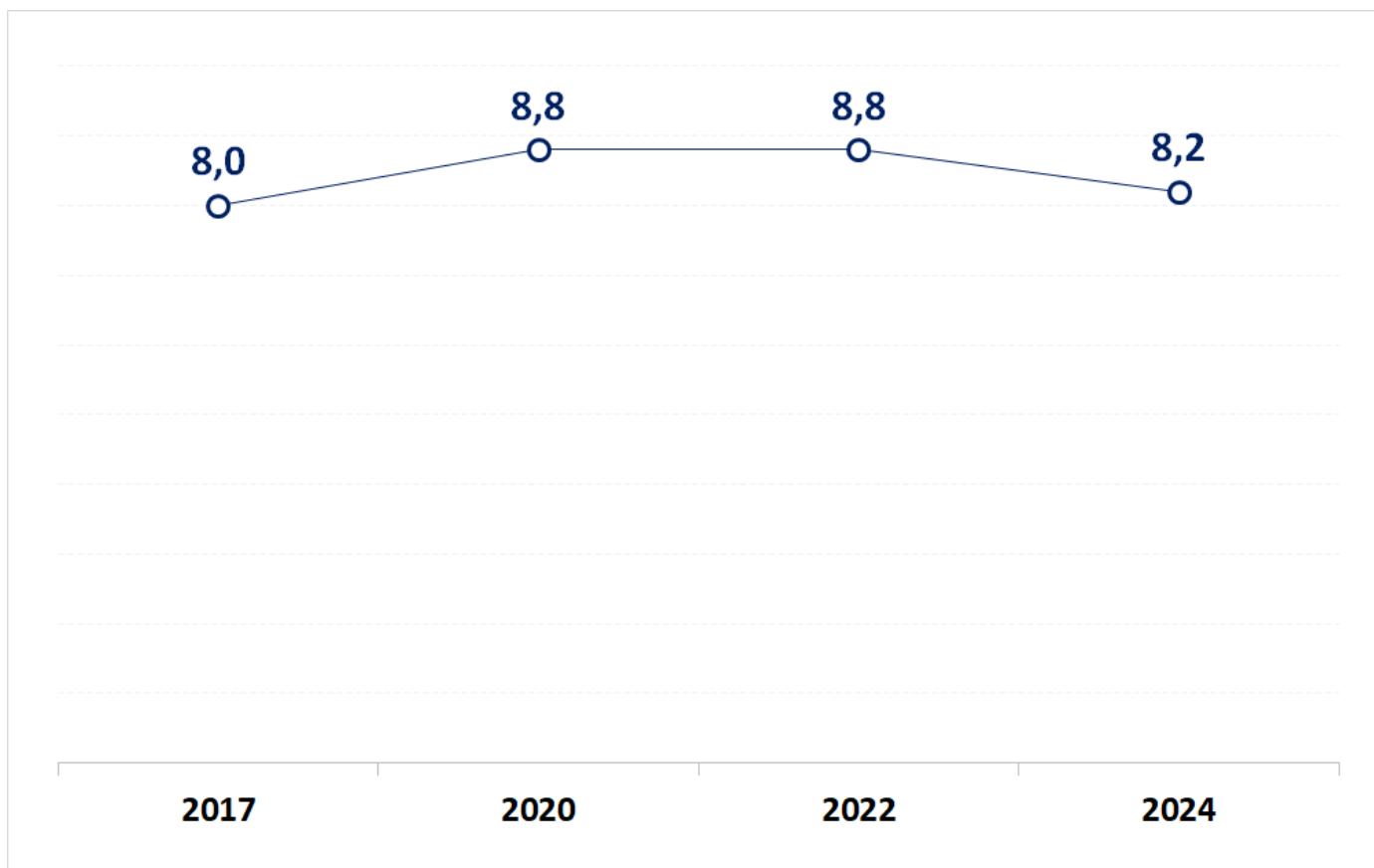


ARES
AGÊNCIA
RES-LADPRA
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE LOUVEIRA? 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 LOUVEIRA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,8%	3,4%	0,0%	4,0%	2,9%	3,6%	2,6%	1,8%	2,6%	2,2%	4,4%	2,8%	0,0%	2,6%
1	0,7%	1,4%	0,0%	2,0%	0,6%	2,5%	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	1,4%	1,1%	0,0%	1,0%
2	1,4%	0,6%	0,0%	1,6%	1,1%	1,5%	1,2%	0,0%	0,0%	0,7%	2,7%	1,1%	0,0%	1,0%
3	2,1%	3,4%	2,1%	3,6%	2,2%	1,5%	4,1%	0,0%	1,3%	3,6%	0,9%	2,9%	0,0%	2,8%
4	1,6%	2,2%	0,0%	2,6%	2,5%	3,0%	0,9%	3,8%	5,1%	1,5%	1,1%	2,0%	0,0%	1,9%
5	4,8%	5,6%	5,9%	4,2%	6,2%	4,4%	4,9%	7,3%	1,7%	3,3%	14,4%	4,7%	15,1%	5,2%
6	6,2%	3,8%	1,8%	5,7%	6,8%	5,0%	4,9%	5,2%	6,9%	5,4%	2,3%	5,0%	5,4%	5,0%
7	8,9%	8,4%	9,4%	10,5%	5,2%	3,3%	8,6%	14,9%	2,2%	8,8%	12,5%	9,1%	0,0%	8,6%
8	14,5%	11,9%	7,0%	14,7%	16,4%	17,0%	12,9%	9,8%	8,6%	13,2%	16,2%	13,2%	12,4%	13,2%
9	6,5%	8,0%	9,7%	8,3%	3,5%	7,2%	8,3%	4,1%	12,3%	7,2%	4,3%	7,1%	10,9%	7,3%
10	51,5%	51,2%	64,2%	42,8%	52,7%	50,8%	51,0%	53,0%	59,3%	53,0%	39,8%	51,1%	56,3%	51,3%
MÉDIA	8,3	8,1	9,0	7,8	8,2	8,1	8,2	8,3	8,6	8,3	7,5	8,2	8,7	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,6%	20,5%	9,7%	23,6%	22,3%	21,6%	19,3%	18,1%	17,6%	17,8%	27,2%	19,5%	20,5%	19,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,0%	59,1%	73,9%	51,2%	56,1%	58,1%	59,3%	57,2%	71,6%	60,2%	44,1%	58,2%	67,1%	58,6%



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 – 58,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,0%
CIDADE/RUAS LIMPAS	27,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,9%
PASSAM SEMPRE	5,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	3,9%
SÃO DEDICADOS	2,9%
ESTÁ SATISFEITO	2,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,4%
SÃO EDUCADOS	1,4%
OUTROS	1,4%
NÃO RESPONDEU	3,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 19,6% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	24,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	18,2%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	16,9%
AMPLIAR EQUIPE	13,0%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	3,9%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	3,9%
VOLTAR COMO ERA ANTERIORMENTE	2,6%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,3%
NÃO RESPONDEU	13,0%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

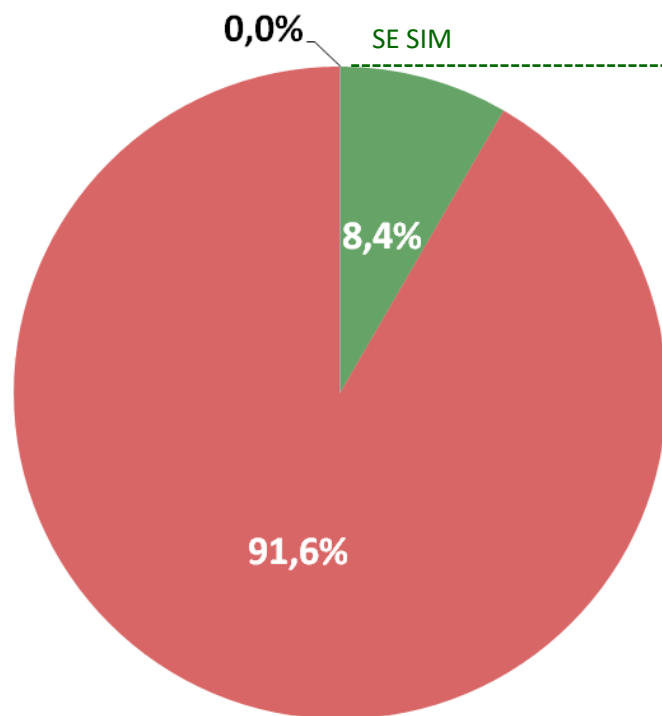


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	10,7%
7	5,5%
8	31,1%
9	28,5%
10	24,2%
MÉDIA	8,3
INSATISFEITO	10,7%
SATISFEITO	52,7%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	29,3%
INTERNET	28,6%
AMIGOS/FAMILIARES	7,4%
TRABALHO	6,2%
ESCOLA	6,2%
REDES SOCIAIS	6,2%
FOLHETO	4,0%
RÁDIO	2,4%
JORNAL	3,1%
OUTROS	6,8%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	8,0%	8,7%	12,9%	6,5%	7,1%	4,1%	7,4%	16,3%	5,9%	8,5%	9,6%	8,5%	5,4%	8,4%
NÃO	92,0%	91,3%	87,1%	93,5%	92,9%	95,9%	92,6%	83,7%	94,1%	91,5%	90,4%	91,5%	94,6%	91,6%
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%

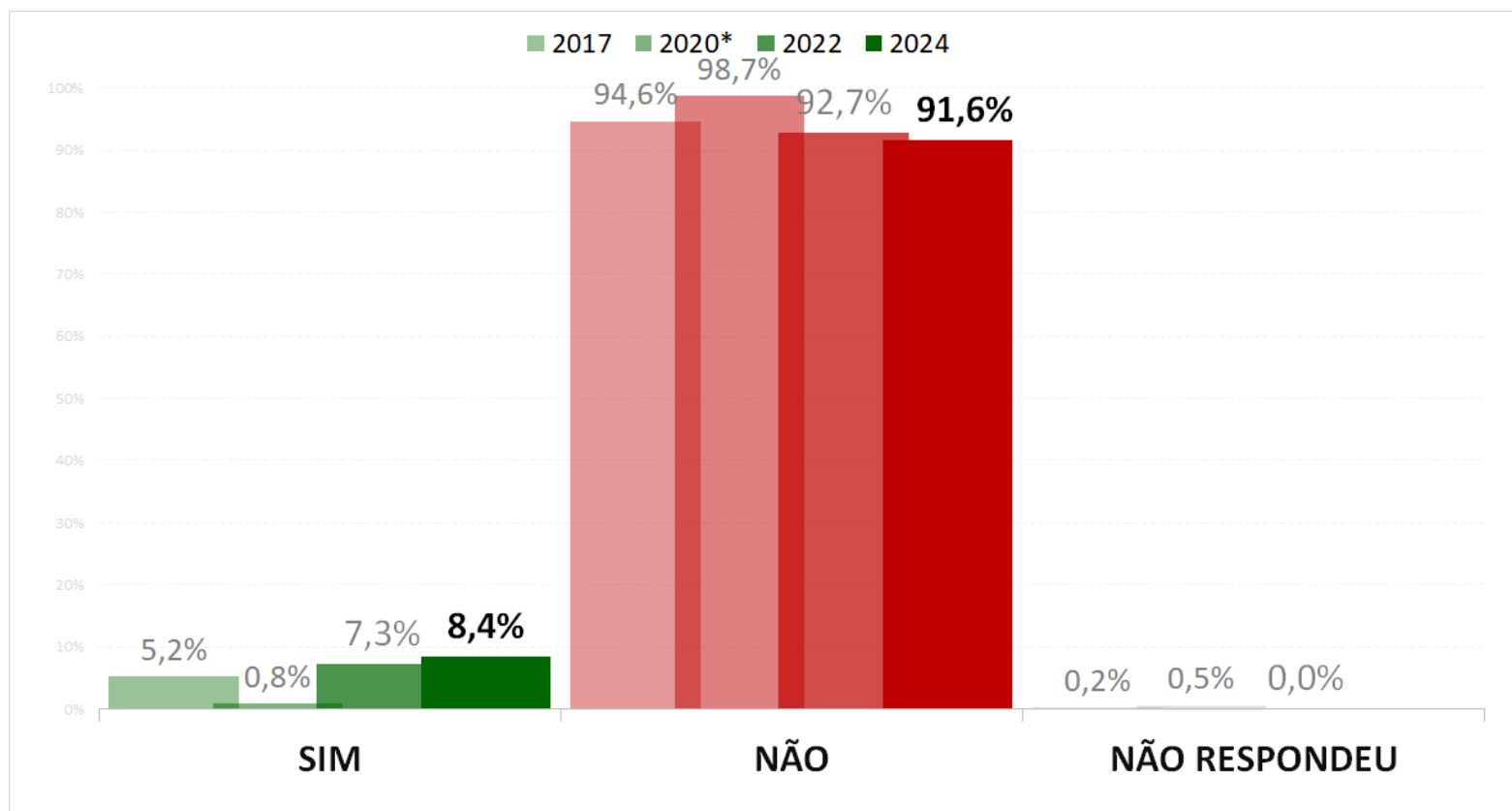


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

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

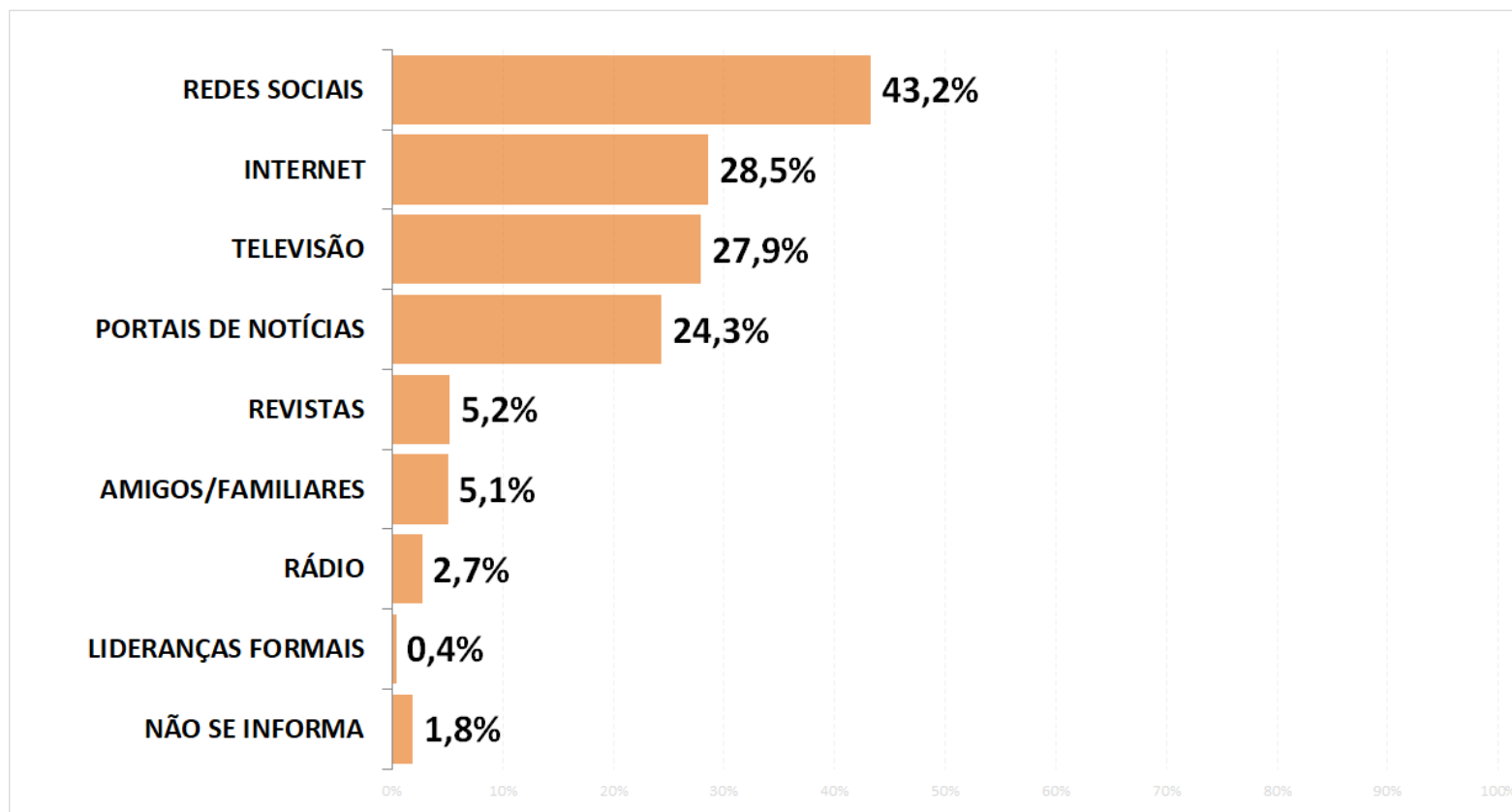
VI



ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

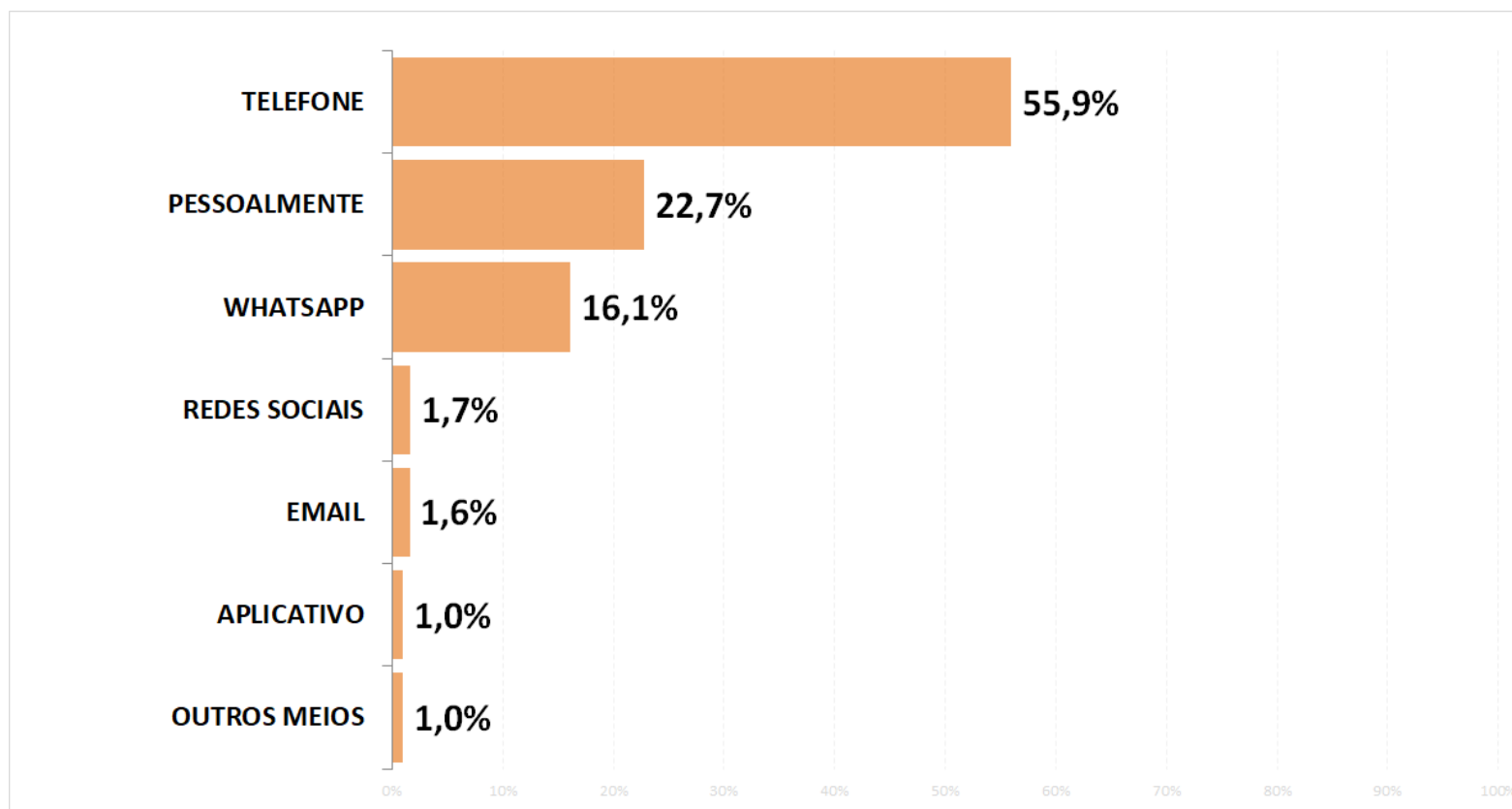




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	56,3%	55,6%	57,2%	53,1%	59,2%	55,5%	56,2%	55,5%	52,4%	56,4%	56,6%	55,1%	72,1%	55,9%
PESSOALMENTE	20,3%	25,1%	16,7%	27,3%	21,3%	29,5%	21,5%	18,8%	28,5%	21,1%	24,9%	23,9%	0,0%	22,7%
WHATSAPP	16,7%	15,6%	20,7%	15,1%	13,6%	9,9%	16,5%	22,1%	14,6%	16,6%	15,2%	15,5%	27,9%	16,1%
REDES SOCIAIS	2,8%	0,5%	1,7%	1,3%	2,1%	3,0%	1,1%	1,8%	1,6%	1,6%	1,8%	1,7%	0,0%	1,7%
EMAIL	1,6%	1,6%	3,7%	1,3%	0,0%	1,2%	2,2%	0,0%	0,0%	1,9%	1,4%	1,7%	0,0%	1,6%
APLICATIVO	1,5%	0,5%	0,0%	1,3%	1,4%	0,0%	1,1%	1,8%	0,0%	1,4%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
OUTROS MEIOS	0,8%	1,1%	0,0%	0,6%	2,5%	0,9%	1,3%	0,0%	2,9%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
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