

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
PARAIBUNA

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

Paraibuna, maio de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **13 e 17 de maio de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **361 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Paraibuna. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

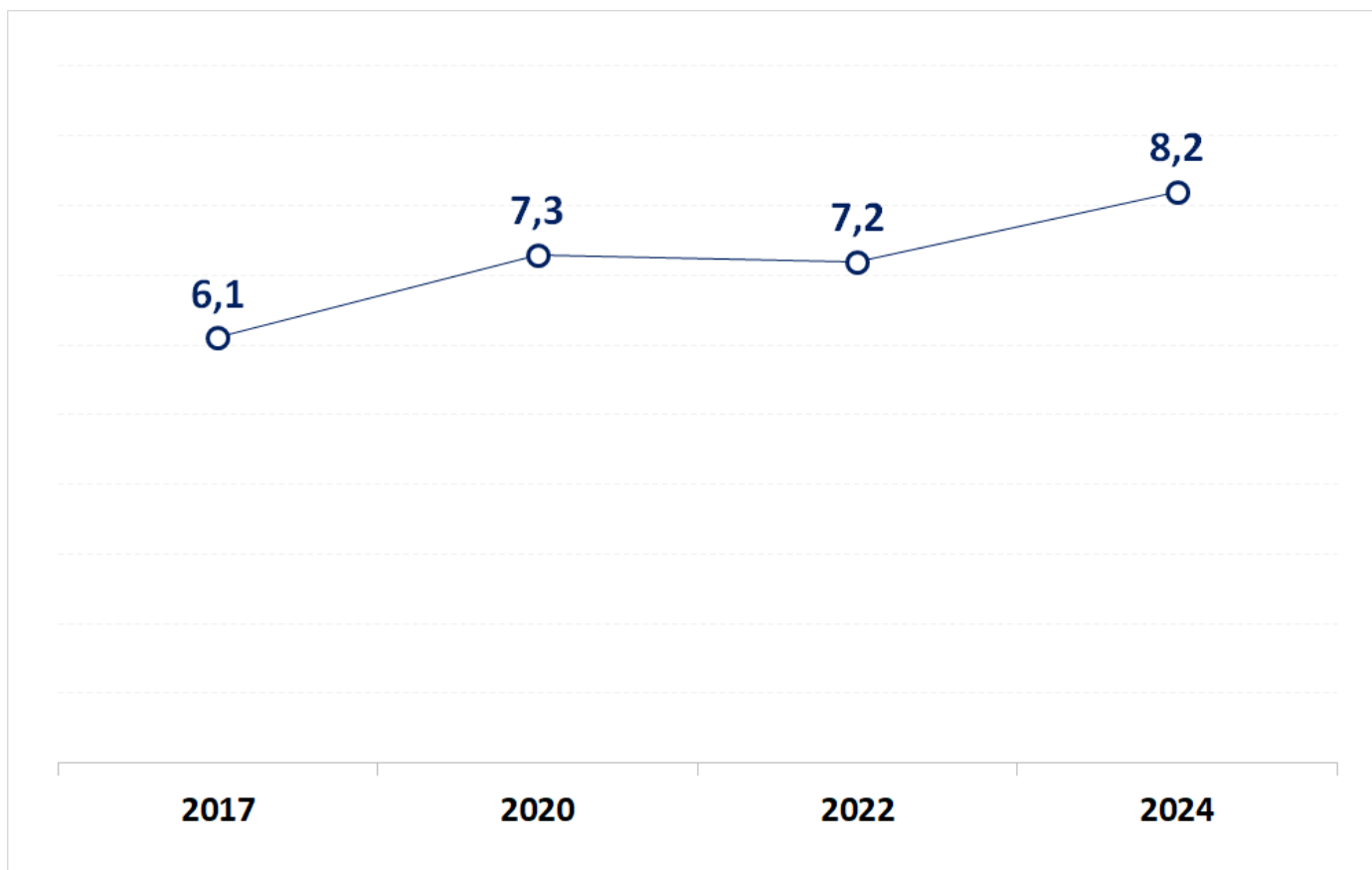




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

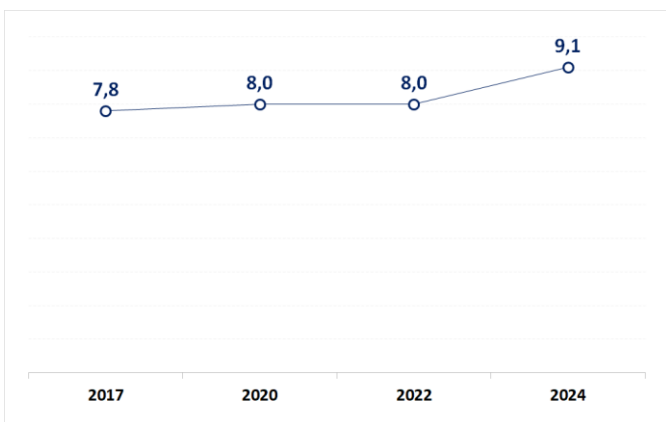




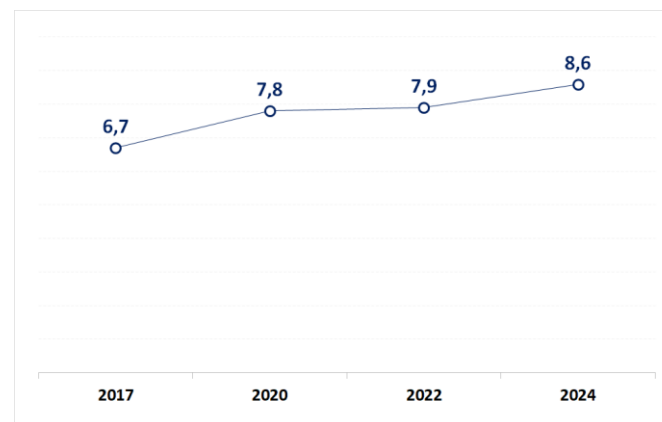
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

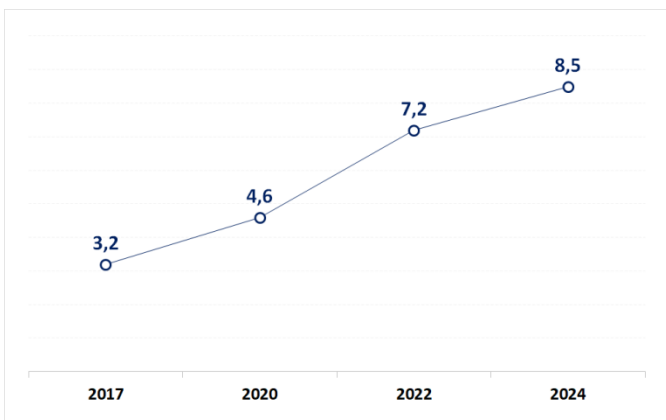
ATENDIMENTO NA SEDE



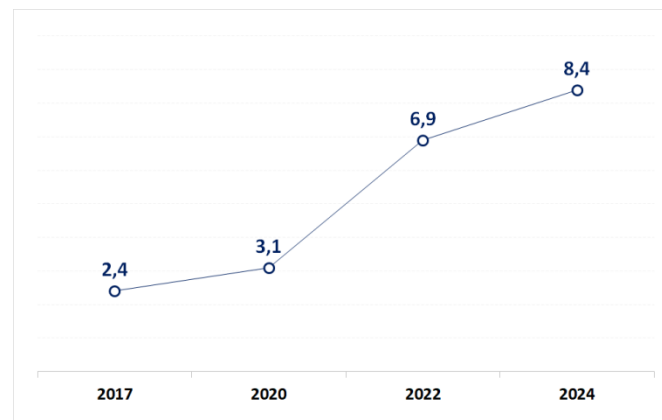
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

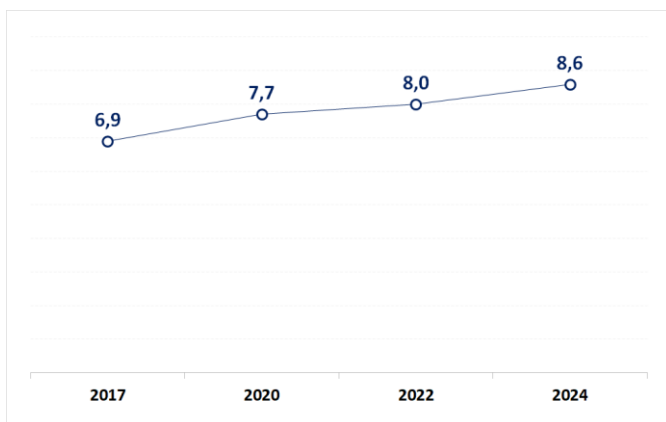




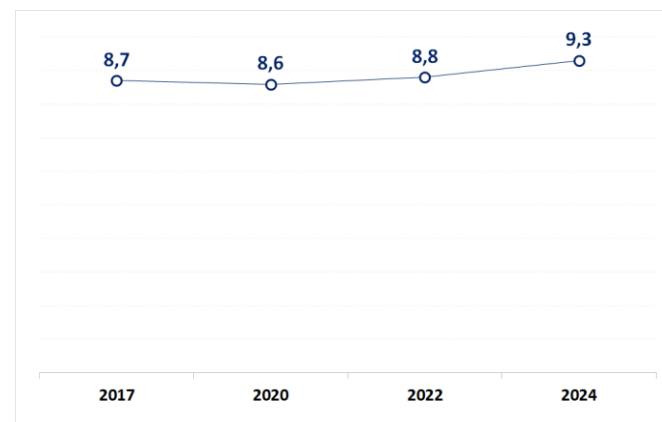
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

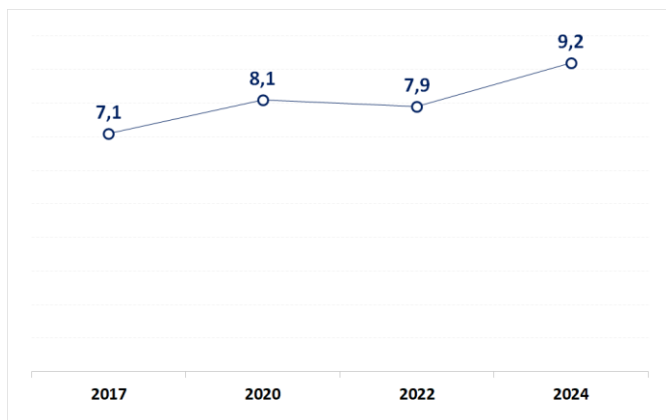
ENTENDIMENTO DA CONTA



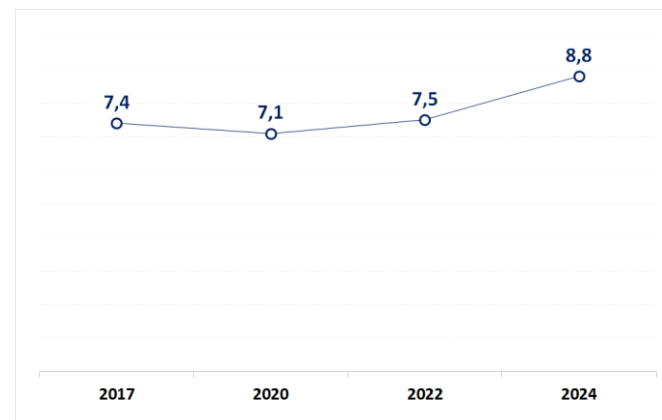
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

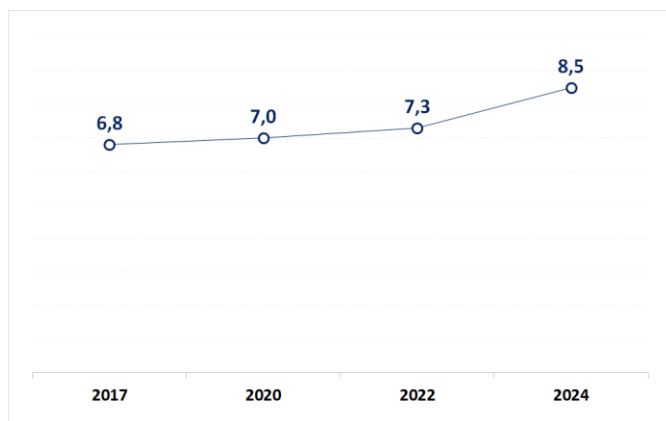




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

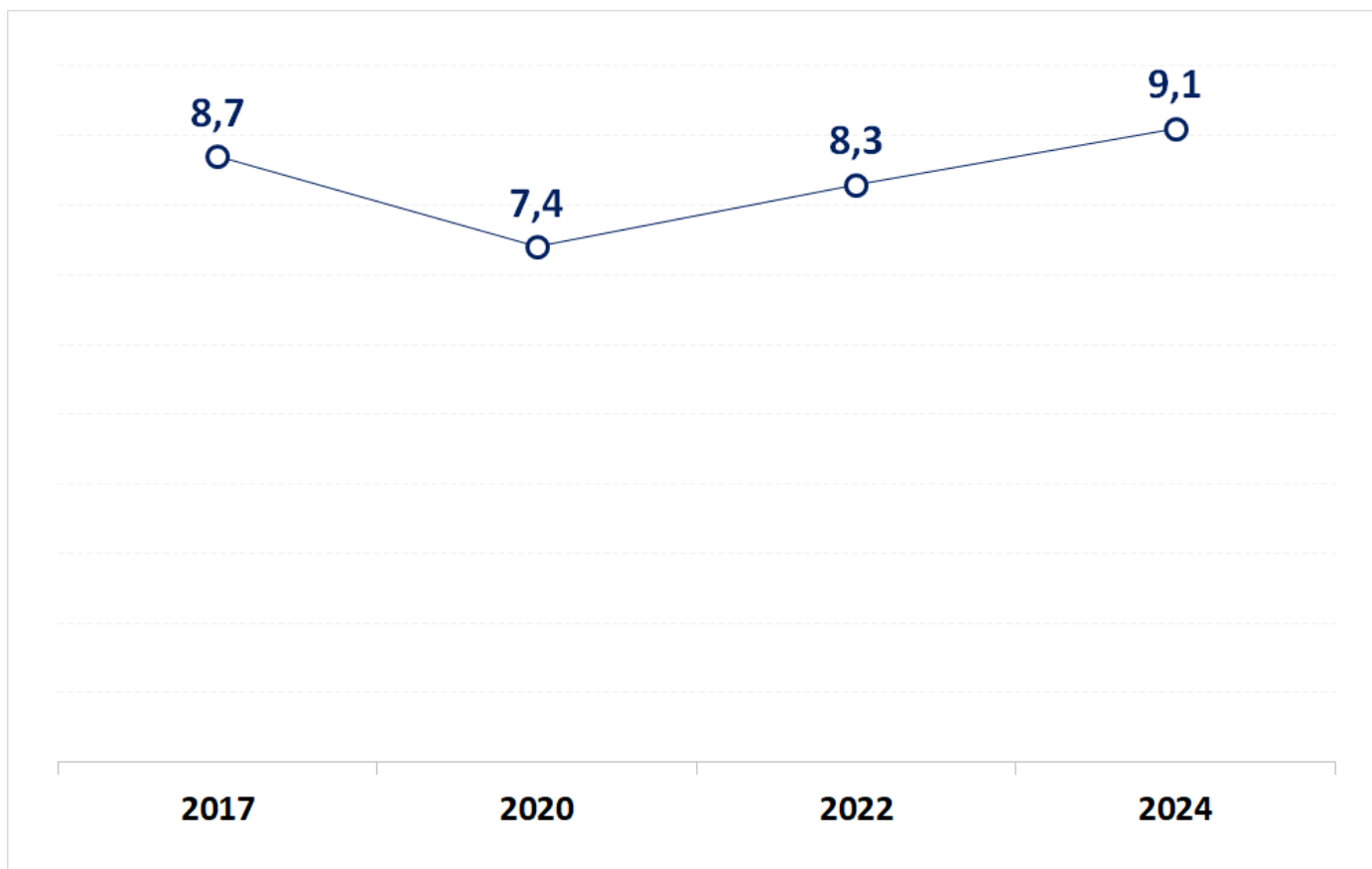
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

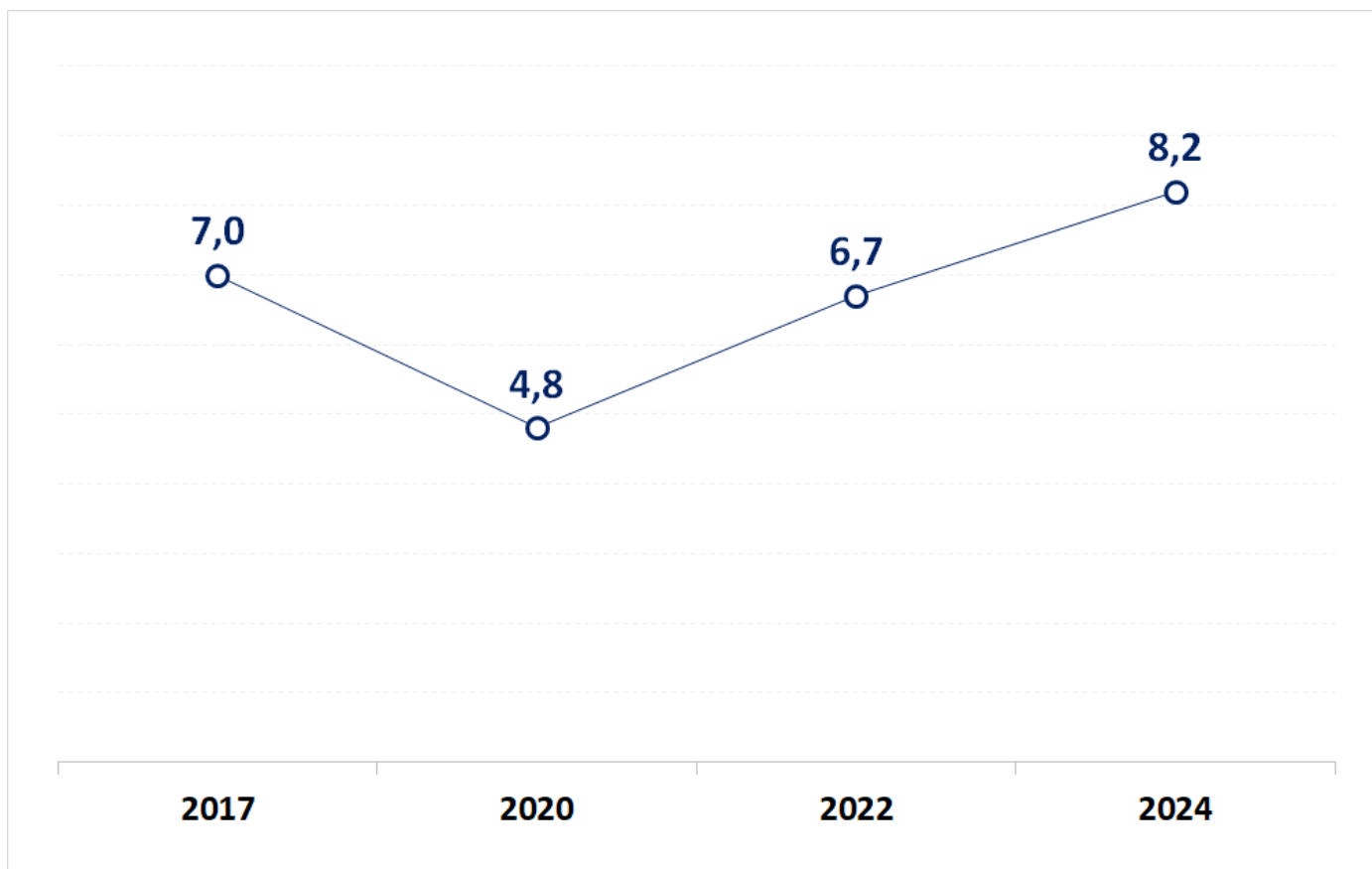




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

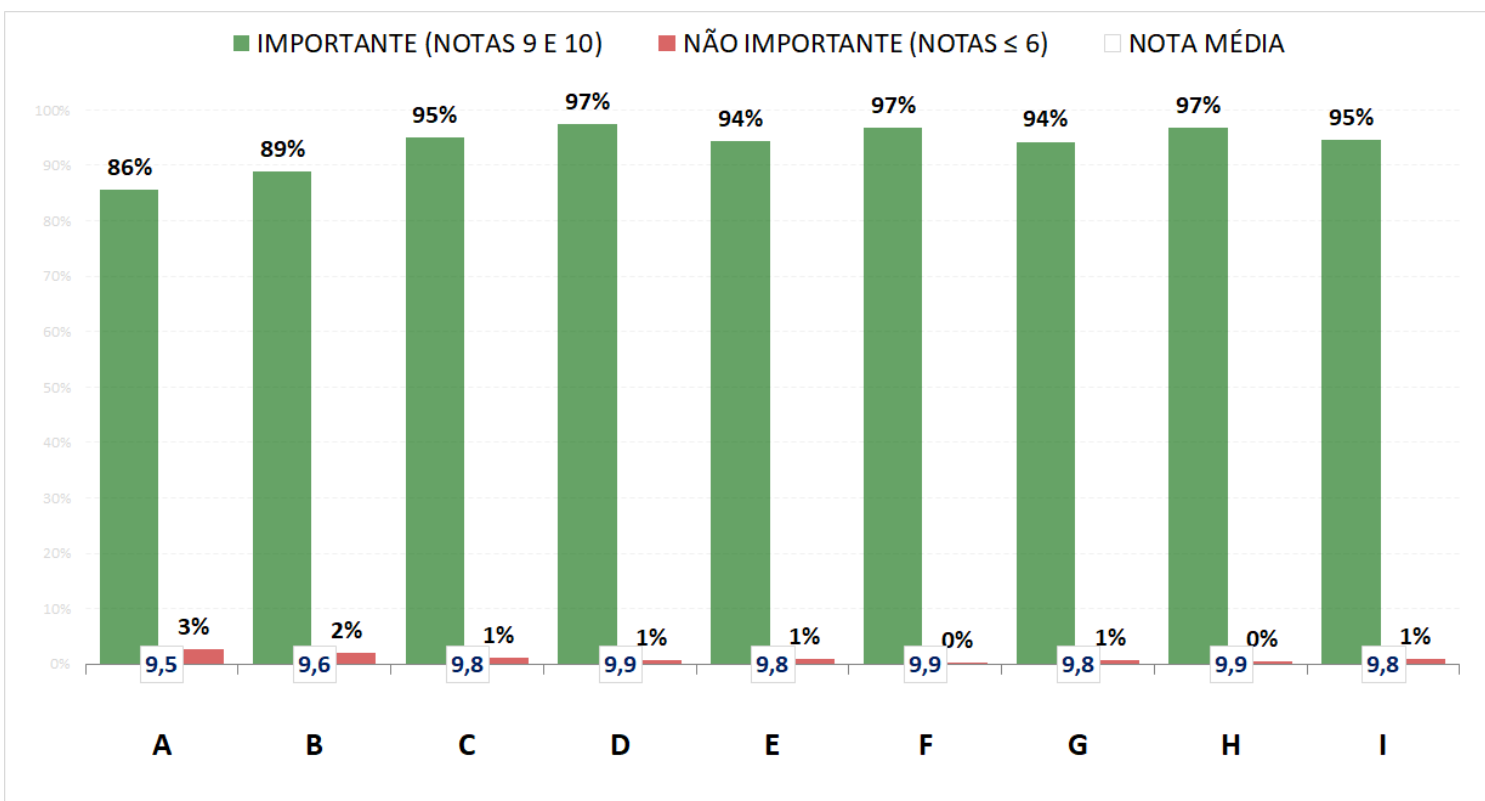
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

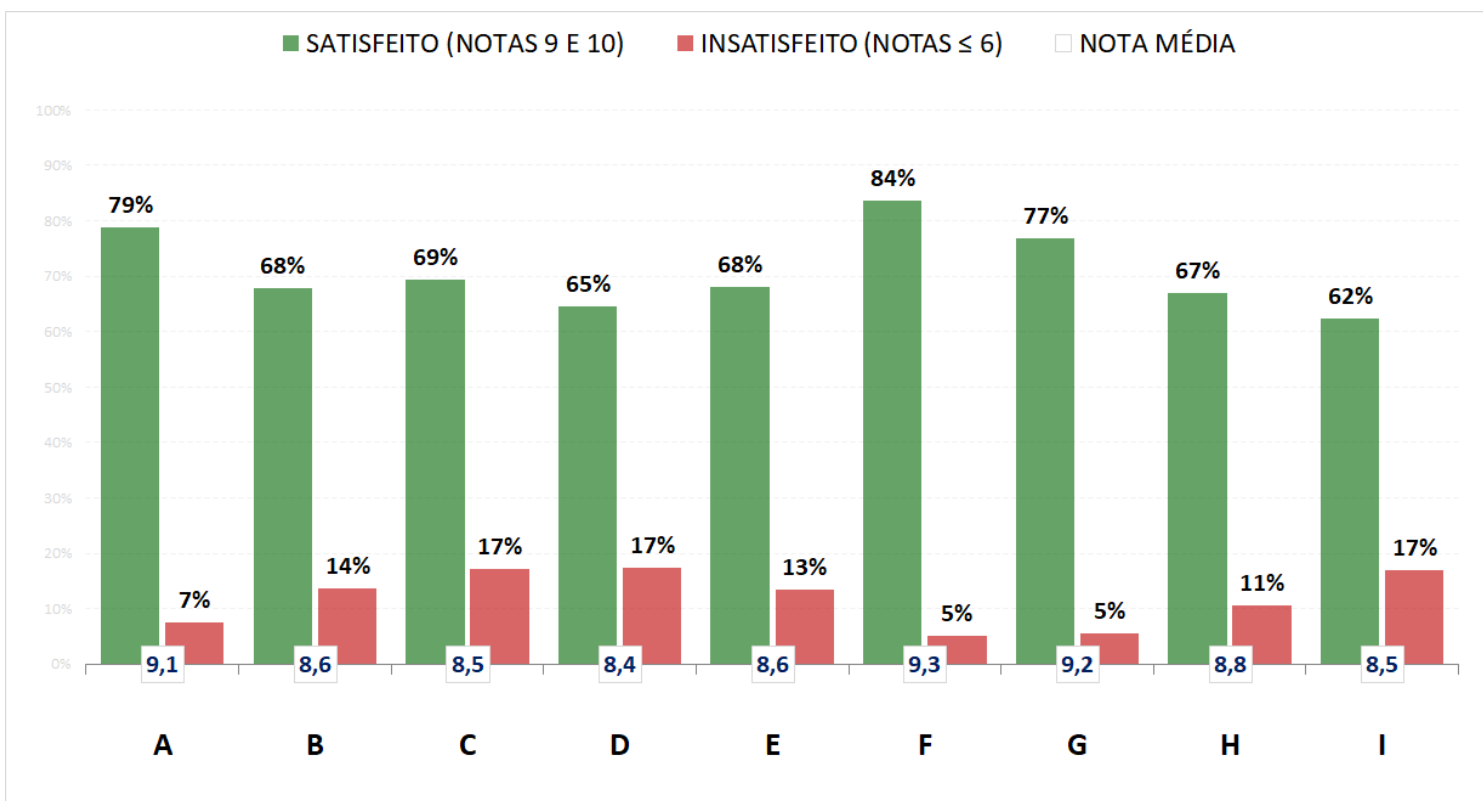


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

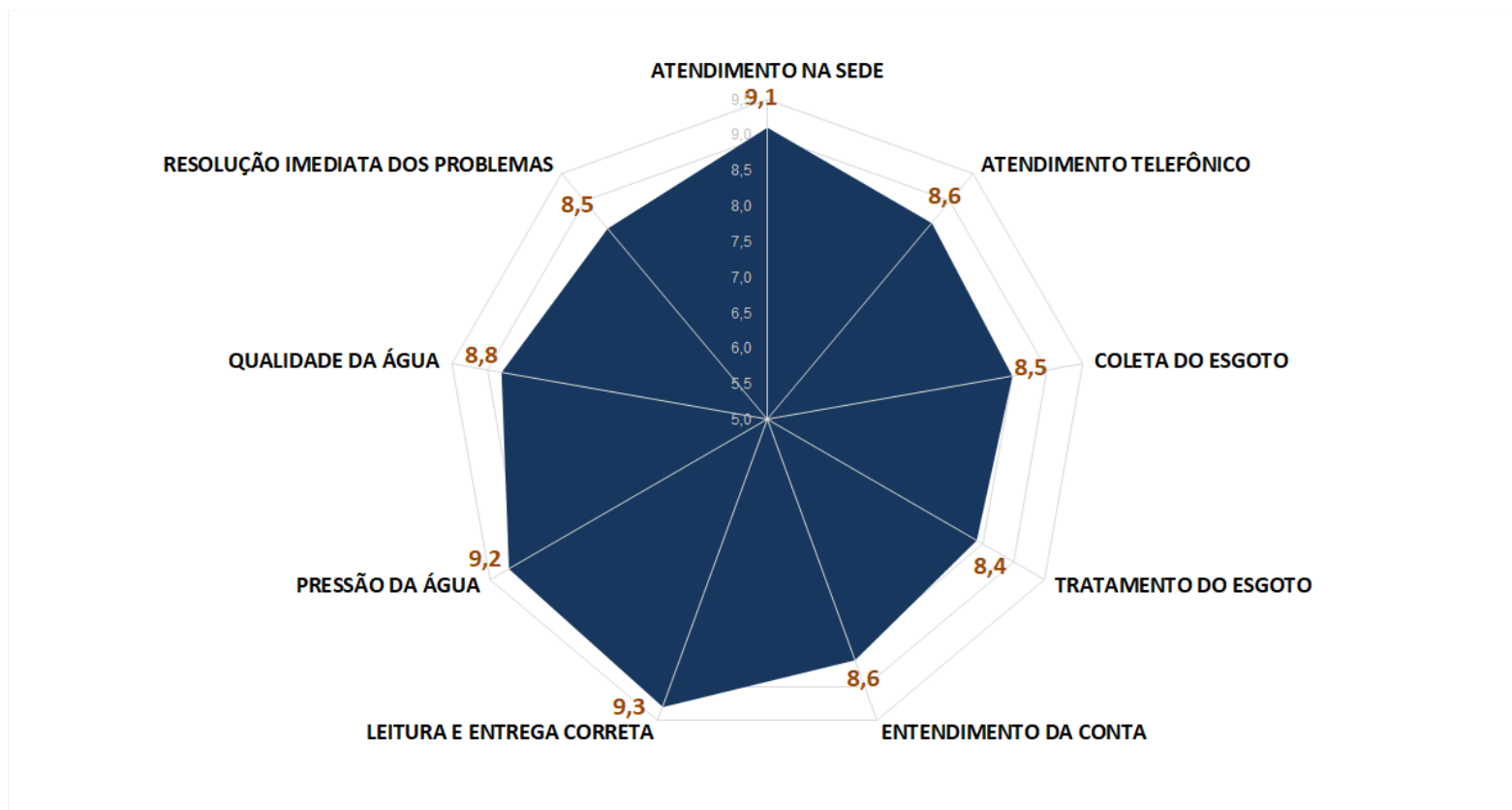


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

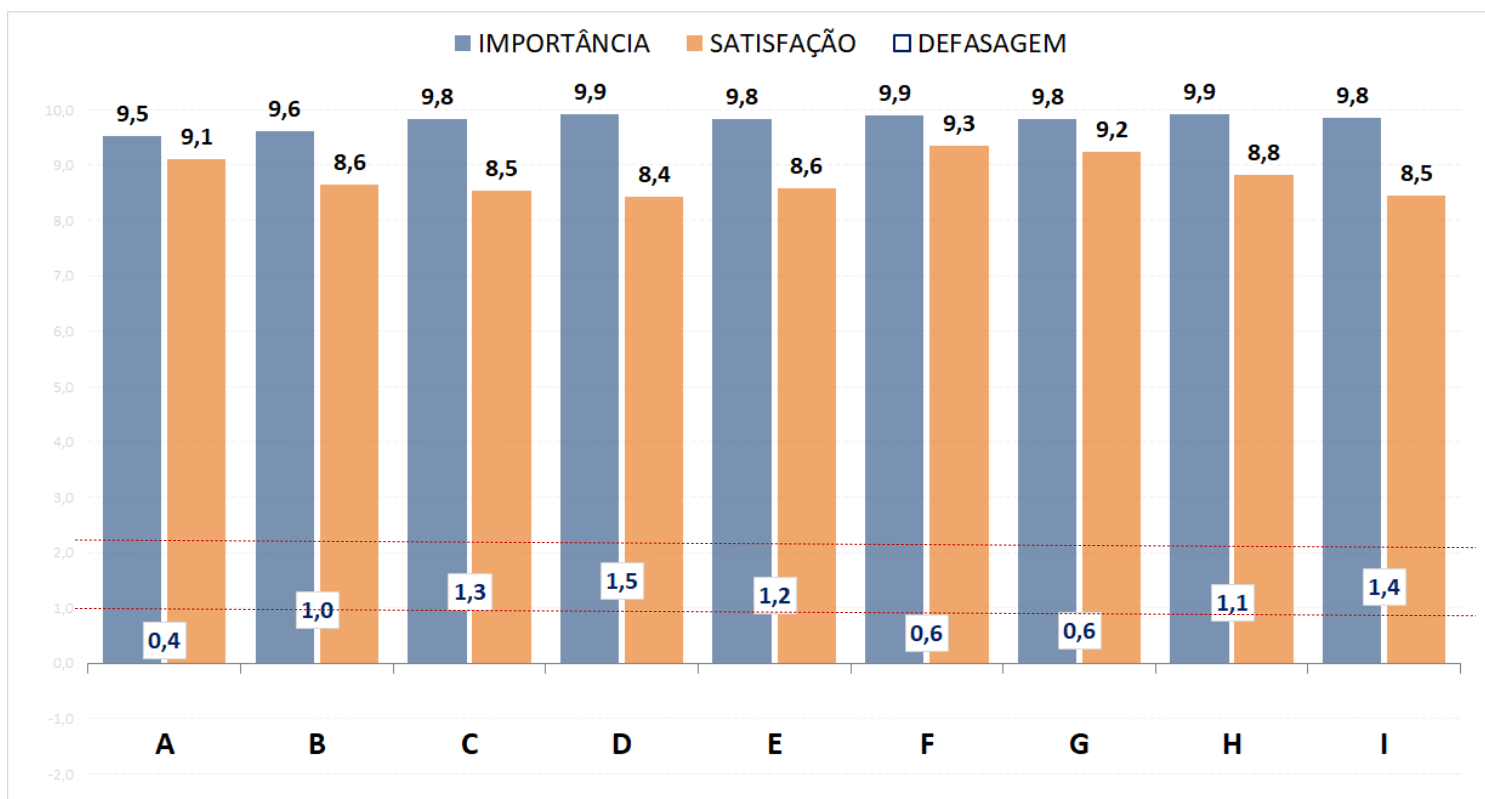
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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

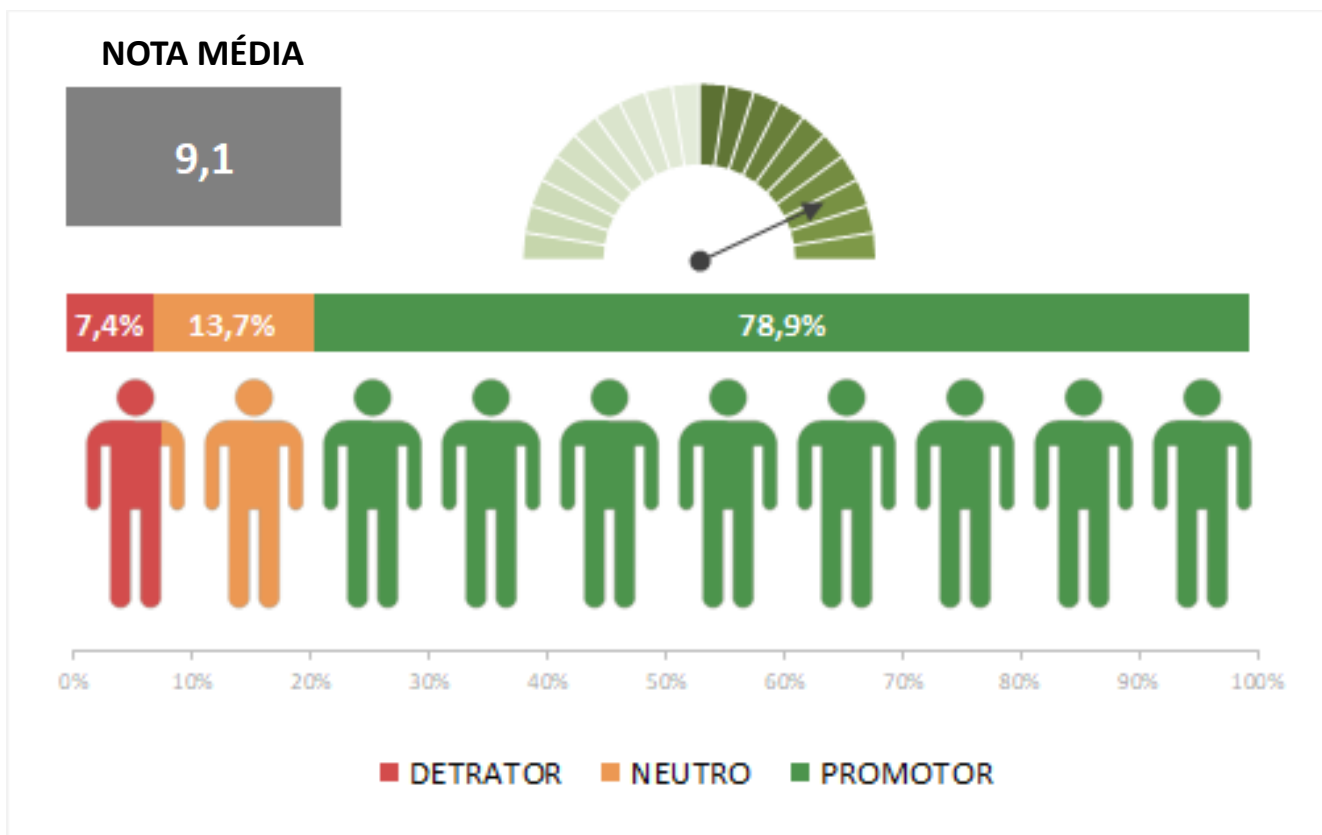


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 49,4%



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 CAEPA?
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%	2,0%	4,8%	0,0%	0,8%	1,3%	1,2%	0,0%	1,1%	1,4%	0,0%	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	3,4%	0,0%	9,3%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	9,7%	0,0%	0,0%	9,9%	1,8%	0,0%	1,7%
3	0,0%	1,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	1,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
5	2,5%	1,7%	0,0%	1,9%	2,7%	3,3%	0,8%	3,1%	2,8%	1,0%	3,2%	2,2%	0,0%	2,1%
6	3,4%	0,0%	9,3%	0,0%	1,1%	1,6%	2,3%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,7%
7	5,8%	3,3%	14,2%	4,8%	2,1%	0,0%	8,2%	3,1%	2,9%	7,9%	0,0%	3,7%	17,3%	4,6%
8	12,0%	6,2%	9,6%	10,3%	8,1%	4,5%	10,9%	12,7%	8,4%	4,8%	21,9%	9,1%	8,6%	9,1%
9	7,1%	15,3%	24,1%	15,3%	5,1%	1,6%	13,7%	22,5%	0,0%	20,5%	13,0%	11,4%	8,5%	11,2%
10	65,8%	69,6%	28,6%	66,3%	78,2%	86,4%	61,7%	48,9%	78,1%	64,6%	52,0%	67,8%	65,6%	67,7%
MÉDIA	9,0	9,2	7,5	9,3	9,3	9,5	9,1	8,5	9,2	9,3	8,5	9,1	9,2	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,2%	5,6%	23,5%	3,3%	6,5%	7,5%	5,5%	12,8%	10,7%	2,3%	13,1%	7,9%	0,0%	7,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,9%	84,9%	52,7%	81,6%	83,3%	88,0%	75,4%	71,4%	78,1%	85,1%	65,0%	79,2%	74,1%	78,9%

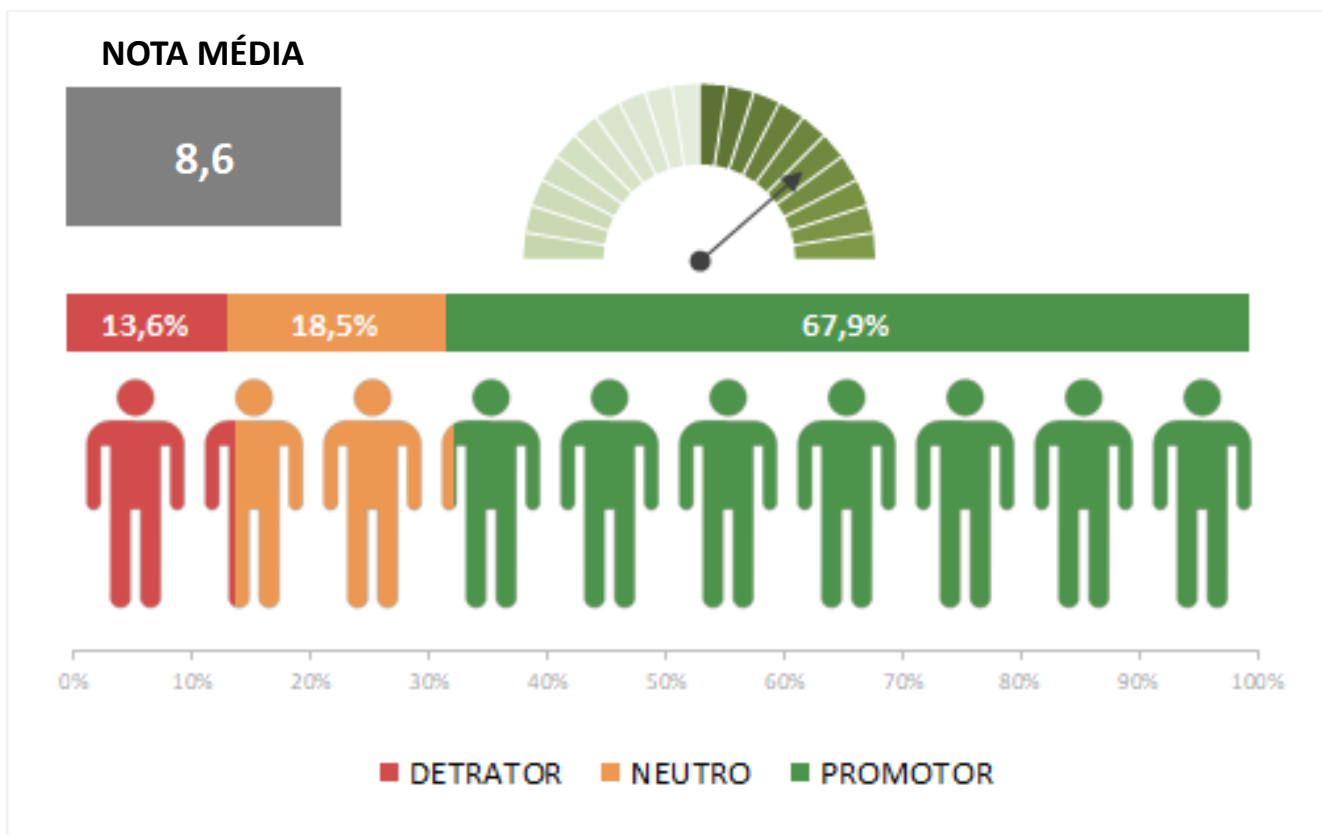


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA E
SERVIÇOS PÚBLICOS

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 CAEPA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 36,9%



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 CAEPA?

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%	1,6%	2,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	1,9%	0,0%	1,0%	2,0%	0,9%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	3,8%	0,7%	5,0%	1,4%	1,8%	0,0%	1,6%	7,8%	0,0%	1,8%	8,2%	2,4%	0,0%	2,3%
3	2,9%	1,7%	5,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,8%	10,9%	1,3%	0,9%	8,9%	2,5%	0,0%	2,3%
4	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	1,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
5	3,3%	6,4%	5,2%	6,6%	3,1%	7,5%	5,1%	0,0%	8,6%	2,8%	3,3%	5,1%	0,0%	4,8%
6	2,9%	3,1%	5,0%	3,7%	1,6%	1,6%	4,6%	0,0%	5,0%	2,7%	0,0%	3,2%	0,0%	3,0%
7	5,8%	6,7%	7,7%	8,5%	3,6%	1,6%	10,3%	0,0%	4,0%	8,9%	2,6%	5,6%	16,8%	6,2%
8	11,6%	13,0%	12,9%	15,1%	9,7%	4,2%	13,2%	22,1%	10,3%	8,6%	27,5%	12,1%	16,9%	12,3%
9	9,3%	13,1%	20,5%	9,6%	8,7%	13,3%	9,0%	15,3%	6,2%	14,8%	10,7%	11,4%	8,3%	11,2%
10	60,3%	52,9%	36,0%	51,4%	70,1%	70,5%	54,7%	42,0%	63,6%	58,6%	36,8%	56,6%	58,0%	56,7%
MÉDIA	8,7	8,6	7,8	8,5	9,1	9,2	8,6	7,8	8,8	8,9	7,6	8,6	9,1	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,0%	14,2%	23,0%	15,4%	8,0%	10,4%	12,9%	20,6%	15,9%	9,0%	22,4%	14,3%	0,0%	13,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,6%	66,1%	56,5%	61,0%	78,8%	83,8%	63,6%	57,3%	69,8%	73,4%	47,5%	68,0%	66,3%	67,9%

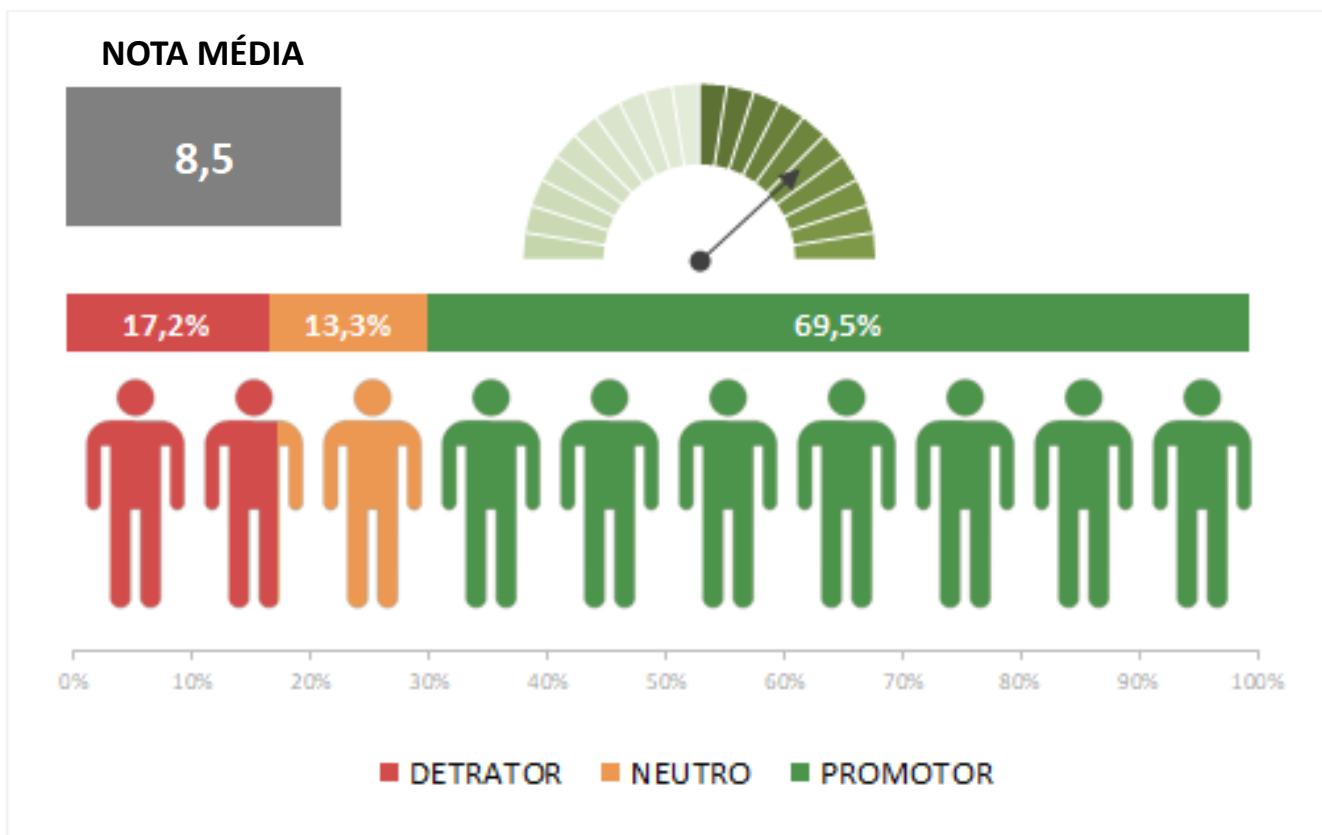


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 5,7%



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	2,3%	6,0%	0,0%	4,0%	6,3%	4,7%	4,5%	1,9%	6,2%	3,0%	3,6%	3,5%	17,5%	4,2%
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	1,2%	0,6%	3,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	4,1%	0,0%	0,6%	4,3%	1,0%	0,0%	0,9%
3	1,8%	0,0%	3,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,2%	1,9%	1,8%	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	1,5%	0,9%	0,0%	2,1%	1,0%	1,8%	1,1%	0,0%	1,7%	0,4%	2,5%	1,2%	0,0%	1,2%
5	5,7%	3,3%	3,1%	4,7%	5,1%	2,4%	6,0%	3,9%	4,1%	3,5%	9,1%	4,4%	6,3%	4,5%
6	4,5%	6,5%	7,6%	5,3%	4,6%	5,1%	5,0%	8,0%	3,0%	6,9%	6,2%	5,4%	6,2%	5,5%
7	2,5%	3,3%	1,5%	3,4%	3,0%	3,1%	3,0%	1,9%	3,0%	2,4%	4,2%	2,4%	12,5%	2,9%
8	12,0%	9,0%	16,6%	9,0%	8,8%	6,8%	13,0%	9,8%	12,1%	10,1%	8,1%	10,6%	8,0%	10,5%
9	8,6%	8,3%	13,6%	11,6%	3,4%	5,0%	9,6%	12,2%	1,3%	13,2%	8,7%	8,3%	12,4%	8,5%
10	59,9%	62,1%	51,7%	59,1%	67,0%	70,1%	56,6%	56,2%	66,7%	59,3%	53,3%	62,2%	37,1%	61,0%
MÉDIA	8,6	8,5	8,6	8,6	8,5	8,7	8,5	8,5	8,5	8,7	8,1	8,6	7,0	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,1%	17,3%	16,7%	16,9%	17,7%	14,9%	17,8%	19,9%	16,8%	15,0%	25,7%	16,6%	30,0%	17,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,5%	70,5%	65,3%	70,7%	70,5%	75,1%	66,1%	68,4%	68,1%	72,5%	62,0%	70,4%	49,5%	69,5%

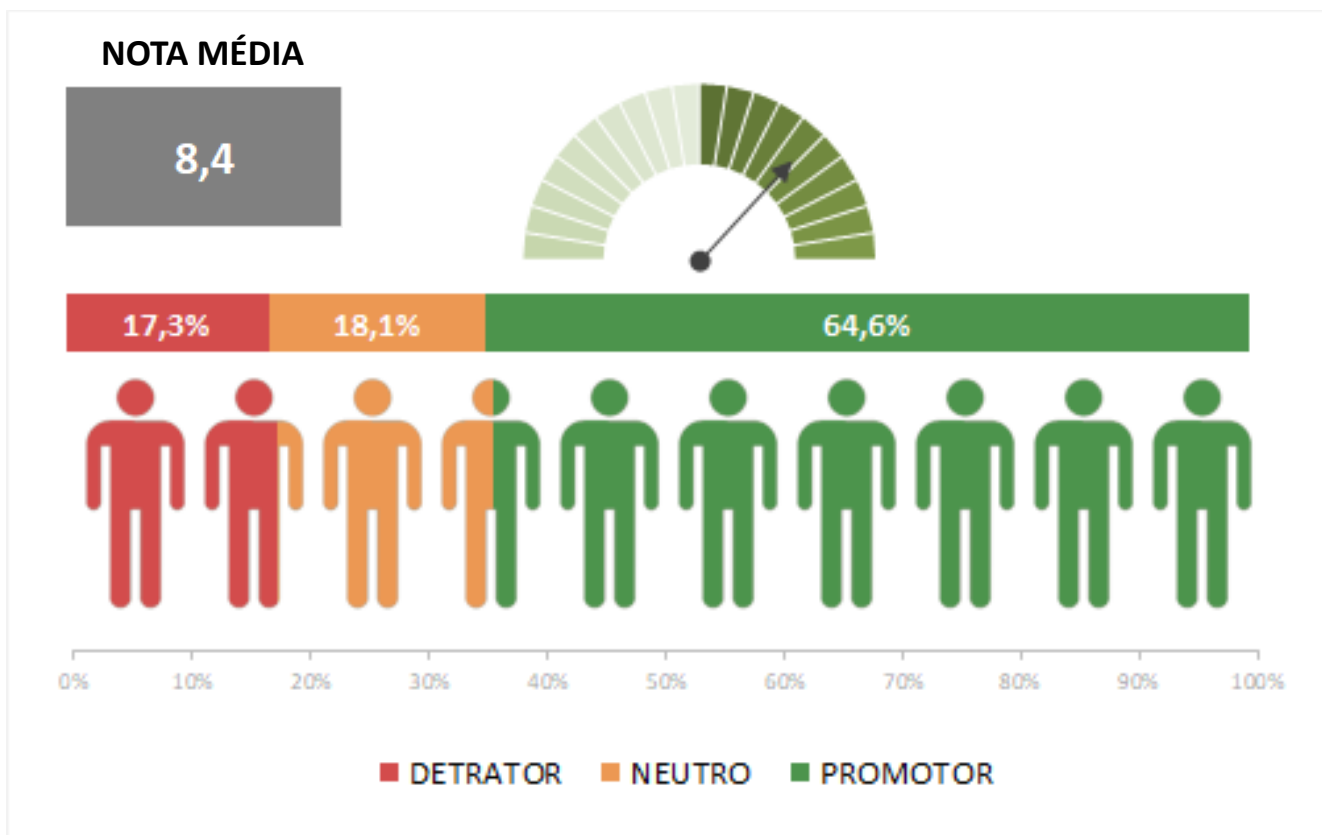


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 10,8%



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	2,6%	4,8%	0,0%	4,5%	5,0%	4,3%	3,1%	4,7%	6,6%	1,5%	4,5%	3,6%	6,5%	3,7%
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	1,3%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	4,7%	0,7%	0,0%	0,7%
3	1,4%	1,8%	0,0%	3,6%	0,7%	0,0%	2,5%	2,0%	0,0%	2,6%	2,2%	1,4%	8,3%	1,6%
4	3,3%	1,6%	4,6%	1,1%	2,6%	1,9%	2,4%	4,1%	1,8%	3,0%	2,2%	2,3%	8,4%	2,5%
5	7,6%	4,3%	9,2%	5,2%	5,0%	1,5%	8,1%	8,5%	5,3%	4,1%	14,7%	6,2%	0,0%	6,0%
6	1,6%	4,1%	3,1%	4,7%	1,1%	1,7%	3,8%	2,0%	1,1%	4,1%	2,8%	3,0%	0,0%	2,9%
7	4,2%	3,7%	1,6%	4,1%	5,0%	3,9%	4,5%	2,1%	2,9%	5,1%	2,2%	4,1%	0,0%	3,9%
8	12,9%	15,3%	13,9%	15,9%	12,7%	9,6%	13,1%	27,5%	12,0%	14,1%	19,3%	13,9%	19,1%	14,1%
9	8,2%	7,5%	13,9%	9,5%	3,5%	4,9%	10,2%	6,3%	3,7%	11,7%	4,6%	7,9%	8,3%	7,9%
10	56,8%	56,7%	50,7%	51,2%	64,5%	72,3%	52,3%	38,3%	66,6%	53,8%	43,0%	57,0%	49,4%	56,8%
MÉDIA	8,4	8,4	8,4	8,2	8,6	9,0	8,3	7,6	8,6	8,6	7,6	8,4	7,8	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,9%	16,8%	19,9%	19,2%	14,4%	9,3%	19,9%	25,8%	14,8%	15,3%	31,0%	17,1%	23,2%	17,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,0%	64,3%	64,6%	60,7%	68,0%	77,2%	62,5%	44,7%	70,3%	65,4%	47,6%	64,9%	57,6%	64,6%

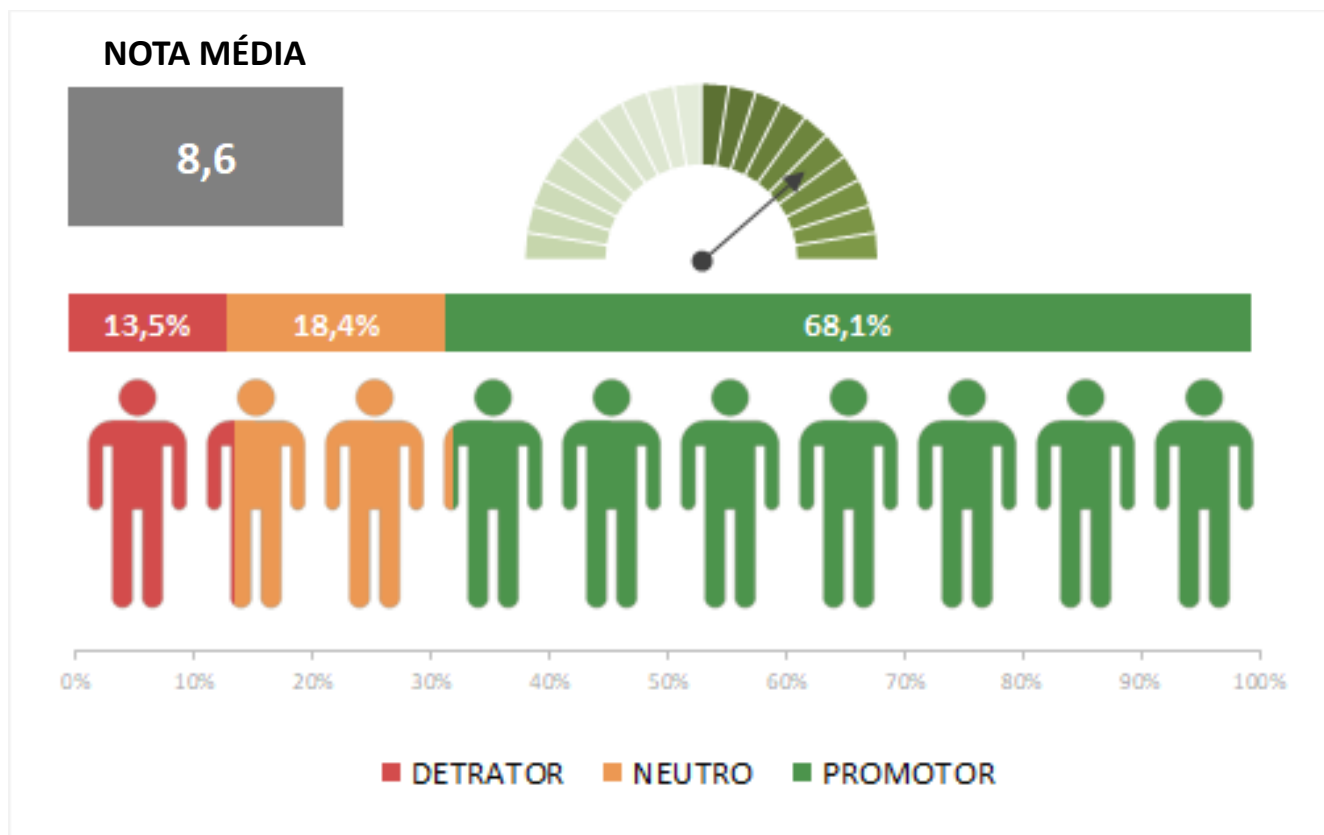


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 8,5%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,8%	3,6%	4,6%	1,9%	4,8%	5,3%	2,1%	5,8%	5,5%	2,3%	4,2%	3,8%	0,0%	3,7%
1	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%	0,3%
3	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	3,2%	1,3%	9,2%	0,0%	0,7%	0,0%	2,5%	5,8%	0,0%	2,6%	6,2%	2,0%	7,8%	2,2%
5	5,4%	4,3%	3,0%	7,3%	3,7%	3,3%	4,9%	7,8%	7,1%	2,7%	7,0%	4,7%	7,8%	4,9%
6	1,2%	2,2%	1,6%	0,8%	2,5%	1,5%	1,2%	3,7%	1,5%	1,1%	4,0%	1,5%	6,0%	1,7%
7	6,0%	8,6%	10,9%	7,3%	5,5%	4,8%	8,1%	9,5%	5,4%	7,5%	10,8%	7,6%	0,0%	7,3%
8	8,9%	13,4%	9,2%	8,7%	14,1%	18,7%	5,7%	14,0%	13,5%	9,6%	11,1%	10,9%	17,7%	11,2%
9	7,2%	7,6%	9,3%	8,1%	5,8%	3,5%	9,1%	9,4%	1,5%	10,5%	10,1%	7,7%	0,0%	7,4%
10	62,5%	59,1%	52,3%	64,8%	61,6%	62,0%	66,0%	41,7%	63,5%	63,2%	46,5%	61,1%	53,0%	60,8%
MÉDIA	8,5	8,7	8,2	8,8	8,6	8,6	8,9	7,7	8,4	8,9	8,0	8,6	7,9	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,5%	11,4%	18,4%	11,1%	13,0%	11,0%	11,2%	25,4%	16,1%	9,2%	21,4%	12,8%	29,3%	13,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,6%	66,6%	61,6%	72,9%	67,4%	65,6%	75,0%	51,1%	65,0%	73,7%	56,6%	68,7%	53,0%	68,1%

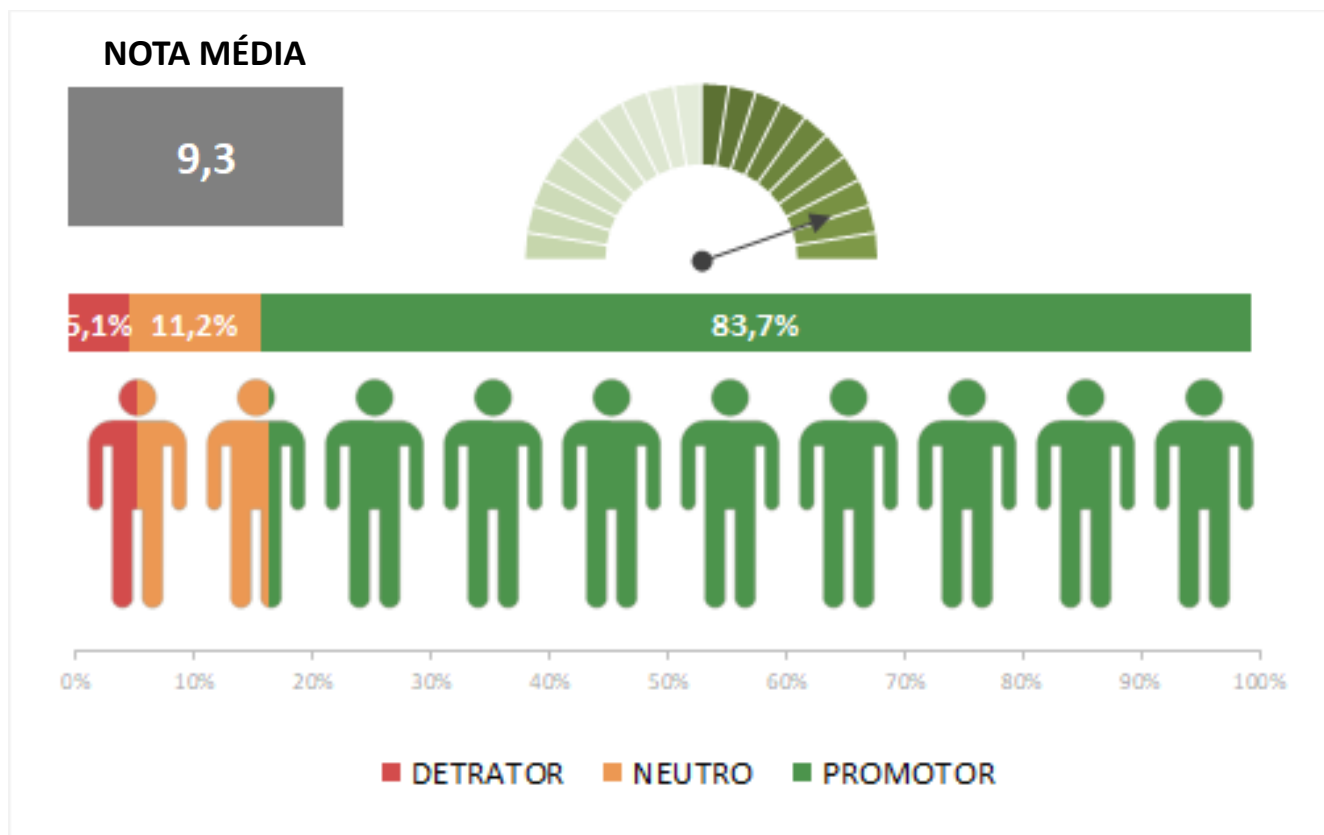


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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: 1,7%



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	1,8%	1,6%	4,5%	0,8%	1,1%	0,0%	1,6%	5,7%	1,4%	1,2%	4,0%	1,7%	0,0%	1,7%
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	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,9%	0,3%	0,0%	0,3%
4	1,2%	0,6%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	3,9%	0,0%	0,6%	4,0%	0,9%	0,0%	0,9%
5	1,8%	1,6%	4,5%	0,8%	1,1%	1,5%	2,3%	0,0%	1,4%	2,4%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
6	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,5%	1,8%	0,8%	0,0%	1,9%	0,3%	6,6%	0,6%
7	0,7%	3,2%	4,6%	1,8%	1,0%	2,4%	2,3%	0,0%	3,7%	0,6%	2,4%	2,1%	0,0%	2,0%
8	9,1%	9,3%	10,6%	7,8%	9,7%	11,0%	8,7%	7,4%	11,6%	8,6%	5,8%	9,0%	14,9%	9,2%
9	7,5%	4,8%	7,5%	8,6%	3,5%	4,1%	7,1%	7,2%	1,7%	9,9%	4,2%	5,8%	13,3%	6,1%
10	76,3%	78,9%	63,7%	80,2%	81,7%	81,1%	76,9%	72,3%	79,5%	76,7%	75,9%	78,1%	65,1%	77,6%
MÉDIA	9,3	9,4	8,6	9,6	9,5	9,6	9,4	8,8	9,4	9,4	8,9	9,4	9,3	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,4%	3,8%	13,6%	1,5%	4,1%	1,5%	5,0%	13,2%	3,5%	4,2%	11,7%	5,0%	6,6%	5,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	83,8%	83,6%	71,2%	88,8%	85,2%	85,2%	84,0%	79,5%	81,1%	86,6%	80,2%	83,9%	78,4%	83,7%

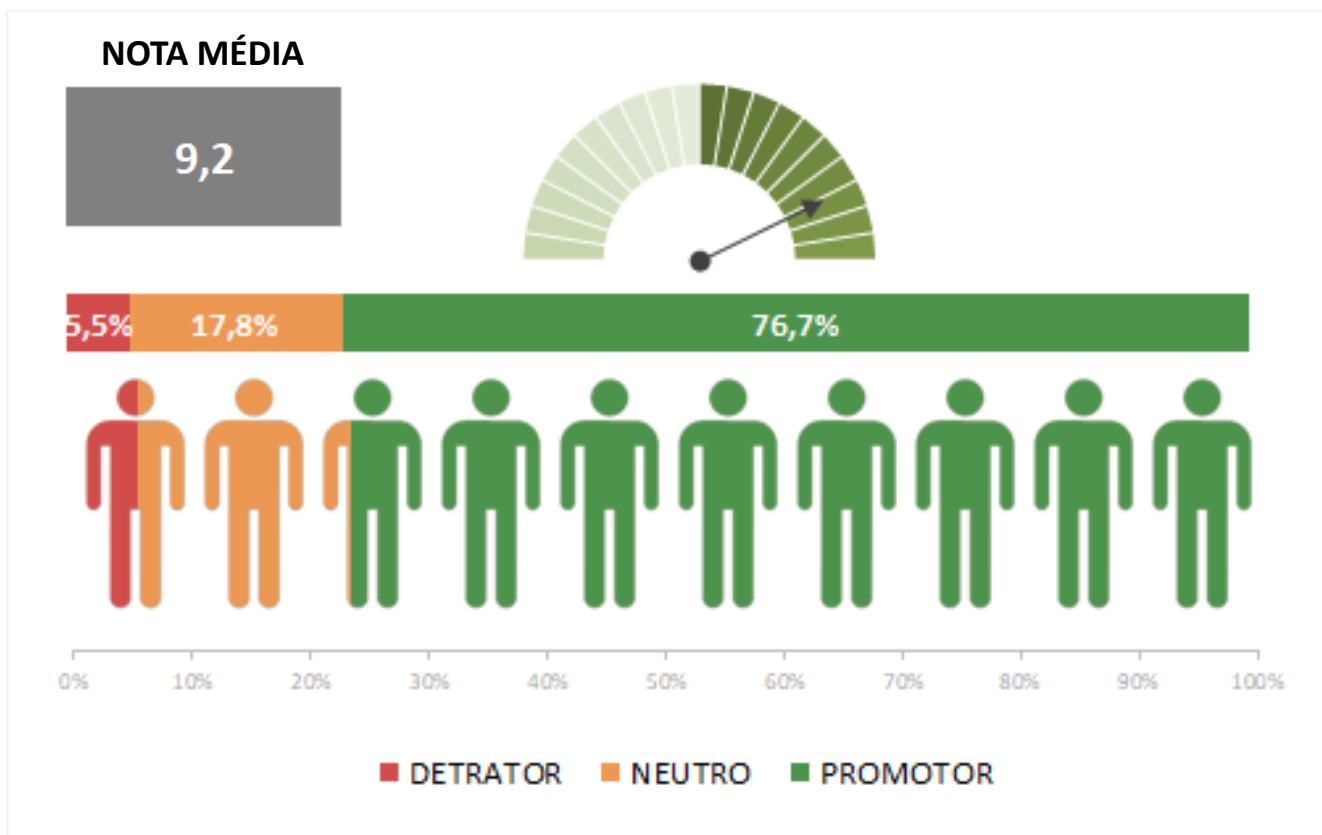


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 1,4%



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%	0,0%	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	1,1%	0,5%	0,0%	0,8%	1,3%	0,0%	0,5%	3,5%	0,0%	1,1%	1,8%	0,9%	0,0%	0,8%
4	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	2,5%	2,8%	1,5%	2,0%	3,7%	3,2%	2,6%	1,8%	3,1%	2,0%	3,7%	2,8%	0,0%	2,7%
6	2,5%	1,1%	0,0%	3,5%	1,3%	2,5%	1,9%	0,0%	1,6%	2,0%	1,8%	1,6%	6,5%	1,8%
7	3,8%	7,6%	3,1%	10,7%	2,8%	2,3%	7,5%	7,0%	4,7%	3,9%	13,9%	5,6%	6,5%	5,8%
8	11,8%	12,1%	12,1%	13,9%	10,3%	8,0%	11,5%	21,8%	9,7%	12,1%	16,7%	11,8%	15,1%	12,0%
9	9,0%	5,6%	18,2%	4,5%	4,7%	0,8%	9,3%	14,9%	3,2%	9,4%	9,9%	7,1%	13,3%	7,2%
10	68,8%	70,2%	65,1%	64,6%	75,4%	82,4%	66,7%	51,1%	77,0%	69,5%	52,2%	70,0%	58,6%	69,5%
MÉDIA	9,2	9,3	9,4	9,1	9,3	9,5	9,2	8,9	9,4	9,3	8,8	9,2	9,1	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,7%	4,4%	1,5%	6,3%	6,8%	6,5%	5,0%	5,3%	5,4%	5,1%	7,3%	5,5%	6,5%	5,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	77,8%	75,9%	83,3%	69,1%	80,1%	83,2%	76,0%	66,0%	80,2%	78,9%	62,1%	77,0%	71,9%	76,7%

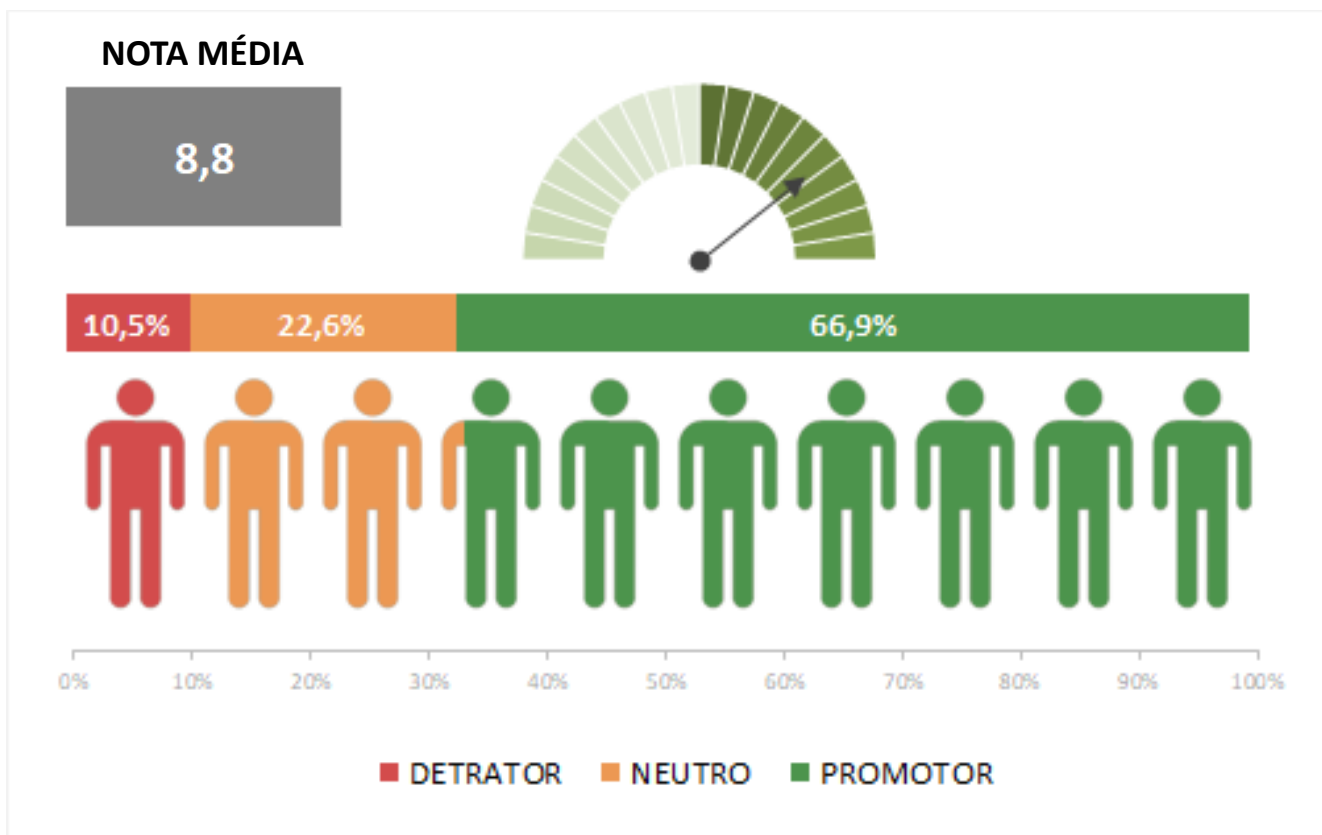


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 0,6%



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%	1,2%	1,5%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	2,5%	0,4%	2,9%	1,0%	1,1%	0,7%	0,0%	7,8%	0,6%	0,0%	8,1%	1,5%	0,0%	1,4%
4	2,0%	0,9%	0,0%	2,0%	1,6%	3,5%	0,0%	1,8%	3,2%	0,6%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
5	4,1%	5,9%	2,9%	5,6%	5,5%	6,0%	5,4%	1,7%	4,4%	6,1%	3,2%	4,7%	12,5%	5,0%
6	0,7%	3,4%	0,0%	3,3%	2,0%	2,0%	2,7%	0,0%	2,6%	1,7%	1,8%	2,1%	0,0%	2,0%
7	6,3%	5,3%	6,0%	7,8%	4,0%	4,8%	7,0%	4,0%	3,8%	7,0%	6,5%	6,1%	0,0%	5,8%
8	15,5%	18,1%	20,9%	18,2%	13,8%	10,1%	15,9%	33,8%	11,6%	16,9%	28,7%	16,7%	19,2%	16,8%
9	8,9%	10,7%	16,5%	10,6%	6,0%	4,8%	12,4%	11,4%	3,0%	12,9%	15,5%	9,4%	18,8%	9,8%
10	60,0%	54,2%	49,2%	50,7%	66,0%	68,2%	55,4%	39,5%	70,0%	54,3%	36,2%	57,5%	49,5%	57,1%
MÉDIA	8,9	8,7	8,7	8,6	9,0	9,0	8,9	8,4	9,0	8,9	8,3	8,8	8,8	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,3%	11,8%	7,4%	12,7%	10,2%	12,1%	9,3%	11,3%	11,6%	9,0%	13,1%	10,4%	12,5%	10,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,9%	64,8%	65,7%	61,3%	72,0%	73,0%	67,9%	50,9%	73,0%	67,2%	51,7%	66,8%	68,3%	66,9%

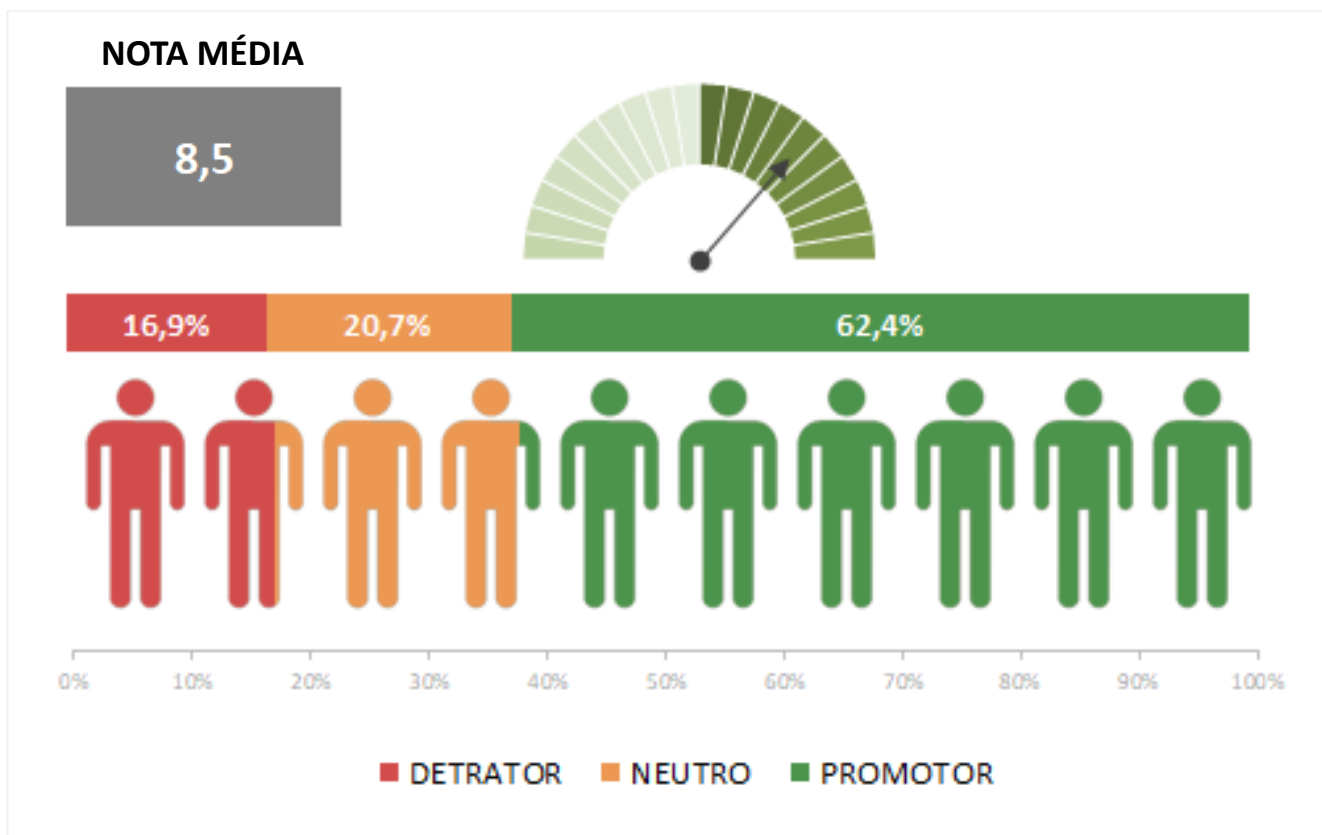


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS DE
SAÚDE

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: 24,4%



RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

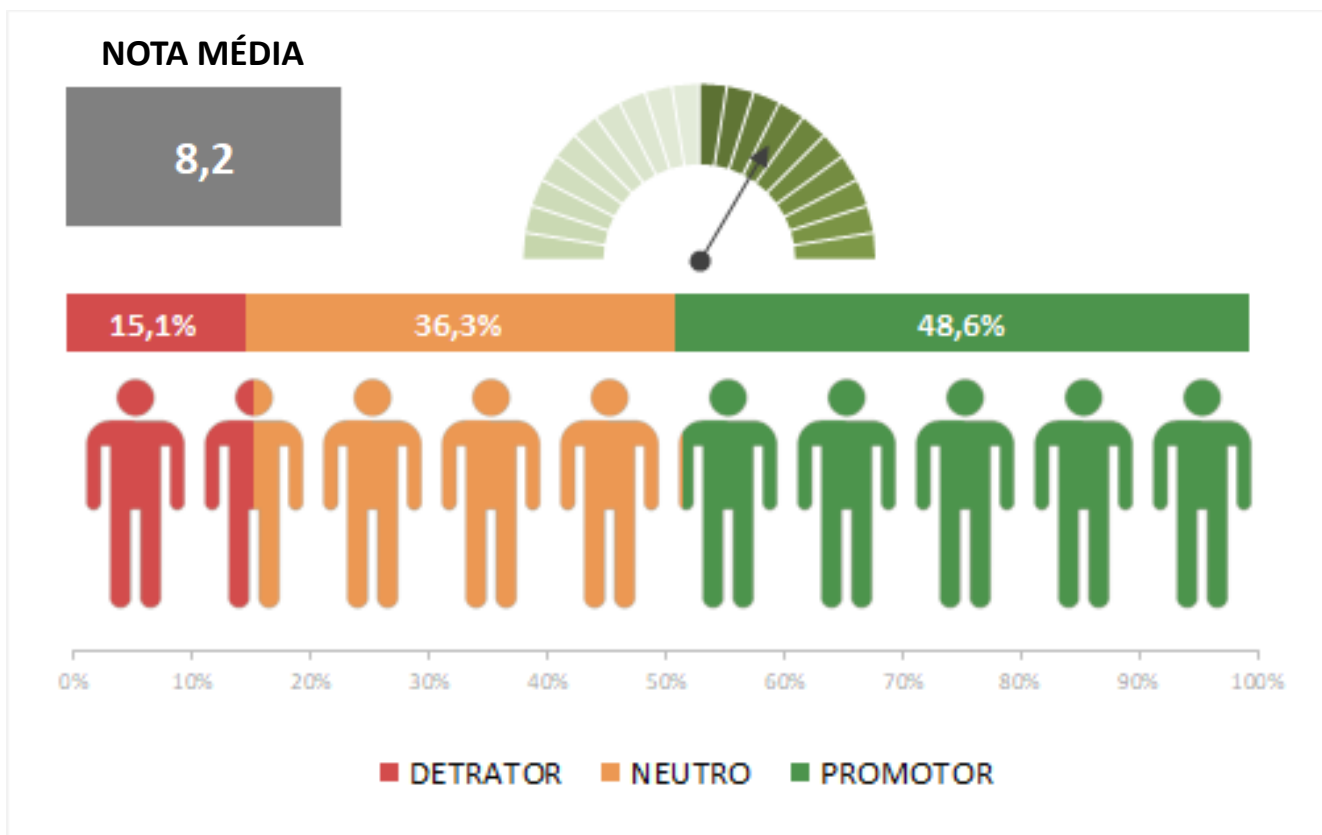
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,6%	4,0%	2,5%	3,0%	2,6%	4,1%	2,1%	2,3%	4,8%	0,8%	4,3%	2,9%	0,0%	2,8%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	11,1%	0,4%
2	1,5%	0,6%	4,9%	0,0%	0,6%	0,9%	0,0%	4,8%	0,8%	0,0%	5,1%	1,1%	0,0%	1,1%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,6%	1,1%	0,0%	1,2%	2,0%	0,0%	1,9%	2,3%	0,0%	2,8%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
5	4,9%	8,2%	10,0%	8,2%	3,9%	3,3%	8,1%	7,4%	6,9%	6,5%	5,5%	6,7%	0,0%	6,5%
6	4,6%	5,1%	2,5%	7,0%	3,8%	5,5%	5,2%	2,3%	2,8%	5,4%	7,8%	5,0%	0,0%	4,8%
7	2,5%	9,2%	10,2%	7,0%	3,3%	2,0%	6,9%	9,4%	5,2%	6,7%	4,5%	6,0%	0,0%	5,8%
8	16,5%	13,3%	19,9%	19,4%	9,5%	4,1%	19,2%	22,2%	9,2%	15,8%	25,7%	13,5%	58,1%	14,9%
9	8,9%	7,0%	2,5%	9,9%	8,3%	4,5%	9,8%	9,1%	5,5%	9,2%	10,4%	7,9%	11,1%	8,0%
10	57,0%	51,5%	47,4%	44,3%	65,3%	75,6%	46,0%	40,3%	64,8%	52,0%	36,8%	55,5%	19,7%	54,3%
MÉDIA	8,6	8,3	8,0	8,2	8,8	8,9	8,3	8,0	8,6	8,5	7,8	8,5	7,7	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,0%	18,9%	20,0%	19,4%	13,8%	13,8%	18,1%	19,0%	15,3%	16,3%	22,6%	17,1%	11,1%	16,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,0%	58,5%	49,9%	54,2%	73,5%	80,0%	55,7%	49,4%	70,3%	61,2%	47,2%	63,4%	30,8%	62,4%



SATISFAÇÃO GERAL – CAEPA

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



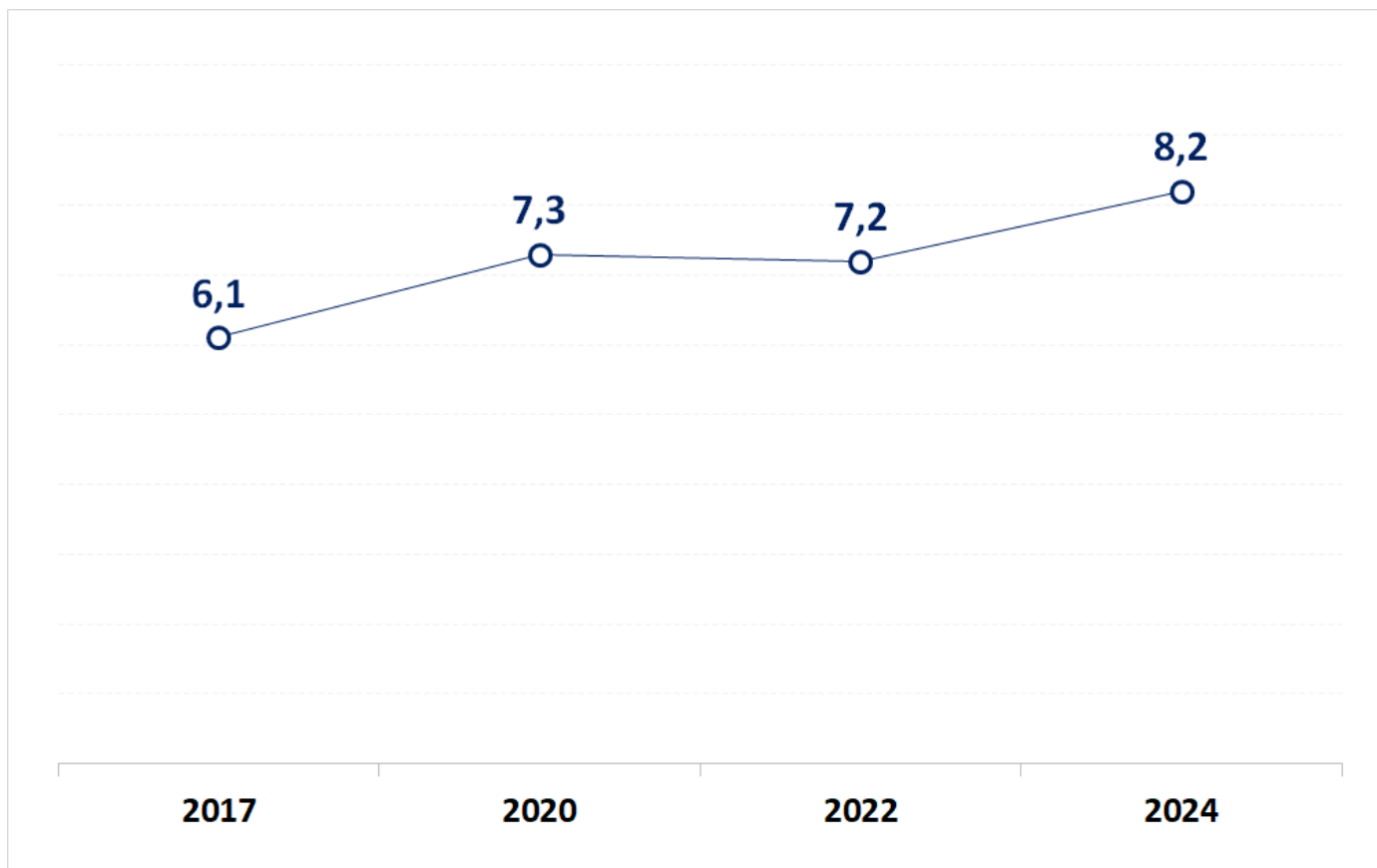
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – CAEPA

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

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	2,0%	1,5%	0,8%	2,2%	2,1%	1,7%	0,0%	1,4%	1,7%	1,4%	1,0%	11,9%	1,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	0,7%	1,9%	1,5%	1,0%	1,4%	2,2%	1,1%	0,0%	3,0%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
5	6,6%	5,5%	8,8%	5,0%	5,7%	4,3%	6,2%	9,3%	7,0%	3,2%	13,3%	6,1%	5,8%	6,1%
6	6,6%	4,2%	1,5%	11,4%	2,3%	4,4%	4,2%	11,5%	6,1%	4,6%	6,5%	5,4%	5,9%	5,4%
7	14,6%	13,9%	17,9%	19,9%	8,0%	5,8%	18,5%	18,4%	7,5%	17,5%	19,2%	14,6%	5,9%	14,2%
8	20,4%	23,8%	26,9%	23,2%	19,1%	12,5%	27,8%	24,1%	15,7%	25,4%	26,5%	22,0%	25,1%	22,1%
9	14,7%	12,0%	20,9%	13,1%	10,2%	13,5%	15,8%	5,1%	9,1%	18,6%	6,2%	14,0%	0,0%	13,4%
10	34,2%	36,3%	20,9%	25,6%	49,4%	55,3%	23,7%	29,9%	50,2%	27,6%	25,1%	34,8%	45,3%	35,3%
MÉDIA	8,2	8,2	8,0	8,0	8,5	8,7	8,0	7,8	8,5	8,2	7,6	8,2	7,6	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,1%	14,0%	13,4%	18,1%	13,3%	13,0%	14,1%	22,6%	17,4%	10,9%	23,1%	14,6%	23,7%	15,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,9%	48,3%	41,8%	38,8%	59,6%	68,8%	39,6%	34,9%	59,3%	46,2%	31,2%	48,8%	45,3%	48,6%



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 – 48,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	25,2%
BOM ATENDIMENTO	15,3%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	10,3%
QUALIDADE DA ÁGUA	7,9%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	4,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,9%
NÃO FALTA ÁGUA	2,6%
BOA EMPRESA	1,2%
BOA PRESSÃO	0,6%
OUTROS	3,5%
NÃO RESPONDEU	3,3%

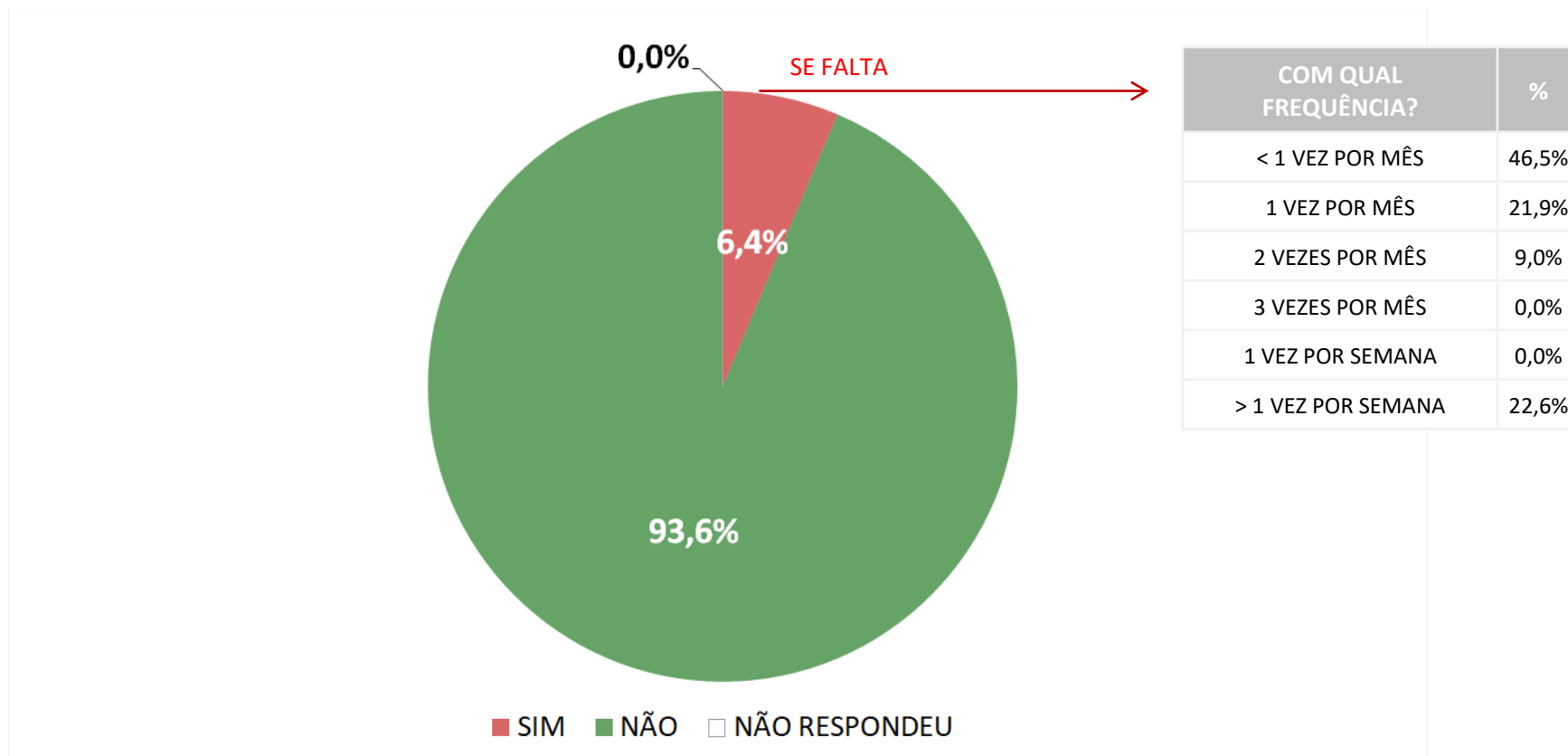
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 15,1% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	26,2%
TRATAR O ESGOTO	22,2%
MELHORAR O ATENDIMENTO	21,9%
MELHORAR OS SERVIÇOS	14,5%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	12,9%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	9,2%
MAIOR INVESTIMENTO	3,8%
MELHORAR A PRESSÃO	3,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,8%
OUTROS	12,4%
NÃO RESPONDEU	1,8%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

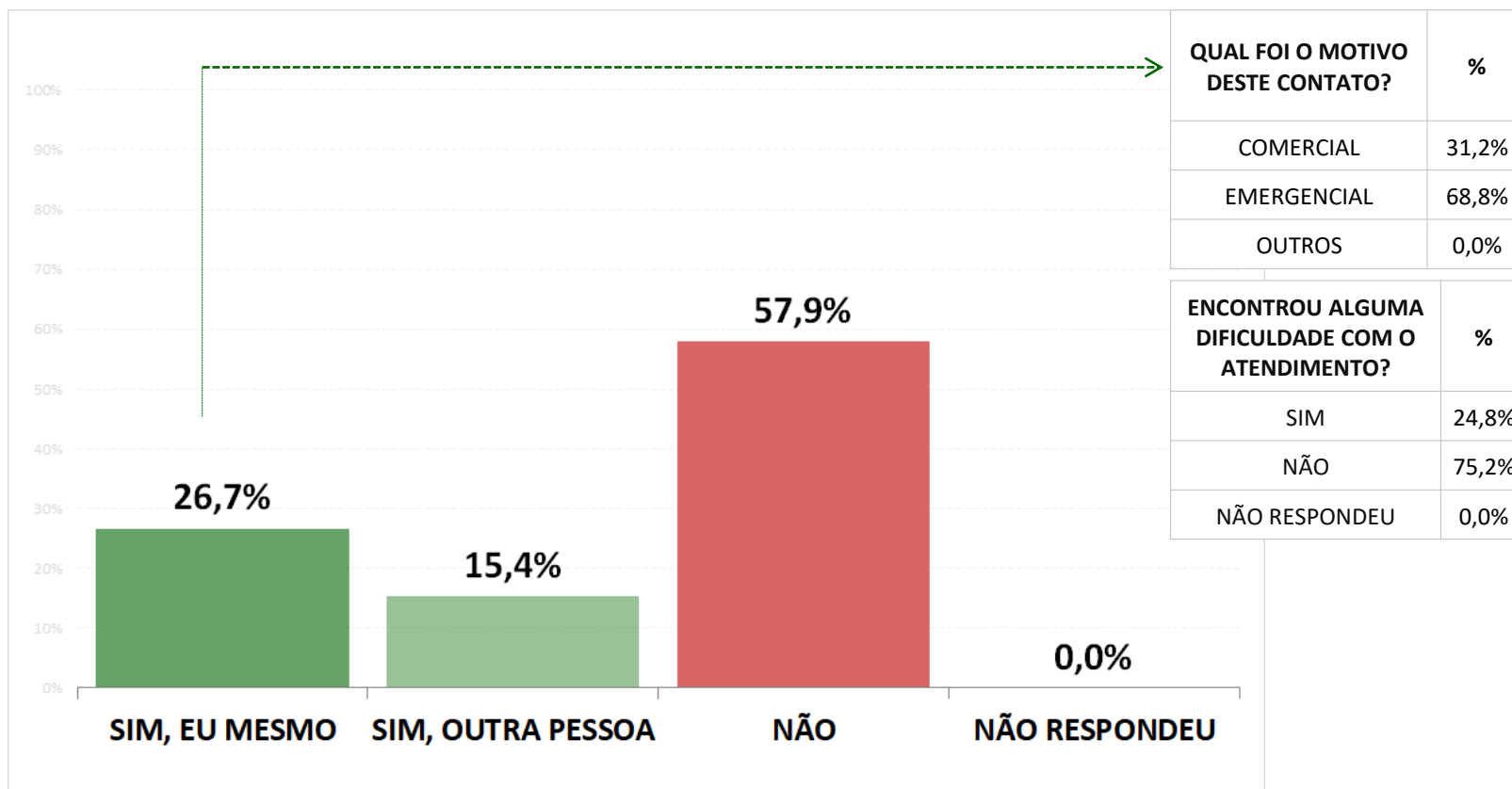
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	7,3%	5,5%	6,0%	7,0%	6,1%	4,7%	7,8%	5,3%	5,2%	7,4%	6,0%	5,9%	16,5%	6,4%
NÃO	92,7%	94,5%	94,0%	93,0%	93,9%	95,3%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



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	31,2%
EMERGENCIAL	68,8%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	24,8%
NÃO	75,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	22,7%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	18,0%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	15,9%
NÃO ATENDE O TELEFONE	11,6%
NÃO TEM PLANTÃO	8,6%
NÃO TERMINAM O ESGOTO	7,8%
DIFICULDADE EM SER ATENDIDO	7,6%
ATENDIMENTO RUIM	3,8%
COBRANÇA INDEVIDA	3,8%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

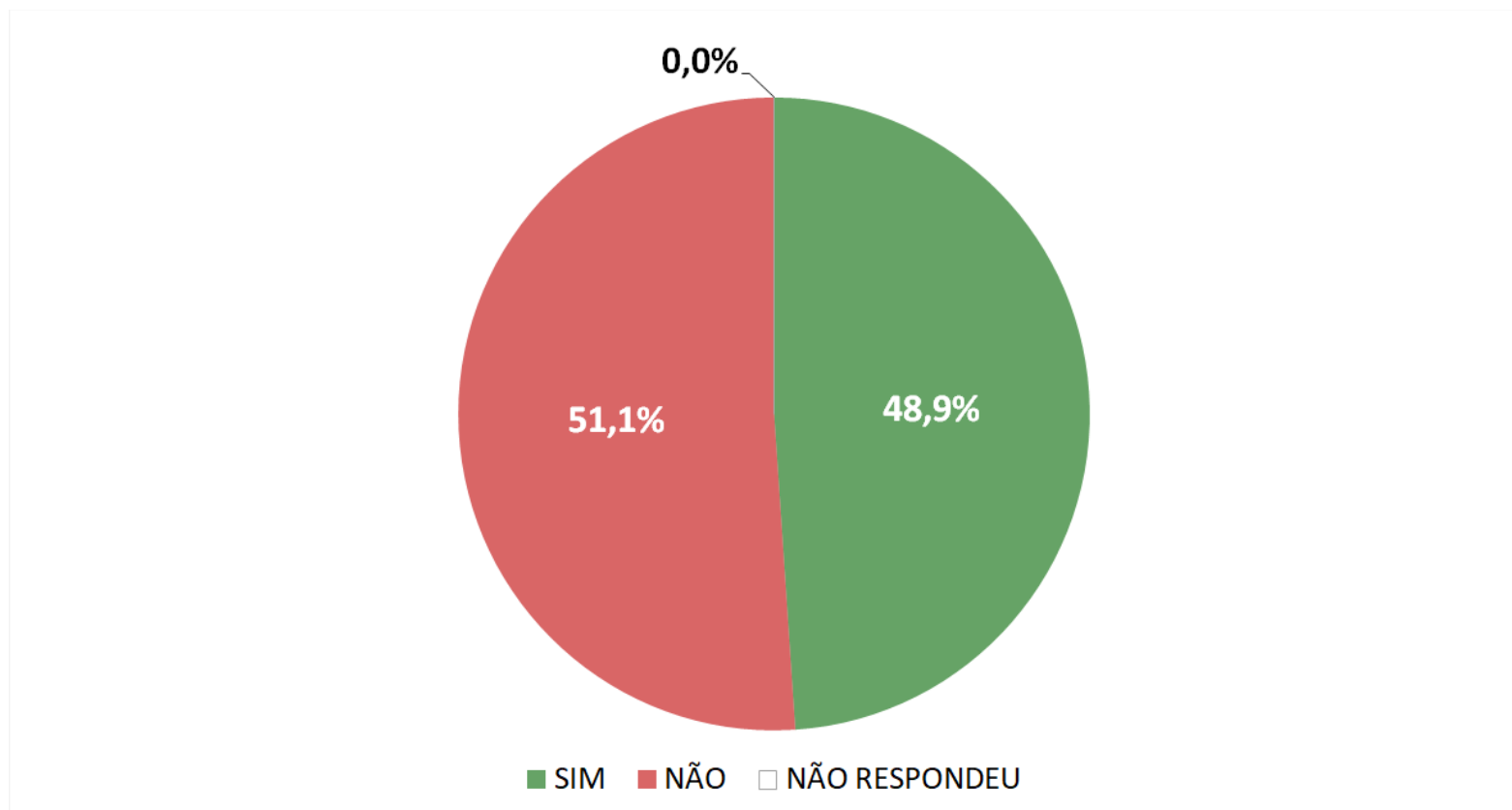
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	28,7%	24,7%	11,9%	30,3%	30,4%	22,9%	24,2%	42,8%	27,4%	23,7%	34,7%	26,8%	23,7%	26,7%
SIM, OUTRA PESSOA	13,4%	17,4%	25,3%	15,0%	11,3%	16,7%	14,7%	15,1%	11,6%	19,7%	10,3%	15,4%	16,3%	15,4%
NÃO	57,9%	57,9%	62,7%	54,7%	58,3%	60,3%	61,1%	42,2%	61,0%	56,6%	55,0%	57,8%	60,0%	57,9%
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%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

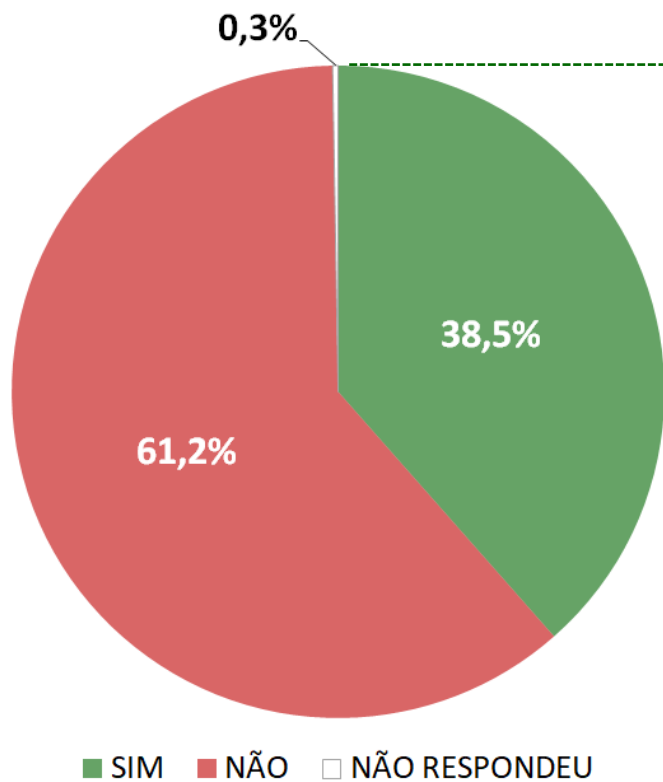
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	49,6%	48,2%	58,2%	49,3%	44,5%	55,9%	51,7%	24,8%	70,9%	41,6%	21,4%	49,0%	48,2%	48,9%
NÃO	50,4%	51,8%	41,8%	50,7%	55,5%	44,1%	48,3%	75,2%	29,1%	58,4%	78,6%	51,0%	51,8%	51,1%
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%



TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	41,8%
PREFEITURA	12,7%
TELEVISÃO	8,2%
FOLHETO	6,9%
INTERNET	5,2%
REDES SOCIAIS	4,5%
TRABALHO	2,8%
AGÊNCIA REGULADORA	0,7%
ESCOLA	0,5%
OUTROS MEIOS	12,0%
NÃO RESPONDEU	4,7%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	24,5%
NÃO	75,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%



TARIFA SOCIAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	35,3%	41,6%	28,4%	44,6%	38,1%	44,0%	39,0%	25,0%	50,5%	33,9%	25,6%	38,5%	39,1%	38,5%
NÃO	64,7%	57,8%	71,6%	54,6%	61,9%	56,0%	61,0%	73,2%	49,5%	65,6%	74,4%	61,3%	60,9%	61,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

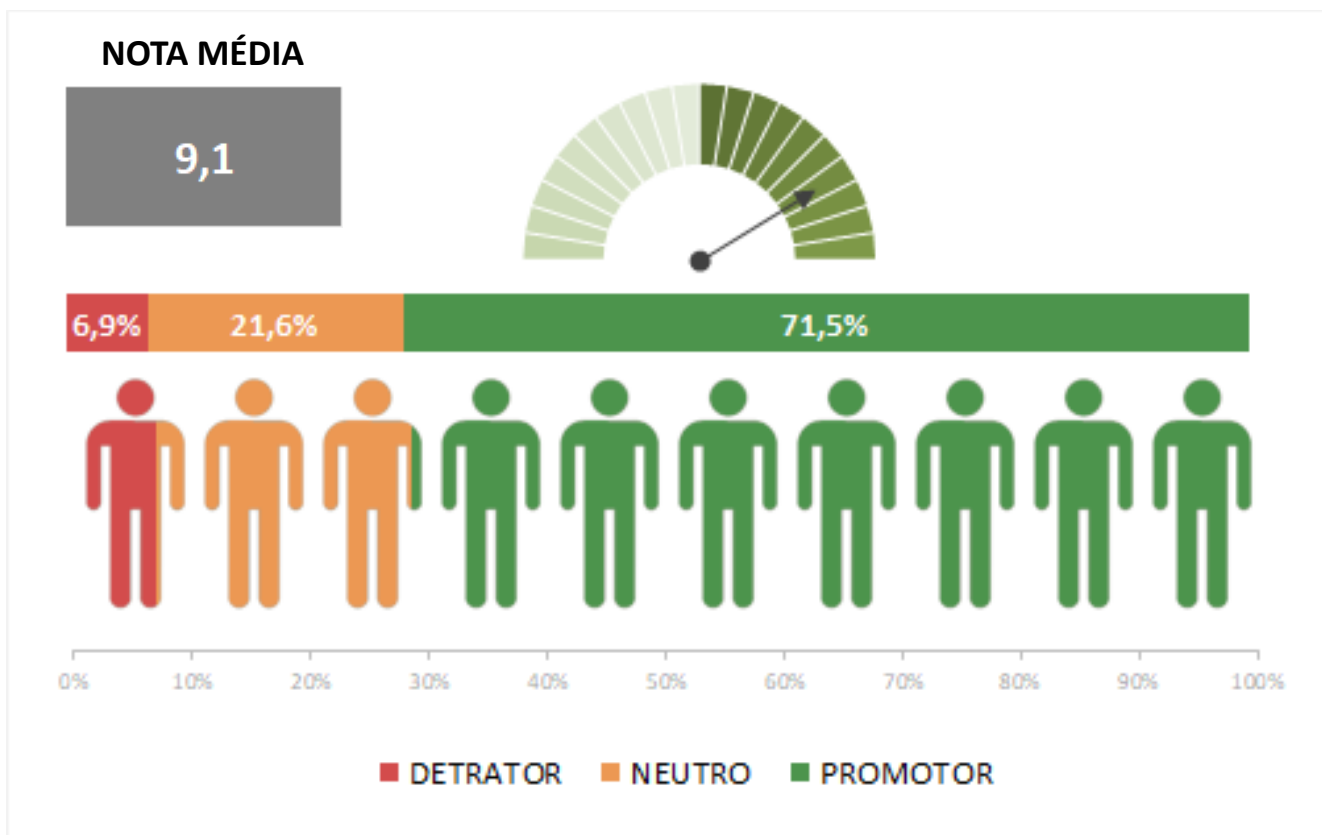


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

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



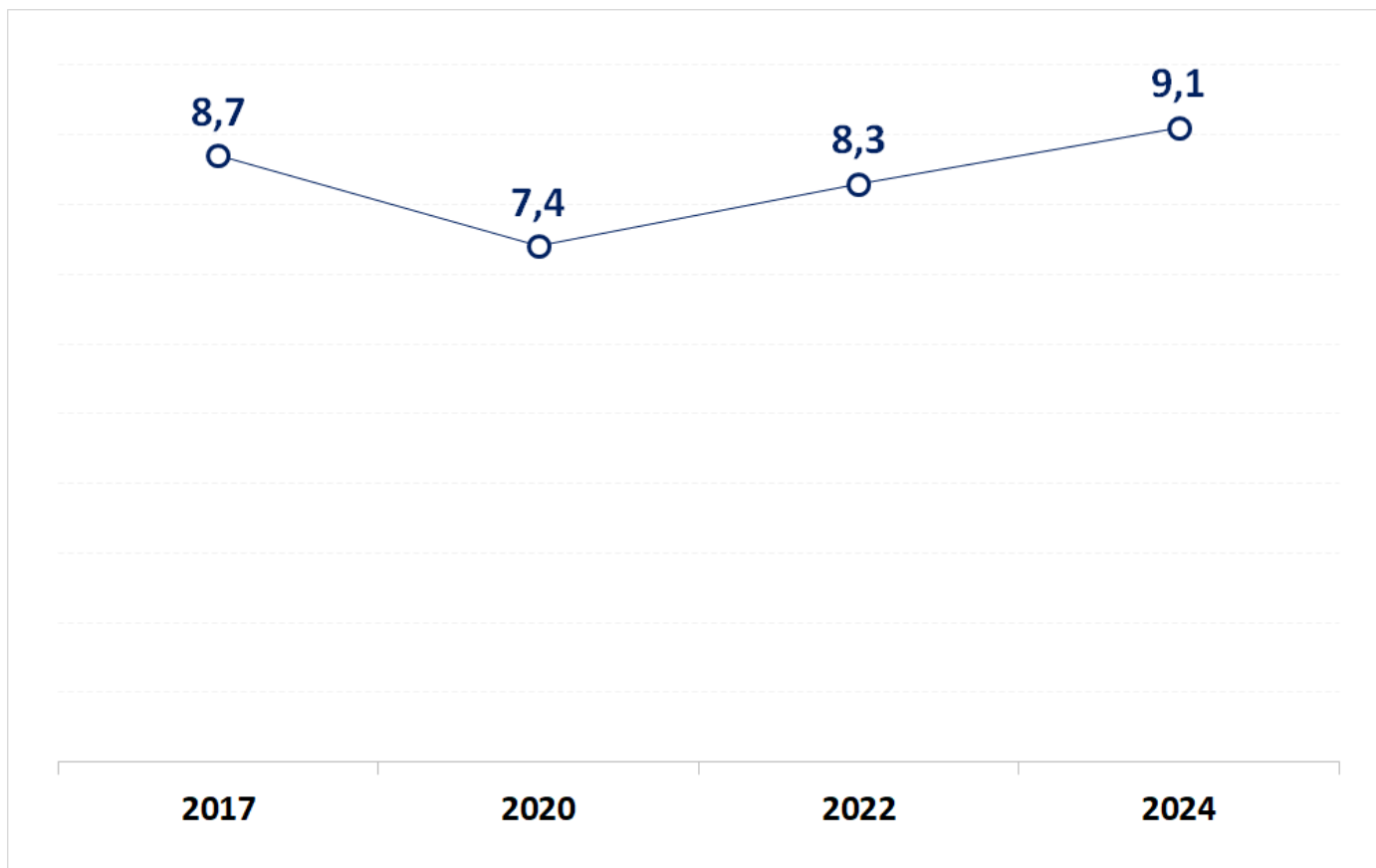
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 PARAIBUNA? 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 PARAIBUNA? 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	0,6%	0,5%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%	1,7%	0,0%	0,6%	1,8%	0,3%	5,9%	0,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,4%	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	3,6%	3,9%	1,5%	4,2%	4,4%	4,2%	3,0%	5,3%	4,5%	2,8%	5,1%	3,7%	5,9%	3,8%
6	1,1%	2,5%	1,5%	1,5%	2,2%	1,4%	1,1%	4,9%	2,2%	1,1%	3,2%	1,6%	5,9%	1,8%
7	9,1%	8,4%	15,0%	11,6%	3,6%	3,2%	9,7%	17,4%	3,3%	11,5%	12,4%	8,9%	5,9%	8,7%
8	14,0%	11,8%	13,5%	15,4%	10,6%	6,9%	16,7%	13,4%	12,5%	13,1%	13,0%	12,6%	18,2%	12,9%
9	4,7%	6,0%	3,0%	5,7%	6,1%	5,7%	5,1%	5,4%	2,3%	5,2%	13,0%	5,3%	5,8%	5,4%
10	66,2%	66,0%	65,5%	59,7%	71,5%	78,0%	62,7%	51,8%	74,6%	65,2%	49,2%	66,8%	52,2%	66,1%
MÉDIA	9,1	9,0	9,1	8,9	9,2	9,4	9,0	8,5	9,3	9,1	8,5	9,1	8,3	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,0%	7,8%	3,0%	7,5%	8,1%	6,2%	5,8%	11,9%	7,3%	4,9%	12,4%	6,4%	17,8%	6,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,9%	72,0%	68,5%	65,5%	77,6%	83,7%	67,8%	57,2%	76,9%	70,4%	62,2%	72,1%	58,1%	71,5%



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 – 71,5% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	32,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,6%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	5,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,6%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,9%
SÃO ORGANIZADOS	1,1%
ESTÁ SATISFEITO	0,8%
OUTROS	0,8%
NÃO RESPONDEU	1,5%

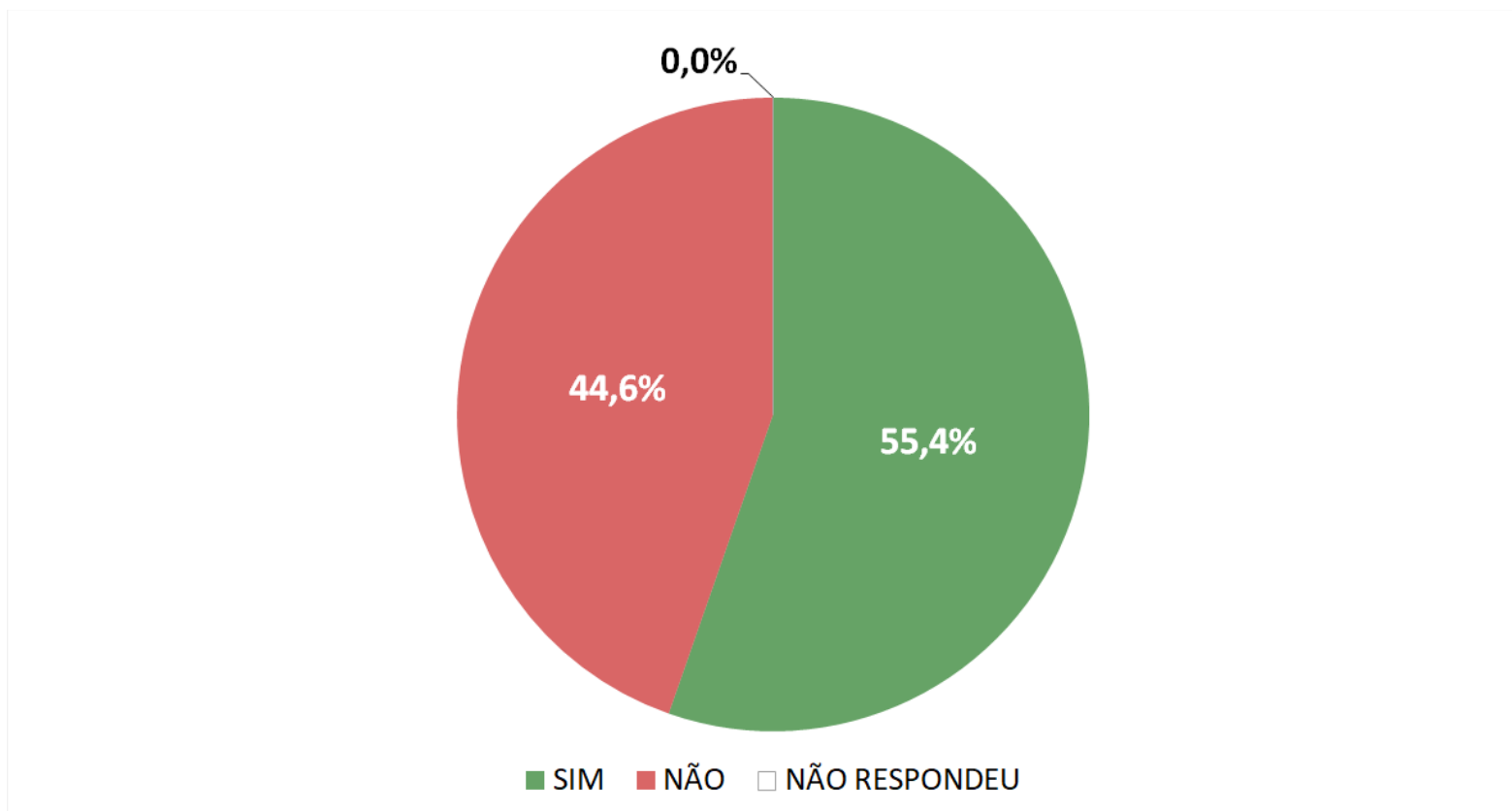
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,9% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	33,3%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	22,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,8%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	11,1%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	3,7%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	3,7%
INFORMAR SOBRE O DESTINO DO LIXO	3,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,7%
NÃO RESPONDEU	3,7%



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	54,1%	56,6%	47,7%	55,6%	58,6%	53,5%	58,0%	50,9%	53,9%	57,0%	53,4%	55,4%	54,2%	55,4%
NÃO	45,9%	43,4%	52,3%	44,4%	41,4%	46,5%	42,0%	49,1%	46,1%	43,0%	46,6%	44,6%	45,8%	44,6%
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%

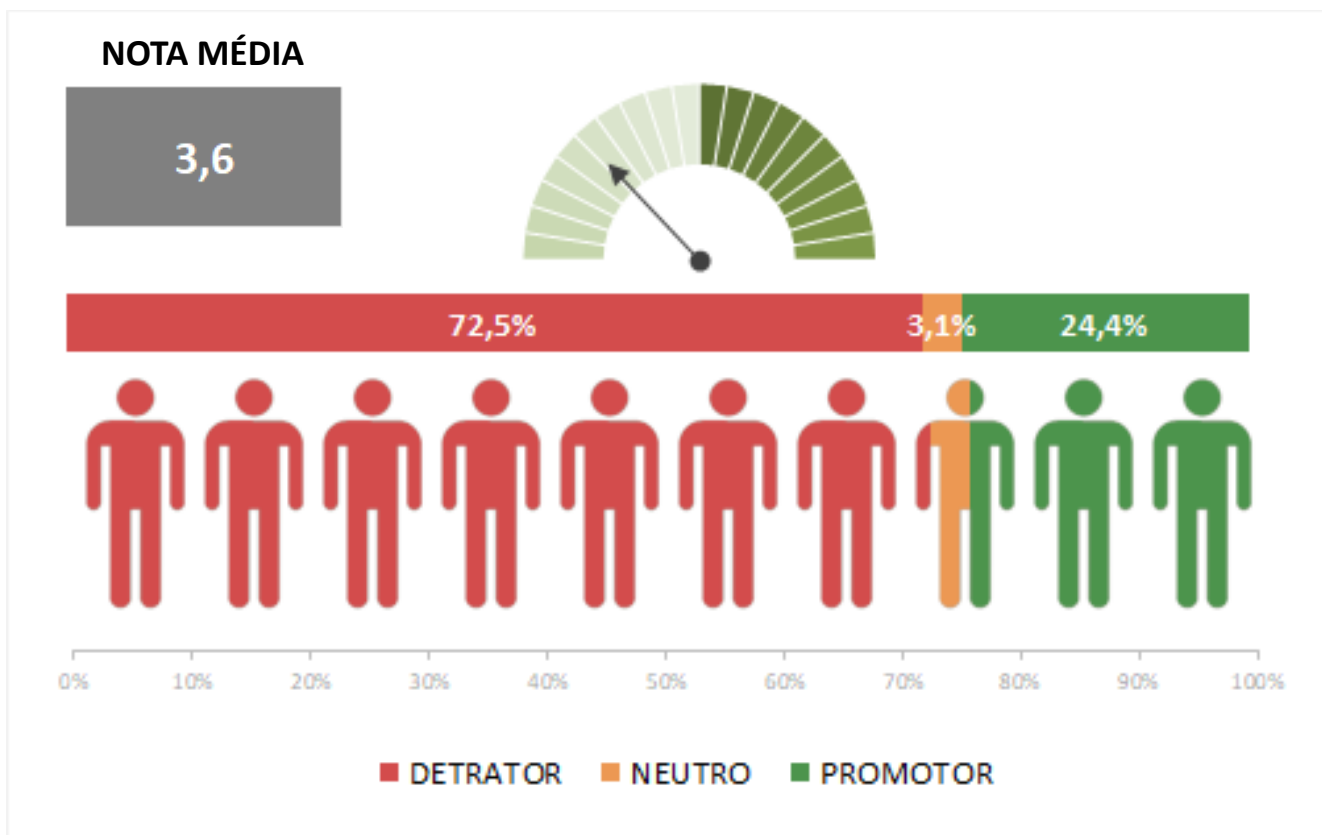


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 62,5%



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	49,7%	55,2%	65,6%	50,3%	46,8%	50,5%	50,4%	62,6%	56,1%	49,0%	57,1%	55,3%	0,0%	52,3%
1	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
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	4,6%	4,2%	0,0%	6,9%	4,7%	4,9%	5,3%	0,0%	2,4%	3,7%	11,7%	4,6%	0,0%	4,4%
5	12,2%	10,1%	6,8%	9,6%	14,7%	12,0%	12,8%	3,6%	13,5%	11,7%	4,0%	11,8%	0,0%	11,2%
6	1,8%	6,0%	7,0%	4,8%	1,3%	2,2%	4,4%	4,6%	4,9%	4,2%	0,0%	4,0%	0,0%	3,8%
7	0,0%	1,5%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	13,4%	0,7%
8	4,6%	0,0%	0,0%	2,7%	3,4%	0,0%	2,9%	4,7%	0,0%	4,3%	0,0%	0,8%	31,0%	2,4%
9	1,8%	6,2%	3,5%	9,0%	0,0%	0,0%	5,5%	4,6%	2,6%	5,6%	0,0%	2,5%	28,4%	3,9%
10	24,0%	16,8%	17,1%	14,5%	27,2%	27,5%	18,8%	15,3%	20,5%	20,1%	22,2%	20,2%	27,3%	20,5%
MÉDIA	3,8	3,4	2,8	3,7	4,0	3,7	3,7	3,1	3,4	3,9	3,2	3,3	8,7	3,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	69,6%	75,5%	79,4%	71,7%	69,3%	72,5%	72,9%	70,8%	76,9%	69,9%	72,7%	76,6%	0,0%	72,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	25,8%	23,0%	20,6%	23,5%	27,2%	27,5%	24,3%	19,9%	23,1%	25,7%	22,2%	22,7%	55,6%	24,4%



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 – 24,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	30,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	21,2%
PASSA EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	21,2%
ESTÁ SATISFEITO	9,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,1%
SÃO ORGANIZADOS	6,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,0%
PARTICULAR QUE FAZ	3,0%

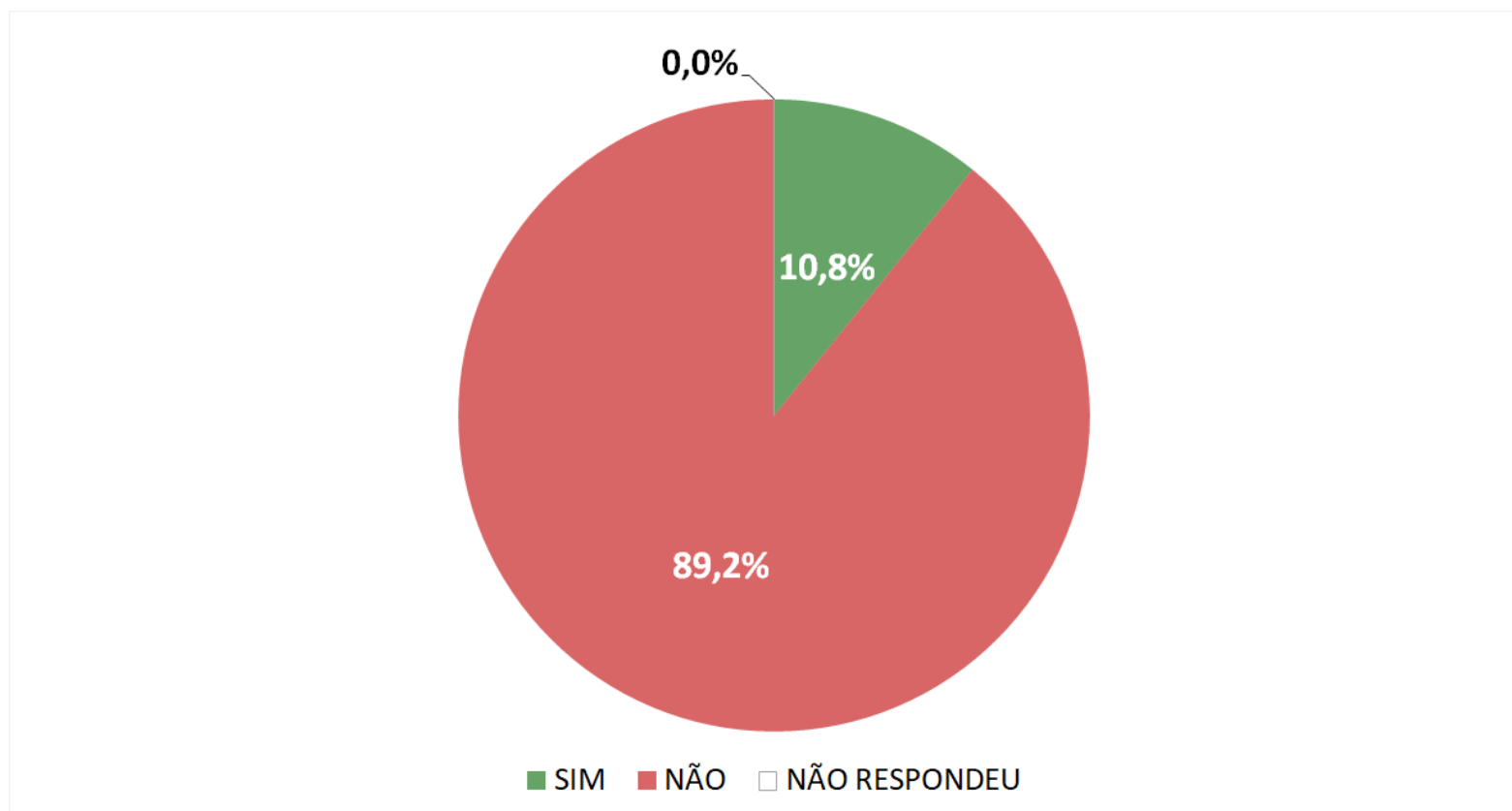
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 72,5% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	48,5%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	34,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	4,1%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	4,1%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	2,1%



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	10,3%	11,3%	6,1%	11,9%	12,0%	11,6%	7,0%	21,7%	10,8%	11,9%	7,4%	10,7%	13,5%	10,8%
NÃO	89,7%	88,7%	93,9%	88,1%	88,0%	88,4%	93,0%	78,3%	89,2%	88,1%	92,6%	89,3%	86,5%	89,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

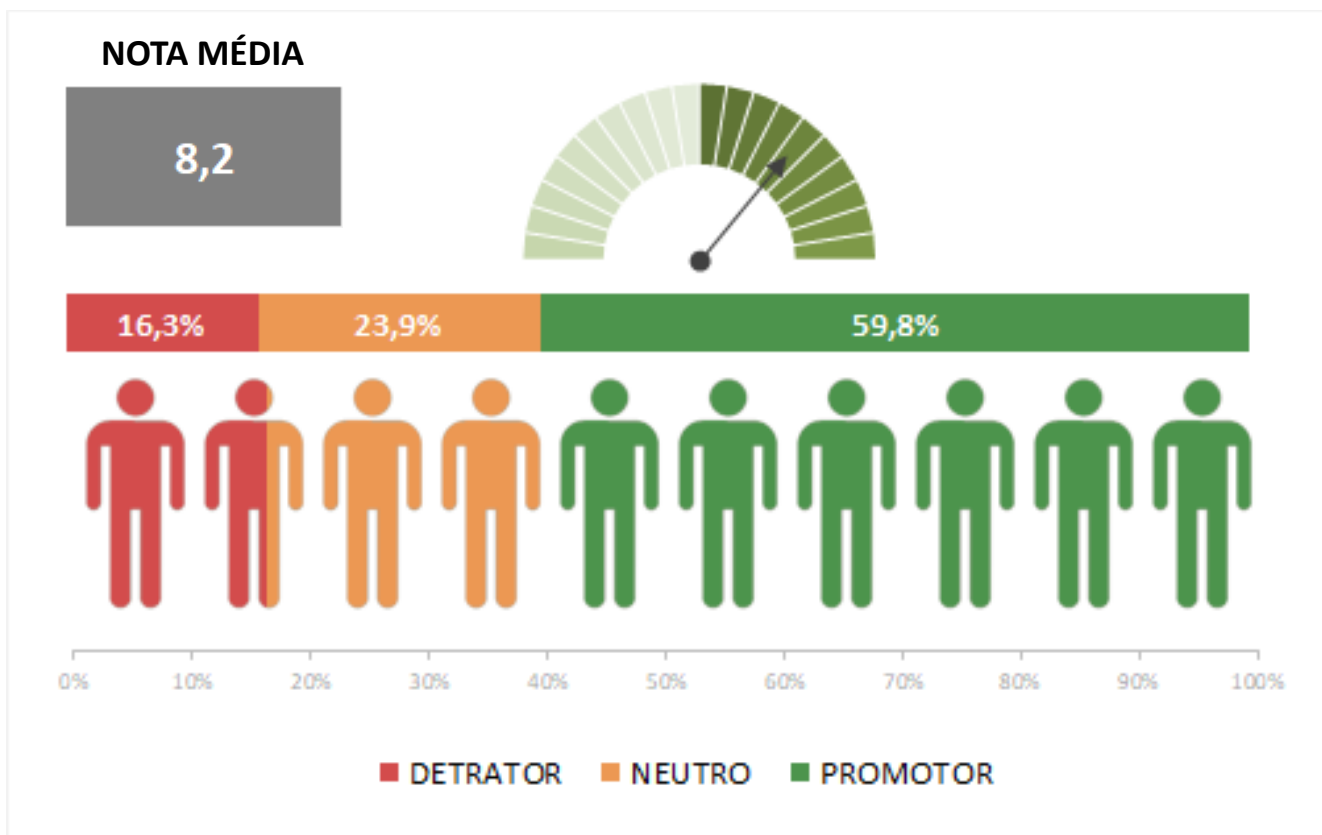


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



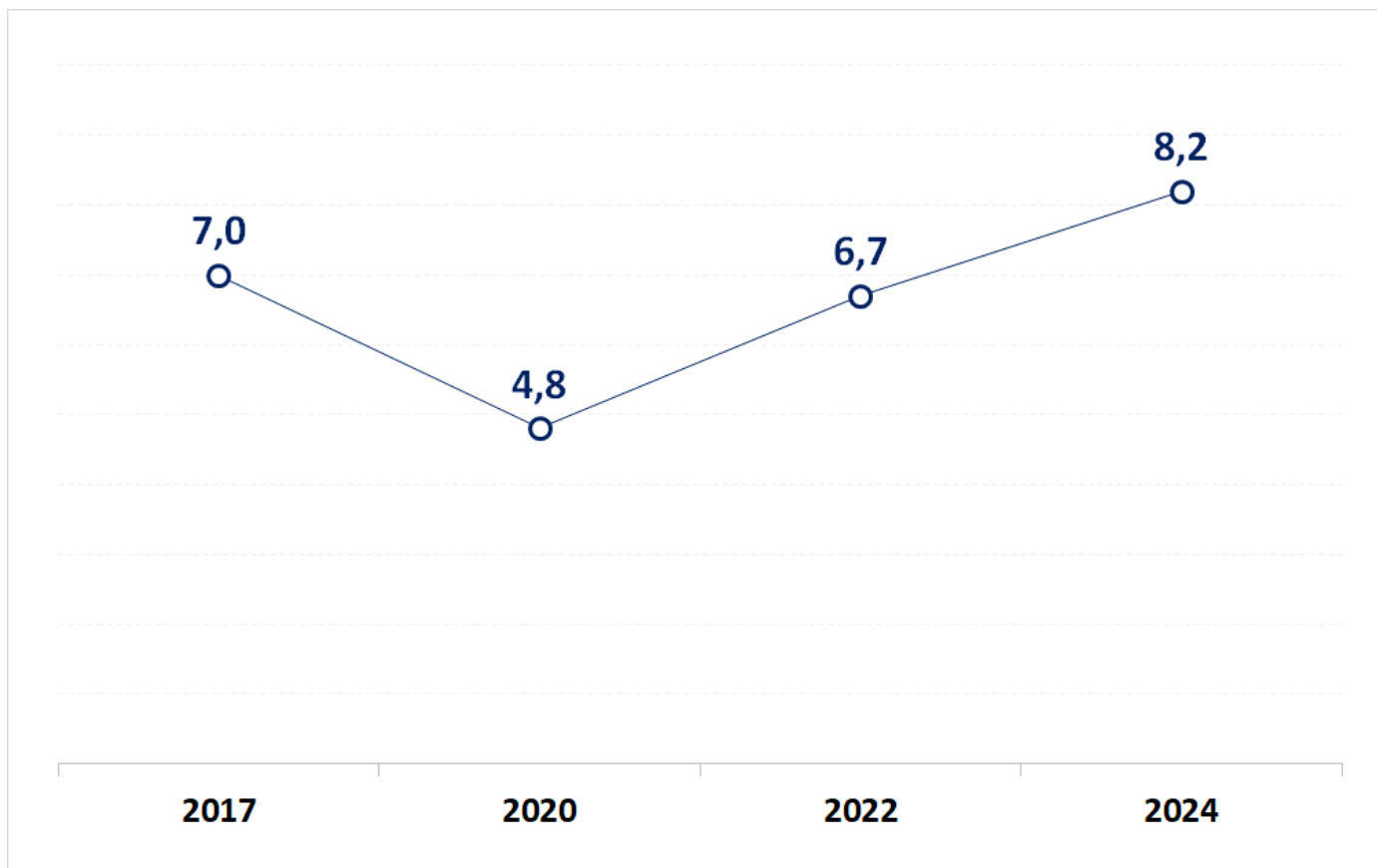
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE PARAIBUNA? 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 PARAIBUNA? 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	8,1%	6,8%	7,8%	7,9%	6,8%	6,2%	8,5%	6,4%	6,6%	7,3%	10,0%	7,7%	0,0%	7,4%
1	0,7%	0,5%	0,0%	1,1%	0,5%	1,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
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	1,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	5,3%	6,2%	3,1%	8,0%	5,1%	7,7%	5,0%	4,4%	9,9%	3,7%	2,6%	6,0%	0,0%	5,8%
6	2,7%	1,3%	3,2%	2,1%	1,3%	0,9%	2,6%	2,0%	2,0%	1,2%	4,7%	1,8%	7,1%	1,9%
7	8,4%	7,1%	10,9%	10,7%	3,9%	5,4%	8,5%	10,0%	2,6%	10,3%	11,5%	7,4%	16,1%	7,7%
8	16,7%	15,9%	17,1%	12,2%	19,3%	15,3%	17,9%	12,8%	17,0%	17,6%	10,0%	16,4%	14,1%	16,3%
9	6,2%	8,0%	6,4%	4,5%	9,5%	6,5%	6,6%	10,1%	7,2%	6,9%	7,6%	7,1%	7,1%	7,2%
10	50,6%	54,3%	51,6%	52,4%	52,9%	56,2%	49,6%	54,3%	52,0%	52,4%	53,5%	52,3%	55,7%	52,6%
MÉDIA	8,0	8,3	8,2	8,0	8,3	8,3	8,0	8,4	8,1	8,3	8,1	8,1	8,9	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,1%	14,7%	14,1%	20,2%	14,5%	16,6%	17,3%	12,8%	21,3%	12,8%	17,4%	16,8%	7,1%	16,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,8%	62,3%	57,9%	56,9%	62,4%	62,7%	56,2%	64,4%	59,2%	59,3%	61,1%	59,4%	62,8%	59,8%



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 – 59,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,1%
CIDADE/RUAS LIMPAS	21,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	13,8%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	9,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,4%
PASSAM SEMPRE	6,4%
ESTÁ SATISFEITO	3,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	3,4%
SÃO DEDICADOS	2,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,0%
SÃO ORGANIZADOS	1,0%
SÃO EDUCADOS	0,5%
NÃO RESPONDEU	1,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 16,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	25,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	17,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,1%
AMPLIAR EQUIPE	12,5%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	7,1%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	3,6%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,6%
OUTROS	3,6%
NÃO RESPONDEU	10,7%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

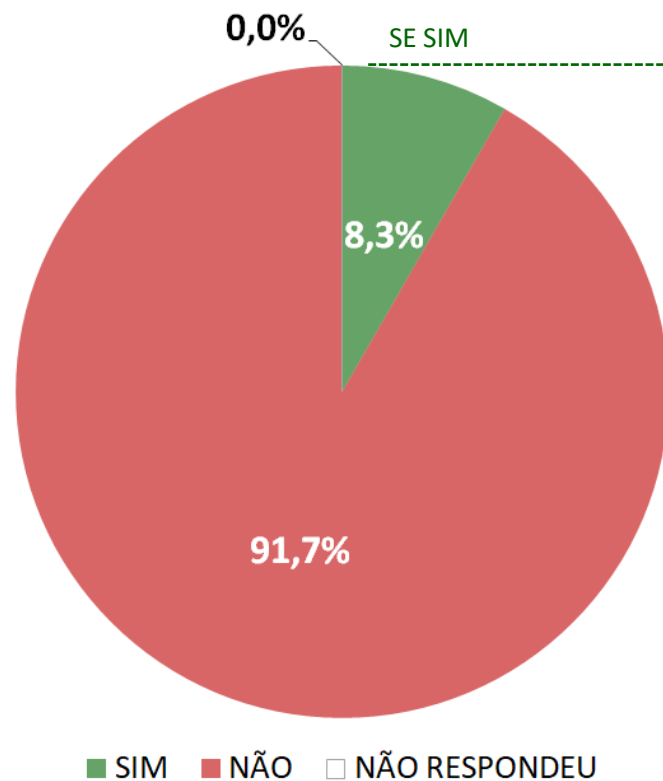


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	0,0%
7	0,0%
8	15,2%
9	32,1%
10	52,7%
MÉDIA	9,4
INSATISFEITO	0,0%
SATISFEITO	84,8%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	18,3%
TELEVISÃO	17,2%
TRABALHO	14,1%
REDES SOCIAIS	14,1%
FOLHETO	6,5%
PREFEITURA	6,3%
ESCOLA	6,1%
AMIGOS/FAMILIARES	5,4%
OUTROS MEIOS	6,2%
NÃO RESPONDEU	5,8%



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	8,1%	8,5%	4,6%	11,2%	7,7%	6,0%	7,9%	14,5%	8,3%	6,6%	13,8%	8,4%	6,5%	8,3%
NÃO	91,9%	91,5%	95,4%	88,8%	92,3%	94,0%	92,1%	85,5%	91,7%	93,4%	86,2%	91,6%	93,5%	91,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

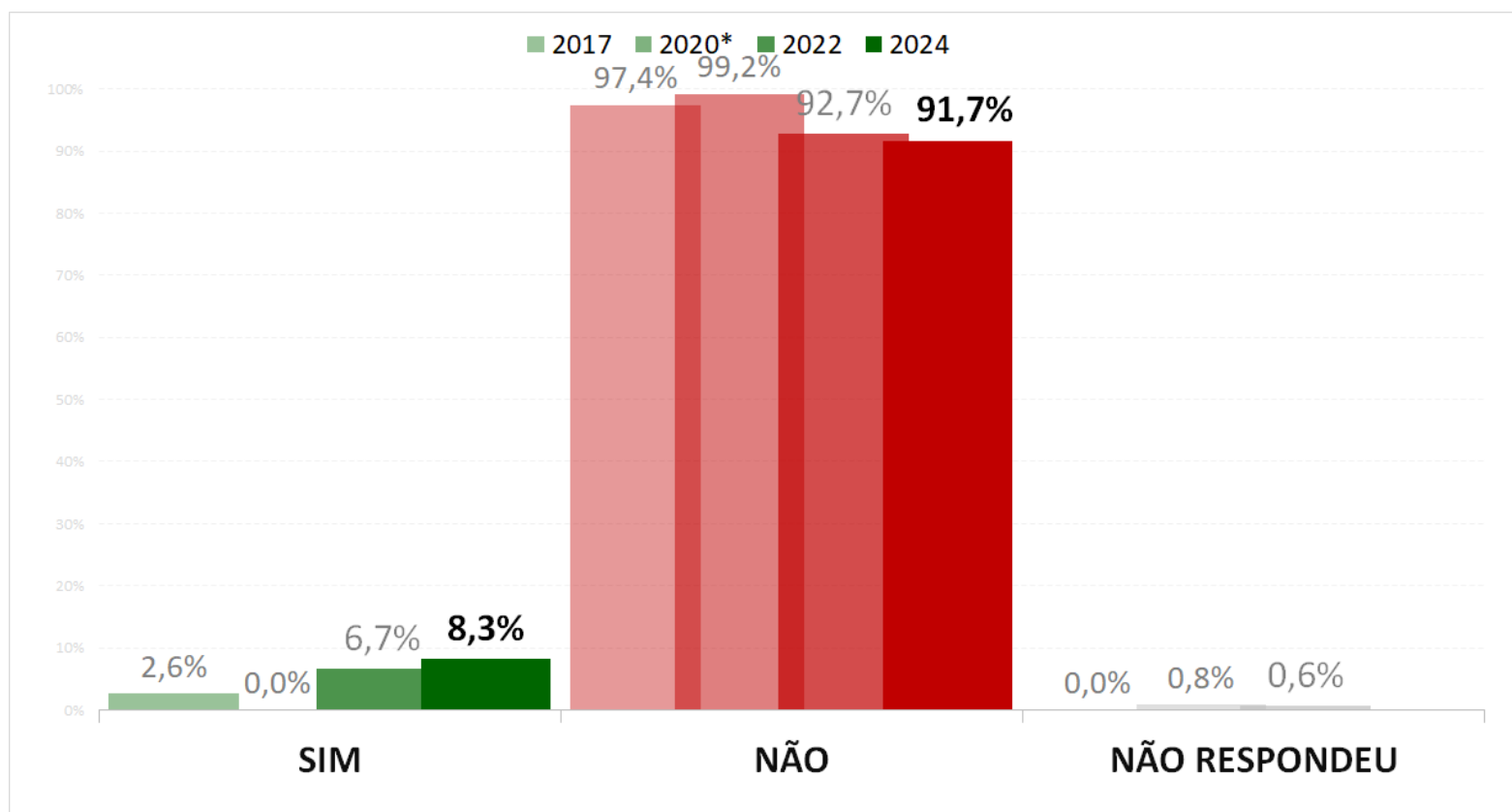


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

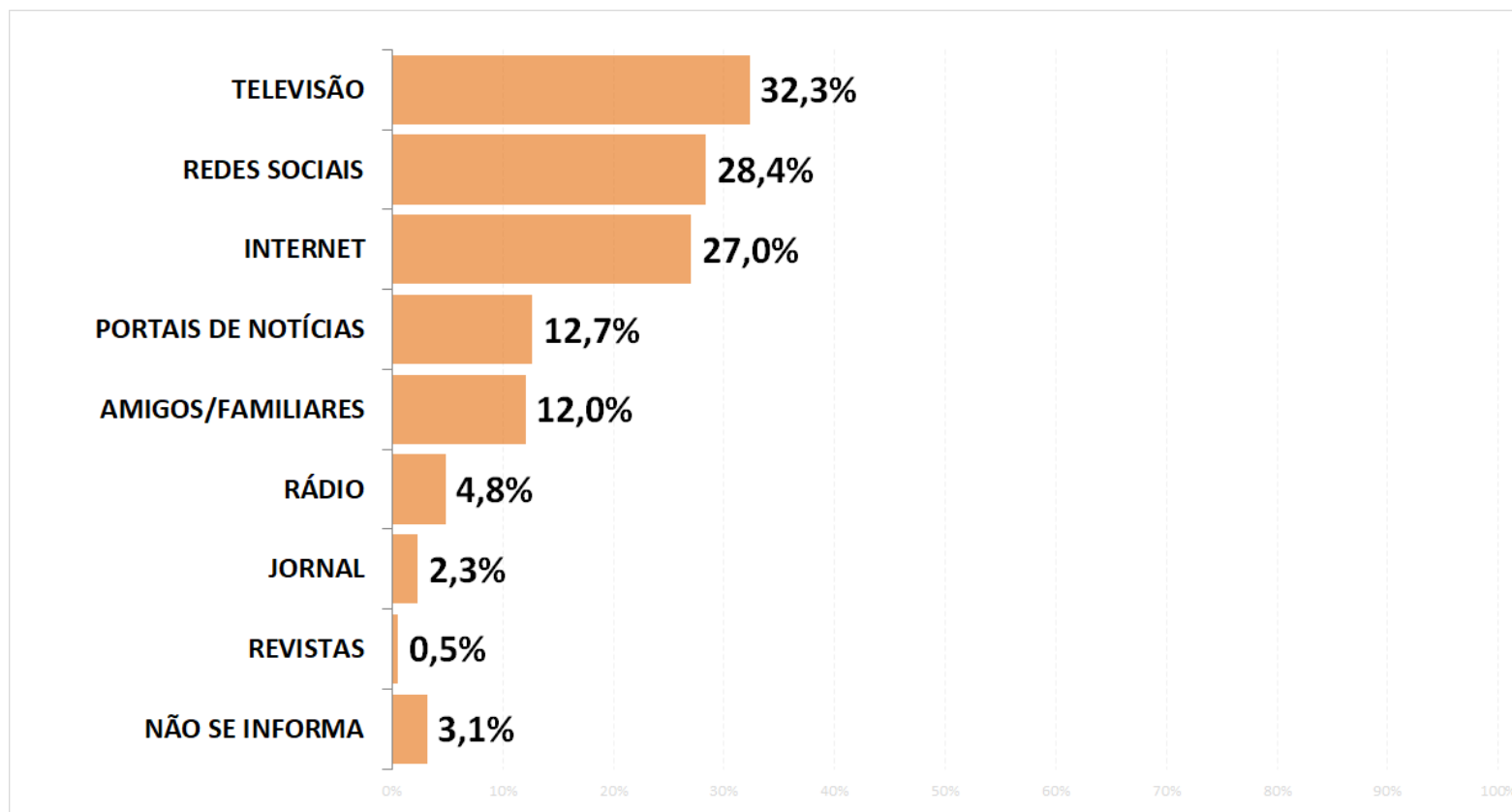
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

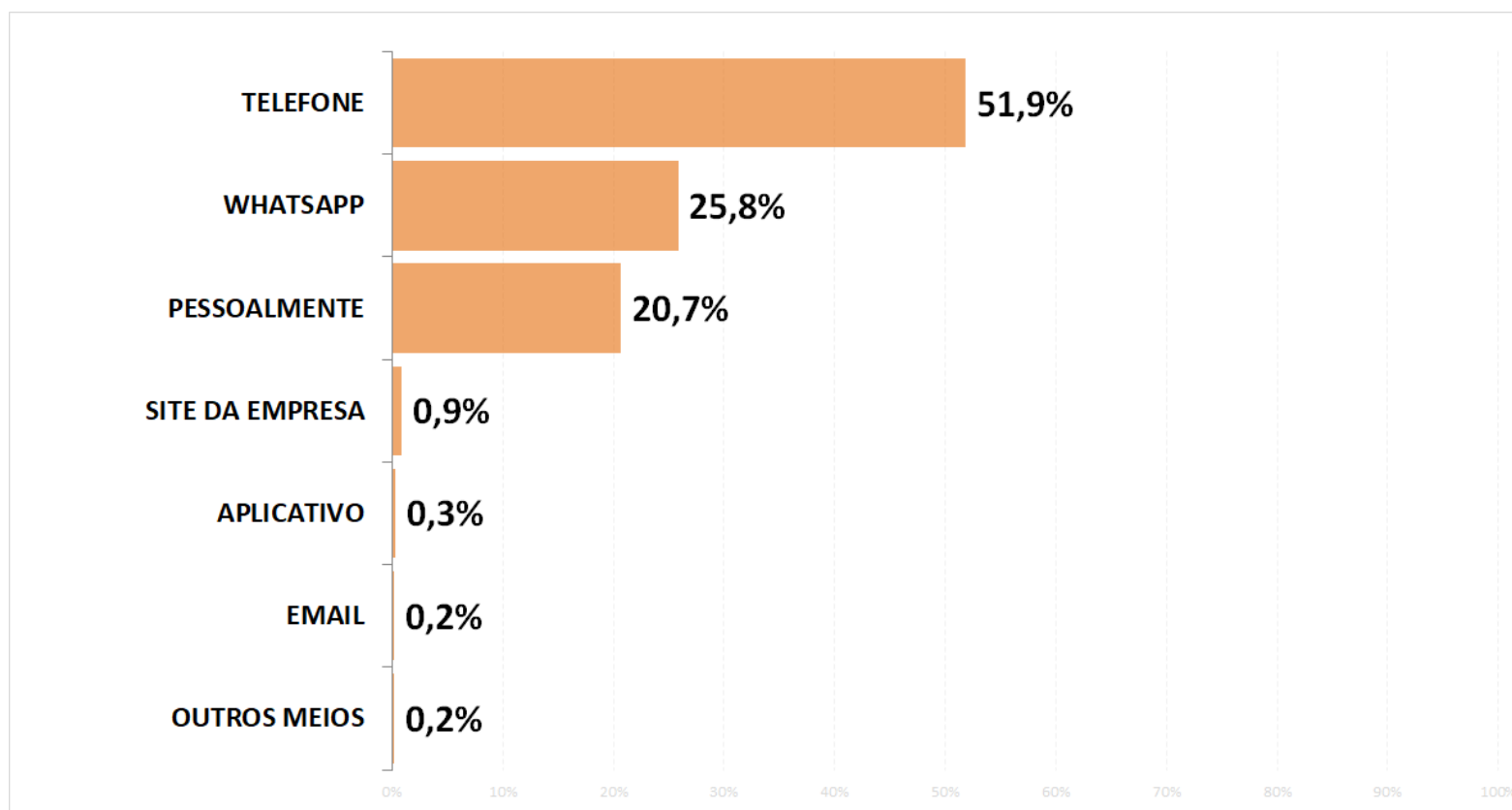




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

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	51,9%	51,8%	52,2%	54,9%	49,2%	50,1%	54,0%	48,8%	37,1%	61,8%	53,7%	52,6%	37,0%	51,9%
WHATSAPP	26,7%	25,0%	37,3%	27,9%	19,1%	14,5%	29,7%	37,7%	28,2%	22,3%	32,2%	25,1%	40,6%	25,8%
PESSOALMENTE	19,6%	21,8%	6,1%	17,2%	30,1%	35,4%	15,2%	7,1%	34,7%	14,7%	7,4%	20,6%	22,4%	20,7%
APLICATIVO	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%	0,3%	0,0%	0,3%
SITE DA EMPRESA	1,2%	0,6%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,9%	0,0%	1,2%	2,0%	0,9%	0,0%	0,9%
EMAIL	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,2%	0,0%	0,2%
OUTROS MEIOS	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,2%	0,0%	0,2%
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