

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
PIRACICABA

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

Piracicaba, março de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **03 e 08 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **382 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Piracicaba. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

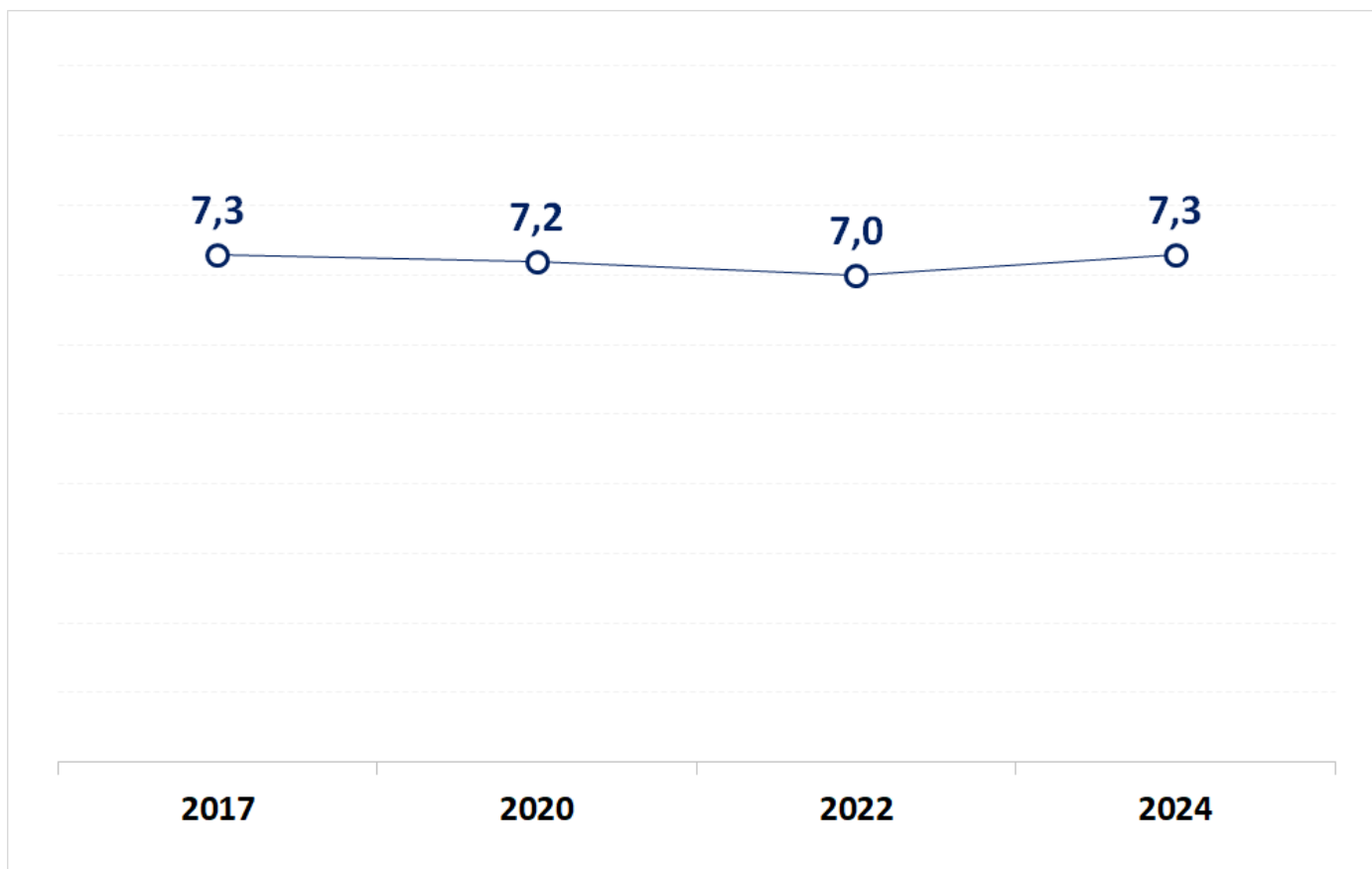




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

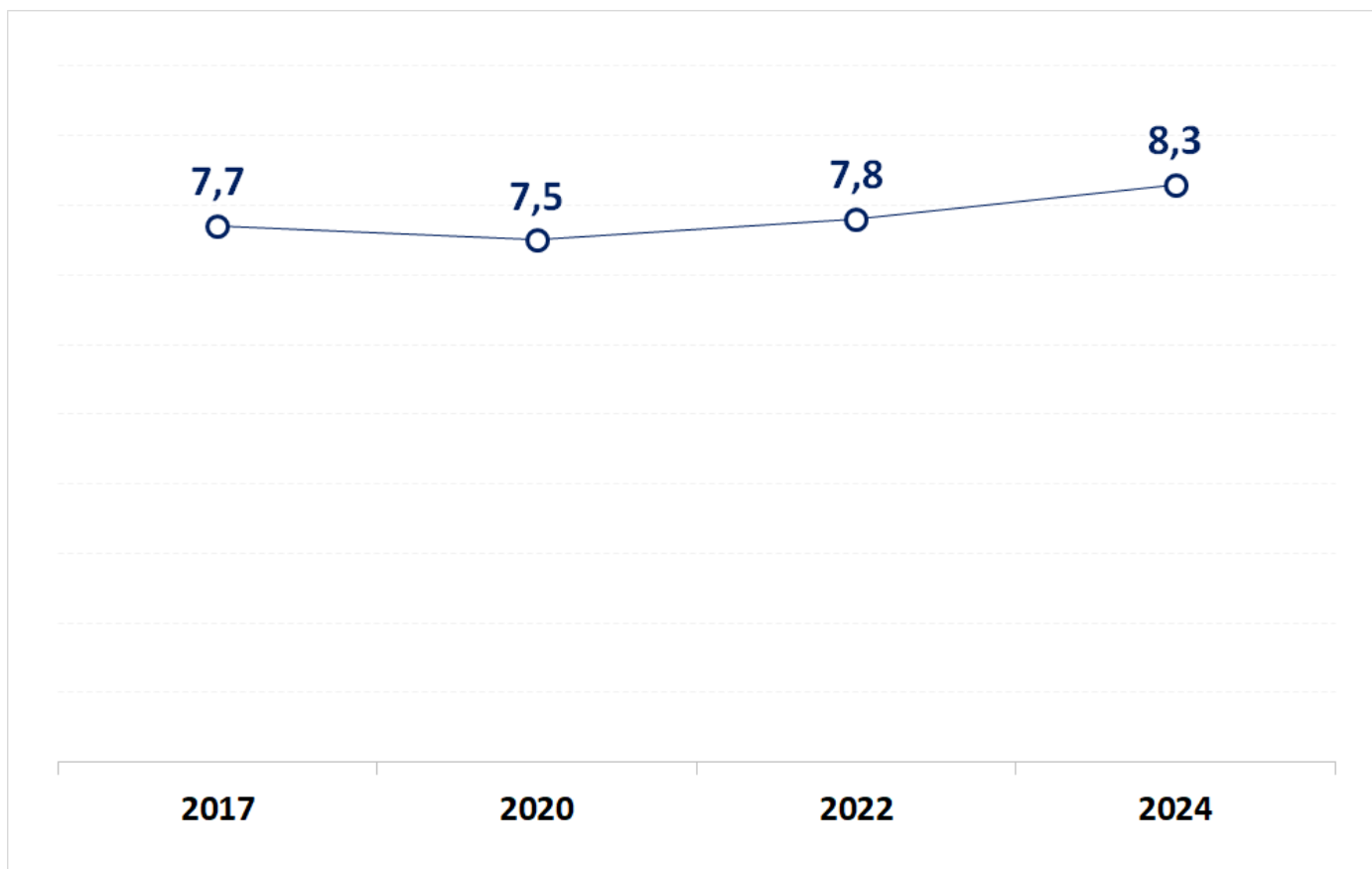




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

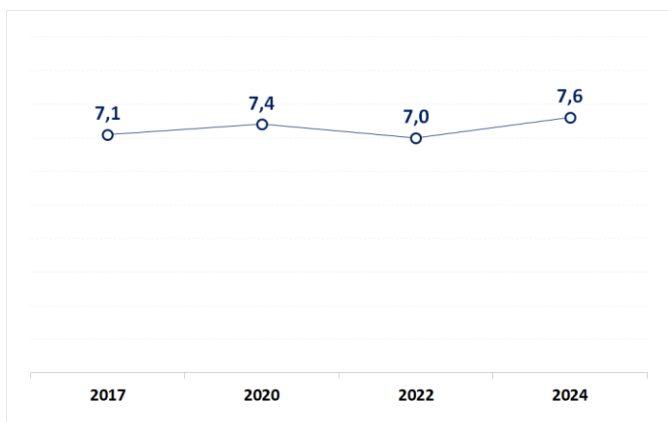




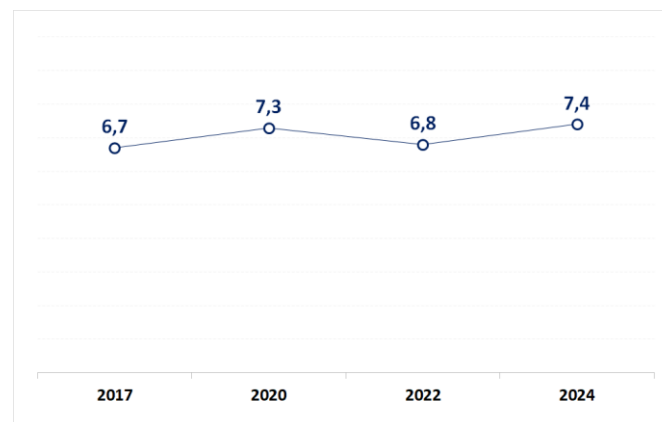
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

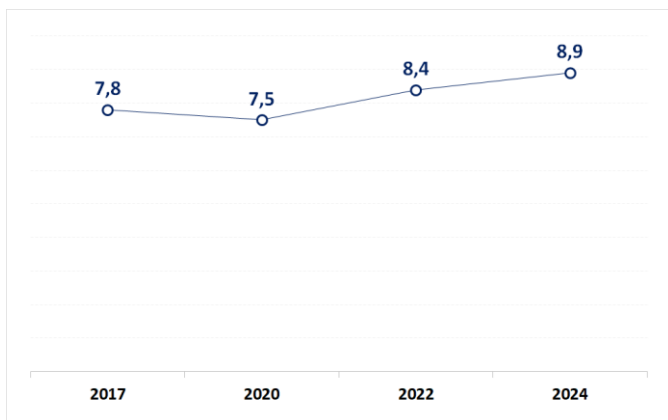
ATENDIMENTO NA SEDE



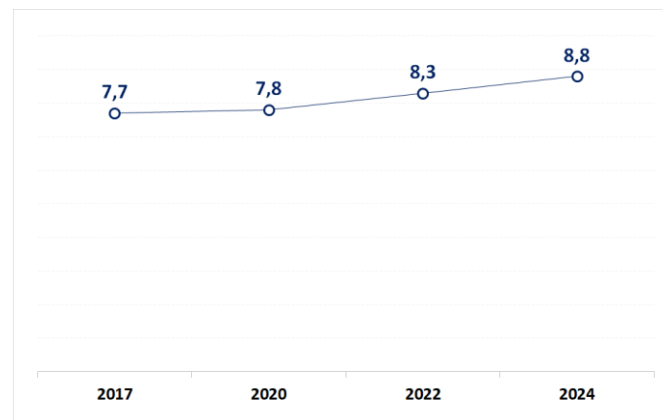
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

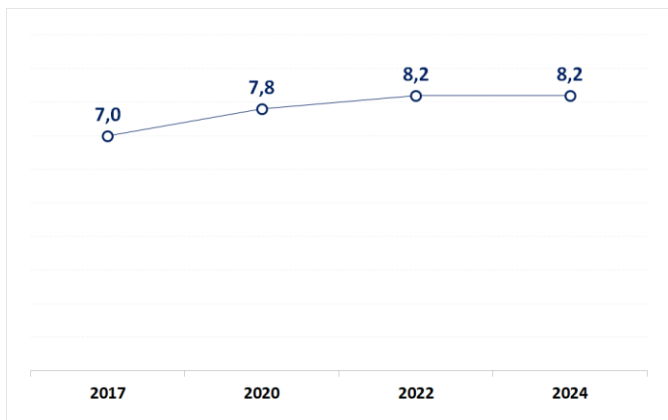




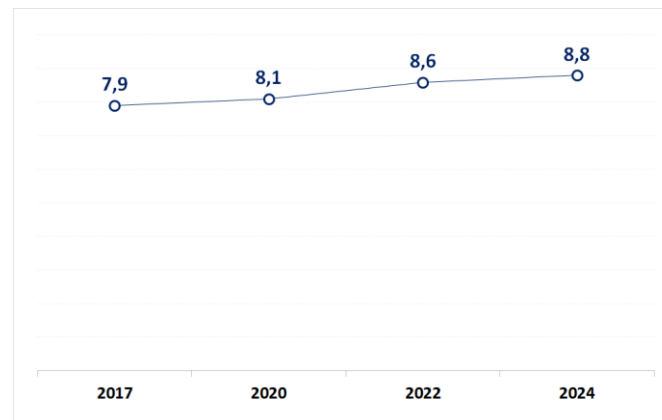
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

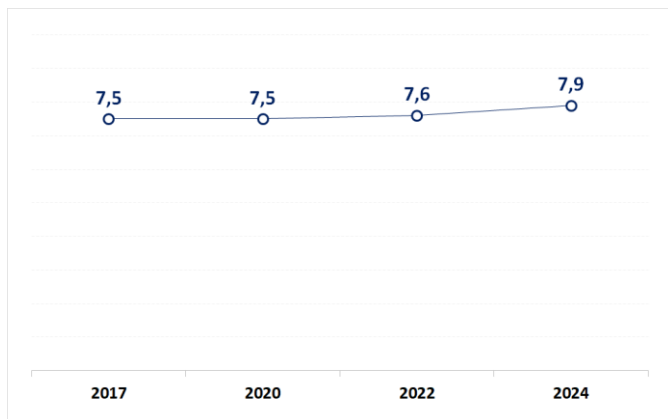
ENTENDIMENTO DA CONTA



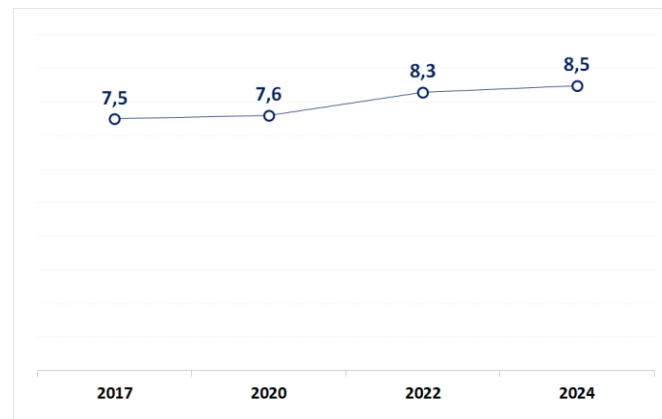
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

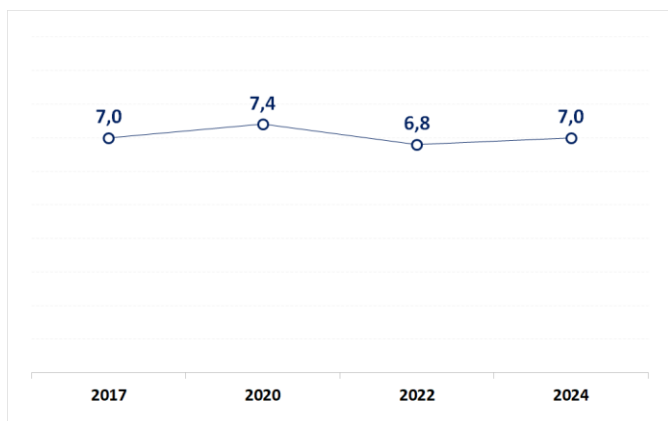




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

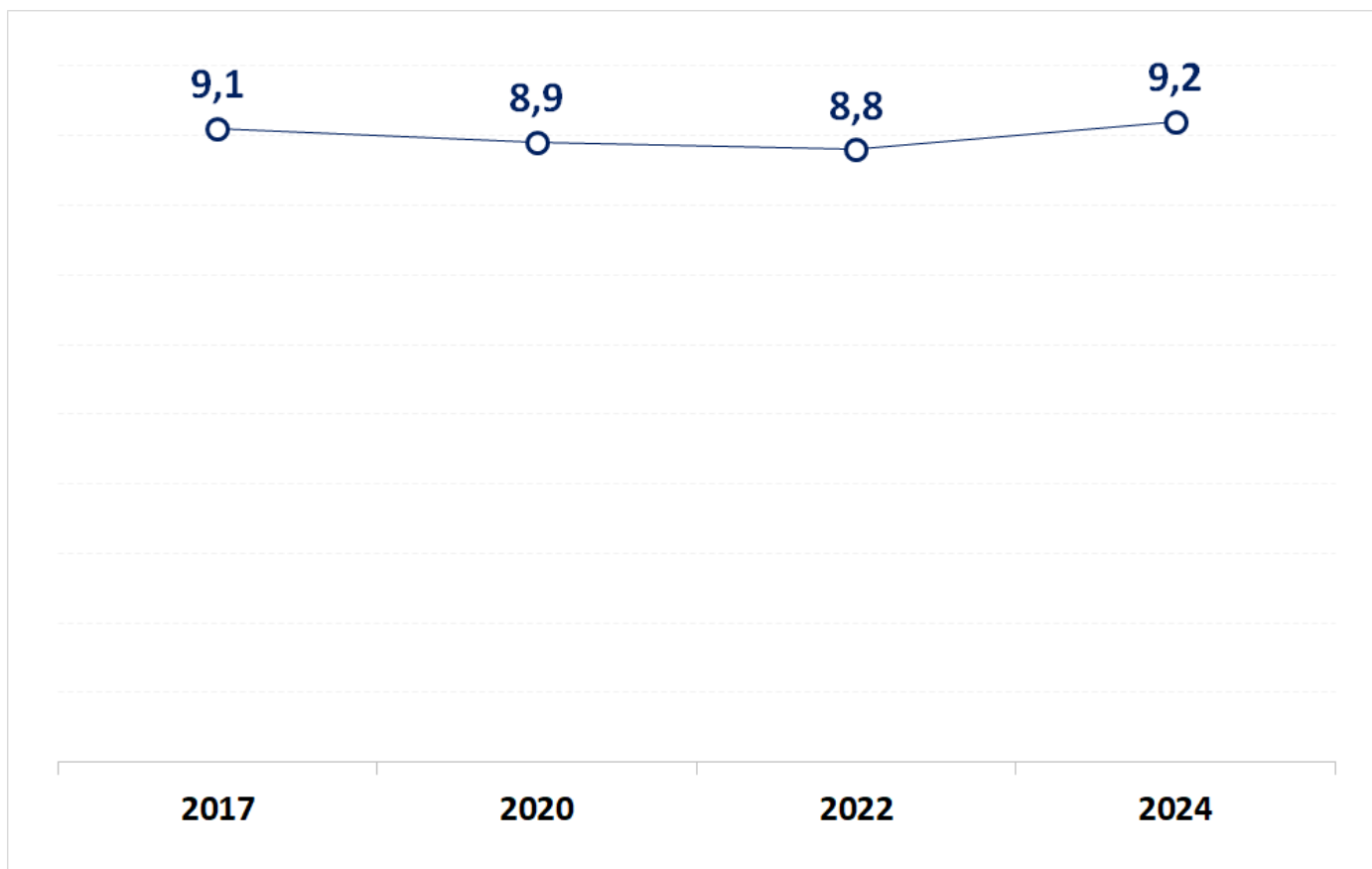
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

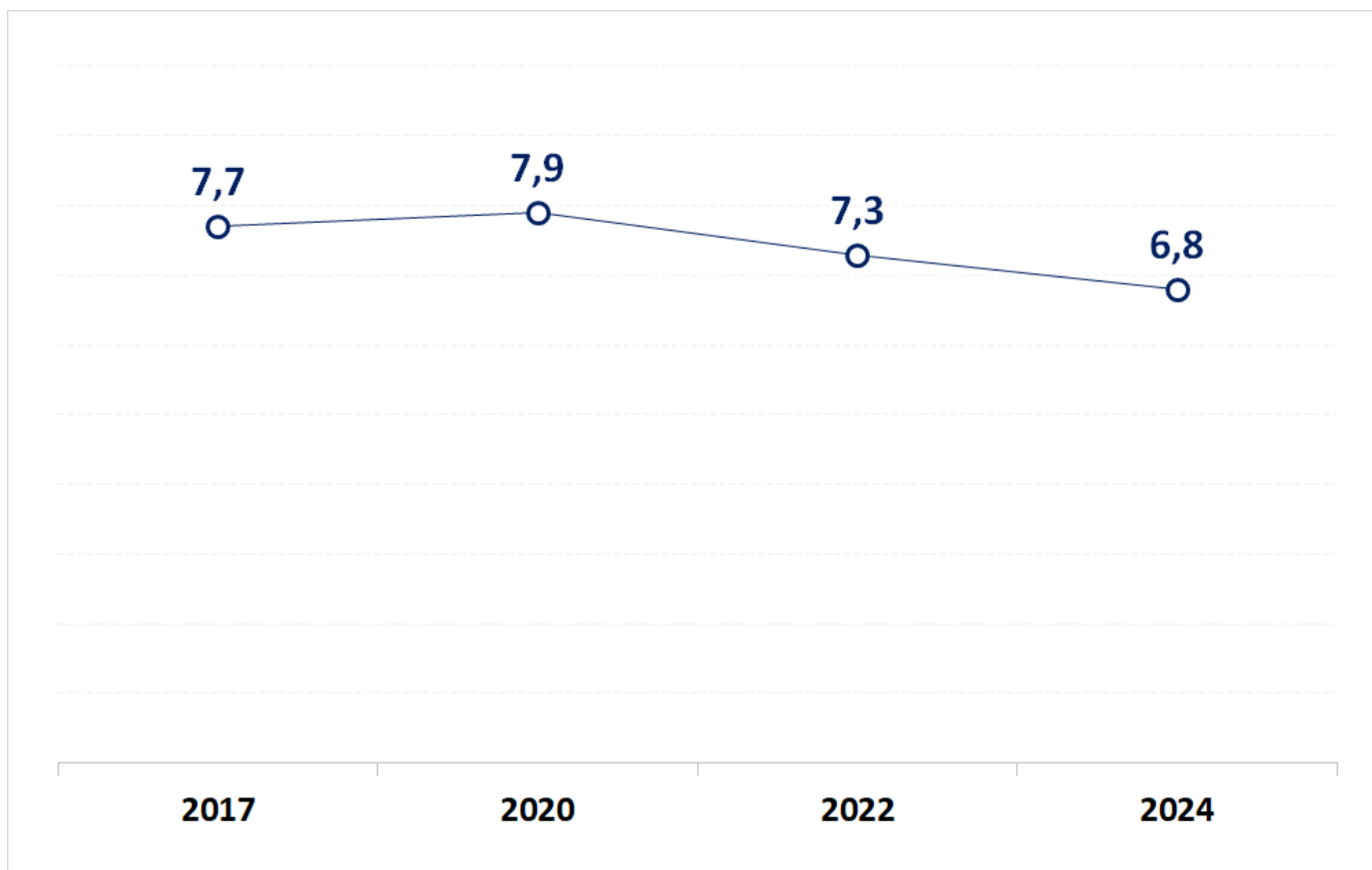




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

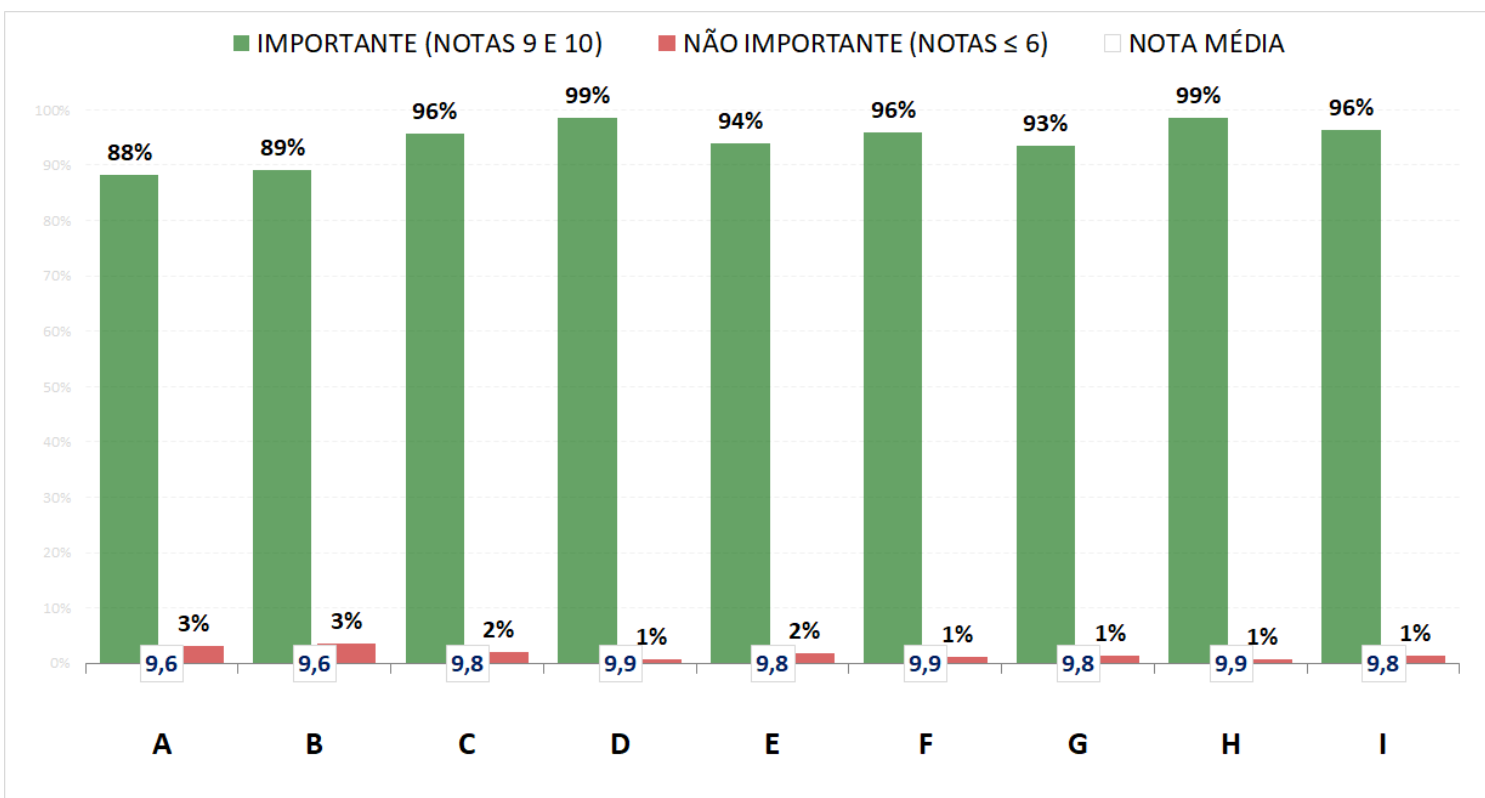
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

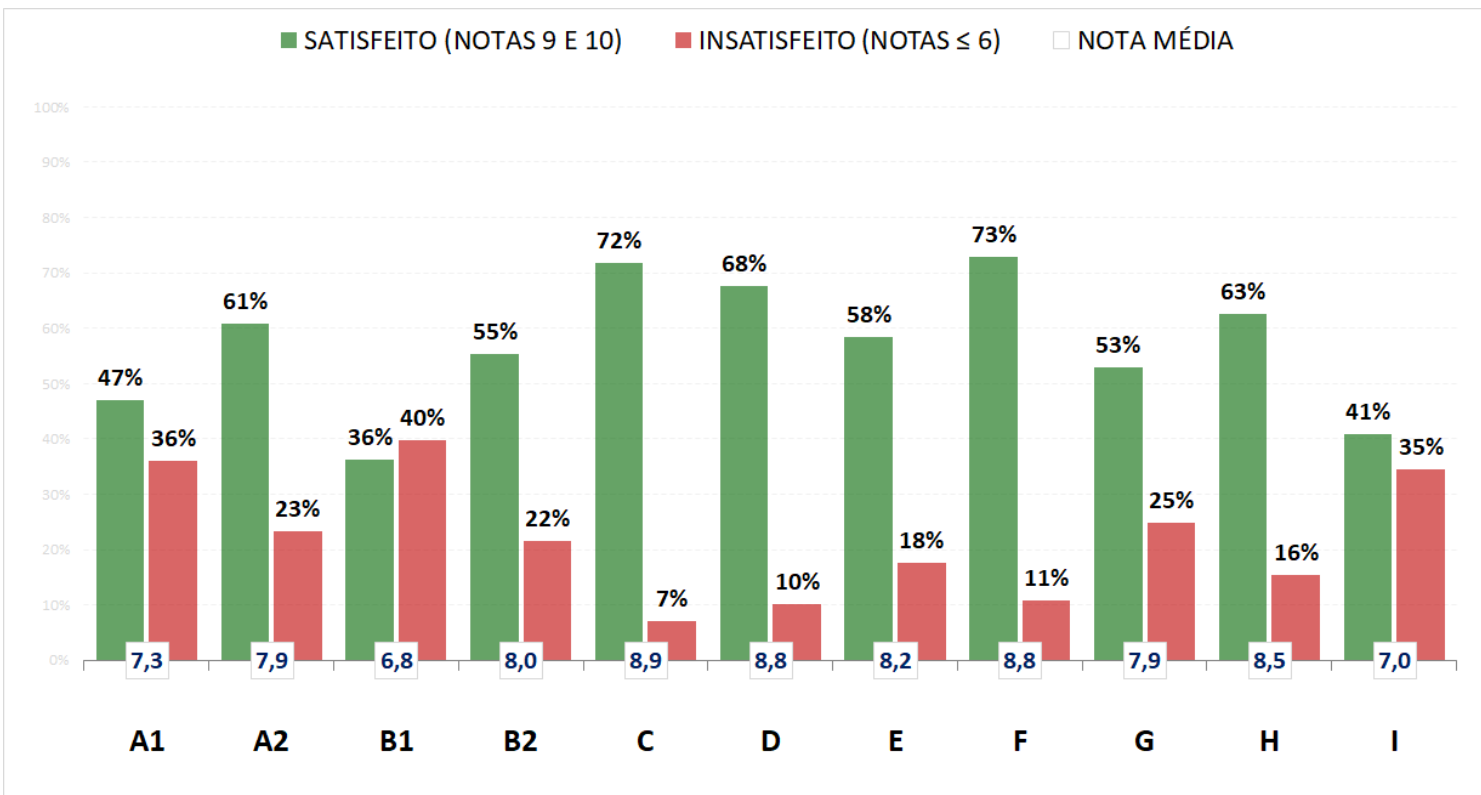


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

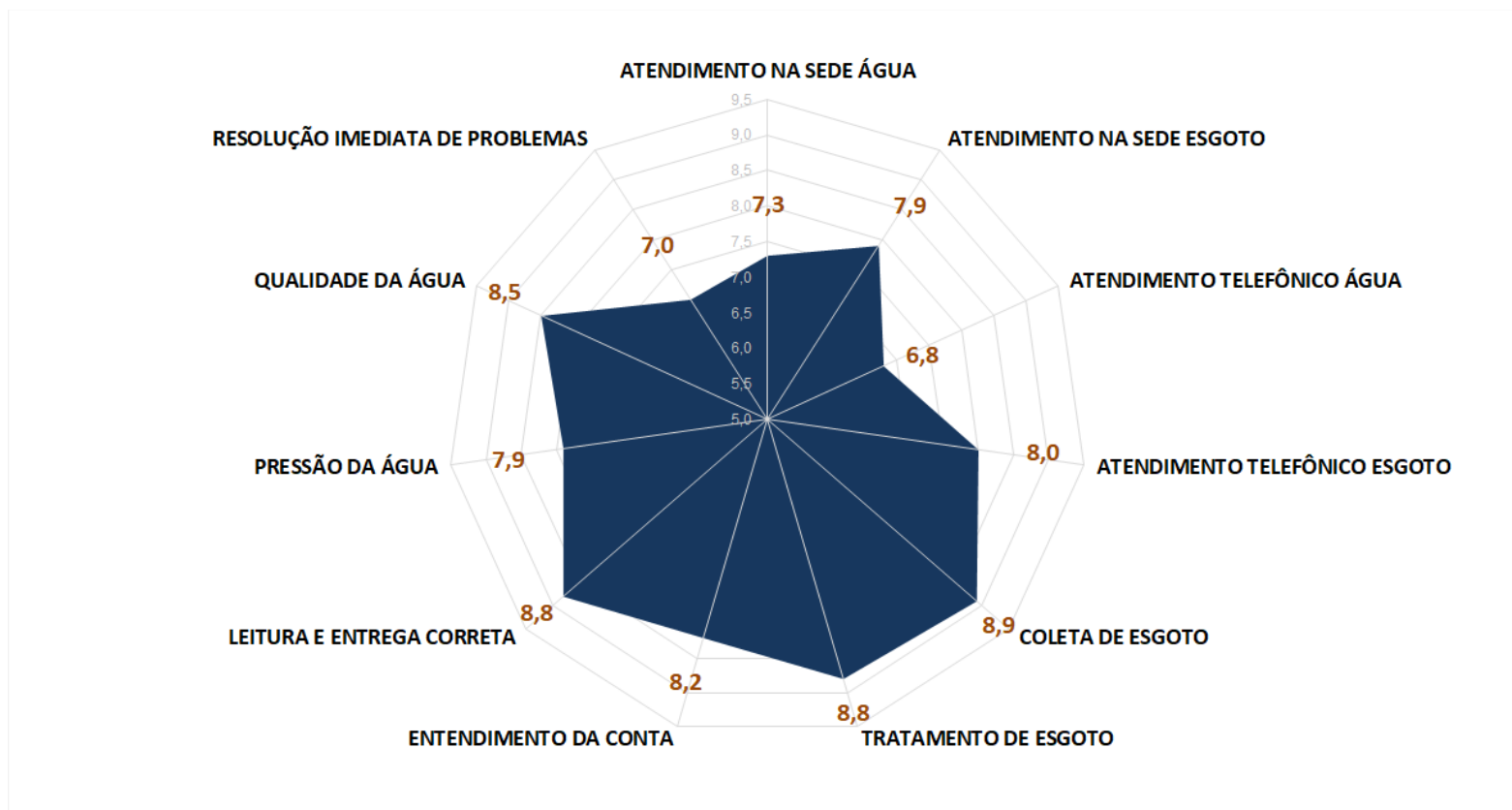


A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

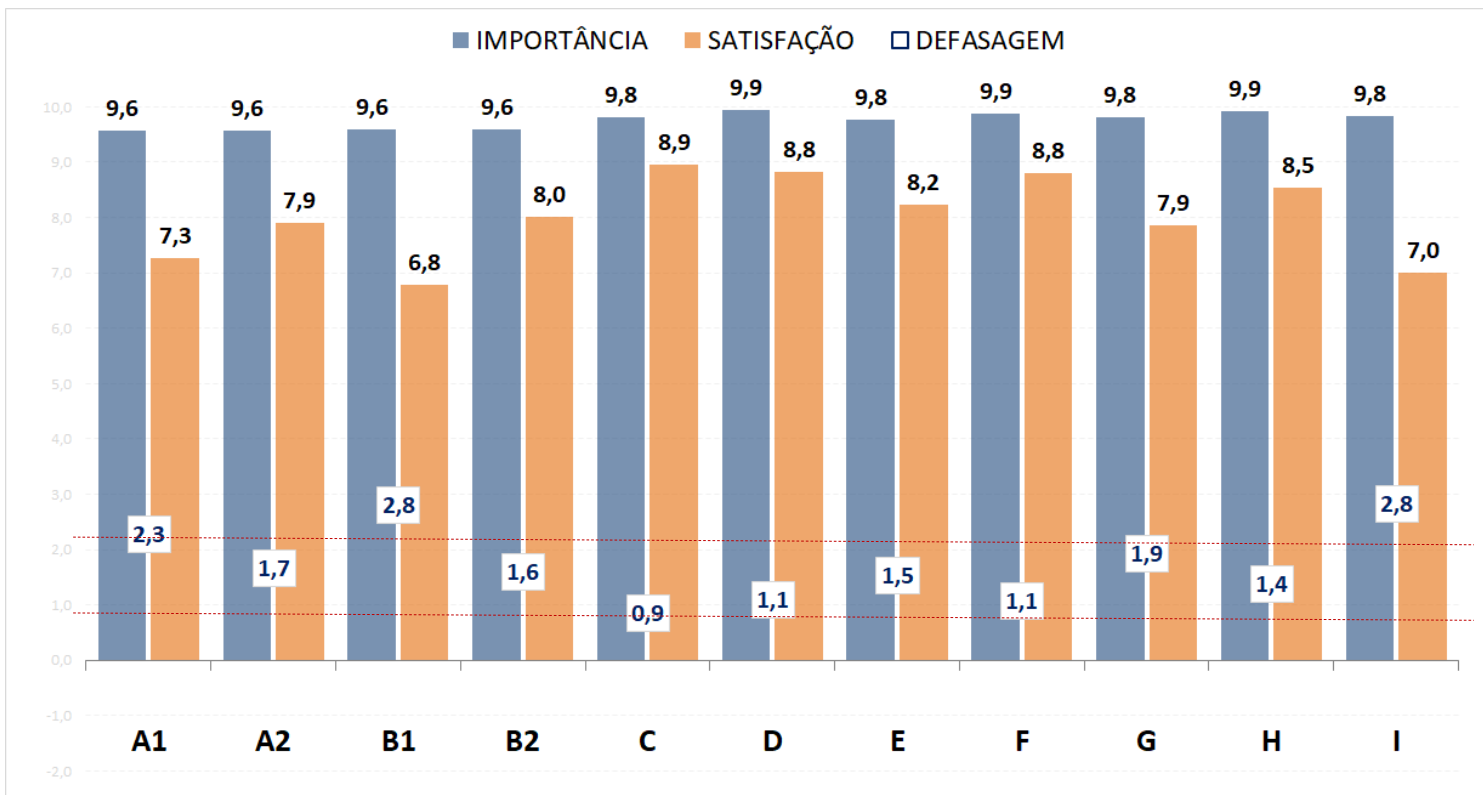
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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).



A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
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

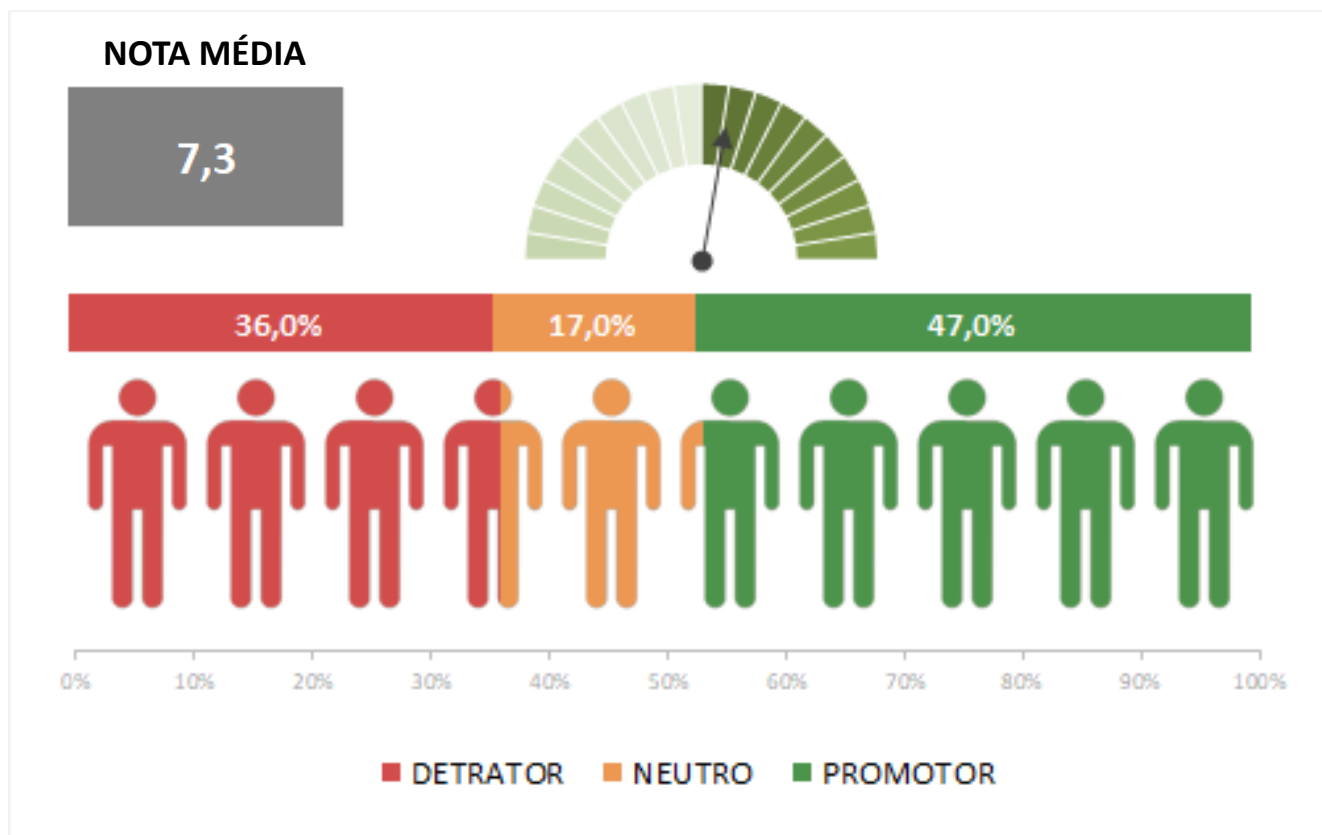


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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 SEMAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 42,0%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,1%	5,6%	0,0%	5,9%	6,9%	5,7%	6,0%	3,2%	3,3%	6,8%	5,5%	5,6%	3,5%	5,4%
1	1,5%	0,5%	0,0%	1,8%	0,6%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	2,2%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
2	2,1%	2,4%	0,0%	2,3%	3,0%	1,9%	1,4%	4,9%	0,8%	3,2%	2,4%	2,1%	3,5%	2,2%
3	5,7%	3,7%	7,0%	4,6%	3,9%	2,1%	7,3%	2,4%	4,4%	5,8%	2,4%	5,2%	0,0%	4,7%
4	3,8%	1,8%	7,0%	4,1%	0,0%	0,0%	2,3%	8,8%	0,0%	3,4%	6,2%	3,1%	0,0%	2,8%
5	14,8%	12,0%	11,4%	13,6%	13,8%	12,3%	14,7%	11,6%	14,8%	13,7%	10,0%	12,3%	23,3%	13,4%
6	5,0%	8,0%	8,8%	6,4%	5,8%	5,9%	6,9%	6,6%	11,1%	3,0%	6,9%	5,8%	13,4%	6,5%
7	8,0%	7,2%	18,4%	4,6%	6,5%	4,6%	7,4%	13,0%	1,0%	10,4%	12,0%	8,4%	0,0%	7,6%
8	6,5%	12,3%	4,4%	13,9%	7,1%	6,1%	9,8%	14,4%	8,1%	10,2%	10,3%	8,5%	19,2%	9,5%
9	8,9%	7,3%	11,4%	8,8%	6,2%	3,6%	11,4%	7,4%	5,5%	8,9%	10,8%	7,7%	12,3%	8,1%
10	38,5%	39,2%	31,6%	34,1%	46,2%	57,7%	32,9%	22,4%	50,9%	32,4%	33,6%	40,4%	24,8%	38,9%
MÉDIA	7,2	7,4	7,4	7,1	7,4	8,0	7,1	6,5	7,9	6,8	7,3	7,3	7,2	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	38,0%	34,0%	34,2%	38,6%	34,0%	28,0%	38,5%	42,9%	34,5%	38,1%	33,3%	35,1%	43,8%	36,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,4%	46,6%	43,0%	42,9%	52,4%	61,3%	44,3%	29,8%	56,4%	41,3%	44,5%	48,0%	37,1%	47,0%

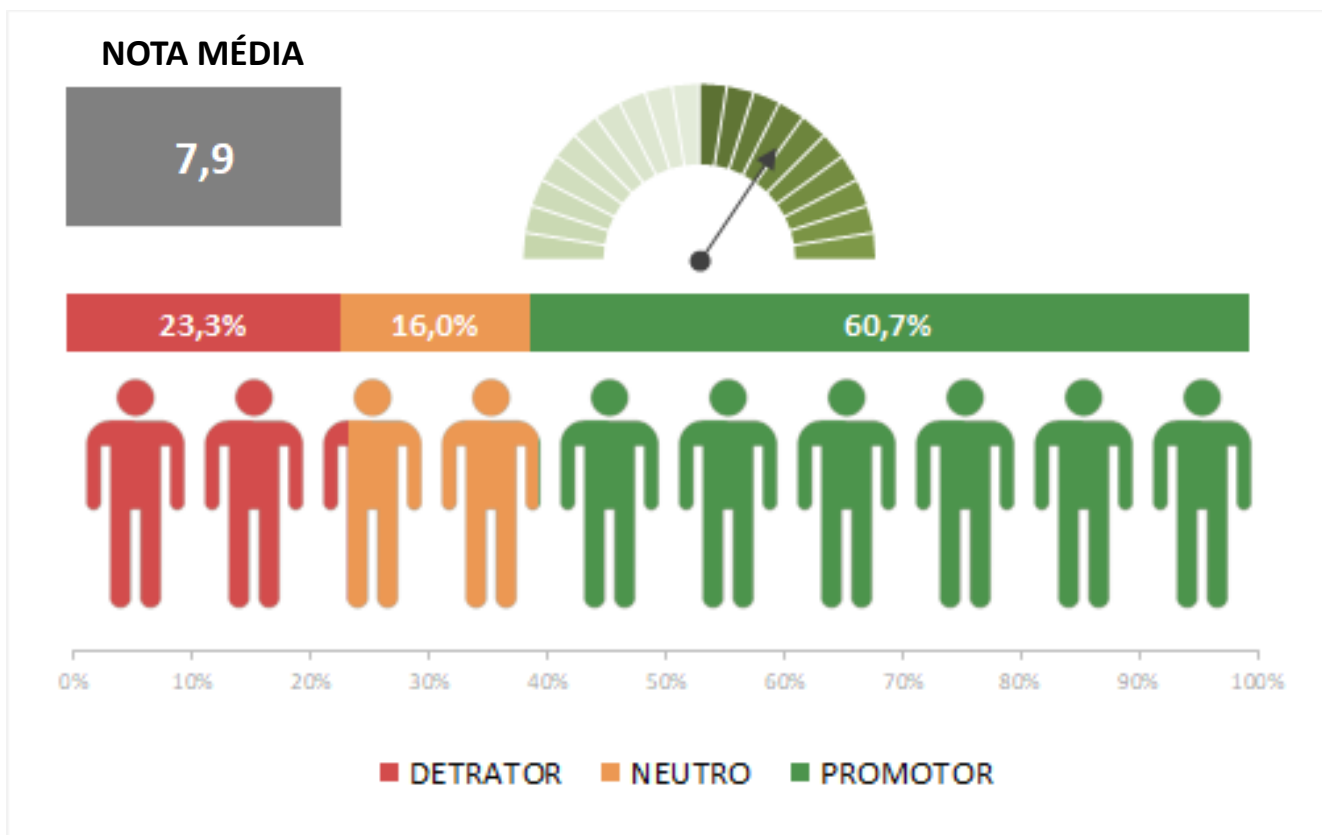


ARES
AGÊNCIA
RES-LADPRA
PCJ

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 DA ÁGUAS DO MIRANTE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 84,0%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,7%	10,0%	0,0%	10,4%	8,8%	4,6%	11,2%	0,0%	11,0%	6,0%	0,0%	6,8%	0,0%	6,7%
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	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
3	0,0%	3,1%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	0,0%	0,0%	10,0%	1,8%	0,0%	1,7%
4	0,0%	3,1%	0,0%	5,2%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,7%
5	8,8%	6,8%	13,3%	5,2%	5,5%	4,6%	9,7%	11,5%	0,0%	12,3%	10,0%	8,0%	0,0%	7,7%
6	0,0%	7,8%	8,4%	5,2%	0,0%	0,0%	6,1%	11,5%	7,4%	3,5%	0,0%	4,4%	0,0%	4,2%
7	17,7%	6,5%	35,0%	0,0%	2,7%	8,1%	19,4%	0,0%	3,0%	21,6%	0,0%	11,9%	0,0%	11,6%
8	5,9%	3,1%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	4,1%	18,1%	13,0%	0,0%	0,0%	1,8%	100,0%	4,4%
9	8,0%	15,9%	8,4%	15,5%	12,7%	0,0%	15,6%	39,3%	8,0%	13,6%	17,1%	12,7%	0,0%	12,3%
10	54,2%	43,6%	35,0%	40,0%	67,0%	78,7%	31,0%	8,2%	52,6%	40,5%	62,9%	49,8%	0,0%	48,4%
MÉDIA	8,3	7,5	7,9	7,4	8,4	8,8	7,1	7,4	7,9	7,7	8,6	7,9	8,0	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,2%	30,9%	21,7%	31,1%	17,6%	13,2%	29,9%	34,4%	23,5%	24,3%	20,0%	23,9%	0,0%	23,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,2%	59,5%	43,3%	55,6%	79,7%	78,7%	46,6%	47,5%	60,6%	54,1%	80,0%	62,4%	0,0%	60,7%

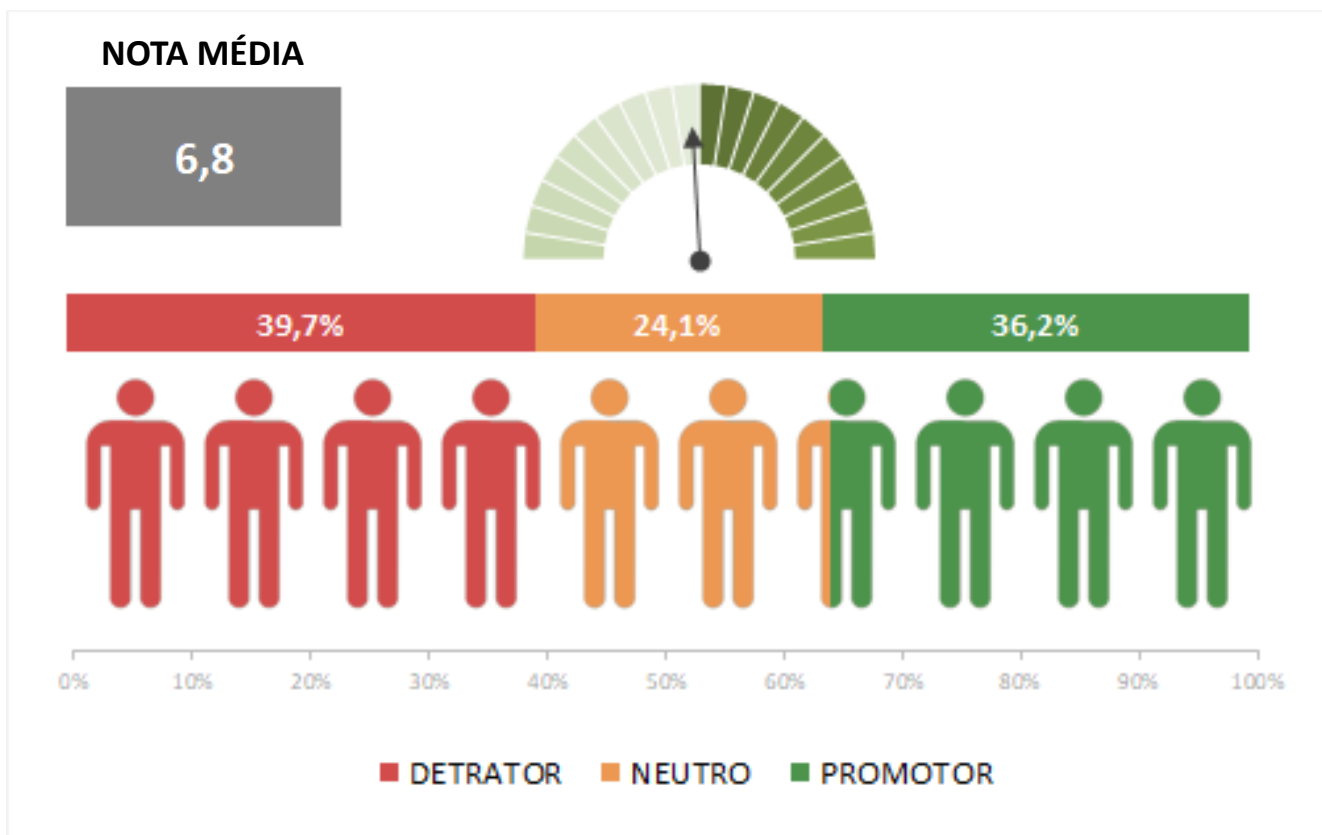


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 36,3%



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 SEMAE?
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	9,9%	9,0%	15,3%	8,0%	8,3%	3,4%	15,5%	2,9%	4,9%	12,3%	8,7%	10,2%	2,8%	9,4%
1	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%	0,7%	2,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
2	2,0%	4,3%	0,0%	2,9%	5,0%	2,5%	2,7%	5,7%	1,8%	4,3%	2,6%	3,6%	0,0%	3,2%
3	4,1%	1,3%	5,8%	1,0%	3,0%	0,8%	3,4%	3,1%	0,0%	5,0%	0,0%	2,6%	2,8%	2,6%
4	2,1%	4,4%	0,0%	3,5%	4,7%	5,1%	2,3%	3,5%	6,7%	1,8%	1,9%	3,3%	3,9%	3,4%
5	15,3%	12,8%	5,8%	13,6%	18,1%	13,9%	13,2%	16,2%	10,1%	14,6%	19,7%	13,7%	16,3%	14,0%
6	4,2%	8,4%	14,6%	7,0%	2,2%	4,0%	9,6%	2,2%	13,9%	2,7%	3,9%	6,4%	6,8%	6,5%
7	9,8%	7,8%	5,8%	9,5%	9,1%	5,4%	9,3%	12,3%	9,2%	8,9%	7,2%	9,4%	2,8%	8,7%
8	9,0%	21,0%	24,1%	12,8%	14,5%	15,0%	15,6%	15,5%	12,6%	20,3%	5,3%	15,3%	16,4%	15,4%
9	4,9%	4,0%	0,0%	5,0%	5,6%	2,7%	4,3%	7,2%	2,4%	6,4%	1,9%	4,9%	0,0%	4,4%
10	38,8%	25,8%	28,5%	35,8%	28,8%	45,0%	24,1%	31,5%	37,1%	23,3%	48,8%	29,8%	48,1%	31,8%
MÉDIA	7,0	6,6	6,5	7,1	6,6	7,6	6,2	7,2	7,2	6,4	7,3	6,7	7,8	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	37,6%	41,5%	41,6%	36,9%	42,0%	31,9%	46,7%	33,5%	38,8%	41,1%	36,8%	40,5%	32,6%	39,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,6%	29,7%	28,5%	40,8%	34,4%	47,7%	28,4%	38,7%	39,5%	29,7%	50,7%	34,7%	48,1%	36,2%

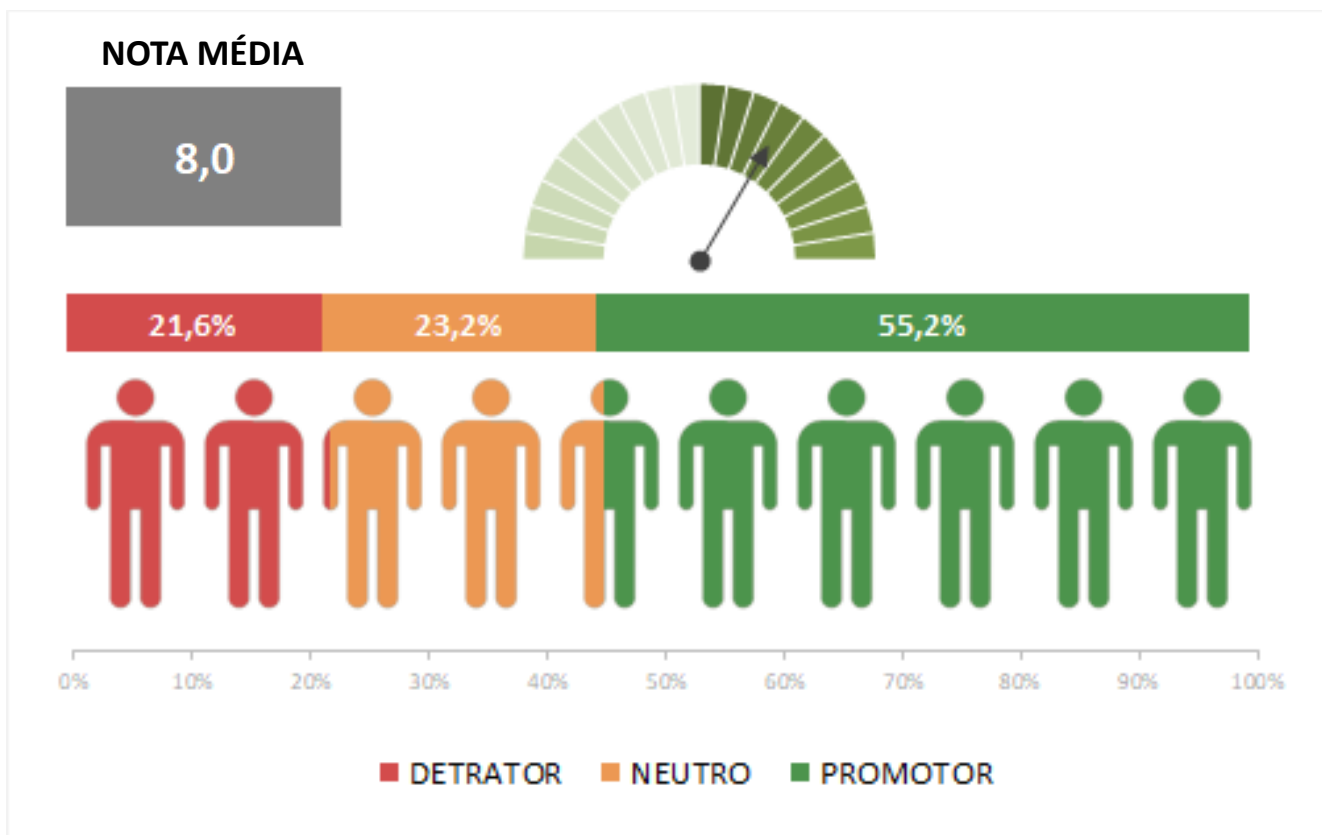


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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 DA ÁGUAS DO MIRANTE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 81,2%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA ÁGUAS DO MIRANTE?
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%	4,7%	0,0%	3,1%	3,6%	2,9%	3,1%	0,0%	3,4%	2,5%	0,0%	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	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	6,7%	2,9%	11,7%	3,1%	0,0%	0,0%	7,2%	6,2%	0,0%	5,9%	8,4%	5,2%	0,0%	4,9%
4	0,0%	2,9%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
5	8,8%	1,7%	11,7%	0,0%	8,0%	0,0%	9,4%	3,7%	0,0%	9,2%	0,0%	5,7%	0,0%	5,3%
6	4,5%	8,8%	0,0%	14,0%	0,0%	0,0%	7,9%	12,4%	5,7%	6,5%	8,4%	7,1%	0,0%	6,6%
7	15,8%	11,2%	19,1%	9,6%	14,6%	23,6%	9,1%	9,8%	6,7%	20,6%	0,0%	14,5%	0,0%	13,5%
8	4,5%	14,9%	7,4%	14,0%	3,6%	2,9%	10,7%	16,0%	26,5%	2,5%	8,4%	7,9%	34,5%	9,6%
9	17,8%	7,8%	19,1%	9,6%	11,7%	11,5%	13,0%	14,2%	3,4%	15,0%	19,8%	13,8%	0,0%	12,9%
10	39,8%	45,1%	30,9%	43,7%	54,0%	59,1%	34,2%	37,7%	54,3%	33,3%	55,0%	40,7%	65,5%	42,4%
MÉDIA	8,0	8,0	7,7	8,1	8,3	8,8	7,4	8,1	8,7	7,5	8,7	7,9	9,3	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	22,1%	21,1%	23,5%	23,1%	16,1%	2,9%	33,0%	22,3%	9,1%	28,5%	16,8%	23,1%	0,0%	21,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,6%	52,9%	50,0%	53,3%	65,7%	70,6%	47,2%	51,9%	57,7%	48,3%	74,8%	54,5%	65,5%	55,2%

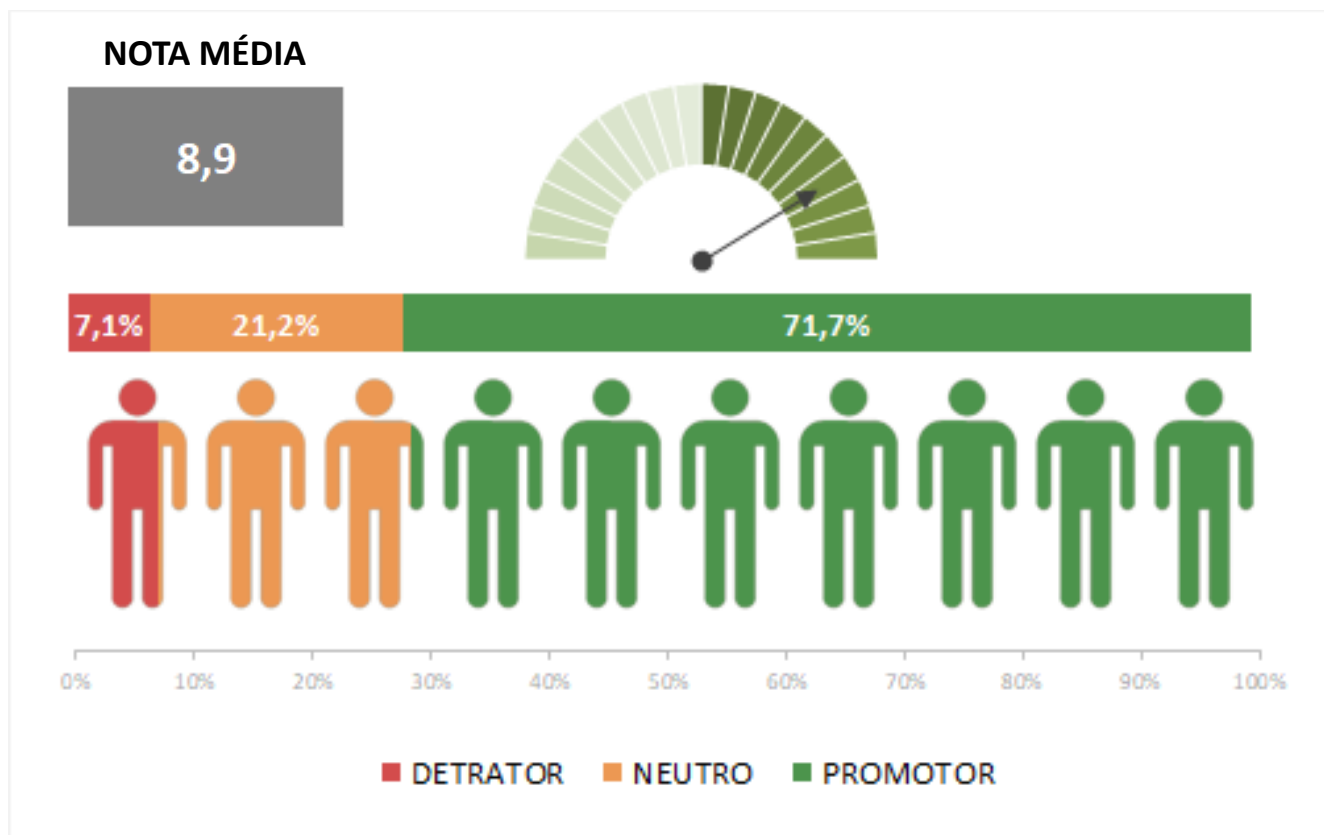


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: **6,0%**



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	0,9%	1,1%	0,0%	1,4%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,9%	1,0%	1,1%	0,9%	2,0%	1,0%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,4%	0,5%	0,0%	0,7%	0,6%	0,7%	0,6%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	2,4%	4,3%	1,9%	5,2%	2,4%	2,7%	3,7%	3,6%	1,2%	4,9%	3,1%	3,3%	4,4%	3,4%
6	1,4%	1,7%	1,9%	1,9%	1,0%	1,3%	2,3%	0,0%	2,9%	1,3%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
7	11,0%	6,6%	16,7%	6,0%	6,6%	4,5%	9,9%	10,9%	9,0%	10,3%	3,4%	9,6%	0,0%	8,6%
8	8,5%	16,1%	10,7%	13,9%	12,2%	10,4%	10,2%	21,2%	7,9%	13,9%	16,6%	12,3%	14,1%	12,5%
9	15,2%	10,6%	9,9%	16,3%	10,6%	7,8%	16,4%	10,3%	11,6%	14,5%	9,8%	11,3%	25,3%	12,7%
10	59,8%	58,3%	58,9%	53,9%	64,5%	71,4%	55,0%	52,1%	64,3%	53,0%	66,1%	59,6%	54,2%	59,0%
MÉDIA	9,0	8,9	9,0	8,8	9,1	9,2	8,8	8,8	9,0	8,8	9,2	8,9	9,0	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,6%	8,4%	3,8%	9,9%	6,1%	5,9%	8,5%	5,5%	7,2%	8,2%	4,2%	7,2%	6,4%	7,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,0%	68,9%	68,8%	70,2%	75,2%	79,2%	71,4%	62,4%	75,9%	67,6%	75,9%	70,8%	79,5%	71,7%

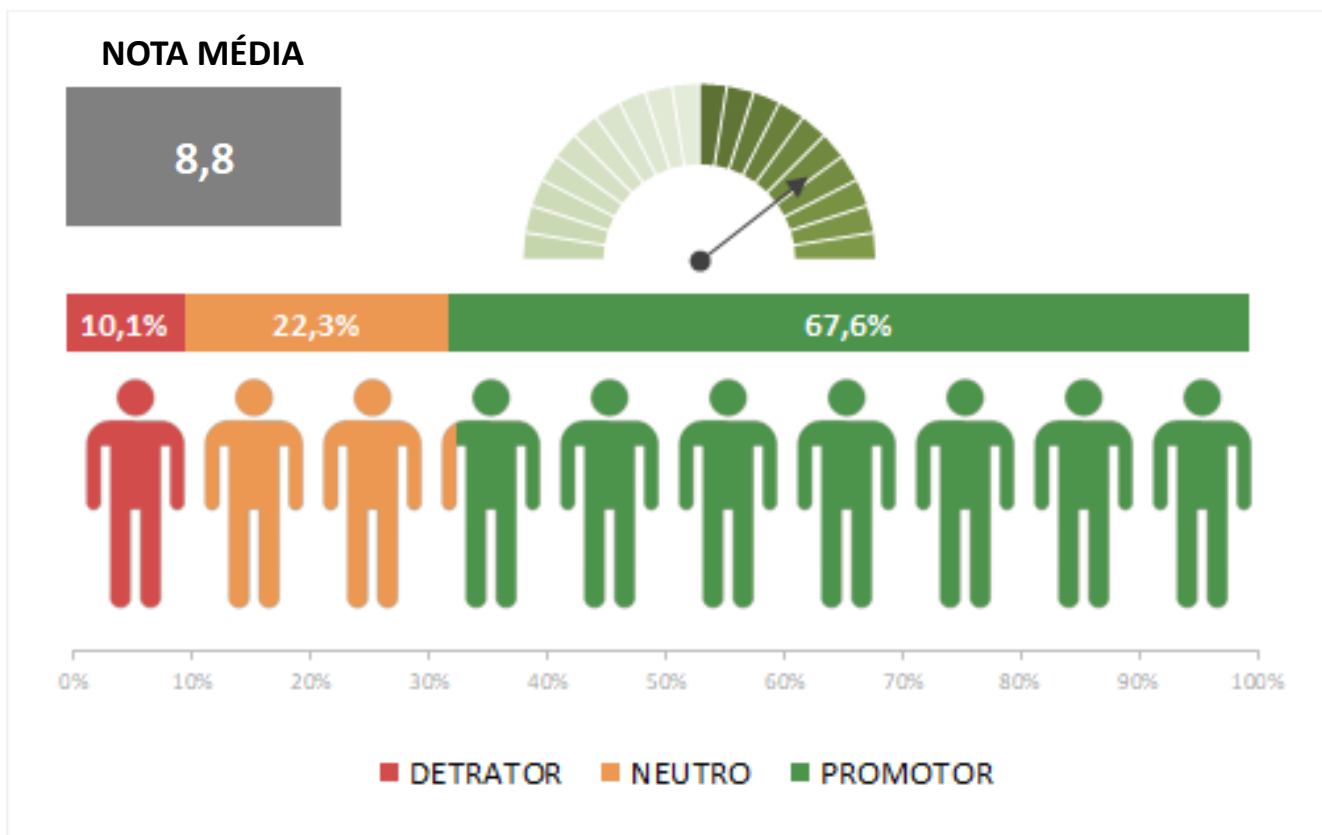


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: **8,0%**



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	0,9%	1,7%	0,0%	1,5%	2,1%	0,6%	2,3%	0,0%	1,5%	1,4%	1,2%	1,3%	2,1%	1,4%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	3,0%	0,5%	3,0%	1,9%	0,6%	3,2%	1,5%	0,0%	0,7%	1,5%	3,8%	1,9%	0,0%	1,7%
5	3,5%	3,7%	4,9%	3,4%	3,0%	3,4%	4,6%	1,5%	0,7%	5,6%	3,3%	4,0%	0,0%	3,6%
6	3,0%	2,3%	4,9%	1,9%	2,0%	2,6%	3,1%	1,5%	2,5%	3,7%	0,0%	2,9%	0,0%	2,6%
7	9,3%	4,5%	11,8%	5,1%	5,3%	5,1%	7,1%	8,2%	9,1%	6,6%	2,8%	6,9%	5,1%	6,7%
8	10,3%	20,2%	10,7%	19,5%	14,7%	13,6%	15,0%	20,2%	11,1%	18,8%	14,9%	16,2%	10,7%	15,7%
9	8,0%	6,1%	1,9%	10,9%	6,0%	3,2%	8,0%	9,8%	8,2%	6,2%	7,0%	6,5%	11,2%	7,0%
10	62,1%	59,4%	62,7%	54,3%	65,9%	67,4%	57,8%	57,9%	64,8%	55,7%	67,0%	59,5%	70,9%	60,6%
MÉDIA	8,9	8,8	8,8	8,7	9,0	8,9	8,7	9,1	9,0	8,7	9,0	8,8	9,3	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,4%	9,8%	12,9%	10,3%	8,0%	10,7%	12,1%	3,9%	6,8%	12,8%	8,3%	10,9%	2,1%	10,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,0%	65,5%	64,6%	65,2%	71,9%	70,6%	65,8%	67,7%	73,0%	61,8%	74,0%	66,0%	82,1%	67,6%

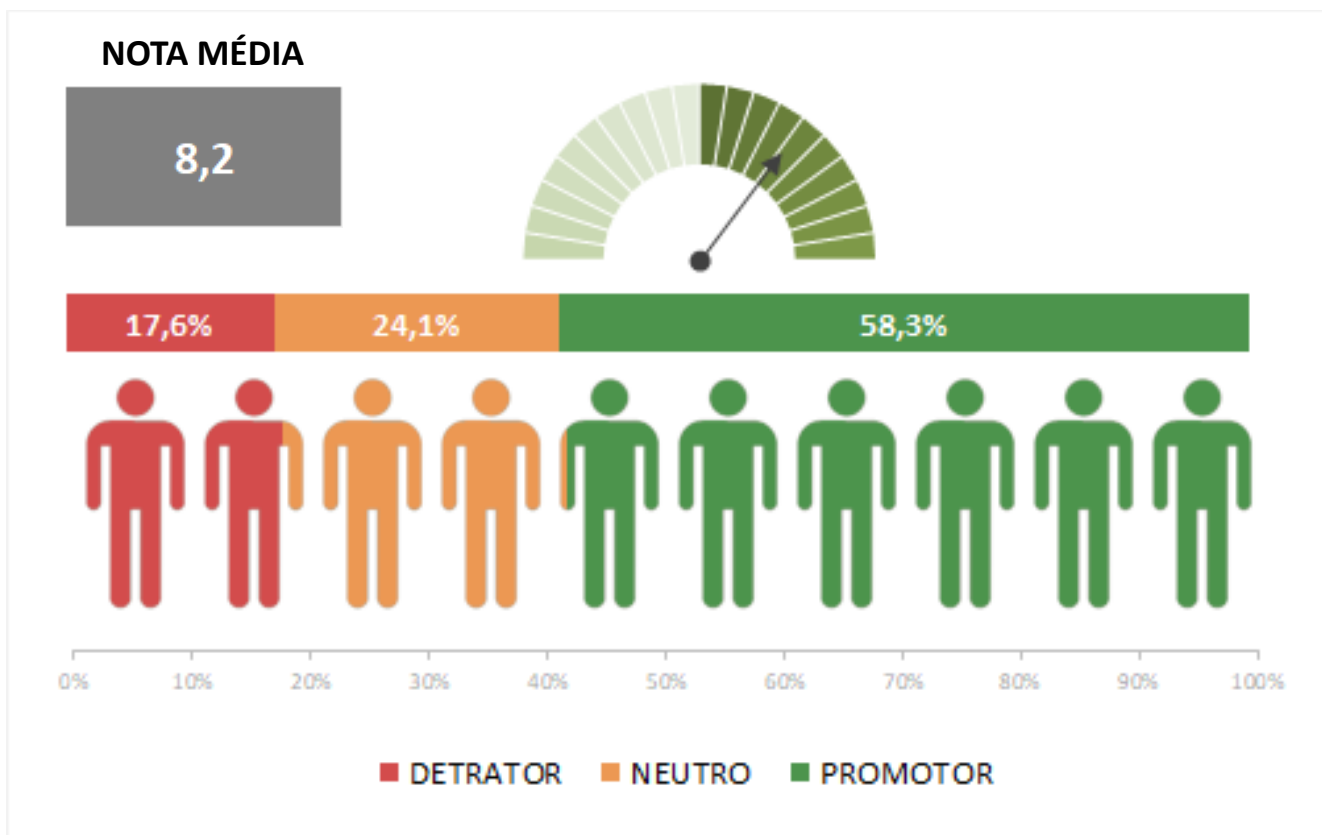


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **4,0%**



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,3%	2,8%	0,0%	2,9%	3,6%	2,4%	3,4%	0,8%	1,4%	2,9%	3,6%	2,7%	1,8%	2,6%
1	0,0%	0,8%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	3,3%	1,4%	5,0%	2,9%	0,0%	1,6%	3,6%	0,0%	2,8%	2,2%	1,6%	2,6%	0,0%	2,3%
3	1,4%	1,2%	0,0%	1,8%	1,4%	1,3%	1,8%	0,0%	0,5%	2,2%	0,0%	1,0%	3,3%	1,3%
4	1,4%	3,6%	1,9%	3,9%	1,4%	2,2%	1,1%	6,4%	0,6%	2,0%	7,4%	2,9%	0,0%	2,5%
5	7,0%	6,5%	0,0%	9,7%	7,5%	5,6%	8,9%	3,1%	11,1%	6,5%	0,0%	6,4%	9,3%	6,8%
6	0,9%	2,6%	1,9%	2,5%	0,9%	0,6%	0,8%	5,6%	1,9%	1,2%	3,1%	2,0%	0,0%	1,8%
7	6,1%	7,3%	3,9%	5,7%	9,3%	6,9%	6,5%	7,0%	4,9%	9,0%	3,3%	7,3%	1,8%	6,7%
8	20,9%	14,1%	29,4%	13,4%	14,7%	13,9%	19,9%	15,8%	14,6%	20,2%	14,2%	18,0%	11,9%	17,4%
9	12,1%	8,5%	5,0%	12,7%	10,6%	8,4%	9,5%	14,5%	8,7%	12,7%	6,2%	10,5%	8,3%	10,3%
10	44,7%	51,2%	50,8%	44,4%	50,5%	57,1%	43,7%	46,6%	52,1%	41,1%	60,6%	46,1%	63,6%	48,1%
MÉDIA	8,2	8,2	8,5	8,0	8,4	8,5	7,9	8,5	8,3	8,1	8,5	8,2	8,8	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,2%	18,9%	10,9%	23,8%	14,9%	13,7%	20,5%	16,0%	19,7%	17,0%	15,6%	18,0%	14,4%	17,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,8%	59,7%	55,8%	57,1%	61,1%	65,5%	53,2%	61,2%	60,8%	53,8%	66,9%	56,6%	71,9%	58,3%

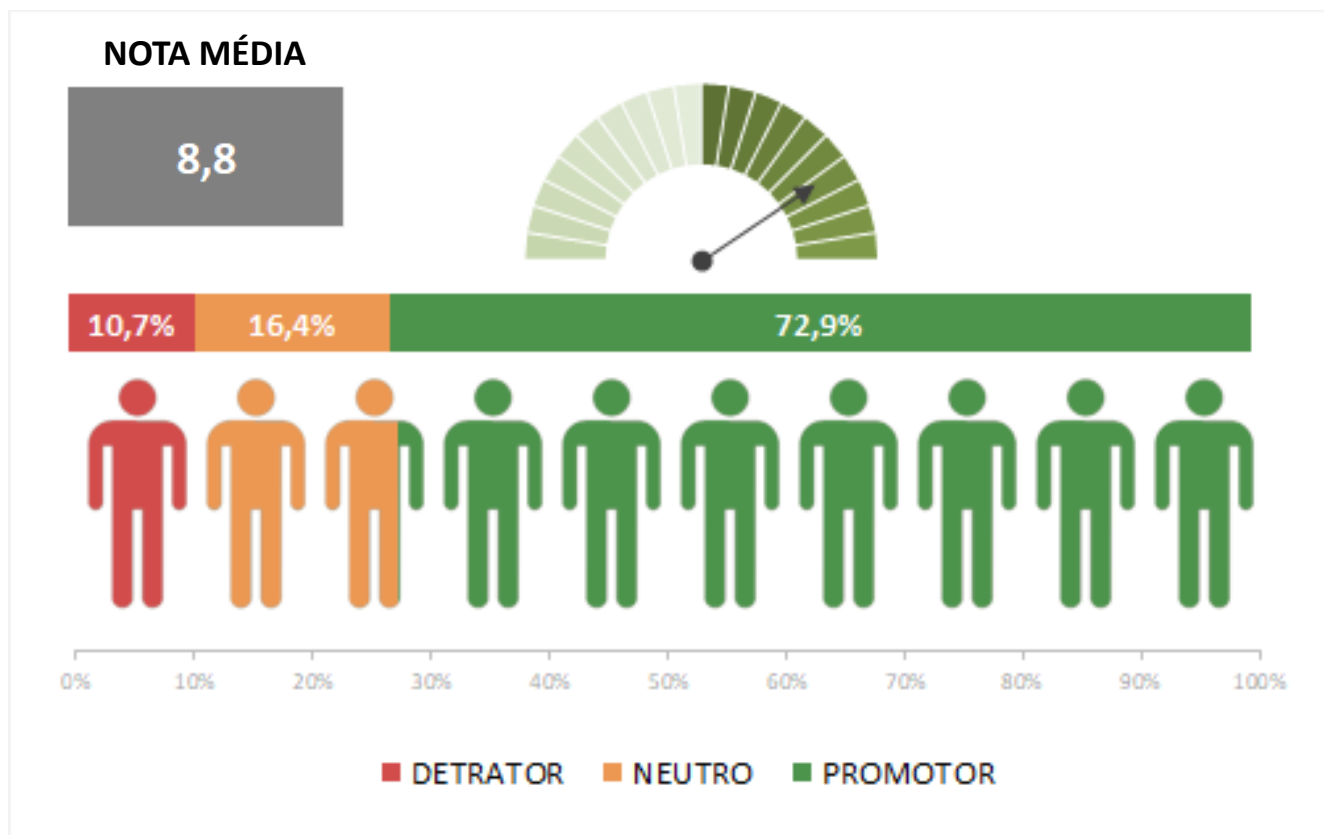


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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: 2,3%



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,3%	3,1%	1,8%	3,6%	2,3%	2,5%	3,6%	0,8%	5,1%	2,2%	0,0%	2,8%	1,7%	2,7%
1	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,4%	0,5%	0,0%	0,4%
2	2,8%	0,5%	0,0%	4,0%	0,0%	1,6%	0,9%	3,5%	2,8%	0,9%	1,5%	1,3%	3,9%	1,6%
3	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	0,8%	0,5%	0,3%	0,0%	0,2%	1,4%	0,3%
4	0,0%	1,6%	1,8%	0,7%	0,4%	2,1%	0,5%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
5	3,1%	3,2%	0,0%	4,3%	3,7%	3,5%	1,3%	7,4%	3,4%	2,7%	3,9%	3,0%	3,9%	3,1%
6	2,3%	1,1%	0,0%	3,6%	0,5%	0,0%	1,8%	3,5%	0,9%	2,7%	0,0%	1,5%	2,5%	1,6%
7	3,9%	7,3%	5,5%	5,7%	5,7%	4,4%	6,6%	5,0%	7,0%	6,1%	2,2%	5,8%	4,9%	5,7%
8	12,4%	9,2%	19,2%	7,5%	9,2%	9,0%	13,0%	7,5%	10,7%	8,1%	17,9%	11,4%	5,4%	10,7%
9	9,7%	7,2%	4,8%	9,8%	9,1%	7,1%	6,6%	14,7%	7,0%	11,1%	3,2%	8,7%	5,6%	8,4%
10	63,6%	65,3%	66,8%	60,0%	67,8%	70,0%	65,4%	54,7%	62,5%	64,1%	68,8%	63,7%	70,7%	64,5%
MÉDIA	8,8	8,7	9,1	8,4	9,0	8,9	8,9	8,4	8,5	8,9	9,0	8,8	8,8	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,4%	11,1%	3,7%	17,0%	8,3%	9,6%	8,4%	18,0%	12,8%	10,5%	7,9%	10,4%	13,4%	10,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,3%	72,5%	71,6%	69,7%	76,9%	77,1%	72,0%	69,4%	69,6%	75,3%	72,1%	72,4%	76,3%	72,9%

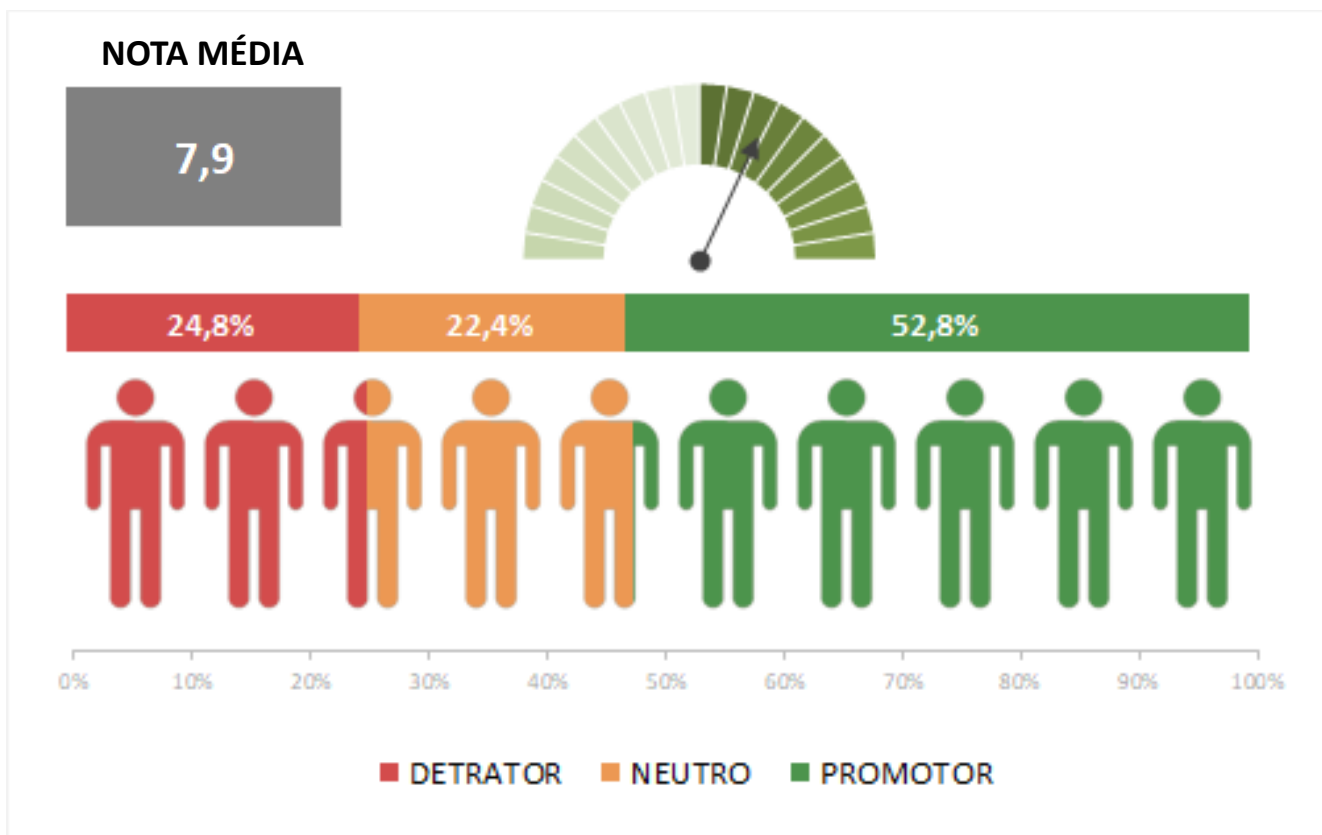


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 1,2%



PRESSÃO DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,9%	5,3%	3,9%	4,1%	5,6%	4,3%	5,8%	2,2%	6,6%	4,7%	1,0%	5,0%	1,8%	4,6%
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	1,4%	1,1%	3,1%	1,3%	0,0%	0,0%	1,1%	3,1%	0,9%	0,6%	3,4%	1,0%	2,5%	1,2%
3	2,7%	1,7%	0,0%	3,5%	1,9%	0,6%	3,2%	1,7%	1,9%	2,7%	1,0%	1,9%	3,9%	2,1%
4	3,6%	1,7%	0,0%	4,5%	1,9%	0,0%	2,5%	6,2%	2,8%	2,5%	2,3%	2,9%	0,0%	2,6%
5	10,2%	9,3%	10,1%	10,0%	9,2%	8,3%	8,9%	13,7%	5,8%	10,8%	13,6%	9,0%	15,3%	9,7%
6	4,4%	4,7%	5,0%	3,8%	5,2%	2,4%	5,8%	4,3%	3,9%	6,4%	1,0%	4,8%	2,5%	4,6%
7	11,6%	6,6%	16,3%	8,3%	5,7%	5,4%	5,8%	21,2%	7,6%	8,8%	11,8%	9,6%	4,2%	9,0%
8	12,2%	14,4%	10,1%	14,3%	14,1%	9,9%	14,3%	15,6%	13,3%	14,0%	11,7%	12,3%	21,8%	13,4%
9	5,8%	7,5%	5,8%	8,7%	5,0%	7,1%	6,8%	6,0%	3,8%	9,3%	4,8%	7,5%	0,0%	6,7%
10	44,3%	47,8%	45,8%	41,4%	51,5%	62,0%	45,7%	26,0%	53,3%	40,3%	49,1%	45,9%	48,1%	46,1%
MÉDIA	7,8	8,0	7,9	7,7	8,0	8,6	7,7	7,2	8,0	7,7	8,0	7,9	7,9	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,1%	23,7%	22,1%	27,3%	23,8%	15,5%	27,4%	31,2%	21,9%	27,7%	22,5%	24,7%	25,9%	24,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	50,1%	55,3%	51,6%	50,1%	56,4%	69,1%	52,5%	32,0%	57,1%	49,6%	54,0%	53,4%	48,1%	52,8%

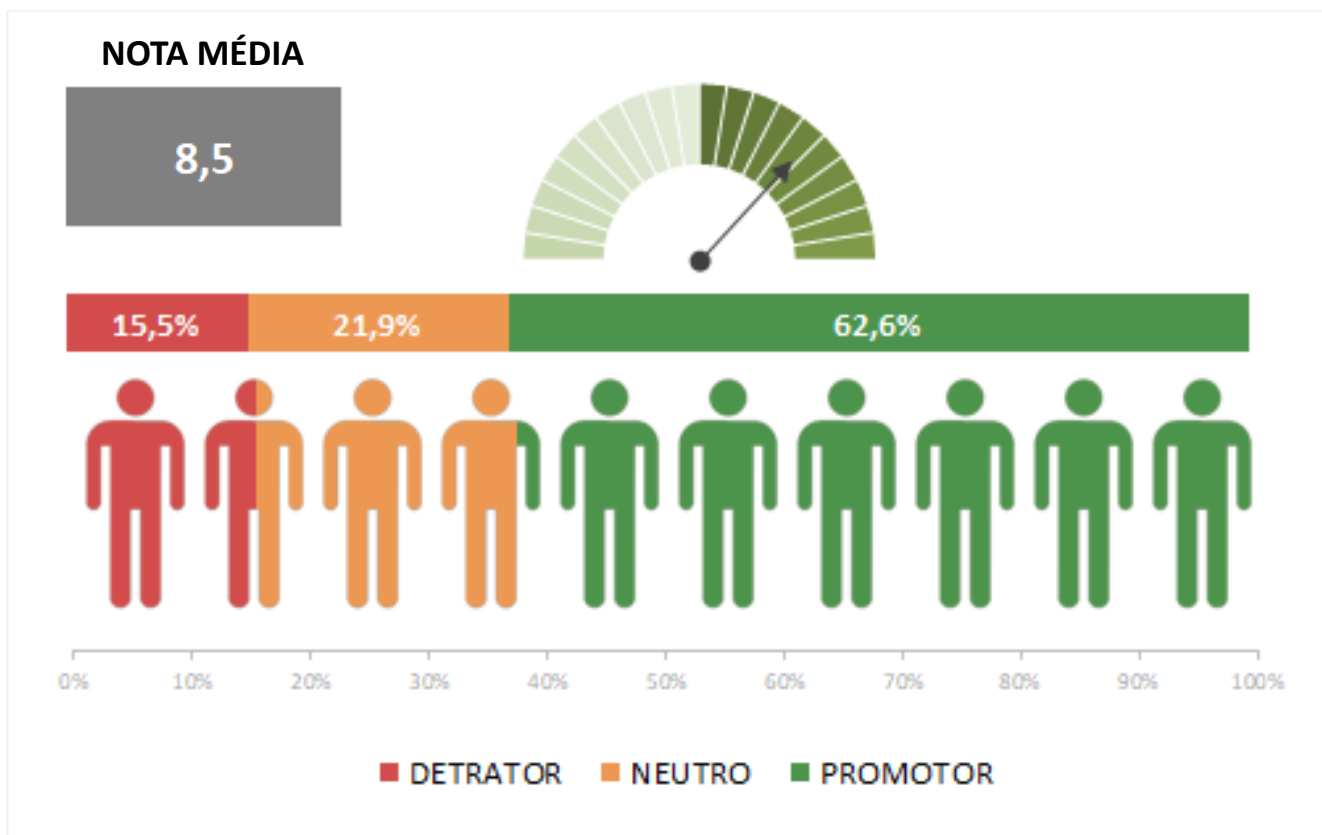


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **0,4%**



QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,9%	1,4%	0,0%	2,4%	0,4%	0,6%	1,9%	0,0%	0,9%	0,9%	2,3%	1,3%	0,0%	1,1%
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	1,3%	0,5%	0,0%	1,7%	0,5%	0,0%	1,8%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	2,2%	0,3%	0,0%	2,1%	1,0%	2,1%	1,2%	0,0%	1,9%	0,9%	1,0%	1,2%	1,7%	1,2%
4	0,0%	1,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,5%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	3,5%	8,1%	1,8%	6,8%	7,3%	4,3%	5,8%	8,3%	6,1%	6,6%	3,8%	5,9%	6,2%	5,9%
6	5,0%	6,5%	6,6%	8,3%	2,6%	4,7%	6,5%	5,4%	1,8%	8,6%	5,2%	6,5%	0,0%	5,8%
7	6,5%	10,7%	12,2%	7,2%	8,3%	4,9%	9,6%	11,8%	5,9%	11,3%	6,6%	9,8%	0,0%	8,7%
8	14,8%	11,7%	11,8%	13,0%	14,2%	10,2%	11,9%	20,1%	16,6%	11,2%	12,6%	12,7%	17,2%	13,2%
9	9,7%	10,0%	6,6%	11,8%	9,7%	7,2%	10,4%	11,9%	11,0%	10,1%	7,3%	9,8%	10,3%	9,9%
10	56,1%	49,7%	60,9%	45,3%	56,1%	65,9%	50,3%	41,2%	53,0%	49,4%	61,1%	51,2%	64,7%	52,7%
MÉDIA	8,7	8,4	9,0	8,1	8,8	9,0	8,4	8,4	8,6	8,4	8,8	8,5	9,1	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,9%	17,9%	8,5%	22,7%	11,8%	11,7%	17,8%	15,0%	13,5%	18,0%	12,4%	16,5%	7,9%	15,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,8%	59,7%	67,5%	57,0%	65,8%	73,2%	60,7%	53,1%	64,1%	59,5%	68,5%	61,0%	75,0%	62,6%

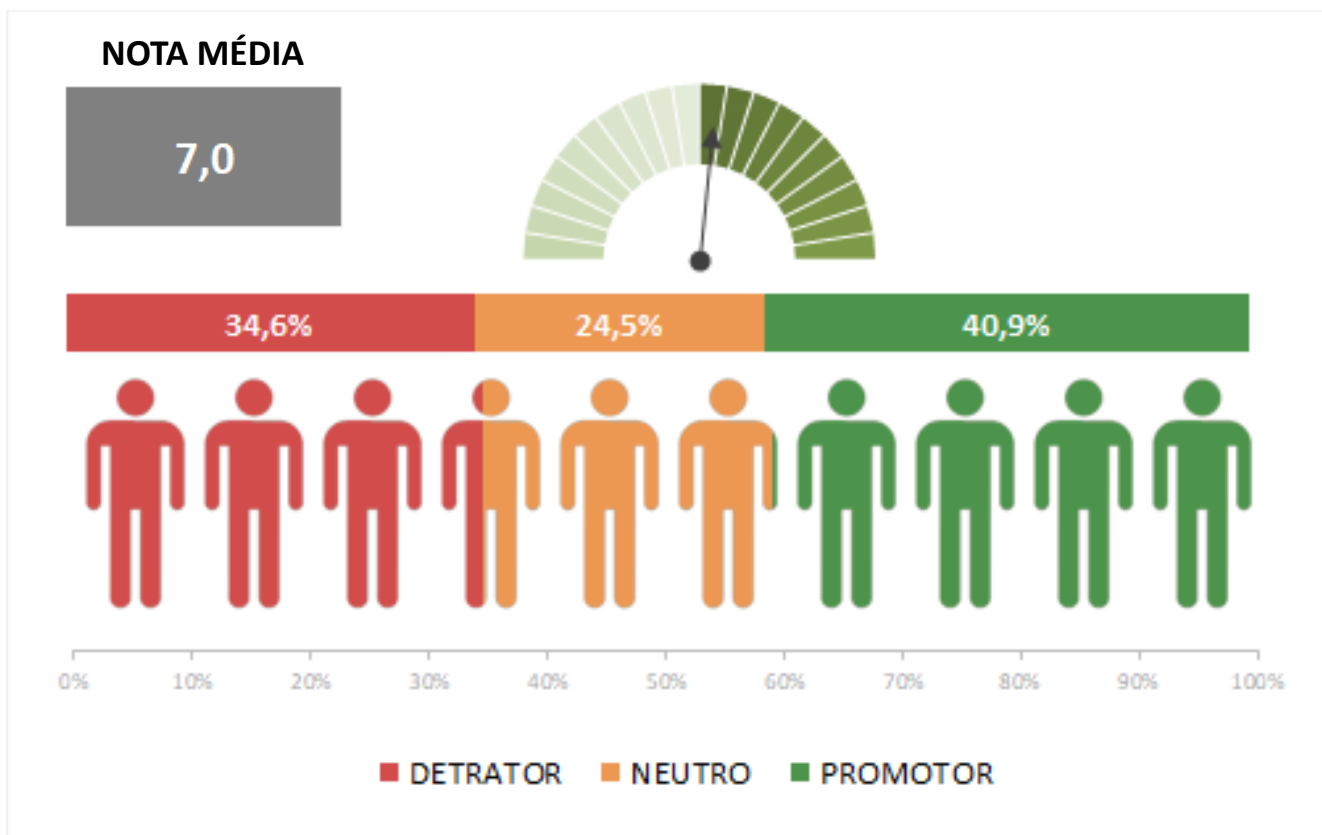


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 17,2%



RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	9,4%	8,3%	12,6%	9,5%	6,0%	5,2%	13,7%	1,5%	8,6%	10,5%	4,4%	9,9%	1,8%	8,8%
1	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	3,2%	3,9%	6,3%	1,6%	4,5%	1,5%	3,7%	5,9%	2,9%	2,7%	7,5%	3,9%	1,8%	3,6%
3	8,9%	3,2%	10,2%	6,4%	2,8%	10,8%	3,4%	5,9%	5,1%	6,1%	6,4%	6,7%	0,0%	5,8%
4	1,0%	2,3%	0,0%	1,6%	2,8%	1,7%	1,4%	2,4%	1,2%	2,6%	0,0%	1,7%	1,5%	1,7%
5	7,4%	10,3%	6,3%	5,9%	13,9%	9,8%	10,3%	5,0%	7,8%	9,9%	8,5%	8,7%	11,1%	9,0%
6	2,2%	7,7%	9,7%	5,1%	2,8%	4,2%	6,1%	4,1%	8,1%	4,2%	2,7%	4,9%	6,8%	5,2%
7	8,3%	8,9%	6,3%	11,9%	6,1%	4,7%	8,0%	14,8%	10,4%	8,3%	6,3%	9,5%	2,5%	8,6%
8	17,3%	14,7%	14,6%	18,8%	13,4%	9,9%	17,9%	18,3%	13,1%	18,1%	14,7%	16,0%	15,3%	15,9%
9	1,6%	8,2%	4,9%	4,3%	6,3%	7,5%	4,9%	3,3%	7,6%	4,5%	2,8%	5,0%	6,4%	5,2%
10	40,1%	32,0%	29,1%	35,0%	40,1%	44,8%	29,9%	38,9%	35,2%	32,4%	46,6%	33,1%	53,0%	35,7%
MÉDIA	7,0	7,0	6,3	7,1	7,2	7,4	6,5	7,6	7,1	6,8	7,5	6,8	8,3	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	32,7%	36,2%	45,1%	30,1%	34,0%	33,1%	39,4%	24,8%	33,7%	36,7%	29,5%	36,3%	22,8%	34,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	41,7%	40,2%	34,0%	39,3%	46,5%	52,3%	34,8%	42,2%	42,8%	36,9%	49,5%	38,1%	59,4%	40,9%

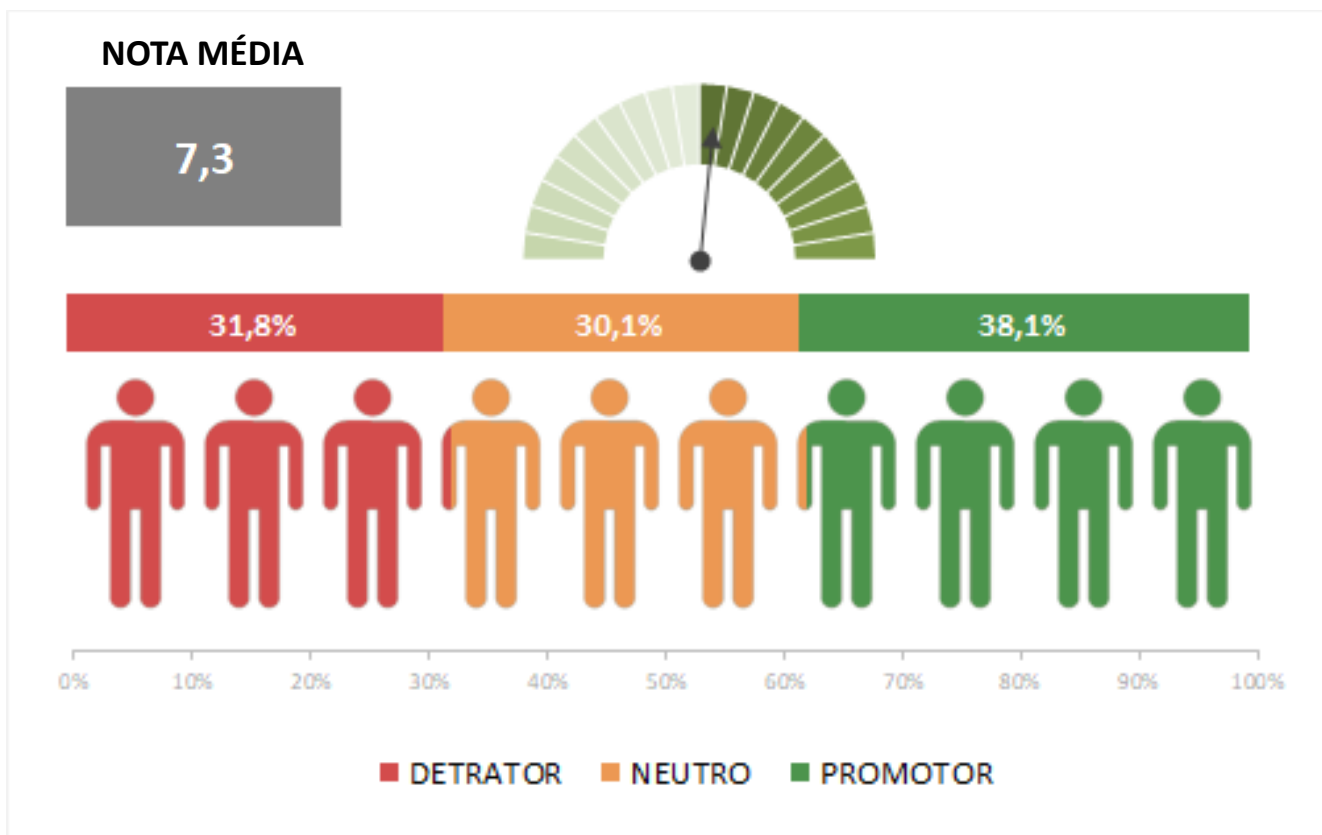


ARES
AGÊNCIA
RES. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – SEMAE

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



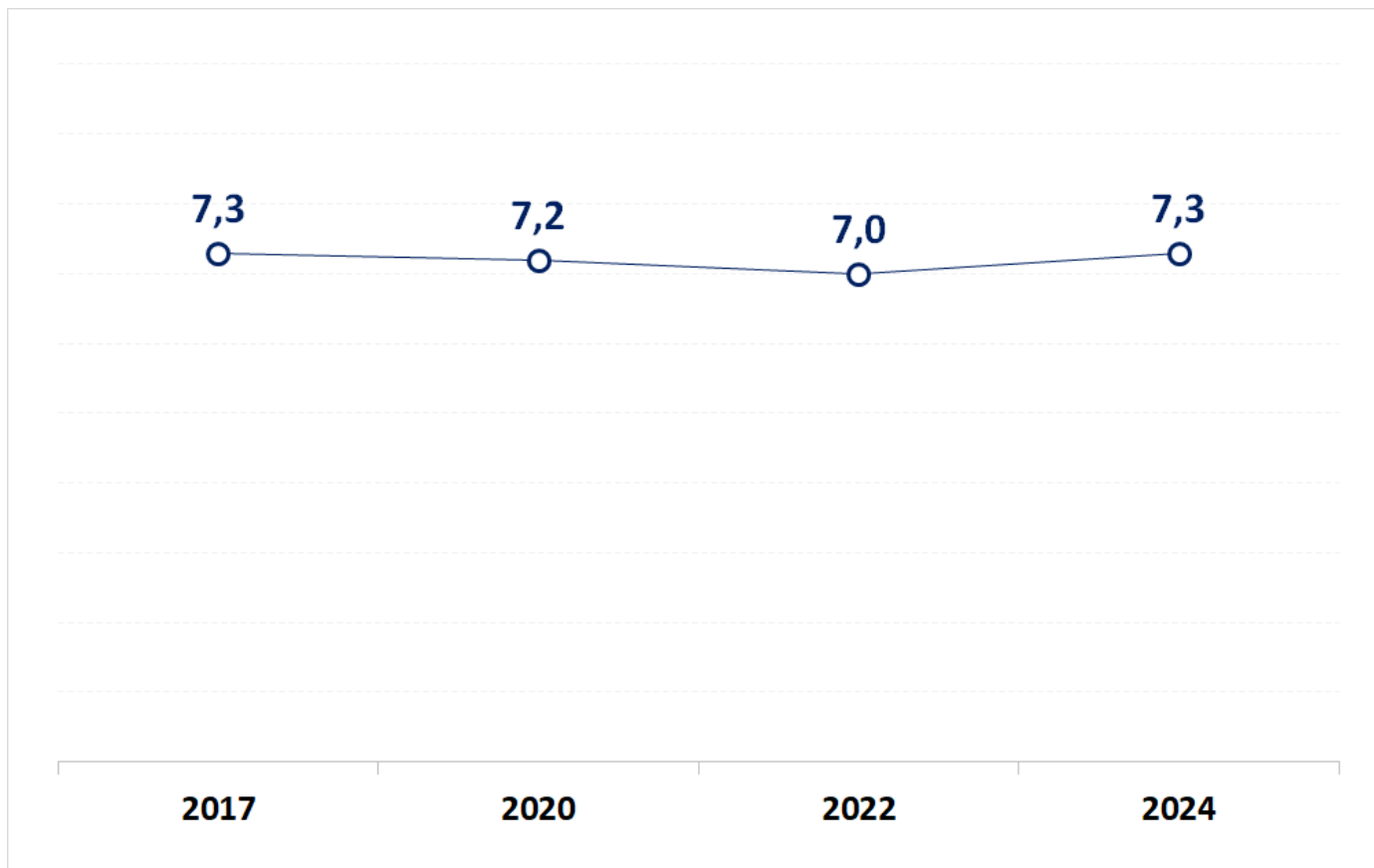
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SEMAE

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SEMAE? 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	2,6%	4,4%	1,8%	4,8%	3,2%	3,8%	4,3%	1,3%	2,1%	5,4%	1,0%	3,6%	3,1%	3,5%
1	0,9%	0,8%	0,0%	1,7%	0,4%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	0,9%	2,3%	1,0%	0,0%	0,9%
2	2,7%	1,1%	2,9%	1,7%	1,4%	0,6%	2,8%	1,3%	0,5%	2,0%	3,8%	2,1%	0,0%	1,9%
3	1,3%	2,7%	1,8%	2,4%	1,8%	2,7%	2,0%	1,3%	2,3%	2,1%	1,5%	2,3%	0,0%	2,1%
4	1,6%	0,6%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%	1,1%	0,9%	1,2%	1,0%	1,0%	1,0%	1,7%	1,1%
5	12,9%	13,7%	12,5%	13,3%	13,7%	7,8%	18,4%	8,2%	9,9%	17,6%	7,6%	13,1%	14,4%	13,3%
6	8,4%	9,8%	8,5%	12,4%	5,9%	5,1%	8,5%	15,9%	10,5%	8,5%	8,4%	9,1%	9,6%	9,1%
7	11,7%	14,0%	15,1%	12,0%	12,5%	8,2%	13,8%	17,0%	7,7%	16,6%	11,9%	13,2%	10,7%	12,9%
8	18,2%	16,4%	22,9%	12,4%	19,1%	24,7%	13,3%	16,9%	22,9%	10,9%	24,4%	16,9%	20,0%	17,2%
9	11,3%	8,5%	7,7%	11,4%	9,4%	5,6%	12,8%	8,2%	12,8%	9,8%	4,8%	10,0%	8,3%	9,8%
10	28,4%	28,0%	26,6%	27,8%	29,6%	40,2%	23,0%	24,8%	30,0%	25,2%	33,2%	27,7%	32,3%	28,2%
MÉDIA	7,4	7,3	7,5	7,2	7,5	7,9	7,1	7,3	7,8	7,0	7,6	7,3	7,7	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,4%	33,1%	27,7%	36,4%	29,3%	21,3%	37,1%	33,1%	26,6%	37,5%	25,7%	32,2%	28,8%	31,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	39,7%	36,5%	34,3%	39,1%	39,1%	45,9%	35,8%	33,0%	42,9%	35,0%	38,1%	37,7%	40,6%	38,1%



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 – 38,1% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	46,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,9%
BOM ATENDIMENTO	17,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,9%
NÃO FALTA ÁGUA	3,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,4%
QUALIDADE DA ÁGUA	0,7%
AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	0,7%
BOA EMPRESA	0,7%
NÃO RESPONDEU	10,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 31,8% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO FALTAR ÁGUA	47,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	26,2%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	15,6%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	15,6%
DIMINUIR O PREÇO	12,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,7%
MELHORAR A PRESSÃO	8,2%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	6,6%
NÃO TER VAZAMENTOS	3,3%
MAIS TRANSPARÊNCIA	2,5%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,6%
RESOLVER OS PROBLEMAS	1,6%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	1,6%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	1,6%
OUTROS	1,6%
NÃO RESPONDEU	4,9%

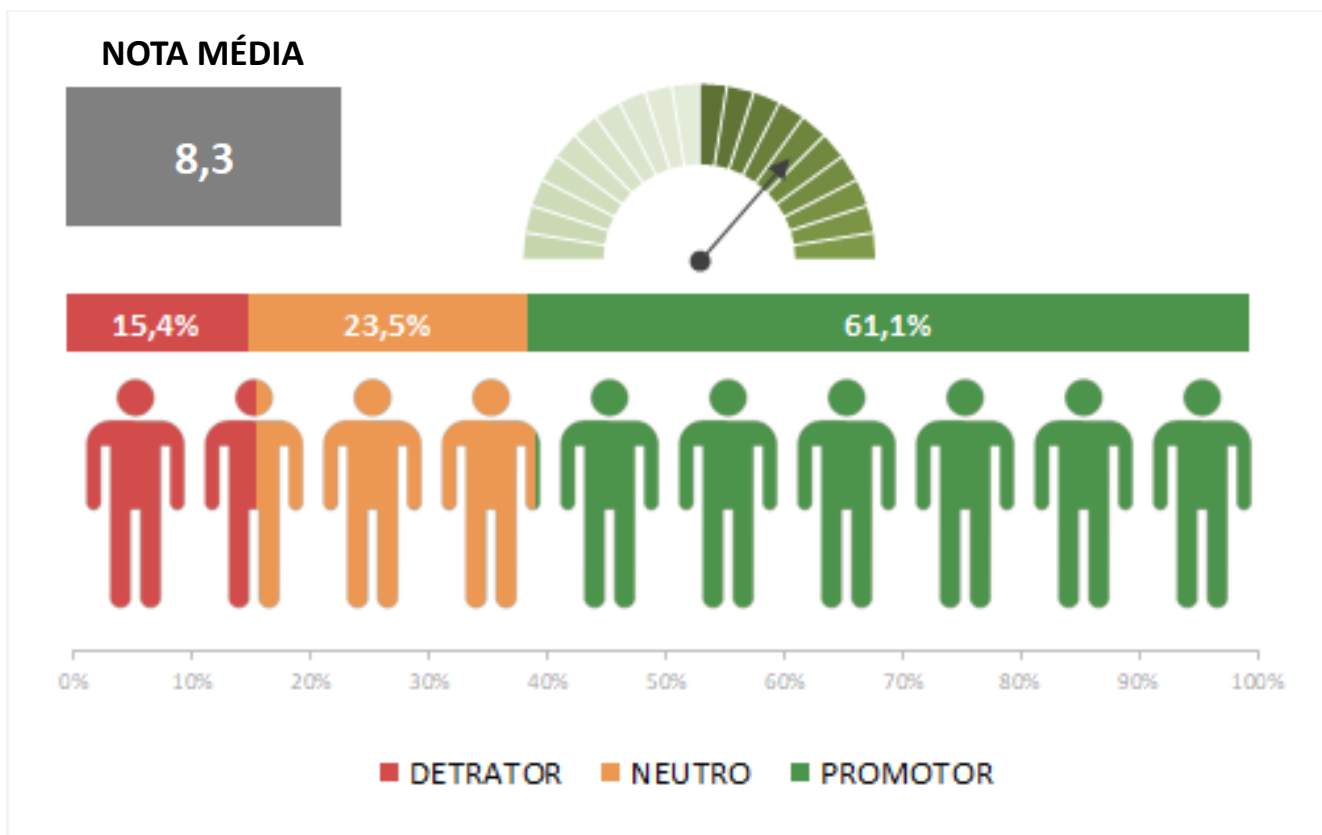


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DO MIRANTE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DO MIRANTE?
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



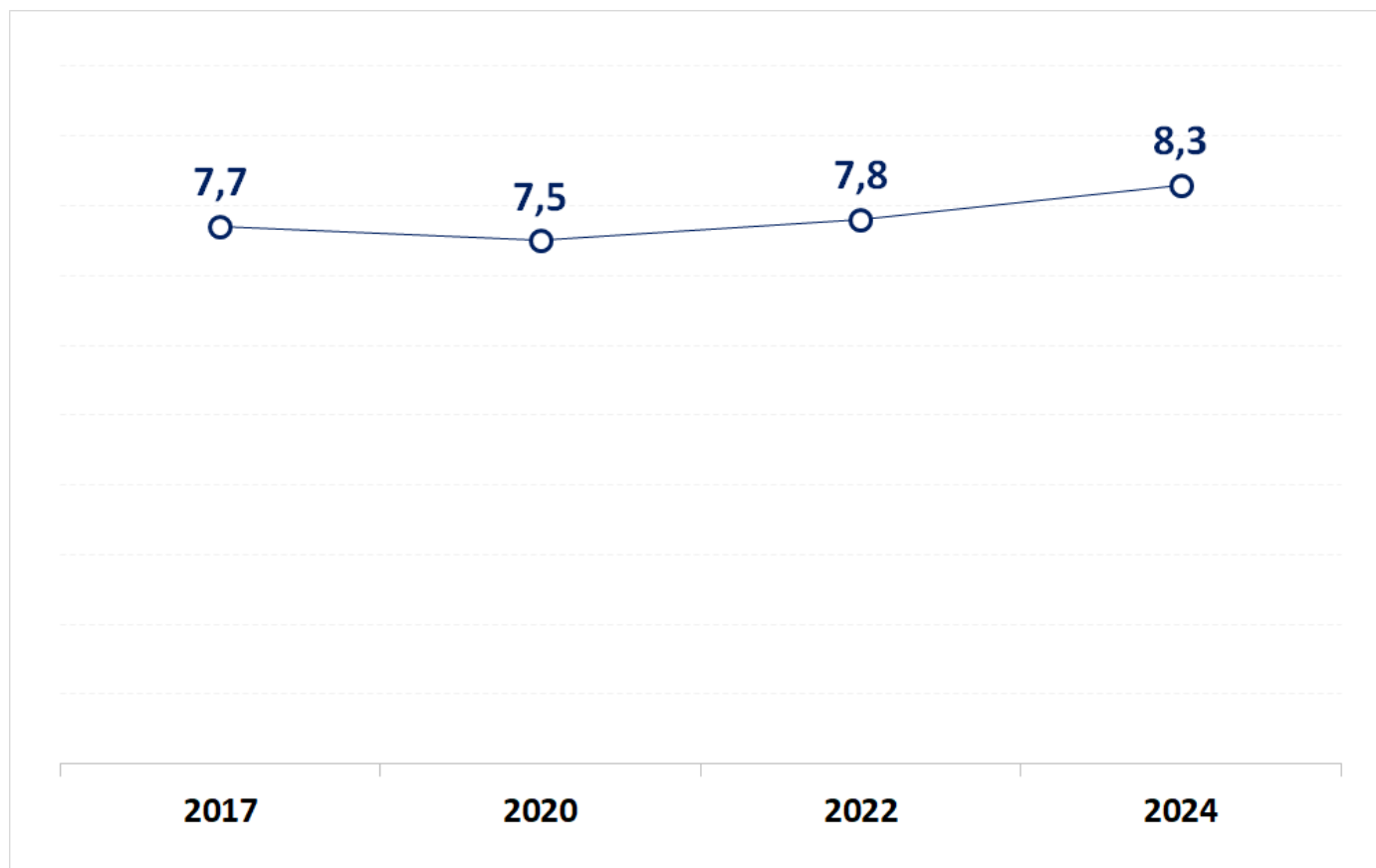
% NÃO RESPOSTA: 19,1%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DO MIRANTE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DO MIRANTE?
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 – ÁGUAS DO MIRANTE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DO MIRANTE?
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	2,1%	4,5%	2,2%	2,9%	4,6%	2,8%	3,9%	2,6%	1,2%	5,5%	1,3%	3,0%	5,6%	3,4%
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	0,5%	1,4%	0,0%	0,8%	1,7%	0,7%	1,1%	1,0%	1,6%	0,9%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,4%	1,3%	0,0%	1,0%	0,0%	0,3%	1,8%	0,5%
4	0,0%	1,6%	2,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	1,8%	1,5%	0,0%	1,9%	1,0%	0,0%	0,8%
5	10,4%	5,8%	7,1%	10,4%	5,8%	7,5%	9,5%	4,6%	7,0%	7,7%	10,7%	8,5%	4,4%	8,0%
6	1,0%	2,4%	0,0%	1,6%	2,9%	1,6%	1,4%	3,0%	1,0%	2,8%	0,0%	1,6%	2,6%	1,7%
7	10,2%	7,5%	12,9%	6,6%	8,8%	3,9%	6,9%	21,5%	5,4%	12,7%	4,3%	8,3%	12,1%	8,8%
8	12,2%	17,1%	8,9%	17,3%	15,4%	9,8%	16,0%	18,6%	18,1%	13,8%	11,5%	15,6%	9,2%	14,8%
9	15,5%	10,4%	13,8%	12,5%	12,7%	9,5%	16,3%	8,1%	10,6%	16,1%	8,0%	12,2%	17,4%	12,8%
10	47,1%	49,3%	52,7%	47,1%	46,8%	64,2%	43,7%	37,5%	53,6%	39,5%	62,4%	48,4%	46,8%	48,2%
MÉDIA	8,4	8,3	8,6	8,3	8,2	8,8	8,2	8,0	8,6	8,0	8,8	8,4	8,3	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,0%	15,7%	11,6%	16,5%	16,4%	12,6%	17,2%	14,3%	12,4%	17,9%	13,9%	15,5%	14,5%	15,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,6%	59,7%	66,5%	59,6%	59,4%	73,7%	59,9%	45,6%	64,1%	55,6%	70,4%	60,6%	64,2%	61,1%



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 - 61,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	42,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	13,5%
ESTÁ SATISFEITO	7,0%
BOA EMPRESA	5,9%
BOM ATENDIMENTO	5,9%
BOM TRATAMENTO DO ESGOTO	1,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,1%
OUTROS	0,5%
NÃO RESPONDEU	6,5%

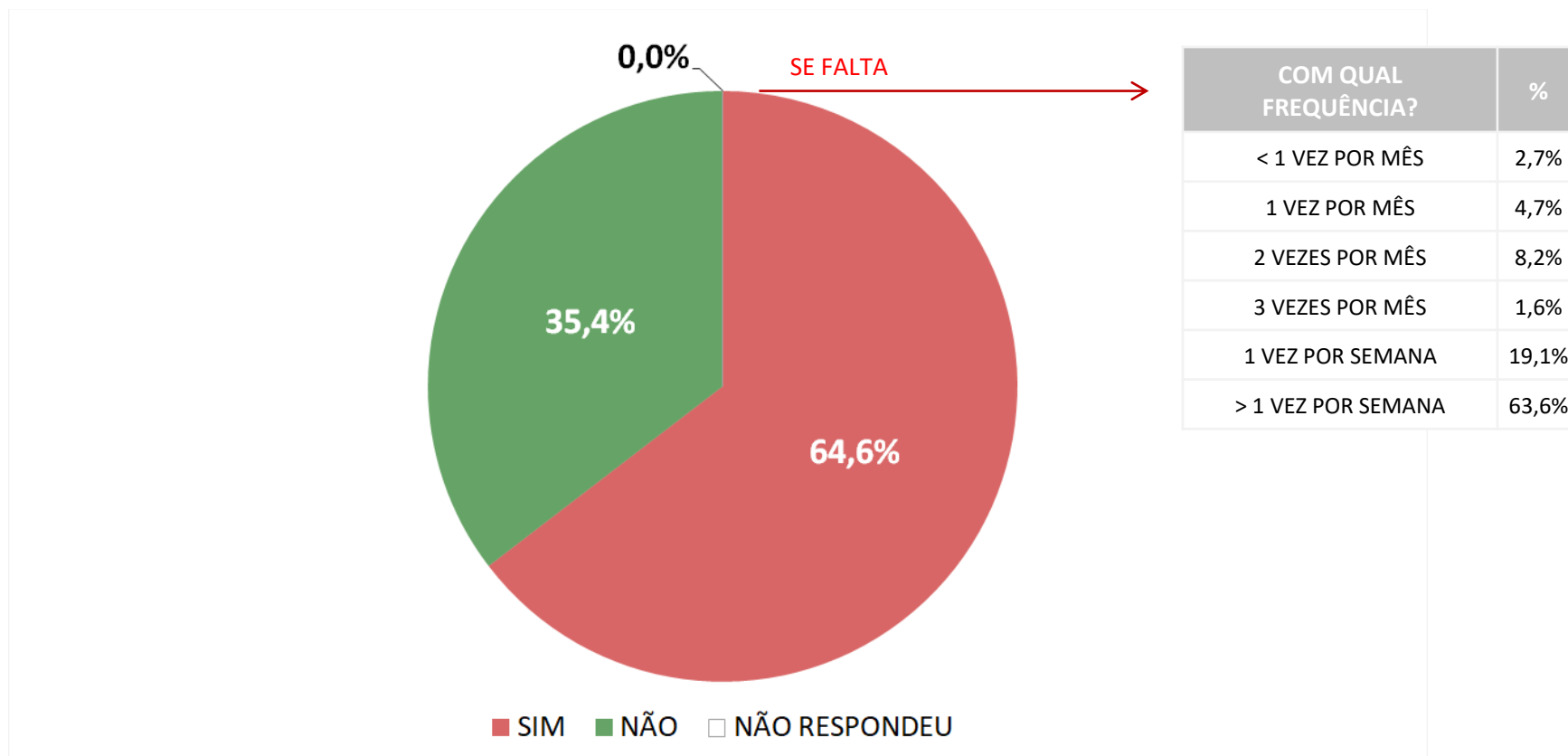
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 15,4% DOS USUÁRIOS)	%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	18,4%
DIMINUIR O PREÇO	18,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	18,4%
MELHORAR O ATENDIMENTO	8,2%
NÃO TER VAZAMENTOS	6,1%
RESOLVER OS PROBLEMAS	6,1%
TRATAR O ESGOTO	6,1%
MELHORAR O TRATAMENTO DO ESGOTO	2,0%
MODERNIZAR REDE DE ESGOTO	2,0%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	2,0%
NÃO RESPONDEU	12,2%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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.

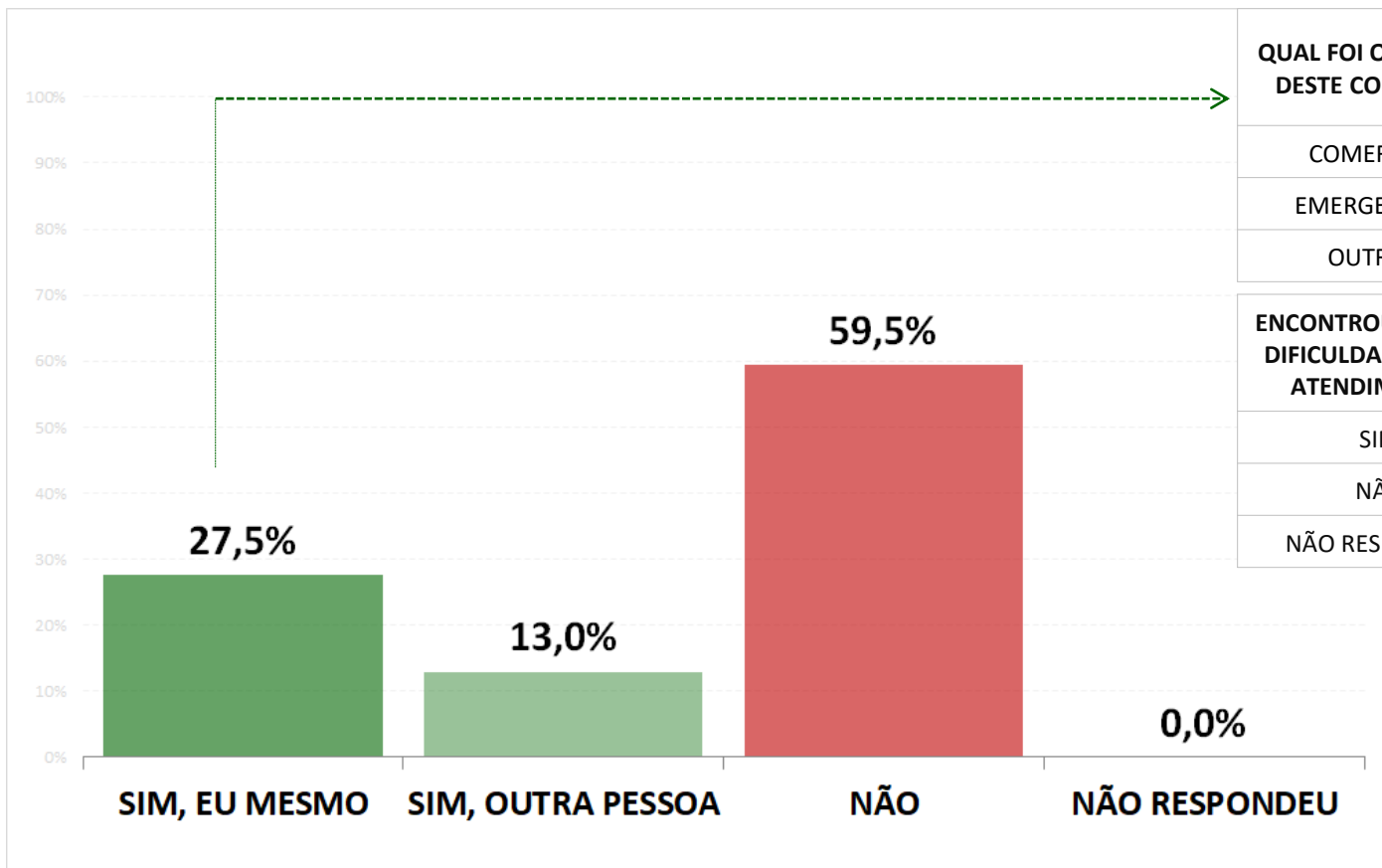
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	65,9%	63,4%	67,5%	62,4%	65,2%	63,2%	67,3%	59,8%	61,9%	64,4%	69,7%	64,5%	65,4%	64,6%
NÃO	34,1%	36,6%	32,5%	37,6%	34,8%	36,8%	32,7%	40,2%	38,1%	35,6%	30,3%	35,5%	34,6%	35,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	29,6%
EMERGENCIAL	70,4%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	46,3%
NÃO	53,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	38,6%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	30,6%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	16,3%
NÃO DERAM RETORNO	6,8%
ATENDIMENTO RUIM	4,7%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	1,5%
NÃO RESOLVE POR TELEFONE	1,5%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

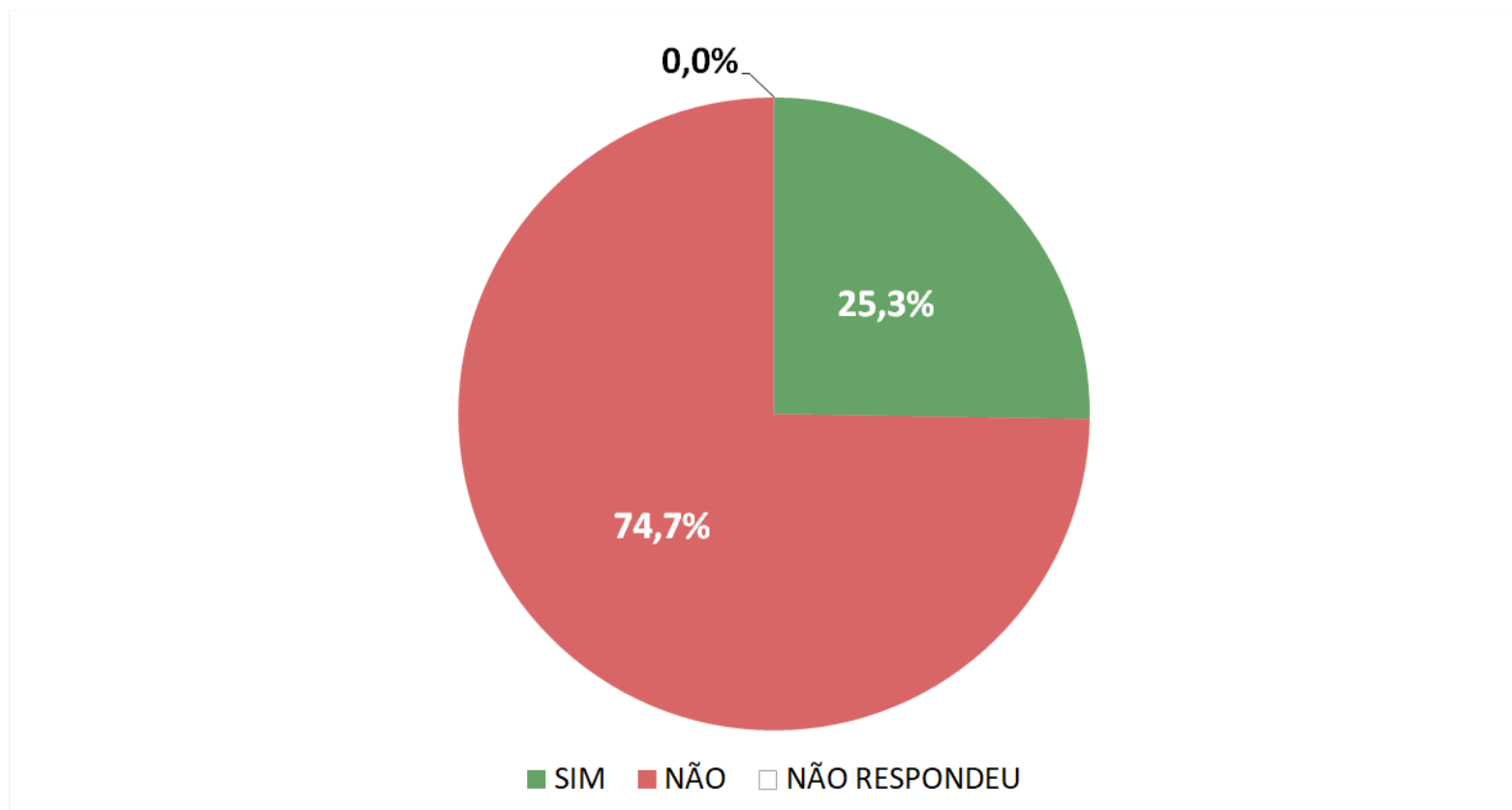
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	30,1%	25,1%	15,5%	36,2%	25,1%	15,8%	29,2%	39,0%	22,7%	28,2%	33,8%	25,1%	46,5%	27,5%
SIM, OUTRA PESSOA	9,4%	16,2%	26,6%	11,7%	6,5%	3,8%	16,5%	16,6%	7,8%	15,1%	16,1%	11,4%	25,2%	13,0%
NÃO	60,4%	58,7%	57,9%	52,1%	68,4%	80,3%	54,3%	44,5%	69,5%	56,7%	50,1%	63,5%	28,2%	59,5%
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%



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	26,5%	24,1%	30,3%	30,2%	17,0%	29,7%	24,6%	21,0%	34,9%	20,2%	22,5%	26,8%	13,5%	25,3%
NÃO	73,5%	75,9%	69,7%	69,8%	83,0%	70,3%	75,4%	79,0%	65,1%	79,8%	77,5%	73,2%	86,5%	74,7%
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%

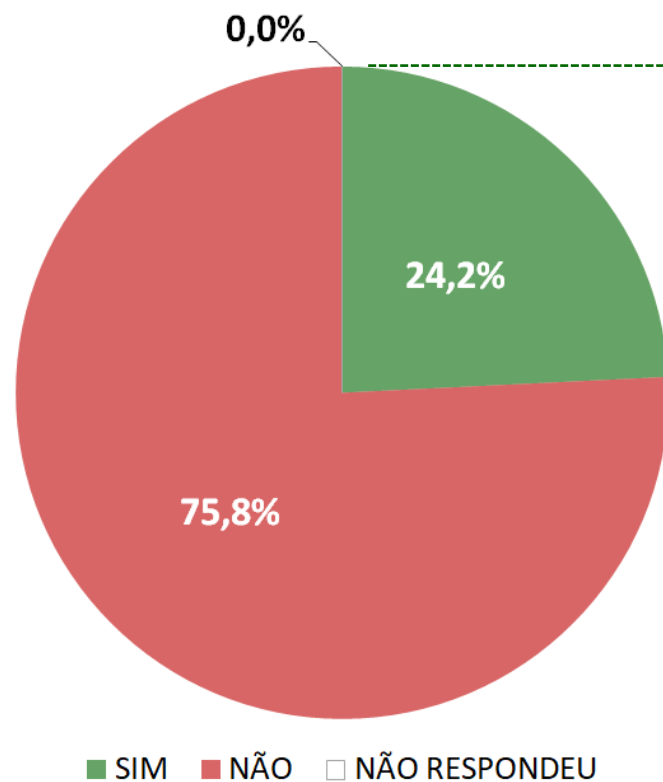


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	32,8%
TELEVISÃO	22,9%
INTERNET (OUTROS)	13,8%
PREFEITURA	9,9%
JORNAL	7,4%
REDES SOCIAIS	4,7%
ESCOLA	3,6%
RÁDIO	2,8%
TRABALHO	0,8%
OUTROS MEIOS	6,8%
NÃO RESPONDEU	1,9%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	6,1%
NÃO	93,9%
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	24,0%	24,5%	16,2%	27,9%	24,8%	22,6%	28,2%	16,6%	22,5%	27,6%	18,1%	25,5%	14,1%	24,2%
NÃO	76,0%	75,5%	83,8%	72,1%	75,2%	77,4%	71,8%	83,4%	77,5%	72,4%	81,9%	74,5%	85,9%	75,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

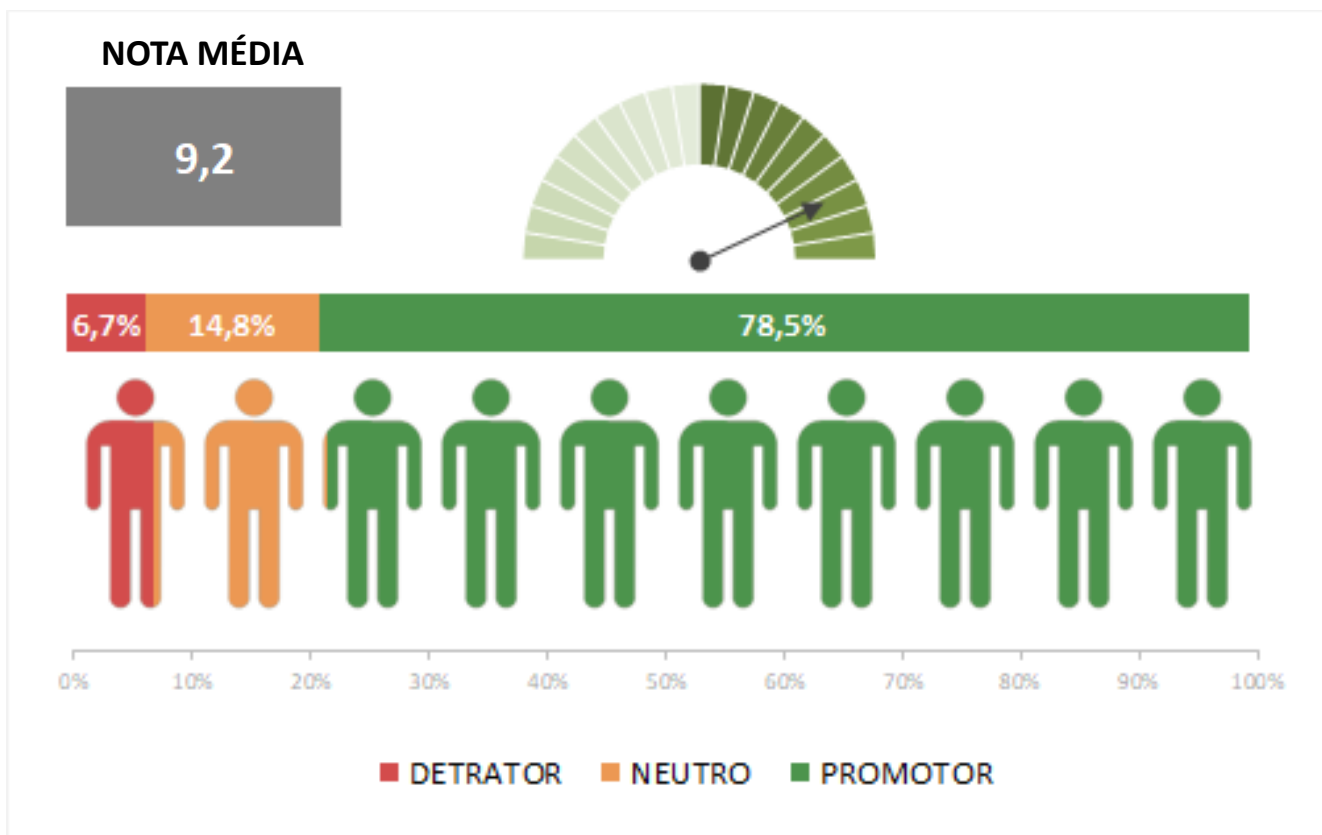


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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 PIRACICABA? 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



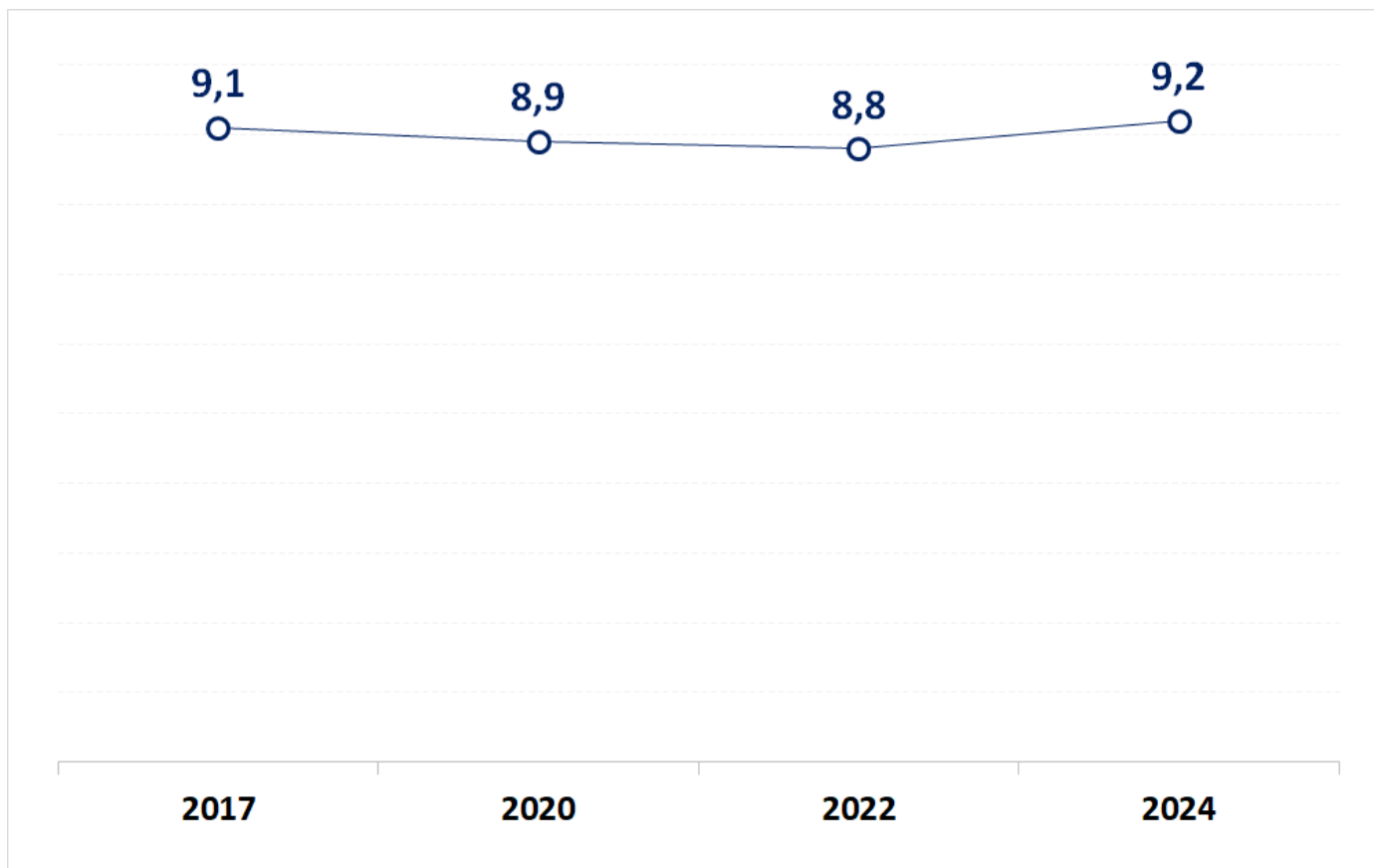
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 PIRACICABA? 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 PIRACICABA? 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	2,2%	1,6%	1,8%	2,8%	0,9%	0,6%	3,0%	0,9%	2,6%	1,7%	1,0%	2,1%	0,0%	1,9%
1	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,5%	0,0%	0,4%
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%	0,9%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,3%	1,5%	0,0%	0,6%	0,9%	0,5%	0,0%	0,5%
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	1,8%	1,3%	0,0%	3,5%	0,4%	0,0%	1,7%	3,4%	2,2%	1,2%	1,5%	1,8%	0,0%	1,6%
6	2,6%	2,1%	4,8%	1,3%	2,0%	2,1%	2,5%	2,2%	0,9%	3,2%	2,5%	2,1%	4,1%	2,3%
7	4,4%	2,5%	2,9%	4,1%	2,8%	3,2%	2,3%	6,2%	0,5%	4,8%	4,6%	3,5%	2,4%	3,4%
8	12,6%	10,2%	10,7%	12,7%	10,3%	4,0%	11,0%	22,2%	8,0%	14,7%	8,2%	11,1%	13,1%	11,4%
9	2,1%	10,1%	9,2%	4,4%	6,7%	8,7%	5,4%	5,4%	7,1%	7,0%	3,2%	7,1%	0,0%	6,3%
10	73,3%	71,2%	70,5%	70,0%	75,6%	81,4%	73,0%	58,1%	78,7%	66,7%	75,8%	71,2%	80,4%	72,2%
MÉDIA	9,1	9,2	9,2	9,0	9,4	9,6	9,1	8,9	9,3	9,1	9,1	9,1	9,5	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	24,5%	18,7%	20,3%	25,5%	17,7%	9,9%	21,6%	36,5%	14,2%	26,2%	21,0%	21,7%	19,6%	6,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,5%	81,3%	79,7%	74,5%	82,3%	90,1%	78,4%	63,5%	85,8%	73,8%	79,0%	78,3%	80,4%	78,5%



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 - 78,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	44,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO E PROGRAMADO	28,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	5,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,9%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,9%
ESTÁ SATISFEITO	3,0%
SÃO EDUCADOS	0,7%
SÃO ORGANIZADOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	1,0%

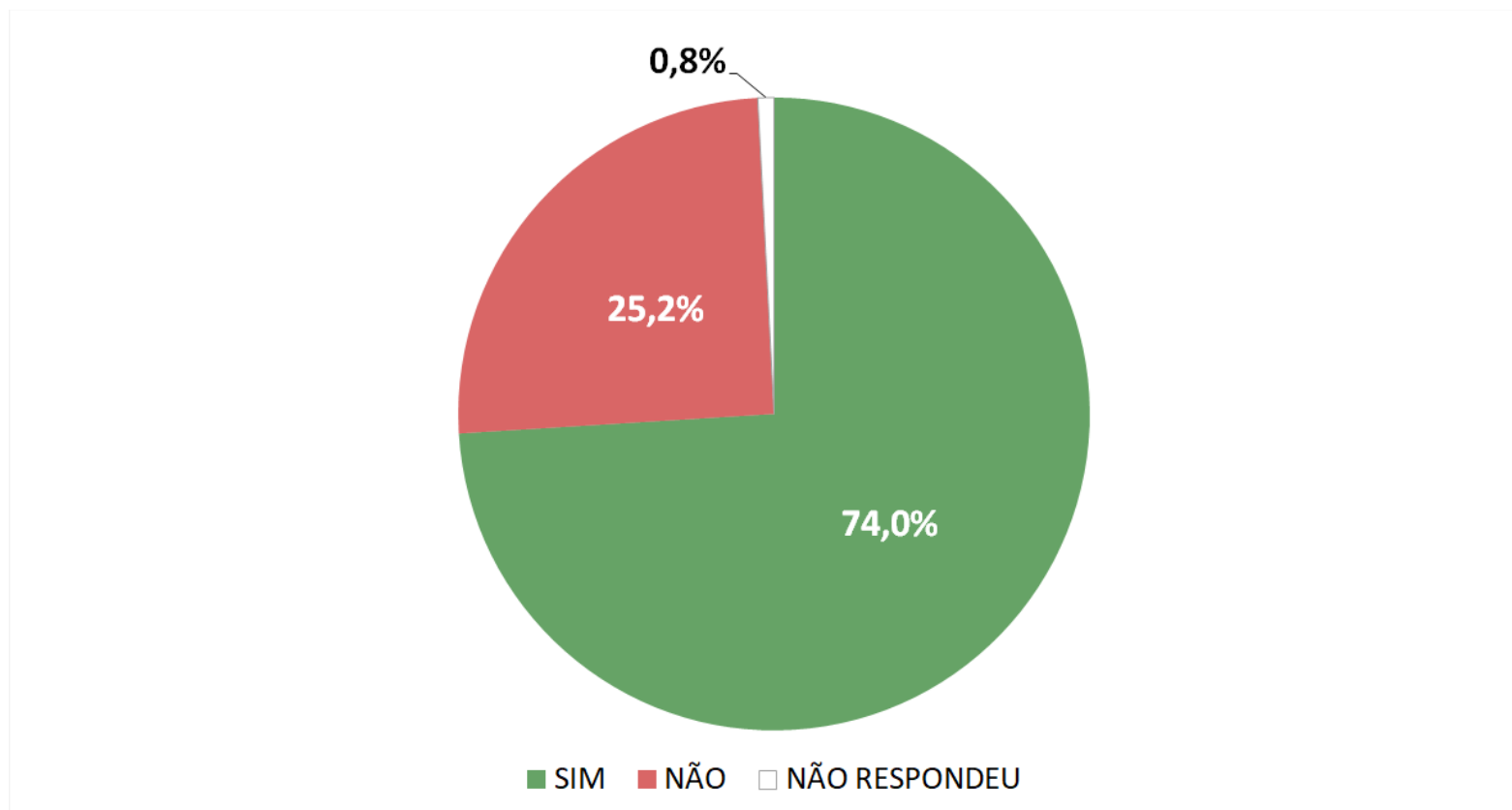
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 - 6,7% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	26,1%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	26,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	8,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	4,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	4,3%
NÃO RESPONDEU	13,0%



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	74,1%	73,9%	57,9%	77,0%	80,1%	73,2%	71,3%	81,6%	70,4%	77,3%	71,3%	72,9%	82,5%	74,0%
NÃO	25,0%	25,3%	42,1%	22,3%	18,4%	24,8%	28,7%	17,1%	27,8%	22,1%	28,7%	26,5%	15,1%	25,2%
NÃO RESPONDEU	0,8%	0,8%	0,0%	0,7%	1,5%	2,0%	0,0%	1,3%	1,7%	0,5%	0,0%	0,6%	2,4%	0,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

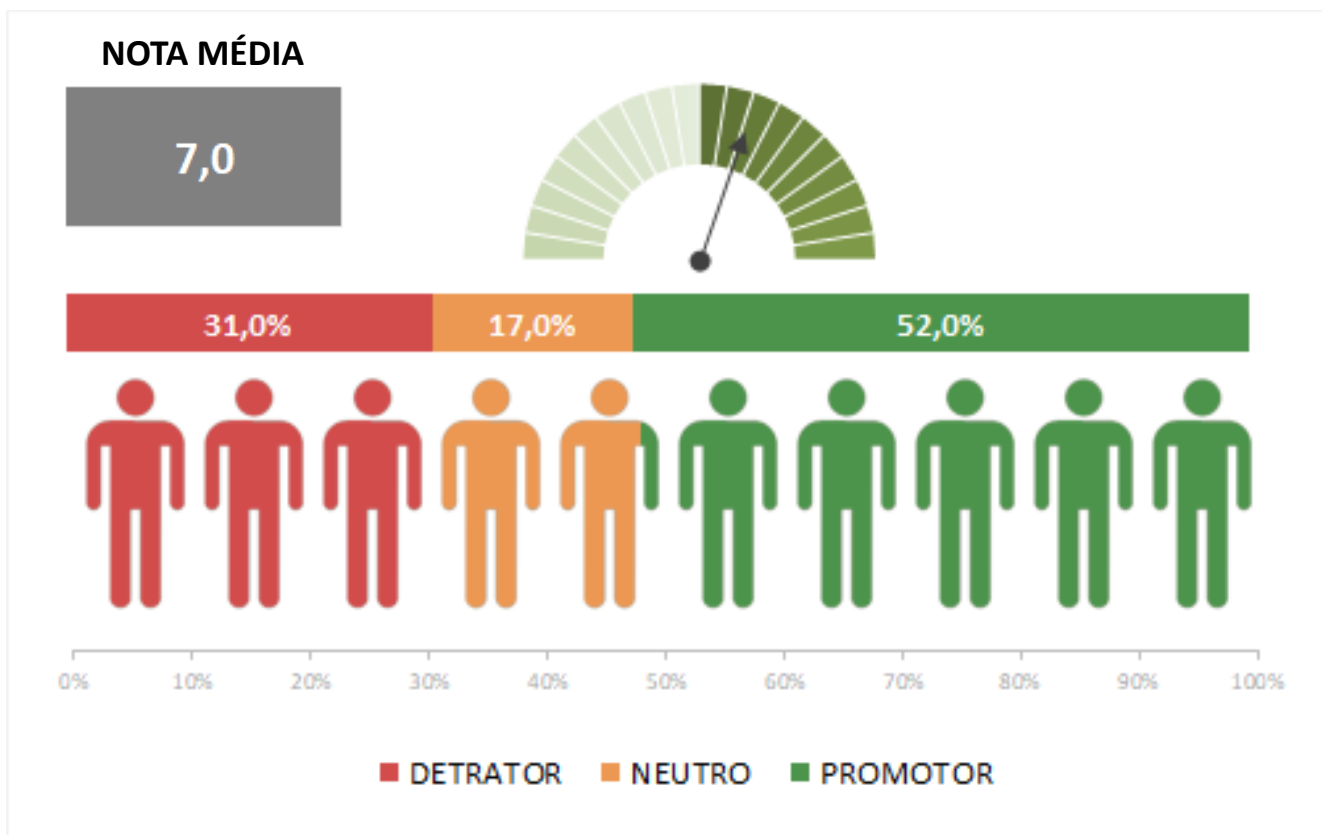


ARES
AGÊNCIA
RES. LACRA
PCJ

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: 26,5%



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	23,5%	14,2%	25,2%	20,7%	13,1%	10,7%	21,1%	24,0%	12,6%	18,6%	28,9%	20,2%	5,0%	18,6%
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	0,6%	1,7%	2,7%	0,9%	0,7%	2,2%	1,1%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
3	2,5%	1,5%	0,0%	3,9%	1,1%	0,7%	1,1%	6,2%	3,9%	0,4%	3,3%	0,5%	14,5%	2,0%
4	0,6%	1,4%	0,0%	1,9%	0,7%	0,9%	1,4%	0,0%	0,9%	1,4%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
5	8,4%	2,8%	0,0%	8,3%	5,4%	7,7%	4,6%	4,3%	2,3%	6,6%	7,4%	6,1%	0,0%	5,5%
6	1,7%	3,7%	2,7%	1,9%	3,6%	4,8%	1,6%	2,6%	2,1%	4,1%	0,0%	2,7%	3,5%	2,7%
7	4,3%	3,8%	0,0%	7,2%	2,9%	1,5%	2,8%	11,4%	1,4%	3,9%	8,6%	3,8%	5,5%	4,0%
8	12,5%	13,4%	16,7%	13,3%	10,7%	7,2%	17,8%	8,5%	9,9%	16,1%	9,1%	13,0%	13,0%	13,0%
9	4,7%	3,8%	0,0%	5,7%	4,9%	4,2%	3,9%	5,1%	4,4%	5,2%	1,2%	4,7%	0,0%	4,2%
10	41,3%	53,7%	52,7%	36,2%	57,0%	60,1%	44,5%	38,0%	62,6%	41,2%	41,5%	46,5%	58,6%	47,8%
MÉDIA	6,5	7,5	6,8	6,4	7,8	7,8	6,9	6,3	7,9	6,8	6,1	6,9	7,9	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	54,0%	42,5%	47,3%	58,1%	38,2%	35,7%	51,6%	56,9%	33,0%	53,6%	57,2%	48,7%	41,4%	31,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,0%	57,5%	52,7%	41,9%	61,8%	64,3%	48,4%	43,1%	67,0%	46,4%	42,8%	51,3%	58,6%	52,0%



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 – 52,0% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,2%
PASSA EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	17,6%
PARTICULAR QUE FAZ	14,5%
LEVAM TODO MATERIAL	5,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	5,7%
ESTÁ SATISFEITO	5,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,0%
PASSAM SEMPRE	4,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	1,3%
SÃO COMPROMETIDOS	0,6%
SÃO ORGANIZADOS	0,6%
NÃO RESPONDEU	4,4%

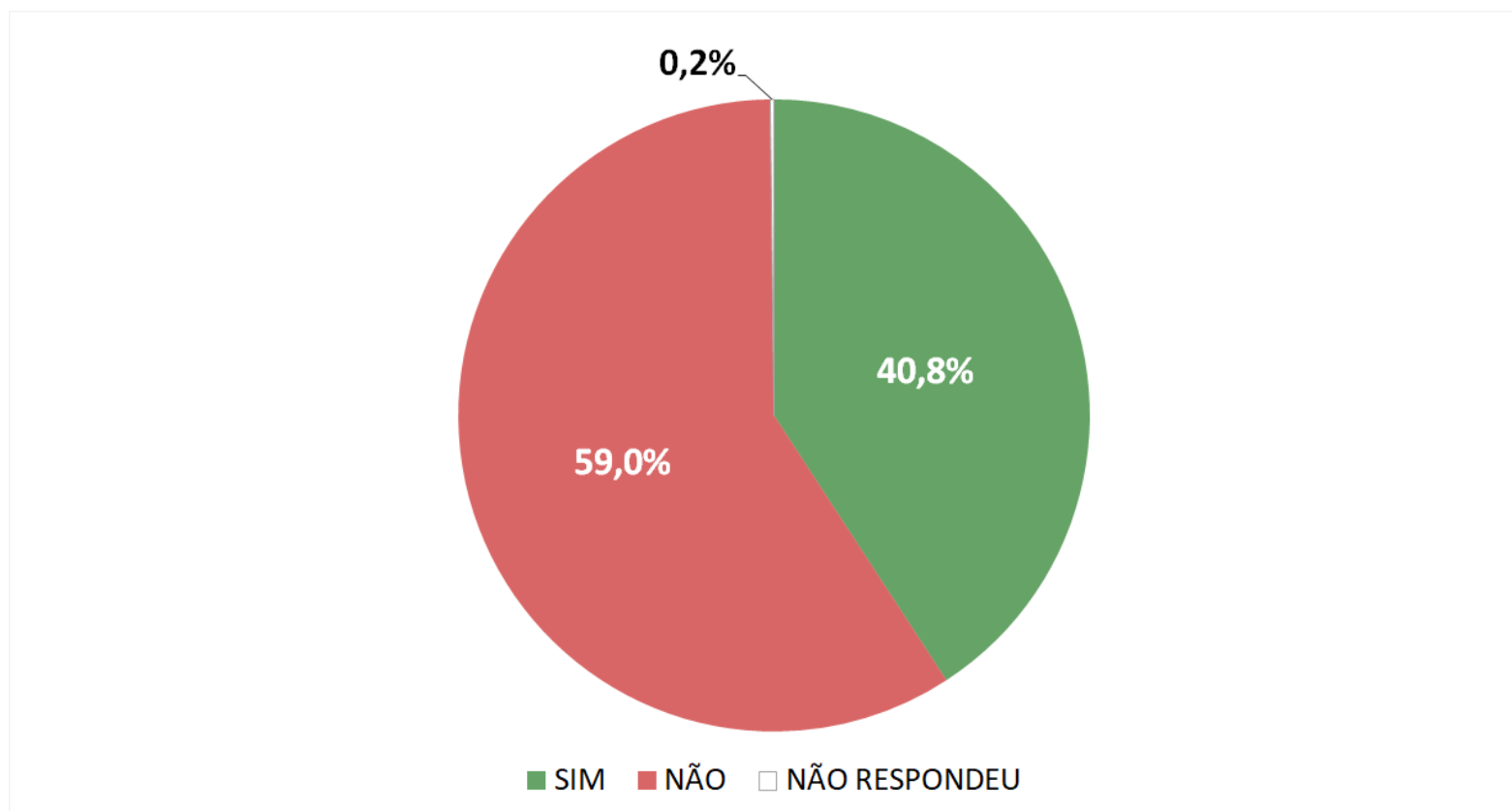
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 31,0% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	42,0%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	18,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	13,6%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	7,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,9%
NÃO DEIXAR ACUMULAR	2,5%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	1,2%
NÃO RESPONDEU	7,4%



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	43,6%	38,3%	26,6%	45,2%	44,3%	40,7%	39,5%	44,1%	32,9%	40,0%	56,4%	38,7%	57,2%	40,8%
NÃO	56,0%	61,7%	73,4%	54,8%	55,2%	59,3%	60,1%	55,9%	67,1%	59,6%	43,6%	61,1%	42,8%	59,0%
NÃO RESPONDEU	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

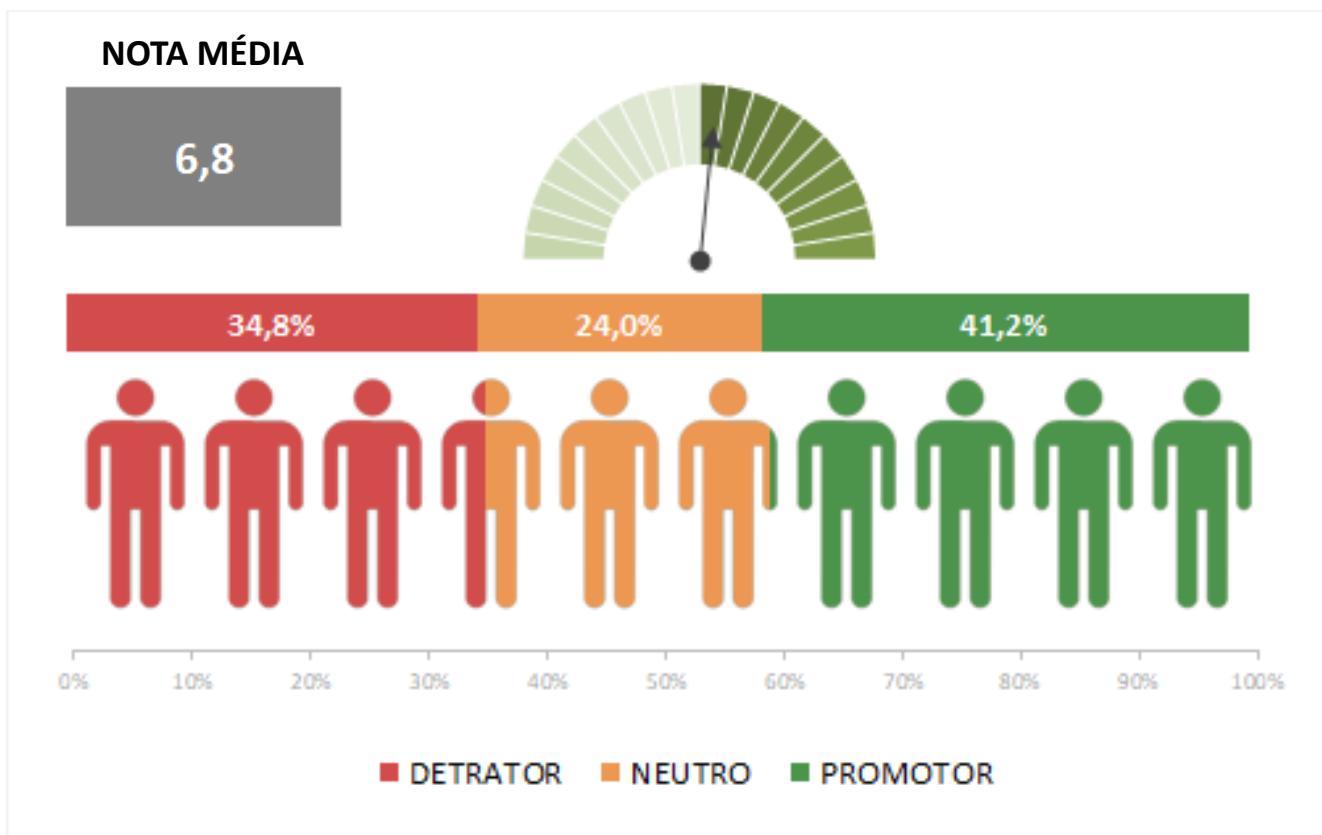


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



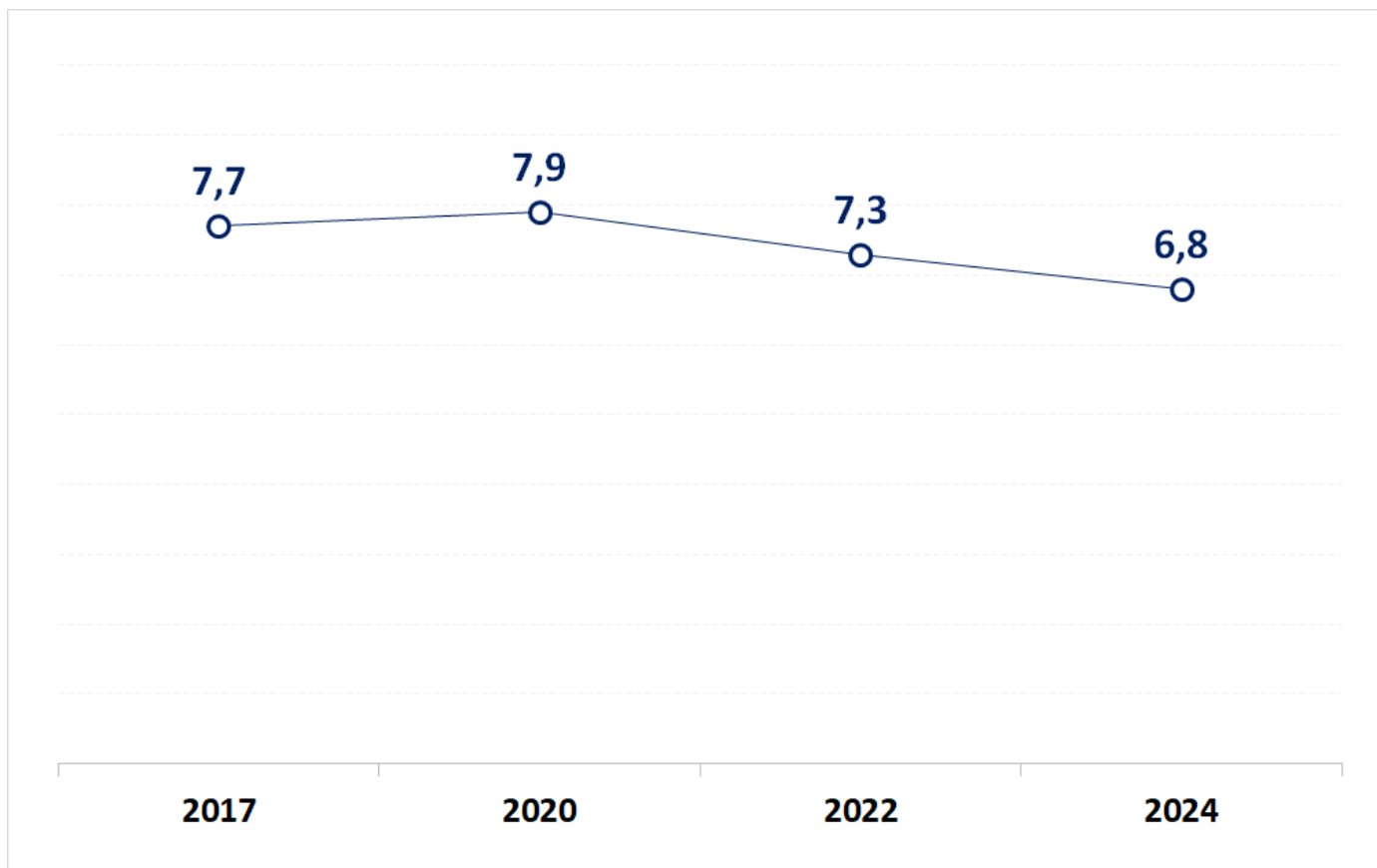
% NÃO RESPOSTA: 5,3%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE PIRACICABA? 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 PIRACICABA? 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	13,4%	17,6%	13,2%	14,0%	18,7%	17,6%	17,9%	7,4%	15,0%	17,6%	10,8%	17,5%	1,4%	15,6%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,9%	1,5%	0,0%	1,8%	1,3%	1,3%	0,0%	4,3%	0,0%	2,4%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	1,8%	1,8%	0,0%	2,6%	2,0%	3,1%	0,7%	2,7%	1,2%	1,6%	3,2%	1,7%	2,4%	1,8%
4	1,8%	2,4%	0,0%	2,6%	2,9%	2,7%	1,3%	3,5%	1,7%	2,2%	2,7%	2,4%	0,0%	2,1%
5	12,3%	8,9%	3,1%	11,1%	14,1%	6,4%	12,5%	10,6%	8,4%	13,0%	6,8%	9,2%	19,5%	10,5%
6	2,6%	4,0%	5,8%	0,7%	4,6%	0,0%	4,9%	3,5%	3,0%	4,2%	1,1%	3,2%	4,1%	3,3%
7	10,0%	9,7%	8,9%	12,1%	8,0%	7,8%	11,3%	9,0%	3,9%	11,7%	14,5%	9,3%	14,1%	9,9%
8	16,7%	11,8%	16,3%	18,4%	8,4%	8,5%	17,0%	14,2%	13,4%	16,5%	8,4%	14,8%	8,9%	14,1%
9	5,5%	4,8%	7,0%	5,1%	4,0%	8,3%	3,6%	4,9%	8,2%	2,3%	7,9%	5,8%	0,0%	5,1%
10	35,1%	37,0%	45,8%	30,9%	36,0%	43,4%	30,8%	39,9%	44,1%	28,4%	44,5%	34,3%	49,6%	36,1%
MÉDIA	6,9	6,6	7,6	6,7	6,4	6,9	6,5	7,2	7,2	6,3	7,5	6,6	8,0	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	59,5%	58,1%	47,3%	64,0%	59,9%	48,3%	65,6%	55,2%	47,6%	69,2%	47,6%	59,9%	50,4%	34,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,5%	41,9%	52,7%	36,0%	40,1%	51,7%	34,4%	44,8%	52,4%	30,8%	52,4%	40,1%	49,6%	41,2%



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 – 41,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	41,1%
CIDADE/RUAS LIMPAS	13,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	12,3%
ESTÁ SATISFEITO	6,8%
PASSA EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	6,8%
PASSAM SEMPRE	4,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	2,7%
SÃO DEDICADOS	1,4%
SÃO COMPROMETIDOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	6,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 34,8% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	34,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	20,3%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	15,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,9%
AMPLIAR EQUIPE	8,7%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	2,2%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,4%
VOLTAR COMO ERA ANTIGAMENTE	0,7%
NÃO RESPONDEU	4,3%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

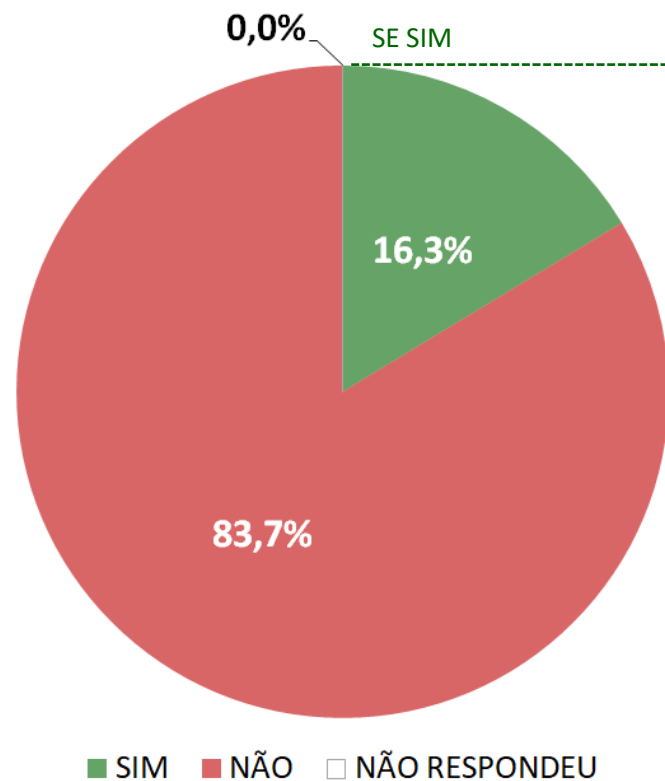


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	5,3%
1	0,0%
2	1,6%
3	1,6%
4	0,0%
5	2,3%
6	4,3%
7	8,0%
8	28,2%
9	8,6%
10	40,0%
MÉDIA	8,1
INSATISFEITO	15,1%
SATISFEITO	48,6%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	32,2%
INTERNET	18,3%
JORNAL	14,1%
AMIGOS/FAMILIARES	11,6%
RÁDIO	6,0%
TRABALHO	6,0%
FOLHETO	5,5%
REDES SOCIAIS	1,2%
OUTROS MEIOS	3,9%
NÃO RESPONDEU	4,7%



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	20,1%	13,0%	5,5%	18,0%	20,8%	14,4%	16,8%	17,9%	13,3%	17,0%	19,8%	15,8%	20,5%	16,3%
NÃO	79,9%	87,0%	94,5%	82,0%	79,2%	85,6%	83,2%	82,1%	86,7%	83,0%	80,2%	84,2%	79,5%	83,7%
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%

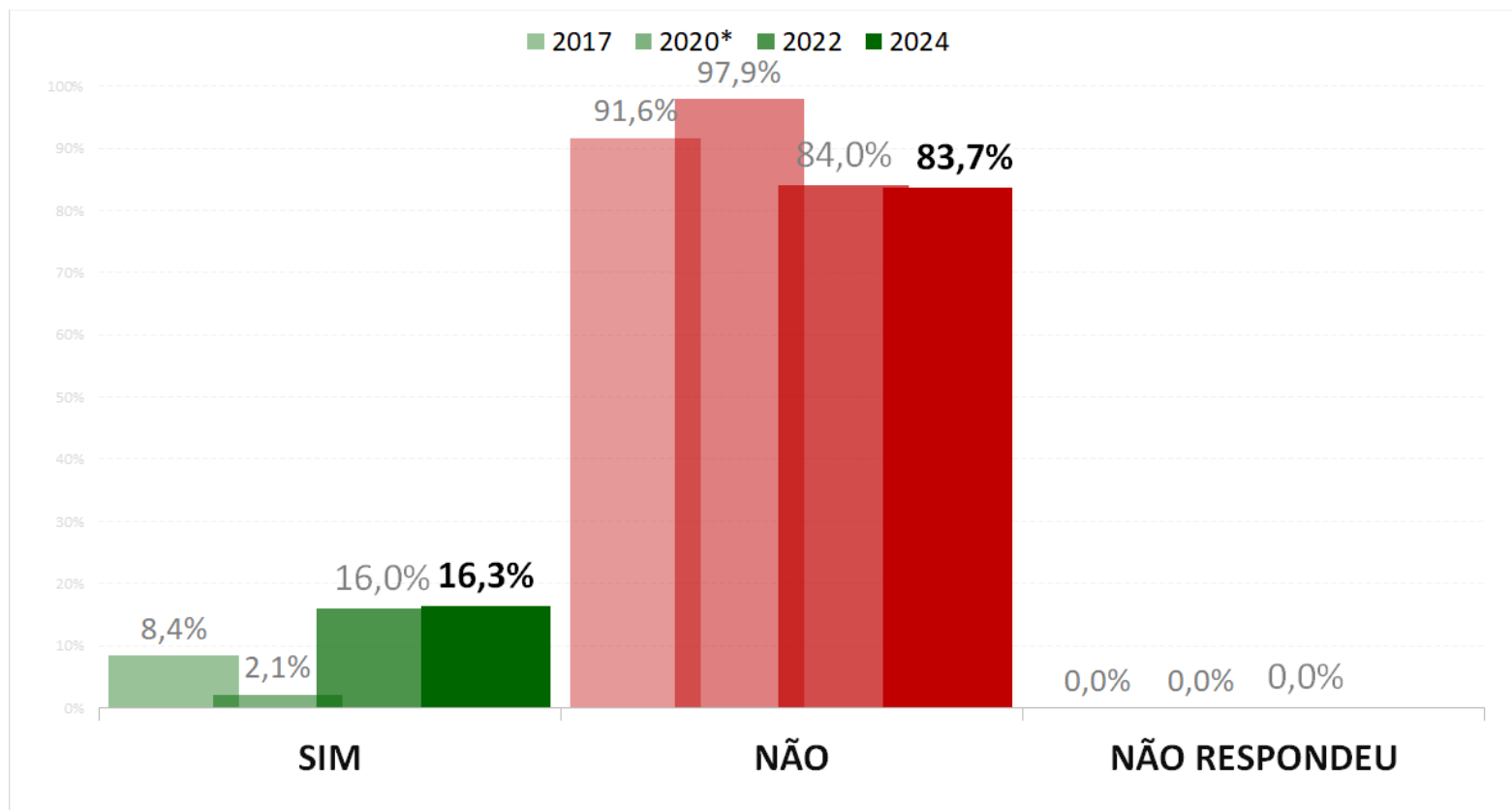


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

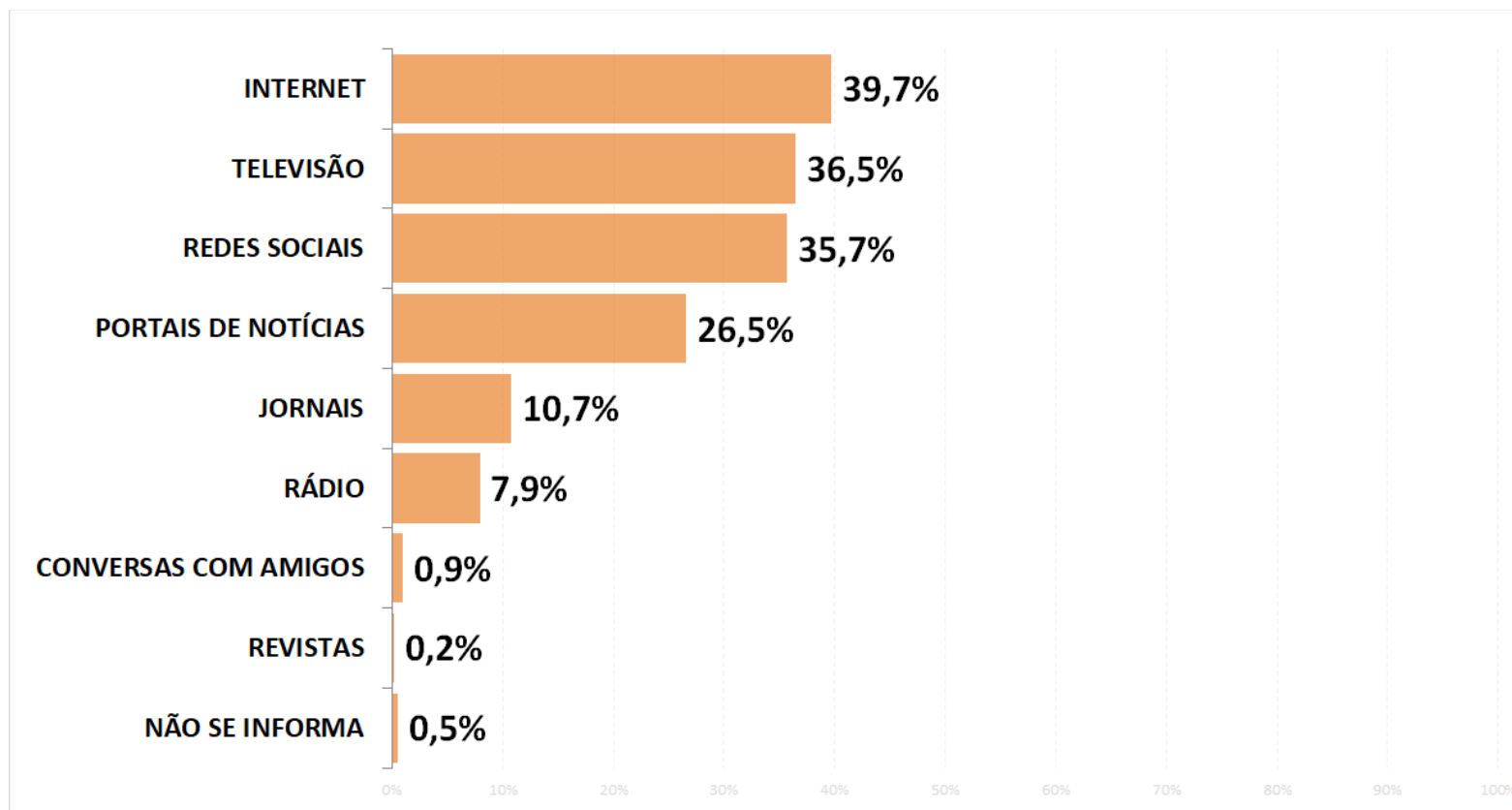
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

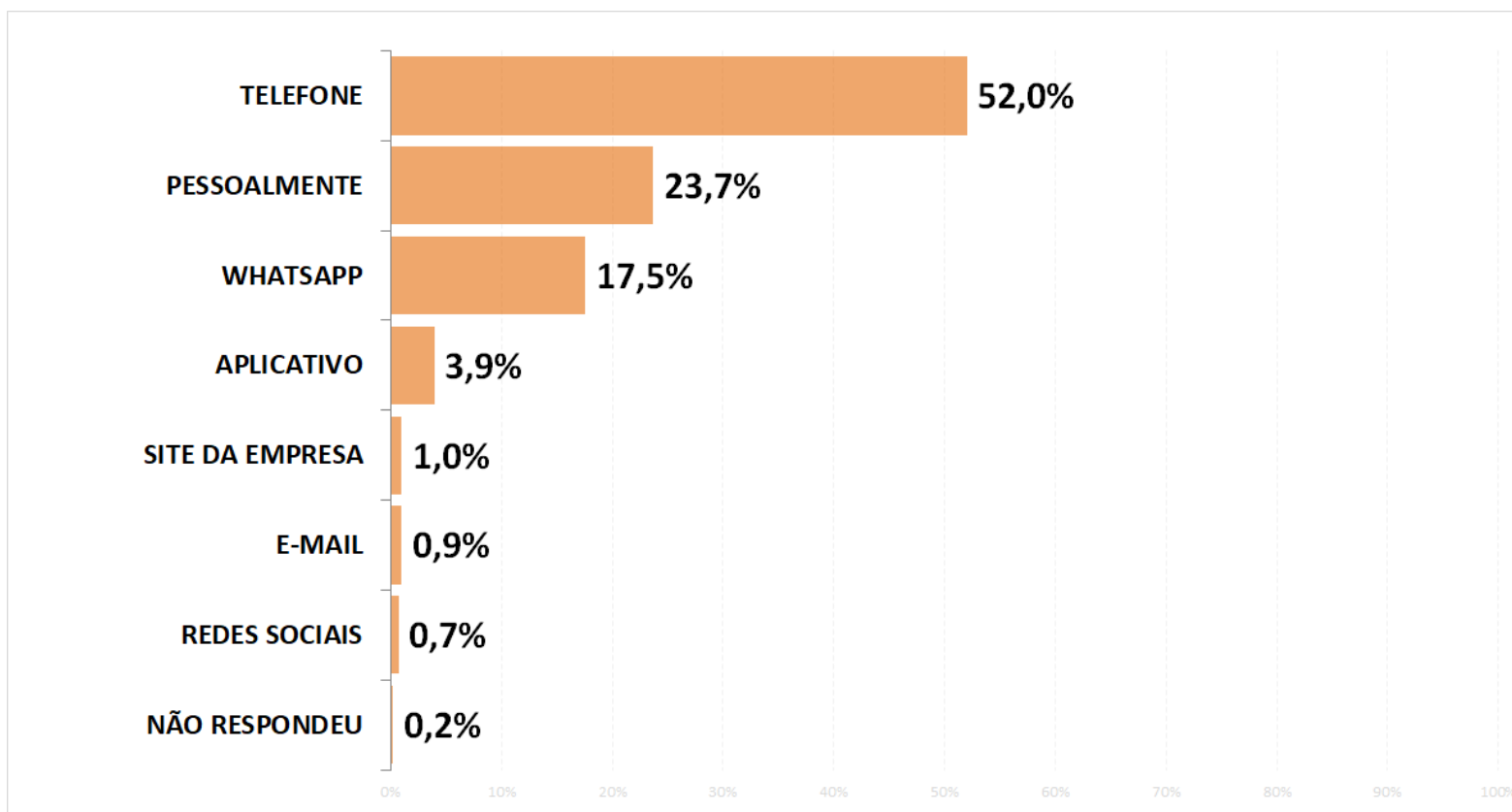




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	54,8%	49,5%	43,2%	53,2%	55,9%	62,0%	48,9%	46,1%	62,2%	49,0%	42,8%	53,0%	44,2%	52,0%
PESSOALMENTE	21,4%	25,9%	17,0%	19,3%	32,4%	27,5%	26,4%	12,2%	25,5%	24,5%	18,4%	25,8%	7,2%	23,7%
WHATSAPP	17,2%	17,8%	28,4%	19,7%	8,9%	10,5%	18,8%	23,8%	8,9%	21,9%	20,5%	16,0%	29,2%	17,5%
APLICATIVO	3,6%	4,2%	9,6%	3,8%	0,9%	0,0%	3,6%	10,0%	1,4%	1,6%	14,5%	3,5%	7,3%	3,9%
SITE DA EMPRESA	1,7%	0,3%	0,0%	1,1%	1,5%	0,0%	1,2%	1,7%	0,6%	1,6%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
E-MAIL	0,0%	1,8%	1,8%	1,3%	0,0%	0,0%	0,5%	3,2%	0,0%	1,4%	1,5%	0,3%	5,9%	0,9%
REDES SOCIAIS	0,9%	0,5%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,5%	2,1%	0,9%	0,0%	2,3%	0,0%	6,2%	0,7%
NÃO RESPONDEU	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,6%	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%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002