

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
RIO DAS PEDRAS



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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

Rio das Pedras, fevereiro de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **12 e 15 de fevereiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **371 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Rio das Pedras. 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.

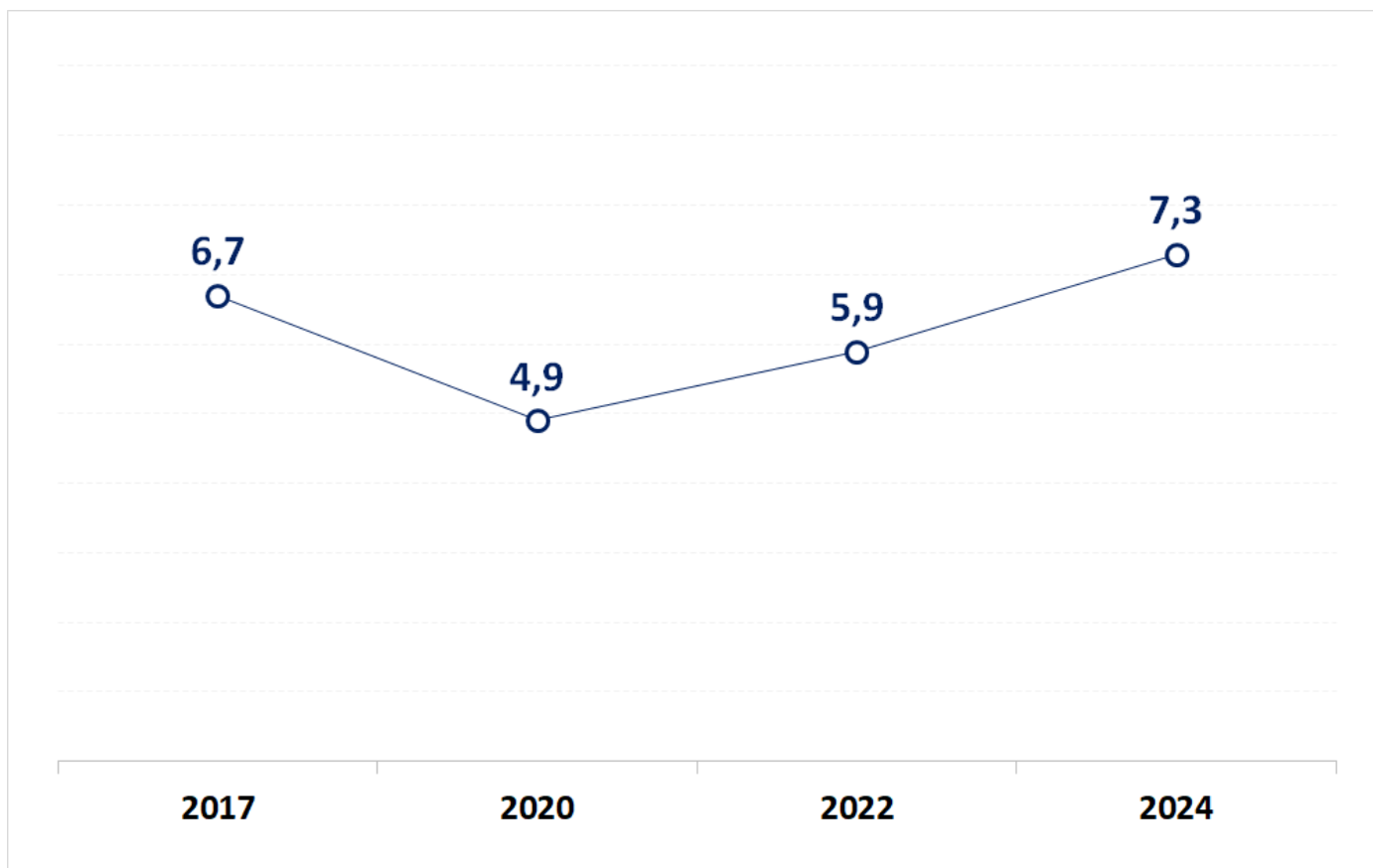




ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

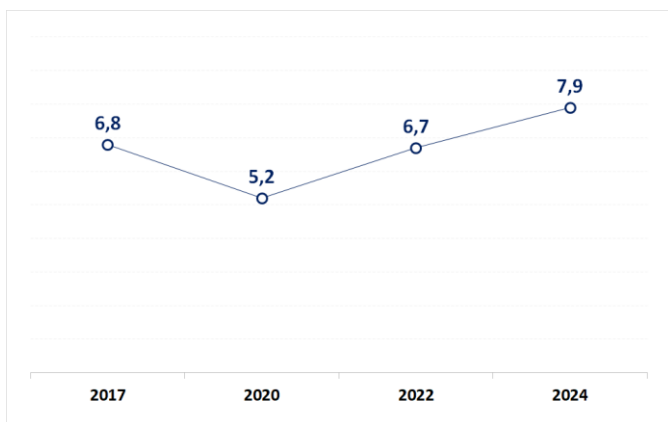
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



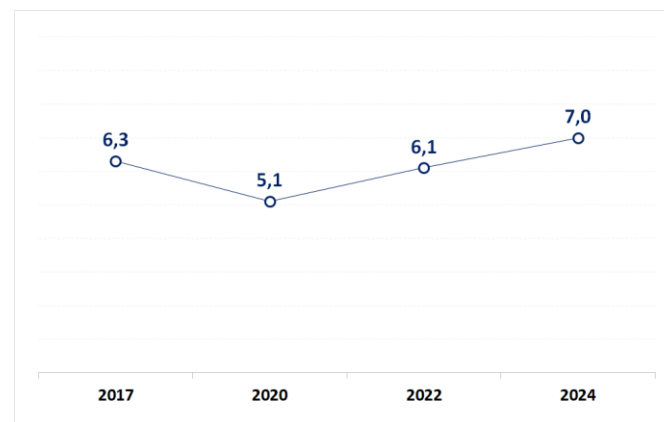
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

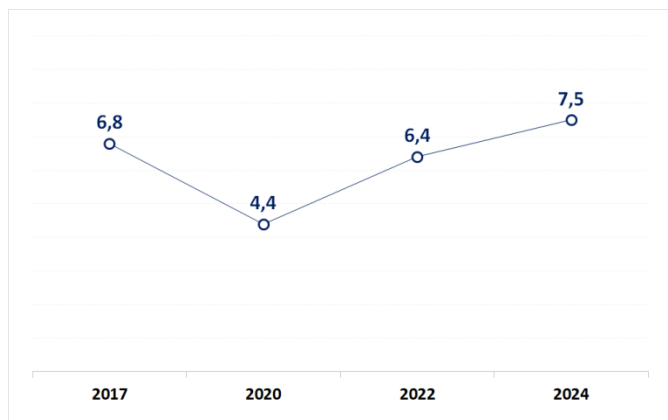
ATENDIMENTO NA SEDE



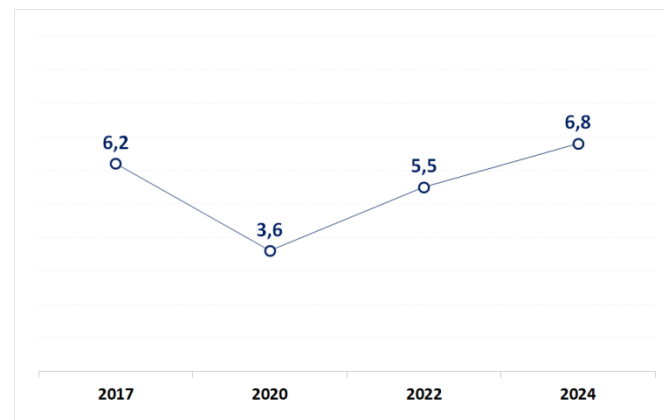
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



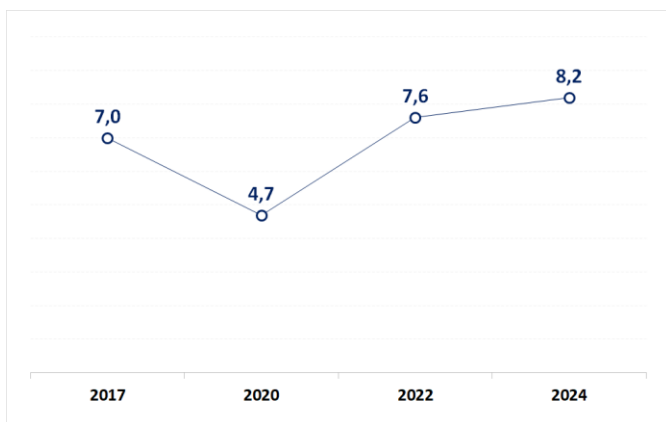
TRATAMENTO DE ESGOTO



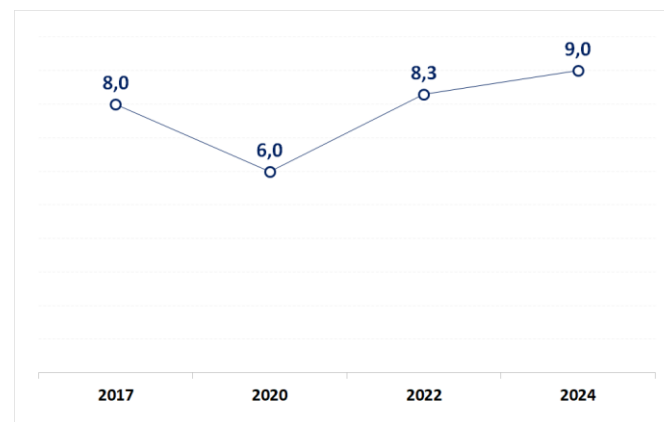
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

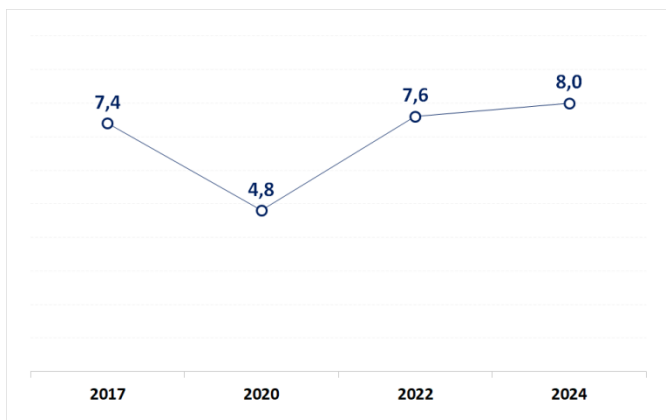
ENTENDIMENTO DA CONTA



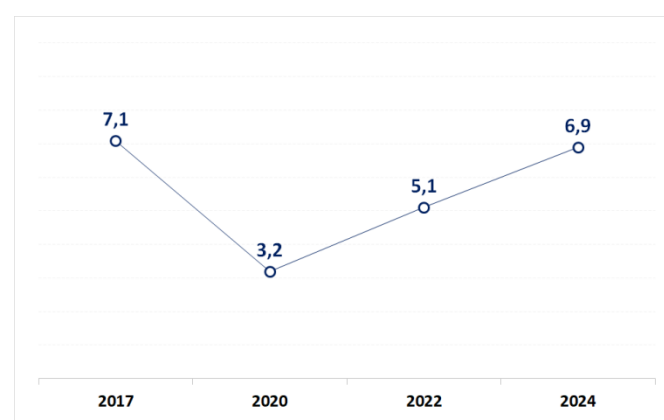
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

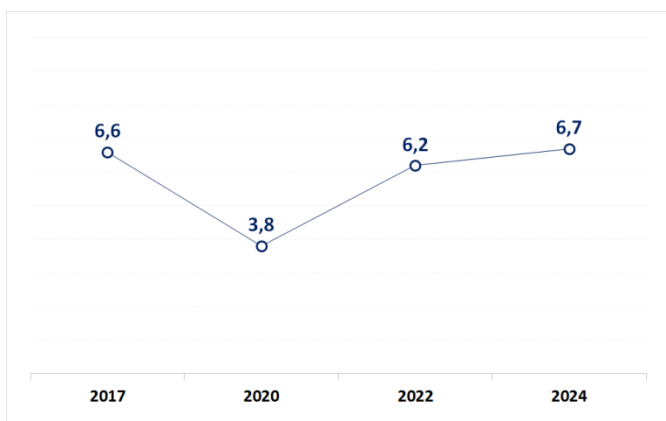




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

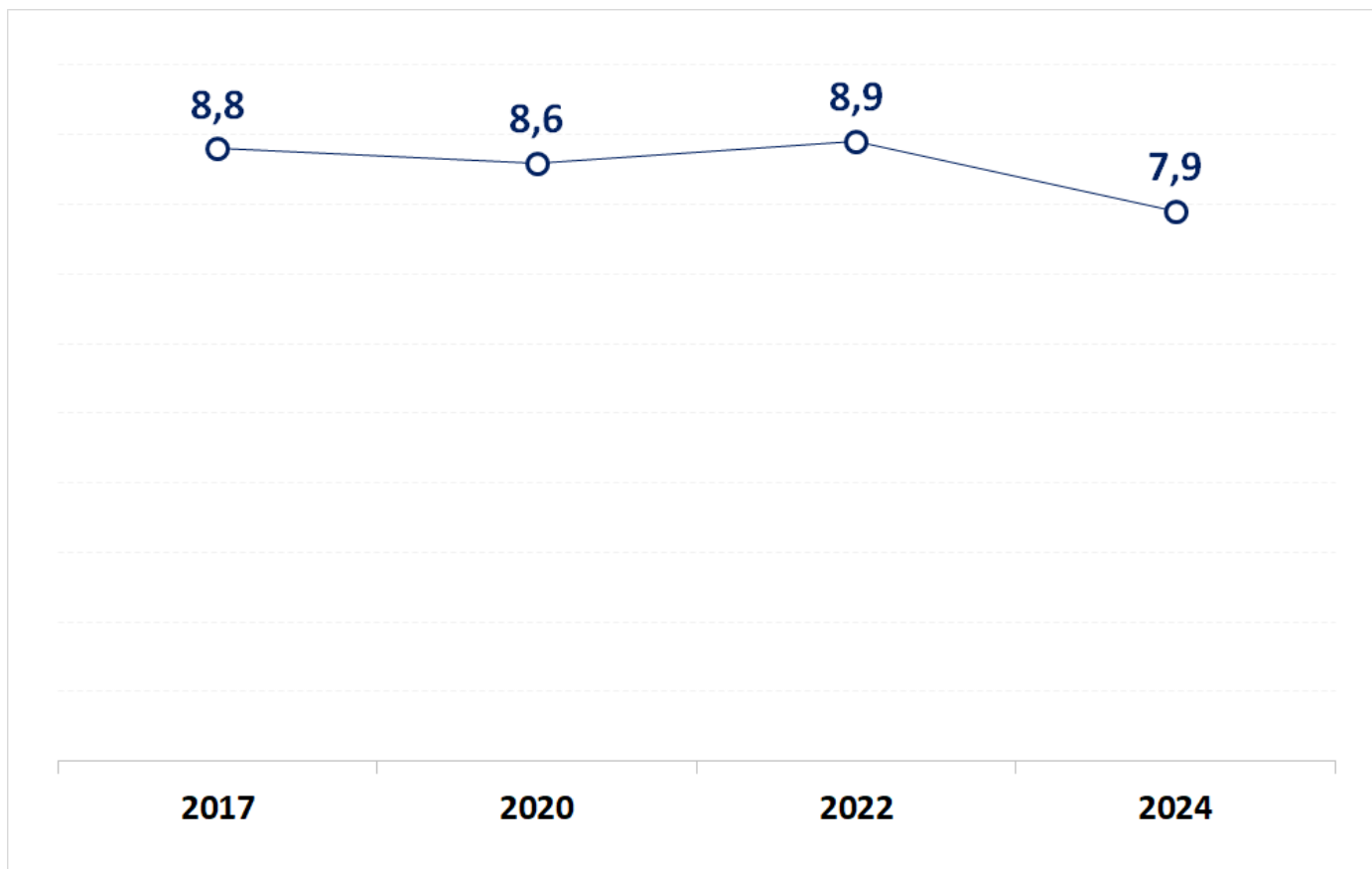
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

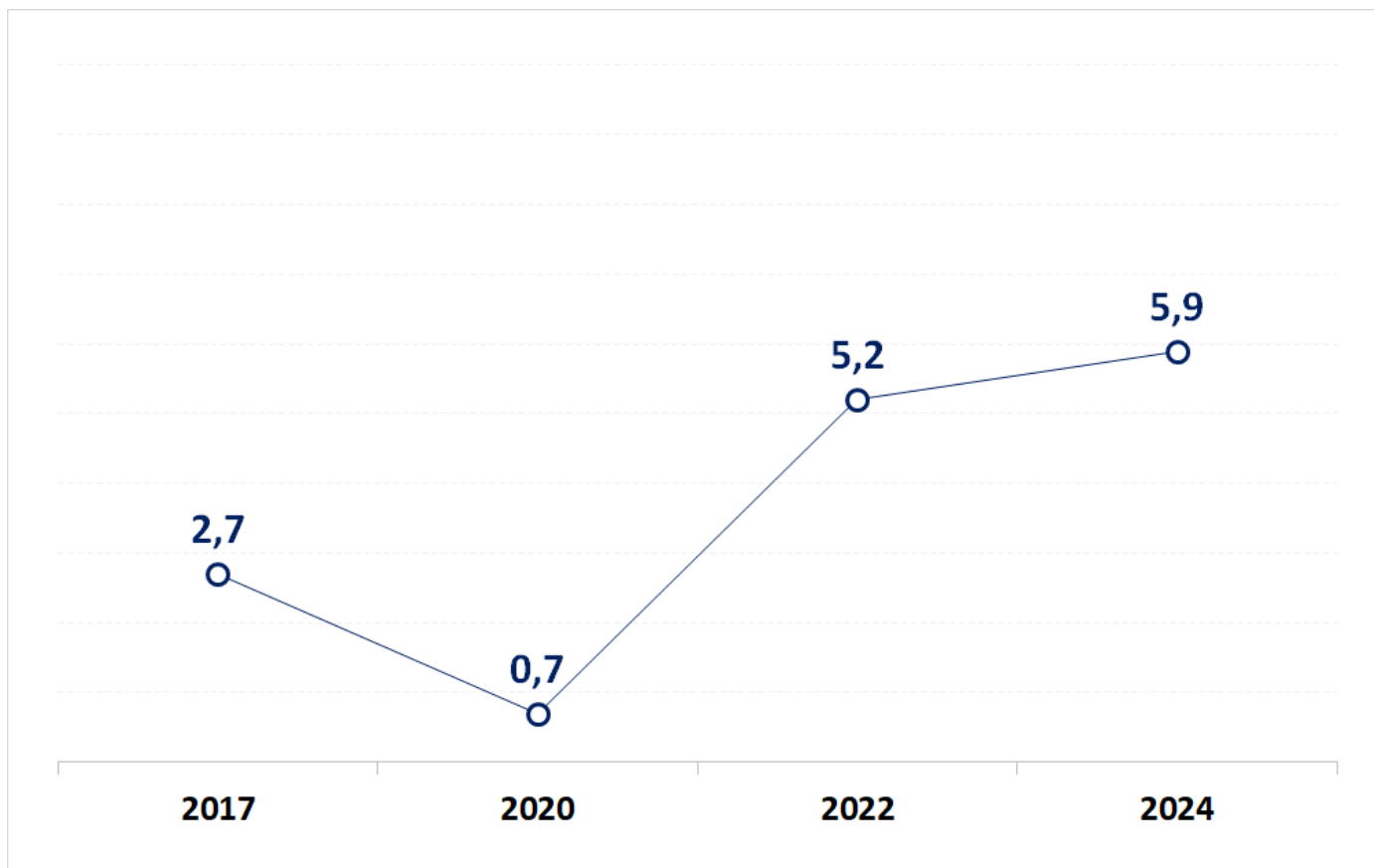
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

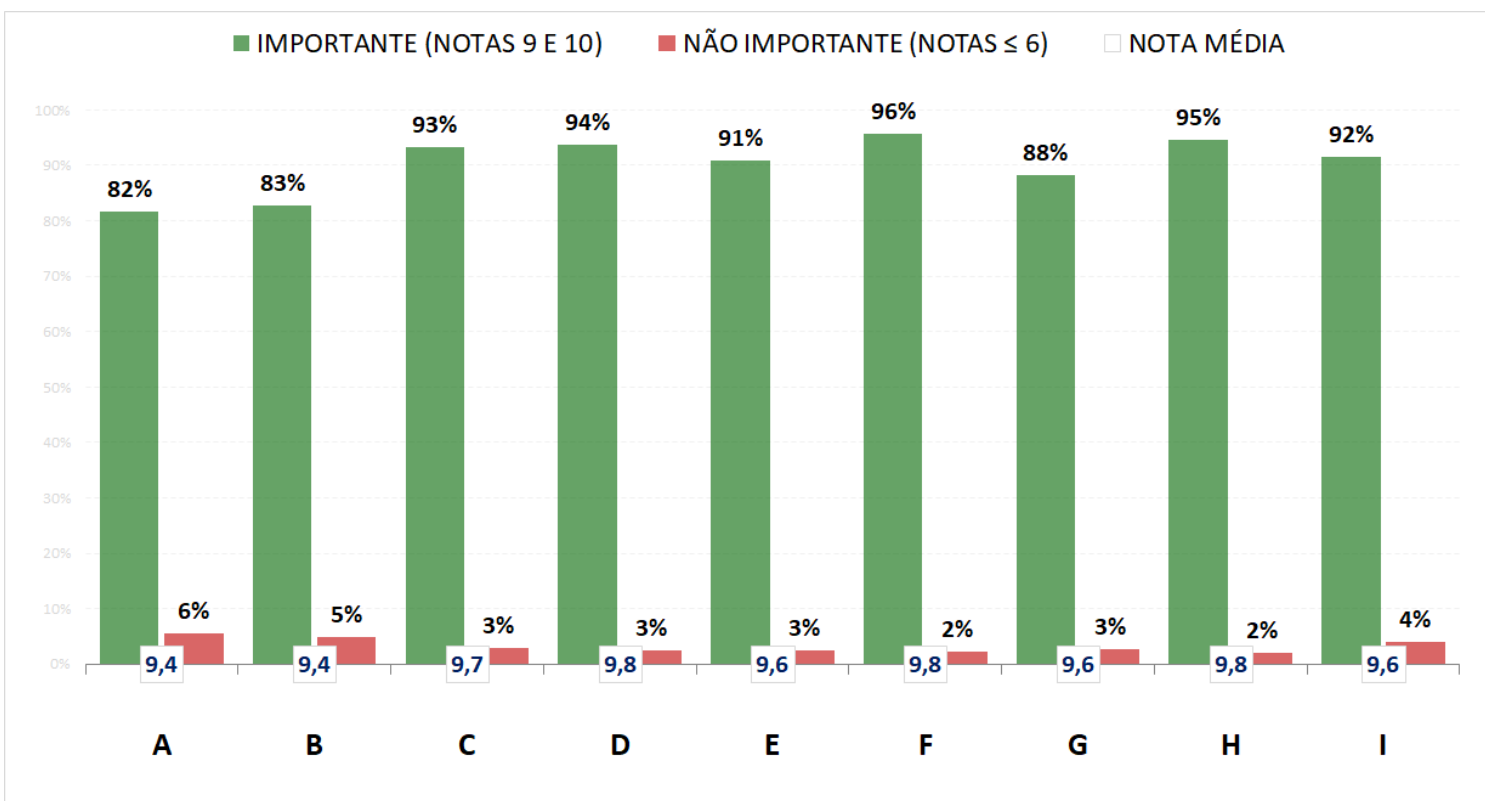
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

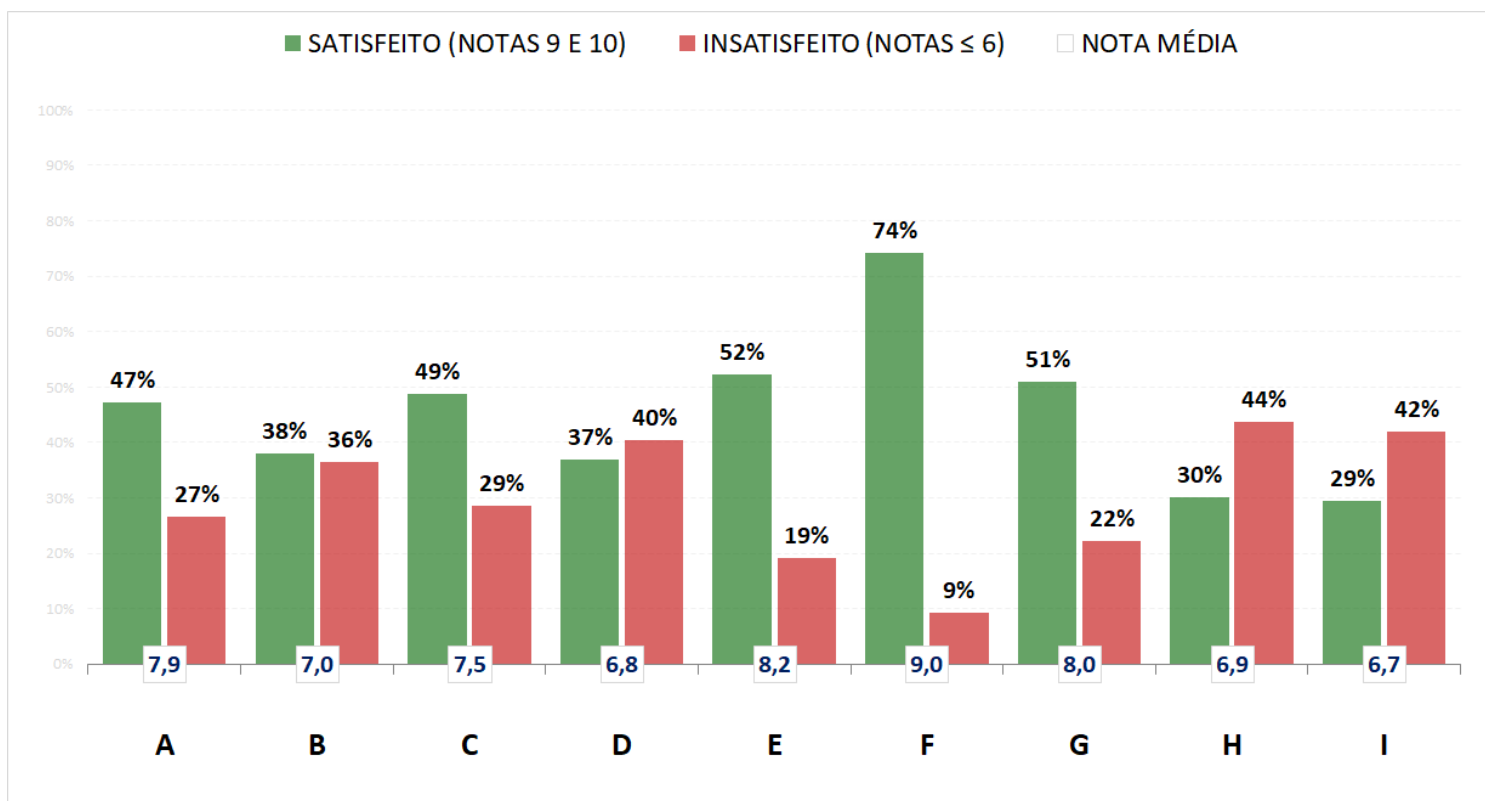


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

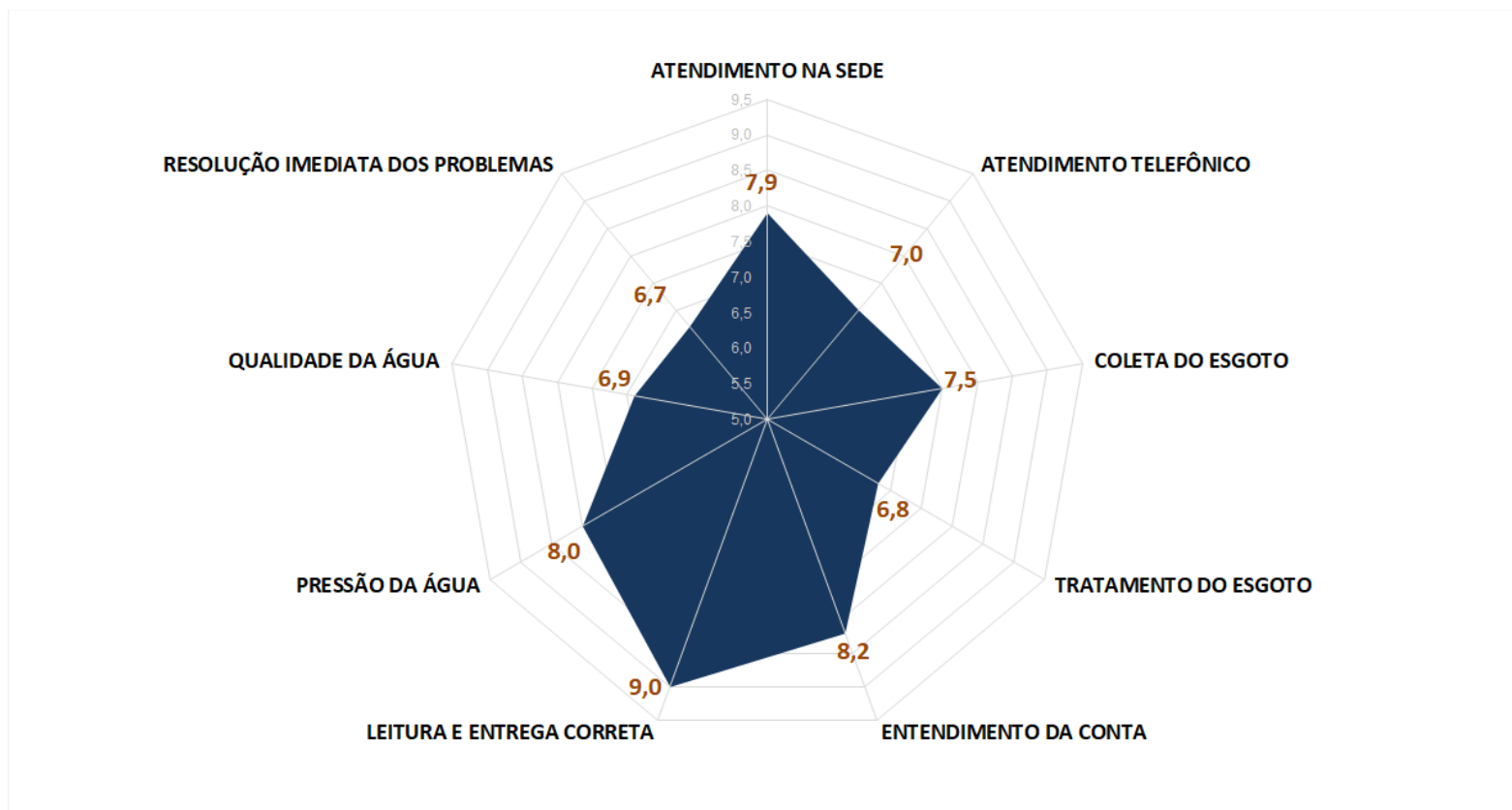


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

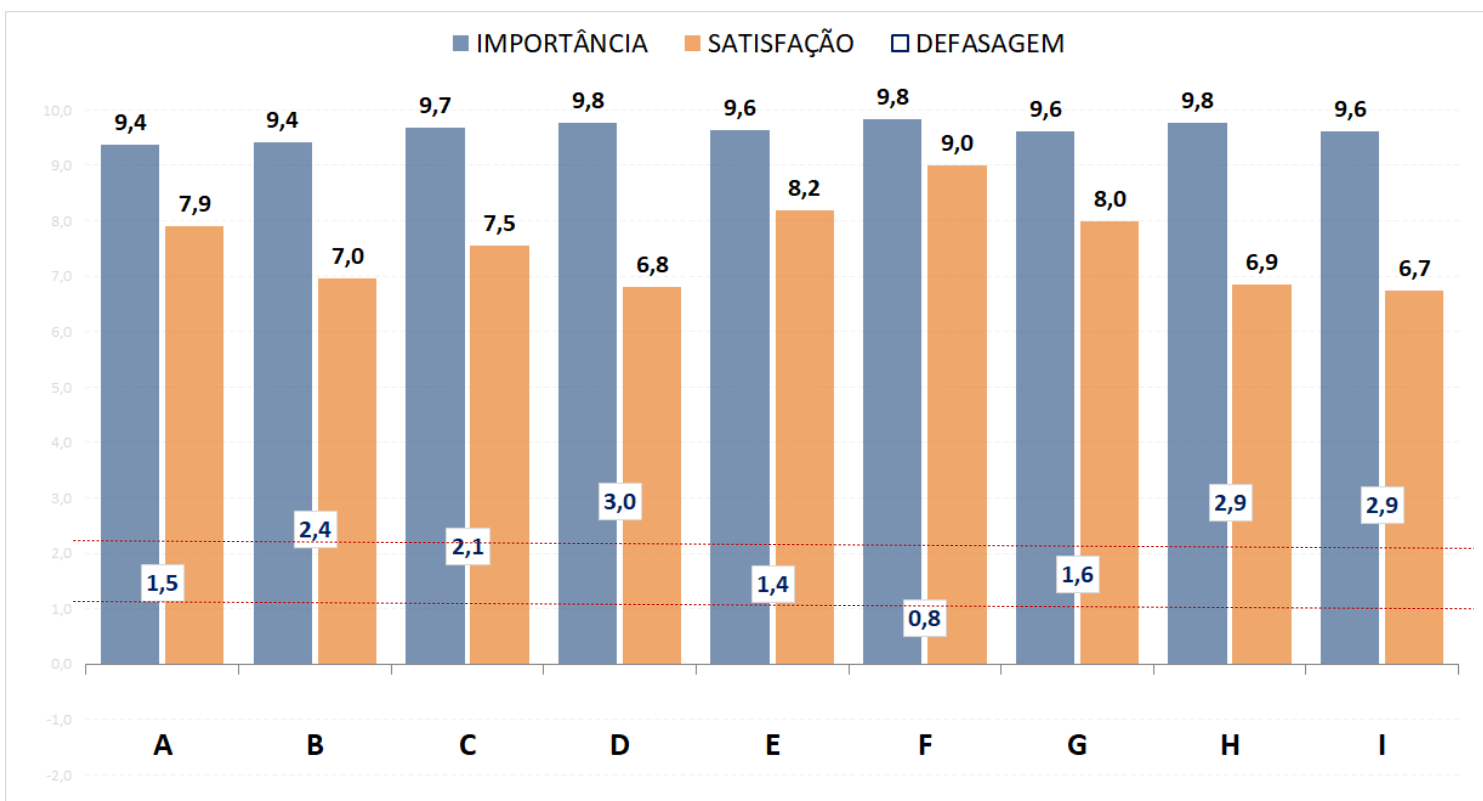
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

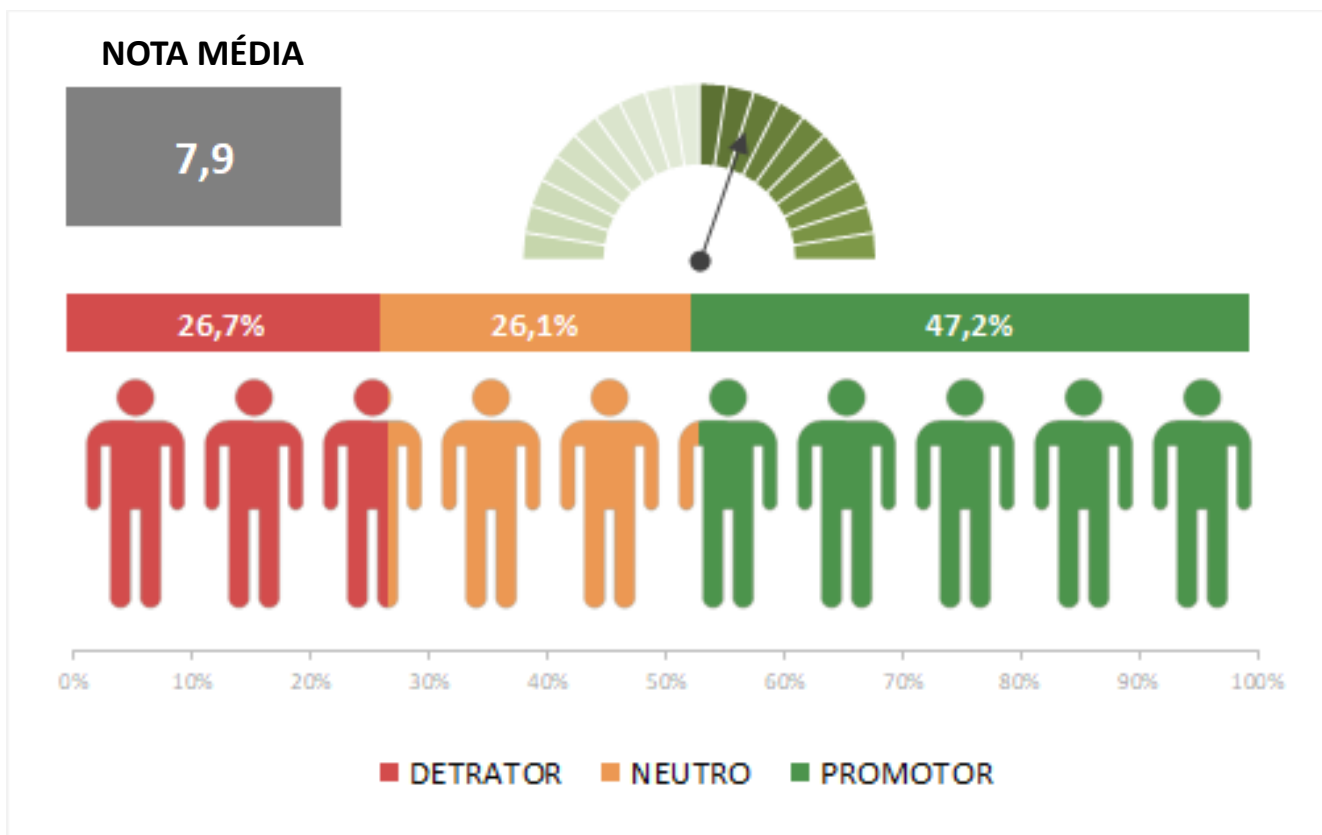
NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO



ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 31,9%



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 SAAE?
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%	1,7%	0,0%	0,8%	1,4%	0,9%	0,0%	2,7%	0,8%	0,7%	1,2%	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	5,3%	1,2%	0,0%	4,0%	4,6%	5,9%	0,9%	6,0%	5,8%	1,4%	4,5%	3,5%	0,0%	3,3%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,2%
4	2,9%	2,7%	4,4%	3,5%	0,7%	3,8%	3,4%	0,0%	6,7%	1,6%	0,0%	3,0%	0,0%	2,8%
5	11,9%	16,7%	13,8%	20,6%	6,0%	10,2%	16,6%	13,6%	15,0%	14,4%	13,1%	13,0%	35,8%	14,3%
6	5,5%	5,0%	6,2%	6,1%	3,4%	1,8%	6,1%	7,3%	0,8%	5,4%	11,4%	5,6%	0,0%	5,2%
7	2,7%	9,9%	6,2%	7,8%	4,2%	5,2%	7,6%	4,2%	12,9%	2,4%	6,4%	5,9%	12,3%	6,2%
8	19,6%	20,0%	9,3%	21,6%	24,4%	18,2%	19,2%	23,2%	14,8%	23,4%	18,0%	19,9%	19,2%	19,8%
9	7,3%	5,0%	7,6%	4,0%	8,2%	10,5%	3,9%	6,4%	8,1%	5,2%	5,8%	6,3%	4,3%	6,2%
10	44,8%	37,3%	52,5%	31,6%	46,3%	42,4%	42,3%	36,6%	35,0%	45,6%	38,4%	41,8%	28,4%	41,1%
MÉDIA	8,0	7,8	8,3	7,4	8,3	7,9	8,0	7,6	7,5	8,2	7,7	7,9	7,4	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,6%	27,8%	24,4%	35,0%	17,0%	23,6%	27,0%	29,6%	29,1%	23,5%	31,3%	26,2%	35,8%	26,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,1%	42,3%	60,0%	35,6%	54,5%	52,9%	46,2%	43,0%	43,2%	50,8%	44,2%	48,1%	32,7%	47,2%

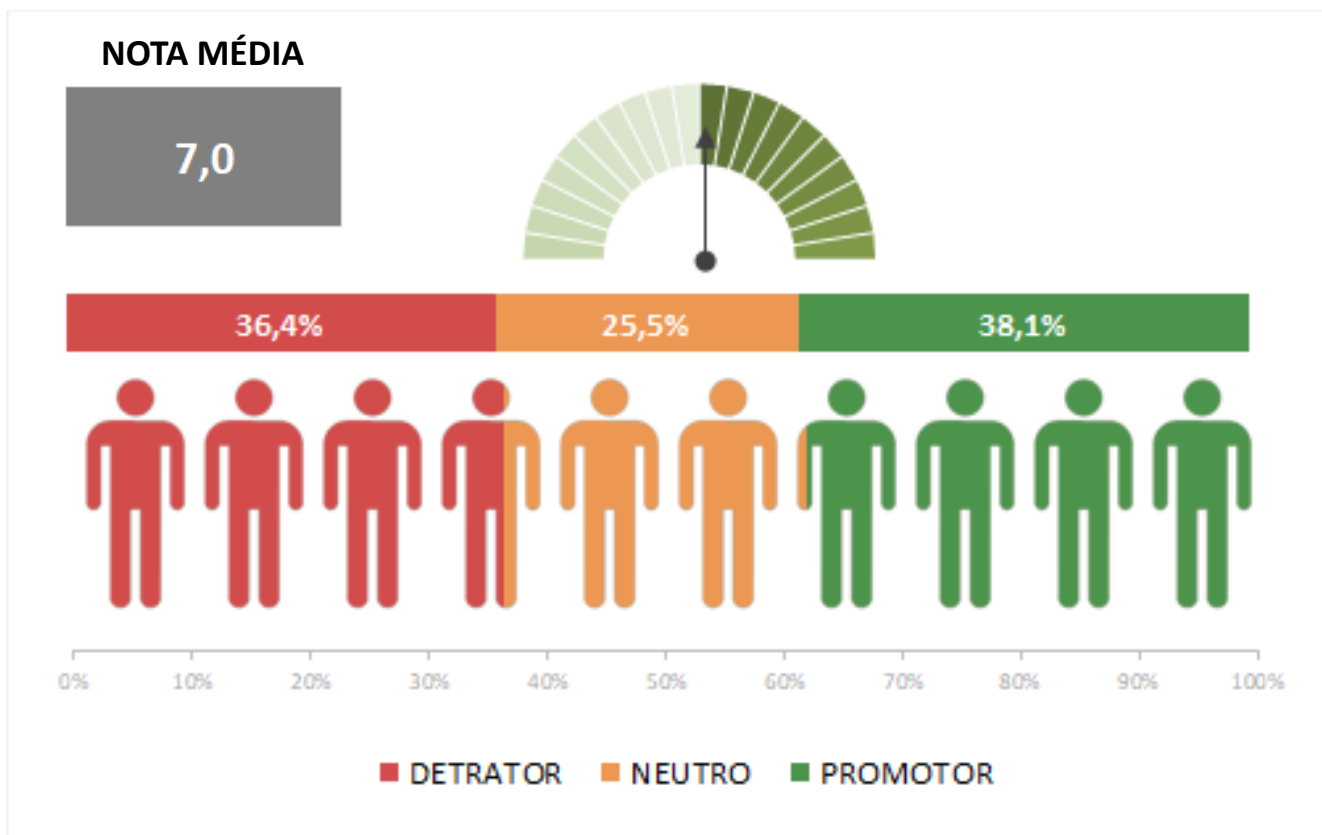


ARES
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE CURITIBA

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 SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 42,7%



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 SAAE?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	7,5%	5,9%	0,0%	7,6%	9,9%	9,7%	5,4%	5,5%	7,3%	4,2%	13,6%	6,7%	6,6%	6,7%
1	3,5%	0,8%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	10,2%	3,6%	0,0%	6,5%	1,7%	8,6%	2,1%
2	1,2%	1,9%	0,0%	2,3%	1,6%	3,0%	1,4%	0,0%	3,0%	1,3%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
3	2,2%	3,3%	0,0%	3,3%	4,0%	6,3%	0,8%	2,7%	4,1%	2,5%	1,6%	3,0%	0,0%	2,8%
4	2,2%	4,4%	3,7%	3,3%	3,1%	2,8%	4,9%	0,0%	7,5%	2,2%	0,0%	2,7%	12,6%	3,3%
5	21,6%	12,8%	15,7%	19,0%	15,5%	10,2%	20,0%	19,4%	13,2%	17,9%	20,8%	18,3%	0,0%	17,1%
6	4,5%	1,4%	0,0%	4,9%	2,3%	2,8%	3,0%	2,7%	1,0%	3,7%	3,3%	3,1%	0,0%	2,9%
7	7,8%	13,6%	14,6%	11,1%	7,8%	10,9%	8,8%	15,4%	3,9%	14,8%	9,0%	10,9%	8,6%	10,8%
8	14,0%	15,4%	7,3%	13,1%	21,6%	18,0%	15,6%	8,3%	8,5%	19,5%	9,6%	13,1%	38,0%	14,7%
9	7,1%	6,3%	14,1%	5,6%	3,3%	3,0%	6,4%	12,6%	9,8%	6,2%	3,3%	6,3%	13,0%	6,7%
10	28,5%	34,1%	44,5%	25,0%	30,8%	33,3%	33,6%	23,2%	38,0%	27,7%	32,2%	32,7%	12,6%	31,3%
MÉDIA	6,7	7,2	8,3	6,4	6,8	6,8	7,2	6,5	6,9	7,2	6,3	7,0	6,7	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	42,6%	30,6%	19,4%	45,2%	36,5%	34,8%	35,7%	40,6%	39,8%	31,8%	45,9%	37,0%	27,8%	36,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	35,6%	40,4%	58,7%	30,5%	34,1%	36,3%	40,0%	35,8%	47,8%	33,9%	35,5%	38,9%	25,5%	38,1%

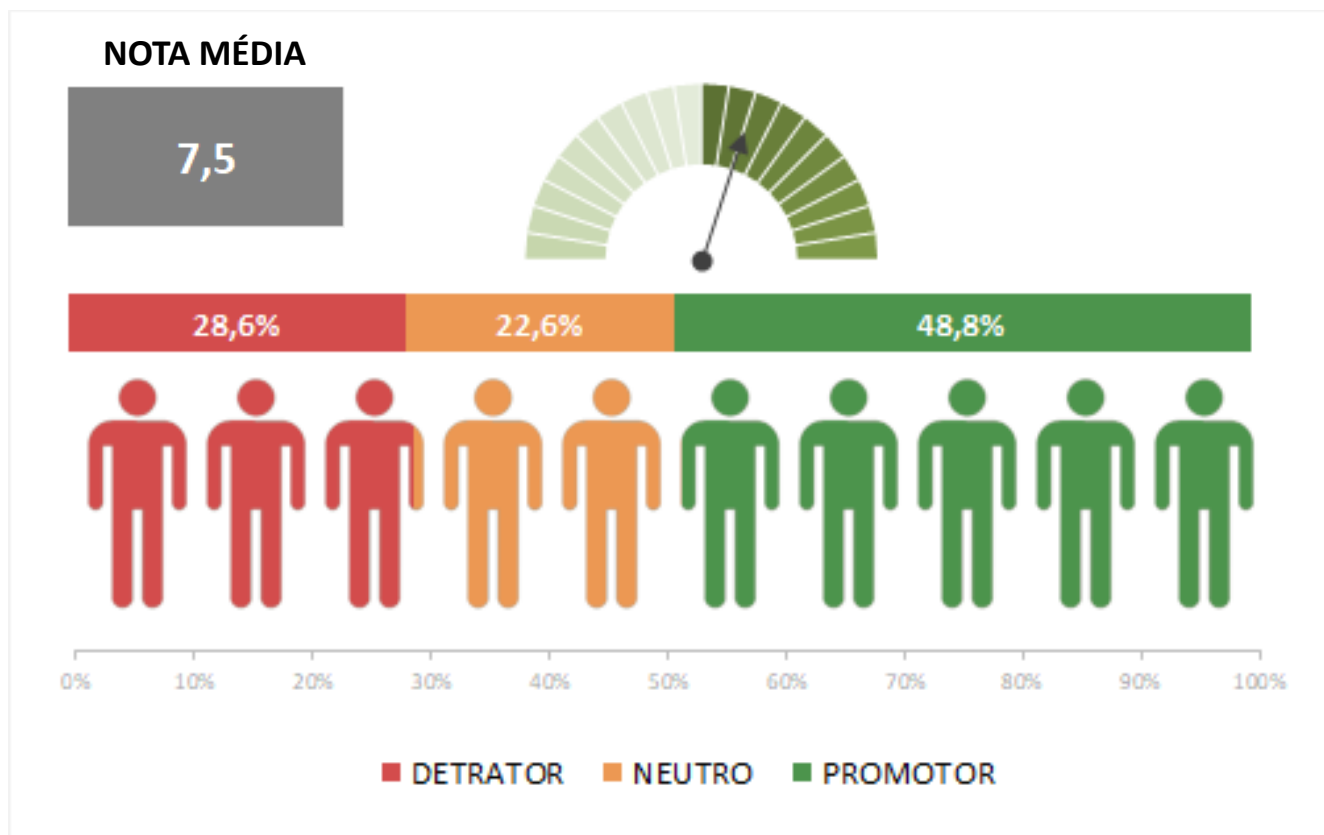


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 12,2%



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	5,8%	6,1%	0,0%	9,6%	5,6%	4,1%	6,8%	6,1%	5,2%	5,2%	9,2%	6,1%	4,3%	6,0%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	4,3%	0,3%
2	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,4%	1,6%	0,6%	0,0%	1,9%	0,2%	5,6%	0,6%
3	5,9%	4,1%	3,1%	7,3%	3,3%	1,4%	5,5%	8,0%	5,6%	4,9%	4,2%	5,3%	0,0%	5,0%
4	0,7%	2,8%	0,0%	2,8%	1,7%	3,2%	0,6%	2,9%	1,2%	1,7%	2,8%	1,4%	7,2%	1,8%
5	9,1%	13,4%	6,5%	11,2%	15,3%	13,3%	14,6%	1,5%	14,8%	10,4%	8,2%	11,1%	13,8%	11,3%
6	3,7%	4,0%	5,2%	2,1%	5,0%	6,4%	2,4%	4,0%	5,6%	2,1%	5,5%	4,1%	0,0%	3,8%
7	5,2%	11,4%	9,5%	9,2%	6,3%	6,6%	10,0%	6,8%	13,8%	6,1%	6,0%	8,6%	4,3%	8,4%
8	17,6%	11,0%	17,8%	12,5%	13,8%	16,7%	13,6%	12,9%	15,2%	15,3%	10,0%	14,3%	14,1%	14,2%
9	8,9%	8,2%	14,8%	6,8%	6,1%	6,6%	8,6%	10,7%	5,3%	12,1%	4,2%	7,8%	19,4%	8,6%
10	42,3%	38,2%	43,1%	36,9%	42,4%	41,9%	37,6%	44,2%	32,7%	42,3%	46,4%	41,1%	26,9%	40,2%
MÉDIA	7,7	7,4	8,5	7,0	7,6	7,8	7,4	7,6	7,2	7,8	7,3	7,6	7,0	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,0%	31,2%	14,8%	34,5%	31,5%	28,3%	30,2%	25,4%	33,0%	24,2%	33,2%	28,2%	35,3%	28,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,2%	46,4%	57,8%	43,8%	48,5%	48,4%	46,2%	54,9%	38,0%	54,4%	50,7%	48,9%	46,3%	48,8%

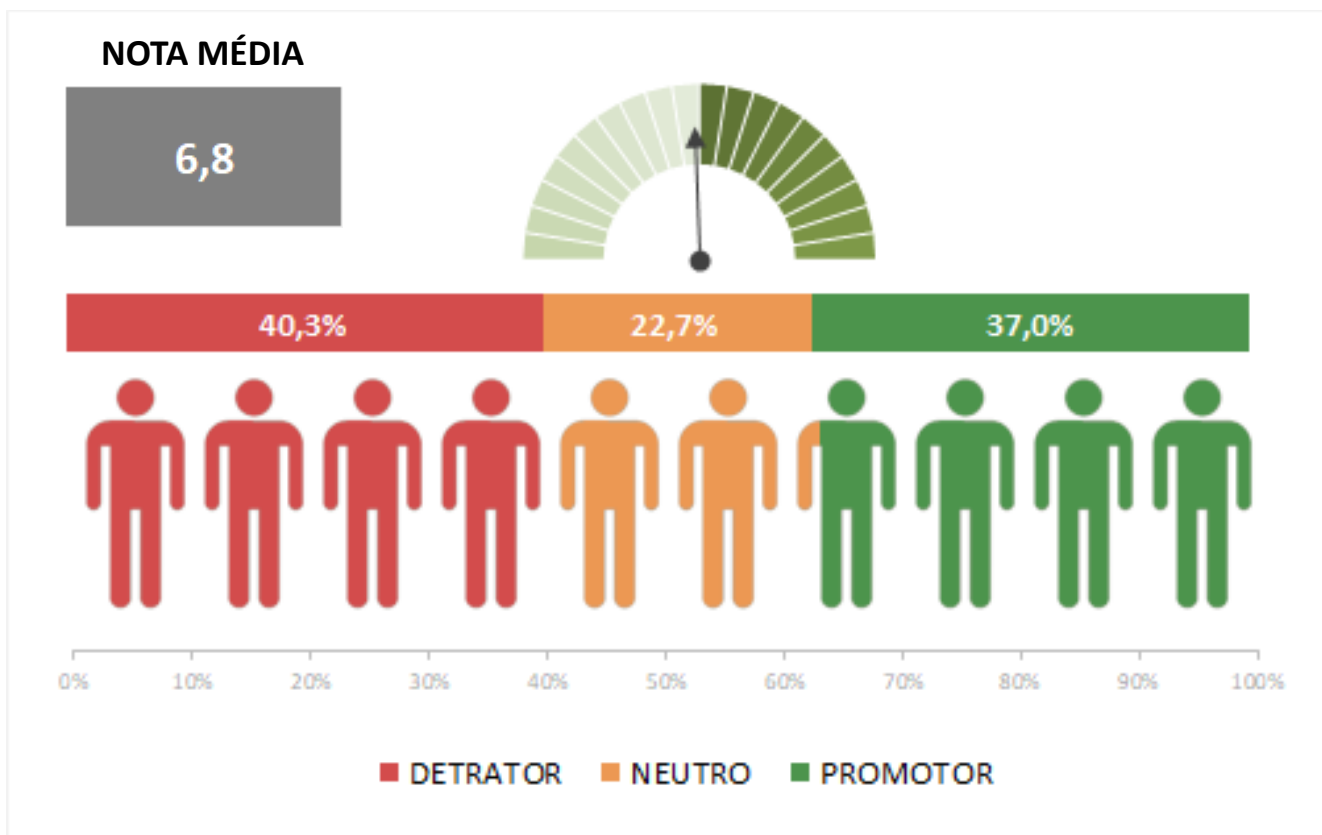


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 13,0%



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	12,1%	8,1%	0,0%	14,9%	11,3%	8,7%	9,7%	12,3%	13,0%	6,4%	14,0%	10,4%	4,6%	10,0%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	4,6%	0,3%
2	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	5,9%	0,4%
3	3,0%	3,2%	3,0%	2,6%	4,1%	2,6%	4,3%	1,3%	1,2%	5,1%	1,5%	3,2%	3,0%	3,1%
4	5,4%	3,7%	5,1%	5,3%	3,0%	7,1%	3,2%	4,6%	6,4%	4,0%	2,8%	4,3%	8,6%	4,5%
5	16,7%	17,7%	15,2%	16,3%	20,4%	17,4%	18,3%	14,5%	20,0%	13,8%	21,2%	17,6%	11,9%	17,2%
6	3,8%	5,7%	4,2%	5,9%	3,6%	7,7%	5,3%	0,0%	10,3%	3,1%	0,0%	5,1%	0,0%	4,8%
7	8,5%	10,2%	10,2%	9,1%	9,0%	9,5%	10,0%	7,9%	11,9%	8,9%	6,3%	8,7%	19,1%	9,4%
8	13,8%	12,8%	20,6%	11,5%	9,5%	9,1%	12,0%	21,1%	9,1%	15,3%	15,1%	13,2%	14,8%	13,3%
9	3,9%	4,9%	10,2%	1,3%	4,3%	4,7%	3,2%	7,1%	1,5%	7,1%	2,8%	4,8%	0,0%	4,5%
10	31,9%	33,1%	31,6%	31,7%	34,7%	33,2%	34,0%	28,4%	26,6%	36,3%	32,9%	32,9%	27,5%	32,6%
MÉDIA	6,6	7,0	7,7	6,3	6,7	6,8	6,8	6,7	6,3	7,3	6,5	6,8	6,5	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	41,8%	39,0%	27,5%	46,4%	42,5%	43,5%	40,8%	35,5%	50,9%	32,4%	42,9%	40,5%	38,5%	40,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	35,9%	38,0%	41,8%	32,9%	38,9%	37,9%	37,2%	35,5%	28,1%	43,4%	35,7%	37,6%	27,5%	37,0%

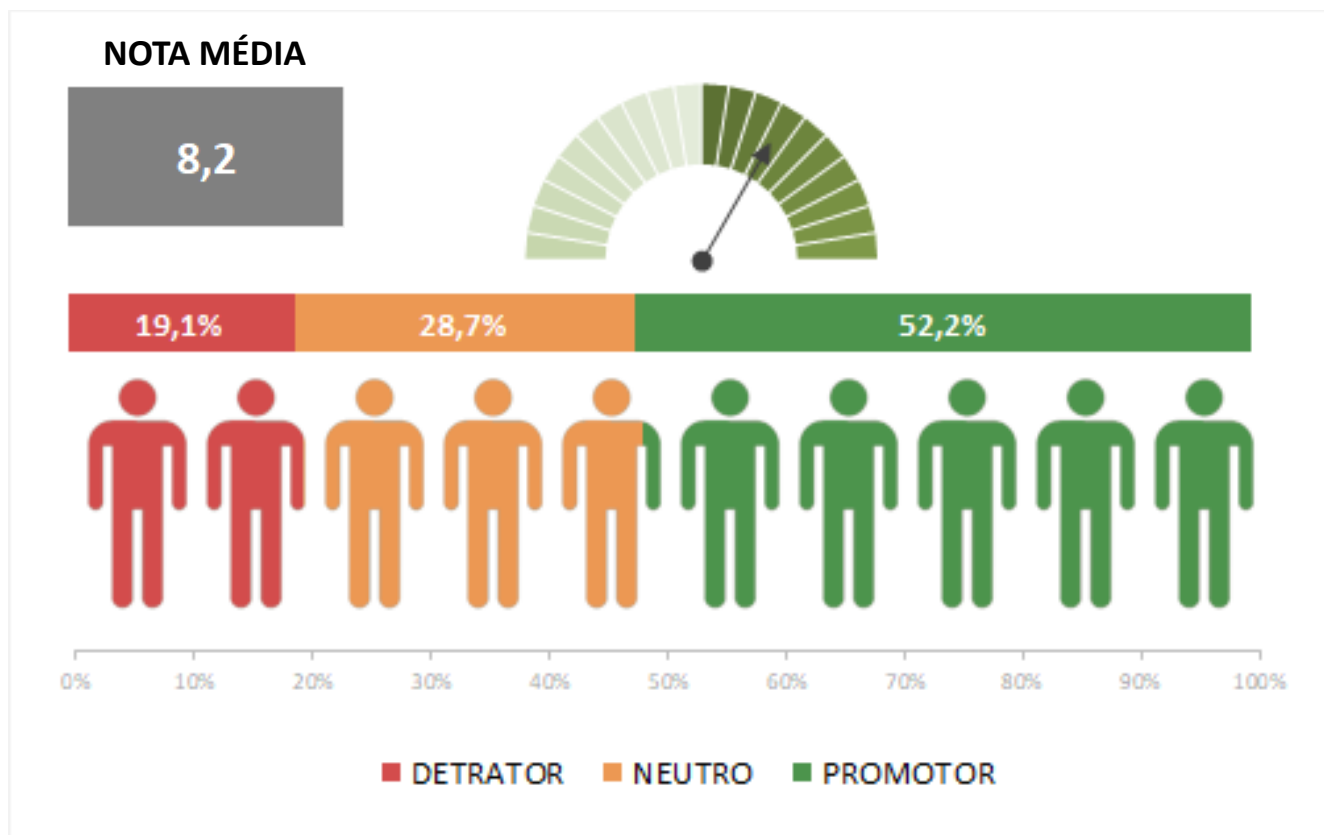


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,4%



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	0,6%	1,8%	0,0%	1,7%	1,4%	2,0%	1,3%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	1,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	1,2%	3,0%	2,0%	1,9%	2,4%	3,8%	2,1%	0,0%	6,0%	0,3%	0,8%	2,2%	0,0%	2,1%
4	3,2%	1,3%	0,0%	4,2%	1,4%	2,9%	1,2%	3,9%	2,5%	2,4%	1,6%	2,4%	0,0%	2,3%
5	8,2%	7,8%	2,0%	12,0%	7,1%	7,8%	7,8%	8,7%	8,8%	6,0%	11,8%	8,0%	7,7%	8,0%
6	5,7%	4,4%	6,8%	4,8%	4,2%	4,3%	7,5%	0,7%	4,8%	6,6%	1,6%	4,6%	12,2%	5,1%
7	8,7%	10,0%	7,9%	10,1%	9,5%	10,2%	7,7%	11,9%	11,6%	6,6%	12,9%	9,1%	12,6%	9,4%
8	19,6%	19,1%	16,3%	21,6%	18,5%	19,1%	19,5%	19,3%	16,2%	24,9%	10,1%	18,2%	35,5%	19,3%
9	8,5%	9,7%	19,2%	5,6%	6,2%	4,0%	11,5%	9,8%	3,1%	10,3%	14,8%	9,4%	4,0%	9,1%
10	43,8%	42,5%	45,9%	38,1%	47,8%	44,1%	41,4%	45,8%	42,4%	42,3%	46,3%	44,2%	28,0%	43,2%
MÉDIA	8,2	8,2	8,7	7,9	8,3	7,9	8,2	8,5	7,6	8,4	8,5	8,2	8,0	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,5%	18,7%	10,7%	24,6%	18,0%	22,6%	20,0%	13,3%	26,7%	15,9%	15,9%	19,1%	19,9%	19,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,2%	52,2%	65,1%	43,6%	54,1%	48,1%	52,9%	55,5%	45,6%	52,6%	61,0%	53,6%	32,0%	52,2%

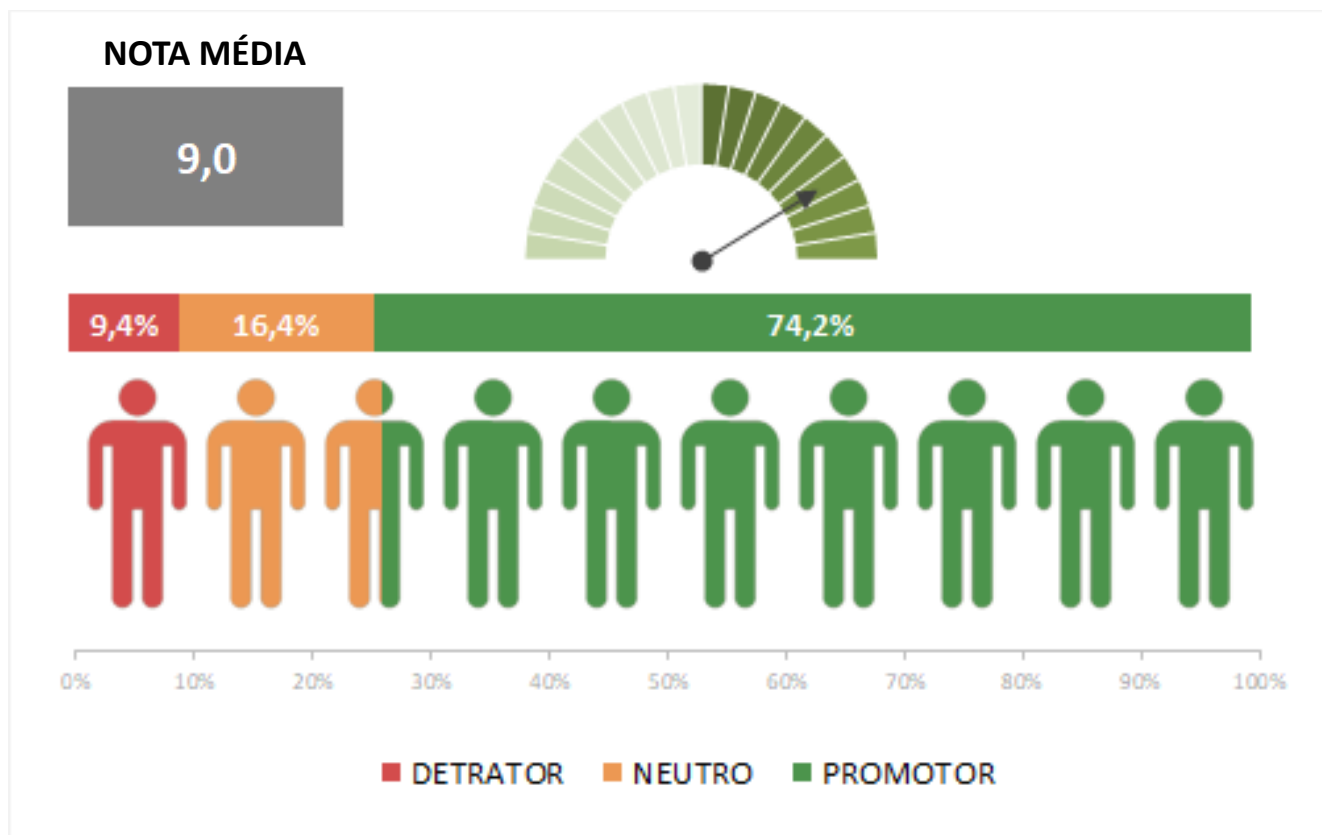


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
E SERVIÇOS PÚBLICOS

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,6%	0,5%	0,0%	0,6%	0,9%	2,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,0%	1,3%	2,0%	0,0%	0,5%	0,6%	1,0%	0,0%	1,6%	0,3%	0,0%	0,2%	7,5%	0,6%
3	0,0%	1,9%	2,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,0%	2,0%	0,8%	1,4%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
4	2,6%	1,0%	2,8%	0,8%	2,4%	2,2%	1,7%	1,4%	0,5%	0,9%	5,8%	1,9%	0,0%	1,8%
5	3,2%	4,3%	2,8%	3,8%	4,3%	6,9%	2,6%	2,4%	8,1%	2,3%	0,8%	4,0%	0,0%	3,7%
6	1,3%	1,5%	0,0%	2,1%	1,5%	1,2%	2,2%	0,0%	2,4%	1,3%	0,0%	1,3%	2,6%	1,4%
7	4,4%	3,2%	6,8%	3,4%	2,3%	1,1%	5,0%	4,6%	2,5%	4,9%	3,1%	4,1%	0,0%	3,8%
8	11,3%	13,9%	7,9%	19,2%	7,5%	8,4%	12,8%	17,0%	16,0%	13,1%	6,1%	12,0%	21,7%	12,6%
9	7,7%	11,2%	15,5%	9,0%	5,6%	5,2%	11,7%	9,7%	8,8%	7,6%	14,7%	8,8%	17,8%	9,4%
10	68,3%	61,3%	60,3%	59,3%	75,2%	71,3%	62,1%	62,9%	57,2%	67,5%	69,5%	65,8%	50,4%	64,8%
MÉDIA	9,1	8,9	8,9	8,9	9,2	8,9	9,0	9,1	8,6	9,1	9,2	9,0	8,7	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,3%	10,4%	9,6%	9,1%	9,5%	14,0%	8,4%	5,8%	15,4%	6,8%	6,6%	9,3%	10,1%	9,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,9%	72,5%	75,8%	68,3%	80,8%	76,5%	73,7%	72,5%	66,1%	75,1%	84,2%	74,6%	68,2%	74,2%

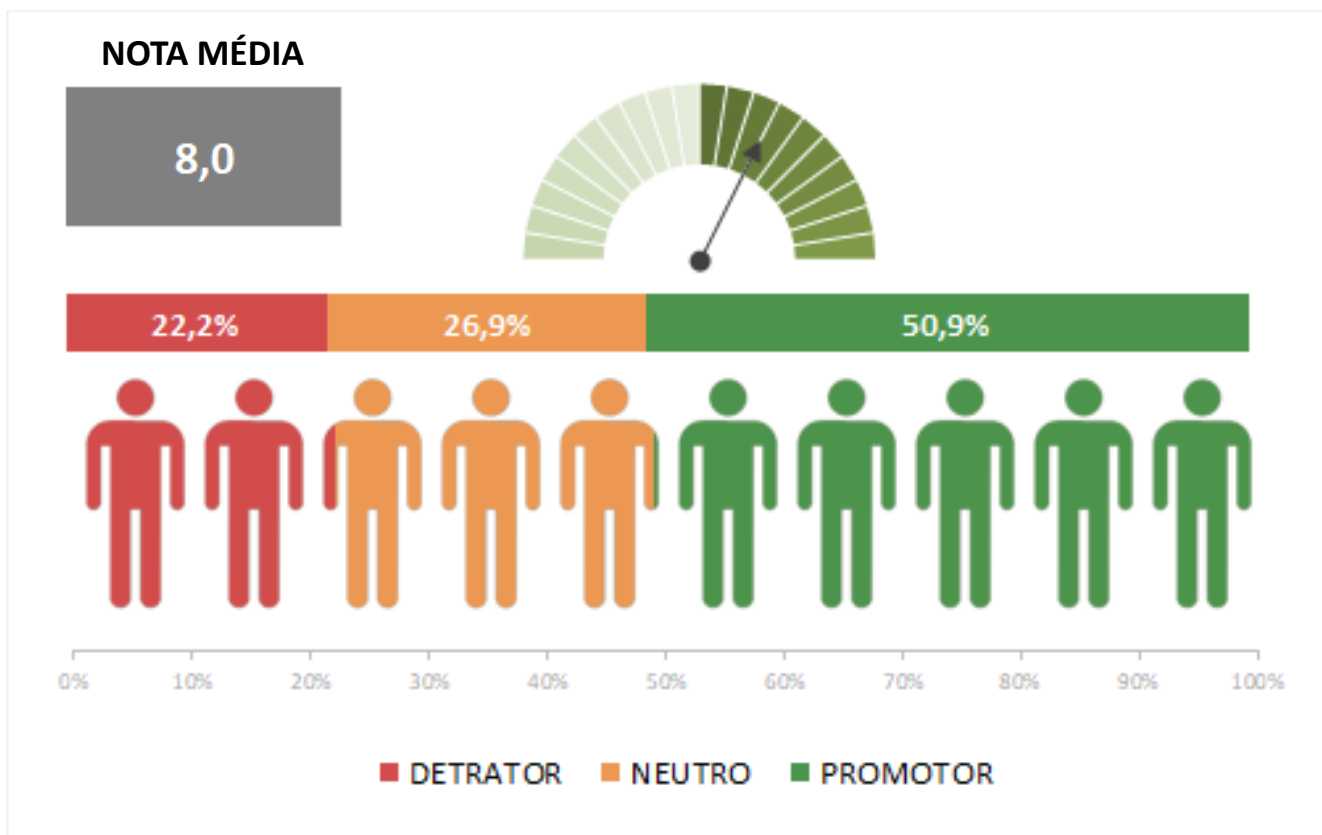


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,6%



PRESSÃO DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,9%	3,1%	2,0%	4,0%	1,0%	0,6%	2,4%	4,9%	0,0%	0,8%	10,5%	2,7%	0,0%	2,5%
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	1,9%	0,3%	0,0%	2,2%	0,5%	2,4%	0,3%	1,4%	2,7%	0,0%	1,6%	1,2%	0,0%	1,1%
3	0,6%	1,8%	0,0%	1,3%	2,0%	2,4%	1,2%	0,0%	2,5%	1,0%	0,0%	1,1%	2,6%	1,2%
4	4,5%	2,8%	2,0%	6,2%	1,4%	0,6%	3,4%	7,7%	5,2%	1,7%	6,1%	3,9%	0,0%	3,6%
5	8,9%	9,5%	7,6%	9,5%	9,9%	7,0%	6,7%	16,9%	6,7%	9,0%	13,3%	8,5%	19,2%	9,2%
6	4,5%	4,6%	4,8%	6,4%	1,9%	2,5%	7,3%	1,3%	3,7%	4,5%	5,9%	4,9%	0,0%	4,6%
7	11,6%	10,0%	20,3%	11,3%	3,2%	3,2%	12,0%	17,2%	4,0%	16,4%	6,8%	9,3%	33,7%	10,8%
8	13,1%	19,2%	9,8%	18,2%	18,0%	21,1%	14,3%	14,2%	22,0%	15,3%	9,3%	15,7%	21,7%	16,1%
9	6,4%	9,7%	11,5%	6,8%	7,2%	5,0%	9,9%	7,9%	6,1%	10,3%	5,3%	7,9%	10,3%	8,1%
10	46,5%	39,1%	42,0%	34,1%	54,9%	55,3%	42,6%	28,7%	47,2%	40,9%	41,1%	44,8%	12,6%	42,8%
MÉDIA	8,0	7,9	8,2	7,5	8,5	8,5	8,1	7,2	8,2	8,2	7,1	8,0	7,3	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	22,4%	22,0%	16,3%	29,6%	16,7%	15,4%	21,3%	32,1%	20,7%	17,1%	37,5%	22,3%	21,8%	22,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,9%	48,8%	53,5%	40,9%	62,1%	60,3%	52,5%	36,5%	53,3%	51,2%	46,4%	52,7%	22,9%	50,9%

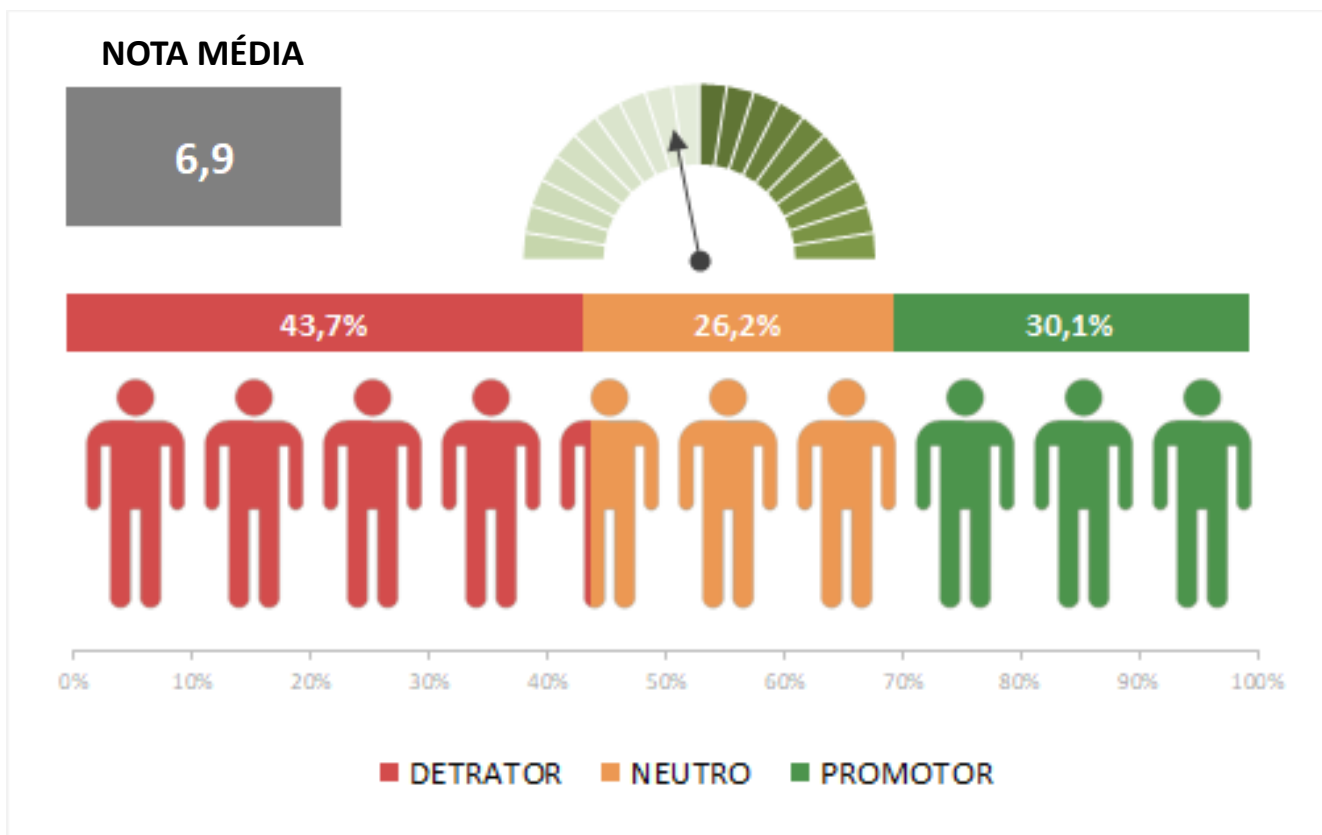


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,1%



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?

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	3,1%	3,8%	0,0%	4,0%	5,4%	5,6%	3,3%	1,4%	4,8%	2,1%	4,9%	3,7%	0,0%	3,5%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	1,2%	3,6%	2,0%	3,0%	1,9%	4,5%	1,5%	2,0%	4,7%	1,1%	2,4%	2,1%	7,5%	2,4%
3	3,3%	3,3%	5,6%	2,3%	2,9%	3,3%	3,5%	2,9%	1,9%	5,1%	0,8%	3,4%	2,6%	3,3%
4	7,9%	5,6%	12,4%	6,4%	2,8%	3,1%	10,2%	3,4%	7,7%	7,5%	3,2%	6,5%	9,8%	6,7%
5	15,8%	15,2%	13,5%	15,7%	16,7%	15,7%	17,4%	11,2%	16,6%	14,6%	16,1%	15,5%	15,4%	15,5%
6	10,3%	13,5%	15,5%	13,0%	7,8%	5,3%	14,3%	14,6%	11,7%	12,2%	11,5%	12,4%	5,1%	11,9%
7	12,1%	11,9%	10,7%	14,5%	9,5%	8,8%	10,2%	19,5%	9,2%	13,0%	13,7%	11,7%	16,4%	12,0%
8	14,5%	14,0%	10,7%	14,7%	16,3%	16,9%	9,9%	20,4%	10,8%	14,6%	18,6%	13,3%	28,1%	14,3%
9	4,7%	4,5%	12,4%	1,1%	3,4%	1,7%	4,2%	8,7%	3,5%	6,2%	2,4%	4,7%	2,6%	4,6%
10	26,4%	24,5%	17,2%	24,4%	33,1%	33,9%	25,5%	16,0%	29,2%	22,9%	26,4%	26,3%	12,6%	25,5%
MÉDIA	6,9	6,8	6,7	6,7	7,1	6,9	6,7	7,1	6,7	6,9	7,0	6,9	6,6	6,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	42,3%	45,0%	49,0%	45,2%	37,6%	38,7%	50,2%	35,5%	47,4%	43,4%	38,9%	43,9%	40,4%	43,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	31,1%	29,0%	29,6%	25,6%	36,5%	35,6%	29,7%	24,6%	32,7%	29,0%	28,8%	31,1%	15,2%	30,1%

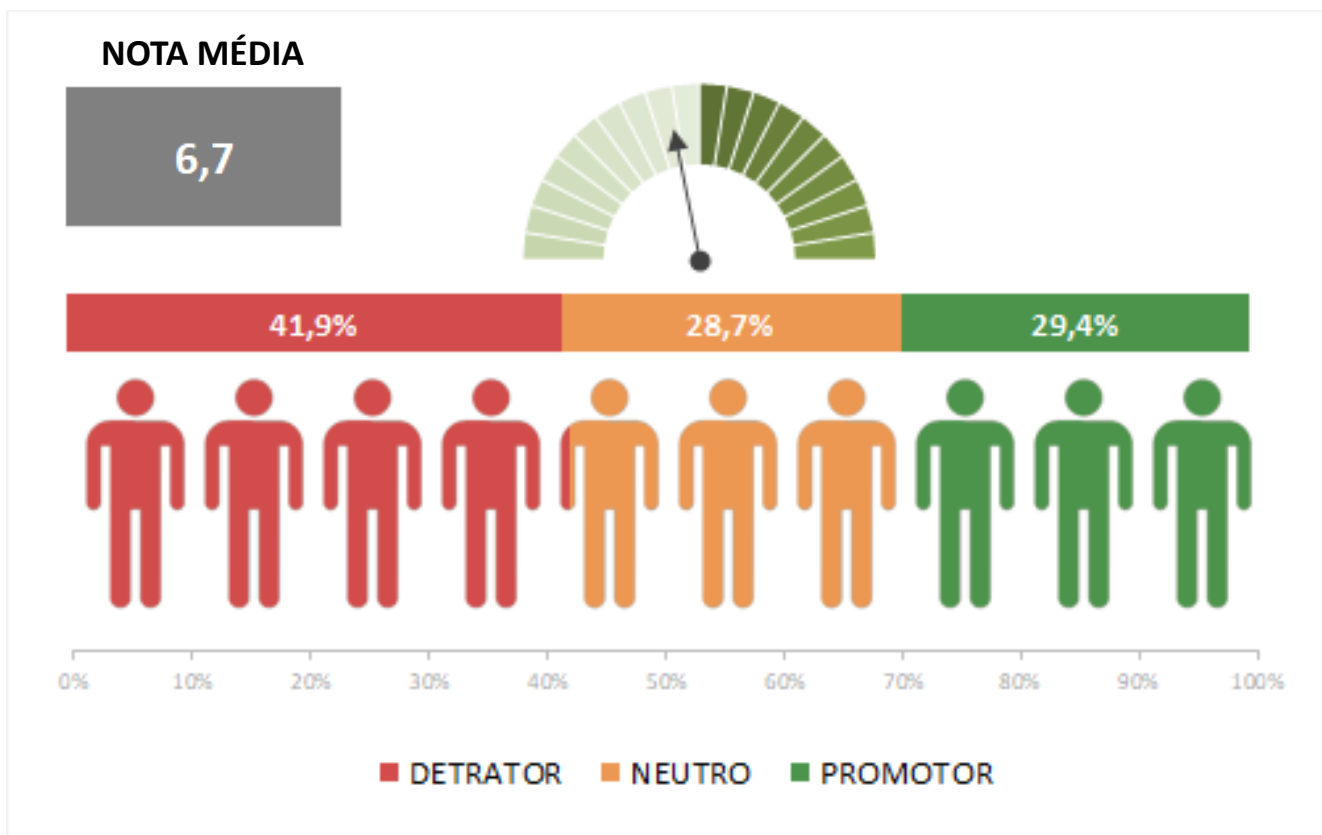


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 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	7,1%	6,0%	6,5%	7,8%	5,1%	6,1%	6,7%	6,9%	6,7%	6,7%	6,1%	7,0%	0,0%	6,6%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	4,5%	2,7%	2,3%	4,2%	3,8%	4,6%	0,7%	8,2%	5,4%	2,6%	3,6%	3,8%	0,0%	3,6%
3	0,0%	2,1%	2,3%	0,7%	0,6%	0,0%	1,6%	1,2%	2,7%	0,0%	1,4%	0,2%	13,1%	1,1%
4	5,3%	4,8%	5,5%	4,5%	5,5%	5,9%	7,2%	0,0%	1,9%	6,0%	7,0%	5,4%	0,0%	5,1%
5	18,5%	16,9%	6,8%	24,8%	16,8%	14,9%	20,8%	14,6%	23,0%	16,2%	14,2%	17,6%	18,5%	17,7%
6	7,7%	7,3%	5,5%	8,0%	8,4%	8,5%	8,2%	5,1%	3,4%	10,6%	5,5%	7,6%	5,9%	7,5%
7	9,5%	8,5%	13,3%	6,3%	9,2%	5,0%	12,6%	6,3%	11,8%	6,1%	12,3%	9,0%	8,9%	9,0%
8	17,8%	21,6%	22,4%	18,5%	19,1%	13,4%	17,5%	30,8%	9,8%	21,9%	27,7%	18,9%	30,3%	19,7%
9	6,3%	6,0%	8,8%	5,4%	5,1%	9,0%	4,5%	6,3%	6,0%	8,0%	1,9%	5,8%	10,4%	6,2%
10	22,4%	24,1%	26,6%	18,8%	26,3%	31,2%	20,3%	20,7%	27,8%	22,0%	20,3%	24,0%	12,9%	23,3%
MÉDIA	6,6	6,9	7,2	6,3	6,9	6,9	6,6	6,8	6,6	6,8	6,7	6,7	6,9	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	44,0%	39,8%	28,9%	50,9%	40,2%	41,4%	45,1%	36,0%	44,6%	42,1%	37,8%	42,2%	37,5%	41,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	28,7%	30,1%	35,4%	24,3%	31,4%	40,2%	24,8%	27,0%	33,8%	29,9%	22,2%	29,8%	23,3%	29,4%

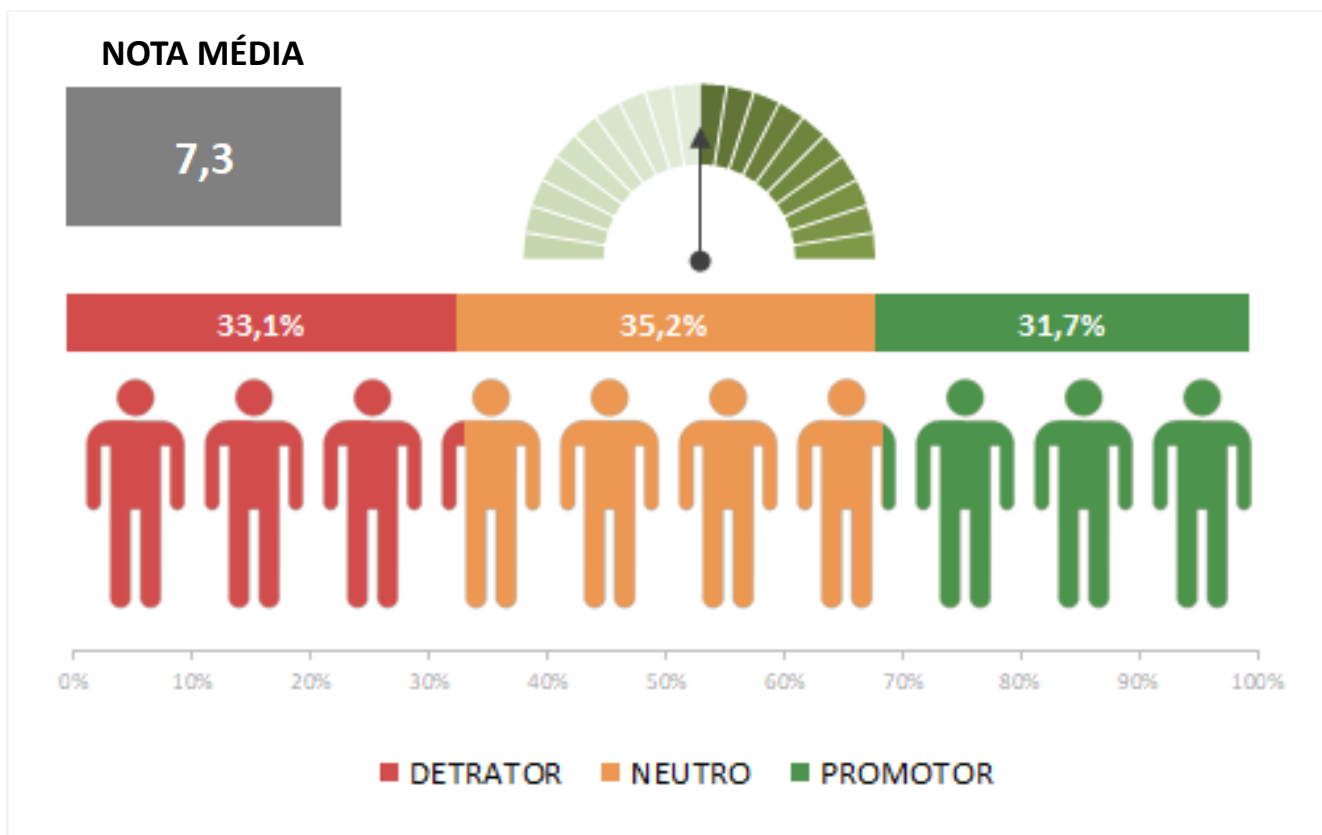


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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



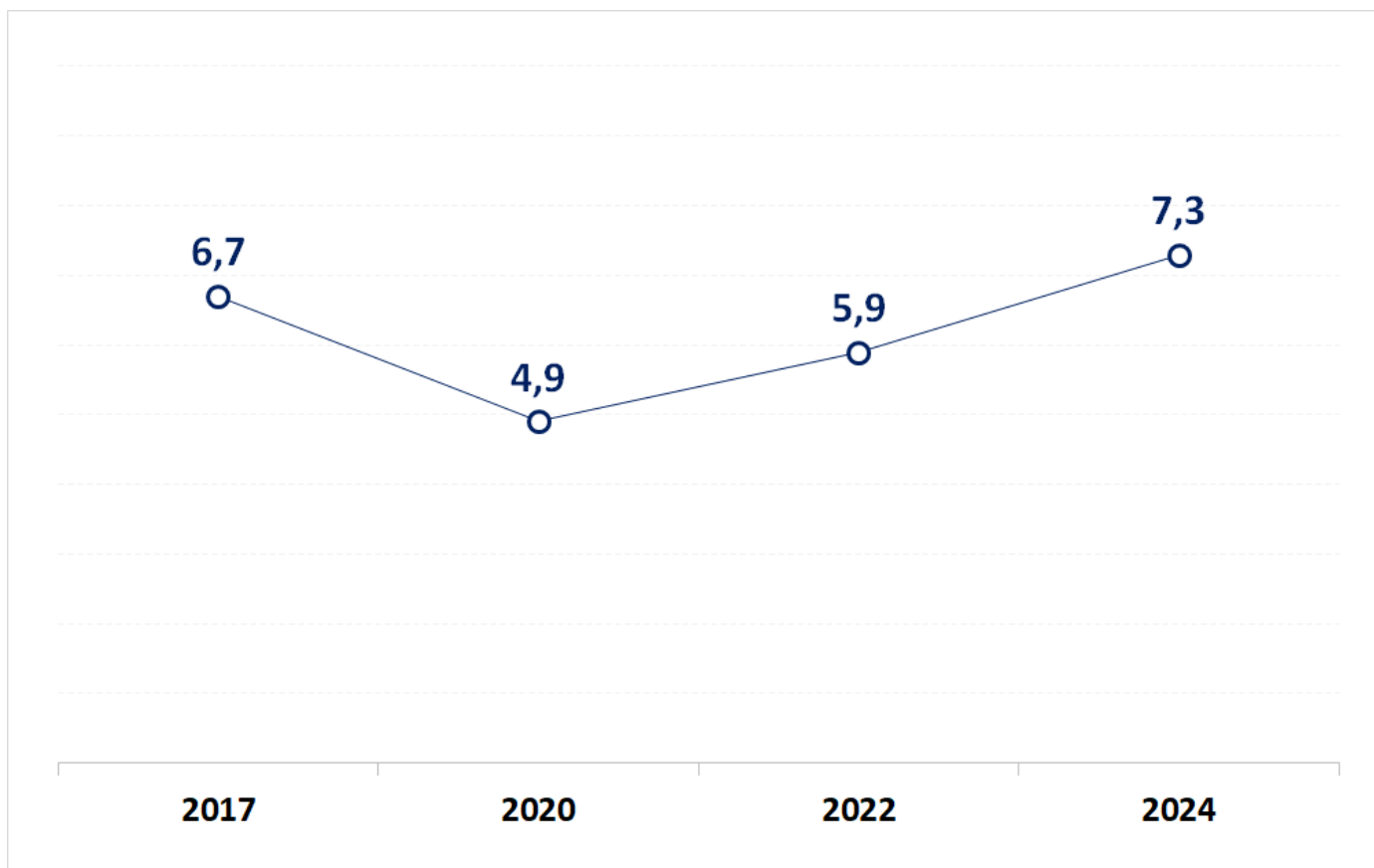
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

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



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?

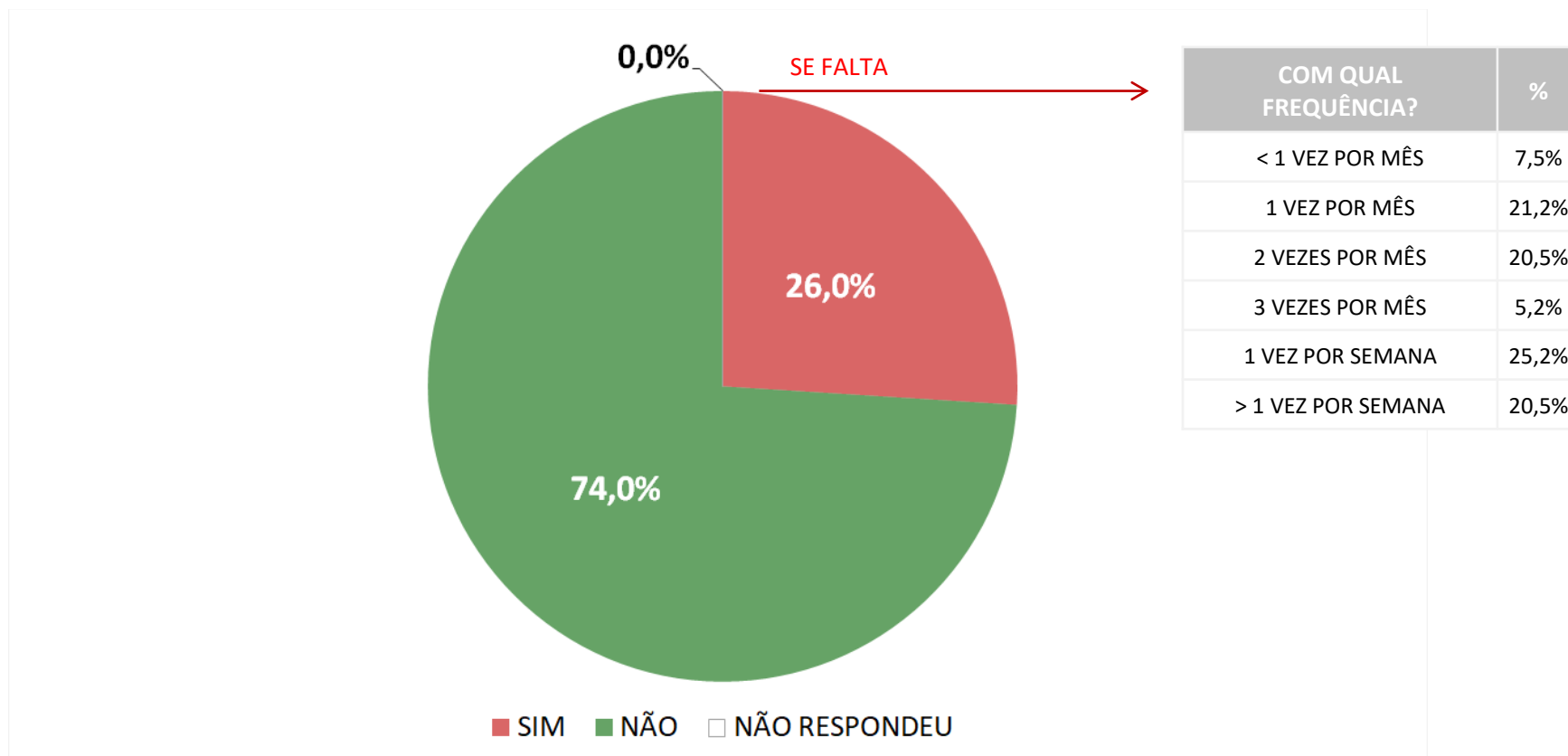
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 31,7% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	38,5%
BOM ATENDIMENTO	23,4%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,5%
NÃO FALTA ÁGUA	7,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,8%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,9%
QUALIDADE DA ÁGUA	1,5%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	0,9%
PREÇO	0,8%
OUTROS	4,6%
NÃO RESPONDEU	4,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 33,1% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	49,0%
MELHORAR O ATENDIMENTO	28,2%
MELHORAR OS SERVIÇOS	18,9%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	16,0%
NÃO FALTAR ÁGUA	11,6%
TRATAR O ESGOTO	10,9%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	5,4%
MODERNIZAR REDE DE ESGOTO	3,9%
MAIS TRANSPARÊNCIA	1,5%
OUTROS	23,0%
NÃO RESPONDEU	2,2%



FALTA DE ÁGUA

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DO RJ

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

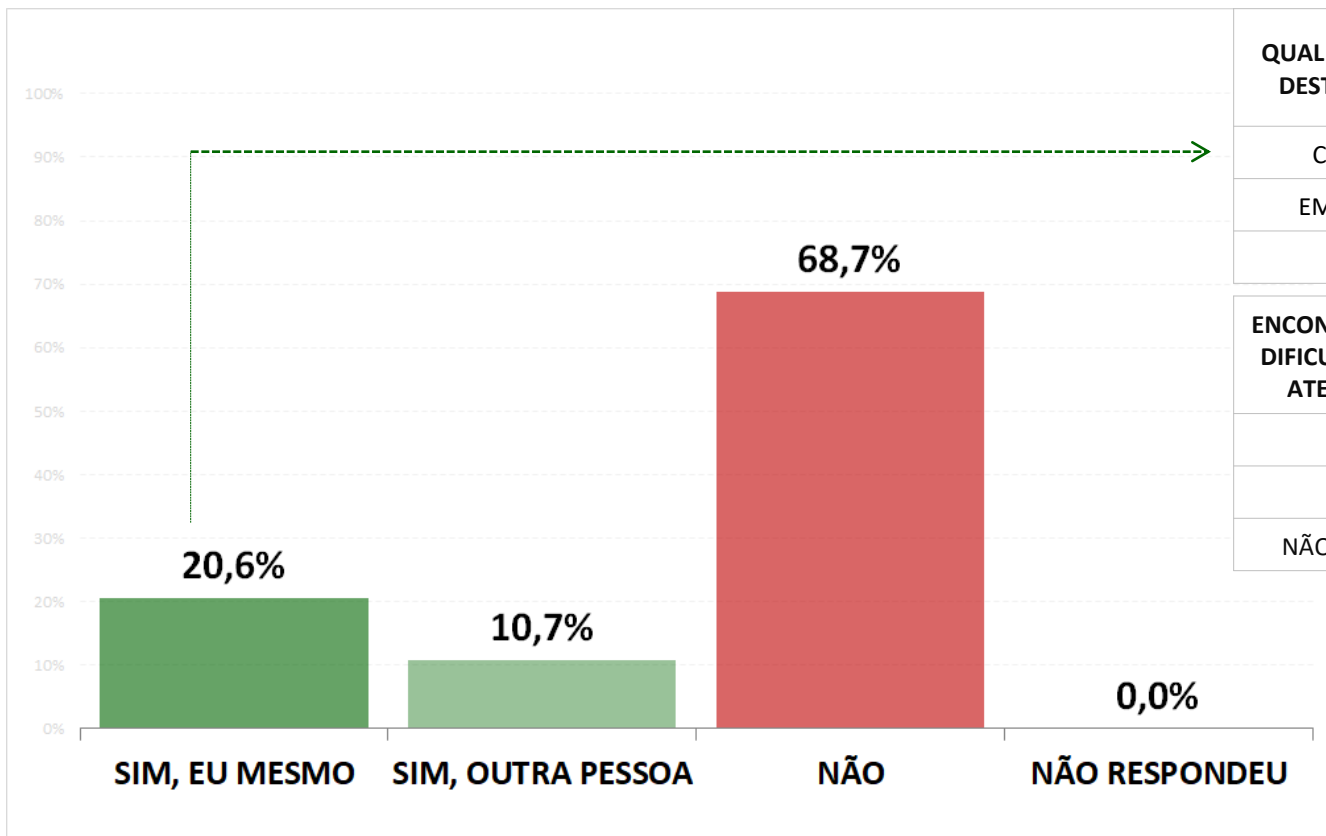
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	25,6%	26,4%	27,0%	33,8%	15,1%	14,8%	25,4%	40,5%	11,1%	27,4%	45,0%	26,2%	23,4%	26,0%
NÃO	74,4%	73,6%	73,0%	66,2%	84,9%	85,2%	74,6%	59,5%	88,9%	72,6%	55,0%	73,8%	76,6%	74,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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 SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	39,3%
EMERGENCIAL	60,7%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	47,3%
NÃO	52,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	34,8%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	28,8%
DEMORA NO ATENDIMENTO	25,9%
ATENDIMENTO RUIM	5,8%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	3,0%
NÃO DERAM RETORNO	1,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

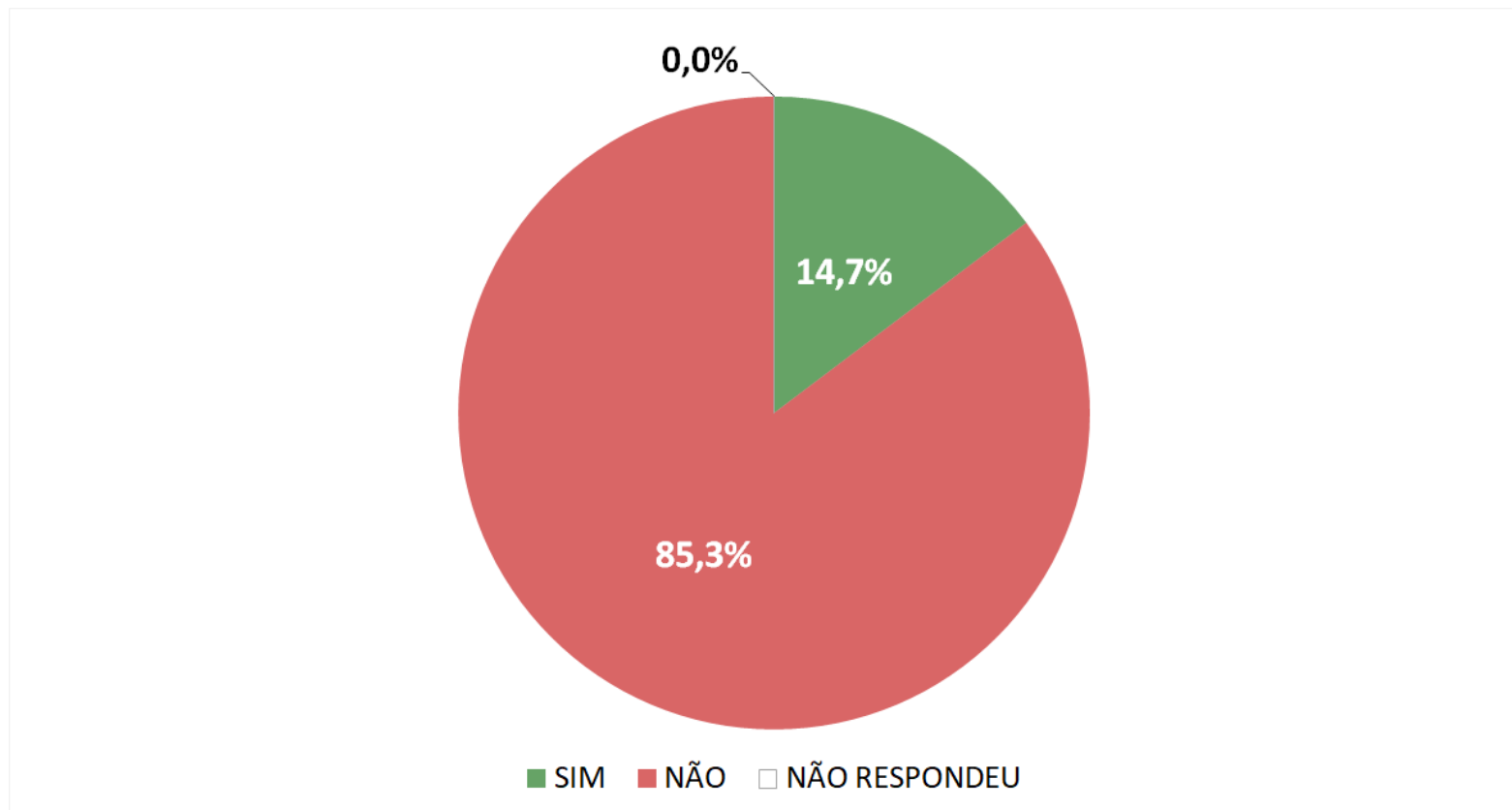
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	21,1%	20,1%	6,8%	26,7%	22,7%	17,5%	22,3%	20,8%	22,2%	21,4%	16,2%	20,8%	17,7%	20,6%
SIM, OUTRA PESSOA	11,6%	9,8%	21,1%	9,2%	5,1%	11,6%	9,9%	11,4%	11,0%	9,5%	13,4%	11,1%	5,1%	10,7%
NÃO	67,3%	70,1%	72,1%	64,1%	72,2%	70,9%	67,8%	67,9%	66,8%	69,1%	70,5%	68,1%	77,1%	68,7%
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%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	16,7%	12,8%	20,9%	16,3%	8,2%	17,6%	15,3%	10,1%	29,1%	9,7%	5,8%	15,2%	7,5%	14,7%
NÃO	83,3%	87,2%	79,1%	83,7%	91,8%	82,4%	84,7%	89,9%	70,9%	90,3%	94,2%	84,8%	92,5%	85,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

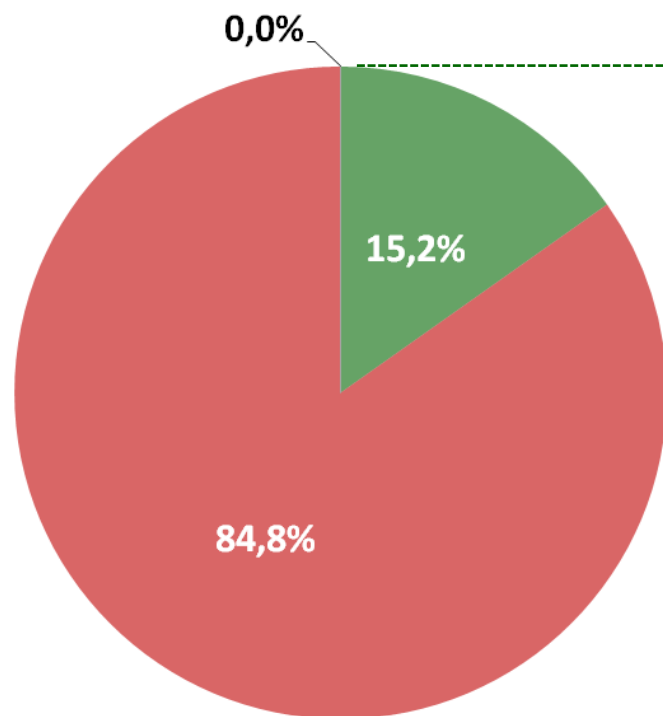


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	35,5%
INTERNET	29,6%
TELEVISÃO	12,2%
PORTAL DE NOTÍCIAS	5,4%
REDES SOCIAIS	3,3%
TRABALHO	3,2%
FOLHETO	3,2%
RÁDIO	1,1%
ESCOLA	1,1%
OUTROS MEIOS	3,0%
NÃO RESPONDEU	2,7%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	0,0%
NÃO	100%
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	13,2%	17,3%	6,8%	18,2%	17,5%	19,0%	11,2%	19,1%	18,6%	12,3%	17,5%	14,8%	22,0%	15,2%
NÃO	86,8%	82,7%	93,2%	81,8%	82,5%	81,0%	88,8%	80,9%	81,4%	87,7%	82,5%	85,2%	78,0%	84,8%
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.

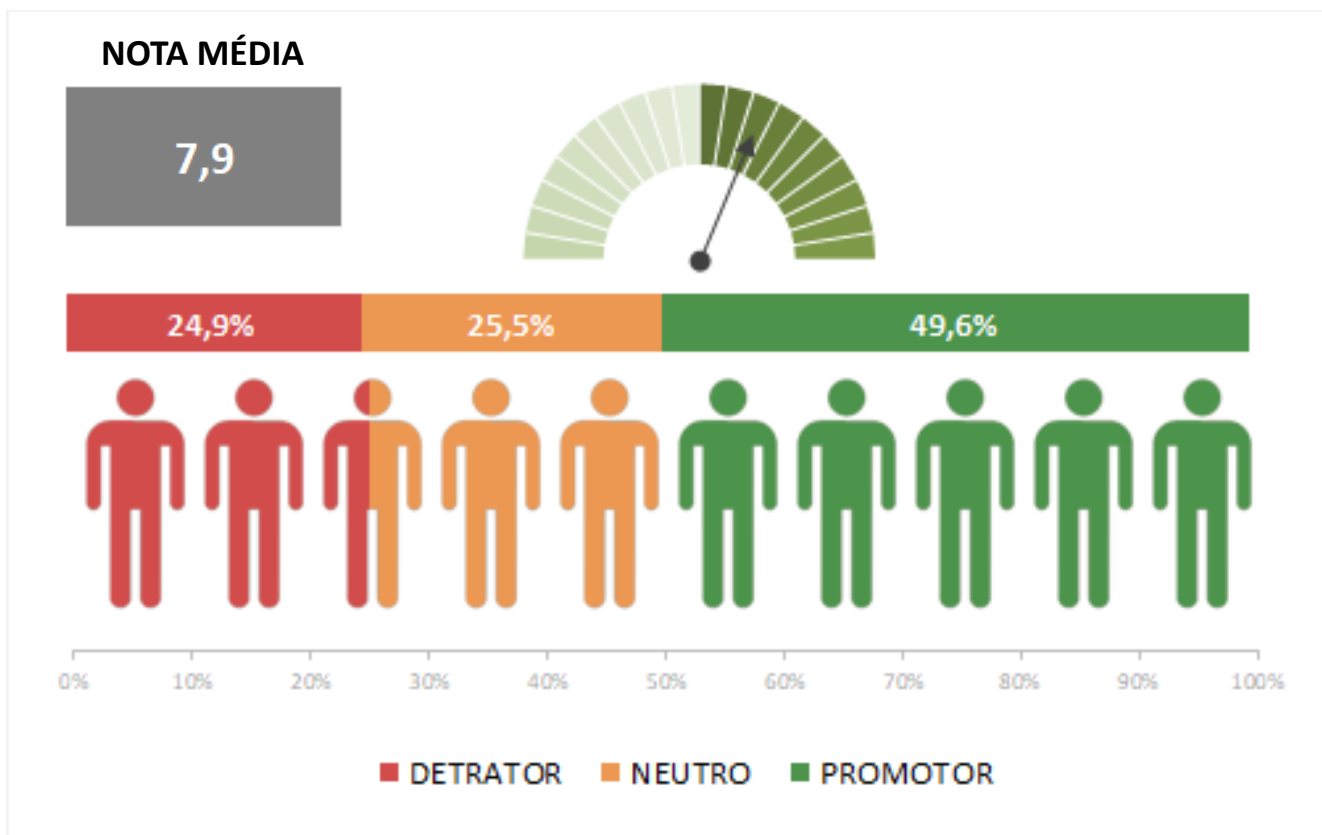
IV



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 RIO DAS PEDRAS? 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



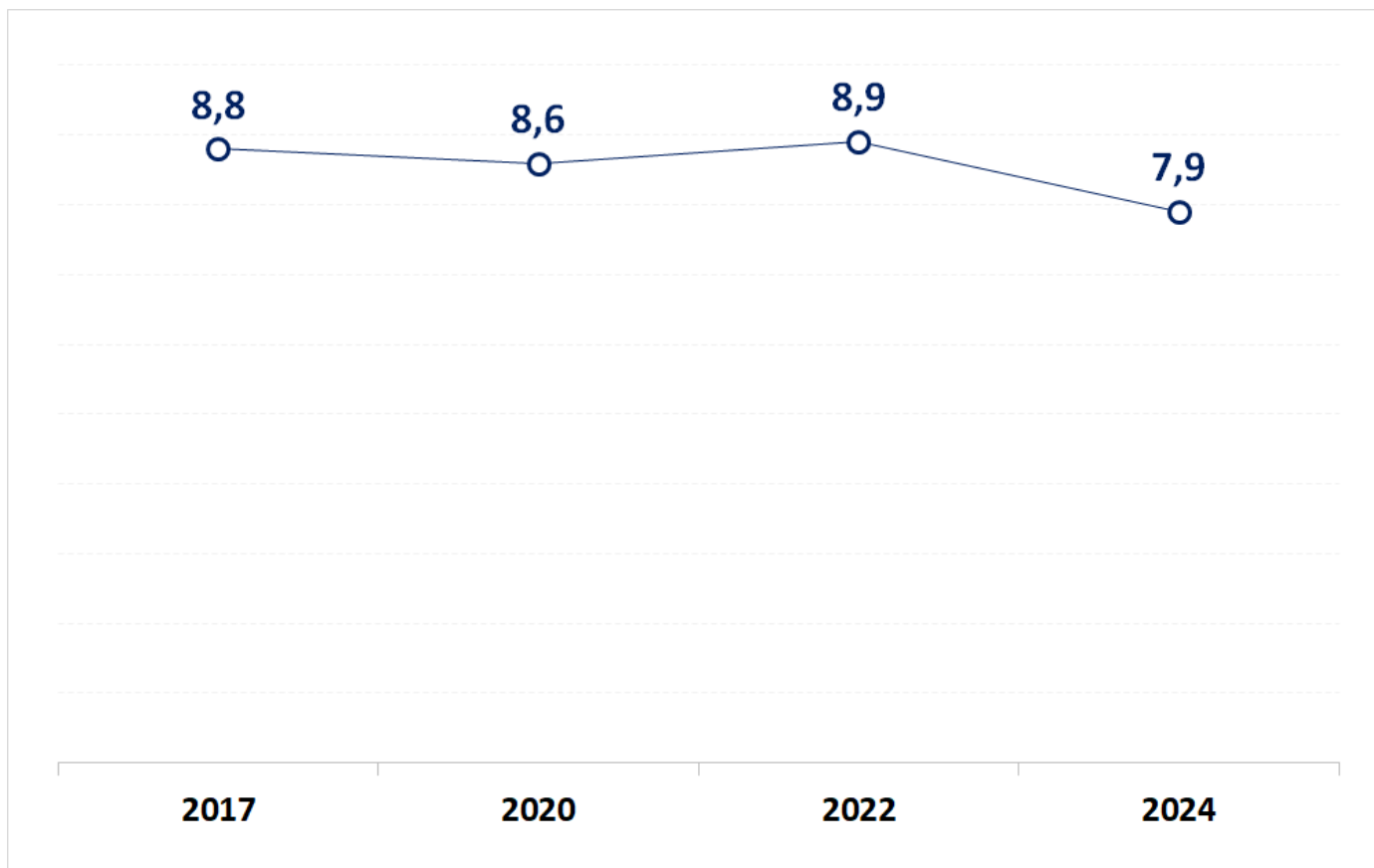
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,9%	3,1%	2,0%	4,0%	1,0%	0,0%	2,6%	5,1%	0,8%	3,2%	3,2%	2,3%	5,1%	2,5%
1	0,0%	0,9%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%	0,5%
2	1,2%	1,0%	0,0%	1,1%	1,8%	2,0%	1,1%	0,0%	2,6%	0,6%	0,0%	0,8%	4,7%	1,1%
3	2,6%	1,5%	0,0%	4,7%	0,0%	1,2%	1,7%	3,8%	1,9%	1,6%	3,2%	2,2%	0,0%	2,0%
4	1,9%	3,1%	0,0%	4,4%	1,9%	1,2%	2,1%	4,9%	1,9%	2,2%	4,1%	2,4%	4,0%	2,5%
5	8,0%	11,1%	2,0%	13,3%	10,2%	8,7%	8,7%	12,4%	7,2%	9,4%	13,5%	9,6%	9,8%	9,6%
6	7,7%	5,9%	5,6%	7,2%	7,1%	7,1%	7,1%	5,7%	8,8%	8,2%	0,0%	7,1%	2,6%	6,8%
7	6,2%	9,0%	10,7%	4,5%	9,3%	7,7%	7,4%	7,9%	6,1%	6,2%	13,5%	6,0%	30,6%	7,6%
8	19,7%	16,1%	22,0%	17,6%	15,3%	14,0%	16,2%	26,0%	14,0%	21,9%	13,5%	18,3%	11,7%	17,9%
9	13,1%	9,1%	18,3%	7,4%	10,9%	10,8%	9,6%	14,8%	11,0%	12,0%	9,3%	11,5%	5,1%	11,1%
10	37,8%	39,2%	37,5%	35,9%	42,6%	47,5%	42,5%	19,4%	44,1%	34,7%	39,6%	39,8%	18,9%	38,5%
MÉDIA	8,0	7,8	8,4	7,4	8,2	8,4	8,0	7,2	8,0	7,8	7,8	8,0	6,4	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,2%	26,6%	11,5%	34,6%	21,9%	20,1%	24,3%	31,9%	24,9%	25,3%	24,1%	24,3%	33,7%	24,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	50,9%	48,3%	55,8%	43,3%	53,5%	58,3%	52,0%	34,3%	55,0%	46,6%	49,0%	51,3%	24,1%	49,6%



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 – 24,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	30,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	14,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	10,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,7%
ESTÁ SATISFEITO	2,2%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	1,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	1,1%
SÃO EDUCADOS	1,1%
SÃO ORGANIZADOS	1,1%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	9,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 49,6% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	34,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	18,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	12,2%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	12,2%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,0%
TER COLETA SELETIVA	2,0%
NÃO RESPONDEU	5,1%

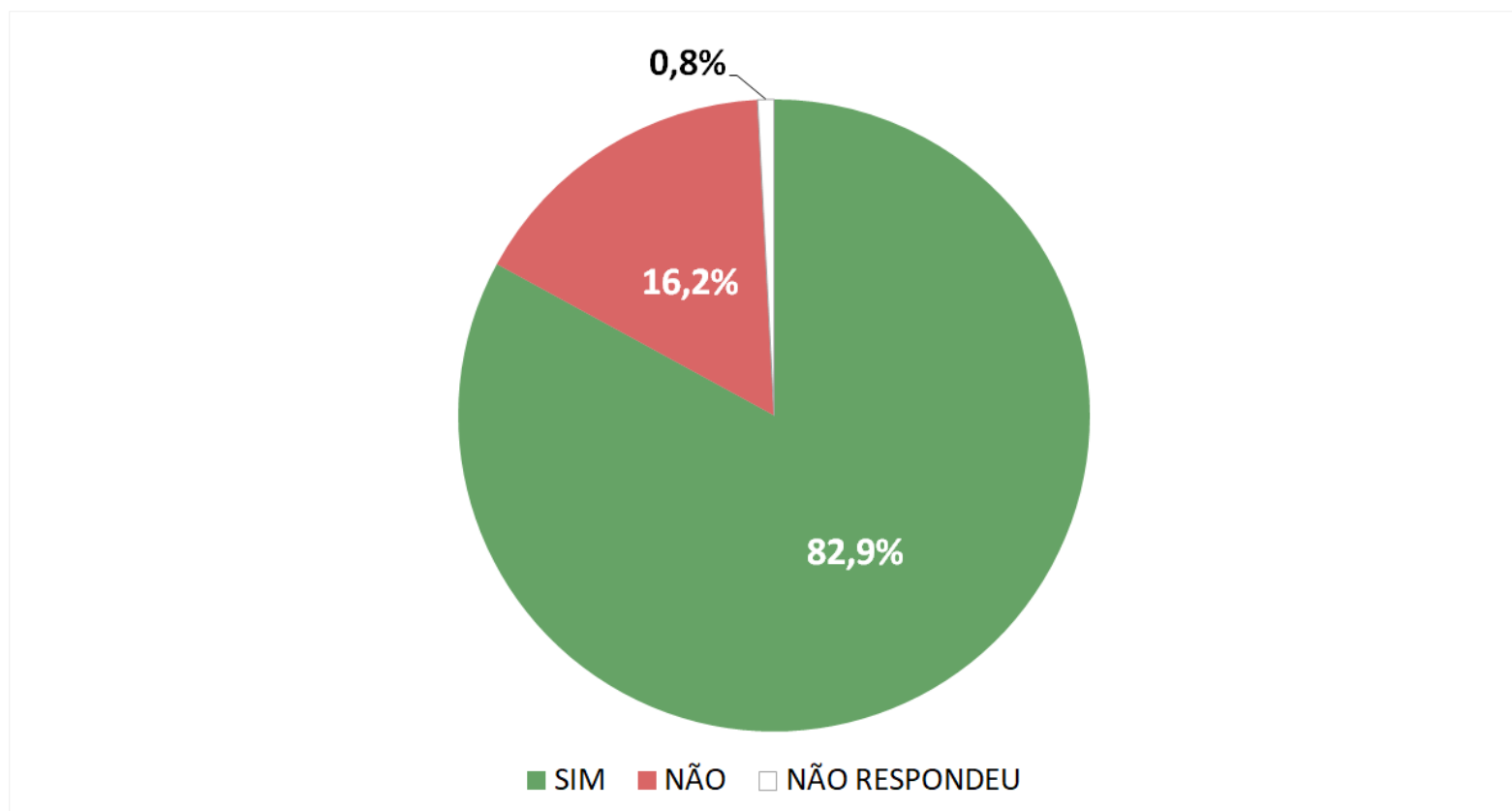


ARES
AGÊNCIA
RES-LIDRA
PCJ

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	82,8%	83,1%	78,0%	83,3%	86,0%	82,4%	80,7%	88,4%	80,3%	84,1%	84,0%	82,5%	89,5%	82,9%
NÃO	15,9%	16,6%	19,2%	16,7%	13,5%	17,6%	17,6%	11,6%	19,7%	15,9%	11,8%	16,6%	10,5%	16,2%
NÃO RESPONDEU	1,3%	0,3%	2,8%	0,0%	0,5%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,9%	0,0%	0,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

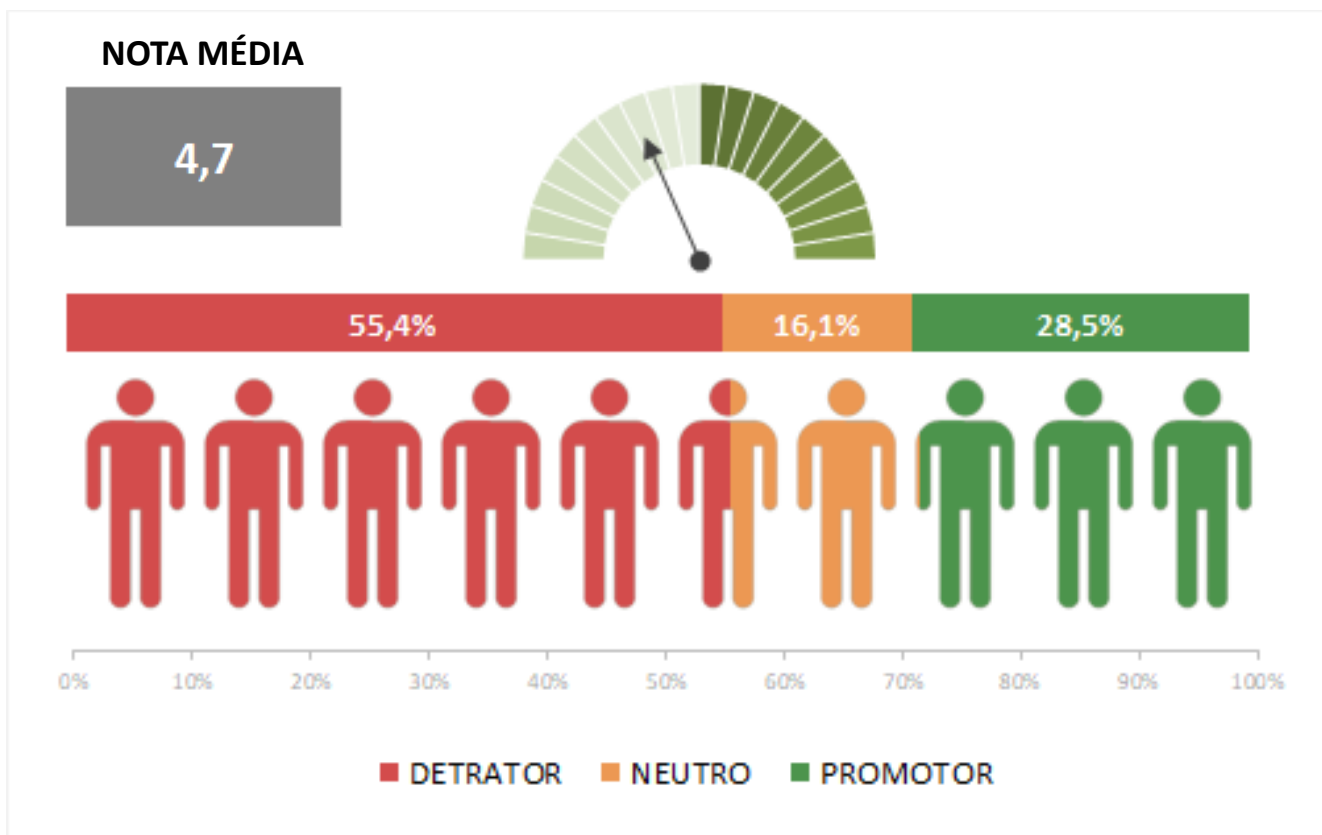


ARES
AGÊNCIA
RES. LADORA
PCJ

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: 42,0%



ARES
AGÊNCIA
RECICLA DORA
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

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	38,6%	42,6%	23,7%	46,1%	43,3%	36,4%	37,6%	52,7%	52,0%	32,7%	49,2%	42,4%	15,6%	40,6%
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%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,2%	3,0%	0,0%	3,6%	1,5%	2,2%	0,9%	4,6%	1,2%	1,3%	5,5%	2,2%	0,0%	2,1%
4	4,7%	2,7%	6,3%	2,5%	3,7%	2,0%	5,7%	1,3%	0,0%	3,3%	9,6%	3,6%	4,4%	3,7%
5	5,6%	1,2%	0,0%	2,8%	5,8%	6,1%	2,2%	2,6%	4,5%	2,0%	6,0%	3,6%	0,0%	3,4%
6	4,6%	5,9%	4,4%	8,5%	2,2%	3,1%	6,2%	5,8%	1,2%	6,5%	6,9%	4,7%	12,8%	5,3%
7	7,0%	9,5%	10,6%	11,4%	3,6%	2,8%	13,2%	4,0%	3,0%	12,5%	2,4%	7,1%	24,4%	8,3%
8	9,0%	6,7%	4,4%	6,7%	11,0%	12,2%	6,1%	6,5%	5,5%	10,0%	4,7%	5,9%	34,8%	7,9%
9	1,1%	3,2%	4,4%	1,1%	2,2%	1,1%	3,7%	0,0%	4,0%	0,5%	4,5%	2,3%	0,0%	2,1%
10	28,2%	24,6%	46,3%	17,4%	25,9%	33,2%	24,4%	22,4%	28,6%	30,5%	11,1%	27,7%	8,0%	26,3%
MÉDIA	4,9	4,6	6,6	4,0	4,5	5,2	4,9	3,7	4,2	5,4	3,3	4,6	6,2	4,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	54,7%	56,0%	34,4%	63,4%	57,3%	50,7%	52,6%	67,0%	58,9%	46,4%	77,3%	57,0%	32,8%	55,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	29,2%	27,8%	50,6%	18,5%	28,1%	34,3%	28,1%	22,4%	32,6%	31,0%	15,6%	30,0%	8,0%	28,5%



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 – 28,5% DOS USUÁRIOS)	%
PARTICULAR QUE FAZ	22,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	21,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	10,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,3%
ESTÁ SATISFEITO	5,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,3%
NÃO RESPONDEU	8,8%

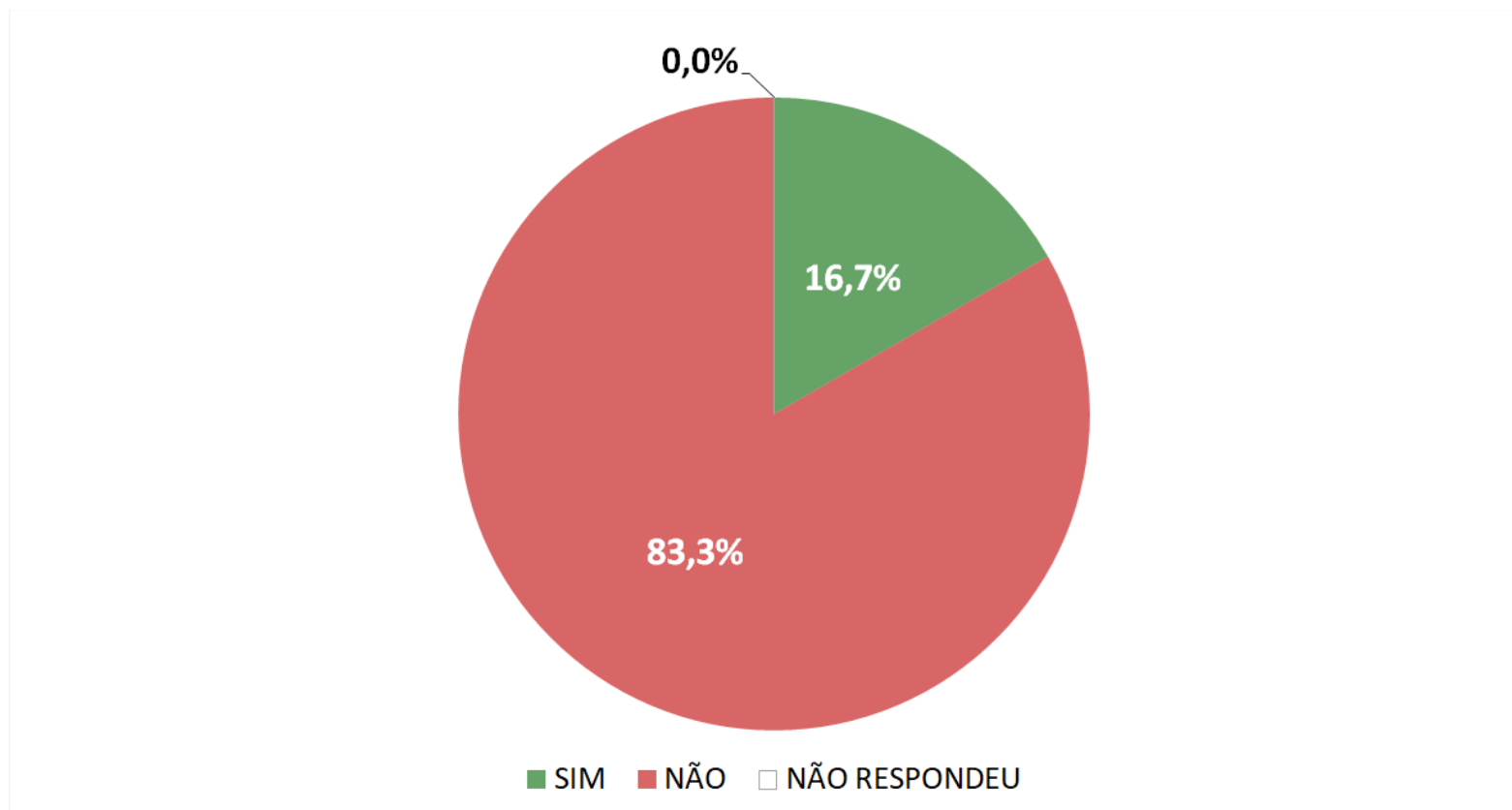
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 55,4% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	49,2%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	27,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	4,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,4%
AMPLIAR A COLETA	1,6%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	1,6%
OUTROS	3,2%
NÃO RESPONDEU	1,6%



ECOPONTO

VOCÊ CONHECE O SERVIÇO PÚBLICO DE ECOPONTO OU PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA DE LIXO EM SUA CIDADE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	20,8%	12,6%	19,2%	14,8%	17,4%	8,7%	19,0%	21,2%	11,7%	20,0%	15,8%	16,5%	19,6%	16,7%
NÃO	79,2%	87,4%	80,8%	85,2%	82,6%	91,3%	81,0%	78,8%	88,3%	80,0%	84,2%	83,5%	80,4%	83,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

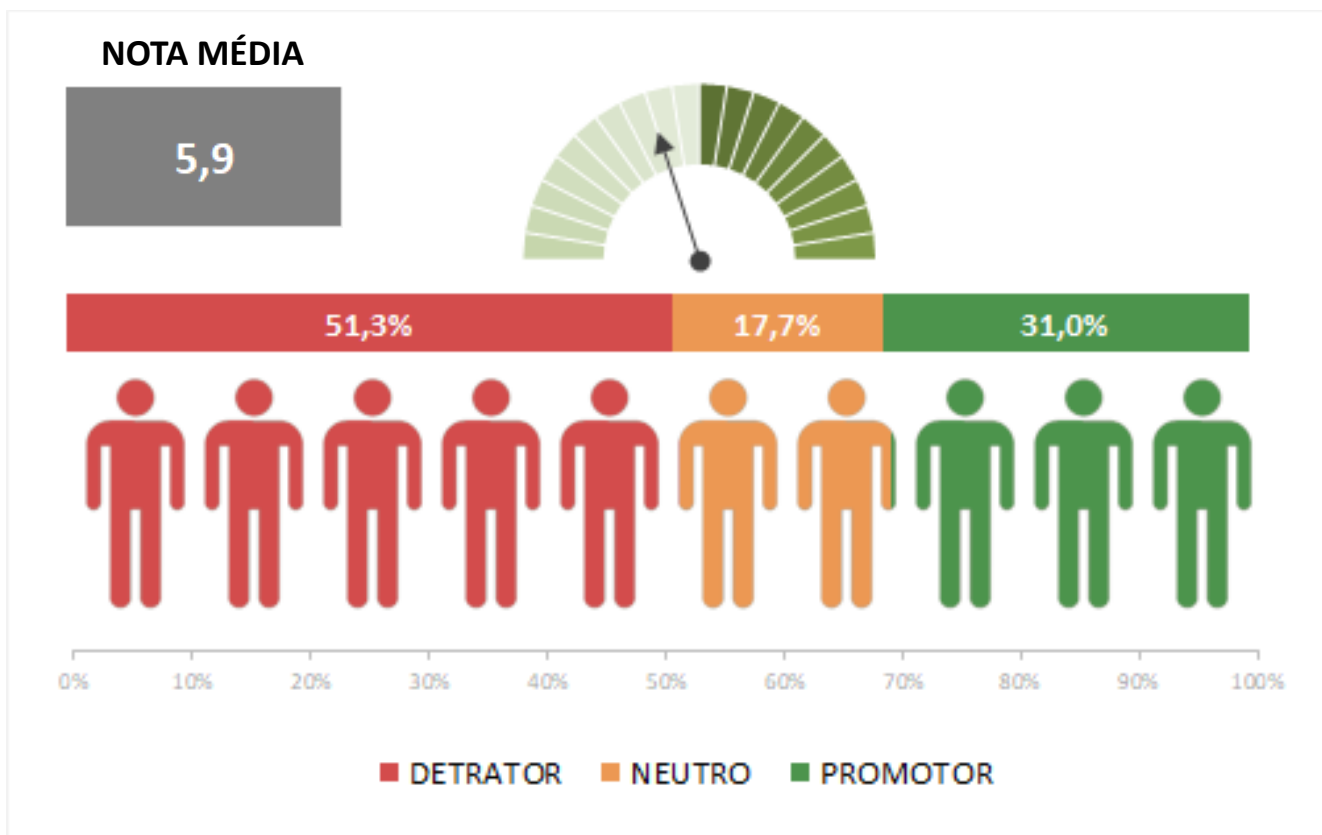


ARES
AGÊNCIA
RES-LIMITE
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



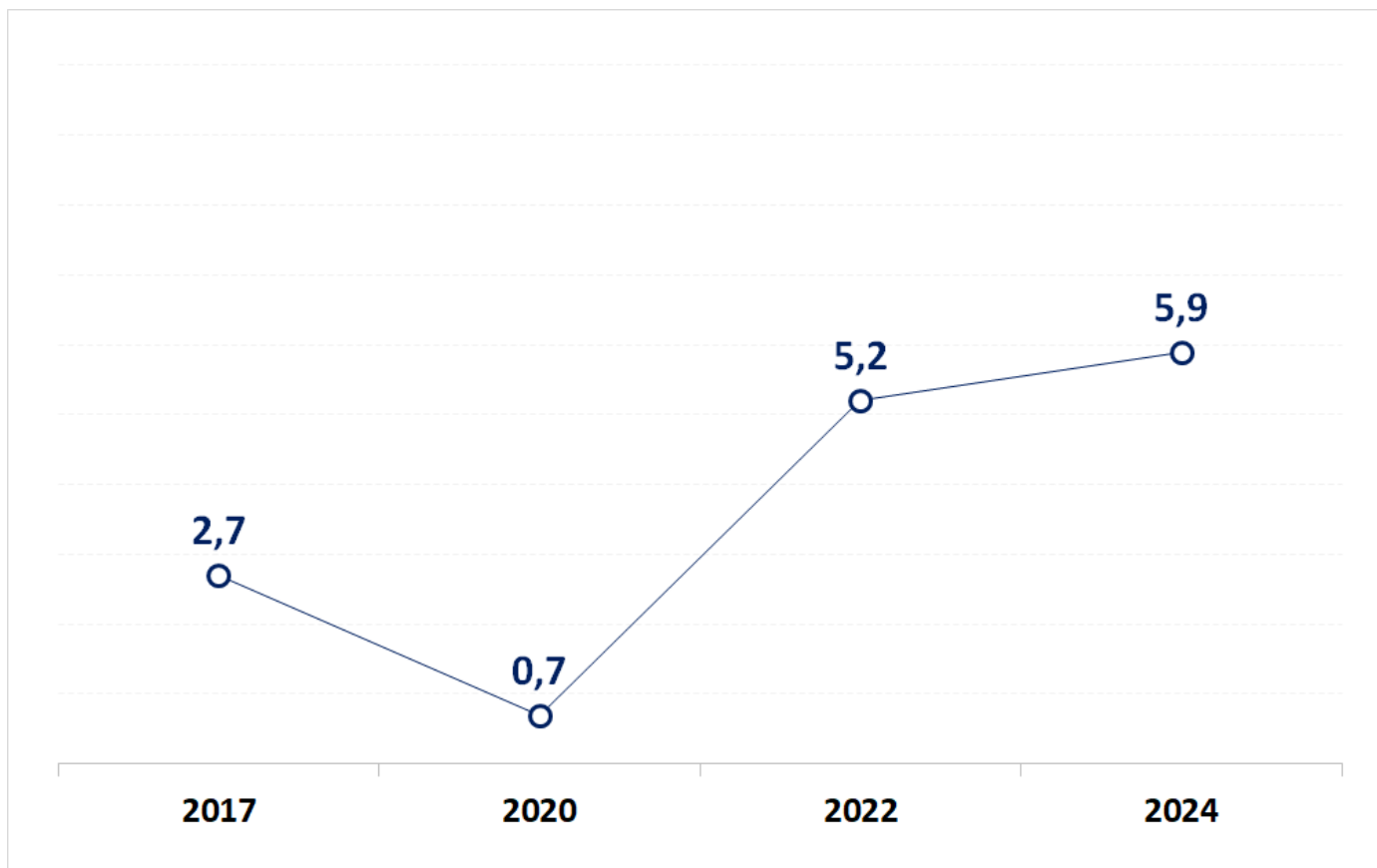
% NÃO RESPOSTA: 9,2%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	20,5%	20,5%	5,1%	19,7%	33,5%	32,8%	19,4%	9,7%	22,4%	19,8%	19,6%	21,0%	12,2%	20,5%
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	1,3%	0,9%	0,0%	0,6%	2,6%	3,2%	0,5%	0,0%	2,0%	0,4%	1,5%	1,2%	0,0%	1,1%
3	3,6%	2,1%	5,1%	2,4%	1,7%	0,7%	5,3%	0,0%	3,6%	1,8%	4,3%	3,0%	0,0%	2,8%
4	4,9%	0,5%	0,0%	5,4%	1,0%	1,2%	0,7%	8,3%	3,2%	0,7%	6,7%	2,5%	6,1%	2,7%
5	18,8%	17,3%	15,2%	18,6%	19,4%	17,4%	17,6%	19,6%	14,1%	21,2%	15,9%	18,6%	9,2%	18,0%
6	5,7%	6,6%	9,3%	7,7%	1,6%	3,7%	6,6%	7,8%	7,3%	6,0%	4,9%	6,5%	0,0%	6,1%
7	7,1%	9,2%	12,2%	8,0%	5,2%	5,8%	8,3%	10,3%	6,3%	8,8%	9,3%	7,6%	18,1%	8,2%
8	8,3%	10,7%	8,3%	11,4%	7,9%	6,6%	8,3%	15,1%	8,6%	13,4%	1,7%	8,9%	19,7%	9,5%
9	5,0%	6,1%	10,2%	3,9%	4,2%	1,4%	6,5%	7,9%	0,6%	8,1%	6,2%	5,5%	6,1%	5,5%
10	24,7%	26,2%	34,6%	22,2%	22,9%	27,2%	26,6%	21,4%	31,9%	19,8%	29,9%	25,3%	28,6%	25,5%
MÉDIA	5,7	6,0	7,4	5,7	4,9	5,0	6,0	6,6	5,8	5,9	5,9	5,8	7,0	5,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	54,9%	47,8%	34,6%	54,5%	59,7%	58,9%	50,2%	45,4%	52,6%	49,8%	52,9%	52,7%	27,5%	51,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	29,7%	32,3%	44,8%	26,1%	27,1%	28,6%	33,1%	29,3%	32,5%	28,0%	36,1%	30,8%	34,7%	31,0%



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 – 31,0% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	20,4%
CIDADE/RUAS LIMPAS	17,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	17,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	13,3%
PASSAM SEMPRE	12,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,0%
OUTROS	3,1%
NÃO RESPONDEU	10,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 51,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	39,8%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	19,3%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	14,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,4%
AUMENTAR EQUIPE	3,9%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,1%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,1%
OUTROS	2,2%
NÃO RESPONDEU	2,2%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

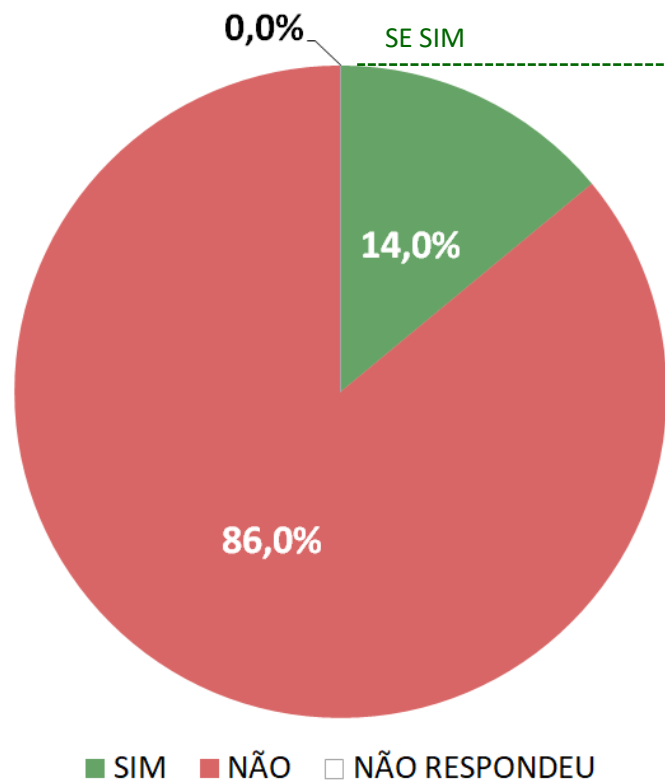


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	3,8%
4	0,0%
5	0,0%
6	10,8%
7	7,4%
8	29,1%
9	0,0%
10	48,9%
MÉDIA	8,5
INSATISFEITO	14,6%
SATISFEITO	48,9%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	17,0%
INTERNET	16,8%
AMIGOS/FAMILIARES	14,6%
TRABALHO	11,5%
REDES SOCIAIS	10,2%
FOLHETO	6,3%
RÁDIO	5,9%
PORTAL DE NOTÍCIAS	5,7%
OUTROS MEIOS	10,9%
NÃO RESPONDEU	1,1%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	15,8%	12,2%	9,6%	16,8%	13,5%	9,0%	10,1%	28,1%	12,8%	11,7%	21,5%	13,7%	18,0%	14,0%
NÃO	84,5%	87,8%	90,4%	83,2%	86,5%	91,0%	89,9%	71,9%	87,2%	88,3%	78,5%	86,3%	82,0%	86,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

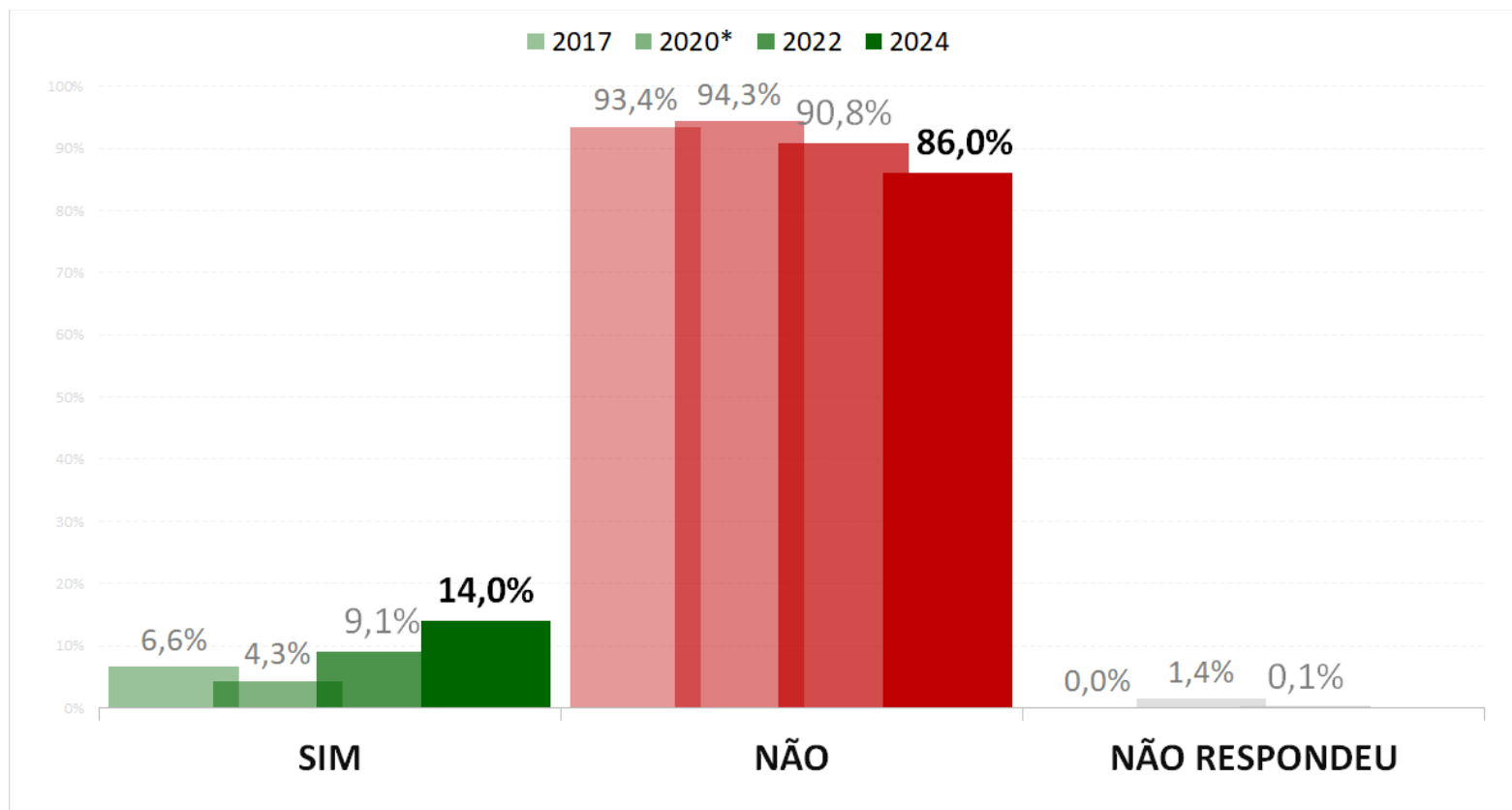


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

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

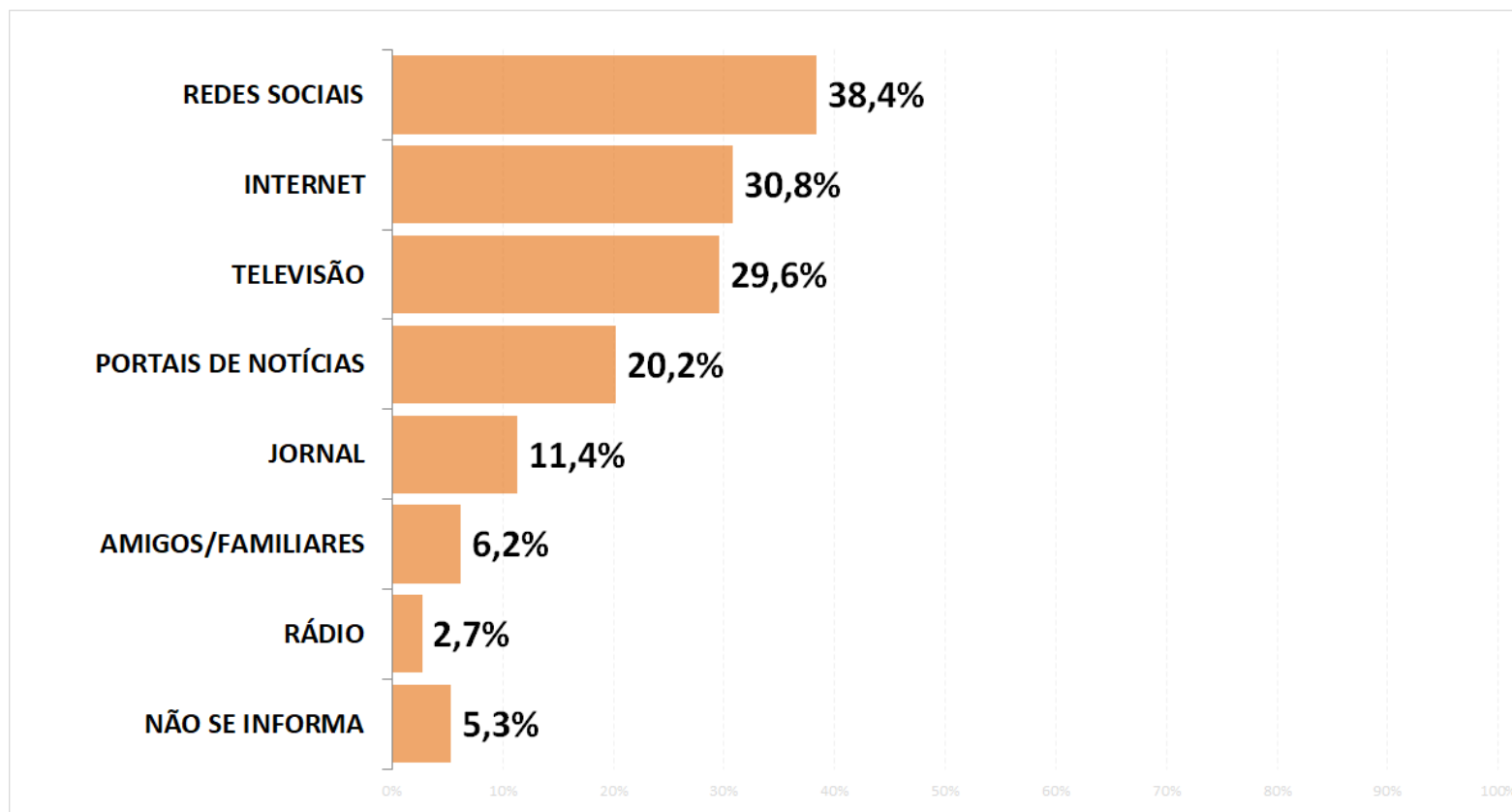
VI



ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

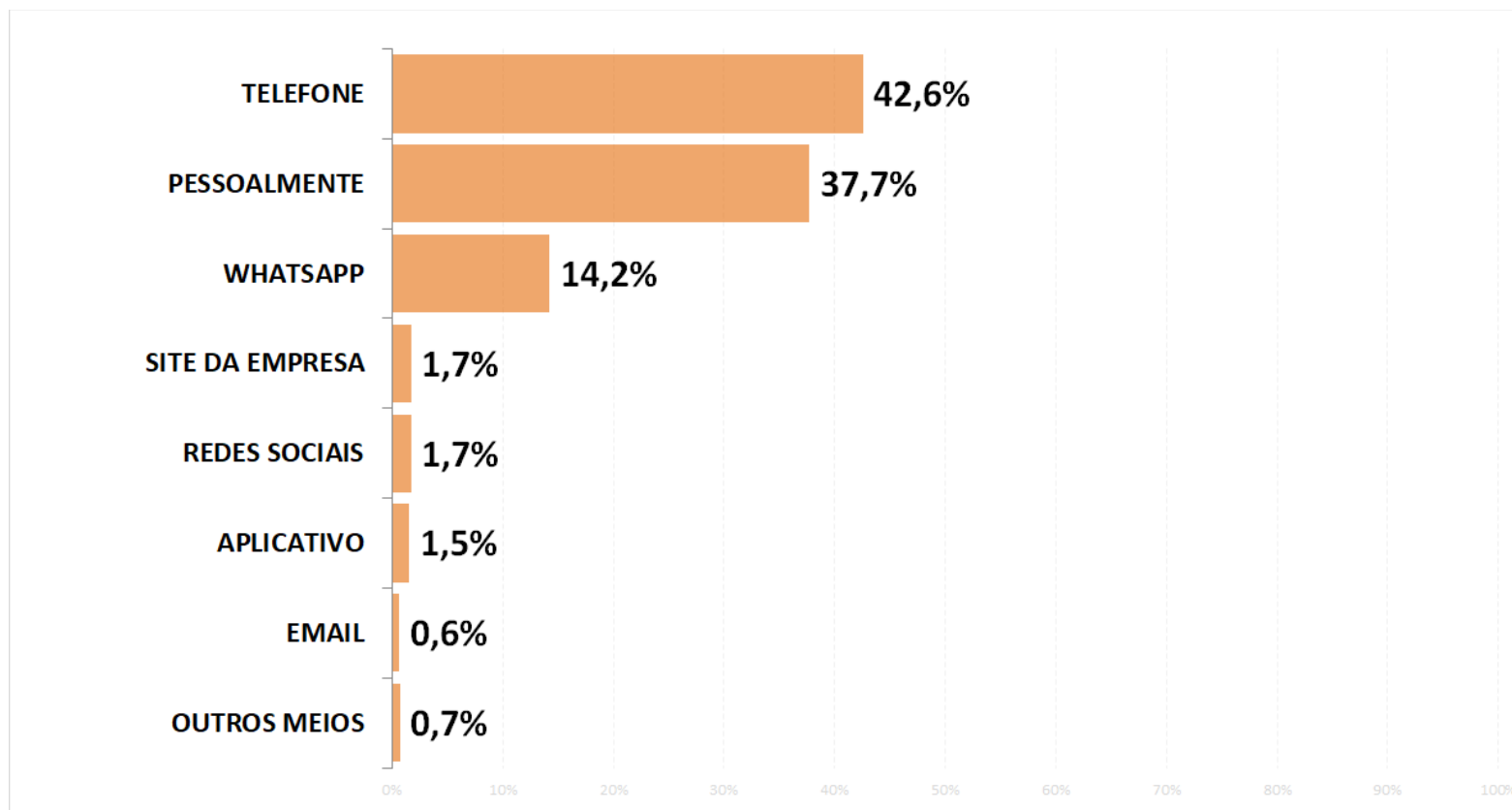




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	41,3%	43,9%	45,9%	38,5%	45,5%	46,7%	43,8%	35,0%	43,6%	48,4%	26,0%	43,7%	25,1%	42,6%
PESSOALMENTE	40,9%	34,4%	31,6%	36,1%	44,2%	46,0%	38,6%	25,8%	43,1%	31,7%	44,5%	38,9%	18,0%	37,7%
WHATSAPP	12,8%	15,6%	14,6%	20,5%	5,7%	4,0%	12,5%	30,1%	6,8%	15,4%	22,6%	13,6%	24,1%	14,2%
SITE DA EMPRESA	1,8%	1,6%	2,0%	0,8%	2,8%	2,7%	1,0%	2,0%	3,0%	0,6%	2,4%	1,3%	7,8%	1,7%
REDES SOCIAIS	2,5%	0,8%	0,0%	2,8%	1,4%	0,0%	1,6%	3,9%	1,9%	1,6%	1,6%	1,8%	0,0%	1,7%
APLICATIVO	0,6%	2,4%	3,9%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%	1,1%	1,6%	0,9%	2,9%	0,0%	25,1%	1,5%
EMAIL	0,0%	1,3%	2,0%	0,0%	0,5%	0,6%	0,0%	2,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
OUTROS MEIOS	0,6%	0,8%	0,0%	0,6%	1,4%	0,0%	1,1%	0,7%	0,0%	0,8%	1,5%	0,5%	4,1%	0,7%
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