

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS**

# **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](http://www.limiteconsultoria.com.br)**

Santa Cruz das Palmeiras, abril de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **01 e 05 de abril de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **374 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Santa Cruz das Palmeiras. 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.

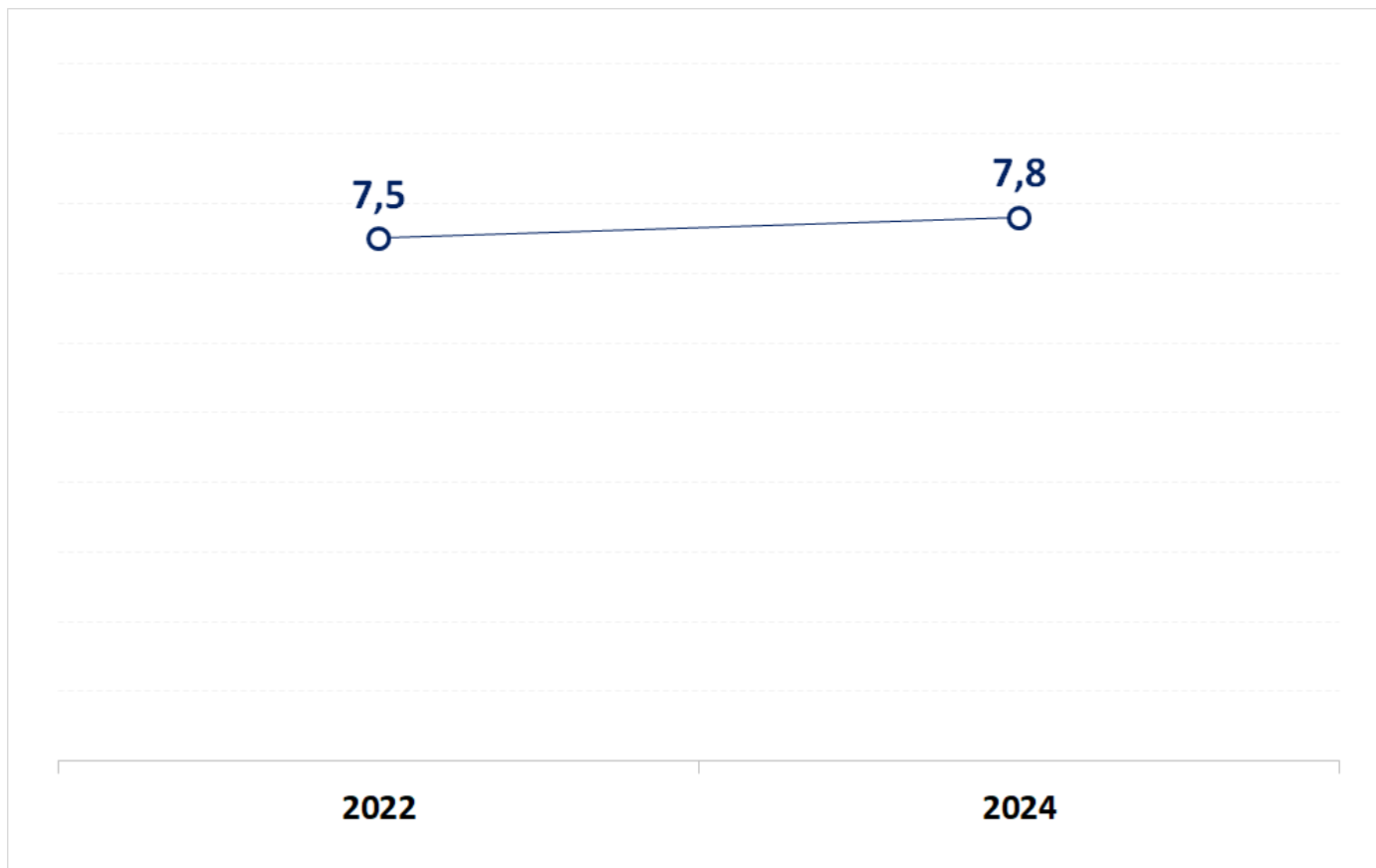




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



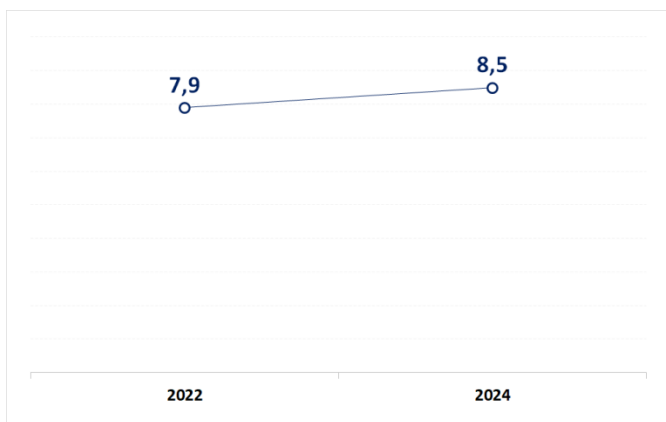


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

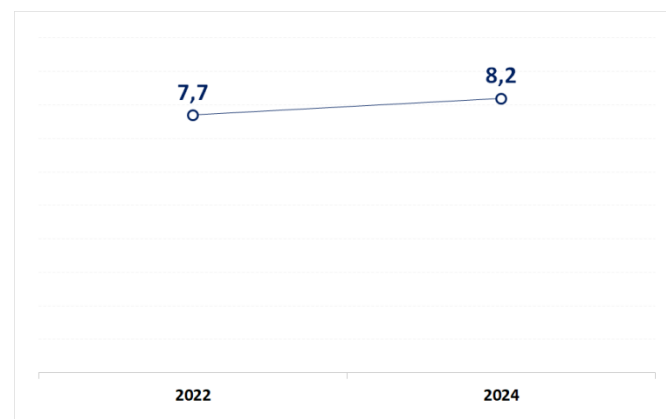
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

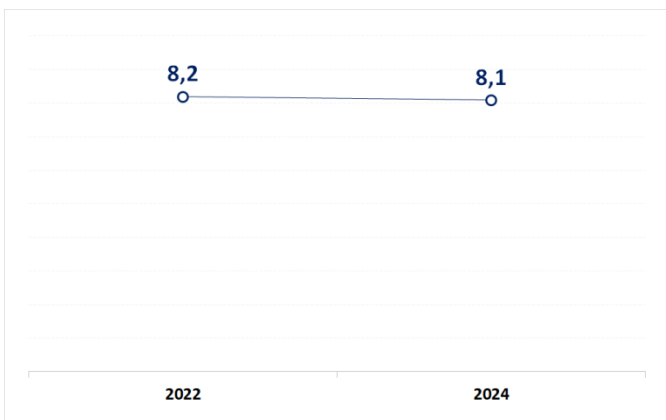
### ATENDIMENTO NA SEDE



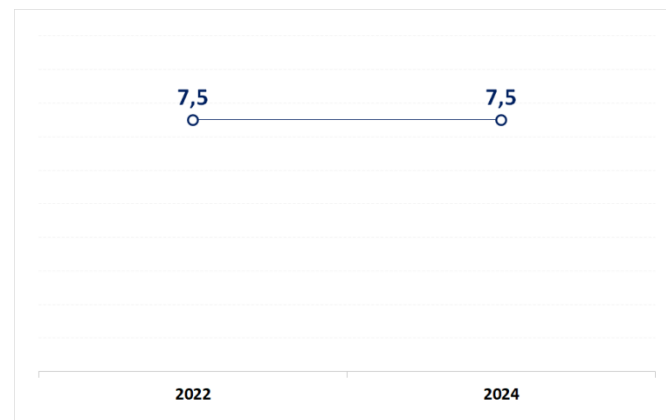
### ATENDIMENTO TELEFÔNICO



### COLETA DE ESGOTO



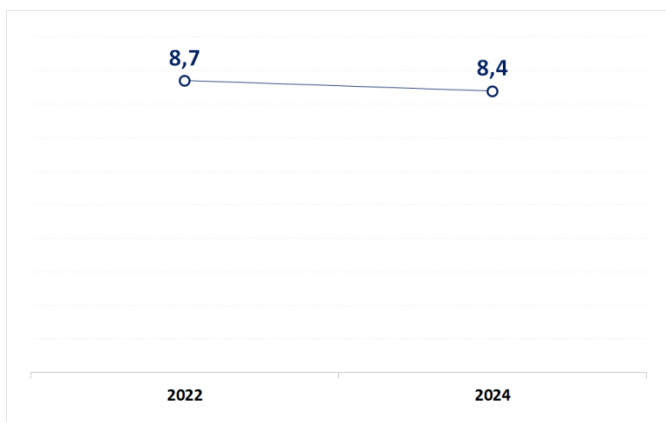
### TRATAMENTO DE ESGOTO



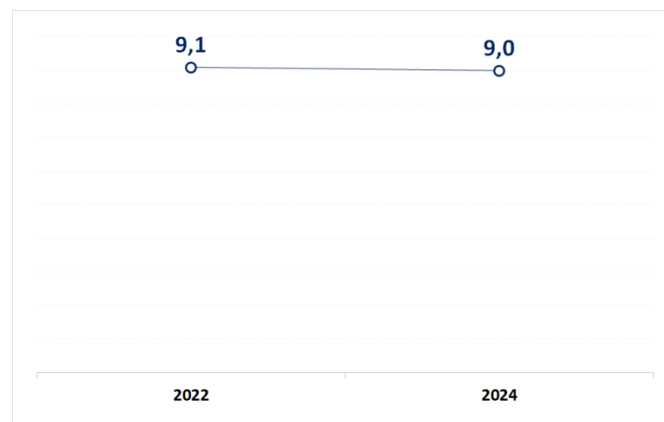
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

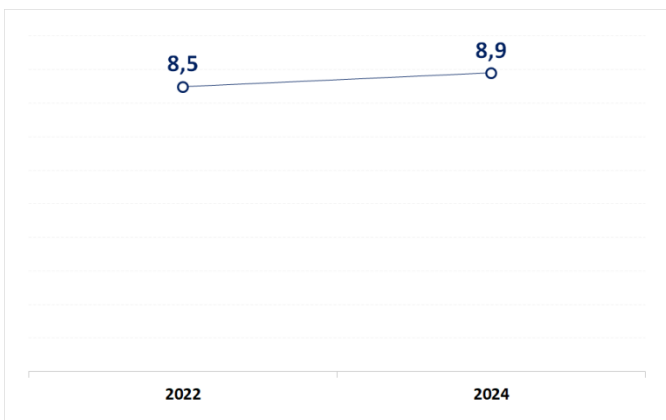
### ENTENDIMENTO DA CONTA



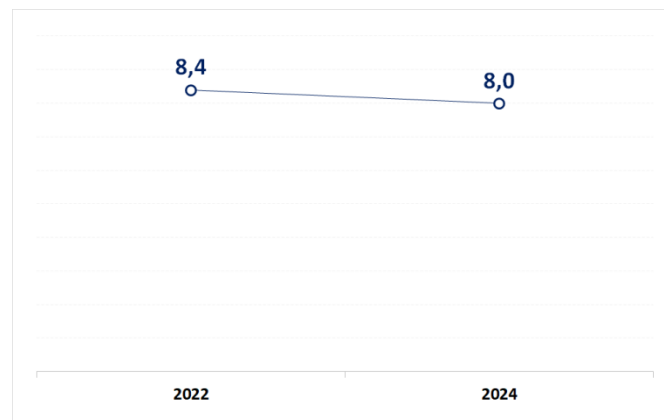
### LEITURA E ENTREGA CORRETA



### PRESSÃO DA ÁGUA



### QUALIDADE DA ÁGUA



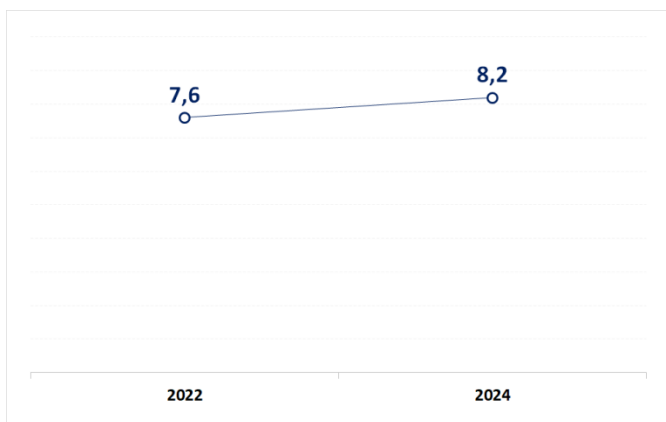




# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

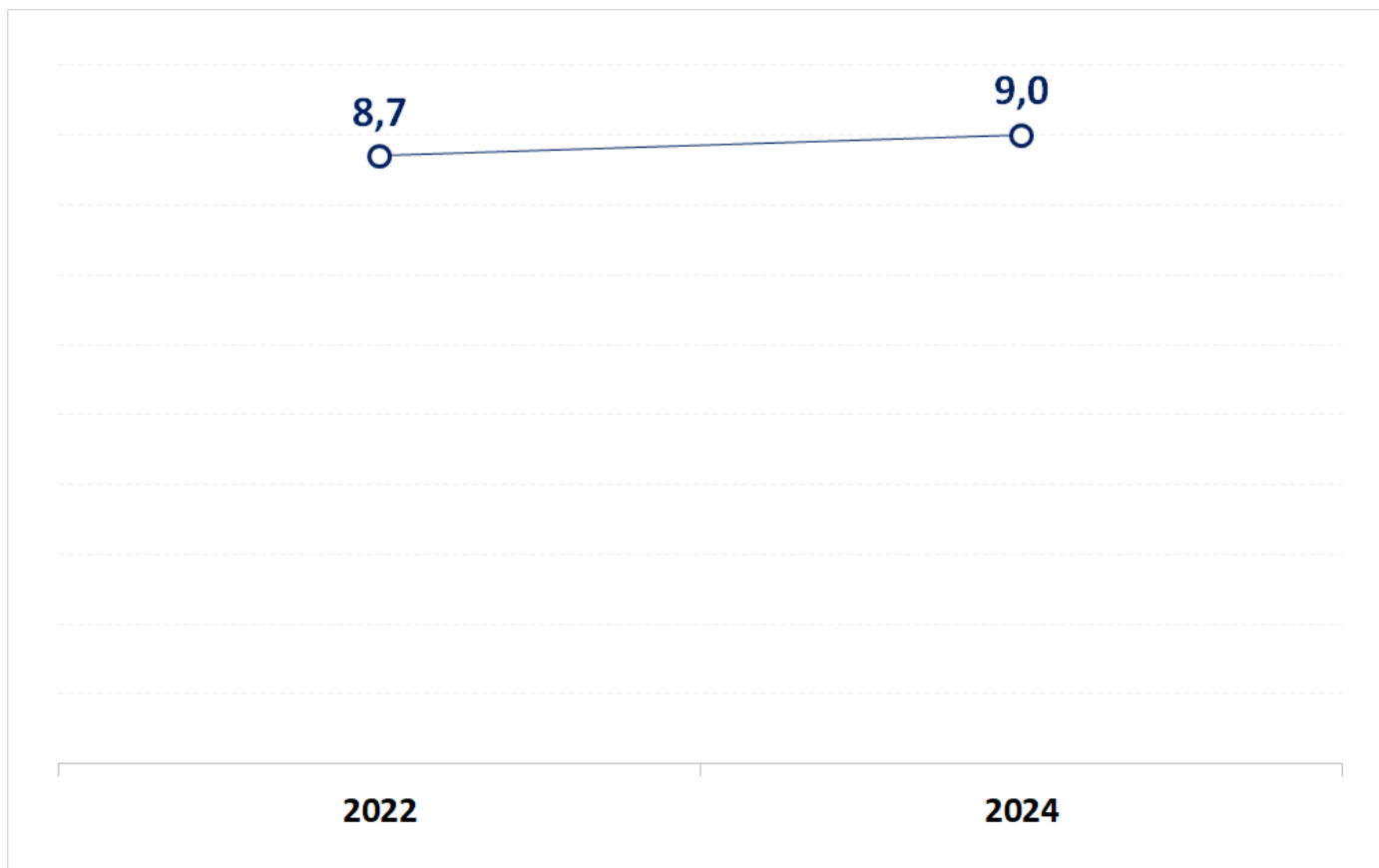
### RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

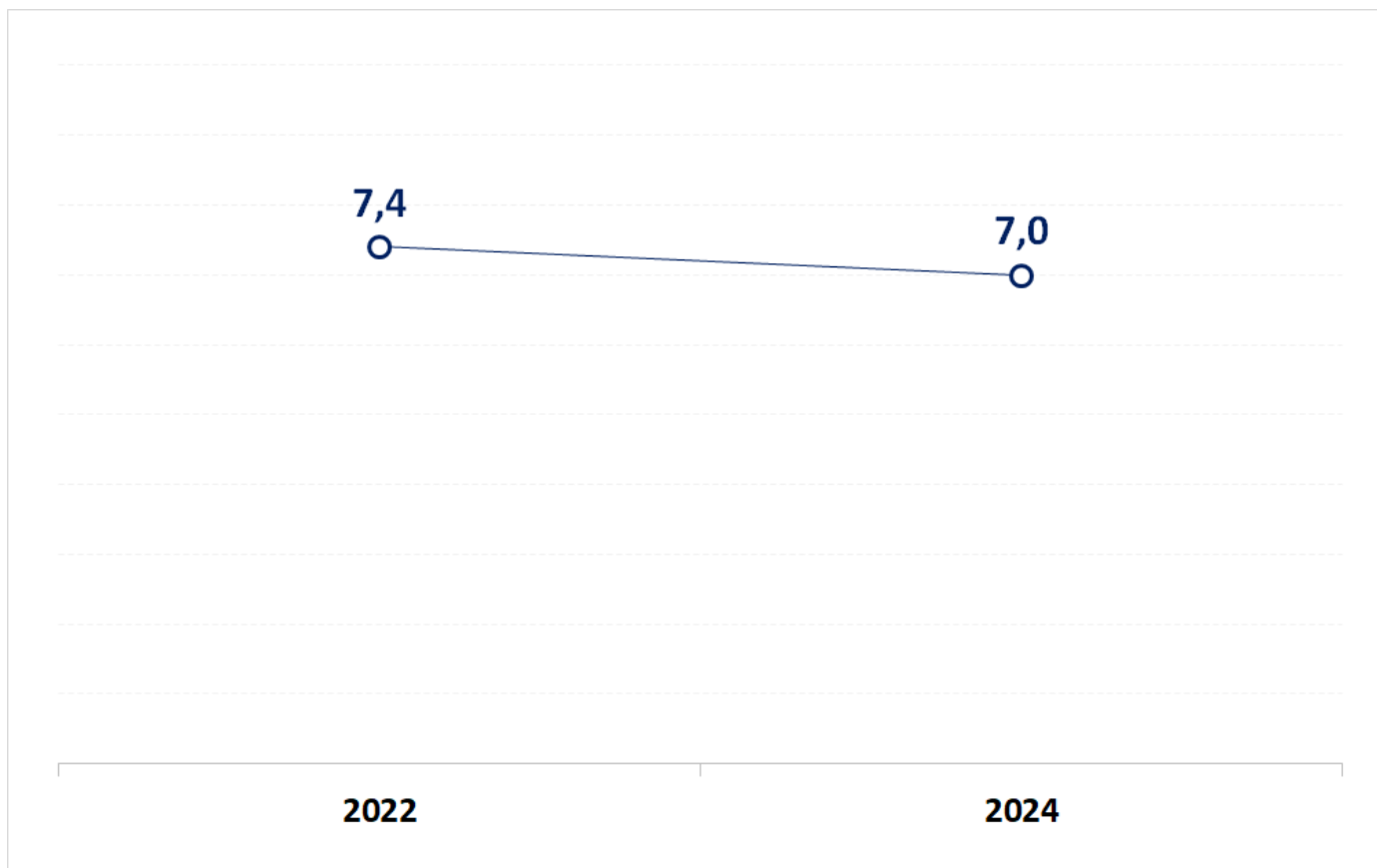




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

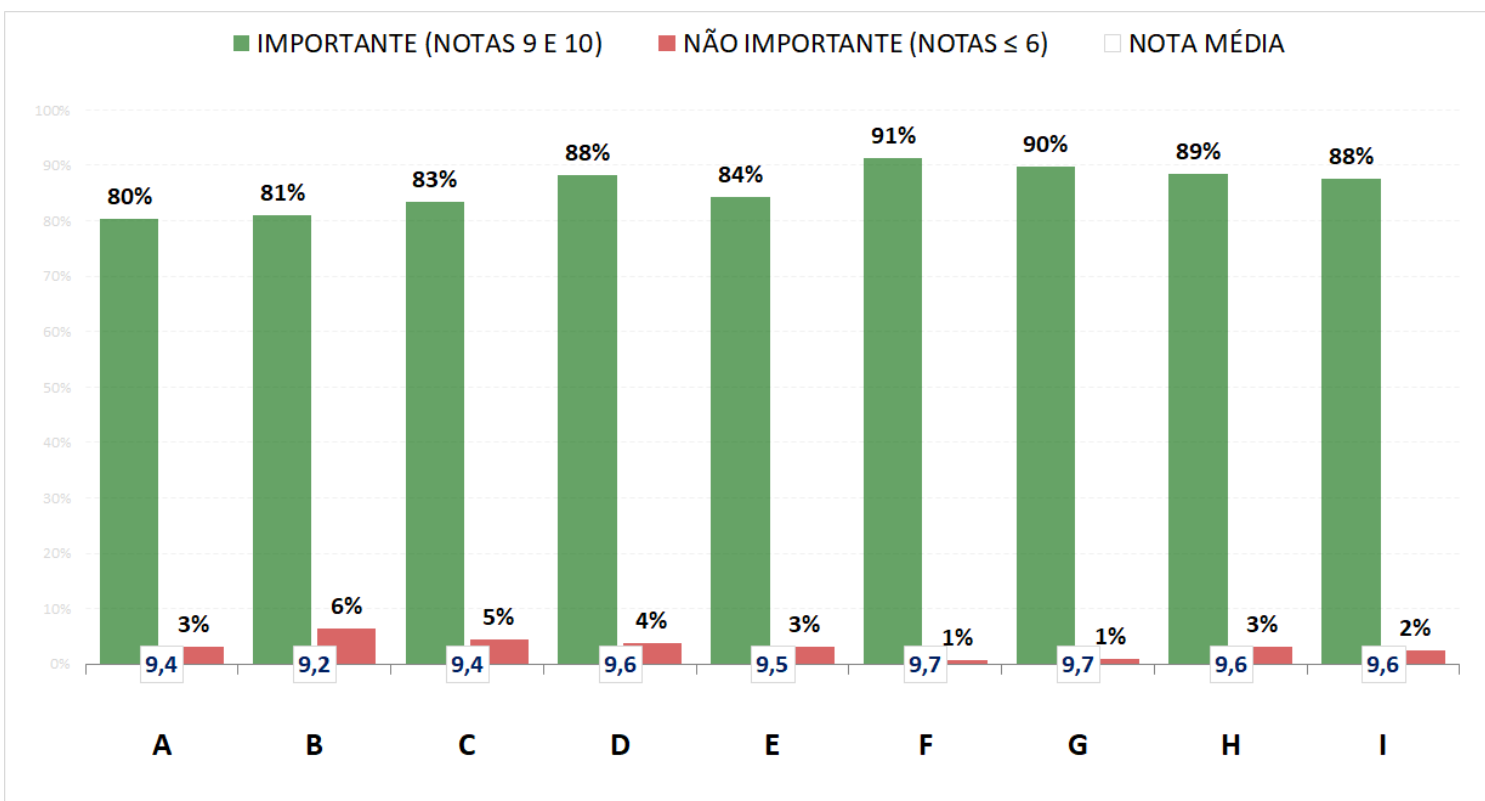
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





# IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

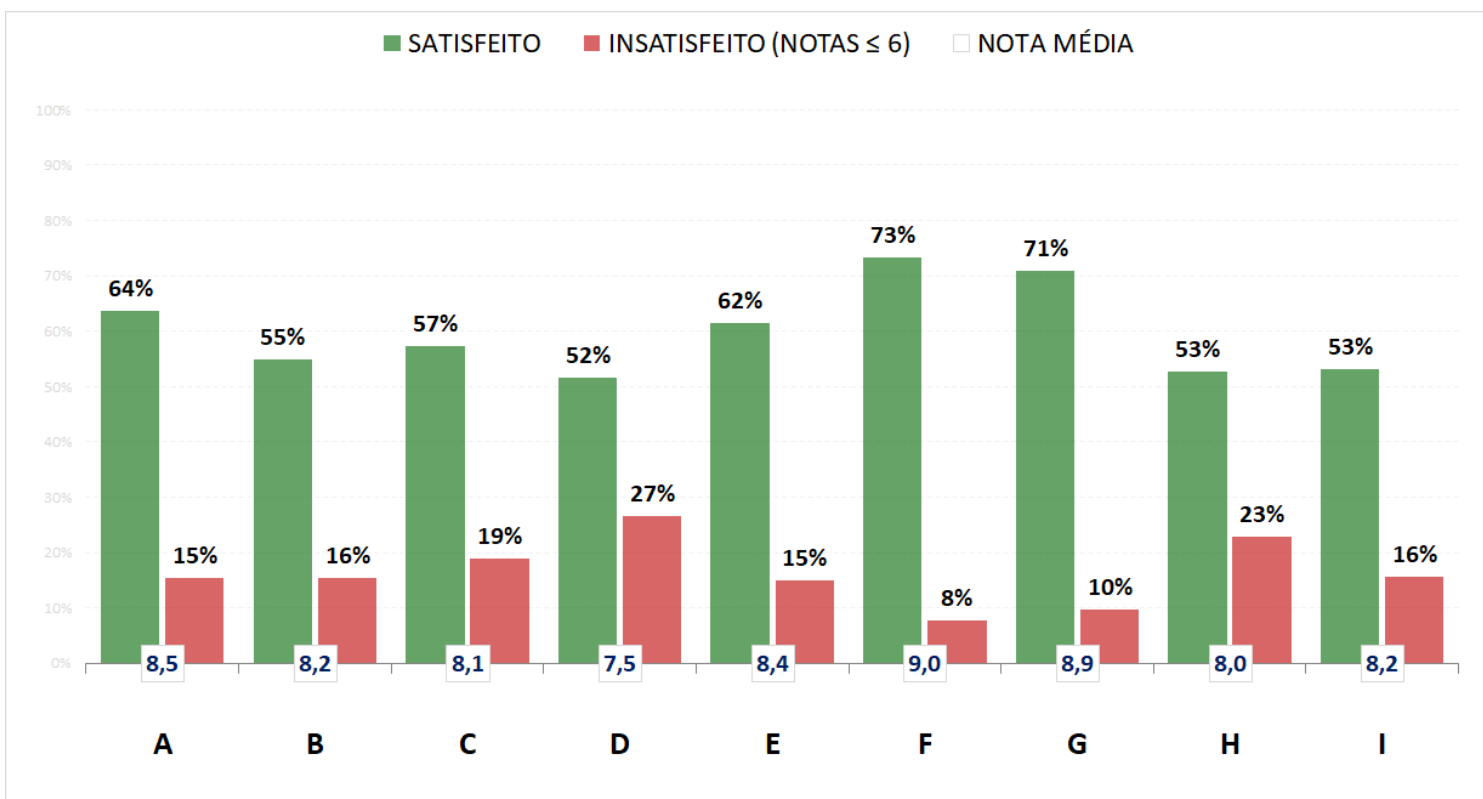


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

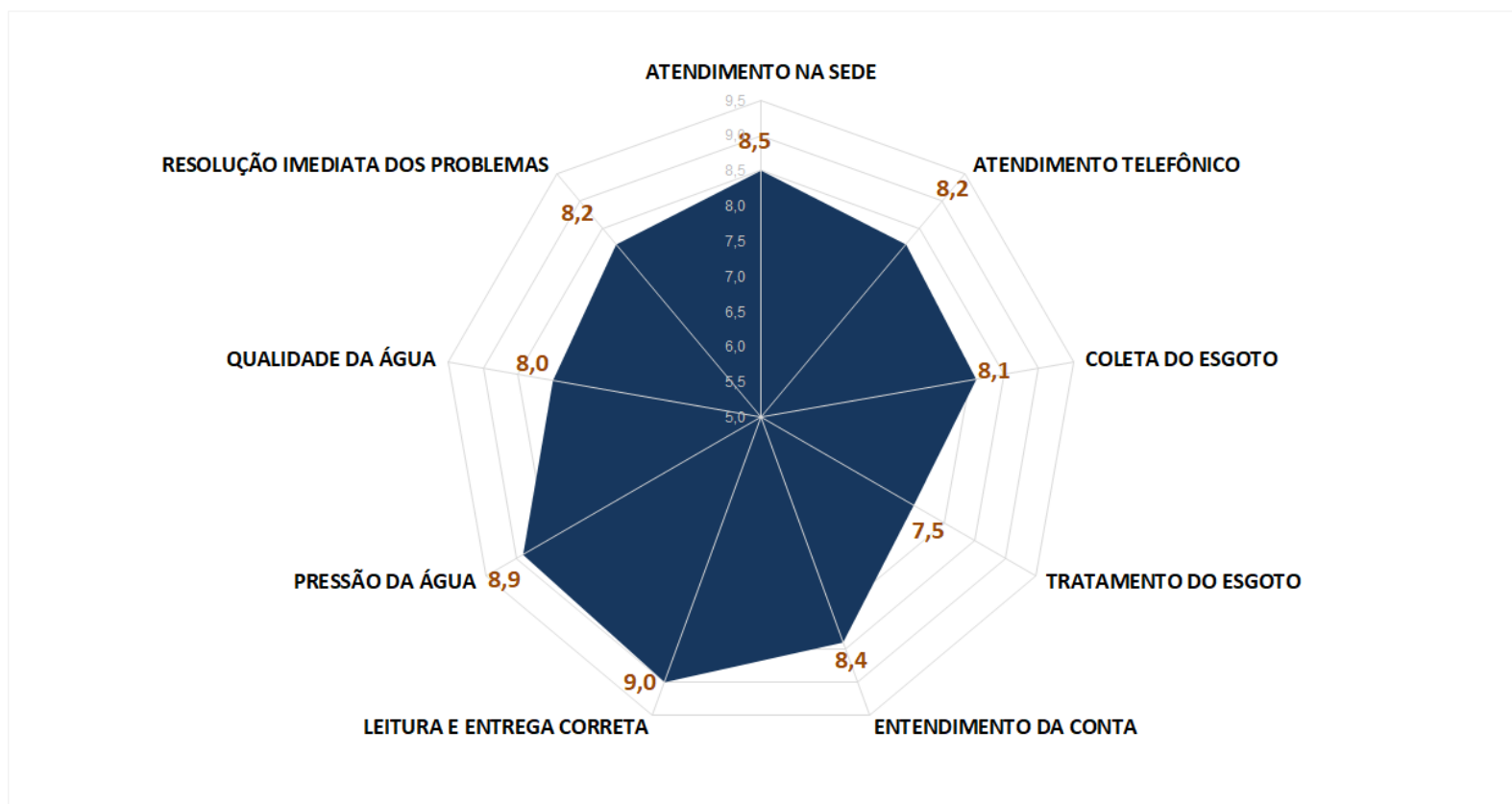


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# RADAR DE SATISFAÇÃO

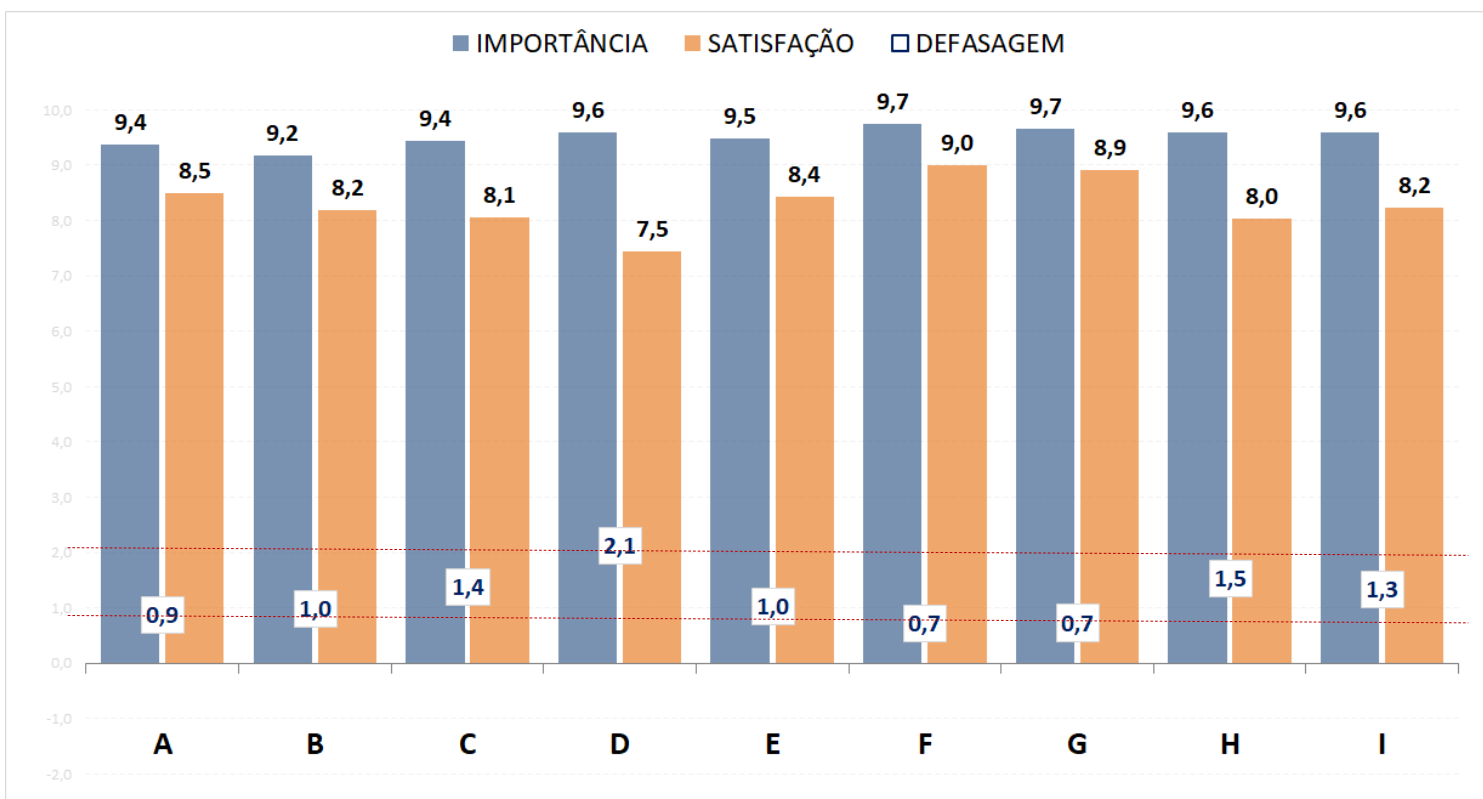
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





# DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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



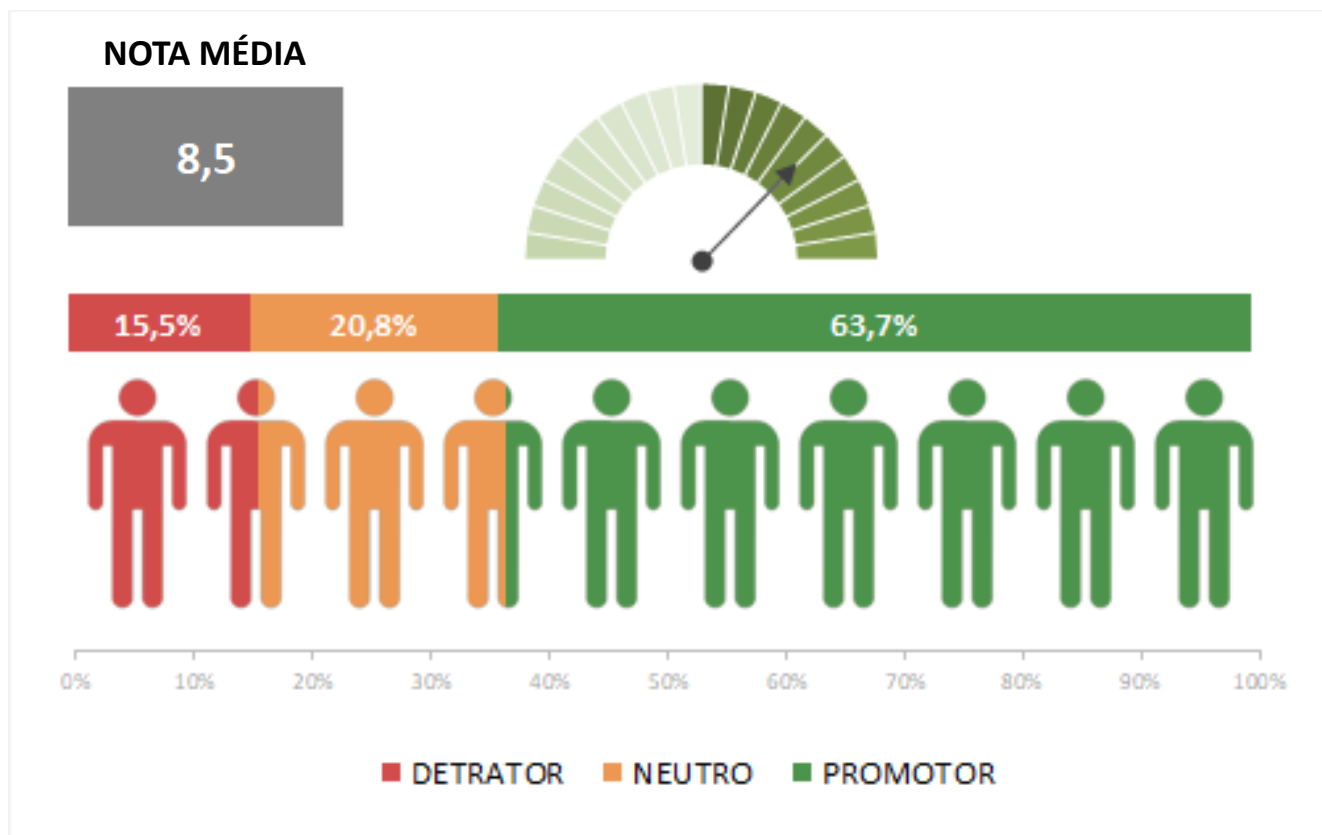


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SANEAMENTO  
DE PERNAMBUCO

# 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 PALMEIRAS SANEAMENTO?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 47,1%



# ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

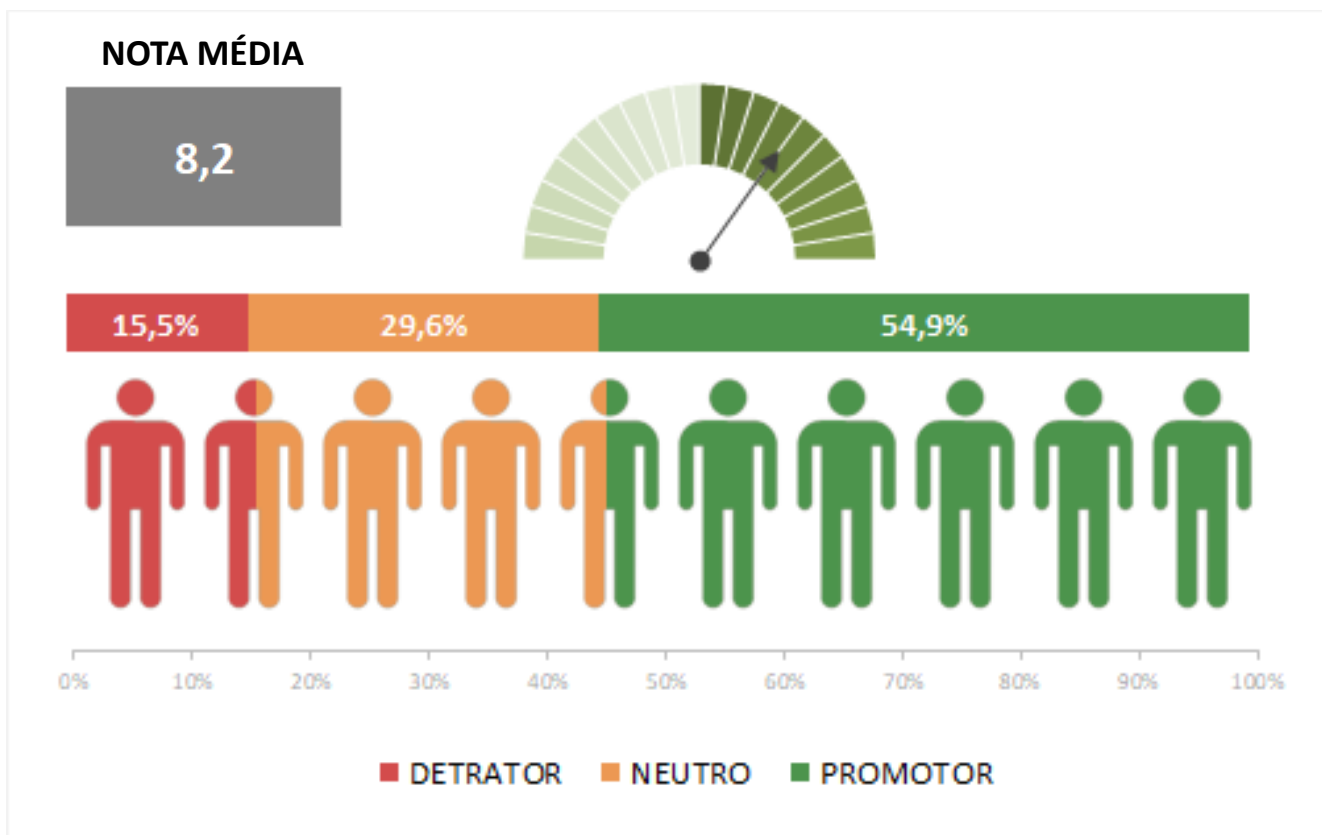
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	2,0%	0,0%	1,0%	2,9%	2,9%	0,8%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%
1	2,5%	0,0%	6,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
2	0,0%	2,2%	0,0%	2,0%	0,7%	2,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	2,5%	0,0%	6,2%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
4	1,5%	0,8%	0,0%	2,8%	0,0%	1,8%	1,2%	0,0%	2,3%	0,9%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	4,2%	7,7%	0,0%	11,6%	2,9%	6,2%	7,2%	3,2%	9,2%	6,4%	0,0%	6,1%	4,4%	5,9%
6	3,7%	3,0%	5,6%	2,8%	2,8%	5,5%	1,2%	2,5%	5,6%	2,1%	4,3%	3,7%	0,0%	3,3%
7	8,3%	7,4%	5,6%	12,3%	4,2%	8,6%	6,8%	7,9%	2,1%	10,8%	3,3%	7,4%	12,7%	7,9%
8	15,1%	10,9%	17,4%	13,3%	10,5%	12,9%	5,4%	25,6%	14,8%	7,0%	23,3%	14,3%	0,0%	13,0%
9	9,4%	6,9%	0,0%	12,3%	7,8%	8,5%	3,5%	15,1%	5,1%	12,3%	4,3%	7,6%	14,0%	8,2%
10	51,8%	59,1%	59,0%	41,9%	68,2%	48,2%	70,5%	45,7%	52,6%	57,2%	64,9%	54,1%	68,9%	55,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,6</b>	<b>9,2</b>	<b>8,4</b>	<b>9,3</b>	<b>8,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>15,4%</b>	<b>15,6%</b>	<b>18,0%</b>	<b>20,2%</b>	<b>9,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>13,8%</b>	<b>5,7%</b>	<b>25,4%</b>	<b>12,7%</b>	<b>4,3%</b>	<b>16,6%</b>	<b>4,4%</b>	<b>15,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>61,2%</b>	<b>66,0%</b>	<b>59,0%</b>	<b>54,2%</b>	<b>76,1%</b>	<b>56,7%</b>	<b>74,0%</b>	<b>60,7%</b>	<b>57,7%</b>	<b>69,4%</b>	<b>69,1%</b>	<b>61,7%</b>	<b>82,9%</b>	<b>63,7%</b>



**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 PALMEIRAS SANEAMENTO?  
**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 59,3%



# 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 DA PALMEIRAS SANEAMENTO?  
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	1,2%	3,2%	0,0%	2,5%	2,9%	5,6%	0,0%	0,0%	1,9%	2,2%	0,0%	2,4%	0,0%	2,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,2%	2,4%	0,0%	2,5%	1,9%	1,4%	0,0%	5,1%	0,0%	2,6%	0,0%	1,4%	5,1%	1,8%
3	3,0%	5,6%	7,2%	4,8%	1,9%	0,0%	4,7%	10,1%	0,0%	3,7%	17,1%	4,1%	5,1%	4,2%
4	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,4%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
5	3,6%	8,2%	0,0%	9,6%	4,0%	9,7%	4,1%	1,6%	11,5%	4,0%	0,0%	6,3%	0,0%	5,6%
6	0,0%	2,4%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	1,4%	2,2%	3,8%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
7	14,3%	7,7%	23,2%	8,3%	8,5%	18,0%	4,7%	11,2%	11,4%	11,8%	3,8%	11,5%	9,6%	11,3%
8	26,8%	7,5%	16,0%	23,3%	13,5%	24,0%	15,1%	14,0%	19,3%	15,7%	19,4%	20,3%	0,0%	18,2%
9	13,4%	5,3%	0,0%	13,0%	11,4%	14,6%	1,4%	15,3%	10,8%	11,6%	4,9%	9,1%	16,3%	9,8%
10	36,4%	56,0%	53,6%	33,6%	54,0%	26,7%	66,7%	40,6%	39,8%	47,8%	54,8%	43,0%	63,8%	45,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>8,5</b>	<b>7,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,1%</b>	<b>23,5%</b>	<b>7,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>12,7%</b>	<b>16,7%</b>	<b>12,1%</b>	<b>18,9%</b>	<b>18,6%</b>	<b>13,2%</b>	<b>17,1%</b>	<b>16,1%</b>	<b>10,3%</b>	<b>15,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>49,8%</b>	<b>61,3%</b>	<b>53,6%</b>	<b>46,5%</b>	<b>65,3%</b>	<b>41,3%</b>	<b>68,1%</b>	<b>55,9%</b>	<b>50,6%</b>	<b>59,4%</b>	<b>59,7%</b>	<b>52,0%</b>	<b>80,1%</b>	<b>54,9%</b>

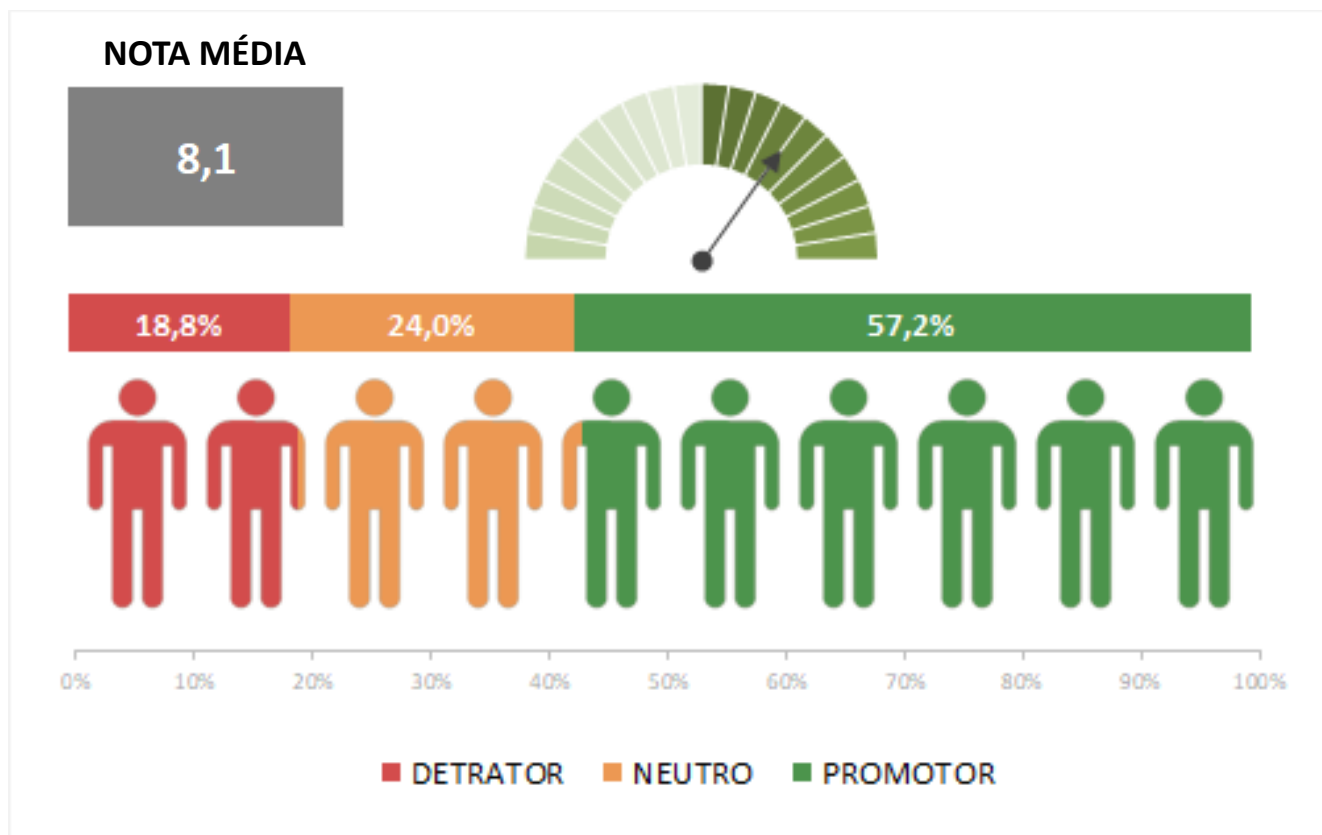


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 7,6%



# 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	3,5%	6,9%	5,6%	5,9%	4,3%	5,6%	6,4%	2,1%	7,1%	3,6%	1,3%	5,7%	0,0%	5,2%
1	0,9%	0,9%	0,0%	2,3%	0,0%	0,5%	0,6%	2,3%	0,7%	1,4%	0,0%	0,5%	5,2%	0,9%
2	4,7%	0,8%	2,9%	4,0%	1,3%	0,7%	2,5%	7,8%	2,2%	3,3%	3,5%	2,5%	5,2%	2,7%
3	0,6%	1,3%	0,0%	1,2%	1,3%	1,6%	0,6%	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	1,4%	0,8%	2,9%	0,6%	0,4%	2,5%	0,0%	0,0%	0,5%	1,9%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
5	2,7%	4,8%	2,6%	2,3%	6,0%	4,0%	3,0%	4,8%	6,8%	1,9%	1,3%	4,1%	0,0%	3,8%
6	4,9%	3,5%	0,0%	4,7%	6,3%	3,7%	2,5%	8,3%	5,1%	3,8%	3,5%	4,1%	5,2%	4,2%
7	6,0%	8,5%	7,9%	8,1%	5,9%	7,2%	5,2%	11,5%	6,8%	7,8%	8,4%	7,4%	5,2%	7,2%
8	20,1%	13,4%	11,4%	23,6%	12,8%	22,1%	11,5%	14,4%	17,3%	17,8%	14,3%	16,9%	14,5%	16,7%
9	10,0%	7,8%	14,1%	8,2%	6,3%	6,0%	8,5%	16,3%	4,5%	10,5%	11,3%	9,0%	7,5%	8,9%
10	45,2%	51,4%	52,5%	39,0%	55,4%	46,0%	59,2%	32,6%	47,3%	47,1%	56,4%	47,5%	57,2%	48,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,7%</b>	<b>18,9%</b>	<b>14,1%</b>	<b>21,0%</b>	<b>19,6%</b>	<b>18,7%</b>	<b>15,7%</b>	<b>25,3%</b>	<b>24,1%</b>	<b>16,8%</b>	<b>9,6%</b>	<b>19,1%</b>	<b>15,7%</b>	<b>18,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>55,2%</b>	<b>59,2%</b>	<b>66,6%</b>	<b>47,2%</b>	<b>61,7%</b>	<b>52,0%</b>	<b>67,6%</b>	<b>48,9%</b>	<b>51,7%</b>	<b>57,7%</b>	<b>67,7%</b>	<b>56,5%</b>	<b>64,6%</b>	<b>57,2%</b>

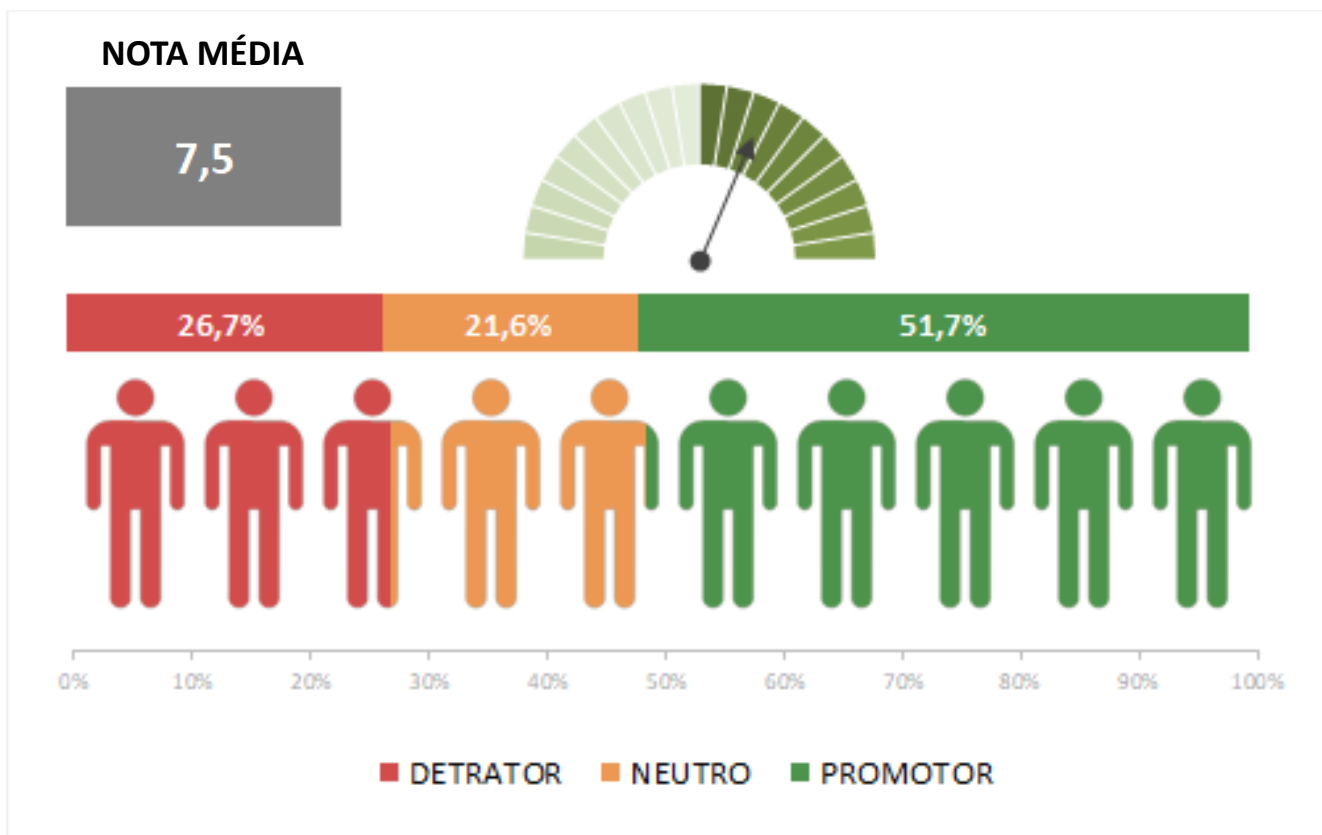


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 15,8%



# TRATAMENTO DE ESGOTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	10,4%	11,9%	5,7%	12,7%	13,3%	8,1%	9,8%	20,6%	13,2%	7,8%	19,3%	11,0%	13,0%	11,2%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	2,0%	2,4%	0,0%	3,8%	2,0%	1,4%	1,2%	5,9%	0,0%	3,9%	1,4%	1,9%	5,8%	2,2%
3	0,7%	0,5%	0,0%	0,7%	0,9%	0,6%	0,9%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
4	2,3%	1,3%	3,0%	1,3%	1,5%	3,6%	0,0%	1,3%	1,3%	2,9%	0,0%	2,0%	0,0%	1,8%
5	8,1%	5,9%	5,7%	5,8%	9,1%	8,5%	7,6%	2,5%	9,3%	6,3%	0,0%	7,3%	3,1%	7,0%
6	3,4%	4,2%	2,7%	4,4%	3,9%	2,8%	4,4%	4,9%	6,1%	2,8%	3,8%	3,6%	5,8%	3,8%
7	8,3%	4,5%	3,0%	9,5%	5,3%	5,4%	5,2%	10,7%	2,3%	10,1%	2,7%	6,7%	3,1%	6,4%
8	14,9%	15,5%	14,2%	20,2%	10,4%	17,9%	14,2%	11,1%	13,6%	15,6%	14,6%	16,2%	4,1%	15,2%
9	8,5%	10,2%	16,9%	9,5%	3,9%	9,4%	7,9%	12,2%	5,4%	10,9%	9,0%	9,5%	8,3%	9,4%
10	41,5%	43,1%	48,6%	32,2%	48,9%	41,9%	48,8%	30,8%	47,4%	39,1%	49,2%	41,0%	56,6%	42,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>8,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>6,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>26,8%</b>	<b>26,6%</b>	<b>17,2%</b>	<b>28,7%</b>	<b>31,3%</b>	<b>25,4%</b>	<b>23,8%</b>	<b>35,2%</b>	<b>31,2%</b>	<b>24,4%</b>	<b>24,6%</b>	<b>26,6%</b>	<b>27,8%</b>	<b>26,7%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>50,0%</b>	<b>53,3%</b>	<b>65,6%</b>	<b>41,7%</b>	<b>52,9%</b>	<b>51,3%</b>	<b>56,7%</b>	<b>42,9%</b>	<b>52,8%</b>	<b>50,0%</b>	<b>58,2%</b>	<b>50,5%</b>	<b>65,0%</b>	<b>51,7%</b>



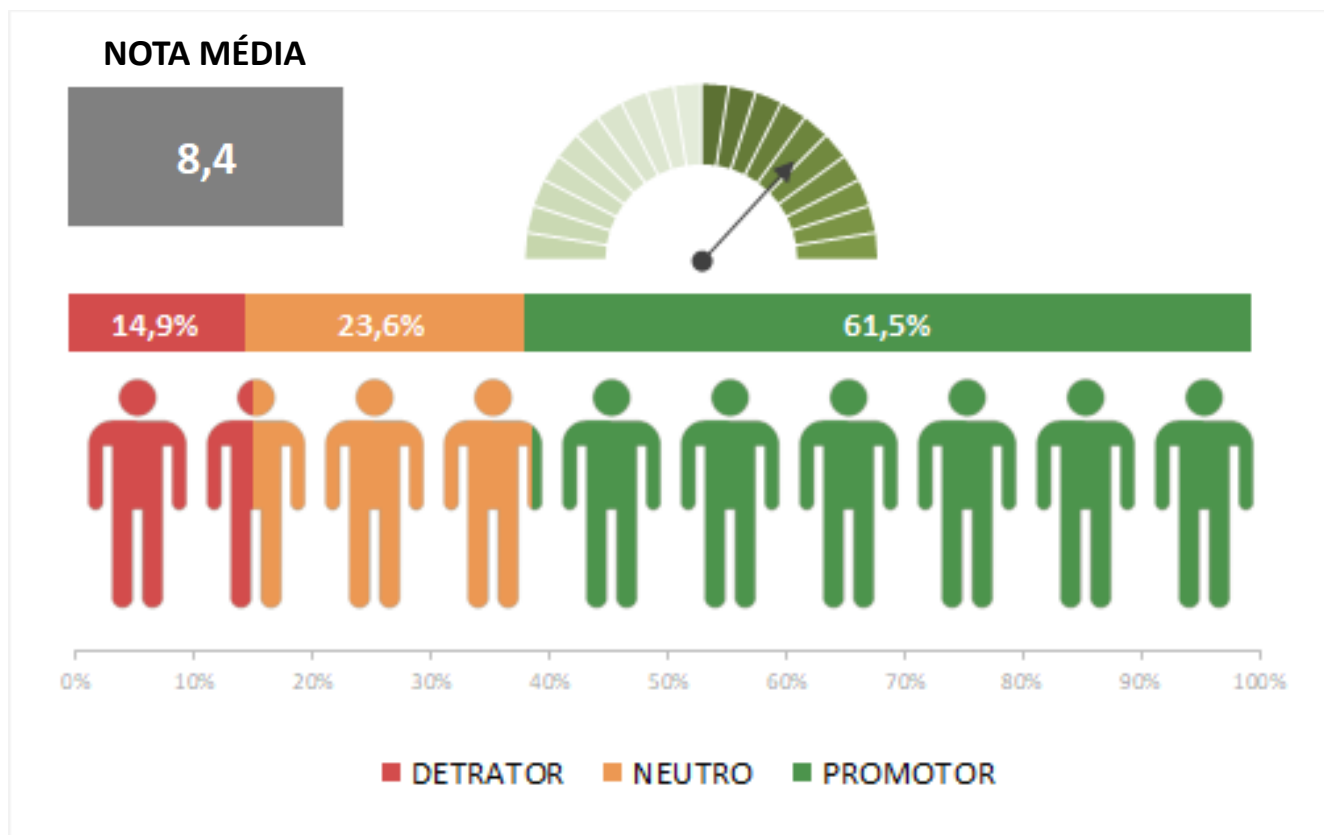


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 3,1%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
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?

## 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	2,0%	3,6%	0,0%	3,3%	4,0%	4,1%	1,5%	2,7%	1,7%	2,0%	5,1%	3,1%	0,0%	2,8%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,6%	0,7%	0,0%	0,6%	1,2%	1,1%	0,6%	0,0%	0,5%	1,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	2,8%	1,3%	3,0%	2,7%	0,8%	3,3%	0,6%	2,0%	2,1%	2,9%	0,0%	1,8%	4,8%	2,0%
5	2,0%	7,7%	0,0%	6,1%	6,5%	6,7%	3,3%	4,1%	4,4%	3,9%	9,4%	5,4%	0,0%	4,9%
6	3,7%	4,2%	5,4%	4,3%	2,8%	3,4%	5,1%	3,0%	4,1%	4,3%	4,7%	4,0%	3,3%	4,0%
7	6,0%	7,1%	5,7%	7,7%	5,9%	9,2%	5,4%	3,5%	10,2%	5,6%	0,0%	7,2%	0,0%	6,6%
8	21,2%	12,9%	14,8%	21,4%	13,6%	15,8%	18,2%	17,3%	11,6%	21,0%	12,1%	17,4%	12,5%	17,0%
9	11,2%	12,7%	19,6%	8,7%	11,0%	12,0%	10,0%	15,3%	11,4%	10,4%	19,9%	11,9%	12,8%	12,0%
10	50,3%	48,9%	51,4%	45,2%	53,1%	43,6%	54,9%	52,1%	54,1%	48,1%	48,7%	47,9%	66,6%	49,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>9,2</b>	<b>8,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,2%</b>	<b>18,4%</b>	<b>8,5%</b>	<b>16,9%</b>	<b>16,5%</b>	<b>19,4%</b>	<b>11,5%</b>	<b>11,8%</b>	<b>12,8%</b>	<b>14,8%</b>	<b>19,3%</b>	<b>15,5%</b>	<b>8,2%</b>	<b>14,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>61,5%</b>	<b>61,6%</b>	<b>71,0%</b>	<b>54,0%</b>	<b>64,0%</b>	<b>55,6%</b>	<b>64,9%</b>	<b>67,4%</b>	<b>65,5%</b>	<b>58,5%</b>	<b>68,6%</b>	<b>59,9%</b>	<b>79,3%</b>	<b>61,5%</b>

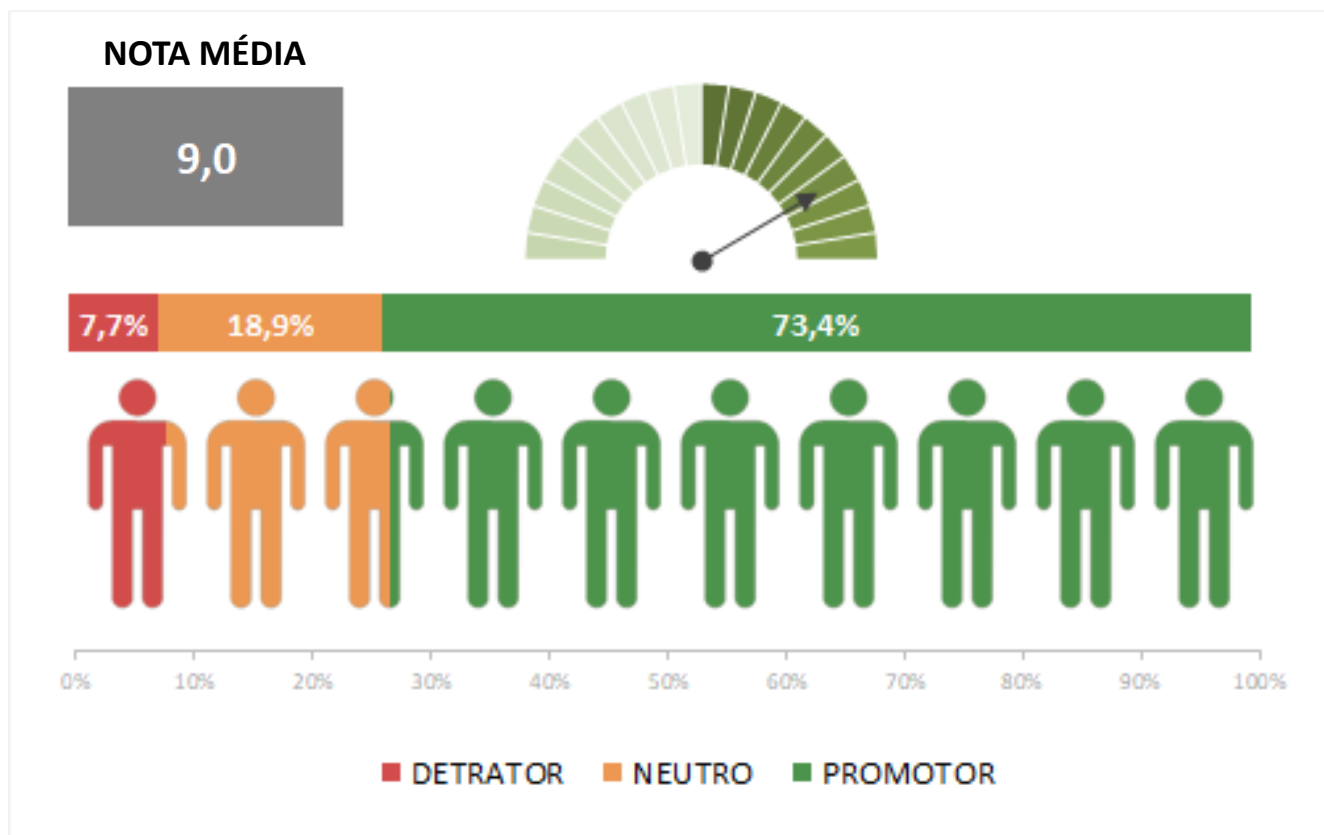


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# 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: 0,2%



# LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,7%	1,1%	0,0%	1,1%	2,6%	2,3%	0,4%	1,3%	0,0%	1,2%	2,8%	1,6%	0,0%	1,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,4%	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,8%	0,9%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	1,2%	1,9%	0,7%	1,3%	0,0%	0,5%	4,6%	0,8%
4	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	2,6%	0,4%	0,0%	0,4%
5	1,4%	3,9%	0,0%	3,8%	3,1%	3,1%	1,4%	4,0%	2,2%	1,9%	7,4%	3,0%	0,0%	2,7%
6	2,5%	1,4%	0,0%	4,2%	0,8%	1,2%	2,8%	1,9%	1,2%	3,4%	0,0%	2,1%	0,0%	2,0%
7	4,5%	4,0%	0,0%	6,4%	4,5%	4,7%	3,1%	5,4%	4,6%	4,6%	1,4%	4,7%	0,0%	4,3%
8	15,1%	14,2%	22,0%	16,3%	8,8%	18,1%	13,5%	9,7%	16,8%	15,1%	4,6%	15,2%	9,0%	14,7%
9	13,1%	8,3%	8,5%	11,7%	10,9%	10,9%	8,3%	14,4%	8,8%	12,5%	10,7%	10,5%	12,7%	10,7%
10	59,9%	65,3%	69,5%	52,9%	68,9%	59,3%	69,2%	58,5%	65,7%	59,1%	70,5%	61,6%	73,7%	62,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,5</b>	<b>8,6</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>8,8</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,4</b>	<b>9,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>7,3%</b>	<b>8,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>12,7%</b>	<b>6,9%</b>	<b>7,0%</b>	<b>5,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>4,1%</b>	<b>8,7%</b>	<b>12,8%</b>	<b>8,0%</b>	<b>4,6%</b>	<b>7,7%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>73,0%</b>	<b>73,7%</b>	<b>78,0%</b>	<b>64,6%</b>	<b>79,8%</b>	<b>70,2%</b>	<b>77,5%</b>	<b>72,8%</b>	<b>74,5%</b>	<b>71,7%</b>	<b>81,2%</b>	<b>72,1%</b>	<b>86,4%</b>	<b>73,4%</b>

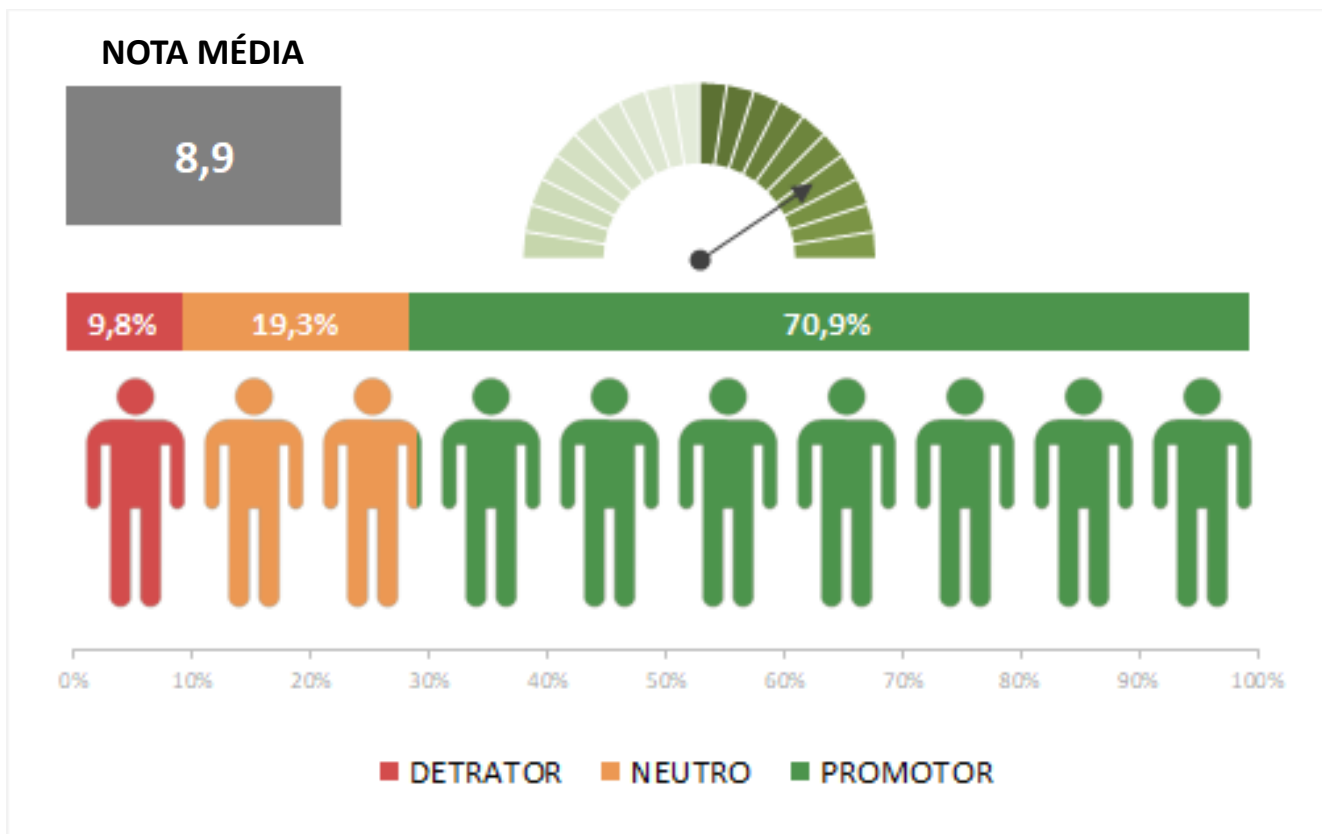


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 0,8%



# 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%	1,4%	2,9%	1,1%	1,5%	0,5%	1,8%	3,8%	0,0%	0,8%	7,2%	1,5%	3,3%	1,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,7%	0,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,6%	2,7%	0,8%	0,0%	0,7%
4	0,8%	0,3%	0,0%	1,0%	0,4%	0,0%	1,1%	0,7%	0,0%	0,9%	1,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	3,1%	4,0%	5,6%	2,2%	3,8%	7,1%	0,9%	1,0%	5,3%	2,5%	2,5%	3,9%	0,0%	3,6%
6	1,7%	4,2%	2,6%	4,8%	1,2%	1,9%	2,2%	6,4%	1,4%	2,5%	7,6%	3,2%	0,0%	3,0%
7	3,9%	3,9%	5,6%	5,9%	0,8%	3,7%	4,6%	2,9%	4,6%	3,9%	0,0%	4,2%	0,0%	3,9%
8	17,5%	13,5%	11,1%	17,5%	15,8%	15,9%	12,4%	19,5%	12,3%	19,6%	9,5%	14,9%	21,6%	15,4%
9	11,3%	7,0%	8,5%	10,2%	8,3%	9,9%	9,4%	7,0%	7,4%	11,7%	3,8%	9,2%	8,2%	9,1%
10	58,3%	65,1%	63,6%	56,1%	66,6%	59,5%	67,6%	56,7%	68,5%	57,2%	65,7%	61,4%	66,9%	61,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,0%</b>	<b>10,5%</b>	<b>11,1%</b>	<b>10,2%</b>	<b>8,5%</b>	<b>10,9%</b>	<b>6,0%</b>	<b>13,8%</b>	<b>7,2%</b>	<b>7,7%</b>	<b>21,0%</b>	<b>10,4%</b>	<b>3,3%</b>	<b>9,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>69,6%</b>	<b>72,1%</b>	<b>72,1%</b>	<b>66,4%</b>	<b>74,9%</b>	<b>69,4%</b>	<b>77,0%</b>	<b>63,7%</b>	<b>75,9%</b>	<b>68,9%</b>	<b>69,5%</b>	<b>70,5%</b>	<b>75,0%</b>	<b>70,9%</b>

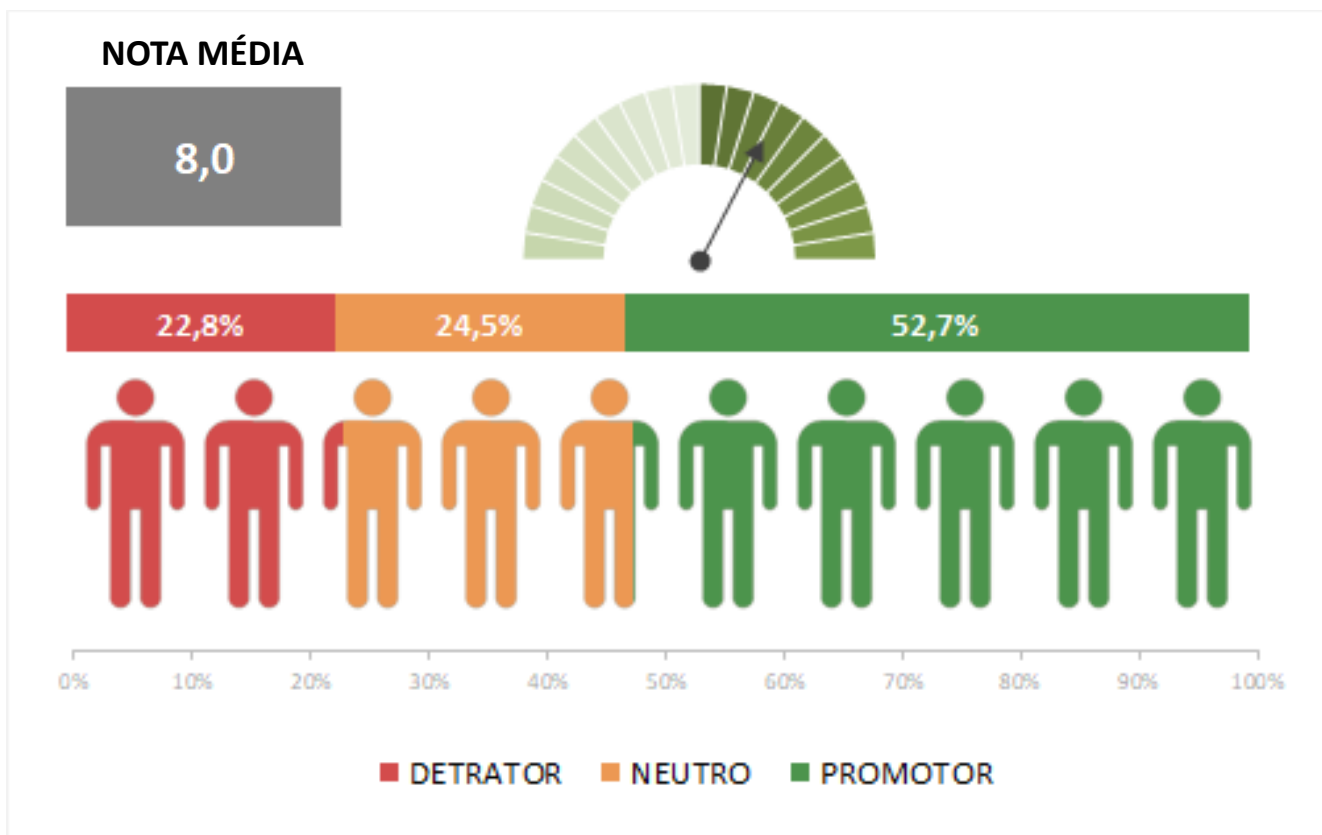


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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%



# 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	2,5%	5,0%	5,6%	2,2%	4,3%	5,1%	3,3%	1,8%	4,0%	2,7%	2,0%	4,1%	0,0%	3,8%
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	0,8%	1,5%	0,0%	2,2%	0,8%	1,2%	1,1%	1,0%	1,2%	1,2%	1,4%	1,3%	0,0%	1,2%
3	1,2%	1,0%	0,0%	0,6%	2,3%	1,2%	0,0%	2,8%	1,2%	0,6%	2,8%	1,2%	0,0%	1,1%
4	1,7%	1,6%	0,0%	3,8%	0,4%	0,5%	0,6%	5,7%	2,1%	1,8%	1,0%	1,3%	4,6%	1,6%
5	5,1%	9,2%	2,6%	10,3%	6,6%	7,7%	8,3%	4,2%	7,3%	6,5%	8,4%	7,2%	7,0%	7,2%
6	9,3%	6,7%	10,8%	8,5%	5,7%	5,4%	5,2%	17,8%	4,8%	7,4%	16,3%	8,0%	7,8%	7,9%
7	2,8%	9,2%	2,6%	8,2%	5,9%	6,5%	7,3%	3,1%	8,0%	6,7%	1,8%	6,4%	2,5%	6,1%
8	22,8%	14,3%	14,4%	21,9%	17,4%	18,5%	18,5%	18,6%	12,6%	24,3%	8,5%	17,7%	26,7%	18,5%
9	10,1%	7,1%	8,5%	10,3%	6,8%	8,6%	9,4%	7,0%	8,4%	8,8%	9,4%	8,7%	7,0%	8,6%
10	43,7%	44,5%	55,4%	31,9%	49,9%	45,2%	46,3%	37,9%	50,3%	40,0%	48,4%	44,1%	44,4%	44,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>20,5%</b>	<b>25,0%</b>	<b>19,1%</b>	<b>27,6%</b>	<b>20,0%</b>	<b>21,2%</b>	<b>18,5%</b>	<b>33,3%</b>	<b>20,6%</b>	<b>20,3%</b>	<b>31,8%</b>	<b>23,1%</b>	<b>19,4%</b>	<b>22,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>53,8%</b>	<b>51,5%</b>	<b>63,9%</b>	<b>42,3%</b>	<b>56,7%</b>	<b>53,8%</b>	<b>55,7%</b>	<b>45,0%</b>	<b>58,7%</b>	<b>48,7%</b>	<b>57,8%</b>	<b>52,8%</b>	<b>51,5%</b>	<b>52,7%</b>



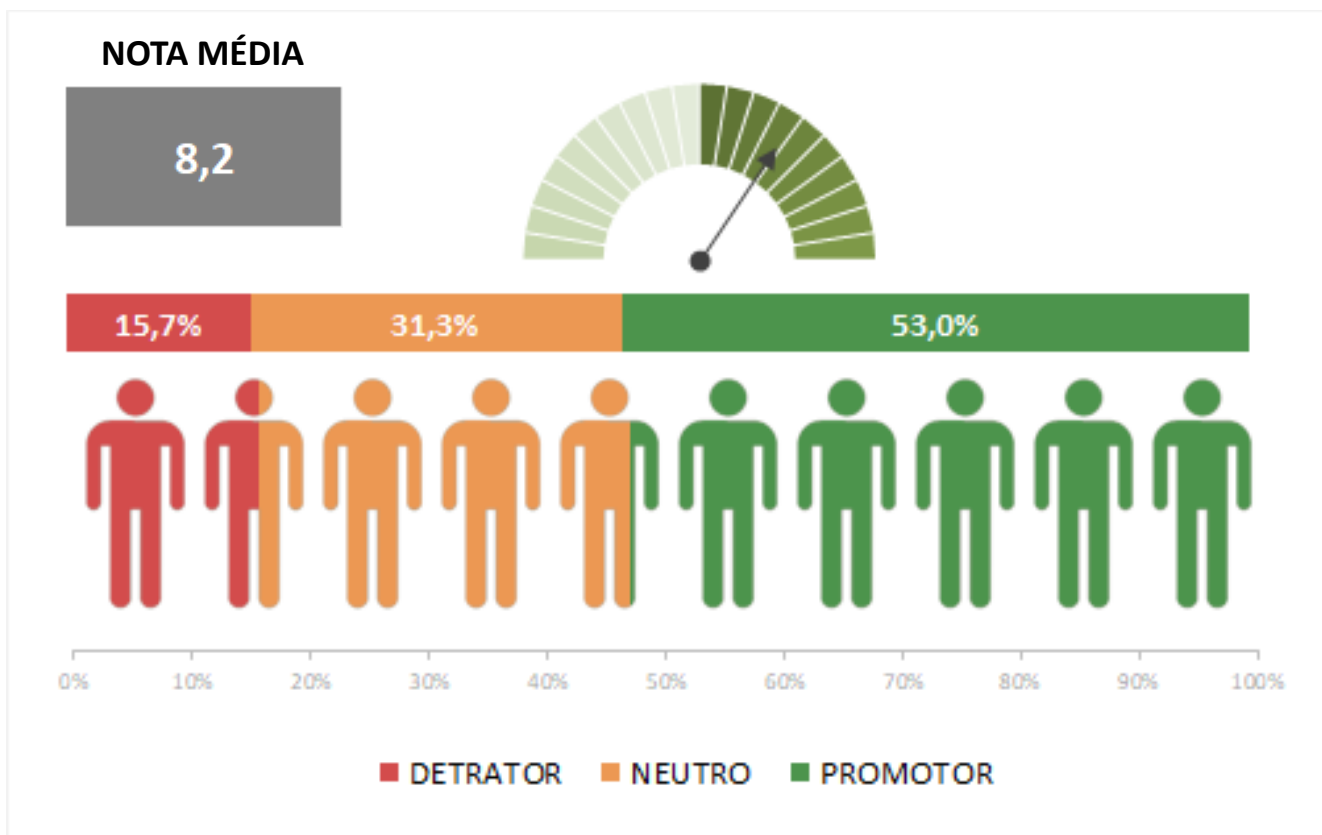


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 36,7%



# 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	0,9%	2,4%	0,0%	2,6%	1,9%	2,8%	0,7%	1,5%	1,1%	1,0%	1,7%	1,9%	0,0%	1,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,6%	0,0%	0,9%	1,3%	1,2%	0,9%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
3	0,9%	2,4%	0,0%	2,6%	1,9%	1,5%	0,9%	3,4%	3,0%	1,7%	0,0%	1,5%	3,2%	1,7%
4	1,3%	0,7%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,9%	2,8%	1,1%	1,4%	0,0%	0,4%	5,9%	1,0%
5	3,6%	9,6%	3,8%	9,5%	5,7%	8,9%	2,5%	9,5%	8,2%	4,6%	11,8%	6,8%	5,9%	6,7%
6	5,3%	2,2%	4,2%	3,4%	3,7%	6,0%	2,7%	1,5%	8,4%	0,7%	2,3%	4,2%	0,0%	3,7%
7	17,3%	10,5%	16,0%	16,0%	10,0%	18,6%	6,1%	17,4%	20,7%	5,8%	17,0%	15,4%	0,0%	13,8%
8	21,0%	14,3%	24,1%	11,9%	19,2%	21,8%	12,4%	18,3%	17,4%	21,6%	15,0%	18,1%	12,6%	17,5%
9	11,2%	8,5%	8,0%	11,9%	8,7%	6,5%	15,8%	5,9%	1,4%	17,6%	6,0%	9,9%	9,1%	9,8%
10	38,4%	47,7%	43,9%	38,7%	47,7%	32,8%	57,0%	39,8%	38,7%	44,3%	46,2%	40,8%	63,3%	43,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>7,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,8</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>12,1%</b>	<b>19,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>21,6%</b>	<b>14,4%</b>	<b>20,4%</b>	<b>8,7%</b>	<b>18,6%</b>	<b>21,7%</b>	<b>10,7%</b>	<b>15,8%</b>	<b>15,8%</b>	<b>15,0%</b>	<b>15,7%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>49,6%</b>	<b>56,2%</b>	<b>51,9%</b>	<b>50,6%</b>	<b>56,4%</b>	<b>39,3%</b>	<b>72,8%</b>	<b>45,7%</b>	<b>40,2%</b>	<b>61,9%</b>	<b>52,2%</b>	<b>50,7%</b>	<b>72,4%</b>	<b>53,0%</b>

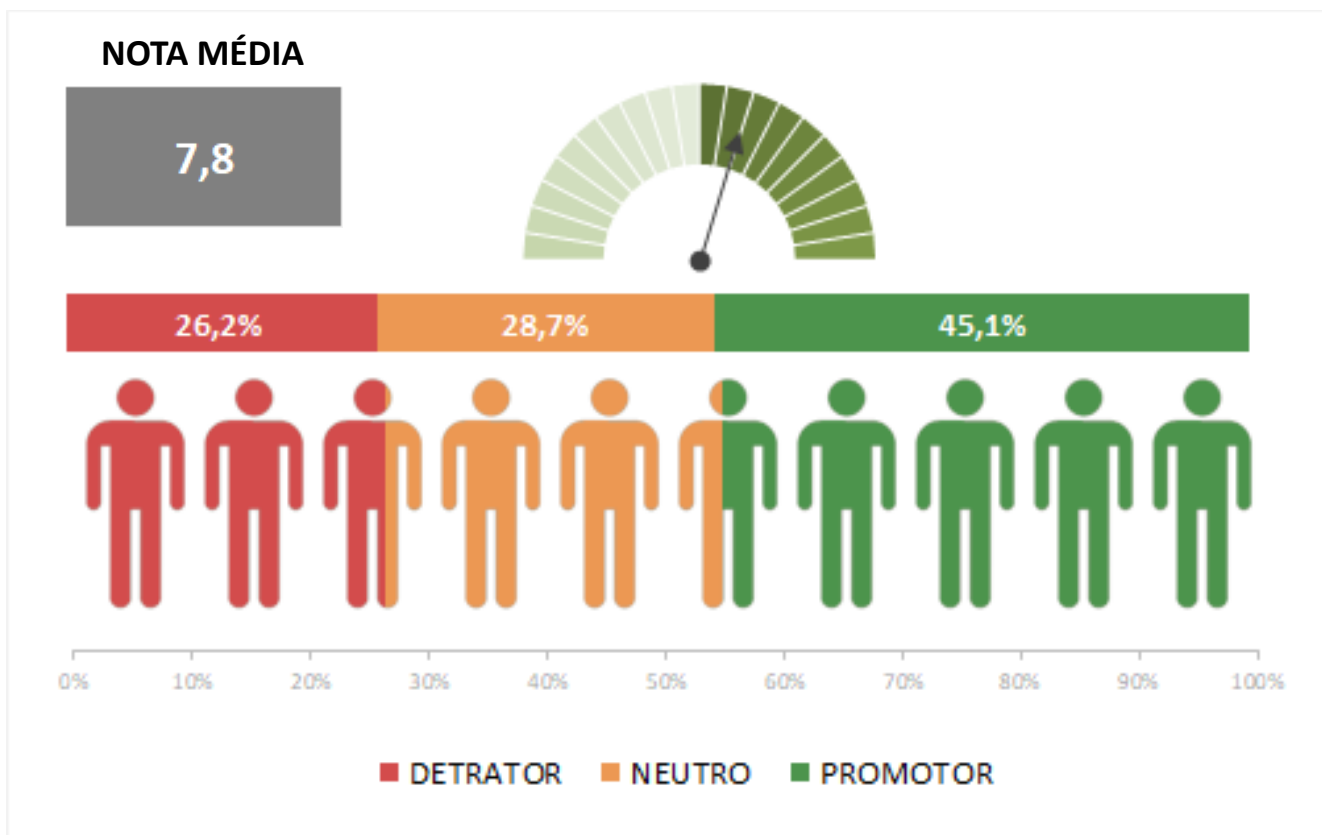


**ARES**  
AGÊNCIA  
DE REGULAÇÃO  
DE SANEAMENTO  
DE PALMEIRAS DE CURITIBA

# SATISFAÇÃO GERAL – PALMEIRAS SANEAMENTO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PALMEIRAS SANEAMENTO? 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%

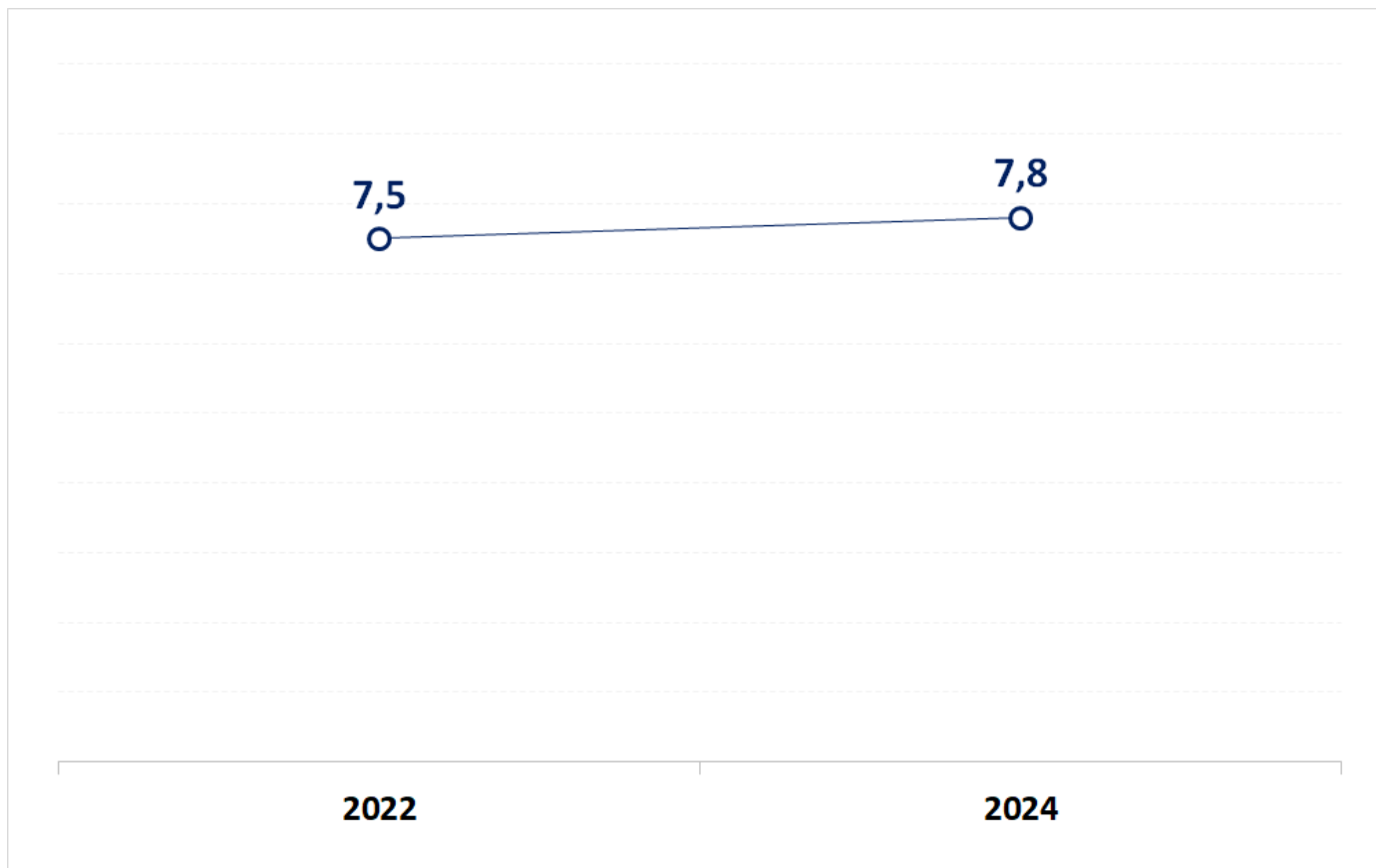


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – PALMEIRAS SAN.

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PALMEIRAS SANEAMENTO? 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 – PALMEIRAS SANEAMENTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,6%	3,9%	2,6%	1,6%	2,7%	4,1%	1,0%	0,7%	2,9%	2,1%	0,0%	2,5%	0,0%	2,3%
1	1,3%	0,6%	2,9%	0,0%	0,8%	0,4%	2,2%	0,0%	2,6%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	0,9%
2	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,4%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	2,2%	0,3%	0,0%	2,0%	1,1%	0,7%	1,5%	1,9%	0,5%	1,5%	2,6%	1,4%	0,0%	1,2%
4	3,1%	2,2%	2,9%	1,6%	3,4%	4,7%	0,6%	1,7%	2,8%	3,1%	2,0%	2,9%	0,0%	2,6%
5	7,3%	9,9%	10,8%	8,0%	8,0%	9,5%	6,3%	10,8%	11,7%	5,4%	12,9%	9,4%	0,0%	8,6%
6	12,5%	7,9%	11,1%	11,0%	8,7%	12,6%	7,0%	10,5%	15,1%	9,8%	6,1%	10,7%	4,6%	10,1%
7	11,9%	9,3%	11,1%	13,2%	7,6%	8,3%	9,2%	17,5%	9,2%	10,8%	13,8%	9,9%	18,0%	10,6%
8	17,3%	18,9%	22,3%	19,5%	14,4%	12,7%	20,8%	24,6%	14,1%	19,2%	24,5%	16,9%	30,5%	18,1%
9	12,7%	10,7%	11,1%	13,7%	9,9%	8,2%	15,5%	12,2%	4,5%	16,6%	10,8%	10,7%	22,1%	11,7%
10	31,2%	35,6%	24,9%	28,8%	43,0%	38,0%	35,9%	20,0%	36,0%	31,6%	26,3%	34,3%	24,8%	33,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,4</b>	<b>7,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>26,9%</b>	<b>25,5%</b>	<b>30,5%</b>	<b>24,9%</b>	<b>25,1%</b>	<b>32,8%</b>	<b>18,7%</b>	<b>25,7%</b>	<b>36,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>24,6%</b>	<b>28,3%</b>	<b>4,6%</b>	<b>26,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>43,9%</b>	<b>46,3%</b>	<b>36,1%</b>	<b>42,5%</b>	<b>53,0%</b>	<b>46,2%</b>	<b>51,3%</b>	<b>32,2%</b>	<b>40,5%</b>	<b>48,2%</b>	<b>37,1%</b>	<b>44,9%</b>	<b>46,9%</b>	<b>45,1%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 45,1% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	25,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,0%
BOM ATENDIMENTO	17,0%
NÃO FALTA ÁGUA	9,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,8%
QUALIDADE DA ÁGUA	6,3%
BOA GESTÃO	2,3%
MELHOROU QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,3%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,1%
INVESTIMENTOS REALIZADOS	0,6%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	8,0%

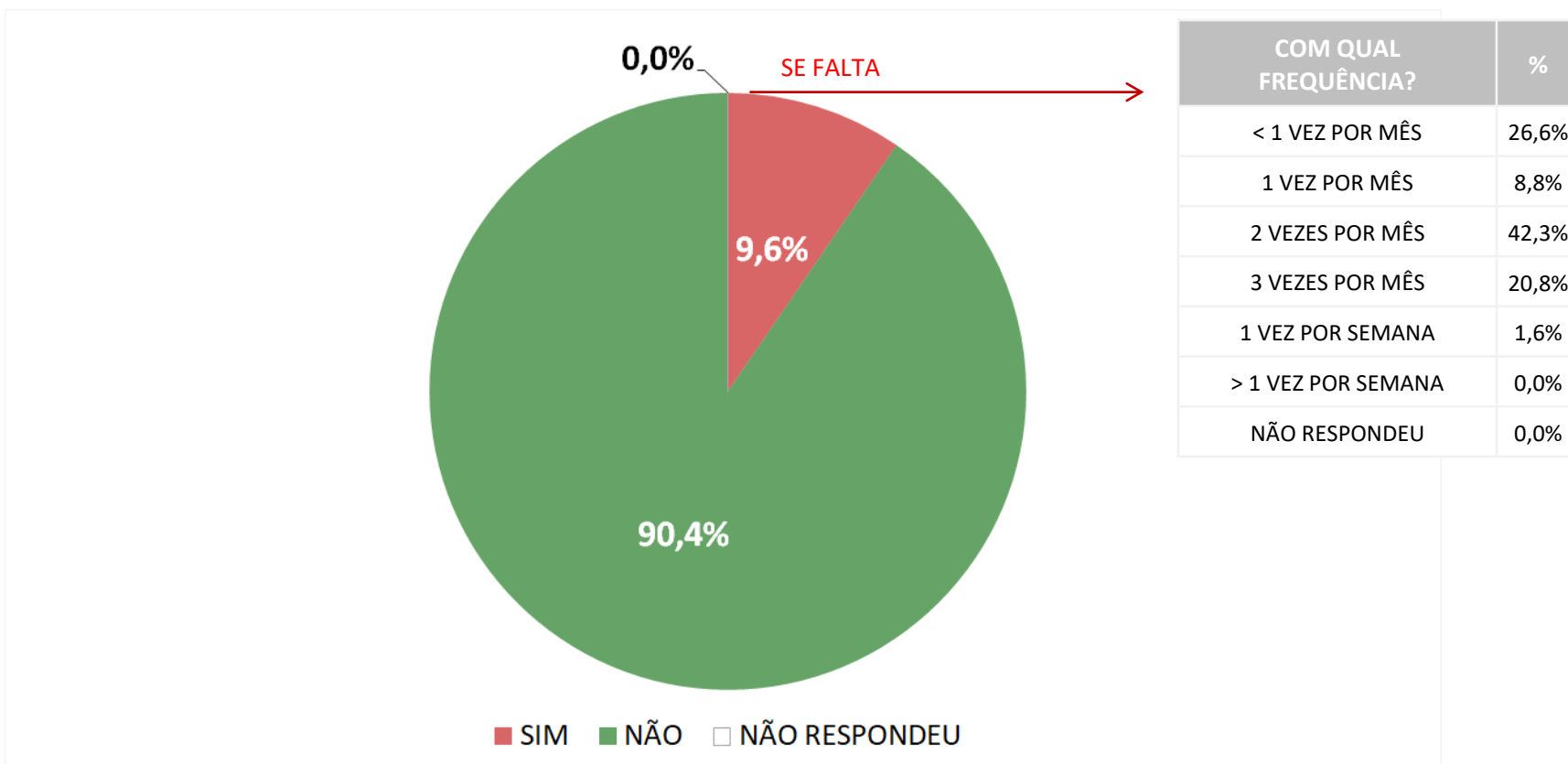
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 26,2% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	35,8%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	30,5%
TRATAR O ESGOTO	12,6%
MELHORAR O ATENDIMENTO	8,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,4%
NÃO FALTAR ÁGUA	5,3%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,2%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,1%
OUTROS	7,4%
NÃO RESPONDEU	12,6%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# FALTA DE ÁGUA

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





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# FALTA DE ÁGUA

## EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	11,8%	7,4%	11,4%	12,7%	5,3%	12,5%	9,5%	3,7%	12,6%	9,6%	5,2%	9,5%	10,2%	9,6%
NÃO	88,2%	92,6%	88,6%	87,3%	94,7%	87,5%	90,5%	96,3%	87,4%	90,4%	94,8%	90,5%	89,8%	90,4%
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%

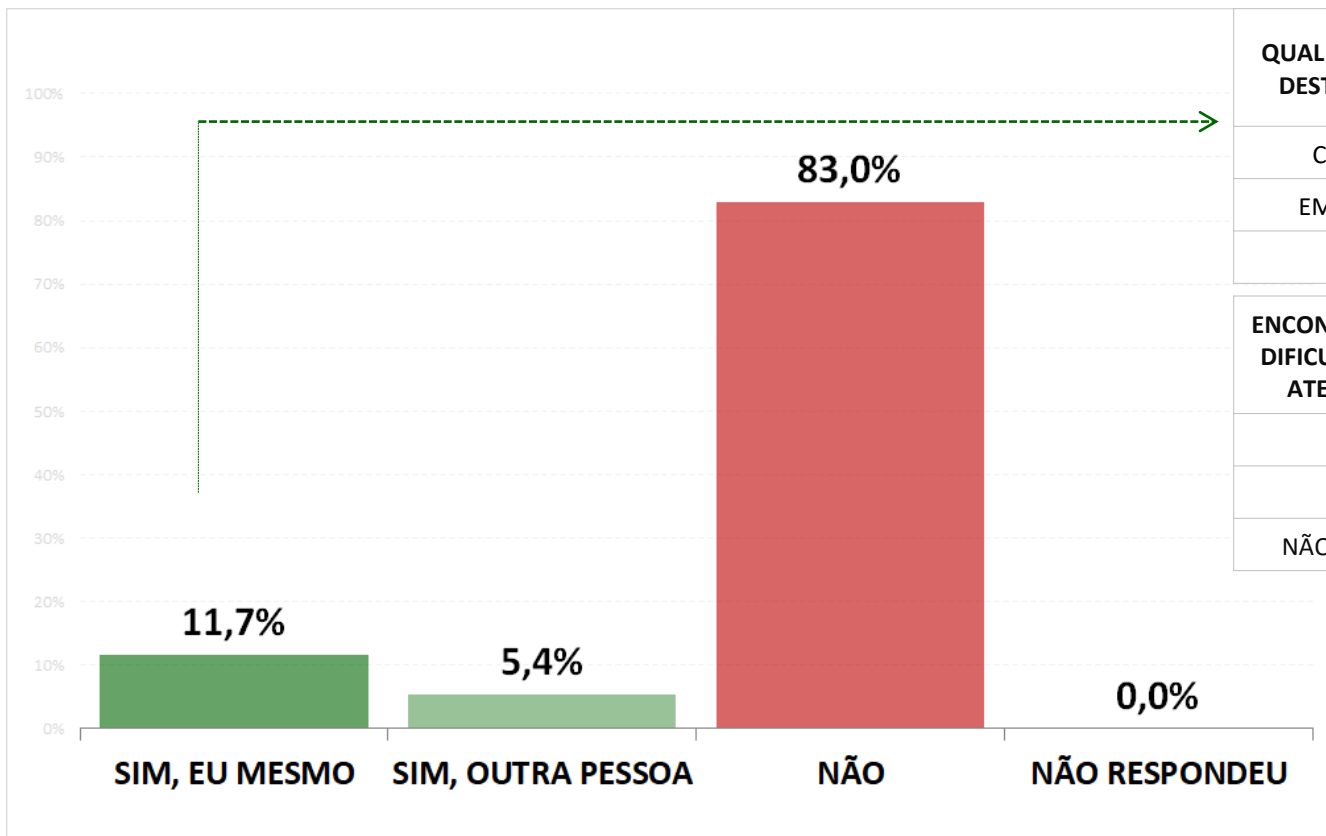




# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	61,5%
EMERGENCIAL	38,5%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	11,7%
NÃO	88,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	45,7%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	22,4%
MUITA BUROCRACIA	20,7%
FALTA DE INFORMAÇÕES	11,2%



# CANAL DE ATENDIMENTO

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

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

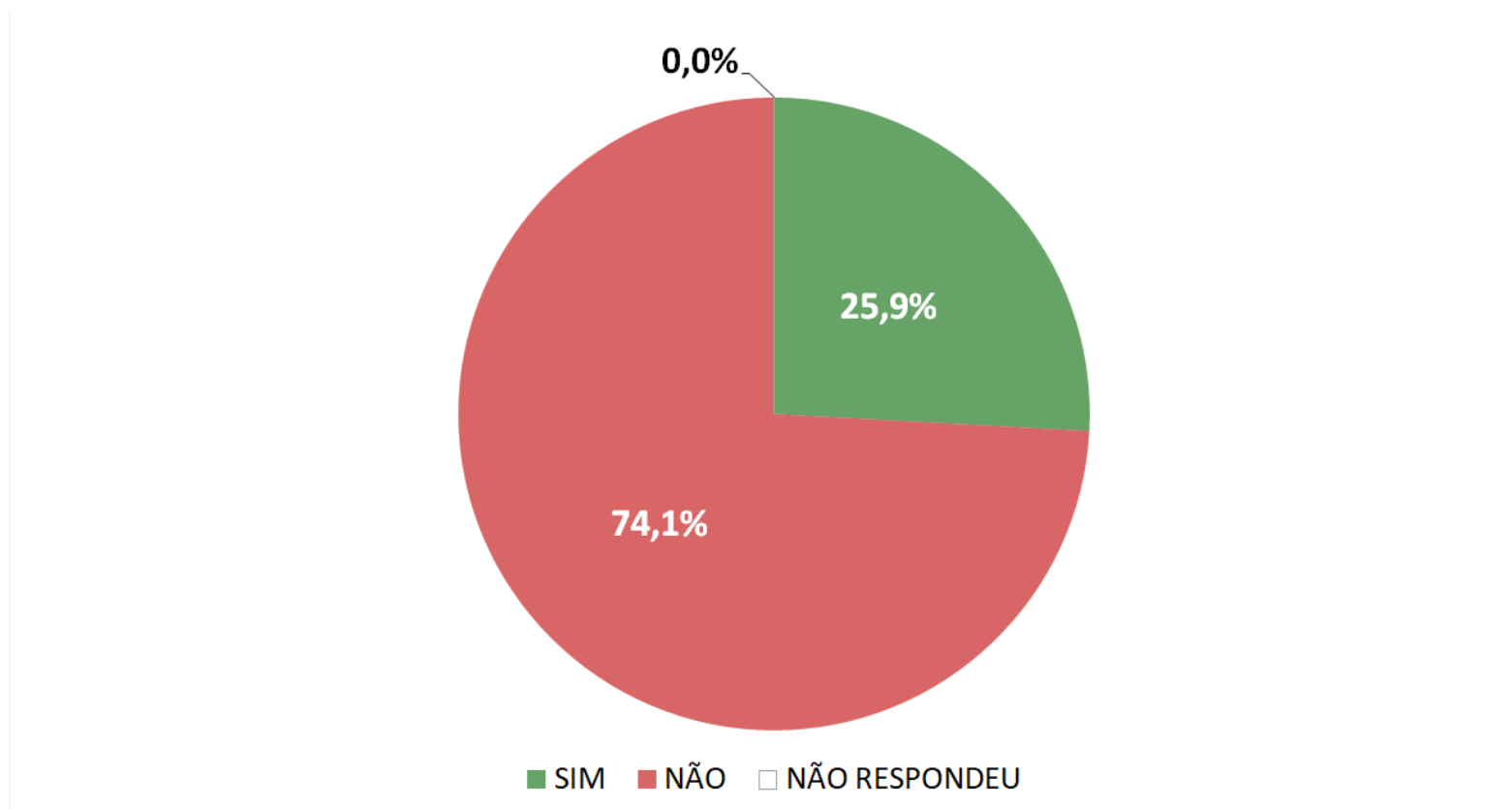
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	9,3%	14,0%	10,8%	11,2%	12,6%	10,0%	9,4%	19,0%	12,9%	10,3%	14,2%	11,3%	15,6%	11,7%
SIM, OUTRA PESSOA	6,9%	3,8%	8,5%	3,8%	5,2%	4,7%	6,5%	4,7%	7,1%	3,9%	3,2%	5,3%	5,6%	5,4%
NÃO	83,8%	82,2%	80,6%	85,0%	82,2%	85,4%	84,1%	76,3%	79,9%	85,9%	82,6%	83,4%	78,8%	83,0%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# 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.

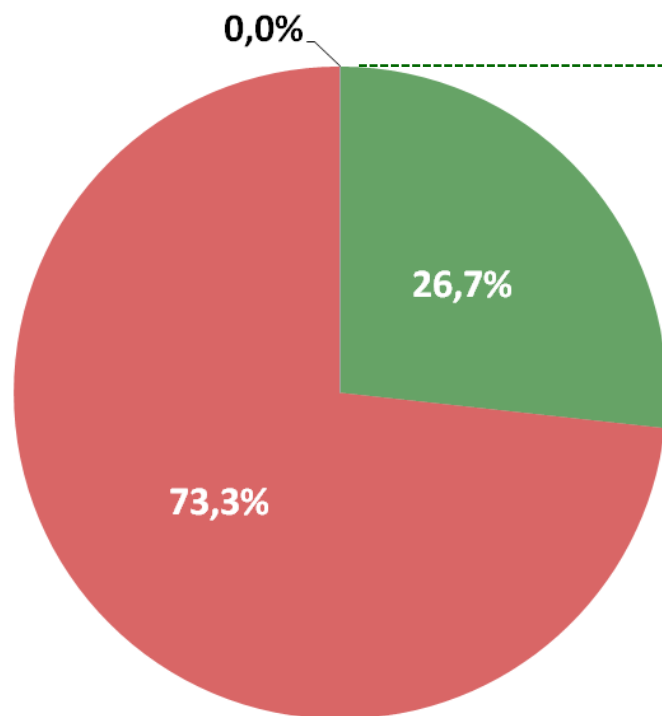
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	27,5%	24,3%	38,4%	24,3%	20,3%	31,1%	28,0%	11,5%	34,4%	23,0%	14,5%	27,3%	11,5%	25,9%
NÃO	72,5%	75,7%	61,6%	75,7%	79,7%	68,9%	72,0%	88,5%	65,6%	77,0%	85,5%	72,7%	88,5%	74,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



# TARIFA SOCIAL

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	51,0%
REDES SOCIAIS	12,8%
PREFEITURA	9,5%
TELEVISÃO	8,0%
FOLHETO	4,2%
INTERNET (OUTROS)	3,8%
RÁDIO	3,1%
TRABALHO	2,7%
JORNAL	2,4%
OUTROS MEIOS	3,6%
NÃO RESPONDEU	3,5%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	17,5%
NÃO	82,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%



# TARIFA SOCIAL

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	24,6%	28,7%	19,1%	29,1%	28,6%	25,1%	26,3%	30,7%	32,2%	24,9%	25,5%	27,6%	17,3%	26,7%
NÃO	75,4%	71,3%	80,9%	70,9%	71,4%	74,9%	73,7%	69,3%	67,8%	75,1%	74,5%	72,4%	82,7%	73,3%
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%

# SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

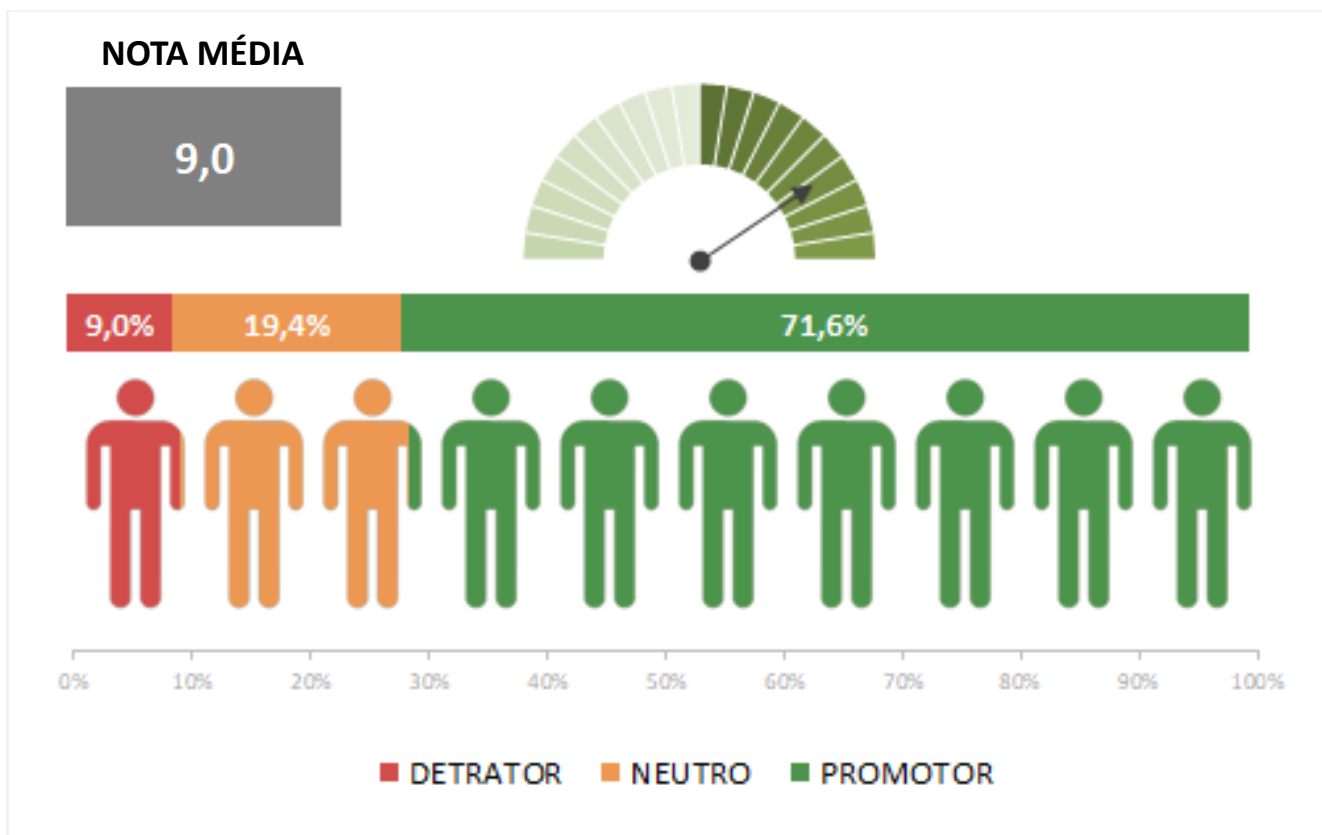


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# 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 SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS? 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: 1,2%

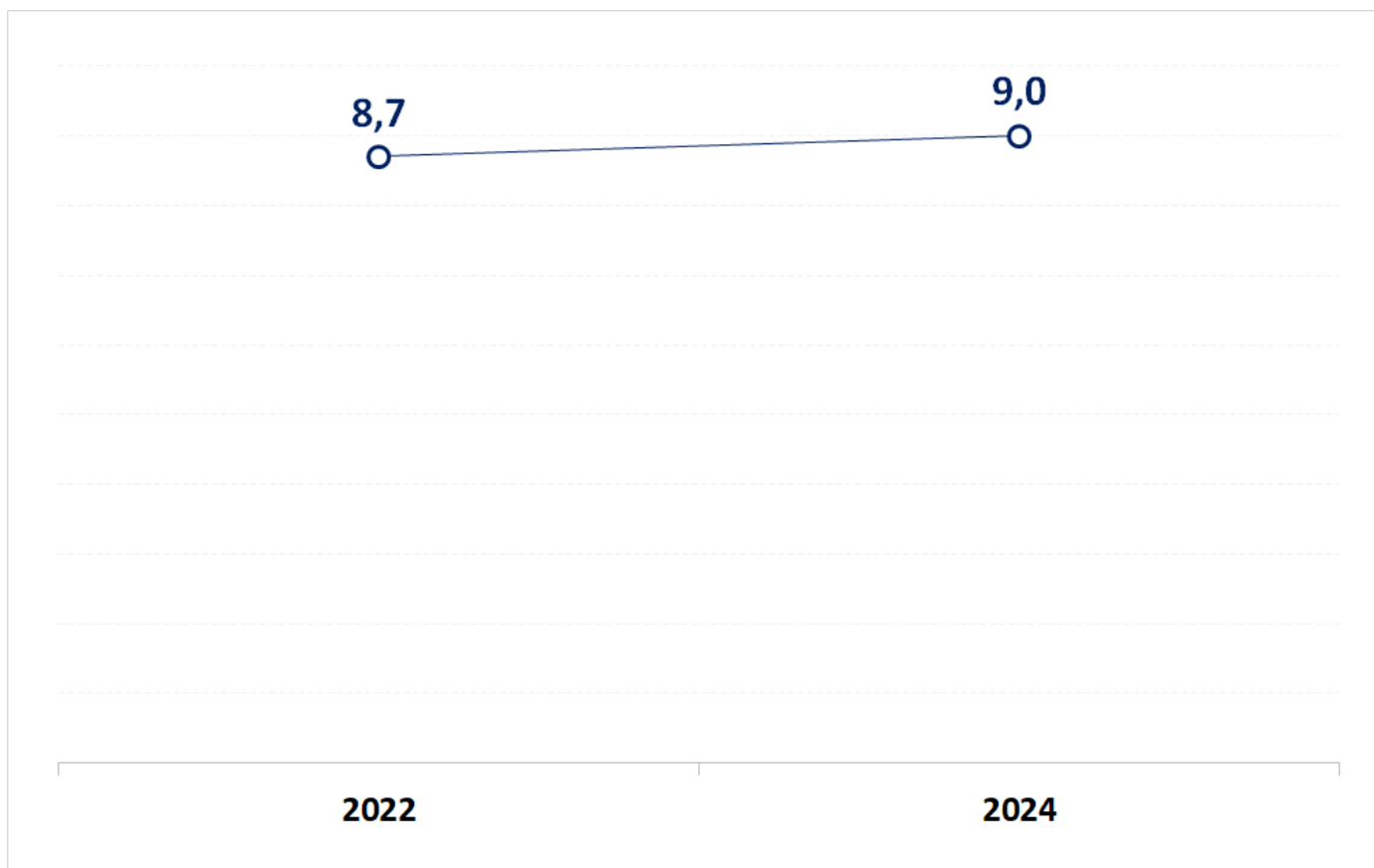




# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS? 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 SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	0,4%	0,0%	0,5%	0,3%	0,0%	0,2%	1,8%	0,3%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,4%	0,3%	0,0%	1,0%	1,1%	2,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	0,9%
5	3,8%	2,7%	0,0%	3,8%	4,5%	3,8%	4,5%	0,0%	4,3%	4,0%	0,0%	3,2%	3,3%	3,2%
6	5,9%	1,8%	3,0%	5,2%	2,7%	6,0%	2,1%	2,0%	3,3%	5,0%	0,0%	4,1%	0,0%	3,8%
7	5,2%	4,3%	0,0%	6,4%	5,7%	4,3%	1,8%	10,7%	5,1%	3,0%	10,1%	4,9%	3,3%	4,8%
8	11,6%	17,5%	19,6%	13,3%	13,2%	17,2%	11,1%	15,4%	17,0%	11,1%	15,6%	15,3%	8,0%	14,6%
9	12,1%	11,3%	11,5%	13,7%	9,7%	7,5%	13,0%	18,0%	6,6%	14,4%	10,2%	11,4%	14,4%	11,7%
10	59,3%	60,5%	65,9%	56,0%	60,7%	57,4%	67,1%	52,9%	61,4%	61,6%	61,6%	59,0%	69,2%	59,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,4</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,7%</b>	<b>6,4%</b>	<b>3,0%</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,7%</b>	<b>13,6%</b>	<b>7,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>9,9%</b>	<b>10,0%</b>	<b>2,4%</b>	<b>9,4%</b>	<b>5,1%</b>	<b>9,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>71,4%</b>	<b>71,8%</b>	<b>77,3%</b>	<b>69,7%</b>	<b>70,4%</b>	<b>64,9%</b>	<b>80,1%</b>	<b>70,9%</b>	<b>68,0%</b>	<b>76,0%</b>	<b>71,8%</b>	<b>70,5%</b>	<b>83,6%</b>	<b>71,6%</b>



# 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  $\geq 6$ ) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 71,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,2%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	27,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	11,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,4%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,5%
ESTÁ SATISFEITO	4,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,3%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	1,1%
SÃO ORGANIZADOS	1,1%
NÃO RESPONDEU	3,0%

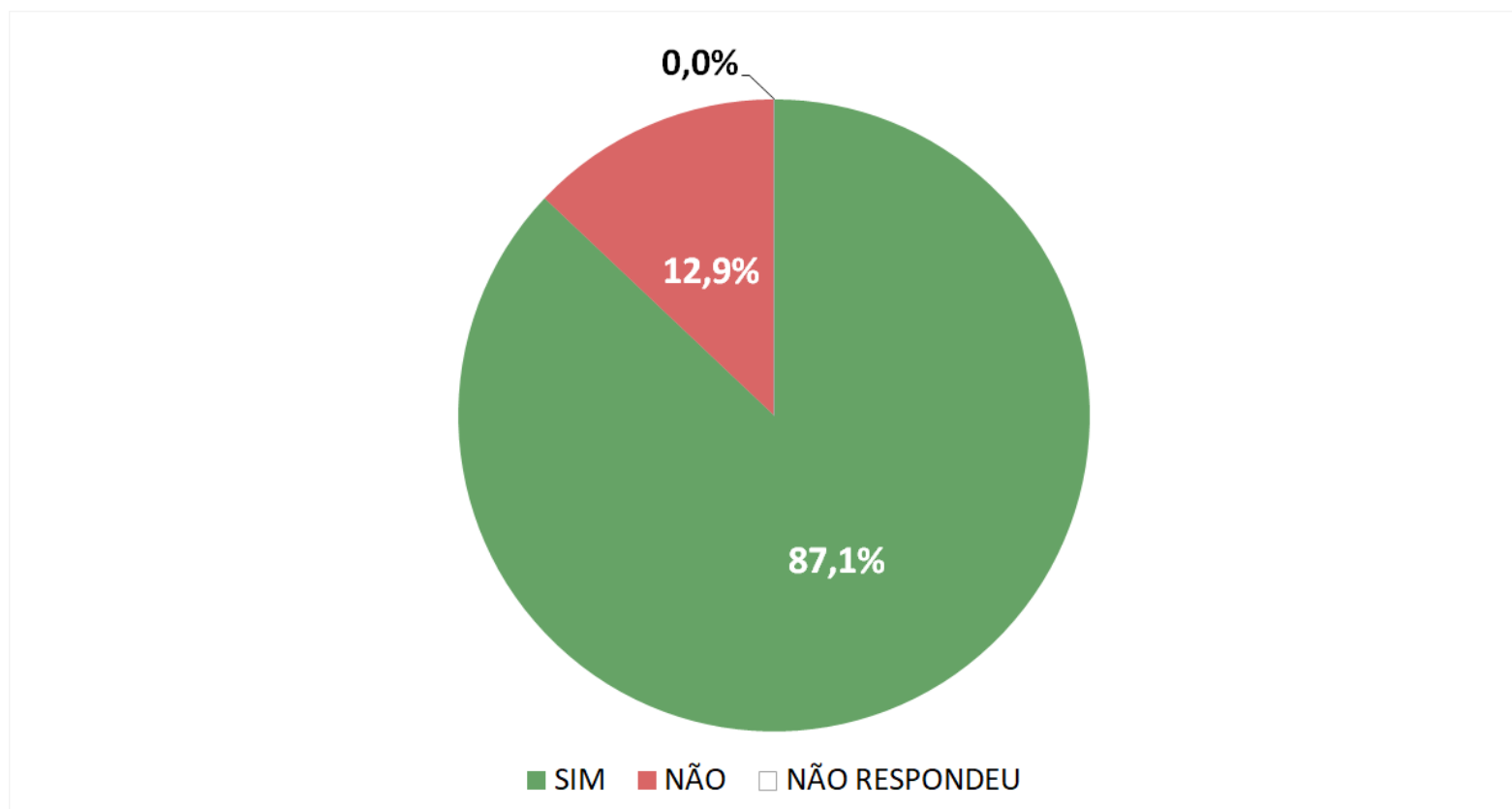
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 9,0% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	38,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	8,8%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	8,8%
AMPLIAR EQUIPE	2,9%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	2,9%
OUTROS	2,9%
NÃO RESPONDEU	20,6%



# 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	85,8%	88,3%	80,6%	90,4%	87,2%	84,8%	86,3%	92,9%	83,4%	88,2%	92,4%	86,1%	96,8%	87,1%
NÃO	14,2%	11,7%	19,4%	9,6%	12,8%	15,2%	13,7%	7,1%	16,6%	11,8%	7,6%	13,9%	3,2%	12,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

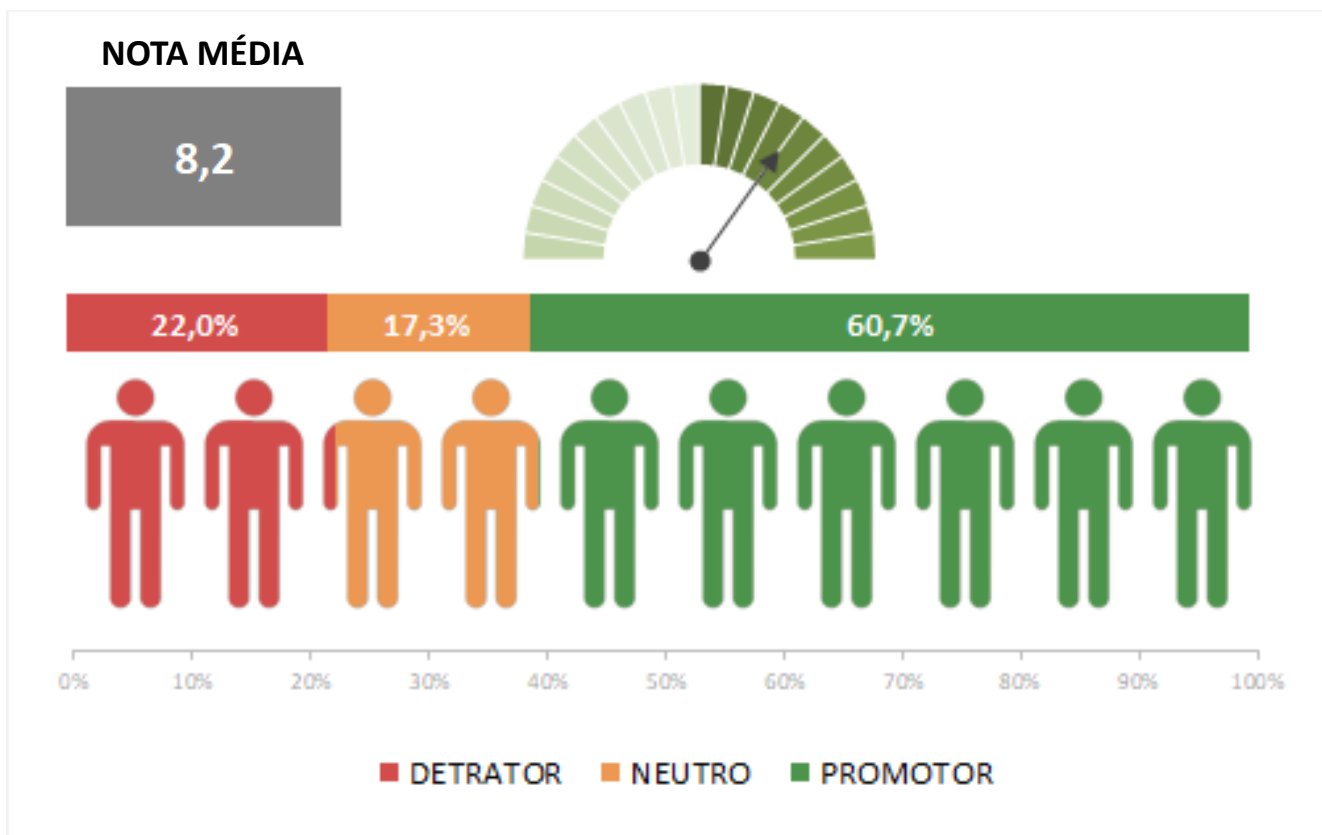


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO RECICLÁVEL AQUI EM SUA RUA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

**RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 30,8%



# SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO RECICLÁVEL AQUI EM SUA RUA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	4,1%	3,7%	3,7%	4,9%	3,1%	0,5%	5,7%	7,6%	3,7%	2,1%	12,3%	3,7%	5,1%	3,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,2%	0,0%	1,7%	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	1,0%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	1,2%	1,0%	0,0%	2,5%	0,5%	0,5%	0,0%	4,2%	0,0%	1,3%	3,6%	1,3%	0,0%	1,1%
4	3,3%	0,6%	0,0%	4,1%	1,0%	1,4%	2,0%	2,7%	2,9%	2,2%	0,0%	1,5%	5,1%	1,9%
5	9,1%	4,7%	15,9%	5,8%	2,6%	6,8%	6,1%	8,0%	4,0%	7,9%	7,6%	7,7%	0,0%	6,8%
6	9,8%	5,7%	4,1%	11,6%	6,1%	8,8%	6,0%	8,3%	13,3%	5,1%	4,3%	7,5%	9,1%	7,7%
7	9,7%	6,7%	11,4%	10,6%	4,2%	6,0%	4,4%	18,9%	2,0%	11,1%	9,7%	7,6%	12,5%	8,2%
8	7,5%	10,6%	0,0%	9,2%	14,2%	9,4%	11,5%	4,4%	3,5%	13,6%	5,8%	9,5%	6,3%	9,1%
9	6,7%	7,8%	3,7%	8,3%	8,3%	12,4%	4,7%	1,0%	11,2%	4,3%	1,5%	7,8%	2,8%	7,2%
10	48,5%	58,1%	61,4%	41,4%	60,0%	53,5%	58,7%	44,8%	58,3%	51,8%	55,1%	52,8%	59,0%	53,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>7,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>27,6%</b>	<b>16,8%</b>	<b>23,6%</b>	<b>30,5%</b>	<b>13,4%</b>	<b>18,7%</b>	<b>20,7%</b>	<b>30,8%</b>	<b>25,0%</b>	<b>19,2%</b>	<b>27,8%</b>	<b>22,3%</b>	<b>19,4%</b>	<b>22,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>55,2%</b>	<b>65,9%</b>	<b>65,0%</b>	<b>49,7%</b>	<b>68,2%</b>	<b>65,9%</b>	<b>63,4%</b>	<b>45,9%</b>	<b>69,5%</b>	<b>56,1%</b>	<b>56,7%</b>	<b>60,6%</b>	<b>61,8%</b>	<b>60,7%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 - 60,7% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	20,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	13,4%
ESTÁ SATISFEITO	10,4%
PARTICULAR QUE FAZ	7,3%
LEVAM TODO MATERIAL	4,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	1,2%
OUTROS	3,0%
NÃO RESPONDEU	3,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 22,0% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	26,0%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	24,0%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	10,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,0%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	8,0%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,0%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,0%
OUTROS	2,0%
NÃO RESPONDEU	14,0%

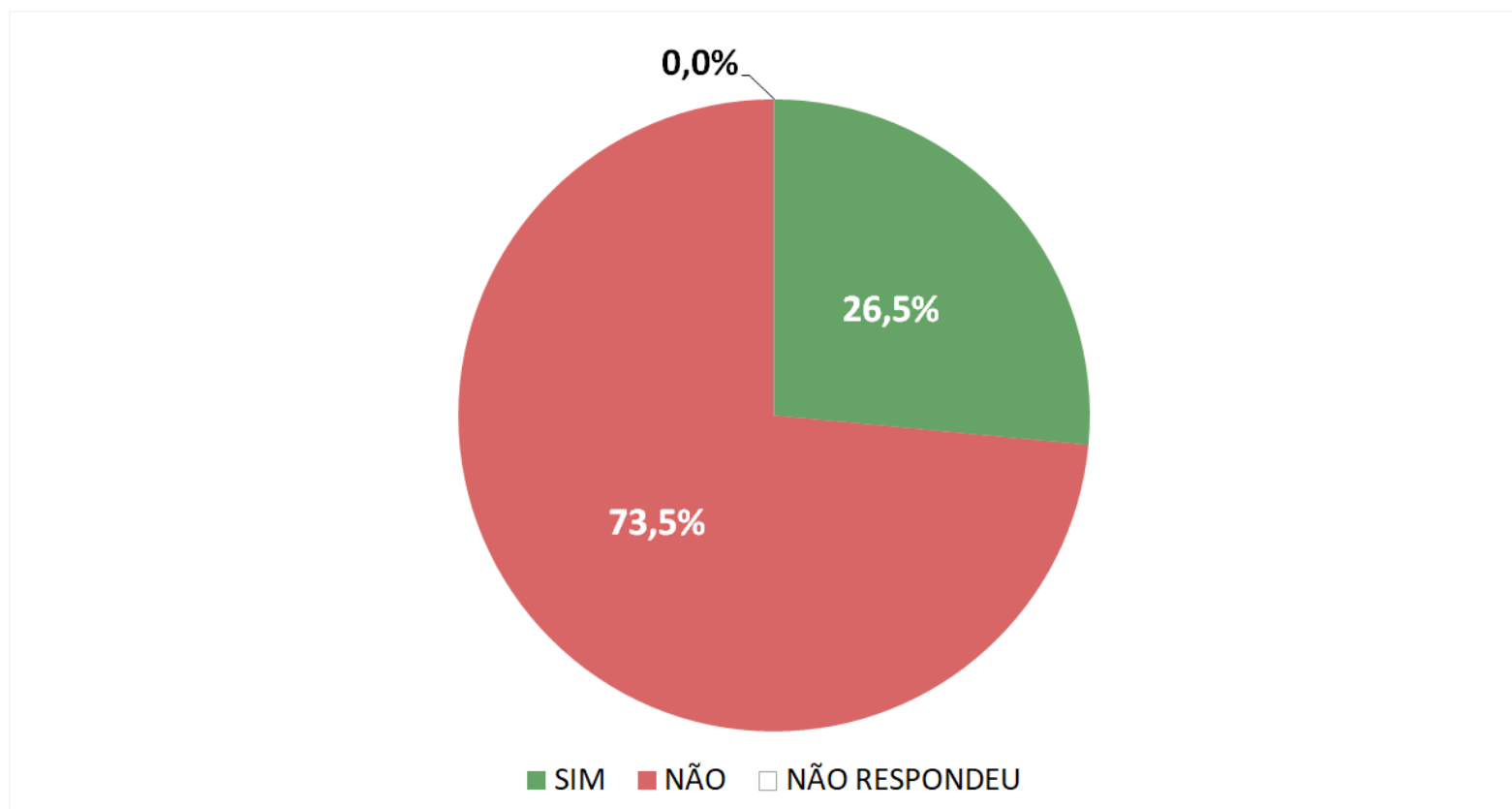




# ECOPONTO

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





# ECOPONTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	28,1%	24,9%	21,7%	36,8%	18,6%	21,8%	25,7%	37,3%	21,0%	29,1%	27,1%	24,2%	49,7%	26,5%
NÃO	71,9%	75,1%	78,3%	63,2%	81,4%	78,2%	74,3%	62,7%	79,0%	70,9%	72,9%	75,8%	50,3%	73,5%
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%

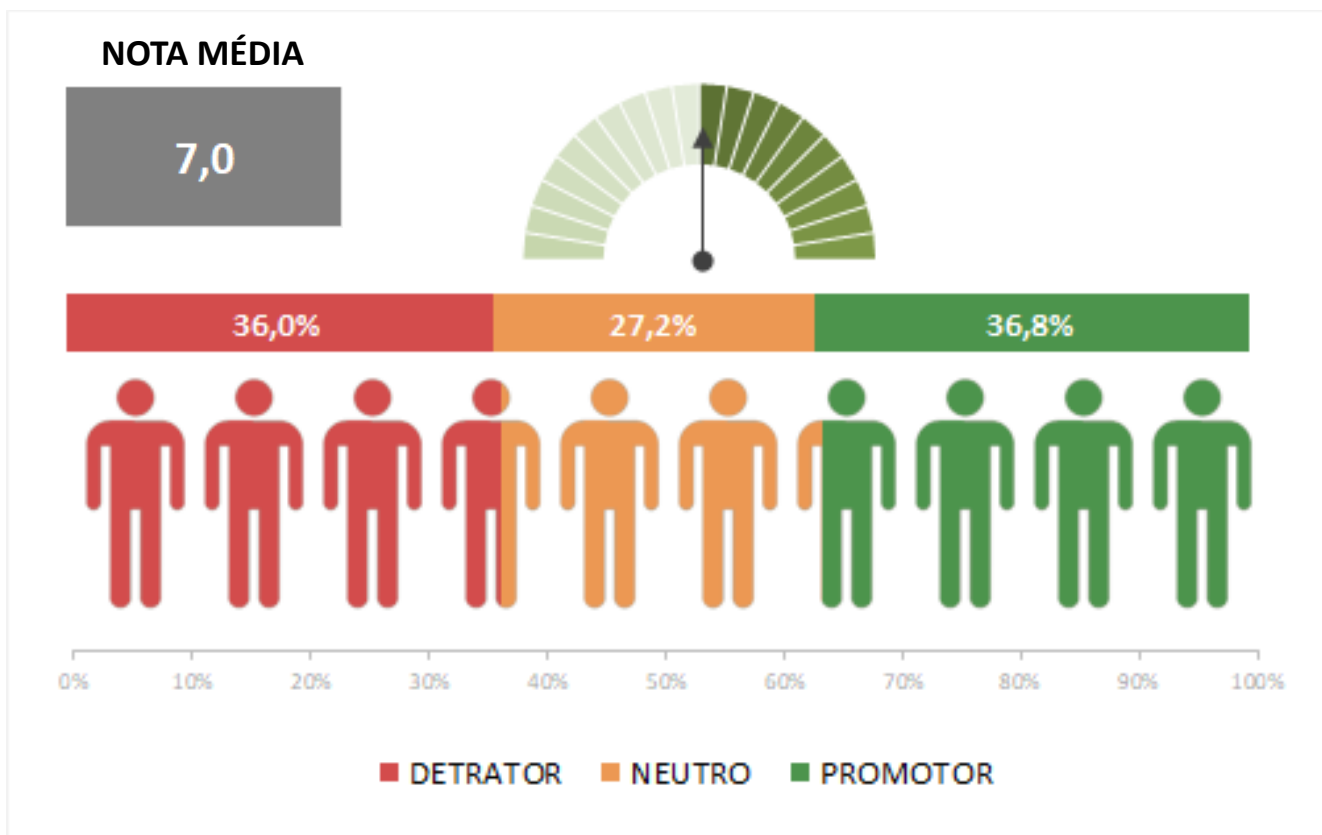


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS? 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**



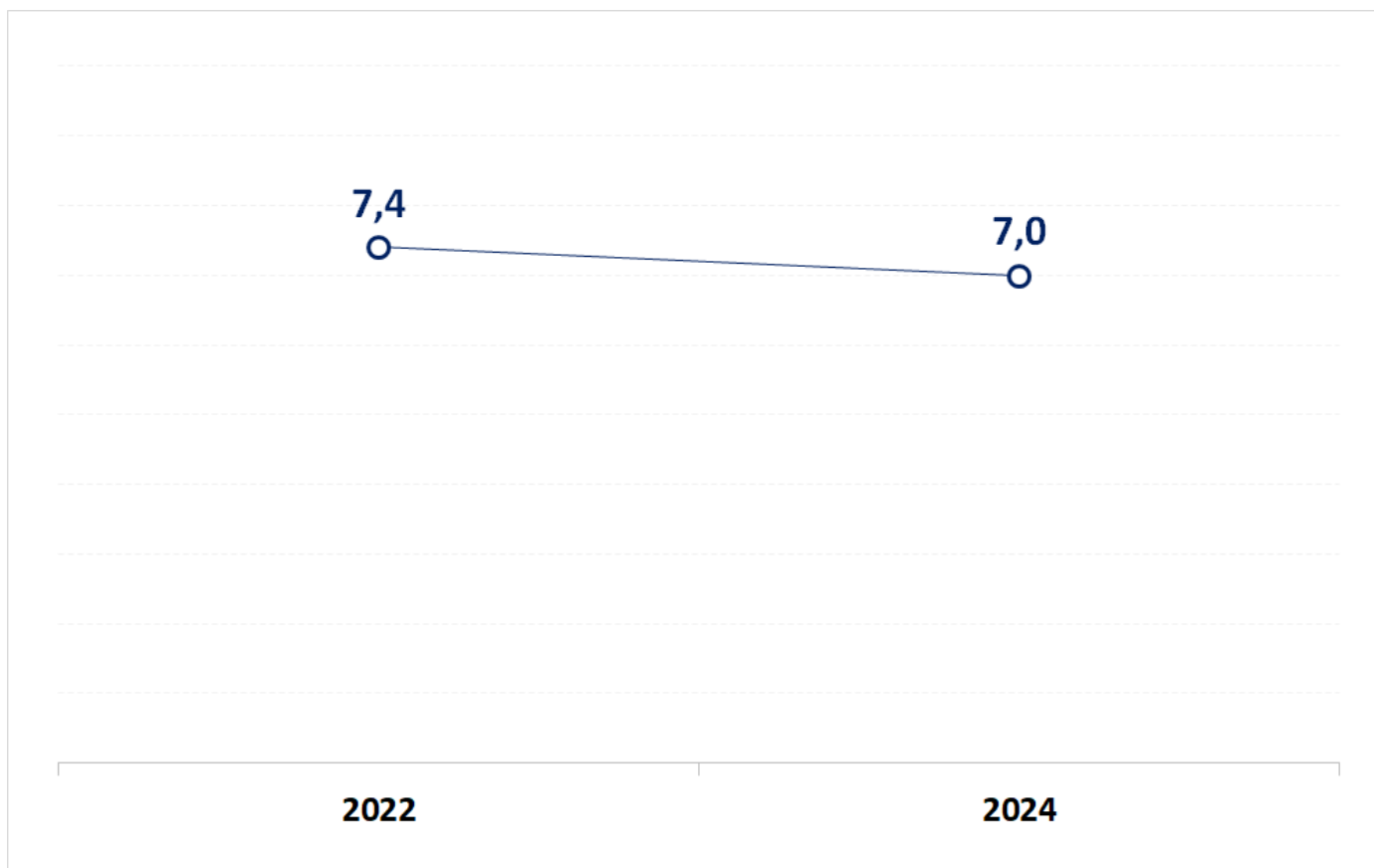
% NÃO RESPOSTA: 10,4%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS? 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 SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS? 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	5,0%	10,8%	2,9%	10,0%	8,9%	8,3%	7,2%	8,8%	6,7%	10,5%	4,3%	7,5%	12,9%	8,0%
1	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,9%	0,4%	0,5%	1,1%	0,0%	0,7%	1,5%	0,6%	0,0%	0,6%
2	1,6%	1,6%	0,0%	2,3%	1,7%	2,9%	0,0%	1,9%	1,1%	0,9%	5,5%	1,7%	0,0%	1,6%
3	0,6%	3,1%	0,0%	1,8%	3,1%	2,7%	0,6%	2,5%	2,8%	1,4%	1,5%	2,1%	0,0%	1,9%
4	4,7%	5,2%	2,9%	4,6%	6,6%	2,6%	7,1%	5,6%	4,2%	3,7%	9,1%	4,6%	8,7%	5,0%
5	7,8%	11,7%	8,9%	10,0%	10,1%	8,4%	9,3%	13,4%	6,9%	10,4%	15,7%	10,1%	7,0%	9,8%
6	9,3%	9,0%	6,1%	11,7%	8,3%	11,0%	5,0%	12,7%	11,6%	6,2%	11,5%	8,5%	15,7%	9,1%
7	11,2%	9,4%	8,9%	13,4%	7,8%	7,9%	11,1%	13,3%	11,2%	10,8%	5,8%	11,0%	2,7%	10,3%
8	19,8%	14,2%	24,3%	15,7%	13,8%	17,2%	16,7%	16,7%	17,5%	19,3%	11,1%	17,5%	10,9%	16,9%
9	10,2%	5,9%	12,5%	5,3%	8,2%	7,5%	11,5%	3,0%	6,3%	8,1%	3,1%	8,4%	3,6%	8,0%
10	29,8%	27,9%	33,5%	24,6%	30,5%	31,1%	31,0%	21,0%	31,9%	28,0%	30,8%	27,9%	38,6%	28,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,4</b>	<b>6,6</b>	<b>8,0</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>	<b>7,2</b>	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>29,1%</b>	<b>42,5%</b>	<b>20,8%</b>	<b>41,0%</b>	<b>39,7%</b>	<b>36,3%</b>	<b>29,7%</b>	<b>46,0%</b>	<b>33,2%</b>	<b>33,8%</b>	<b>49,3%</b>	<b>35,2%</b>	<b>44,3%</b>	<b>36,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>39,9%</b>	<b>33,9%</b>	<b>46,0%</b>	<b>29,9%</b>	<b>38,7%</b>	<b>38,6%</b>	<b>42,5%</b>	<b>23,9%</b>	<b>38,2%</b>	<b>36,1%</b>	<b>33,9%</b>	<b>36,3%</b>	<b>42,1%</b>	<b>36,8%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 36,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	41,2%
CIDADE/RUAS LIMPAS	14,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	10,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	10,1%
PASSAM SEMPRE	6,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,2%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,5%
SÃO ORGANIZADOS	1,7%
OUTROS	4,2%
NÃO RESPONDEU	4,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 36,0% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	35,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	23,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,2%
SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/SÓ TEM NO CENTRO	11,2%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	3,0%
AMPLIAR EQUIPE	2,2%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,5%
OUTROS	3,0%
NÃO RESPONDEU	4,5%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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



**V**

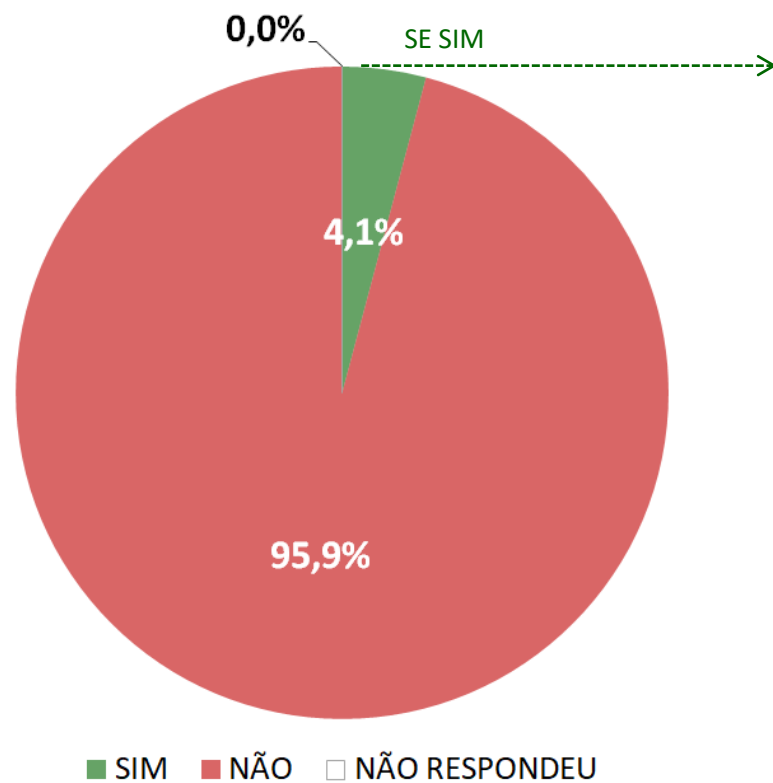


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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	4,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	11,5%
7	5,7%
8	15,3%
9	44,3%
10	19,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>15,6%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>63,3%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	31,1%
PREFEITURA	27,9%
AMIGOS/FAMILIARES	14,1%
TELEVISÃO	10,6%
TRABALHO	9,9%
REDES SOCIAIS	3,7%
NÃO RESPONDEU	3,7%





**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	4,7%	3,6%	5,6%	3,7%	3,8%	2,7%	1,8%	11,0%	0,0%	4,1%	8,2%	3,5%	11,0%	4,1%
NÃO	95,3%	96,4%	94,4%	96,3%	96,2%	97,3%	98,2%	89,0%	100,0%	95,9%	91,8%	96,5%	89,0%	95,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

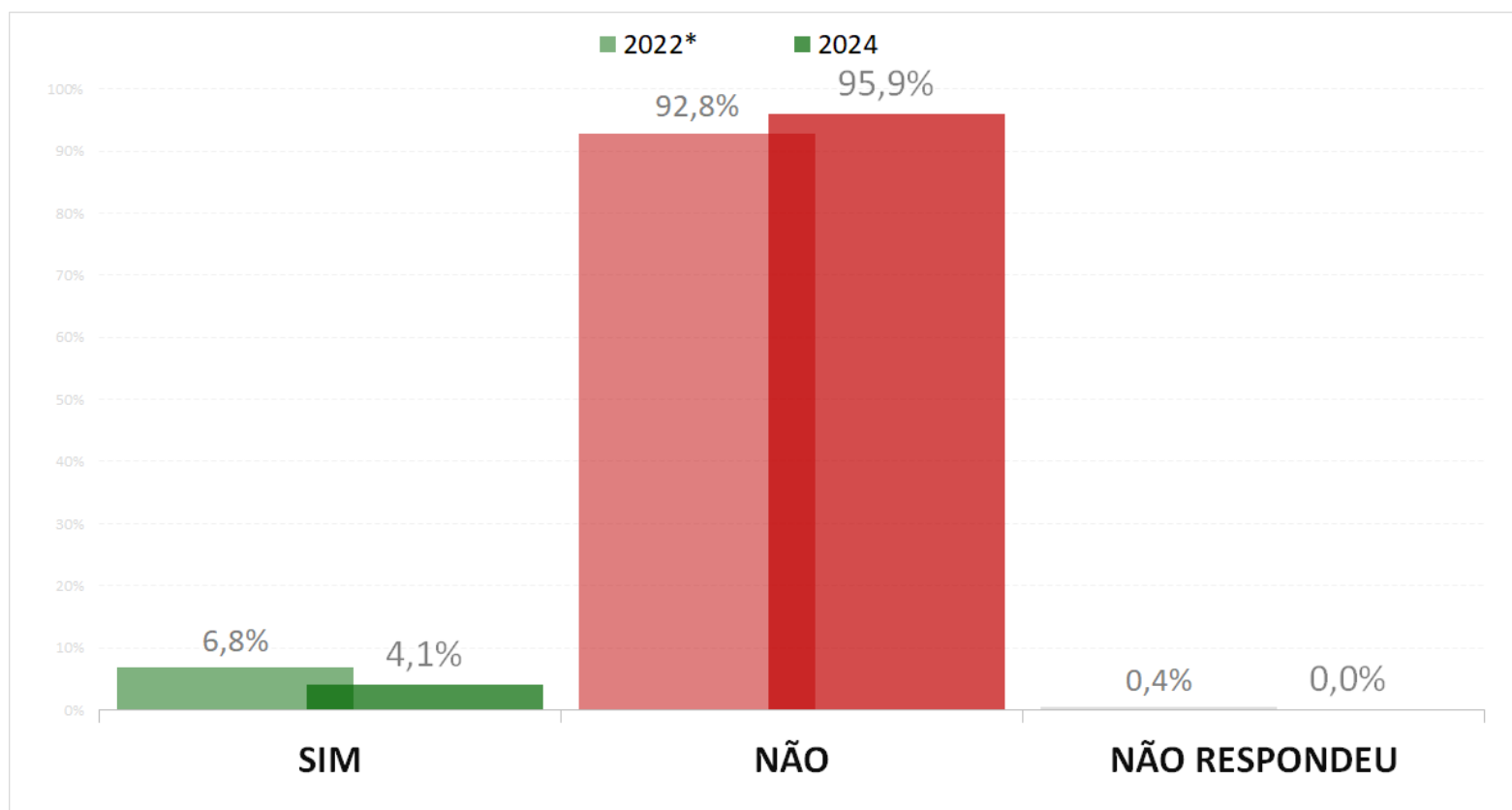


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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.

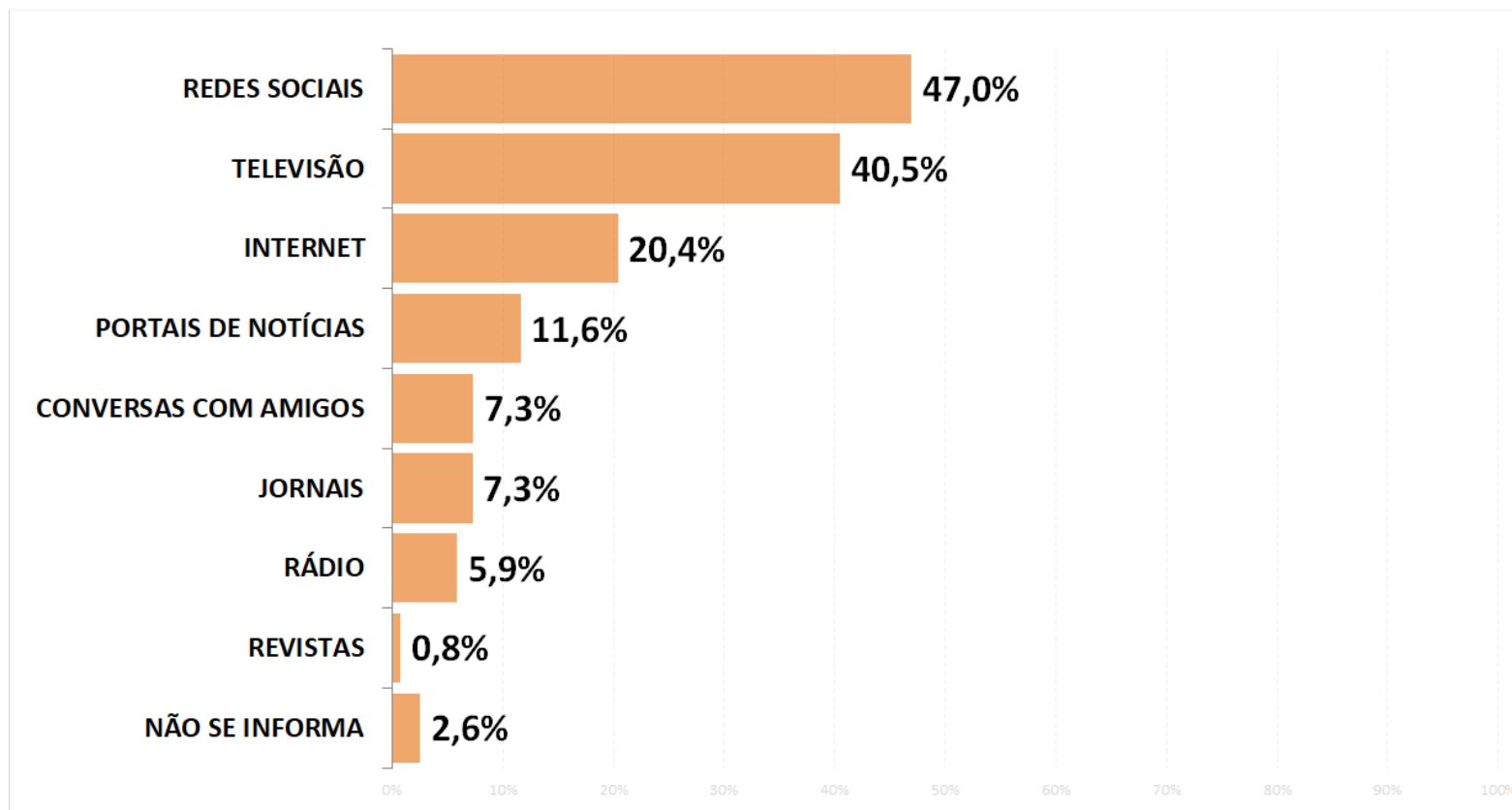
VI



**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**

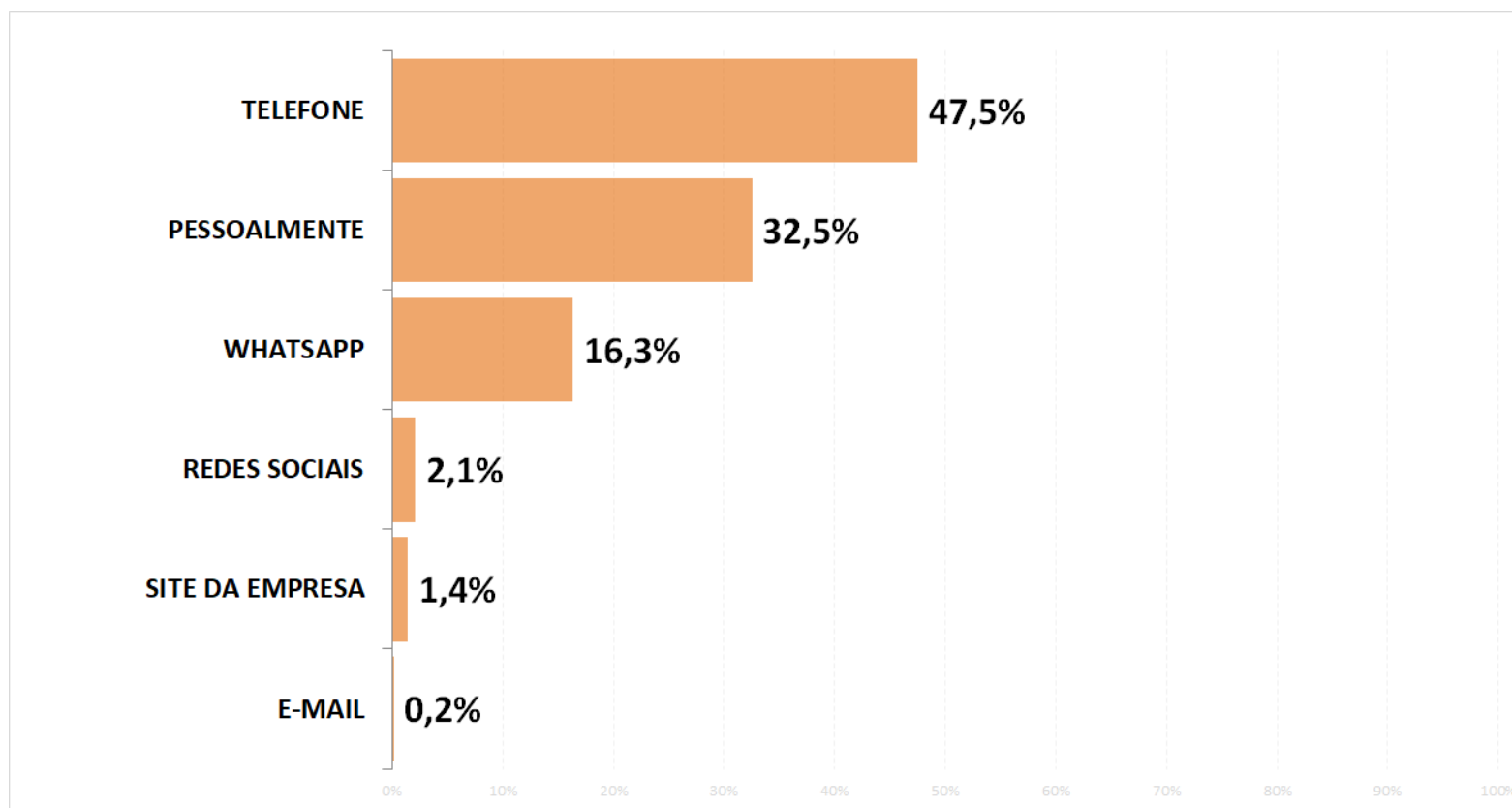




# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	52,3%	43,0%	33,1%	51,0%	52,1%	51,2%	53,6%	29,7%	50,2%	47,9%	39,1%	47,5%	47,2%	47,5%
PESSOALMENTE	28,6%	36,3%	41,6%	23,0%	37,1%	30,1%	28,8%	43,7%	32,2%	31,6%	38,0%	31,2%	45,8%	32,5%
WHATSAPP	16,4%	16,2%	17,0%	22,8%	9,2%	12,8%	16,1%	23,7%	14,4%	17,0%	22,9%	17,4%	4,6%	16,3%
REDES SOCIAIS	1,4%	2,7%	2,6%	2,7%	1,1%	3,0%	1,0%	1,9%	0,5%	2,0%	0,0%	2,0%	2,5%	2,1%
SITE DA EMPRESA	1,3%	1,6%	5,6%	0,5%	0,0%	2,9%	0,0%	1,0%	2,8%	1,3%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%
E-MAIL	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.**

VISITE: [WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR](http://WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR)

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002