

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
SANTA RITA DO PASSA QUATRO

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

Santa Rita do Passa Quatro, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **01 e 04 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **371 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Santa Rita do Passa Quatro. 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.

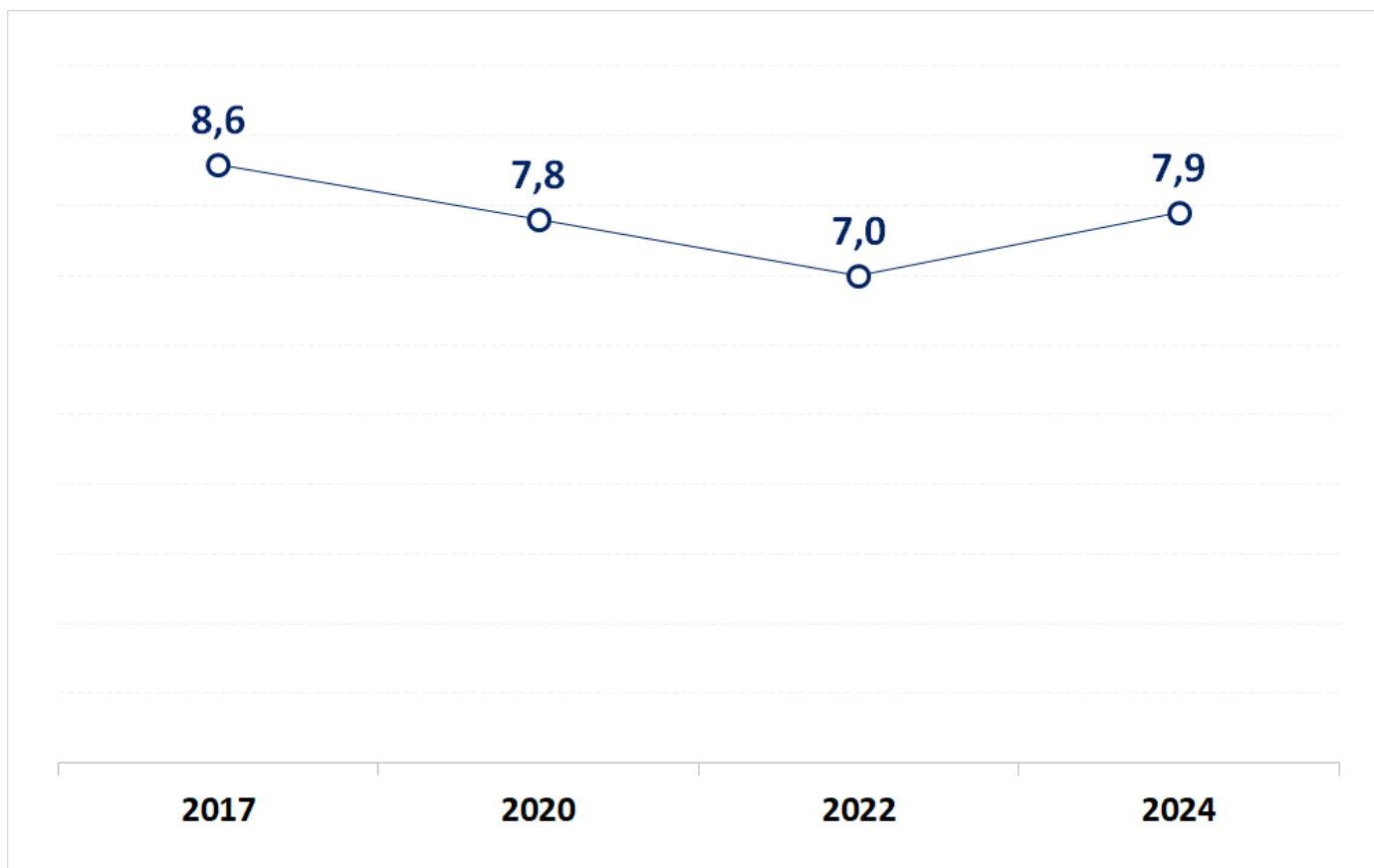




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

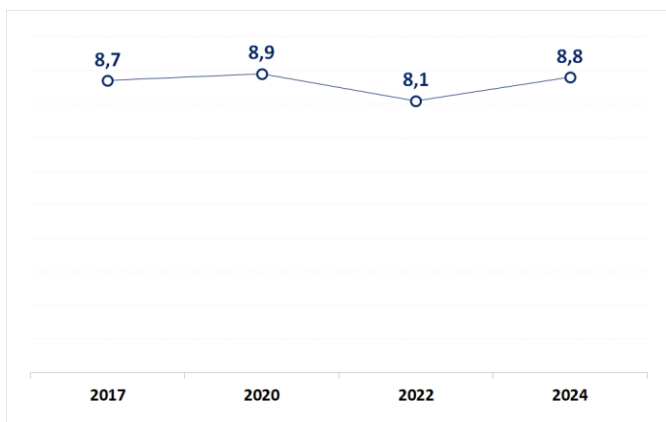




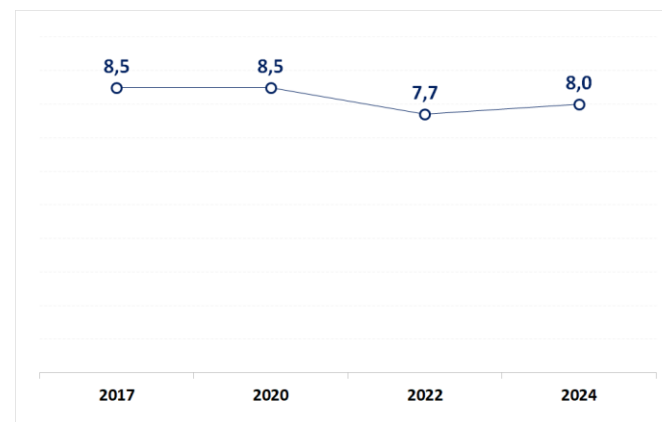
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

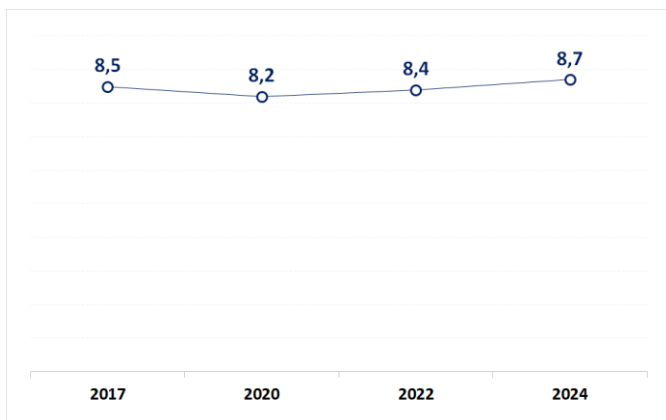
ATENDIMENTO NA SEDE



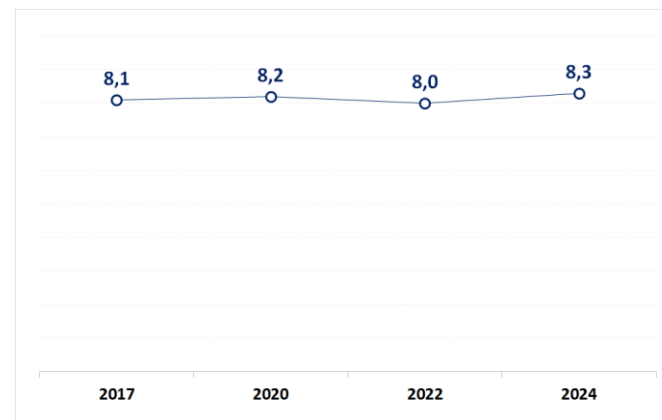
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



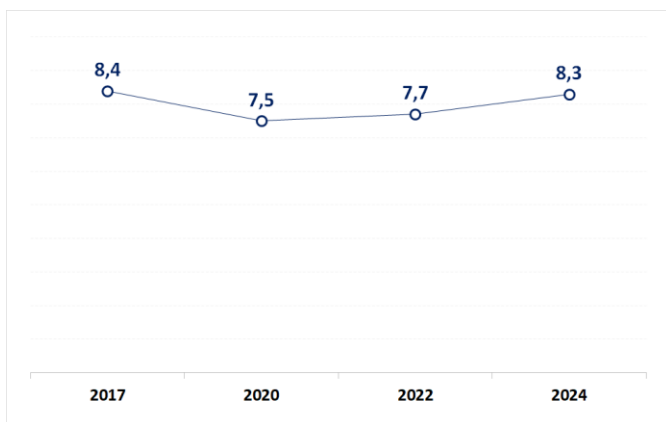
TRATAMENTO DE ESGOTO



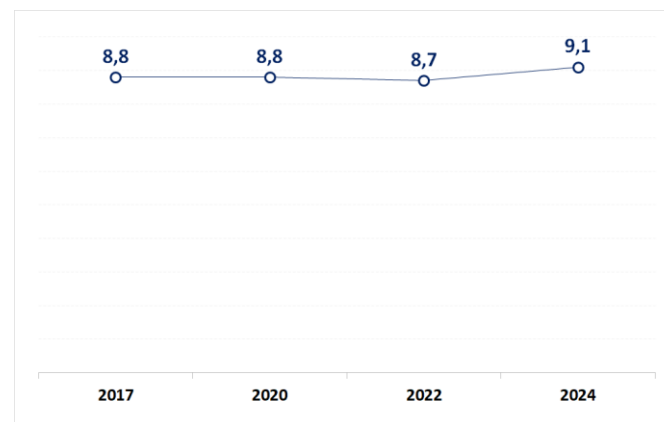
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

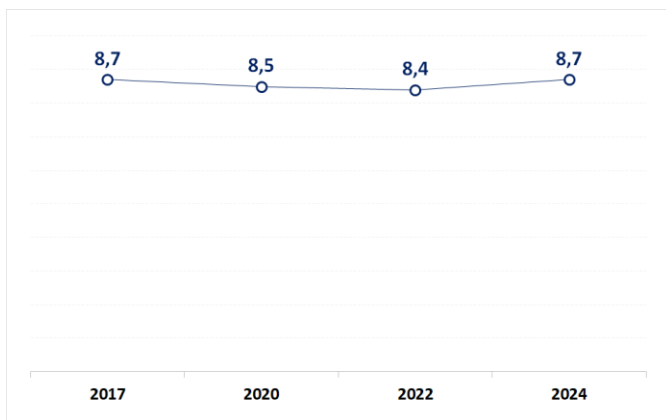
ENTENDIMENTO DA CONTA



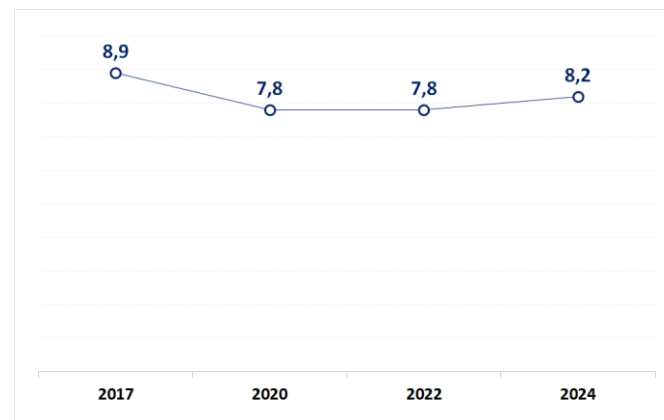
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

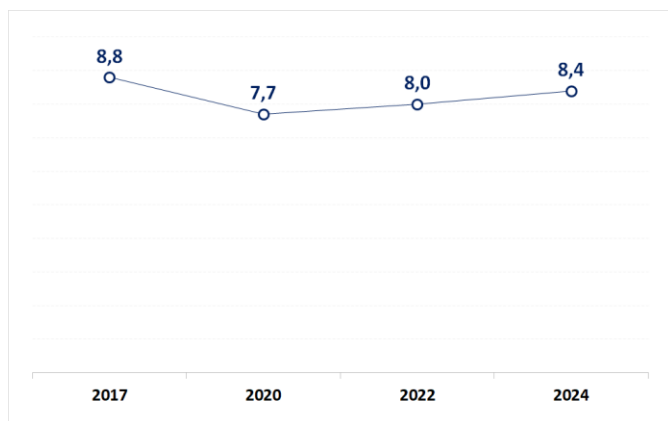




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

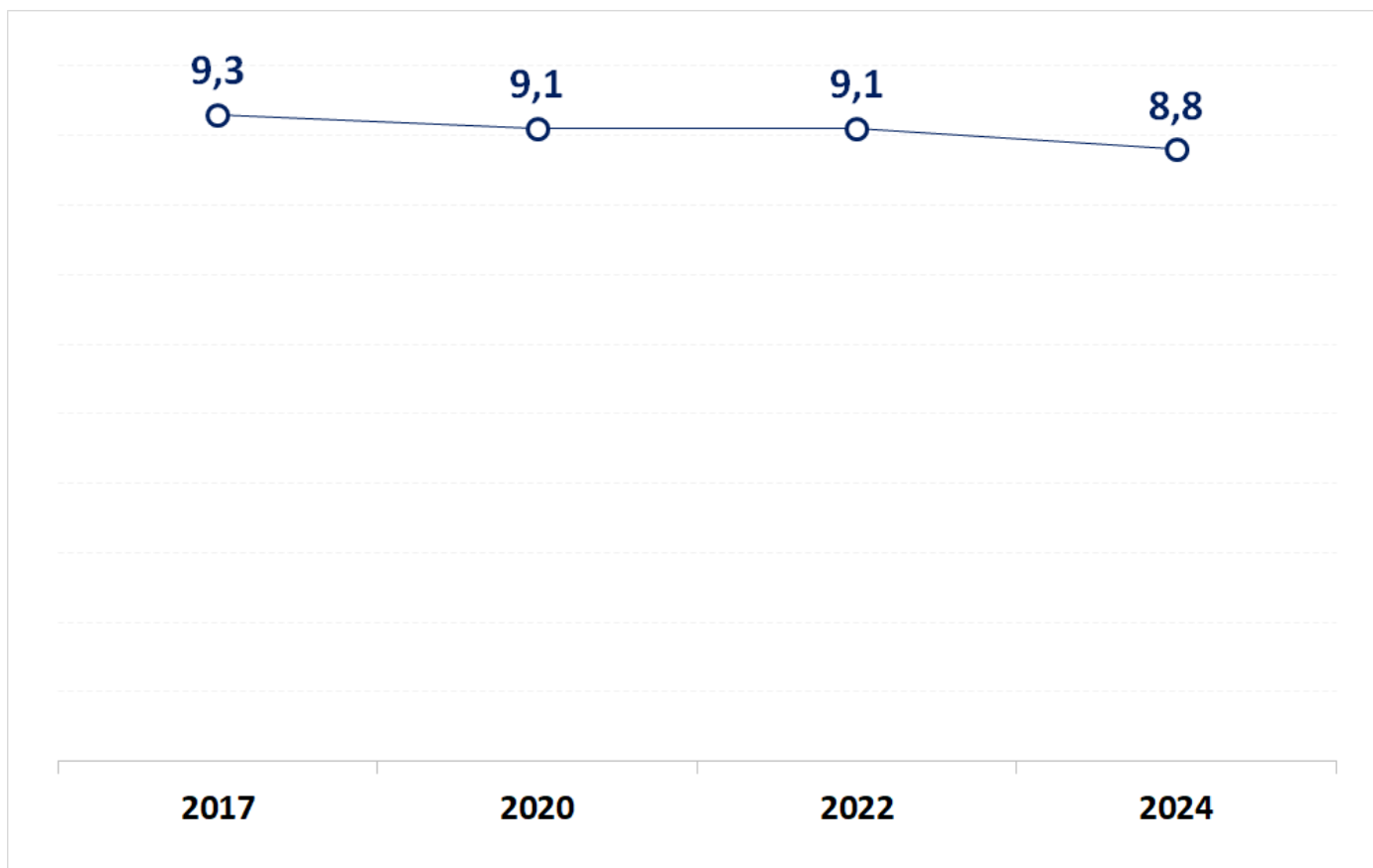
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

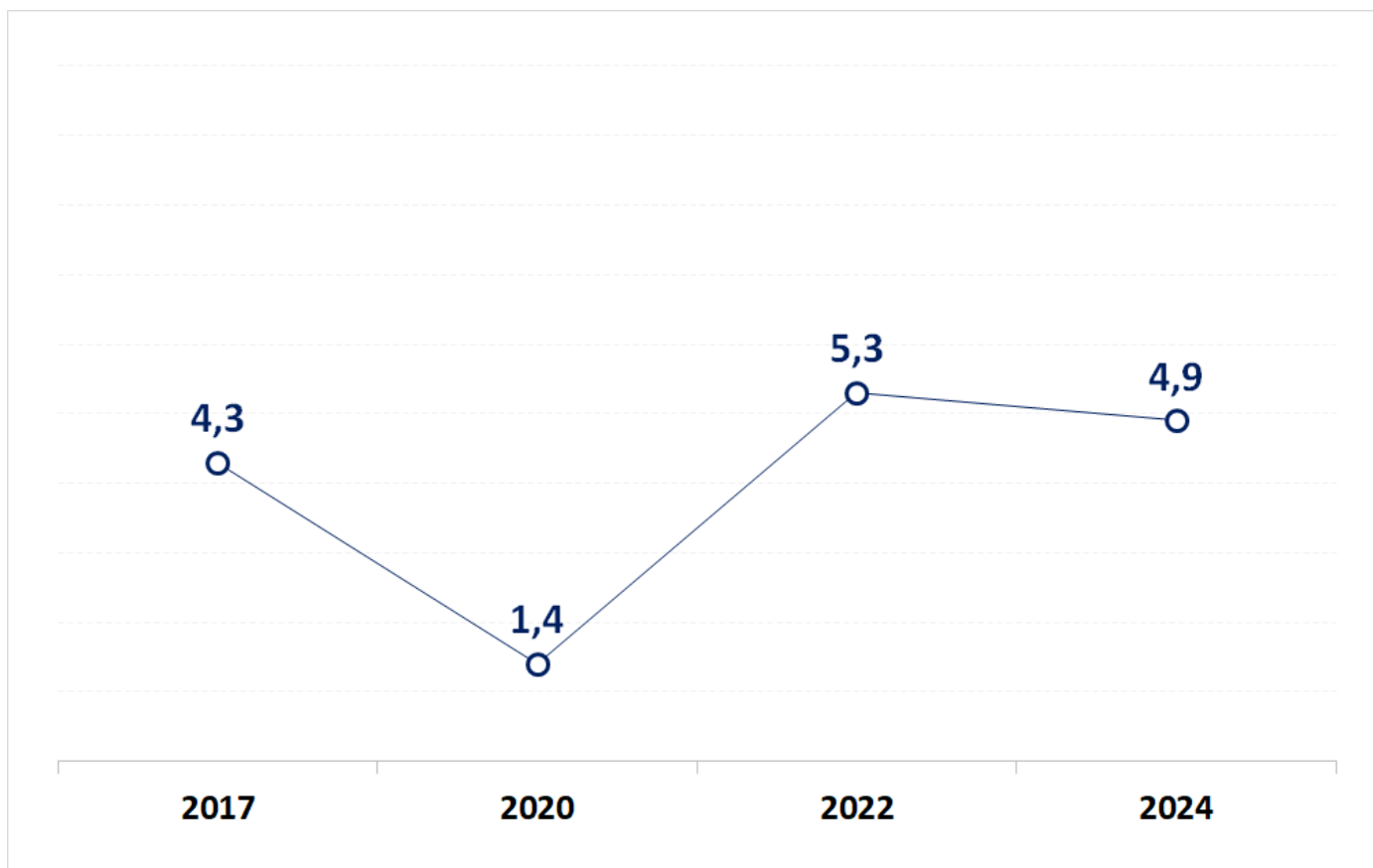




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

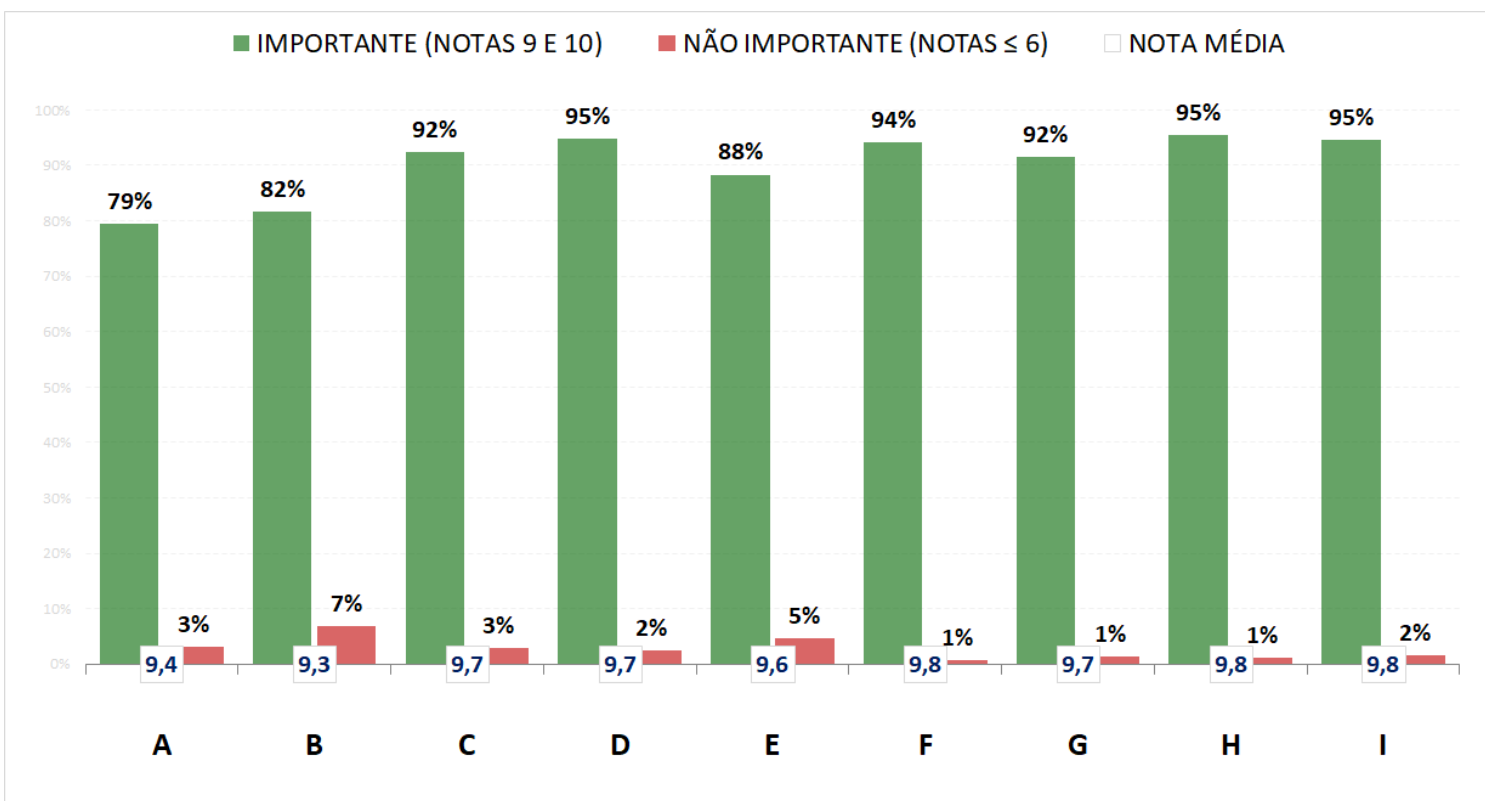
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

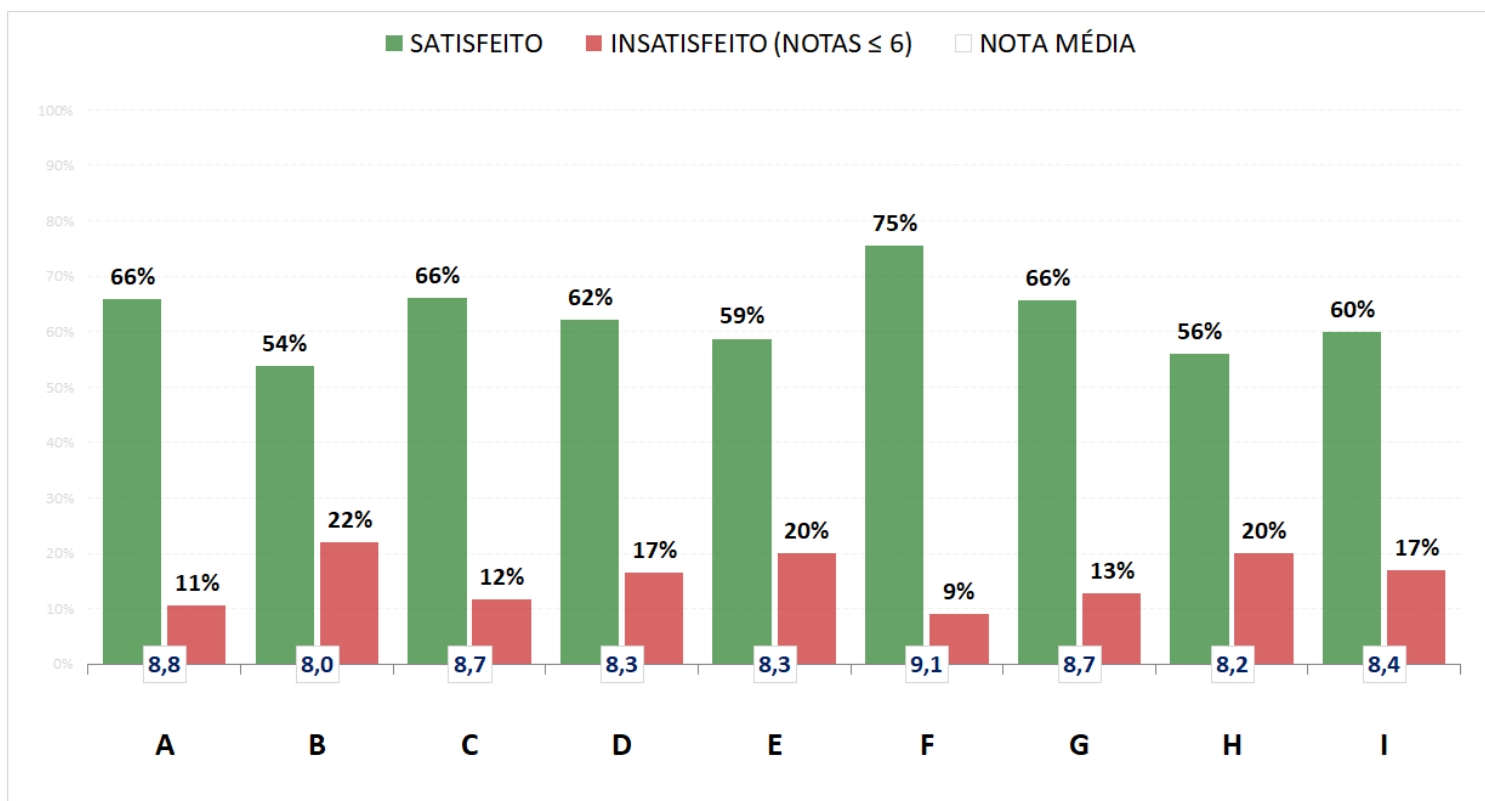


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

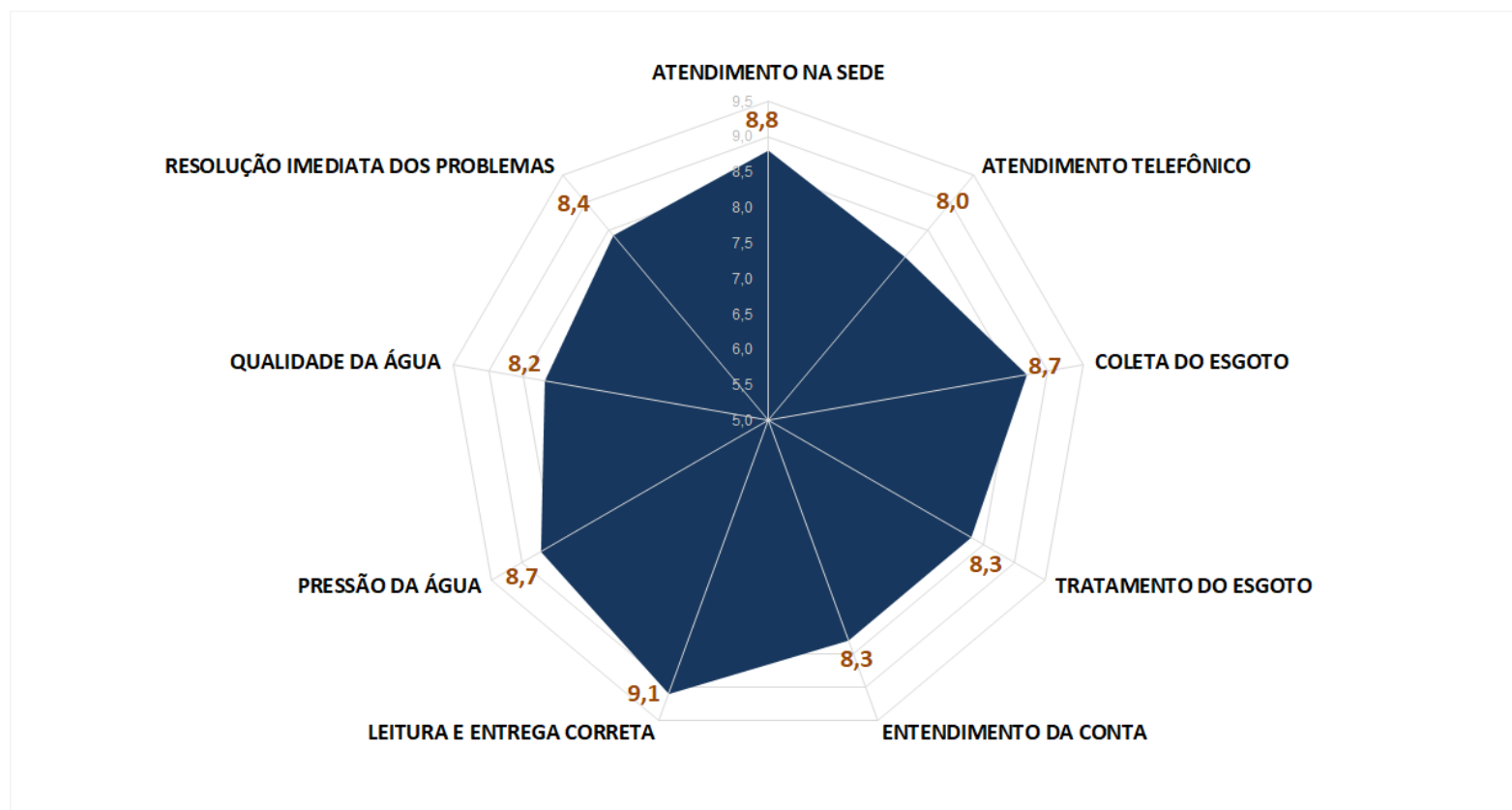


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

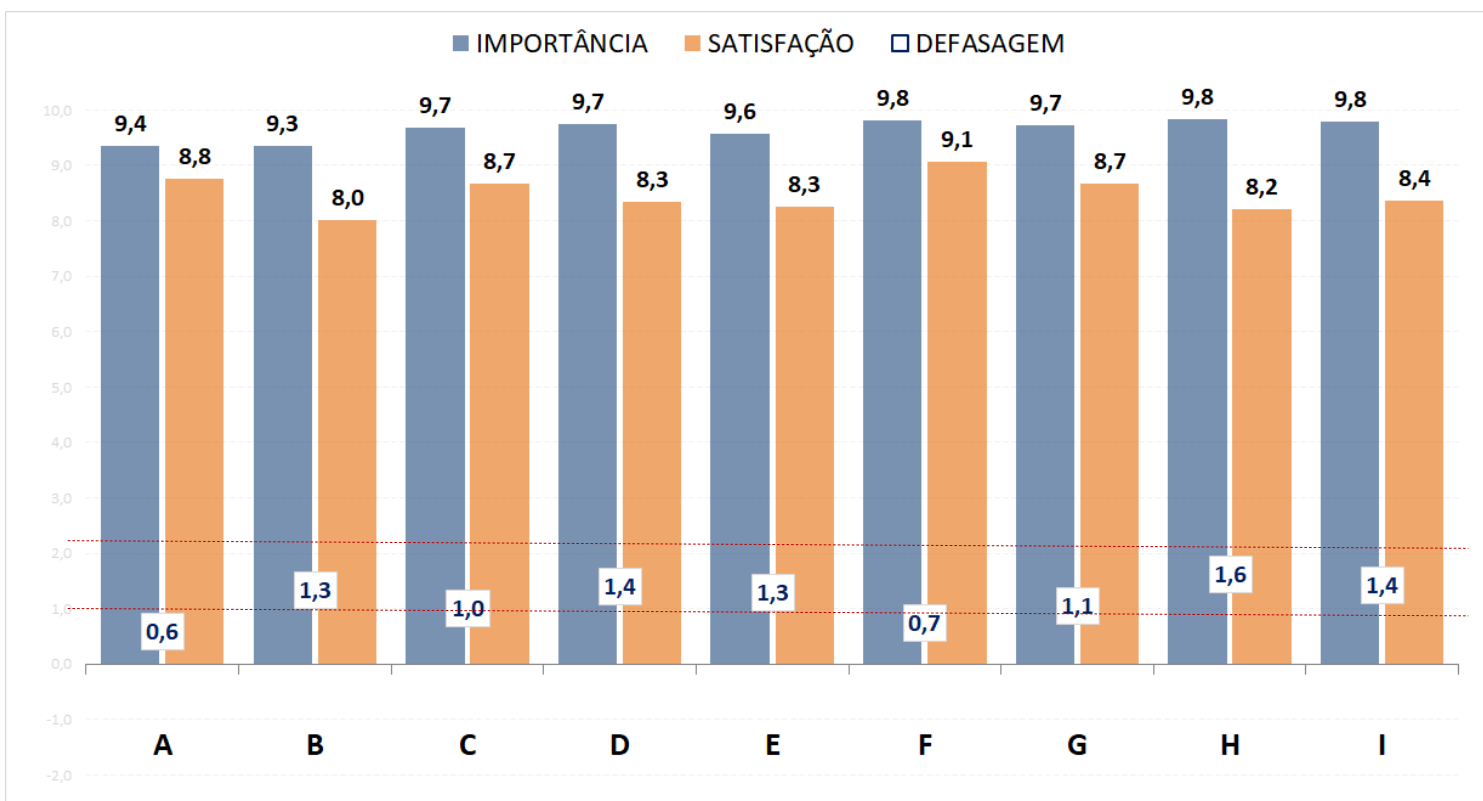
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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

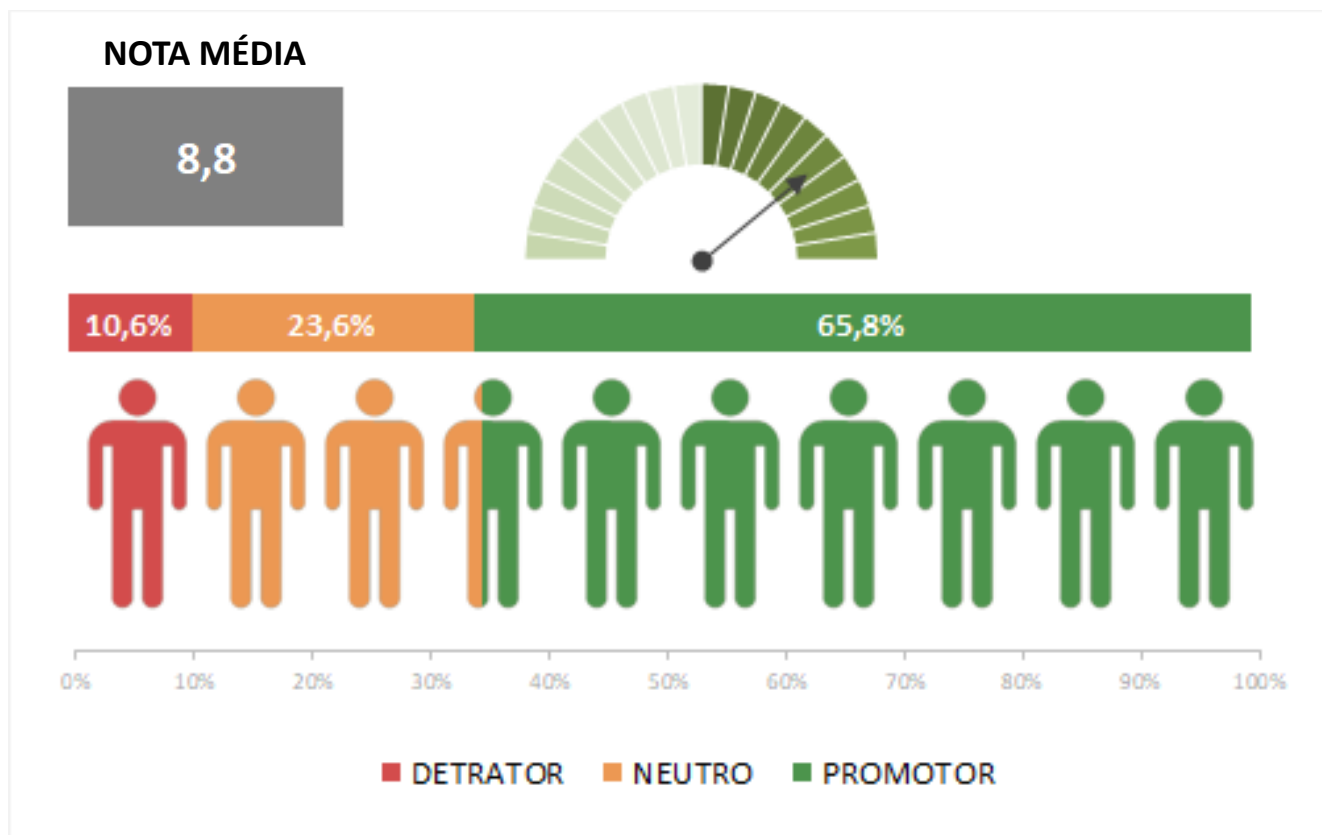


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
E SERVIÇOS PÚBLICOS

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 COMASA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 36,5%



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 COMASA?
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%	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	1,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
1	0,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,6%	1,8%	0,8%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
3	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	1,3%	0,8%	1,8%	1,1%	0,8%	2,3%	1,3%	0,0%	1,2%
4	1,2%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	3,7%	5,8%	3,5%	6,3%	4,1%	6,9%	4,4%	2,7%	3,1%	7,3%	1,7%	5,2%	0,0%	4,8%
6	2,6%	2,1%	3,2%	2,2%	2,1%	0,0%	0,8%	9,1%	0,0%	1,4%	9,6%	2,5%	0,0%	2,3%
7	5,9%	7,8%	6,5%	9,6%	5,0%	4,3%	9,3%	5,5%	5,9%	6,9%	9,6%	7,1%	4,9%	6,9%
8	18,0%	15,5%	29,8%	16,3%	12,3%	9,8%	26,6%	3,9%	13,9%	21,0%	11,7%	16,5%	18,9%	16,7%
9	11,3%	8,4%	13,6%	10,7%	7,7%	3,1%	12,1%	14,0%	8,1%	10,5%	10,4%	10,2%	5,2%	9,8%
10	54,0%	57,8%	40,0%	53,7%	63,7%	72,8%	44,2%	58,8%	65,3%	49,1%	54,8%	54,7%	71,0%	56,0%
MÉDIA	8,7	8,8	8,6	8,8	8,8	9,0	8,6	8,6	9,0	8,6	8,7	8,7	9,4	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,8%	10,4%	10,2%	9,8%	11,4%	10,1%	7,8%	17,8%	6,8%	12,6%	13,5%	11,5%	0,0%	10,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,2%	66,3%	53,6%	64,3%	71,3%	75,9%	56,3%	72,8%	73,4%	59,5%	65,2%	64,9%	76,2%	65,8%

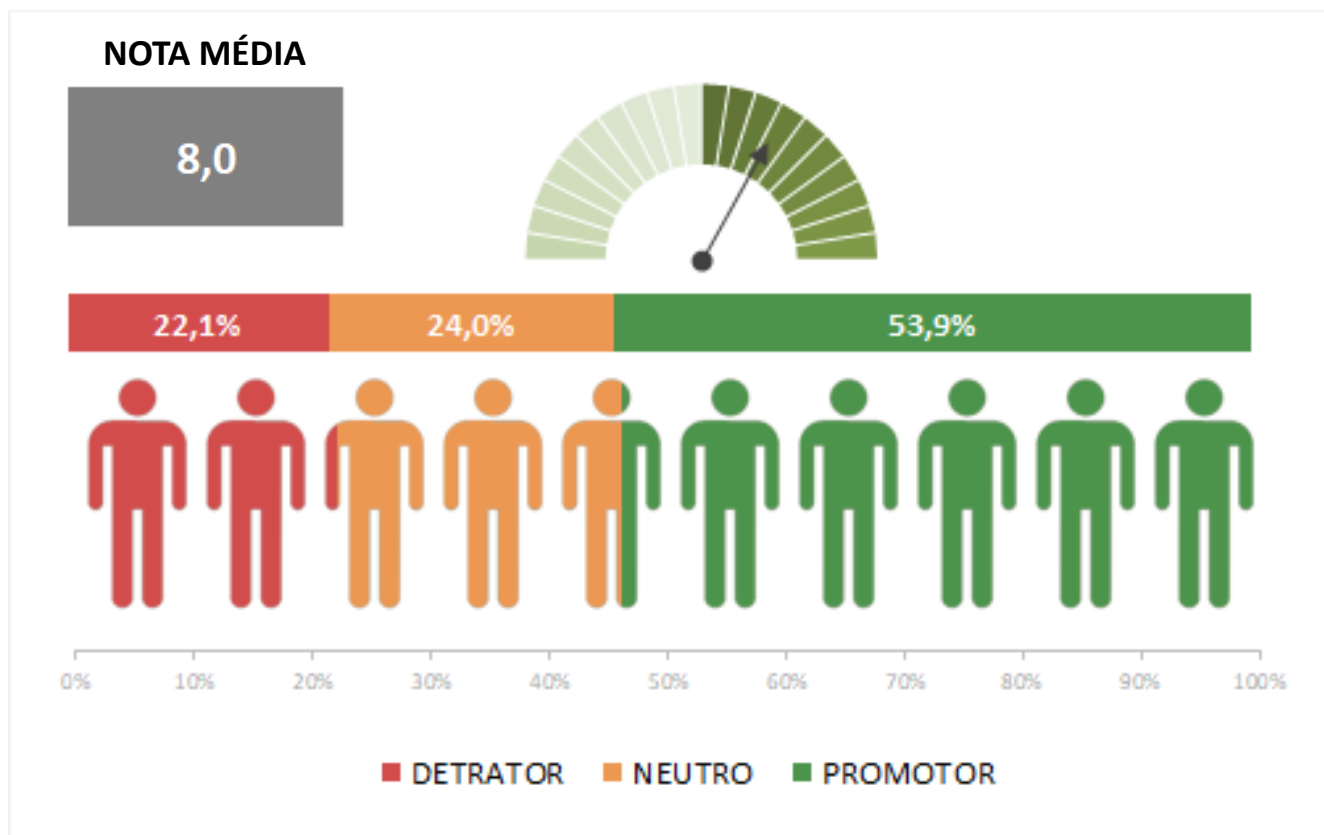


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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 COMASA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 40,9%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

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	4,6%	3,0%	0,0%	2,2%	6,9%	4,7%	3,7%	2,4%	5,6%	3,0%	2,9%	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	3,6%	1,0%	0,0%	1,3%	4,2%	2,9%	1,6%	3,0%	0,0%	4,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,3%
3	2,7%	1,8%	3,3%	1,1%	2,8%	1,5%	1,7%	4,9%	1,3%	2,6%	3,0%	0,9%	18,2%	2,2%
4	2,3%	1,6%	3,6%	2,4%	0,8%	0,0%	3,1%	1,8%	3,0%	1,9%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
5	2,2%	10,4%	6,9%	7,9%	4,9%	8,4%	6,4%	3,5%	7,2%	7,4%	2,1%	6,5%	5,7%	6,5%
6	5,6%	5,2%	3,3%	5,8%	5,9%	3,6%	5,1%	9,3%	8,5%	2,3%	7,3%	5,8%	0,0%	5,4%
7	6,0%	3,7%	3,6%	7,3%	2,8%	2,9%	7,5%	0,0%	4,7%	4,7%	5,8%	5,2%	0,0%	4,8%
8	17,3%	21,1%	23,9%	17,5%	19,1%	17,0%	24,6%	7,2%	15,3%	22,8%	17,4%	19,6%	15,7%	19,3%
9	12,4%	6,1%	6,9%	11,8%	7,5%	8,9%	9,8%	7,3%	7,3%	12,5%	2,1%	9,9%	0,0%	9,1%
10	43,3%	46,1%	48,5%	42,7%	45,2%	50,2%	36,4%	60,5%	47,1%	38,3%	59,4%	43,5%	60,4%	44,8%
MÉDIA	7,9	8,1	8,4	8,1	7,7	8,1	7,8	8,3	7,9	7,9	8,6	8,0	8,1	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,0%	23,1%	17,2%	20,8%	25,4%	21,0%	21,7%	24,9%	25,6%	21,7%	15,3%	21,9%	23,9%	22,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,8%	52,1%	55,4%	54,4%	52,7%	59,1%	46,2%	67,9%	54,4%	50,8%	61,5%	53,3%	60,4%	53,9%

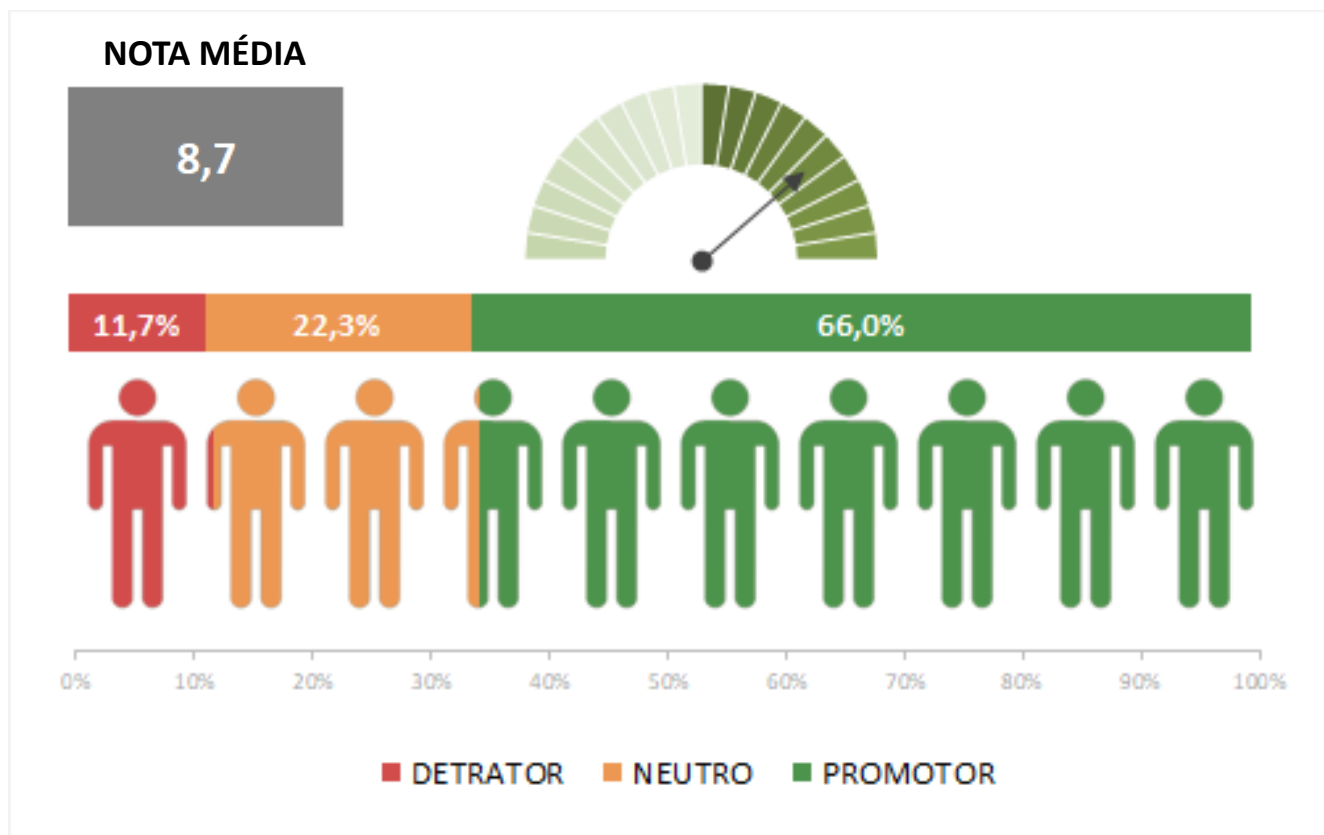


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 6,1%



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	1,2%	2,2%	0,0%	1,0%	2,9%	2,6%	1,1%	1,8%	1,4%	1,1%	3,3%	1,6%	3,5%	1,7%
1	0,6%	0,7%	0,0%	1,0%	0,6%	0,8%	0,0%	1,8%	0,0%	1,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,2%	4,8%	0,5%
3	2,3%	1,1%	0,0%	1,0%	2,8%	0,6%	1,4%	4,3%	0,6%	1,4%	5,0%	1,5%	4,8%	1,7%
4	0,0%	1,5%	2,2%	0,0%	0,9%	0,6%	1,3%	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	0,4%	6,6%	0,8%
5	3,3%	5,1%	4,7%	4,6%	3,8%	4,5%	4,4%	3,3%	8,1%	1,5%	4,2%	3,9%	9,8%	4,2%
6	1,8%	2,5%	0,0%	2,8%	2,5%	2,6%	2,1%	1,5%	1,6%	2,9%	1,7%	2,3%	0,0%	2,2%
7	7,5%	4,6%	9,5%	8,1%	3,1%	4,2%	8,8%	2,5%	7,7%	7,1%	0,0%	6,0%	5,0%	6,0%
8	14,9%	17,6%	32,4%	14,6%	11,7%	8,6%	24,9%	9,4%	13,4%	16,3%	17,4%	16,8%	8,6%	16,3%
9	10,8%	8,1%	11,6%	9,8%	8,2%	5,8%	10,4%	13,0%	9,8%	10,4%	6,7%	9,3%	9,8%	9,4%
10	57,1%	56,2%	39,6%	57,0%	62,6%	69,6%	44,6%	62,4%	55,4%	56,6%	61,6%	57,2%	47,0%	56,6%
MÉDIA	8,8	8,6	8,6	8,8	8,6	8,9	8,5	8,7	8,6	8,8	8,6	8,7	7,6	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,8%	13,5%	6,9%	10,4%	14,5%	11,8%	11,3%	12,7%	13,6%	9,5%	14,3%	10,6%	29,6%	11,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	67,9%	64,3%	51,2%	66,8%	70,8%	75,4%	55,0%	75,4%	65,2%	67,1%	68,3%	66,5%	56,8%	66,0%

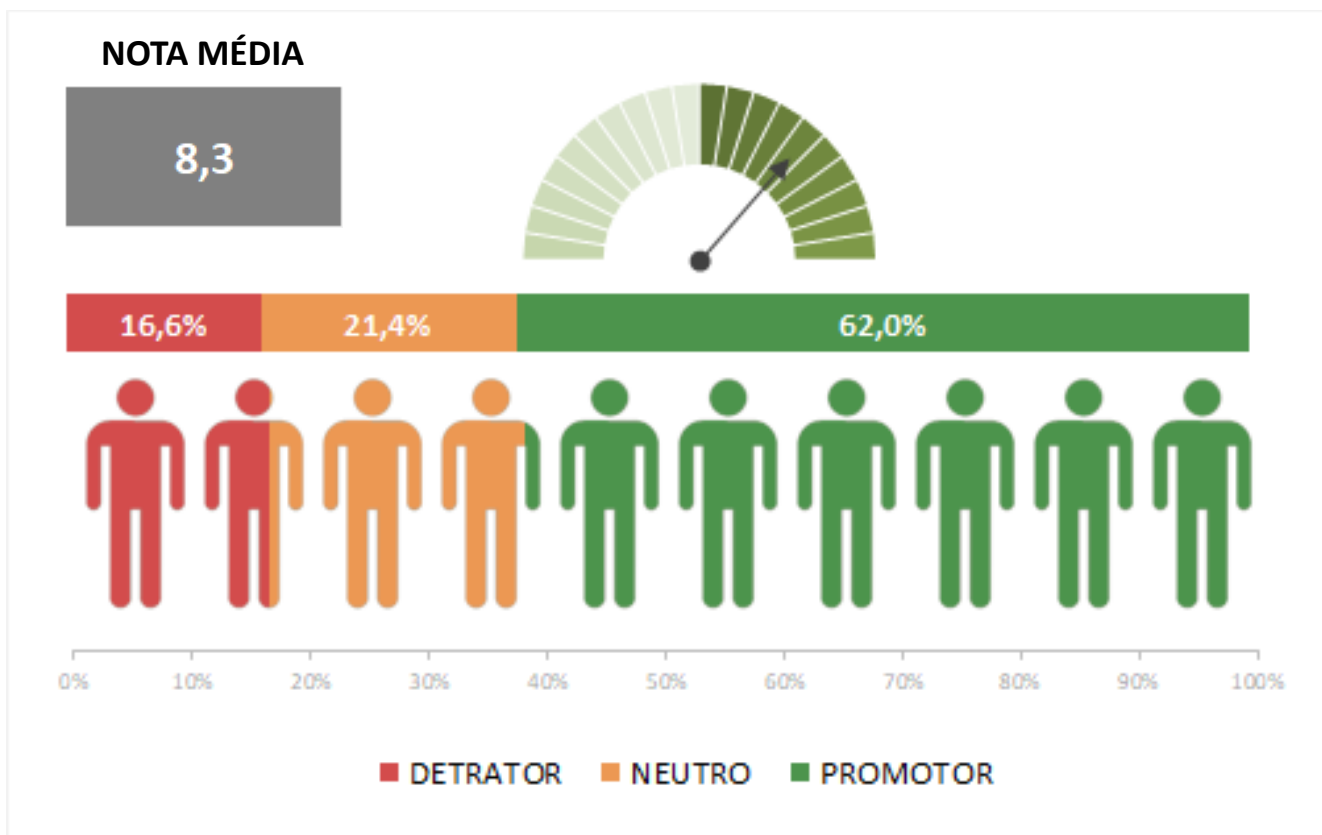


ARES
AGÊNCIA REGULADORA
DE SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DE SÃO PAULO

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: 9,7%



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	3,7%	3,2%	2,5%	2,8%	4,3%	5,0%	2,4%	3,4%	3,8%	2,7%	5,0%	3,4%	3,4%	3,4%
1	1,2%	0,7%	0,0%	1,0%	1,2%	0,9%	0,6%	1,9%	0,8%	1,5%	0,0%	0,7%	4,6%	1,0%
2	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	1,5%	0,7%	1,1%	0,0%	1,2%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	1,9%	2,7%	2,5%	1,9%	2,6%	2,2%	2,1%	3,0%	1,5%	2,7%	3,4%	1,7%	10,9%	2,3%
4	1,9%	0,0%	0,0%	0,9%	1,2%	0,0%	1,3%	1,5%	0,0%	1,3%	1,7%	1,0%	0,0%	0,9%
5	4,0%	5,5%	7,6%	3,8%	4,6%	4,2%	3,6%	8,7%	6,4%	2,4%	8,3%	4,8%	4,8%	4,8%
6	3,1%	3,9%	2,5%	2,9%	4,3%	3,5%	4,3%	1,5%	3,8%	4,1%	1,7%	3,4%	4,6%	3,5%
7	5,3%	6,5%	2,7%	8,6%	5,0%	3,3%	8,9%	3,1%	6,6%	6,8%	3,0%	5,8%	8,2%	5,9%
8	14,5%	16,3%	33,1%	14,1%	10,3%	5,6%	24,0%	11,5%	10,3%	18,5%	16,2%	16,2%	4,8%	15,4%
9	11,2%	7,9%	10,3%	13,1%	6,6%	7,9%	9,7%	11,8%	11,7%	10,3%	4,6%	9,5%	9,4%	9,5%
10	52,6%	52,5%	38,9%	50,9%	58,4%	66,7%	42,1%	53,7%	53,8%	48,9%	56,2%	52,7%	49,4%	52,5%
MÉDIA	8,3	8,3	8,3	8,5	8,3	8,6	8,2	8,3	8,3	8,3	8,2	8,4	7,6	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,4%	16,8%	15,0%	13,3%	19,7%	16,5%	15,3%	19,9%	17,6%	15,4%	20,0%	15,8%	28,2%	16,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,8%	60,4%	49,2%	64,0%	65,0%	74,6%	51,8%	65,5%	65,5%	59,2%	60,8%	62,3%	58,8%	62,0%

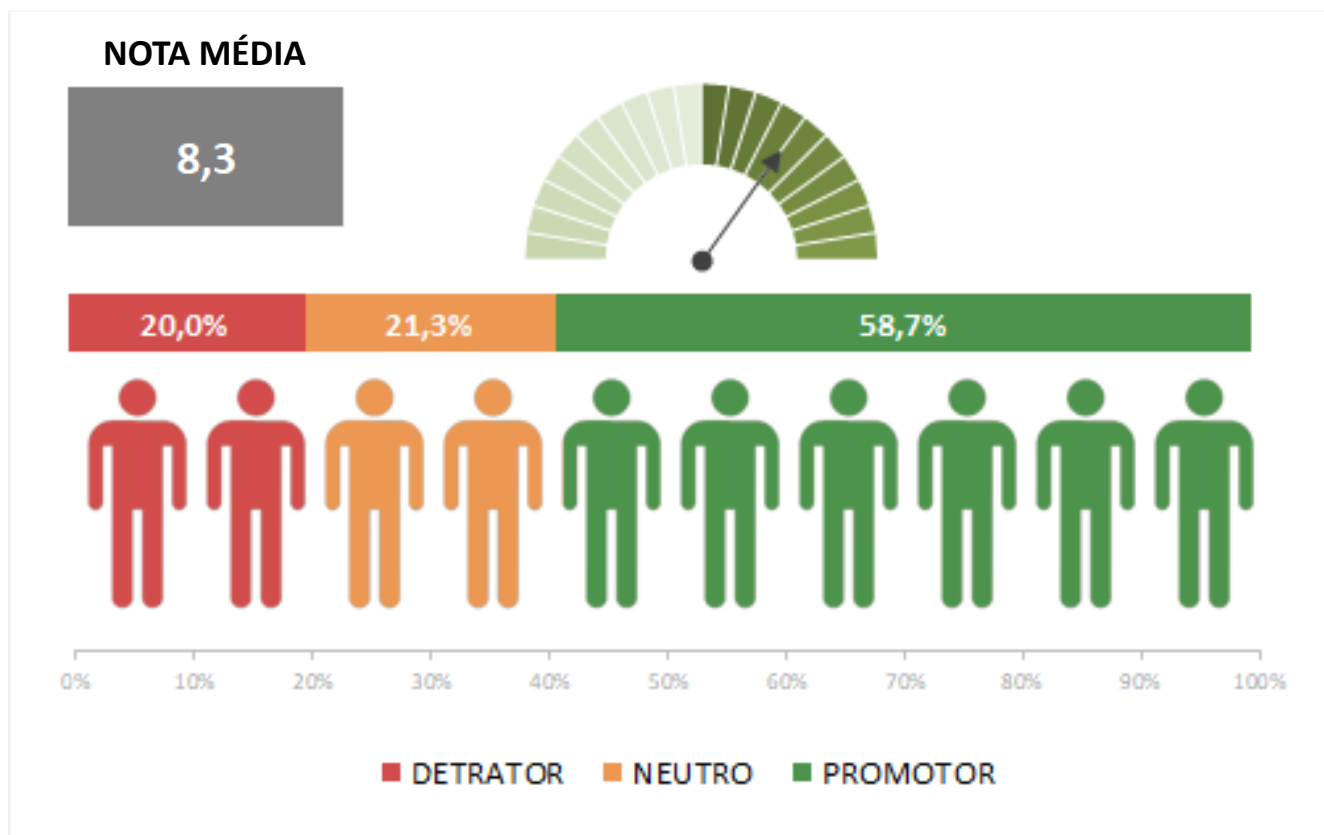


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 3,3%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,8%	1,9%	0,0%	0,8%	3,3%	2,6%	2,1%	0,0%	2,0%	2,1%	1,2%	1,8%	3,2%	1,9%
1	0,6%	0,7%	0,0%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	1,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	1,8%	0,8%	0,0%	0,8%	2,0%	1,6%	1,1%	1,0%	0,0%	1,8%	2,4%	1,3%	0,0%	1,2%
3	3,8%	1,9%	4,7%	1,7%	3,0%	2,3%	2,8%	3,9%	3,2%	3,1%	1,7%	1,7%	19,9%	2,8%
4	0,6%	2,1%	0,0%	2,0%	1,4%	0,6%	1,9%	1,4%	1,6%	1,2%	1,7%	1,2%	4,4%	1,4%
5	7,0%	7,2%	4,8%	3,6%	10,4%	8,4%	8,1%	2,4%	10,1%	6,2%	4,1%	7,0%	8,8%	7,1%
6	5,8%	4,4%	9,3%	3,6%	4,6%	6,8%	4,1%	4,3%	6,5%	3,9%	2,4%	5,1%	4,4%	5,1%
7	5,8%	6,9%	7,1%	6,4%	6,1%	5,5%	8,1%	3,9%	6,5%	6,5%	5,4%	6,5%	4,4%	6,4%
8	15,5%	14,2%	27,8%	13,3%	11,3%	12,1%	14,9%	19,3%	8,4%	16,3%	21,1%	15,0%	12,3%	14,8%
9	8,0%	7,3%	9,5%	11,8%	3,9%	4,3%	9,2%	9,8%	6,6%	9,3%	6,2%	8,1%	0,0%	7,6%
10	49,4%	52,7%	36,9%	54,9%	53,4%	55,9%	47,7%	50,9%	55,2%	48,2%	53,7%	51,7%	42,5%	51,1%
MÉDIA	8,2	8,3	8,2	8,6	8,0	8,3	8,2	8,4	8,3	8,2	8,5	8,3	7,0	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,3%	18,9%	18,8%	13,5%	25,3%	22,2%	20,1%	16,2%	23,3%	19,7%	13,6%	18,7%	40,8%	20,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,4%	60,0%	46,4%	66,8%	57,2%	60,1%	56,9%	60,6%	61,7%	57,5%	59,9%	59,8%	42,5%	58,7%

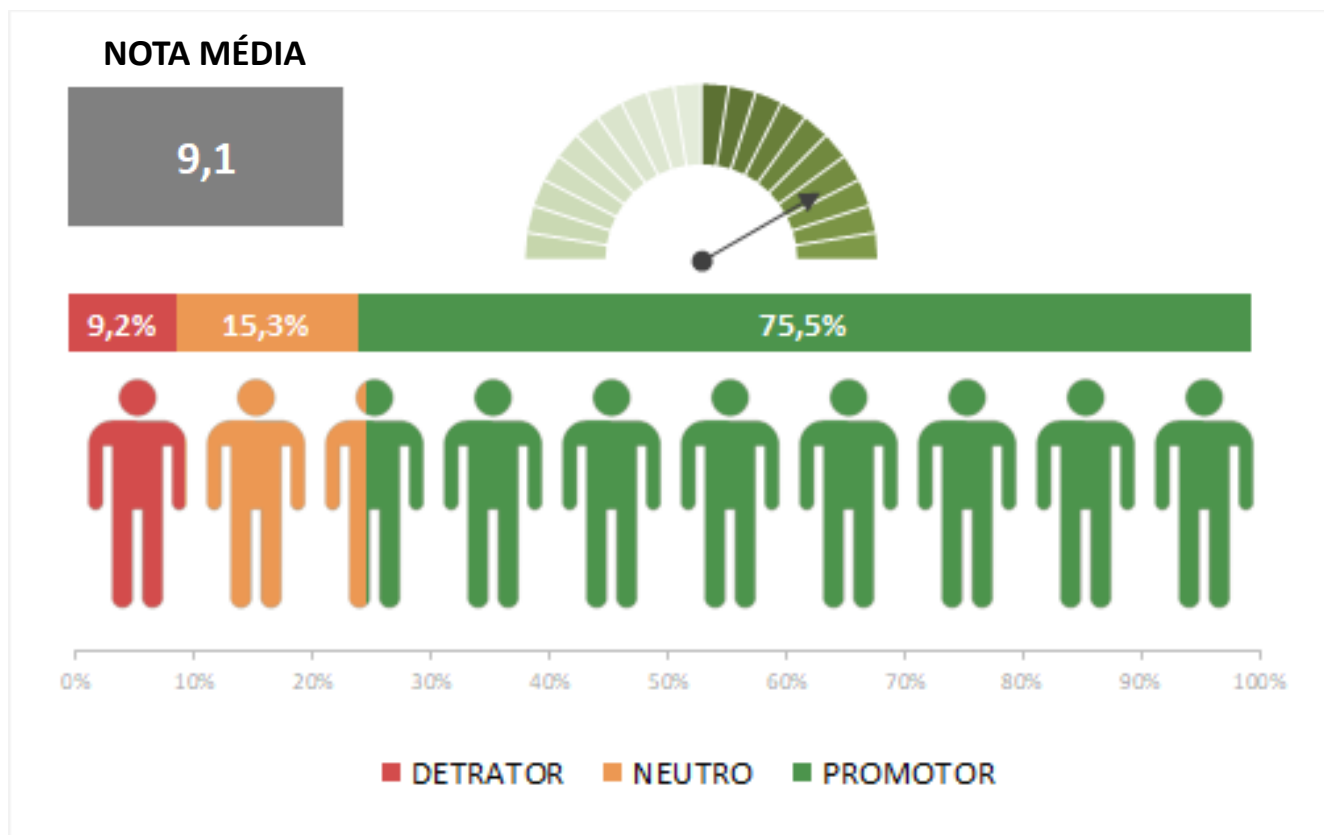


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,2%



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	0,6%	0,8%	0,0%	0,8%	0,8%	1,2%	0,6%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	0,7%	0,0%	1,0%	1,1%	0,0%	0,6%	3,3%	0,0%	1,3%	1,7%	1,0%	0,0%	0,9%
3	0,0%	1,5%	2,3%	0,0%	0,8%	0,6%	0,8%	1,1%	0,0%	0,8%	1,3%	0,4%	6,1%	0,8%
4	2,0%	2,0%	2,5%	0,0%	3,2%	0,0%	3,8%	1,1%	1,4%	2,3%	2,5%	1,8%	4,4%	2,0%
5	2,6%	2,9%	7,1%	1,0%	2,5%	4,4%	2,6%	0,0%	4,2%	2,8%	0,0%	2,9%	0,0%	2,8%
6	3,5%	0,7%	0,0%	3,5%	1,7%	4,2%	0,6%	1,5%	2,4%	2,6%	0,0%	2,2%	0,0%	2,0%
7	1,2%	4,2%	2,3%	4,9%	1,4%	3,2%	2,8%	1,8%	1,9%	4,0%	1,3%	2,7%	3,2%	2,7%
8	15,1%	10,3%	21,3%	11,6%	10,4%	10,5%	15,4%	9,7%	10,4%	15,4%	10,9%	12,6%	12,6%	12,6%
9	6,4%	5,3%	4,9%	10,1%	3,2%	3,1%	9,7%	1,5%	6,2%	5,7%	6,5%	6,3%	0,0%	5,9%
10	67,5%	71,6%	59,6%	67,1%	74,8%	72,7%	63,0%	80,1%	71,4%	65,0%	75,8%	69,4%	73,6%	69,6%
MÉDIA	9,1	9,1	8,8	9,2	9,1	9,1	9,0	9,3	9,1	9,0	9,3	9,1	9,0	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,8%	8,6%	11,8%	6,4%	10,2%	10,4%	9,1%	7,0%	10,0%	9,8%	5,5%	9,1%	10,5%	9,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,0%	76,9%	64,5%	77,2%	78,0%	75,8%	72,8%	81,5%	77,7%	70,7%	82,3%	75,6%	73,6%	75,5%

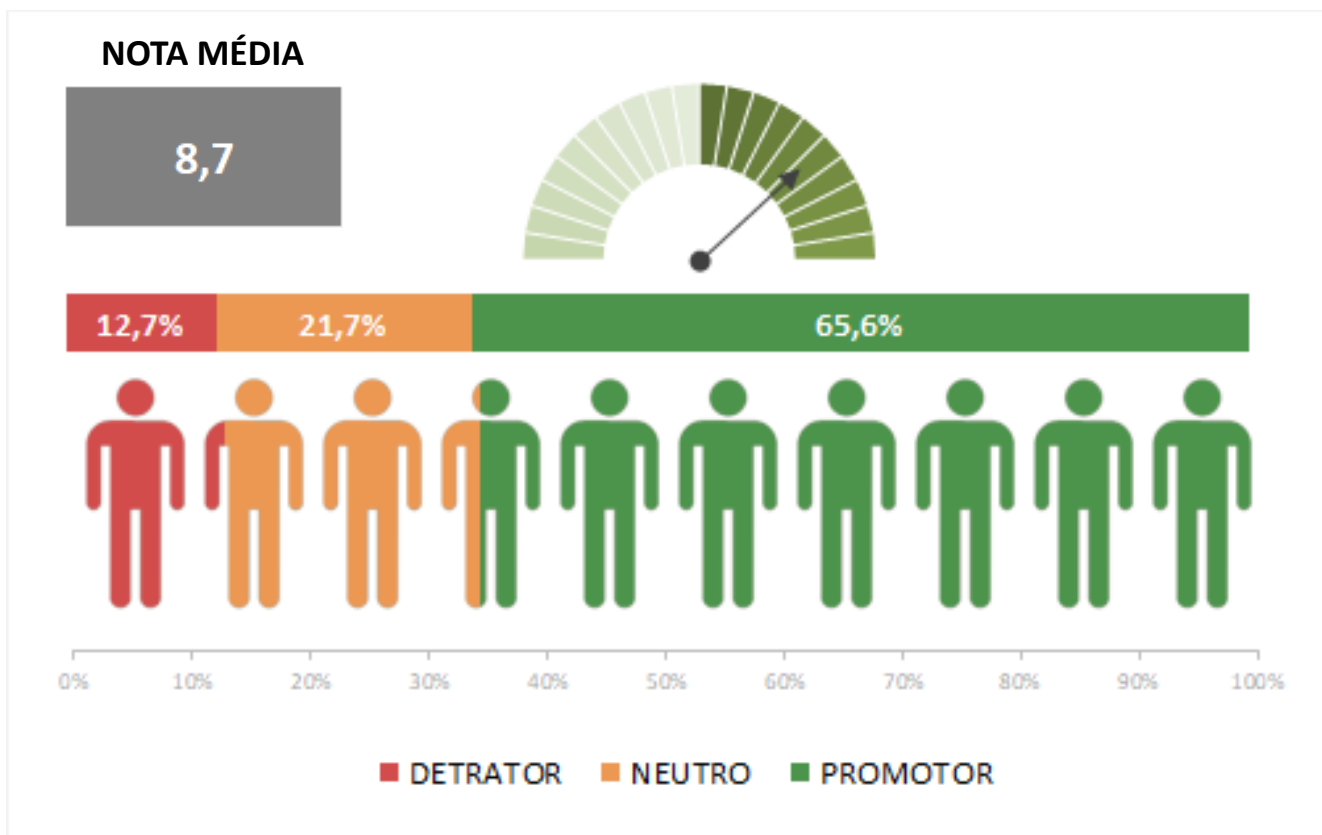


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,7%



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	1,2%	3,1%	0,0%	3,8%	1,8%	0,0%	2,1%	6,5%	2,5%	1,6%	3,5%	1,6%	10,8%	2,2%
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%	0,7%	2,3%	0,0%	0,6%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,3%	5,9%	0,7%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,4%	1,0%	2,5%	1,0%	1,0%	1,0%	0,9%	2,5%	1,2%	1,3%	1,2%	1,3%	0,0%	1,2%
5	2,4%	7,7%	2,3%	7,7%	4,4%	4,2%	4,8%	7,9%	3,7%	3,9%	12,7%	4,5%	15,0%	5,2%
6	4,7%	2,4%	2,3%	3,7%	3,7%	5,0%	3,2%	1,5%	5,0%	1,8%	5,5%	3,1%	8,6%	3,5%
7	9,8%	5,7%	12,0%	10,6%	4,1%	6,2%	8,9%	7,2%	7,4%	8,3%	5,9%	7,8%	4,5%	7,6%
8	14,0%	14,1%	16,6%	19,9%	9,0%	5,1%	20,8%	14,4%	8,8%	18,6%	14,3%	14,2%	11,9%	14,0%
9	9,6%	7,9%	9,7%	10,4%	7,3%	7,3%	10,6%	7,1%	7,7%	10,5%	5,9%	9,3%	0,0%	8,7%
10	56,4%	57,4%	52,4%	43,0%	68,1%	70,5%	47,9%	53,0%	63,8%	52,5%	50,9%	57,8%	43,2%	56,9%
MÉDIA	8,8	8,6	8,7	8,2	9,0	9,1	8,5	8,2	8,8	8,7	8,2	8,8	7,0	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,2%	14,9%	9,4%	16,2%	11,4%	10,9%	11,7%	18,3%	12,3%	10,1%	23,0%	10,8%	40,3%	12,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,0%	65,3%	62,1%	53,3%	75,4%	77,8%	58,5%	60,1%	71,5%	63,0%	56,8%	67,2%	43,2%	65,6%

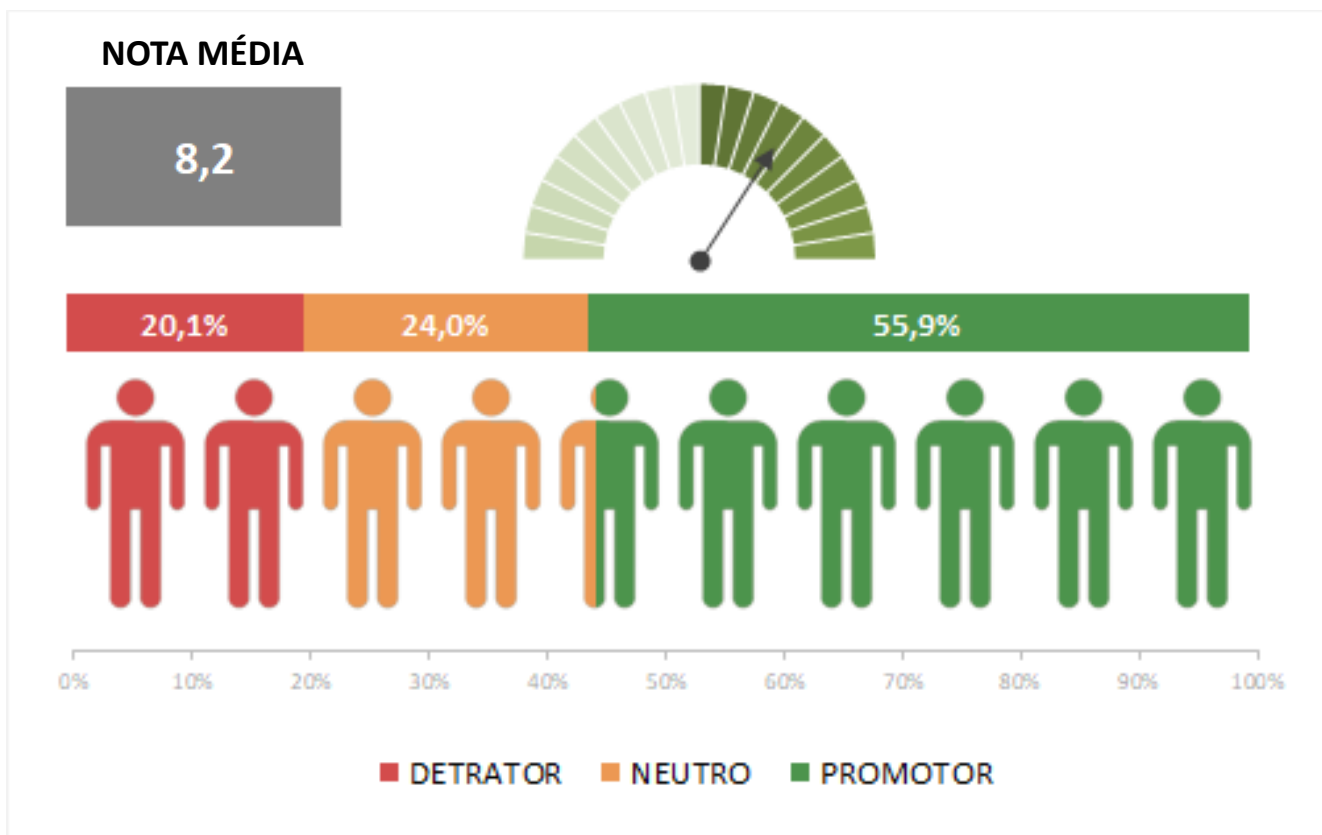


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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	1,1%	2,4%	0,0%	1,9%	2,3%	2,9%	1,0%	1,7%	2,9%	1,3%	1,2%	1,9%	0,0%	1,8%
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	1,1%	1,3%	0,0%	1,9%	1,1%	1,8%	0,7%	1,4%	0,0%	2,0%	1,7%	1,3%	0,0%	1,2%
3	2,6%	1,0%	2,4%	1,0%	2,1%	0,8%	3,3%	0,0%	1,2%	1,2%	4,9%	1,6%	4,3%	1,8%
4	1,4%	2,1%	2,4%	1,9%	1,4%	0,0%	2,1%	4,1%	0,0%	2,6%	3,3%	1,9%	0,0%	1,7%
5	6,4%	9,3%	4,5%	11,1%	6,8%	8,7%	8,6%	4,8%	6,5%	7,7%	9,1%	7,3%	17,1%	7,9%
6	3,2%	8,0%	6,9%	6,7%	4,6%	3,9%	5,7%	8,9%	7,3%	5,5%	2,4%	6,1%	0,0%	5,7%
7	8,1%	7,0%	14,1%	7,2%	5,5%	1,7%	12,2%	7,0%	8,9%	7,3%	5,1%	7,5%	7,7%	7,5%
8	19,9%	13,2%	23,1%	20,4%	11,2%	14,4%	16,8%	19,0%	10,5%	16,7%	28,2%	16,2%	19,2%	16,4%
9	11,2%	9,2%	18,8%	9,0%	8,0%	10,5%	11,1%	7,3%	15,1%	8,7%	2,9%	10,5%	4,5%	10,1%
10	44,9%	46,6%	27,8%	38,9%	57,0%	55,4%	38,4%	45,9%	47,6%	47,0%	41,1%	45,7%	47,2%	45,8%
MÉDIA	8,3	8,1	8,1	7,9	8,5	8,5	8,0	8,2	8,4	8,2	7,9	8,2	8,2	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,8%	24,0%	16,2%	24,6%	18,3%	18,0%	21,4%	20,9%	17,9%	20,3%	22,7%	20,0%	21,3%	20,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,2%	55,7%	46,5%	47,8%	65,0%	66,0%	49,5%	53,2%	62,7%	55,7%	44,0%	56,2%	51,8%	55,9%

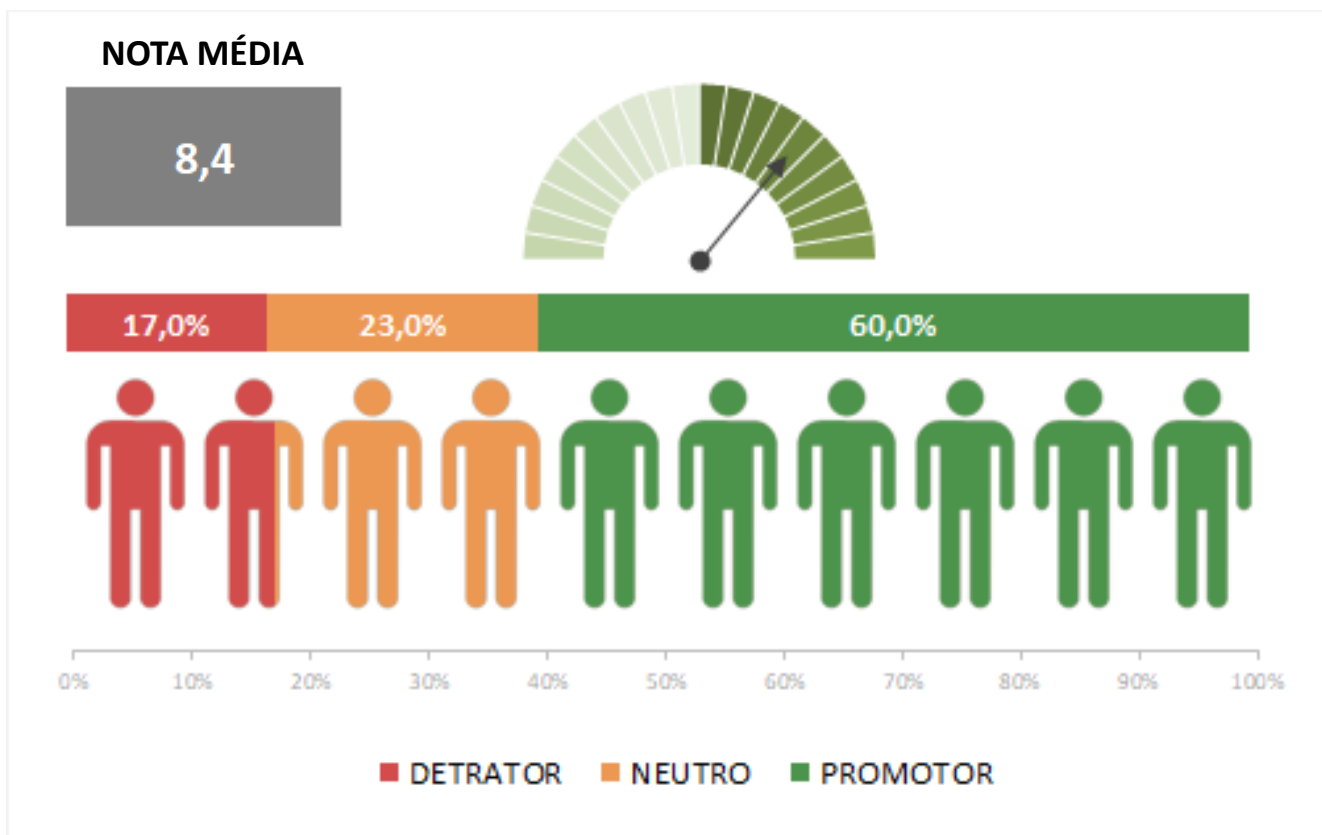


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 21,8%



RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

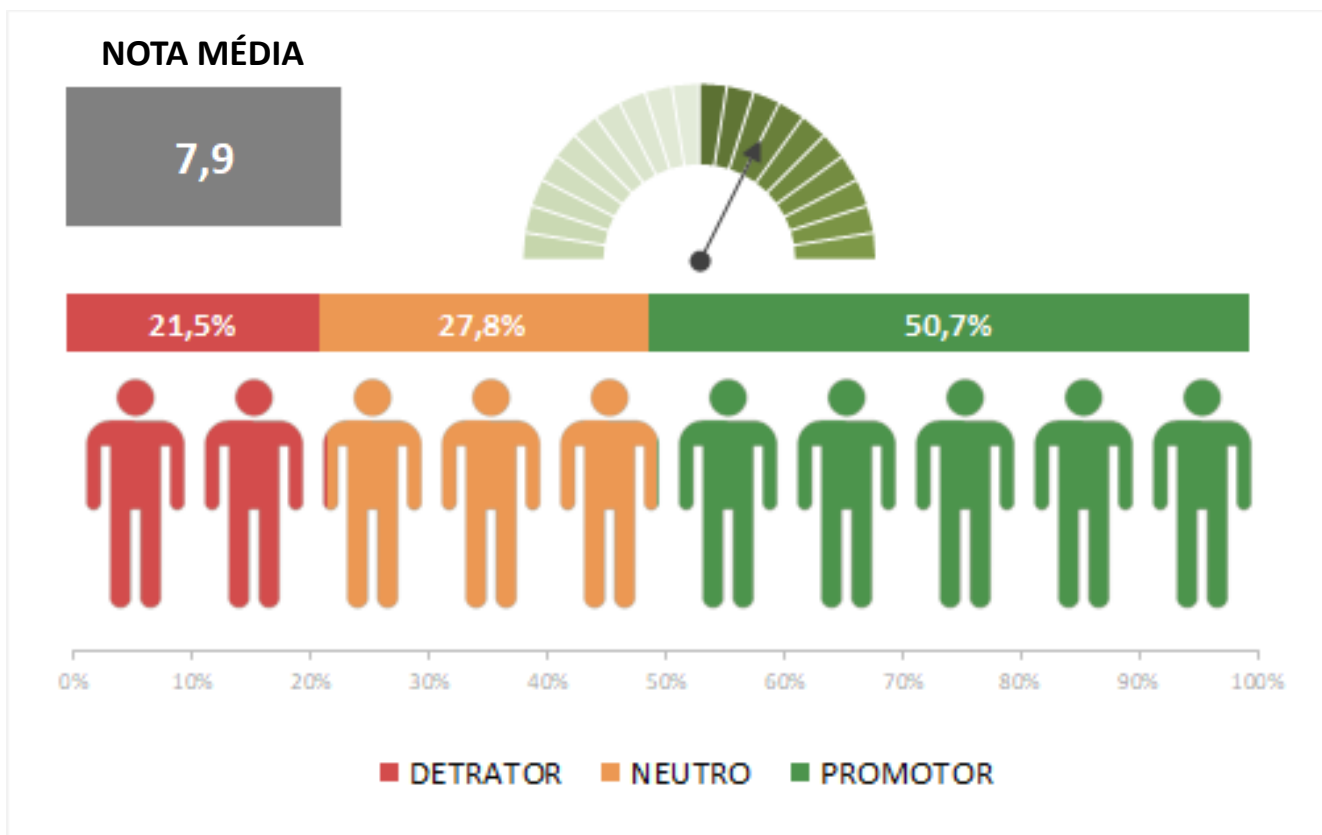
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,2%	1,7%	0,0%	3,0%	1,8%	1,8%	0,8%	4,8%	1,6%	3,0%	0,0%	1,8%	3,6%	1,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,8%	0,9%	0,0%	0,0%	4,1%	2,8%	0,5%	3,2%	2,2%	1,5%	2,0%	2,0%	0,0%	1,8%
3	1,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	5,2%	3,4%	8,4%	4,2%	2,6%	5,2%	5,5%	0,0%	4,4%	5,1%	2,0%	4,2%	4,9%	4,2%
5	2,8%	8,6%	7,8%	6,5%	4,4%	9,2%	3,9%	4,8%	5,0%	6,7%	1,5%	5,5%	10,3%	5,8%
6	2,8%	2,6%	0,0%	3,1%	3,3%	1,8%	1,8%	6,0%	2,7%	1,7%	5,5%	2,9%	0,0%	2,7%
7	5,6%	3,4%	8,2%	4,1%	3,3%	2,8%	5,3%	5,3%	3,5%	5,0%	4,1%	3,8%	13,6%	4,5%
8	20,9%	16,5%	18,8%	22,1%	15,5%	19,0%	20,4%	13,8%	16,8%	20,0%	20,3%	18,2%	23,5%	18,6%
9	5,7%	14,0%	10,4%	9,4%	10,3%	8,8%	12,0%	7,5%	13,3%	10,8%	1,5%	10,4%	4,9%	10,0%
10	51,1%	48,9%	43,5%	47,6%	54,5%	48,6%	48,8%	54,6%	49,1%	46,3%	63,2%	50,7%	39,3%	49,9%
MÉDIA	8,3	8,4	8,2	8,3	8,5	8,2	8,5	8,3	8,4	8,2	8,9	8,4	7,9	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,8%	17,2%	19,0%	16,8%	16,3%	20,8%	13,5%	18,8%	17,3%	17,9%	10,9%	16,8%	18,7%	17,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,7%	62,9%	53,9%	57,0%	64,8%	57,4%	60,8%	62,1%	62,4%	57,1%	64,6%	61,1%	44,2%	60,0%



SATISFAÇÃO GERAL – COMASA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA COMASA? 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



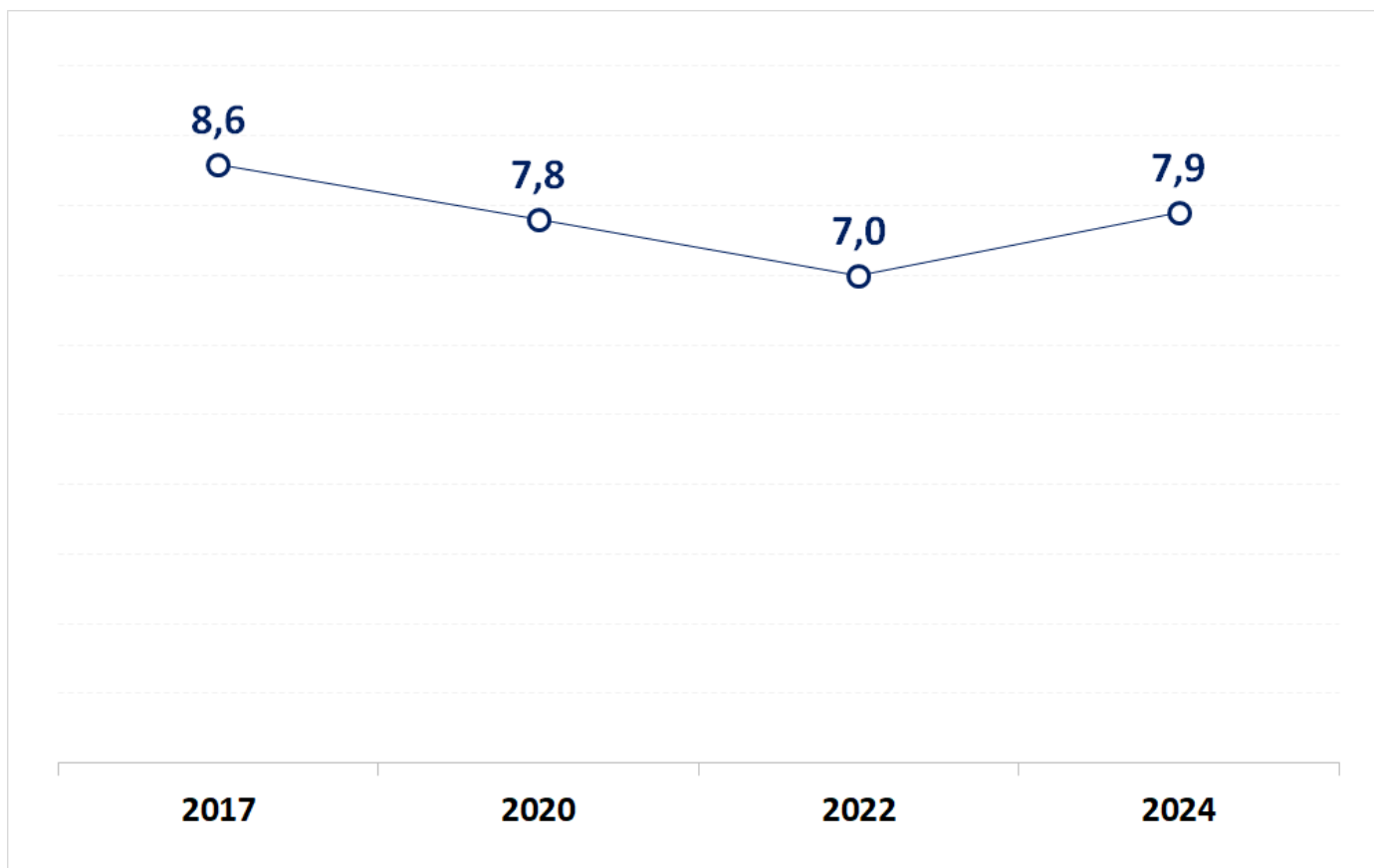
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – COMASA

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

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,3%	3,6%	0,0%	3,6%	3,5%	3,2%	4,1%	0,0%	2,5%	3,1%	2,8%	3,0%	3,1%	3,0%
1	0,6%	0,6%	0,0%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,7%	1,6%	0,6%	0,0%	0,6%
2	1,4%	0,6%	2,4%	1,0%	0,6%	0,8%	1,6%	0,0%	1,2%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,2%	1,4%	0,0%	1,2%	1,6%	0,6%	4,3%	0,8%
4	2,6%	4,0%	4,7%	4,7%	1,9%	1,5%	3,5%	6,2%	1,4%	4,3%	5,3%	2,9%	10,4%	3,3%
5	2,9%	13,0%	4,5%	8,6%	9,1%	10,4%	6,2%	8,8%	8,3%	8,4%	8,5%	8,2%	7,4%	8,2%
6	5,4%	3,9%	4,7%	3,6%	5,4%	3,4%	4,3%	7,6%	6,0%	4,1%	2,8%	4,9%	0,0%	4,6%
7	12,8%	7,8%	9,3%	16,7%	5,9%	3,1%	16,0%	9,4%	7,6%	12,2%	10,5%	9,7%	17,8%	10,2%
8	18,2%	16,9%	16,2%	19,4%	16,7%	15,5%	19,7%	16,3%	21,1%	14,1%	16,0%	17,7%	16,0%	17,6%
9	11,9%	10,8%	13,6%	12,4%	9,7%	10,5%	11,9%	11,5%	11,4%	12,0%	10,9%	11,3%	11,9%	11,3%
10	40,2%	38,7%	44,6%	29,1%	44,9%	51,5%	31,5%	35,8%	40,5%	38,7%	40,0%	40,1%	29,0%	39,4%
MÉDIA	8,1	7,8	8,4	7,6	8,0	8,4	7,7	7,8	8,2	7,8	7,9	8,0	7,4	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,9%	25,8%	16,2%	22,5%	22,7%	19,4%	20,9%	27,0%	19,4%	23,0%	22,7%	21,3%	25,3%	21,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,1%	49,5%	58,3%	41,5%	54,7%	62,0%	43,4%	47,3%	51,9%	50,7%	50,9%	51,4%	40,9%	50,7%



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?

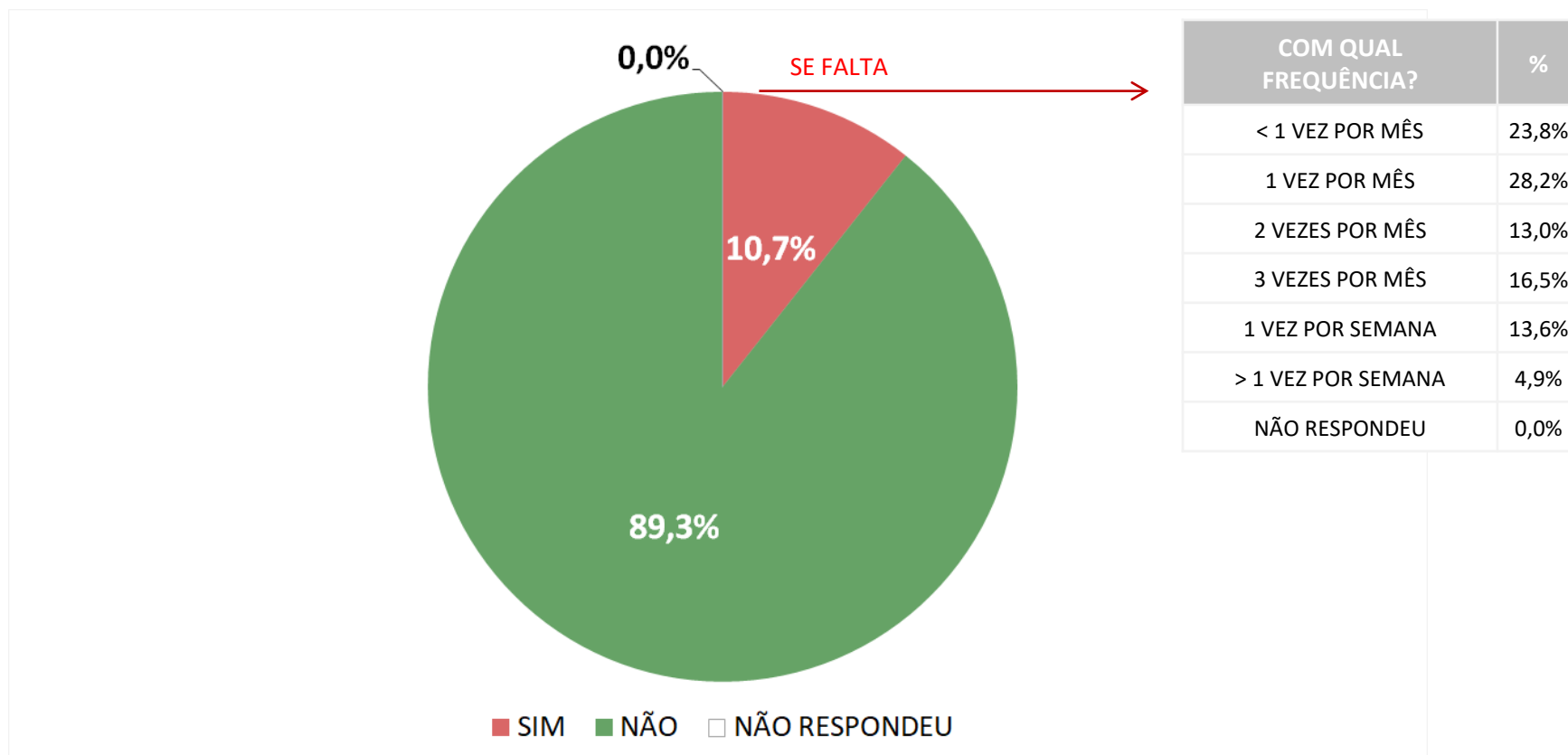
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 50,7% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	31,4%
BOM ATENDIMENTO	13,3%
NÃO FALTA ÁGUA	6,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,7%
QUALIDADE DA ÁGUA	2,7%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,7%
DIMINUIR O PREÇO	2,1%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	1,6%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,1%
BOA GESTÃO	0,5%
PREÇO	0,5%
FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA	0,5%
AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	0,5%
BOA COMUNICAÇÃO	0,5%
OUTROS	0,5%
NÃO RESPONDEU	5,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 21,5% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	51,3%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	37,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	17,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,5%
NÃO FALTAR ÁGUA	16,3%
TRATAR O ESGOTO	10,0%
MAIS TRANSPARÊNCIA	2,5%
RESOLVER OS PROBLEMAS	2,5%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	2,5%
MELHORAR A PRESSÃO	2,5%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	1,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,3%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,3%
NÃO TER VAZAMENTOS	1,3%
MAIOR INVESTIMENTO	1,3%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	1,3%
NÃO RESPONDEU	3,8%



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	9,3%	11,9%	2,2%	15,6%	10,0%	8,3%	7,7%	21,7%	8,8%	10,5%	14,3%	10,5%	13,0%	10,7%
NÃO	90,7%	88,1%	97,8%	84,4%	90,0%	91,7%	92,3%	78,3%	91,2%	89,5%	85,7%	89,5%	87,0%	89,3%
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%

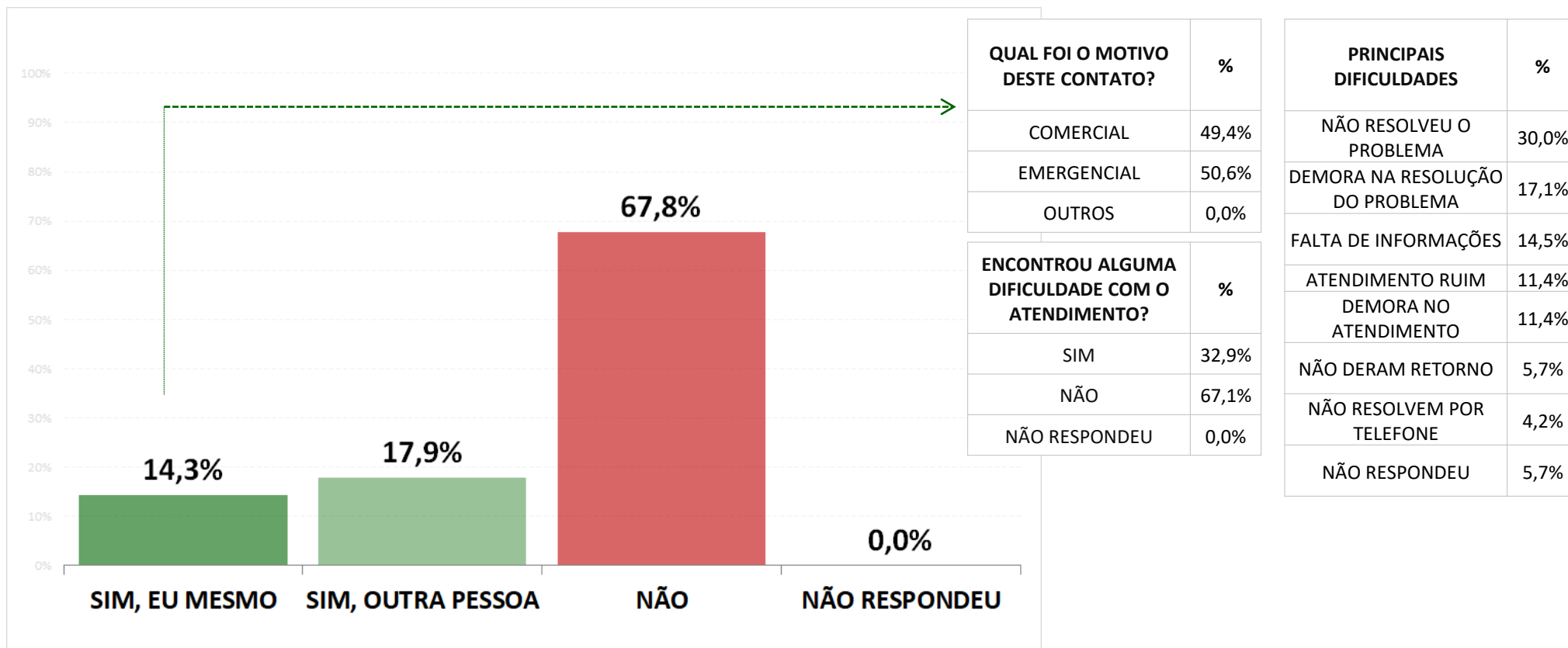


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

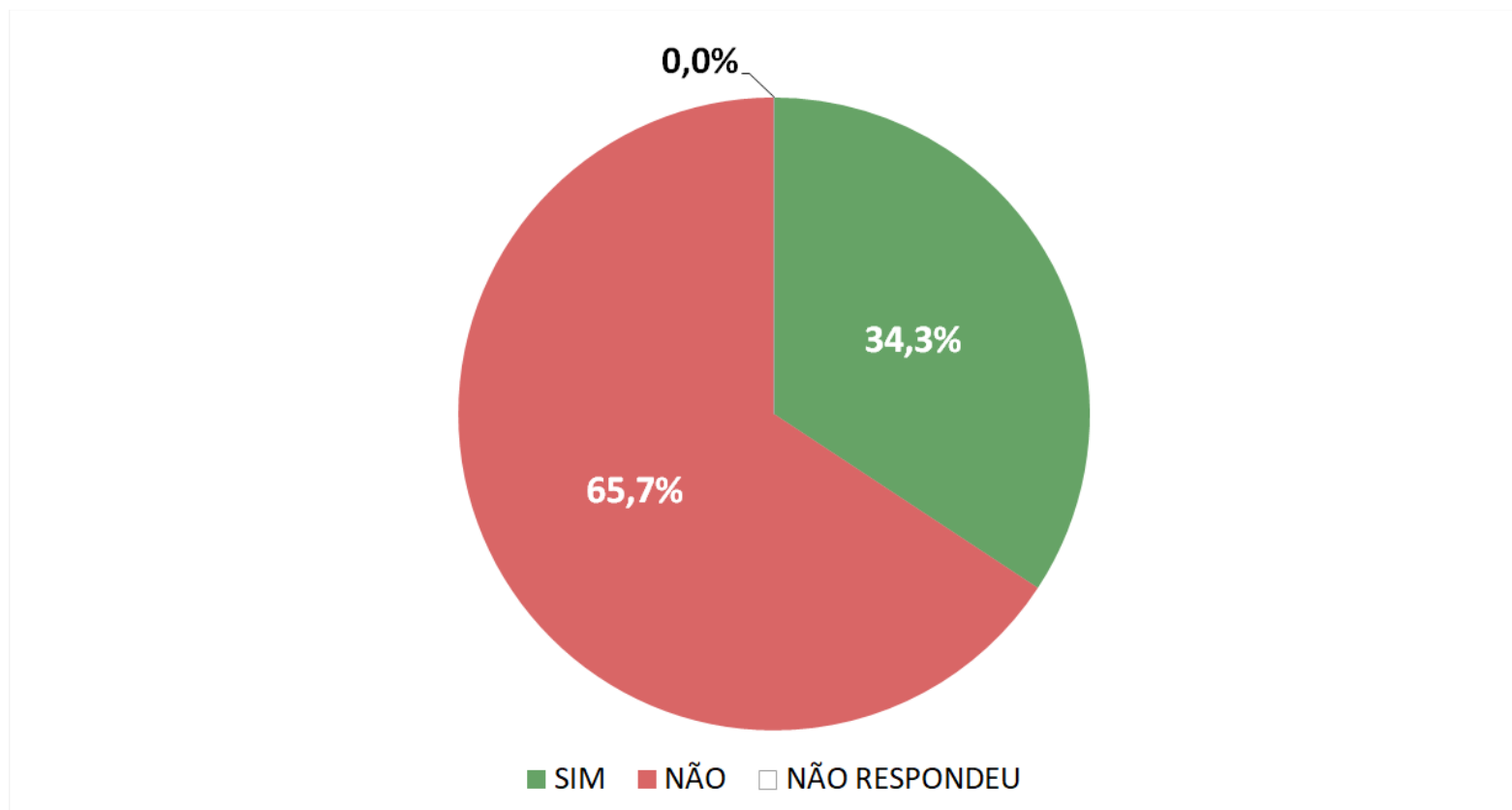
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	15,5%	13,3%	9,6%	13,7%	16,4%	13,2%	12,5%	20,7%	11,9%	15,8%	15,2%	14,2%	17,3%	14,3%
SIM, OUTRA PESSOA	15,2%	20,3%	25,0%	25,9%	9,7%	16,3%	20,2%	15,4%	16,3%	20,8%	15,7%	18,0%	15,6%	17,9%
NÃO	69,4%	66,3%	65,3%	60,4%	73,9%	70,5%	67,3%	63,8%	71,8%	63,5%	69,1%	67,8%	67,1%	67,8%
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%



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.

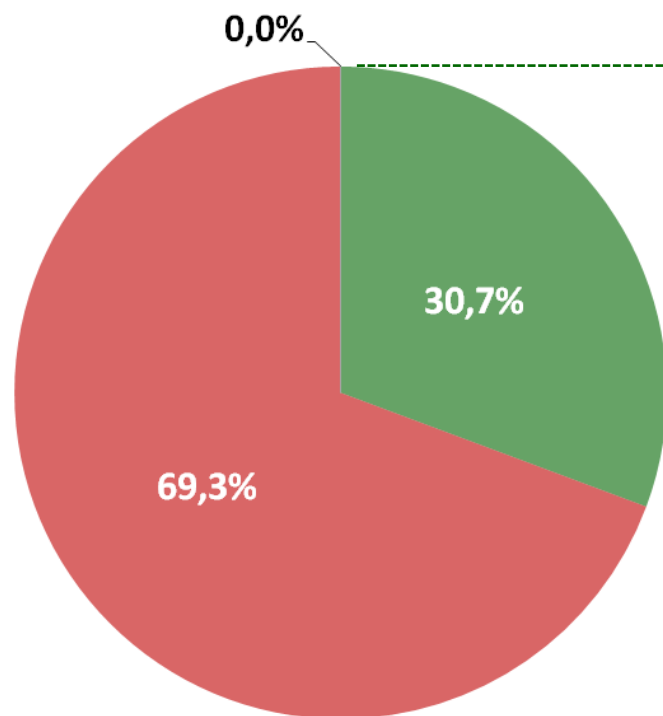
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	34,8%	33,7%	50,6%	35,1%	28,1%	43,9%	31,2%	24,2%	40,6%	35,9%	19,6%	35,6%	14,2%	34,3%
NÃO	65,2%	66,3%	49,4%	64,9%	71,9%	56,1%	68,8%	75,8%	59,4%	64,1%	80,4%	64,4%	85,8%	65,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	41,0%
INTERNET	12,5%
PREFEITURA	12,5%
REDES SOCIAIS	6,3%
FOLHETO	6,2%
TELEVISÃO	5,9%
AGÊNCIA REGULADORA	3,1%
PORTAL DE NOTÍCIAS	3,1%
JORNAL	1,8%
RÁDIO	0,6%
TRABALHO	0,6%
OUTROS MEIOS	7,4%
NÃO RESPONDEU	4,2%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	16,4%
NÃO	83,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	28,2%	33,0%	27,9%	28,0%	33,5%	31,2%	25,0%	43,0%	29,1%	29,5%	39,3%	30,1%	39,8%	30,7%
NÃO	71,8%	67,0%	72,1%	72,0%	66,5%	68,8%	75,0%	57,0%	70,9%	70,5%	60,7%	69,9%	60,2%	69,3%
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.

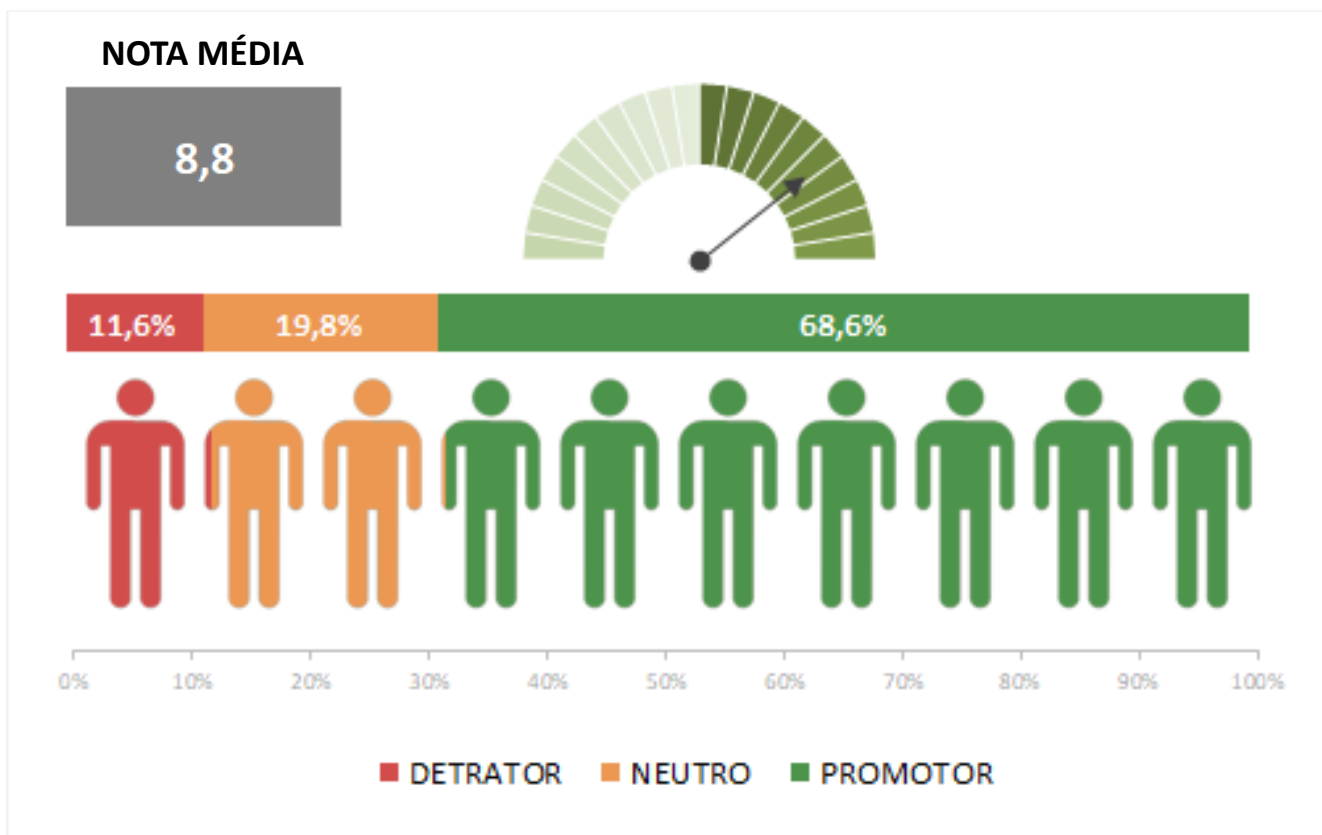
IV



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 RITA DO PASSA QUATRO? 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



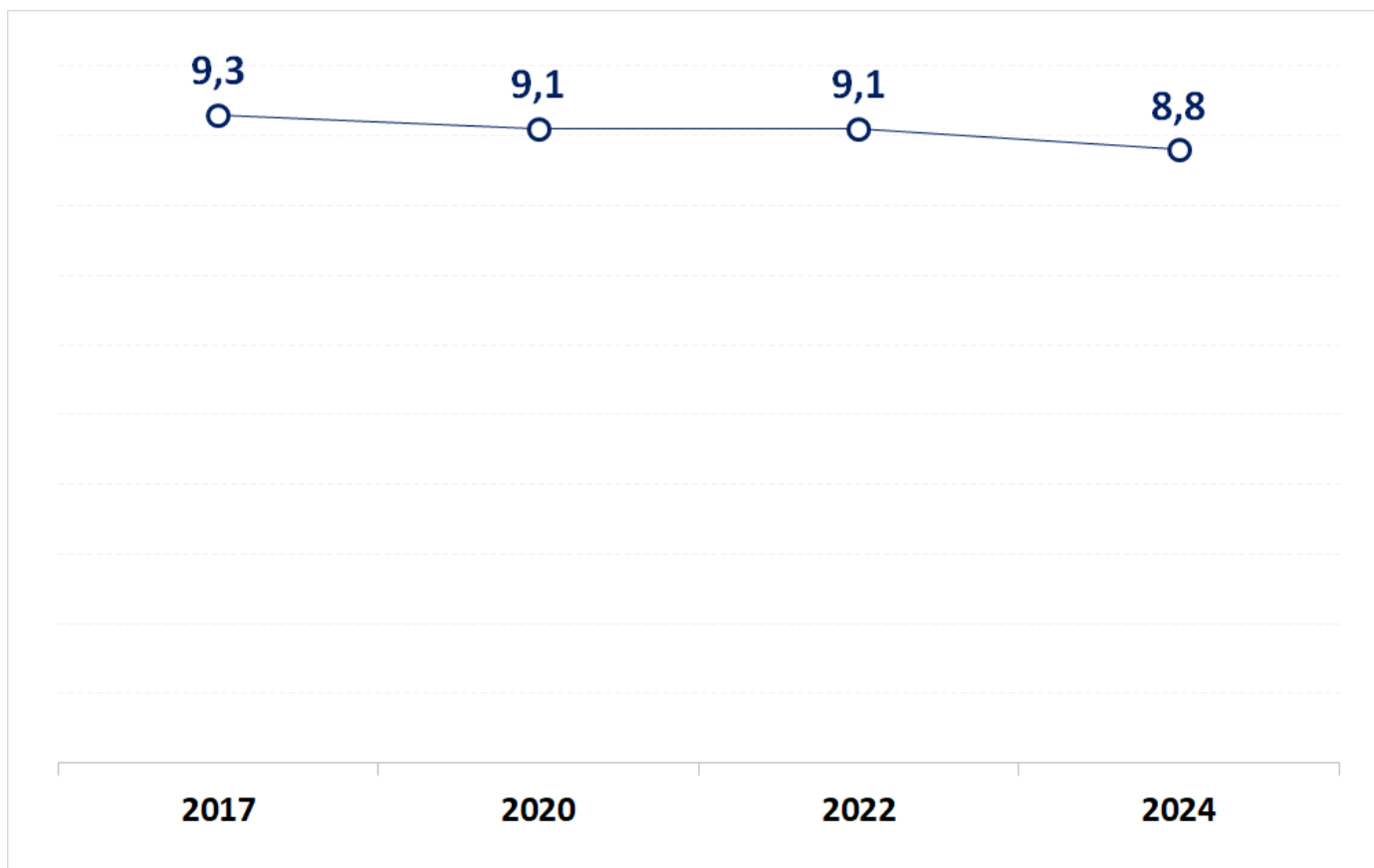
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 SANTA RITA DO PASSA QUATRO? 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 RITA DO PASSA QUATRO? 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%	1,3%	0,0%	2,8%	0,0%	1,0%	0,6%	1,7%	1,0%	1,3%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
1	0,8%	0,7%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
2	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	1,4%	0,0%	0,6%	1,6%	0,3%	4,3%	0,5%
3	1,7%	0,6%	0,0%	1,0%	1,7%	0,8%	1,9%	0,0%	0,8%	1,9%	0,0%	0,9%	4,3%	1,1%
4	1,2%	2,2%	4,5%	0,8%	1,4%	0,8%	2,7%	1,0%	0,8%	2,6%	1,2%	1,1%	10,4%	1,7%
5	3,5%	5,1%	0,0%	3,6%	6,3%	3,3%	3,0%	9,2%	3,5%	3,5%	7,8%	4,4%	3,1%	4,3%
6	3,1%	1,4%	2,4%	1,8%	2,5%	2,7%	0,9%	4,5%	3,5%	2,2%	0,0%	2,4%	0,0%	2,2%
7	3,2%	3,7%	6,9%	1,6%	3,5%	3,5%	3,8%	2,5%	2,4%	2,7%	8,2%	3,4%	4,5%	3,4%
8	17,5%	15,3%	27,8%	13,2%	14,7%	12,6%	14,9%	26,4%	8,8%	17,0%	32,6%	16,3%	17,6%	16,3%
9	5,3%	7,4%	2,2%	11,9%	3,8%	6,4%	7,9%	2,7%	9,6%	5,7%	0,0%	6,8%	0,0%	6,4%
10	62,0%	62,4%	51,5%	63,3%	65,1%	69,1%	61,9%	50,6%	67,4%	62,5%	48,6%	62,6%	55,8%	62,2%
MÉDIA	8,8	8,8	8,4	8,9	8,9	9,1	8,8	8,4	8,9	8,8	8,5	8,9	8,1	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,0%	11,3%	11,6%	9,9%	12,9%	8,4%	11,5%	17,8%	11,7%	12,1%	10,6%	10,9%	22,1%	11,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	67,3%	69,8%	53,8%	75,2%	68,9%	75,5%	69,9%	53,3%	77,0%	68,2%	48,6%	69,4%	55,8%	68,6%



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 – 68,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,2%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	26,5%
ESTÁ SATISFEITO	10,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,0%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	6,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	6,2%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,8%
SÃO EDUCADOS	0,8%
OUTROS	0,8%
NÃO RESPONDEU	0,4%

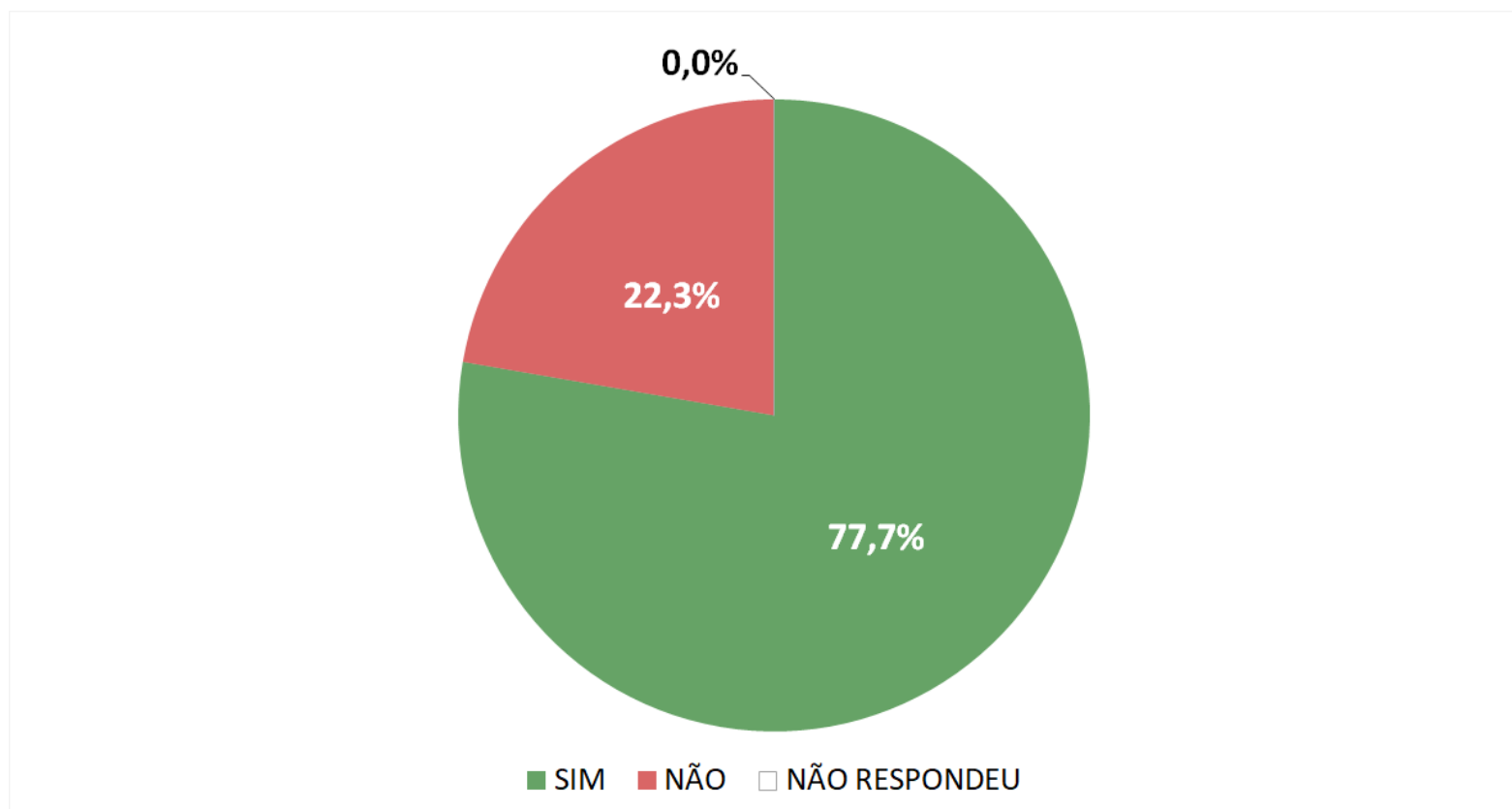
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 11,6% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	32,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,3%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	16,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	7,0%
NÃO SER TERCEIRIZADO	4,7%
COLETAR O LIXO SEM PRESSA	2,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,3%
OUTROS	2,3%
NÃO RESPONDEU	2,3%



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	73,6%	81,4%	64,7%	78,6%	81,5%	74,8%	72,9%	93,8%	71,1%	77,3%	91,8%	76,5%	95,5%	77,7%
NÃO	26,4%	18,6%	35,3%	21,4%	18,5%	25,2%	27,1%	6,2%	28,9%	22,7%	8,2%	23,5%	4,5%	22,3%
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%

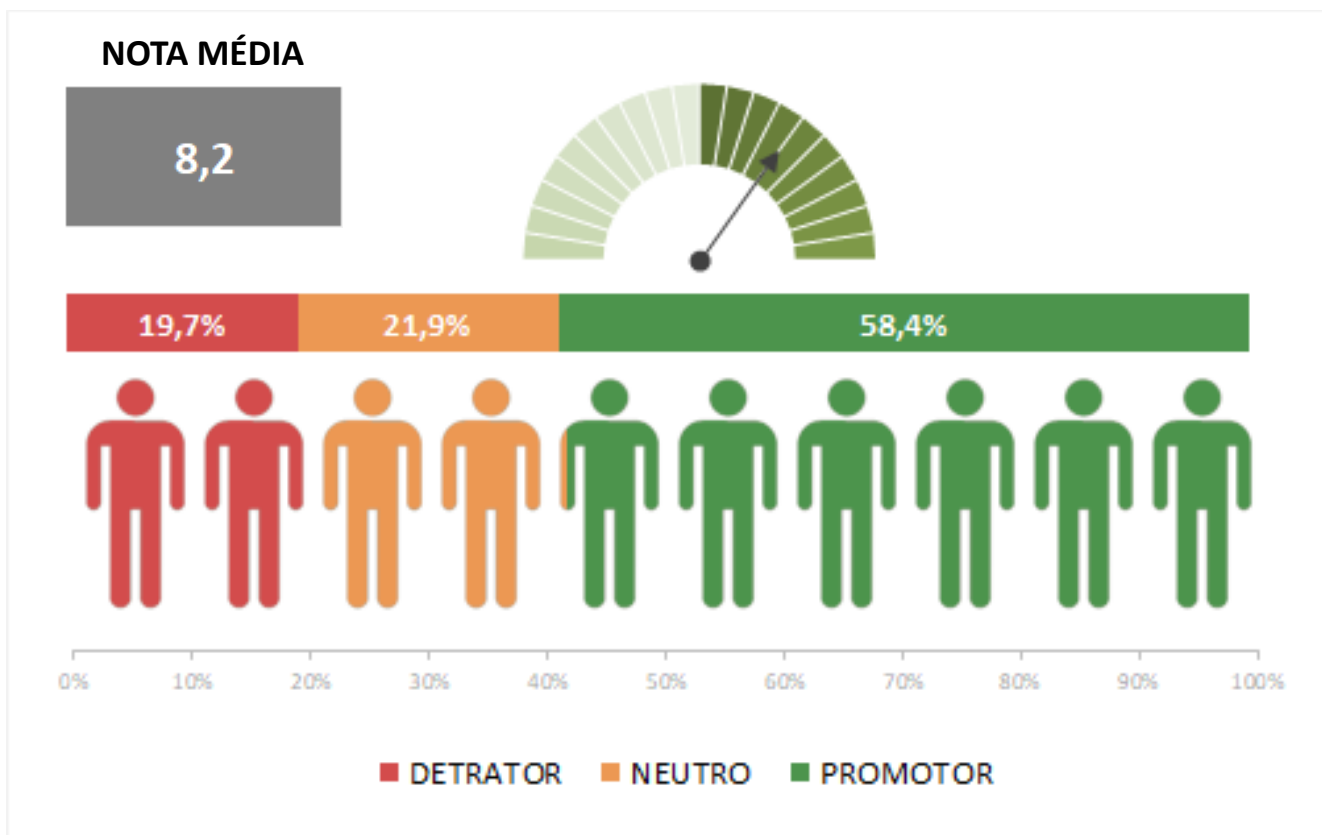


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 33,8%



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	3,4%	4,4%	0,0%	6,7%	3,4%	5,2%	1,4%	6,8%	8,2%	0,0%	6,4%	3,8%	5,8%	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	2,5%	0,0%	0,0%	1,2%	1,7%	0,0%	1,9%	1,6%	0,0%	0,9%	4,5%	1,3%	0,0%	1,2%
3	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	1,9%	1,6%	1,2%	0,9%	2,2%	0,4%	11,1%	1,2%
4	3,4%	1,2%	0,0%	2,5%	3,0%	1,3%	2,6%	3,0%	0,0%	1,5%	7,0%	2,0%	5,8%	2,3%
5	3,4%	11,8%	3,0%	6,9%	10,0%	9,1%	4,2%	12,0%	7,2%	7,9%	5,5%	7,6%	8,1%	7,7%
6	3,3%	3,4%	6,5%	2,7%	2,6%	1,9%	6,3%	0,0%	3,6%	4,0%	0,0%	3,3%	4,1%	3,3%
7	6,2%	4,8%	15,7%	4,2%	2,4%	4,4%	7,3%	3,8%	5,9%	7,7%	0,0%	5,9%	0,0%	5,5%
8	18,4%	14,6%	19,0%	17,8%	14,4%	6,4%	17,7%	27,1%	9,1%	18,8%	26,1%	17,3%	5,5%	16,5%
9	10,1%	7,7%	9,5%	10,7%	7,3%	7,5%	10,8%	7,1%	10,6%	7,7%	9,7%	9,6%	0,0%	8,9%
10	46,7%	52,2%	46,3%	47,2%	52,5%	64,3%	45,9%	37,0%	54,3%	50,5%	38,7%	48,7%	59,5%	49,5%
MÉDIA	8,1	8,3	8,6	8,0	8,1	8,5	8,3	7,6	8,1	8,5	7,5	8,2	7,6	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,6%	20,7%	9,5%	20,1%	23,4%	17,5%	18,2%	25,0%	20,2%	15,3%	25,6%	18,4%	35,0%	19,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,8%	59,9%	55,8%	57,8%	59,8%	71,8%	56,7%	44,1%	64,8%	58,3%	48,3%	58,3%	59,5%	58,4%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 58,4% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	30,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,8%
ESTÁ SATISFEITO	10,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,0%
LEVAM TODO MATERIAL	4,9%
PARTICULAR QUE FAZ	4,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	1,4%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,4%
OUTROS	2,8%
NÃO RESPONDEU	3,5%

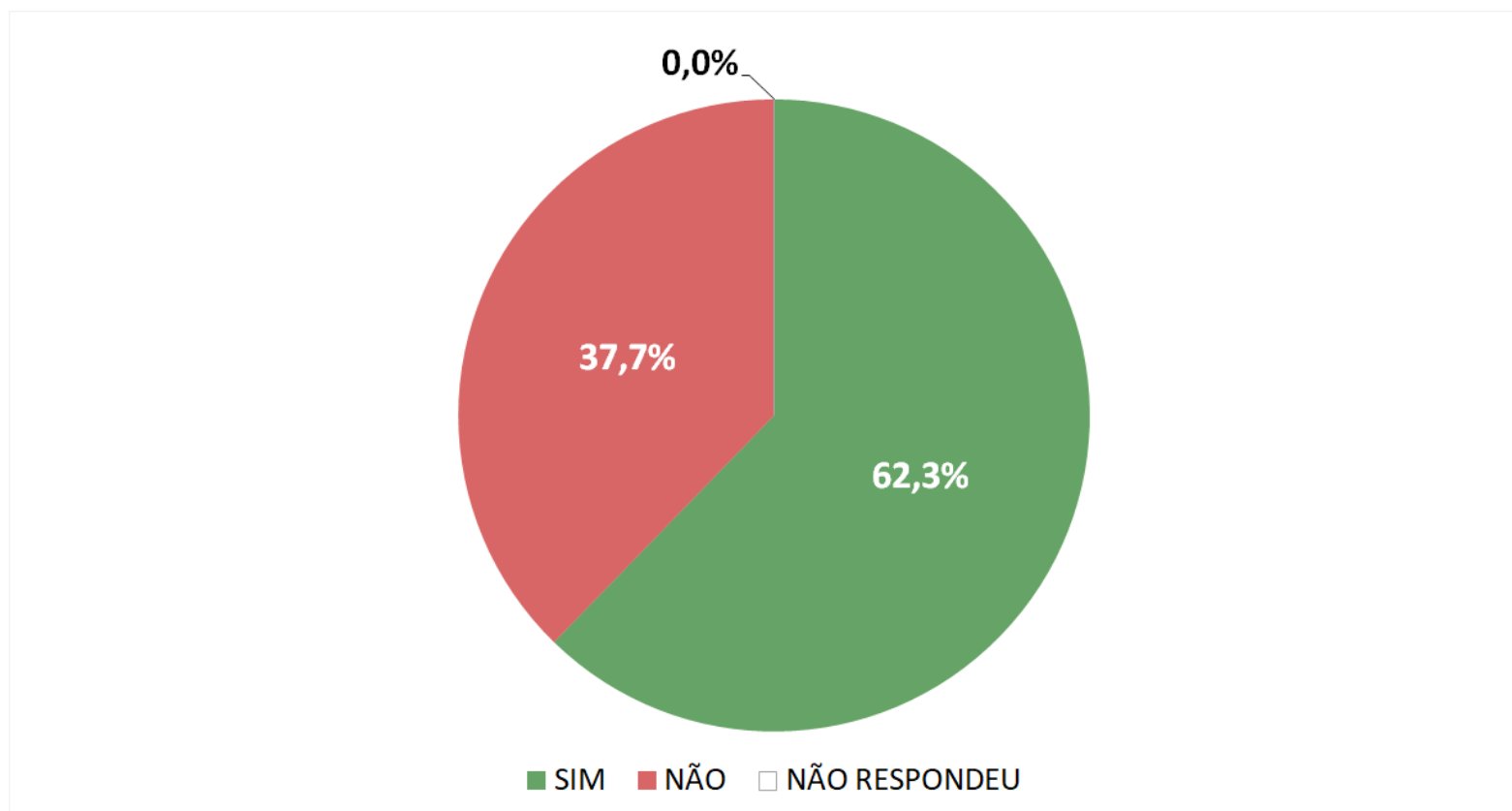
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 19,7% DOS USUÁRIOS)	%
SÓ PASSA CATADORES AQUI	23,5%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	19,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,8%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	9,8%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	9,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	5,9%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,9%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	3,9%
OUTROS	3,9%
NÃO RESPONDEU	5,9%



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.

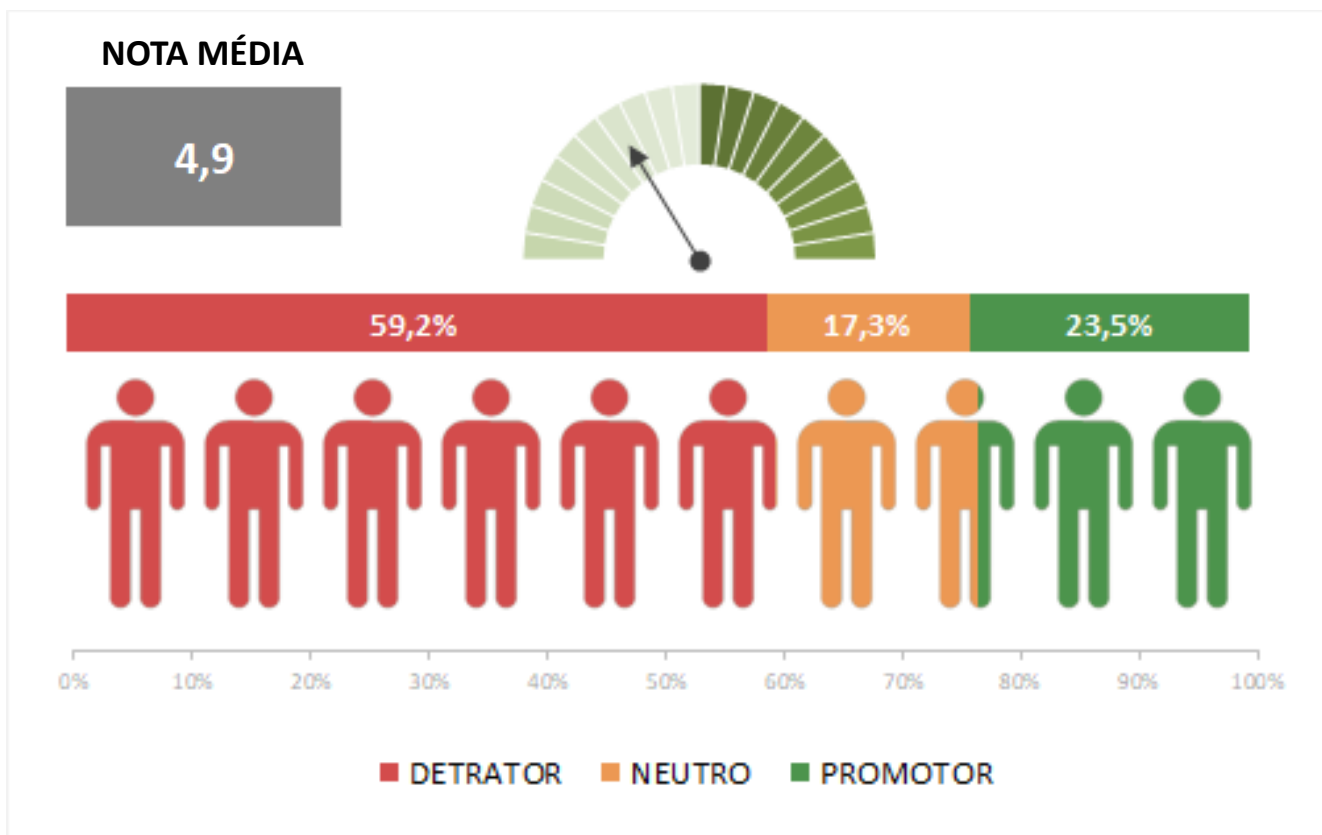
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	62,4%	62,2%	55,5%	64,9%	62,7%	49,2%	64,6%	80,3%	51,8%	66,3%	75,1%	61,2%	78,4%	62,3%
NÃO	37,6%	37,8%	44,5%	35,1%	37,3%	50,8%	35,4%	19,7%	48,2%	33,7%	24,9%	38,8%	21,6%	37,7%
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%



SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SANTA RITA DO PASSA QUATRO? 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



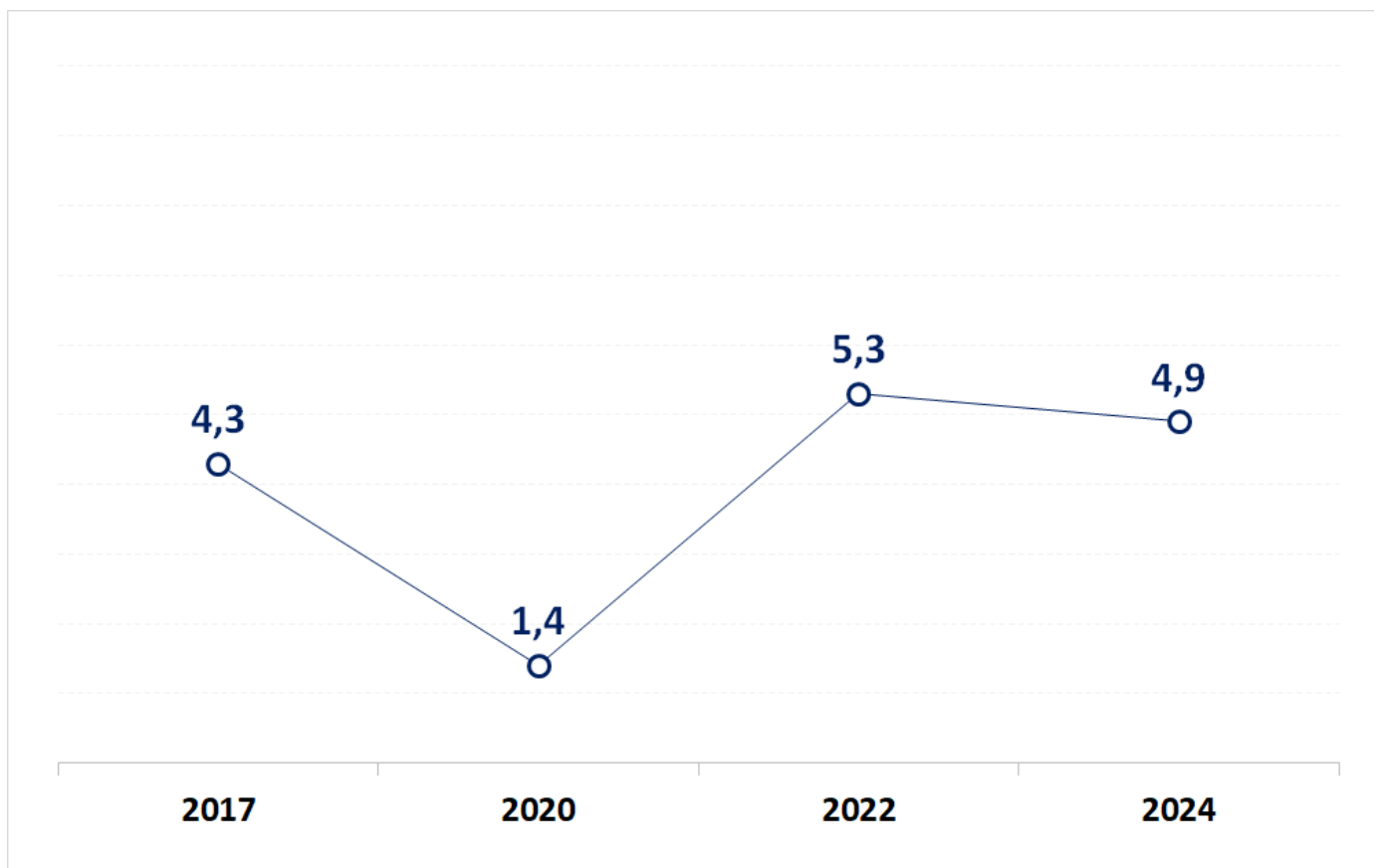
% NÃO RESPOSTA: 18,3%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SANTA RITA DO PASSA QUATRO? 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 RITA DO PASSA QUATRO? 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	25,5%	33,3%	27,2%	28,9%	30,7%	30,0%	27,8%	31,7%	35,0%	26,5%	26,1%	30,3%	17,1%	29,4%
1	5,6%	1,3%	7,7%	3,0%	2,0%	4,5%	4,5%	0,0%	5,6%	3,4%	0,0%	3,7%	0,0%	3,5%
2	2,3%	4,6%	2,6%	3,2%	4,0%	2,3%	4,6%	2,5%	5,5%	1,7%	4,6%	3,7%	0,0%	3,5%
3	3,3%	1,9%	5,2%	0,9%	2,9%	1,6%	3,4%	2,6%	0,7%	3,2%	5,2%	2,4%	5,1%	2,6%
4	1,3%	3,6%	0,0%	2,3%	3,7%	0,8%	1,9%	5,8%	3,2%	1,8%	3,2%	2,3%	4,9%	2,5%
5	11,2%	15,4%	12,2%	19,8%	8,3%	10,0%	15,1%	13,8%	8,6%	15,5%	18,3%	12,4%	24,6%	13,3%
6	4,3%	4,9%	5,0%	5,3%	3,9%	4,0%	5,9%	2,9%	6,9%	3,3%	4,2%	4,9%	0,0%	4,6%
7	7,4%	4,5%	7,6%	6,0%	5,2%	6,0%	6,3%	5,1%	0,7%	6,6%	10,8%	6,4%	0,0%	5,9%
8	13,0%	9,5%	7,4%	10,2%	13,9%	9,5%	13,2%	9,8%	8,9%	15,2%	4,6%	10,6%	20,3%	11,3%
9	6,1%	2,1%	0,0%	7,0%	3,5%	5,4%	3,3%	4,1%	1,2%	5,9%	5,8%	3,8%	8,7%	4,1%
10	19,9%	18,9%	25,1%	13,4%	21,9%	26,0%	13,9%	21,7%	23,6%	16,9%	17,2%	19,4%	19,3%	19,4%
MÉDIA	5,2	4,5	4,8	4,7	5,0	5,2	4,6	4,9	4,4	5,1	4,9	4,8	5,9	4,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	53,6%	64,9%	59,9%	63,4%	55,5%	53,2%	63,3%	59,2%	65,6%	55,3%	61,6%	59,8%	51,7%	59,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	26,0%	21,0%	25,1%	20,4%	25,4%	31,3%	17,1%	25,8%	24,8%	22,8%	23,0%	23,2%	28,0%	23,5%



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 - 23,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,3%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	21,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,1%
PASSAM SEMPRE	7,1%
ESTÁ SATISFEITO	5,7%
SÃO COMPROMETIDOS	1,4%
NÃO RESPONDEU	8,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 59,2% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA /BAIRRO	39,4%
SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/SÓ TEM NO CENTRO	18,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,6%
AMPLIAR EQUIPE	5,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	5,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,3%
RUAS SUJAS	1,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,1%
OUTROS	2,9%
NÃO RESPONDEU	7,4%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

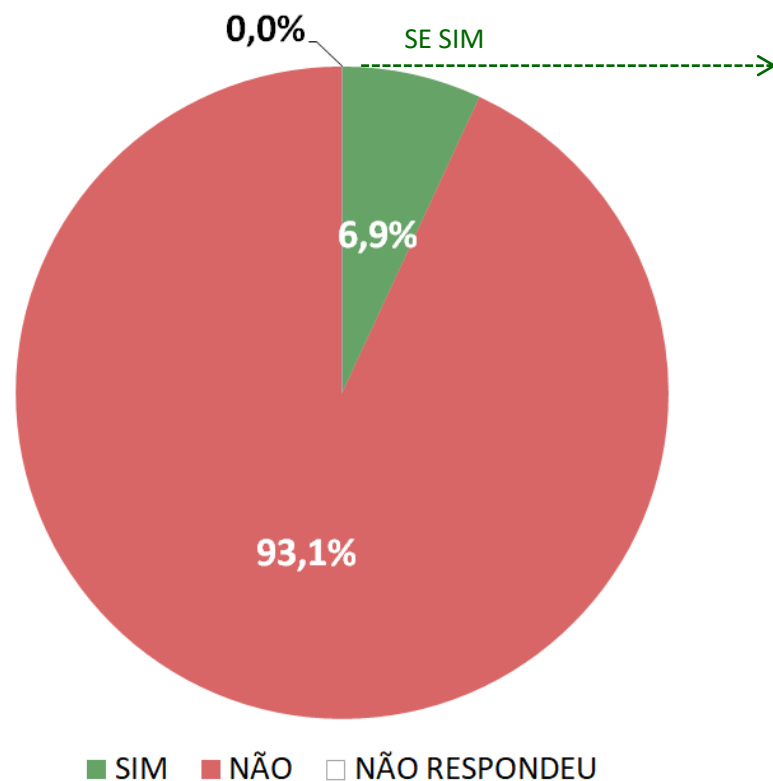


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	19,4%
1	0,0%
2	0,0%
3	4,5%
4	0,0%
5	4,5%
6	0,0%
7	9,0%
8	21,4%
9	8,5%
10	32,9%
MÉDIA	6,7
INSATISFEITO	28,3%
SATISFEITO	41,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
AMIGOS/FAMILIARES	26,9%
INTERNET	19,2%
TELEVISÃO	18,3%
REDES SOCIAIS	15,6%
PREFEITURA	8,6%
JORNAL	3,9%
PORTAL DE NOTÍCIAS	3,9%
NÃO RESPONDEU	12,4%



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	6,7%	7,1%	6,9%	7,0%	6,8%	3,5%	5,2%	17,0%	6,5%	5,0%	14,1%	6,8%	8,6%	6,9%
NÃO	93,3%	92,9%	93,1%	93,0%	93,2%	96,5%	94,8%	83,0%	93,5%	95,0%	85,9%	93,2%	91,4%	93,1%
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%

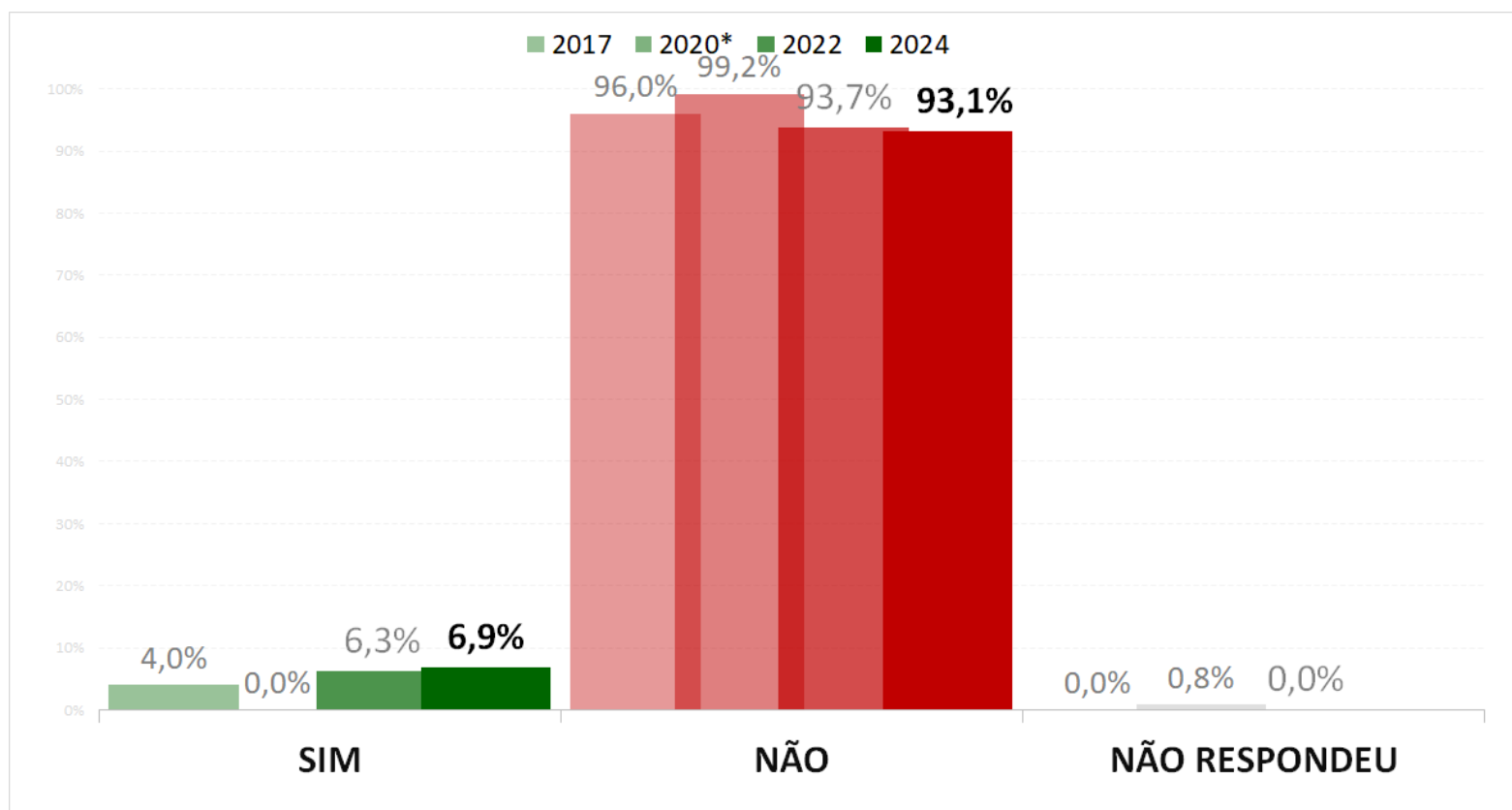


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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.

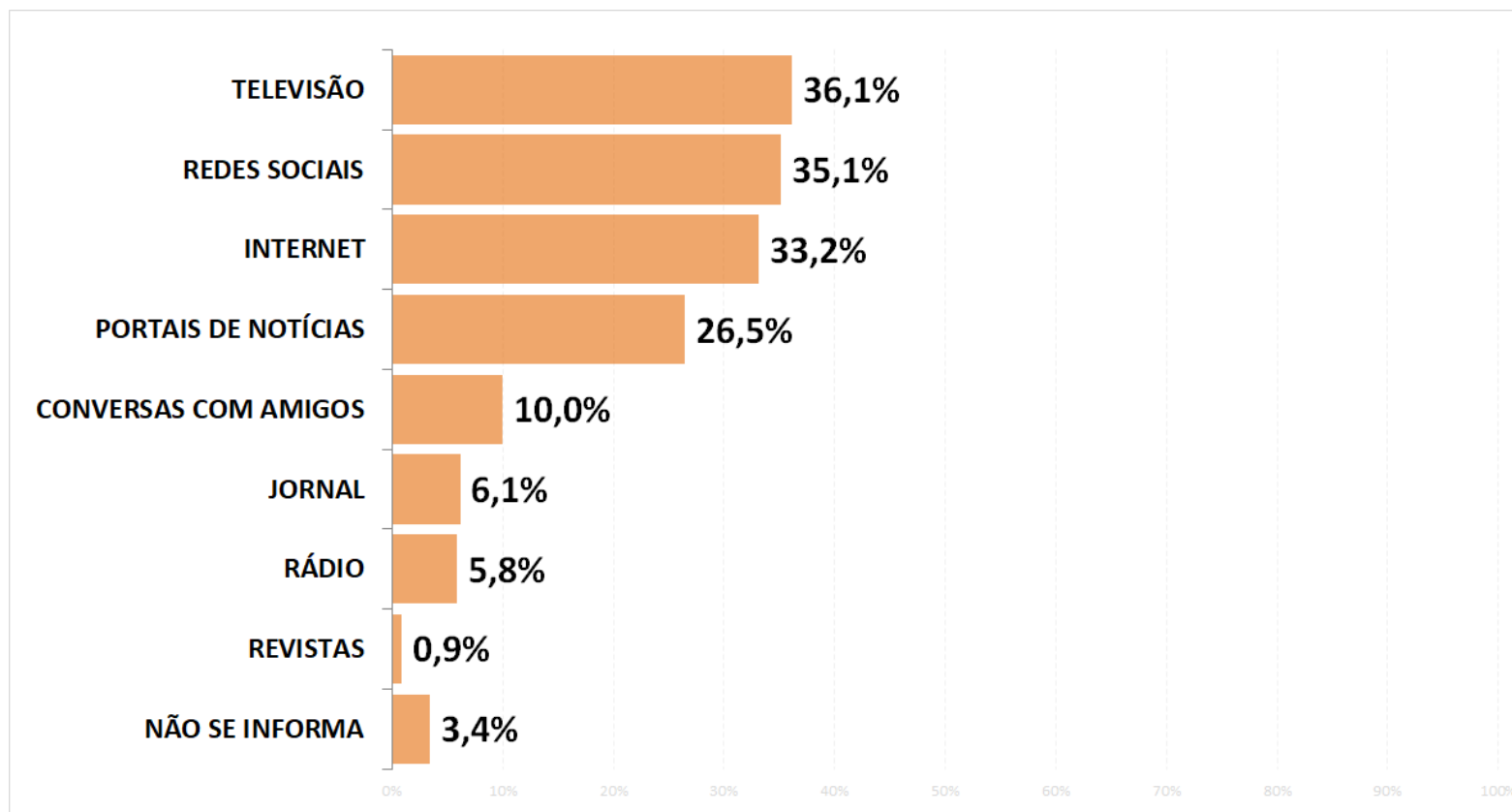
VI



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

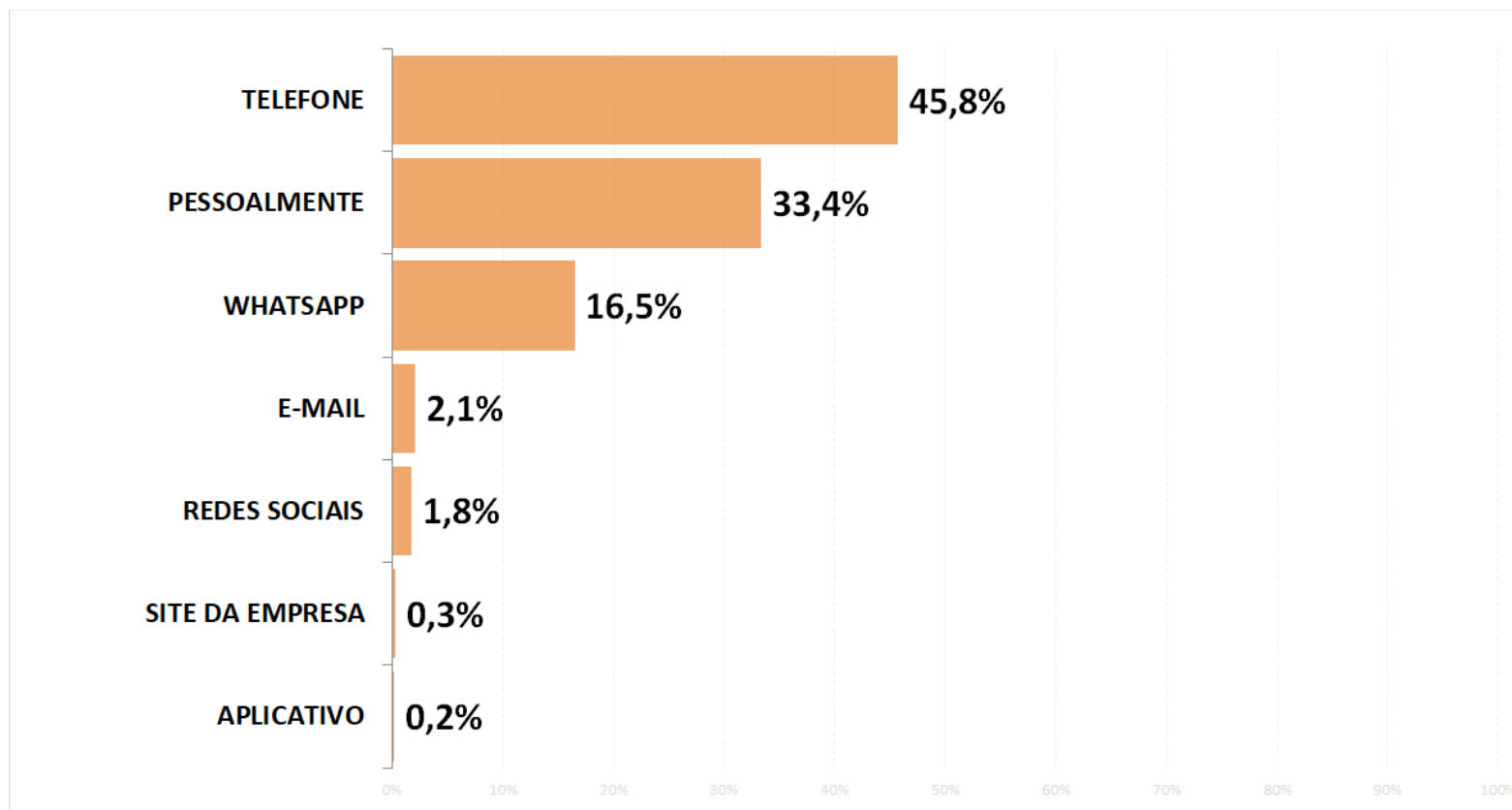




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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	45,0%	46,5%	30,5%	46,5%	50,4%	54,7%	42,2%	38,0%	56,2%	39,7%	38,2%	45,3%	52,0%	45,8%
PESSOALMENTE	35,4%	31,5%	46,7%	28,1%	32,5%	28,9%	38,1%	30,3%	28,5%	37,3%	33,7%	34,9%	10,6%	33,4%
WHATSAPP	15,0%	17,8%	18,3%	21,8%	12,1%	14,3%	15,4%	22,9%	13,4%	18,7%	19,3%	16,0%	23,5%	16,5%
E-MAIL	2,9%	1,4%	0,0%	1,8%	3,0%	1,6%	2,8%	1,4%	1,9%	2,5%	0,0%	1,9%	4,3%	2,1%
REDES SOCIAIS	1,7%	1,8%	4,5%	0,8%	1,5%	0,6%	1,4%	4,7%	0,0%	1,8%	5,6%	1,6%	4,3%	1,8%
SITE DA EMPRESA	0,0%	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	5,4%	0,3%
APLICATIVO	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002