

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
SÃO CARLOS

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

São Carlos, abril de 2024.



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **19 e 25 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de São Carlos. 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

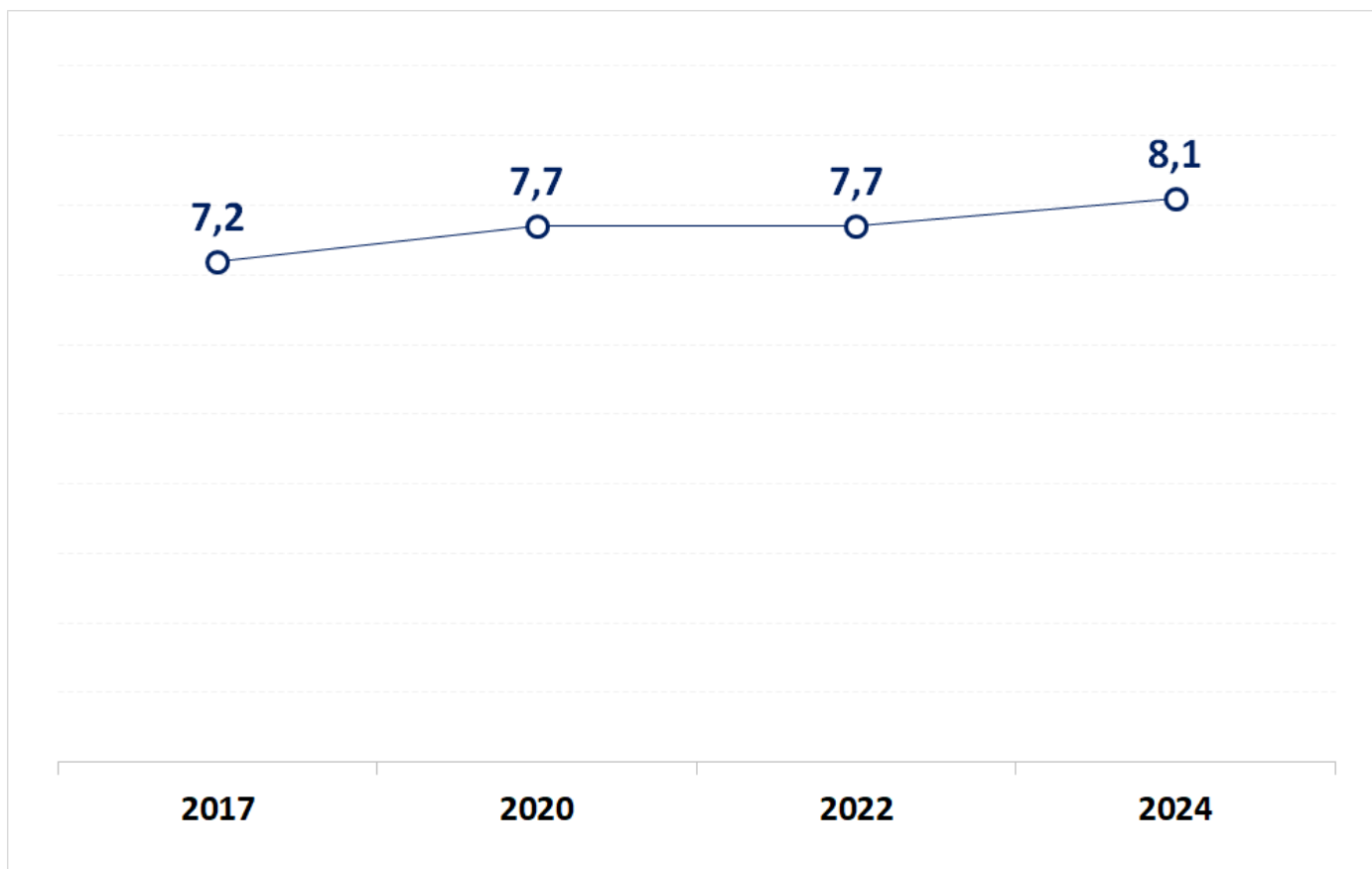
A SEGUIR, EVOLUTIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL E COM OS ASPECTOS ESTUDADOS DA CIDADE.





SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

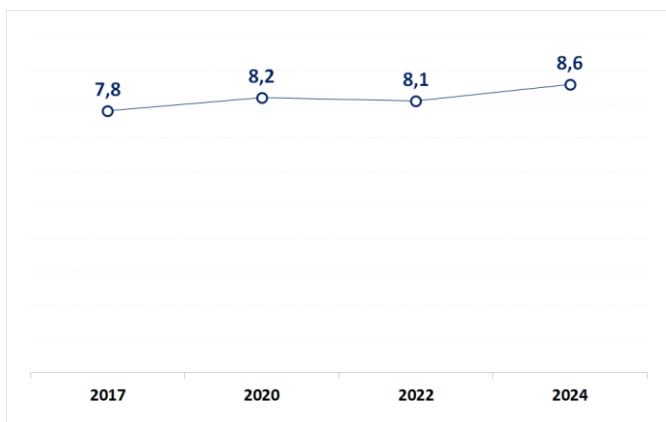




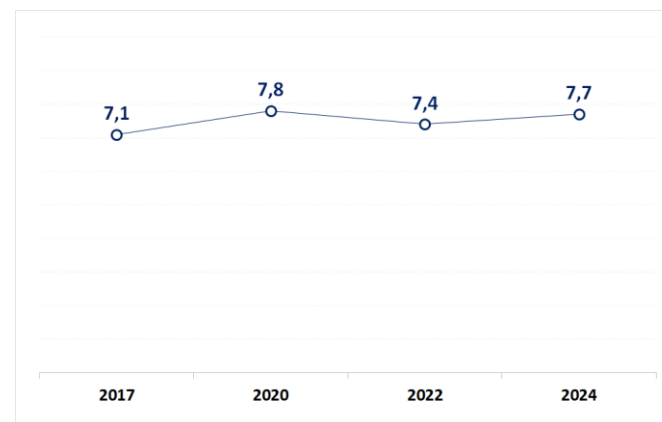
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

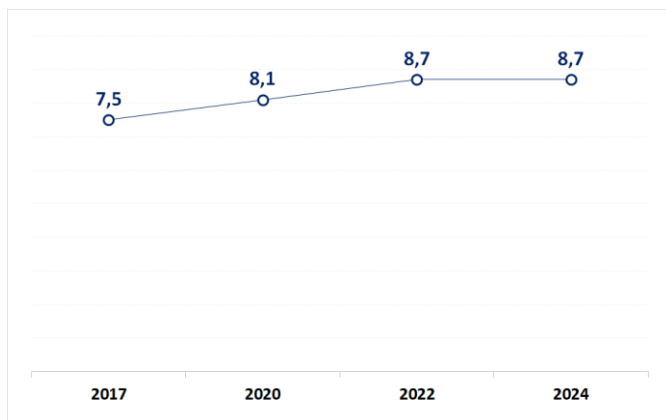
ATENDIMENTO NA SEDE



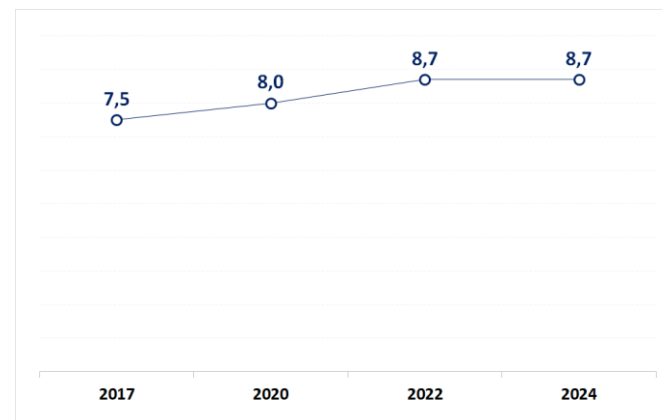
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO



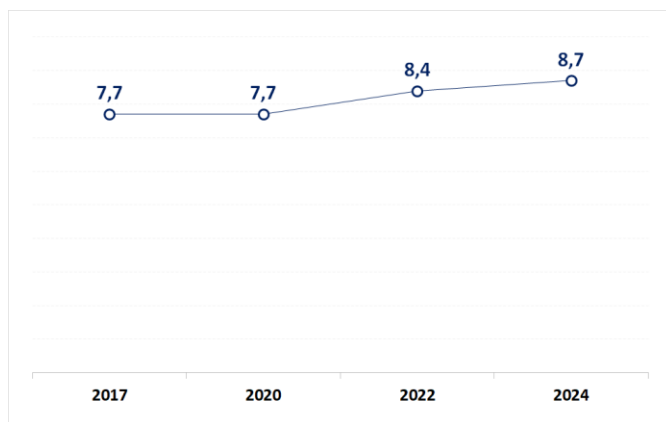


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

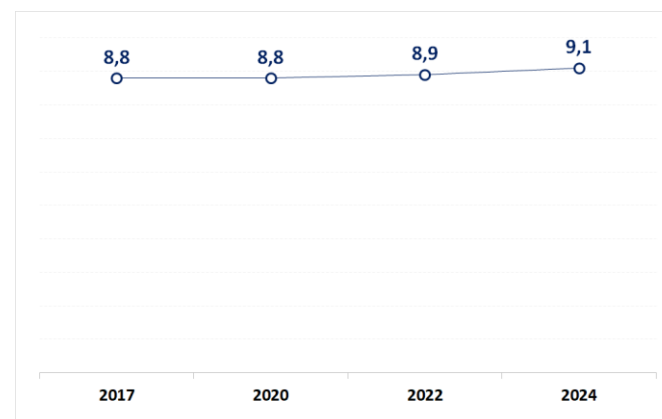
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

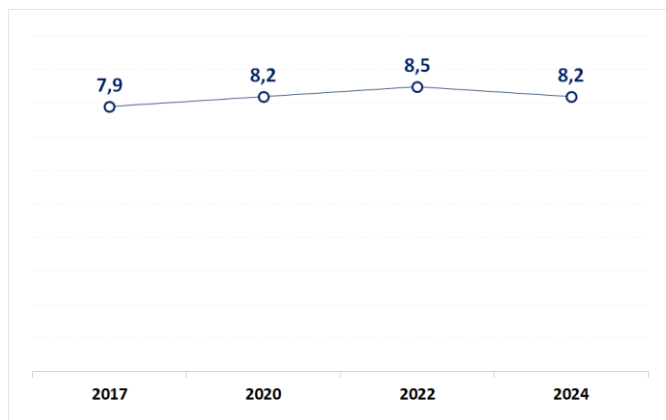
ENTENDIMENTO DA CONTA



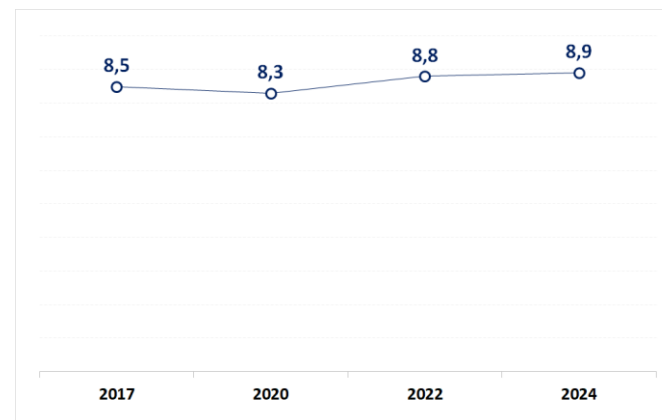
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

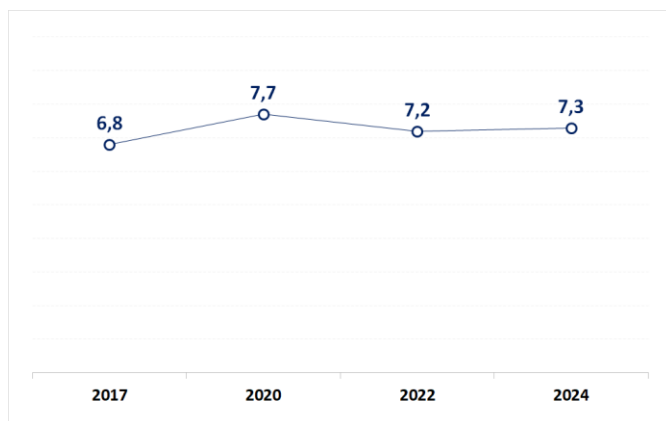




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

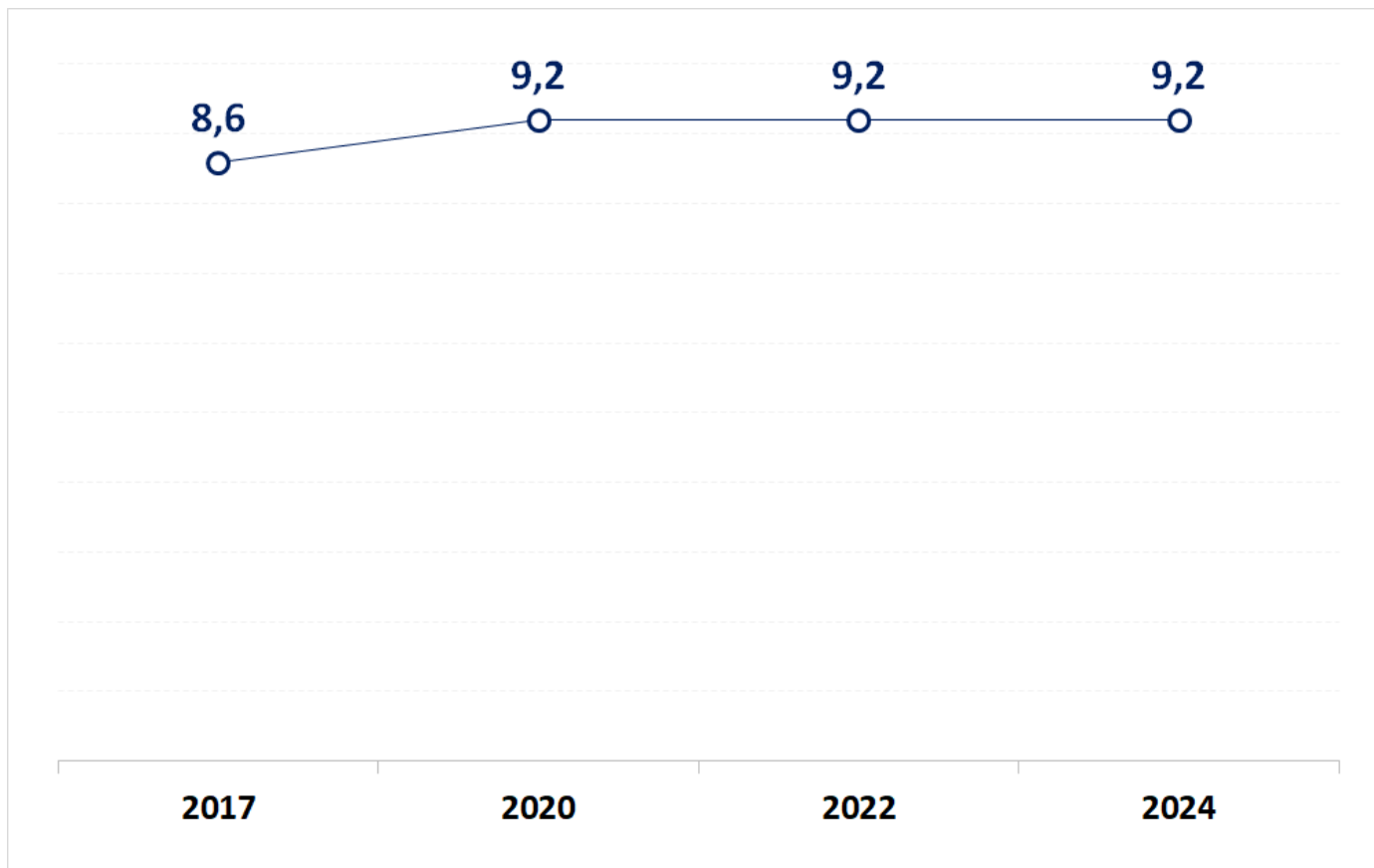




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

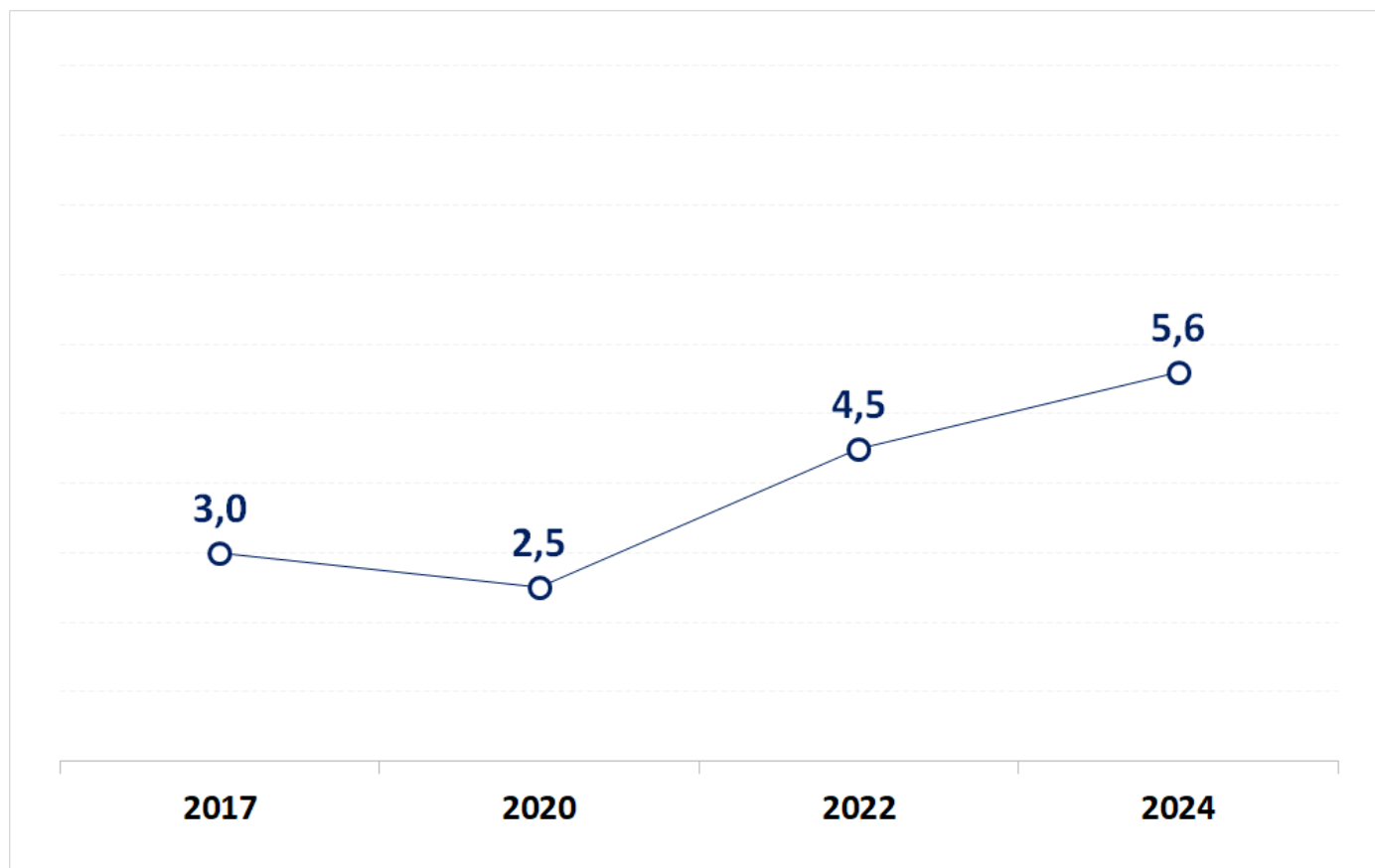
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

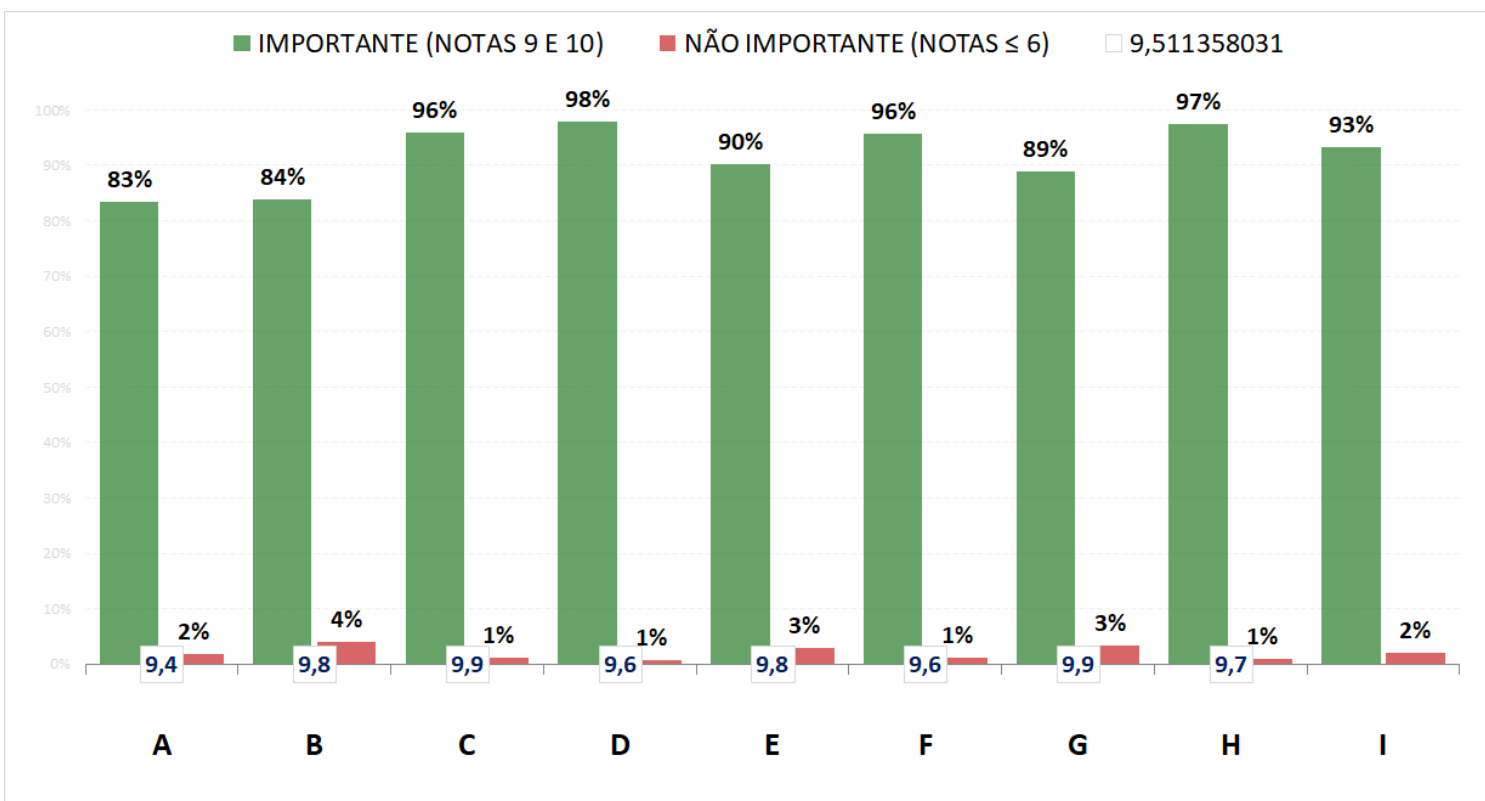
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

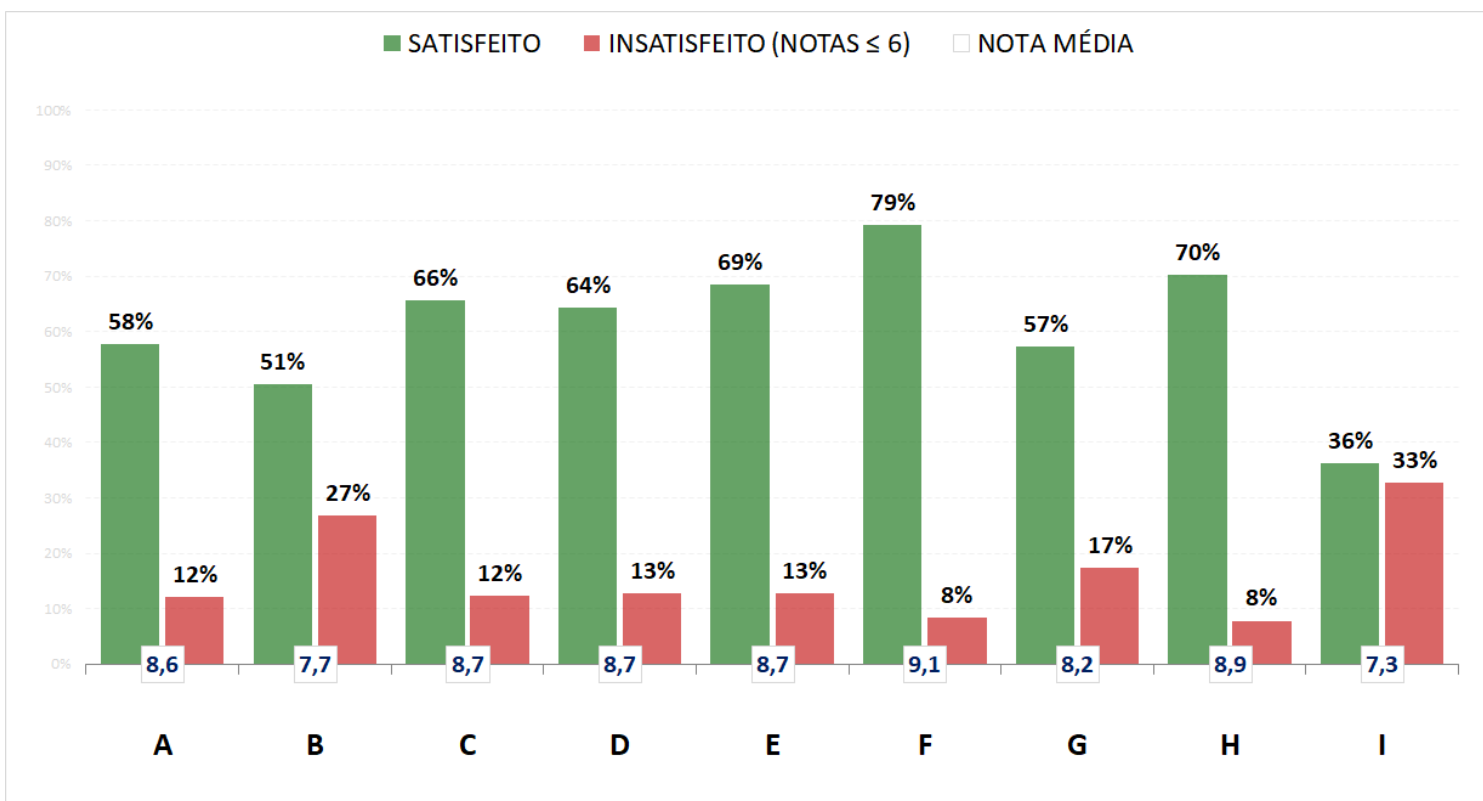


| | |
|---|------------------------------------|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C | COLETA DE ESGOTO |
| D | TRATAMENTO DE ESGOTO |
| E | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| F | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| G | PRESSÃO DA ÁGUA |
| H | QUALIDADE DA ÁGUA |
| I | RESOLUÇÃO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



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

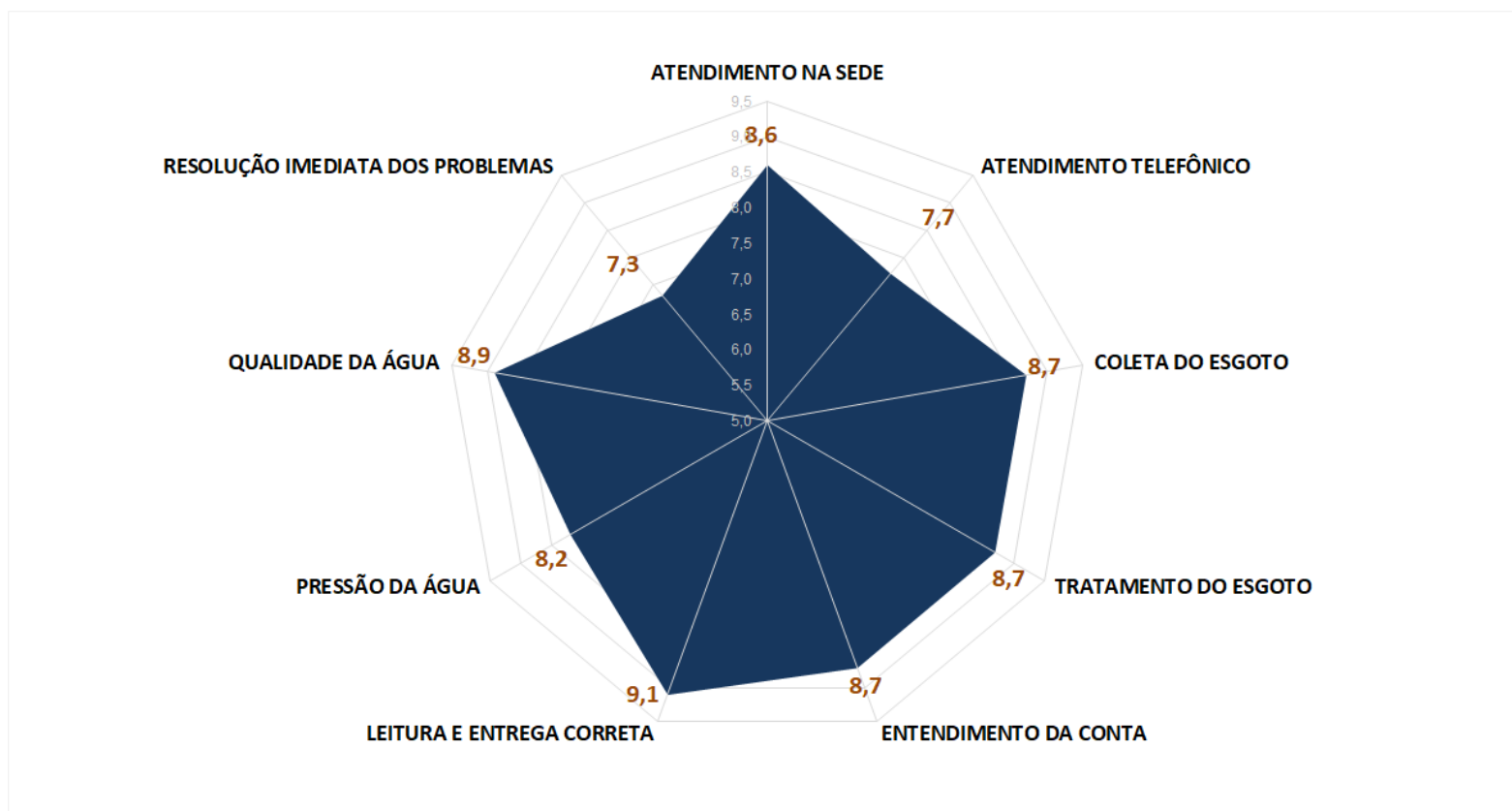


| | |
|---|------------------------------------|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C | COLETA DE ESGOTO |
| D | TRATAMENTO DE ESGOTO |
| E | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| F | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| G | PRESSÃO DA ÁGUA |
| H | QUALIDADE DA ÁGUA |
| I | RESOLUÇÃO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



RADAR DE SATISFAÇÃO

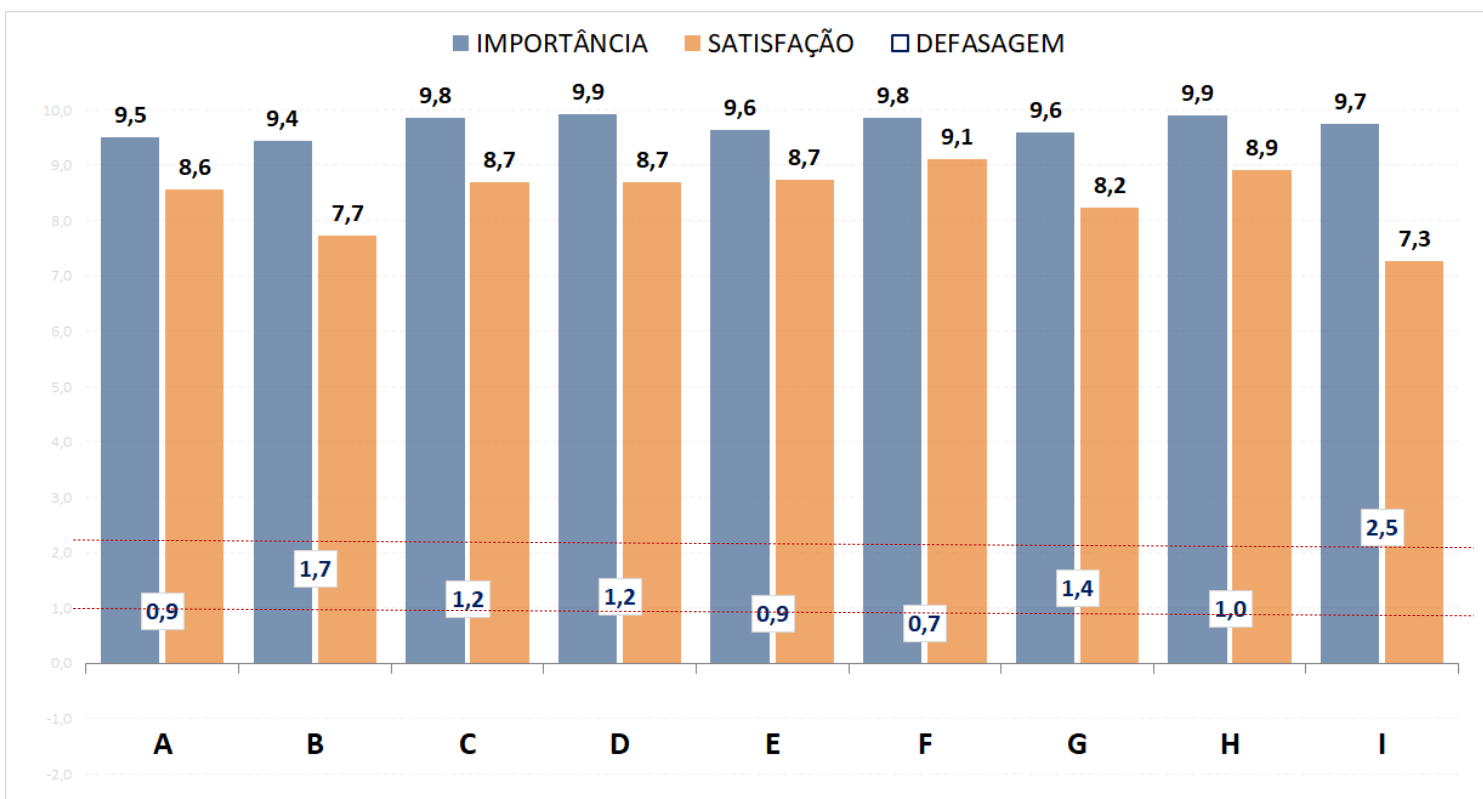
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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

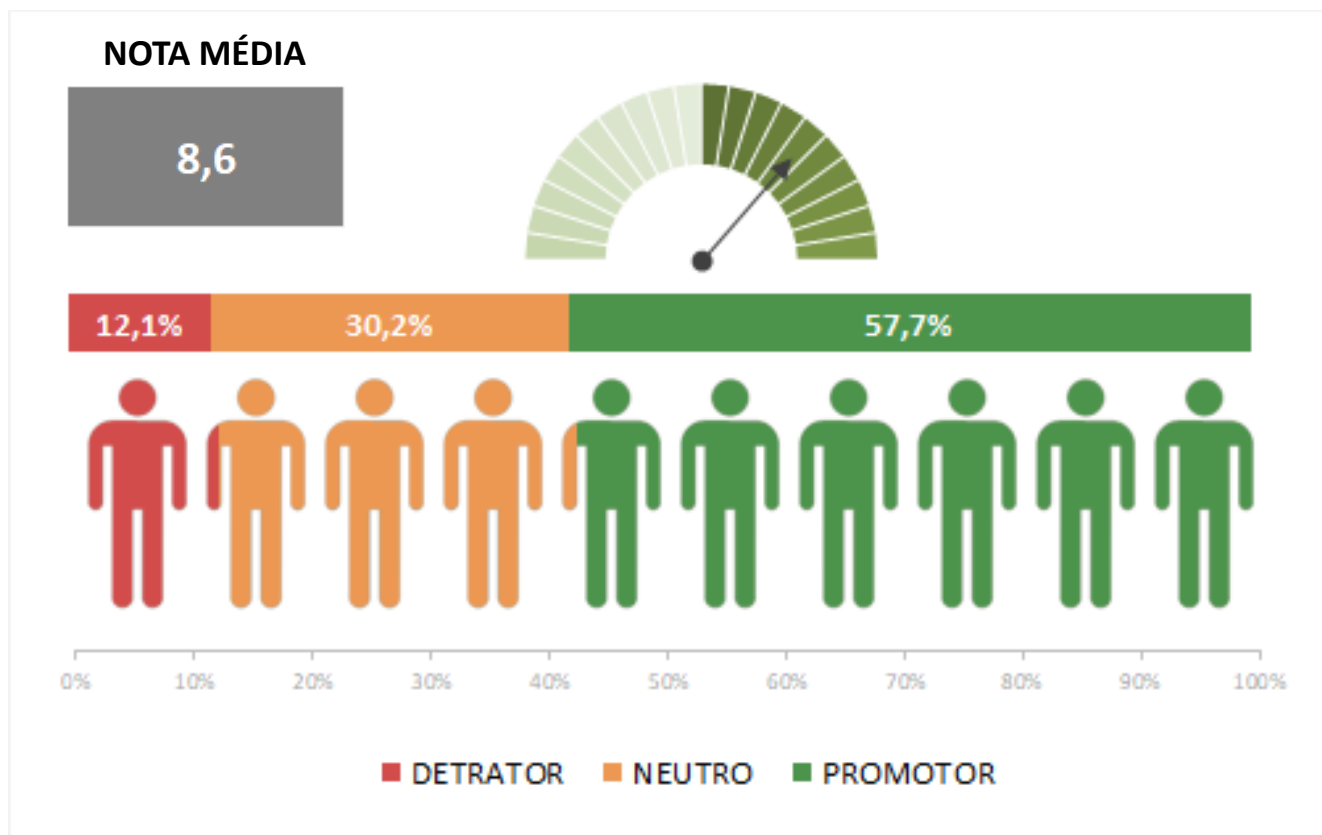


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 35,7%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

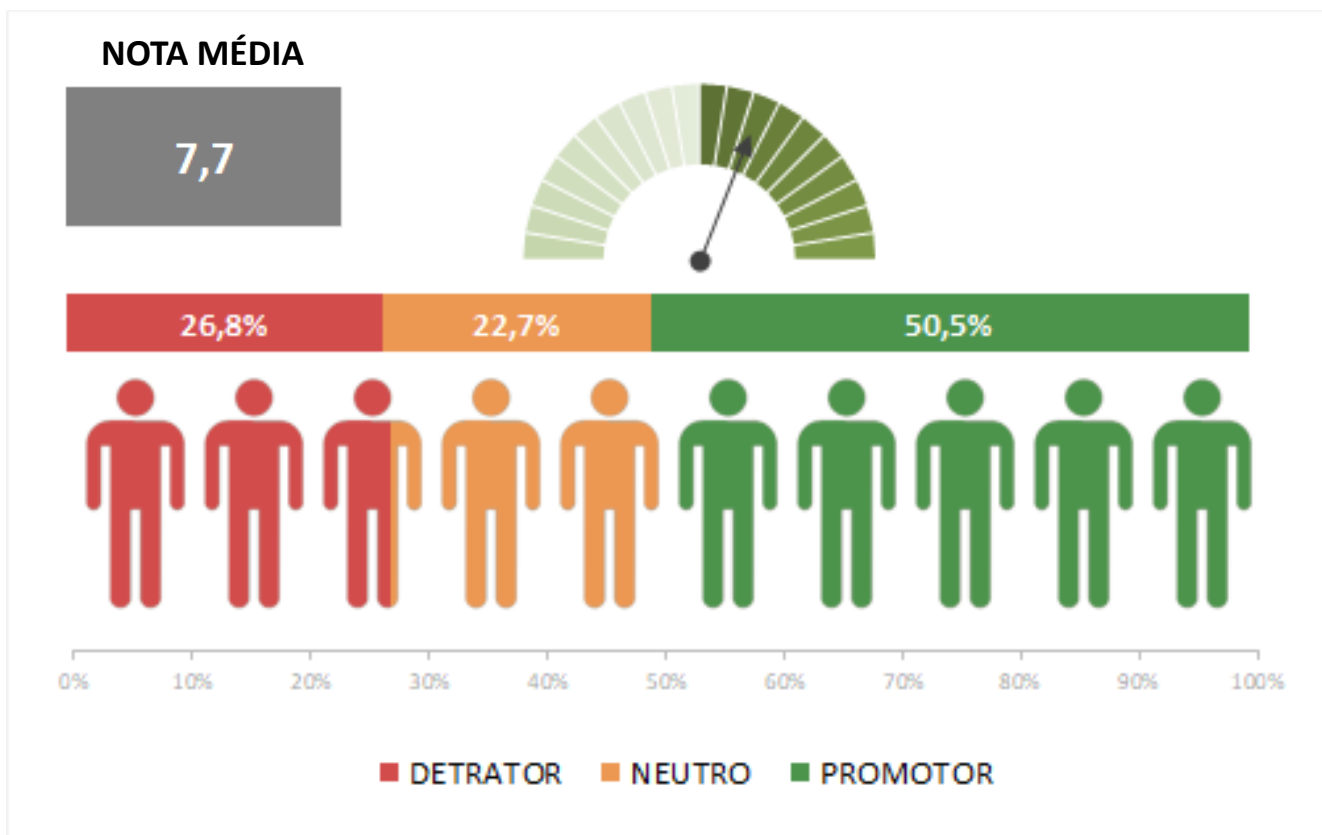
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 4,0% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 0,8% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,8% |
| 1 | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 0,6% | 0,0% | 0,5% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,4% |
| 4 | 0,0% | 2,0% | 2,7% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,0% | 0,0% | 0,8% | 2,6% | 1,1% | 0,0% | 1,0% |
| 5 | 6,3% | 7,0% | 8,9% | 5,0% | 7,0% | 9,2% | 4,1% | 8,7% | 10,2% | 4,5% | 7,8% | 7,2% | 0,0% | 6,7% |
| 6 | 3,1% | 2,3% | 3,1% | 1,0% | 4,2% | 0,0% | 3,7% | 2,9% | 2,1% | 0,8% | 7,3% | 2,9% | 0,0% | 2,7% |
| 7 | 6,9% | 10,0% | 14,2% | 7,8% | 5,5% | 2,6% | 8,5% | 11,9% | 11,3% | 5,5% | 10,5% | 8,2% | 11,8% | 8,5% |
| 8 | 22,6% | 20,9% | 19,2% | 26,1% | 18,8% | 5,2% | 19,7% | 34,3% | 9,0% | 22,2% | 35,3% | 20,0% | 41,9% | 21,7% |
| 9 | 7,0% | 10,8% | 5,4% | 12,7% | 7,3% | 4,6% | 7,7% | 13,2% | 7,4% | 7,3% | 12,8% | 8,4% | 14,8% | 8,9% |
| 10 | 51,4% | 46,3% | 46,6% | 44,0% | 55,1% | 74,5% | 55,2% | 25,0% | 58,4% | 57,3% | 21,5% | 50,3% | 31,5% | 48,8% |
| MÉDIA | 8,6 | 8,6 | 8,4 | 8,6 | 8,7 | 8,9 | 8,8 | 8,0 | 8,7 | 8,9 | 7,8 | 8,6 | 8,7 | 8,6 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 12,2% | 12,0% | 14,6% | 9,4% | 13,2% | 13,2% | 8,9% | 15,7% | 13,9% | 7,7% | 19,9% | 13,1% | 0,0% | 12,1% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 58,4% | 57,1% | 51,9% | 56,6% | 62,4% | 79,1% | 62,9% | 38,1% | 65,8% | 64,6% | 34,3% | 58,7% | 46,3% | 57,7% |



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 32,9%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 2,2% | 5,0% | 6,4% | 1,9% | 4,1% | 5,8% | 2,5% | 4,1% | 6,5% | 2,2% | 3,7% | 4,0% | 0,0% | 3,7% |
| 1 | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,4% |
| 2 | 0,8% | 2,9% | 3,0% | 0,9% | 2,2% | 0,0% | 2,3% | 2,3% | 0,9% | 0,5% | 3,0% | 2,0% | 0,0% | 1,9% |
| 3 | 1,1% | 4,1% | 3,0% | 3,2% | 1,9% | 0,0% | 4,9% | 0,8% | 1,4% | 3,2% | 3,1% | 2,6% | 3,1% | 2,6% |
| 4 | 7,0% | 1,9% | 3,0% | 7,5% | 1,9% | 2,0% | 5,9% | 3,5% | 3,4% | 4,3% | 6,0% | 4,7% | 0,0% | 4,4% |
| 5 | 8,6% | 11,7% | 9,4% | 10,5% | 10,4% | 10,4% | 9,2% | 11,7% | 15,7% | 8,2% | 9,0% | 9,9% | 14,0% | 10,2% |
| 6 | 3,8% | 3,6% | 6,4% | 1,9% | 4,1% | 5,2% | 0,8% | 7,1% | 6,9% | 2,7% | 2,5% | 4,0% | 0,0% | 3,7% |
| 7 | 8,1% | 8,0% | 3,4% | 11,8% | 6,6% | 3,9% | 12,7% | 3,5% | 5,1% | 10,5% | 6,0% | 7,4% | 15,8% | 8,0% |
| 8 | 14,9% | 14,4% | 13,3% | 13,6% | 16,3% | 16,1% | 10,7% | 19,7% | 11,2% | 14,5% | 20,1% | 15,3% | 7,8% | 14,7% |
| 9 | 9,4% | 9,1% | 6,4% | 10,5% | 9,5% | 9,8% | 4,9% | 15,5% | 6,6% | 8,0% | 10,8% | 8,3% | 20,5% | 9,3% |
| 10 | 44,2% | 38,6% | 45,5% | 37,4% | 43,1% | 46,9% | 46,2% | 30,6% | 42,3% | 45,1% | 35,9% | 41,5% | 38,9% | 41,3% |
| MÉDIA | 8,0 | 7,5 | 7,6 | 7,7 | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 7,5 | 7,5 | 8,0 | 7,6 | 7,7 | 8,3 | 7,7 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 23,4% | 29,9% | 31,3% | 26,7% | 24,5% | 23,5% | 25,5% | 30,7% | 34,8% | 22,0% | 27,3% | 27,6% | 17,0% | 26,8% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 53,5% | 47,7% | 51,9% | 47,8% | 52,5% | 56,6% | 51,1% | 46,1% | 48,9% | 53,1% | 46,7% | 49,8% | 59,4% | 50,5% |

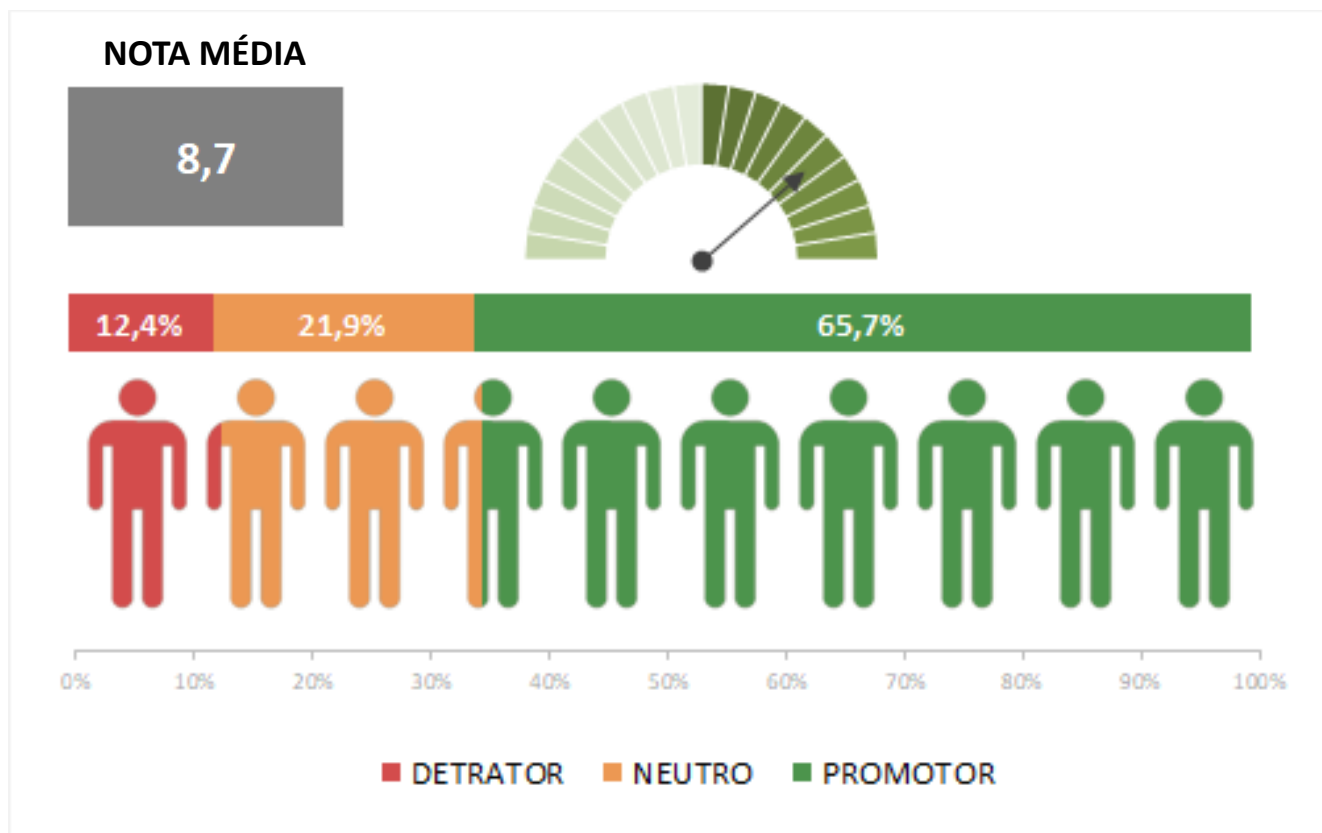


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 7,1%



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 | 1,9% | 0,7% | 0,0% | 1,0% | 2,3% | 3,3% | 1,2% | 0,0% | 1,0% | 2,2% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 1,3% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 1,1% | 0,5% | 0,0% | 0,7% | 1,4% | 1,3% | 0,6% | 0,9% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,6% | 4,2% | 0,8% |
| 3 | 1,3% | 0,3% | 0,0% | 1,0% | 1,2% | 1,3% | 1,2% | 0,0% | 0,7% | 0,6% | 1,5% | 0,9% | 0,0% | 0,8% |
| 4 | 1,1% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 1,3% | 1,0% | 0,6% | 0,0% | 1,0% | 1,8% | 1,0% | 0,0% | 0,9% |
| 5 | 3,9% | 6,9% | 4,3% | 6,3% | 5,4% | 3,7% | 5,6% | 6,6% | 9,7% | 4,7% | 2,8% | 5,9% | 0,0% | 5,5% |
| 6 | 4,0% | 2,1% | 0,0% | 4,3% | 3,5% | 2,1% | 2,0% | 5,3% | 2,3% | 4,3% | 1,8% | 3,0% | 4,1% | 3,0% |
| 7 | 10,6% | 9,5% | 5,9% | 12,2% | 10,1% | 5,4% | 8,3% | 15,8% | 6,4% | 9,4% | 16,0% | 9,0% | 25,0% | 10,0% |
| 8 | 10,9% | 12,8% | 17,3% | 10,4% | 10,3% | 7,4% | 11,9% | 15,0% | 11,0% | 11,6% | 13,3% | 11,6% | 16,8% | 11,9% |
| 9 | 6,9% | 8,4% | 12,5% | 7,3% | 5,4% | 1,6% | 7,2% | 12,6% | 9,1% | 6,7% | 6,5% | 7,5% | 9,9% | 7,7% |
| 10 | 58,2% | 57,9% | 60,0% | 56,9% | 58,0% | 72,6% | 61,1% | 43,2% | 59,8% | 58,3% | 56,3% | 59,3% | 40,0% | 58,0% |
| MÉDIA | 8,6 | 8,8 | 9,1 | 8,6 | 8,5 | 8,8 | 8,8 | 8,5 | 8,8 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,3 | 8,7 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 13,5% | 11,3% | 4,3% | 13,2% | 16,2% | 12,9% | 11,4% | 13,4% | 13,7% | 14,0% | 7,9% | 12,7% | 8,3% | 12,4% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 65,0% | 66,3% | 72,4% | 64,2% | 63,4% | 74,2% | 68,3% | 55,8% | 68,9% | 65,0% | 62,8% | 66,8% | 49,9% | 65,7% |

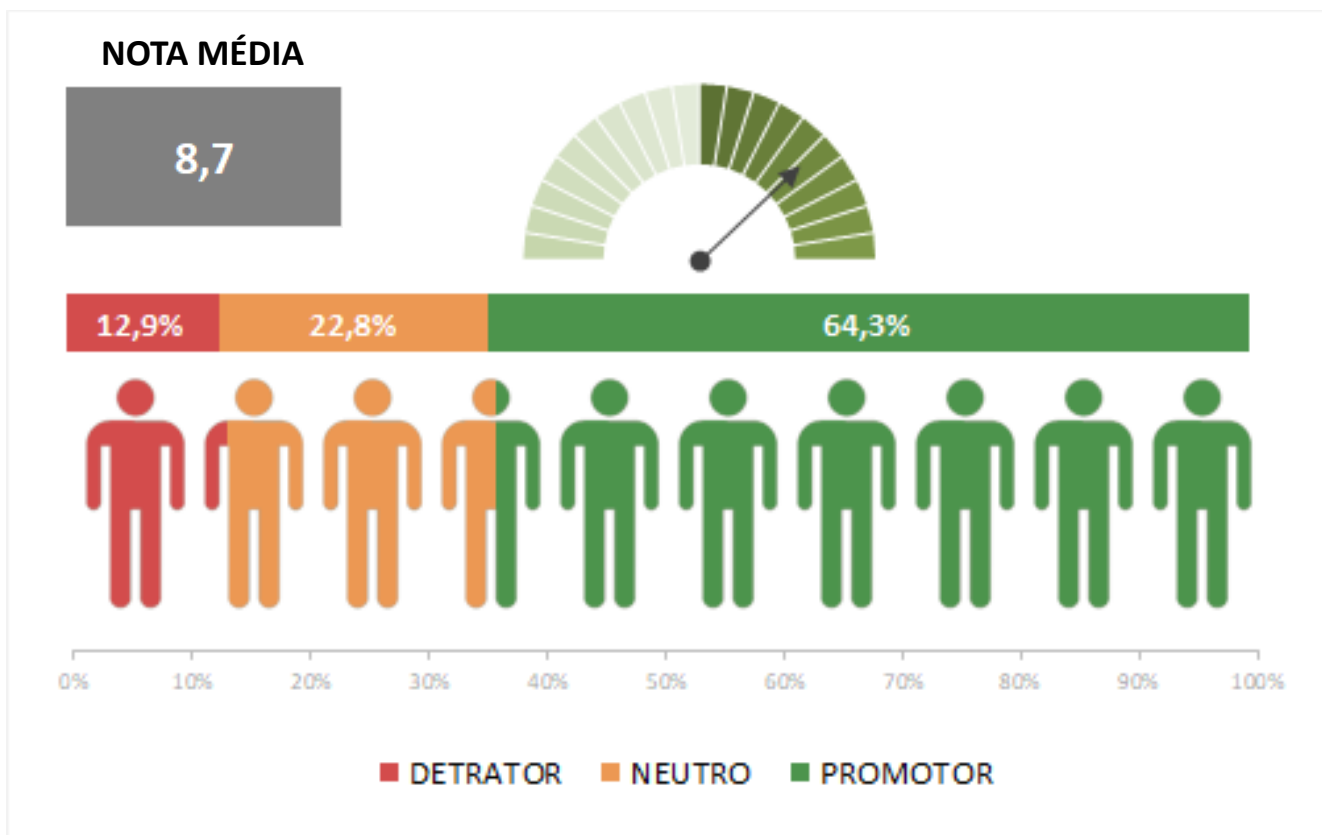


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 8,2%



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 | 1,7% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 3,4% | 0,4% | 1,4% | 2,7% | 0,4% | 1,9% | 1,5% | 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 | 0,6% | 0,5% | 0,0% | 0,7% | 0,7% | 1,3% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,3% | 4,9% | 0,6% |
| 3 | 0,6% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 1,3% | 0,4% | 0,0% | 0,7% | 0,6% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| 4 | 1,2% | 0,8% | 2,0% | 0,0% | 1,4% | 1,3% | 0,6% | 1,4% | 0,0% | 0,6% | 2,9% | 1,1% | 0,0% | 1,0% |
| 5 | 4,2% | 5,9% | 2,3% | 3,8% | 8,1% | 6,3% | 2,0% | 8,8% | 3,0% | 4,7% | 8,4% | 5,4% | 0,0% | 5,1% |
| 6 | 5,4% | 3,5% | 6,5% | 4,0% | 3,6% | 3,4% | 3,7% | 6,2% | 8,1% | 3,8% | 1,9% | 4,4% | 4,8% | 4,4% |
| 7 | 6,8% | 4,7% | 2,3% | 8,3% | 5,0% | 0,8% | 6,9% | 7,3% | 2,7% | 7,6% | 6,0% | 5,6% | 8,0% | 5,7% |
| 8 | 15,5% | 18,5% | 18,4% | 20,4% | 12,9% | 8,0% | 18,4% | 21,4% | 14,2% | 19,0% | 18,1% | 16,7% | 23,3% | 17,1% |
| 9 | 6,8% | 9,9% | 10,5% | 8,5% | 7,1% | 4,6% | 8,6% | 10,8% | 7,6% | 6,3% | 10,6% | 7,6% | 22,1% | 8,4% |
| 10 | 57,2% | 54,7% | 58,0% | 54,3% | 56,4% | 69,7% | 59,1% | 42,0% | 60,9% | 56,4% | 50,2% | 57,1% | 36,9% | 55,9% |
| MÉDIA | 8,7 | 8,7 | 9,0 | 8,9 | 8,4 | 8,7 | 9,0 | 8,3 | 8,8 | 8,8 | 8,5 | 8,7 | 8,5 | 8,7 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 13,7% | 12,2% | 10,8% | 8,5% | 18,6% | 16,9% | 7,1% | 18,6% | 14,6% | 10,7% | 15,1% | 13,1% | 9,7% | 12,9% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 64,1% | 64,6% | 68,5% | 62,8% | 63,5% | 74,3% | 67,6% | 52,7% | 68,5% | 62,7% | 60,8% | 64,7% | 59,0% | 64,3% |

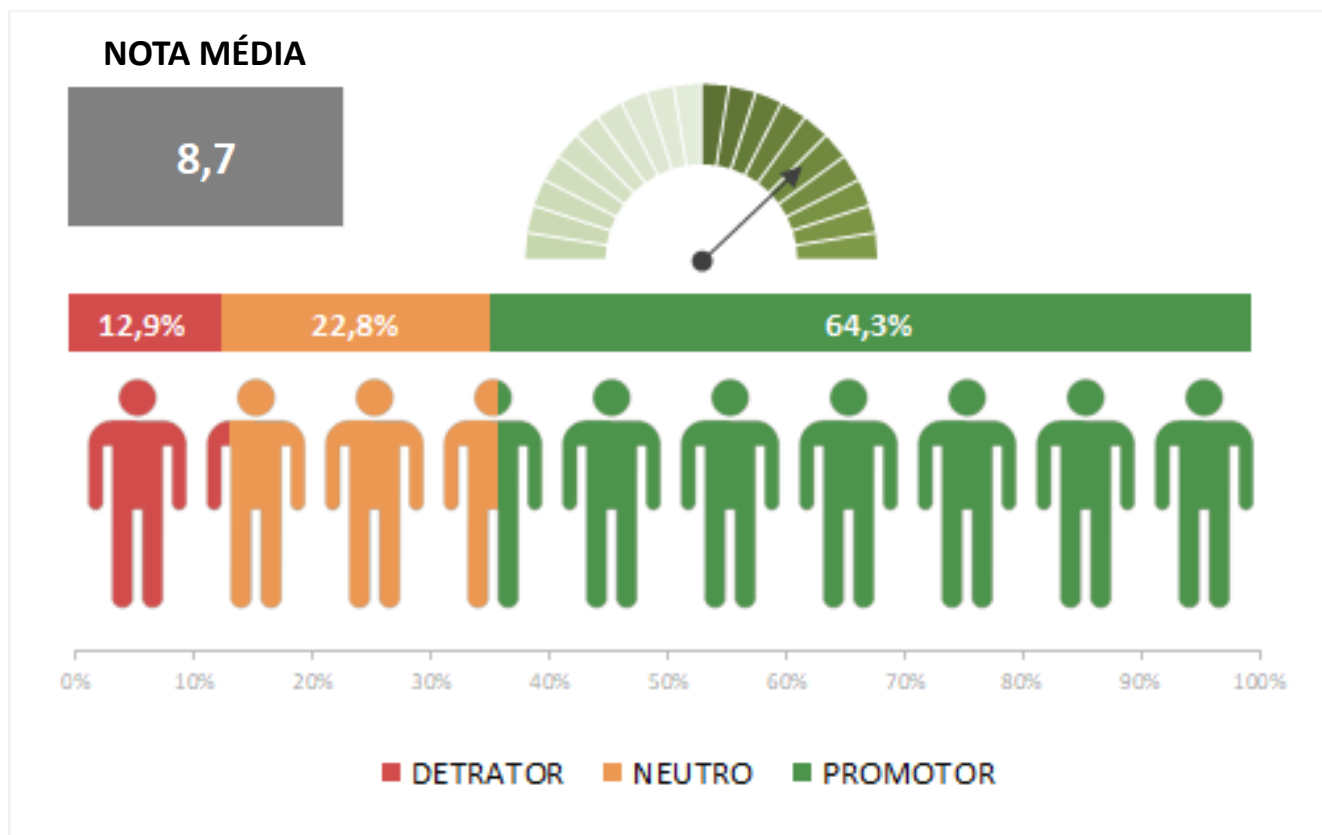


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 3,5%



ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 1,3% | 1,2% | 0,0% | 1,6% | 1,6% | 2,1% | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 1,5% | 2,1% | 1,1% | 2,9% | 1,2% |
| 1 | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| 2 | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 3 | 1,1% | 1,9% | 3,6% | 0,0% | 1,8% | 2,0% | 1,5% | 1,4% | 3,2% | 0,6% | 1,7% | 1,6% | 0,0% | 1,5% |
| 4 | 1,1% | 1,3% | 0,0% | 1,3% | 1,8% | 2,5% | 0,4% | 1,6% | 3,7% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 4,4% | 1,2% |
| 5 | 2,3% | 5,3% | 3,6% | 5,5% | 2,3% | 0,8% | 5,6% | 3,2% | 7,3% | 2,3% | 3,4% | 3,9% | 2,9% | 3,8% |
| 6 | 5,2% | 4,1% | 7,7% | 5,3% | 2,1% | 1,3% | 3,9% | 7,9% | 3,0% | 2,7% | 8,7% | 4,9% | 0,0% | 4,6% |
| 7 | 5,2% | 6,6% | 7,7% | 5,9% | 4,8% | 4,2% | 5,7% | 7,3% | 8,2% | 5,9% | 4,1% | 5,6% | 11,4% | 5,9% |
| 8 | 14,3% | 11,2% | 13,6% | 11,3% | 13,5% | 17,1% | 10,2% | 13,4% | 12,9% | 11,7% | 15,3% | 12,9% | 9,0% | 12,7% |
| 9 | 9,8% | 11,7% | 5,4% | 12,0% | 12,8% | 8,3% | 8,1% | 16,2% | 5,3% | 12,5% | 12,9% | 10,0% | 22,2% | 10,8% |
| 10 | 59,1% | 56,5% | 58,4% | 57,0% | 58,1% | 61,7% | 64,2% | 45,8% | 55,7% | 62,8% | 50,7% | 58,4% | 47,2% | 57,7% |
| MÉDIA | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 8,4 | 8,5 | 9,1 | 8,5 | 8,8 | 8,6 | 8,7 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 11,6% | 14,1% | 14,9% | 13,7% | 10,8% | 8,7% | 11,7% | 17,3% | 17,9% | 7,0% | 17,0% | 13,1% | 10,2% | 12,9% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 68,9% | 68,1% | 63,8% | 69,0% | 70,9% | 70,0% | 72,3% | 62,0% | 61,0% | 75,4% | 63,6% | 68,4% | 69,4% | 68,5% |

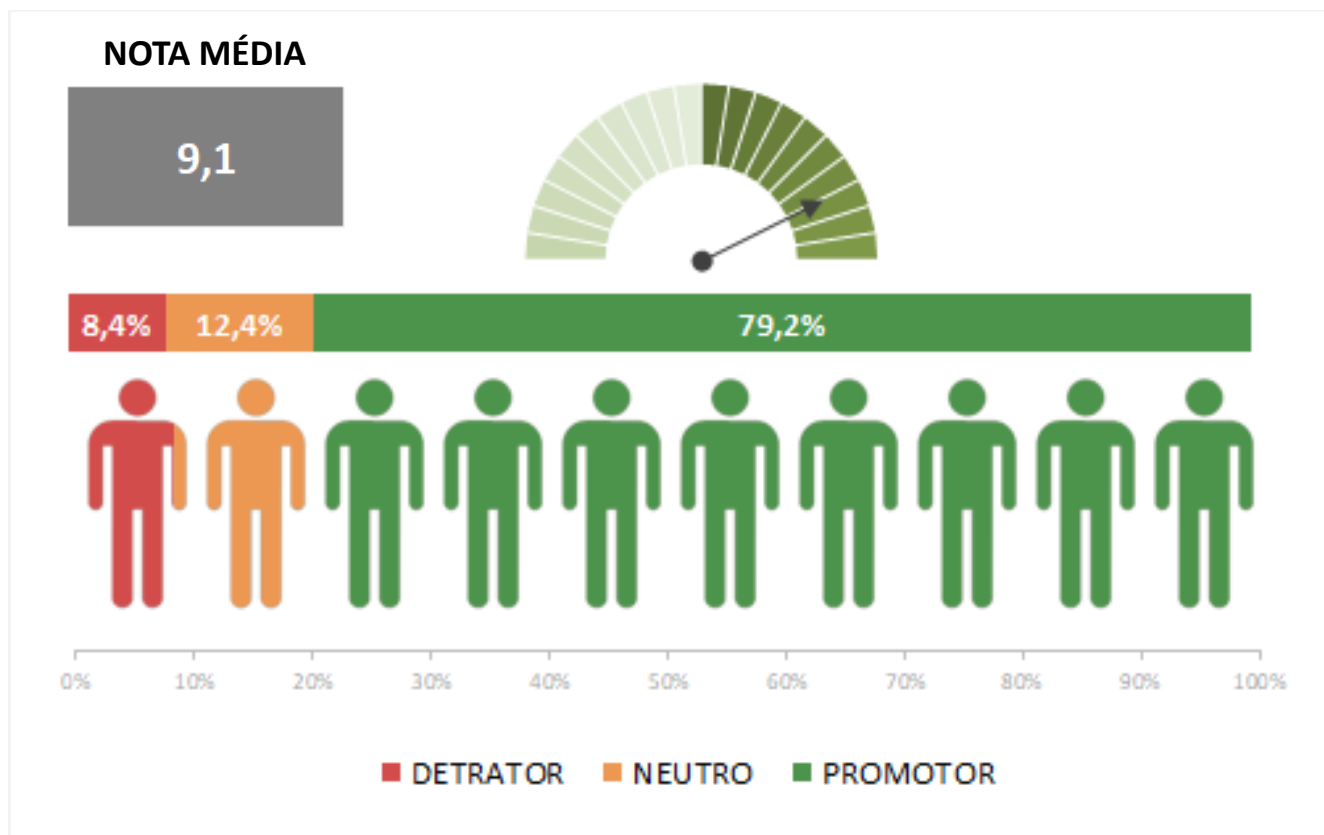


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

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: 2,1%



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 1,8% | 0,7% | 0,0% | 0,9% | 2,2% | 2,0% | 0,0% | 2,5% | 1,6% | 0,0% | 3,1% | 1,1% | 2,7% | 1,2% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 1,1% | 1,8% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,9% | 0,5% | 0,0% | 0,9% | 0,7% | 0,6% | 0,0% | 0,6% |
| 3 | 0,5% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,8% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,4% | 1,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 4 | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 1,0% | 0,6% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| 5 | 2,0% | 4,2% | 1,8% | 3,9% | 3,3% | 2,8% | 3,4% | 3,2% | 6,0% | 1,7% | 3,3% | 3,4% | 0,0% | 3,2% |
| 6 | 3,4% | 1,6% | 3,9% | 1,6% | 2,5% | 2,4% | 3,1% | 1,5% | 2,6% | 1,3% | 2,9% | 2,6% | 0,0% | 2,5% |
| 7 | 2,9% | 5,6% | 7,2% | 2,9% | 4,0% | 2,0% | 4,2% | 6,1% | 2,4% | 3,6% | 7,0% | 3,4% | 19,1% | 4,3% |
| 8 | 8,4% | 7,9% | 4,1% | 8,6% | 10,1% | 8,8% | 8,1% | 7,7% | 5,2% | 8,4% | 11,2% | 8,5% | 2,7% | 8,1% |
| 9 | 13,6% | 9,3% | 9,5% | 13,7% | 10,1% | 12,5% | 9,4% | 13,4% | 10,8% | 11,6% | 10,4% | 10,8% | 19,8% | 11,3% |
| 10 | 67,4% | 68,3% | 71,7% | 67,0% | 66,3% | 68,7% | 70,9% | 62,7% | 70,4% | 71,6% | 60,3% | 68,6% | 55,7% | 67,8% |
| MÉDIA | 9,2 | 9,1 | 9,2 | 9,2 | 9,0 | 9,1 | 9,3 | 8,9 | 9,1 | 9,3 | 8,7 | 9,1 | 8,9 | 9,1 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 7,8% | 8,9% | 7,4% | 7,7% | 9,6% | 8,0% | 7,4% | 10,1% | 11,2% | 4,8% | 11,0% | 8,8% | 2,7% | 8,4% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 81,0% | 77,5% | 81,3% | 80,8% | 76,3% | 81,2% | 80,3% | 76,1% | 81,2% | 83,2% | 70,8% | 79,4% | 75,5% | 79,2% |

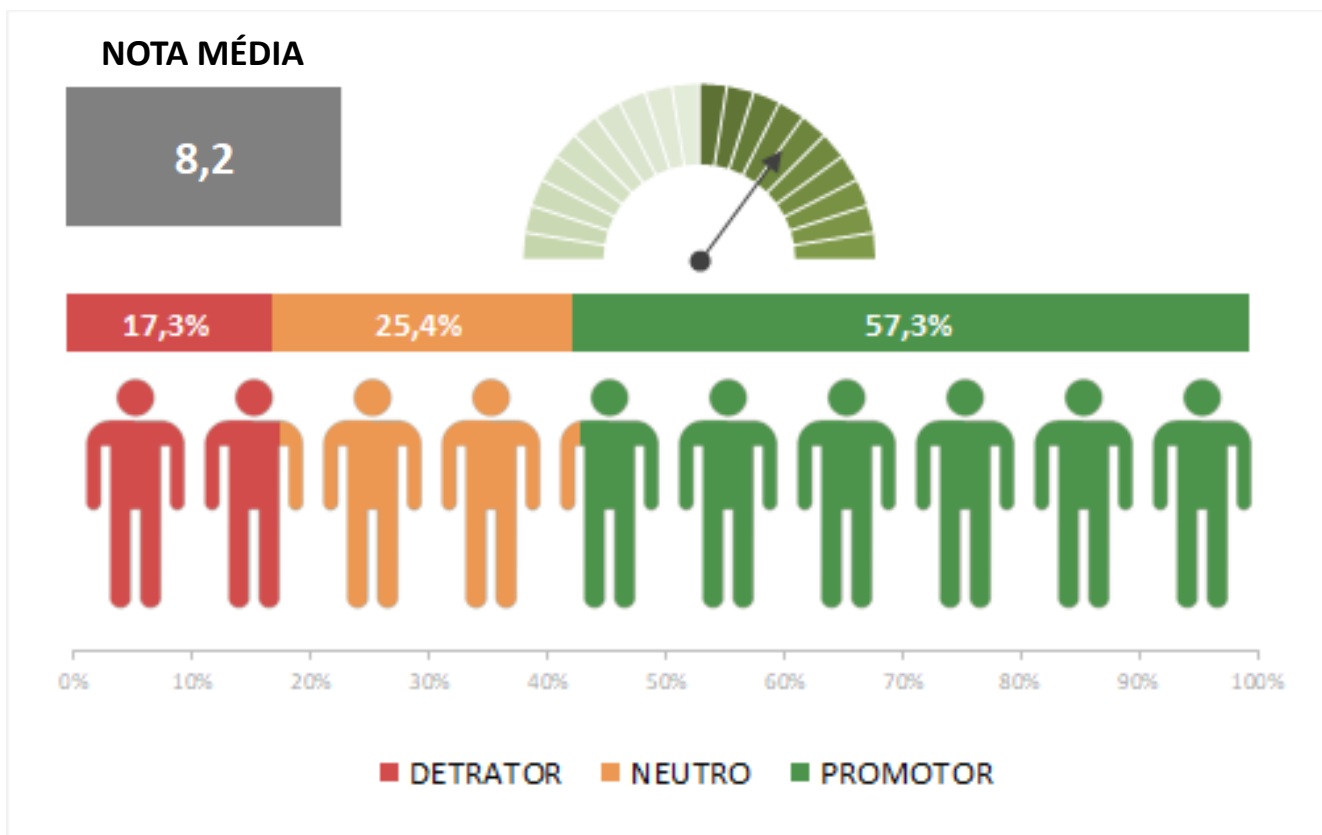


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 0,0%



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 | 1,1% | 1,4% | 0,0% | 1,9% | 1,3% | 2,3% | 1,1% | 0,8% | 1,9% | 1,1% | 1,0% | 1,3% | 0,0% | 1,3% |
| 1 | 0,0% | 1,1% | 1,8% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,6% | 0,9% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,6% |
| 2 | 0,7% | 1,6% | 0,0% | 2,2% | 0,9% | 1,2% | 1,1% | 1,3% | 1,6% | 0,9% | 1,4% | 1,3% | 0,0% | 1,2% |
| 3 | 2,9% | 2,1% | 0,0% | 1,6% | 4,8% | 5,8% | 2,2% | 0,5% | 1,3% | 4,6% | 0,0% | 2,6% | 0,0% | 2,5% |
| 4 | 3,7% | 1,1% | 4,1% | 1,6% | 2,2% | 3,1% | 2,7% | 1,4% | 3,4% | 2,2% | 1,8% | 2,5% | 0,0% | 2,4% |
| 5 | 6,8% | 6,2% | 11,6% | 2,2% | 7,8% | 4,7% | 6,7% | 7,4% | 5,8% | 3,4% | 10,8% | 6,9% | 0,0% | 6,5% |
| 6 | 2,7% | 3,2% | 4,1% | 3,5% | 1,7% | 2,3% | 5,3% | 0,0% | 2,9% | 2,4% | 4,2% | 3,1% | 0,0% | 3,0% |
| 7 | 12,5% | 11,8% | 11,3% | 16,8% | 7,8% | 4,6% | 15,7% | 12,0% | 9,3% | 14,7% | 11,2% | 12,1% | 12,6% | 12,1% |
| 8 | 14,1% | 12,6% | 9,8% | 15,7% | 13,1% | 9,7% | 12,5% | 16,9% | 6,5% | 17,2% | 14,3% | 11,8% | 36,1% | 13,3% |
| 9 | 8,7% | 12,2% | 11,0% | 11,4% | 9,4% | 7,9% | 7,6% | 16,4% | 10,6% | 6,5% | 14,7% | 10,1% | 16,5% | 10,5% |
| 10 | 46,9% | 46,6% | 46,3% | 43,2% | 50,6% | 58,3% | 43,8% | 43,2% | 56,1% | 46,2% | 40,5% | 47,5% | 34,8% | 46,7% |
| MÉDIA | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 8,0 | 8,5 | 8,4 | 8,2 | 8,2 | 8,2 | 8,7 | 8,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 17,9% | 16,7% | 21,6% | 12,9% | 19,1% | 19,5% | 20,4% | 11,4% | 17,5% | 15,4% | 19,3% | 18,4% | 0,0% | 17,3% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 55,5% | 58,9% | 57,3% | 54,6% | 60,0% | 66,2% | 51,5% | 59,6% | 66,7% | 52,6% | 55,2% | 57,7% | 51,3% | 57,3% |

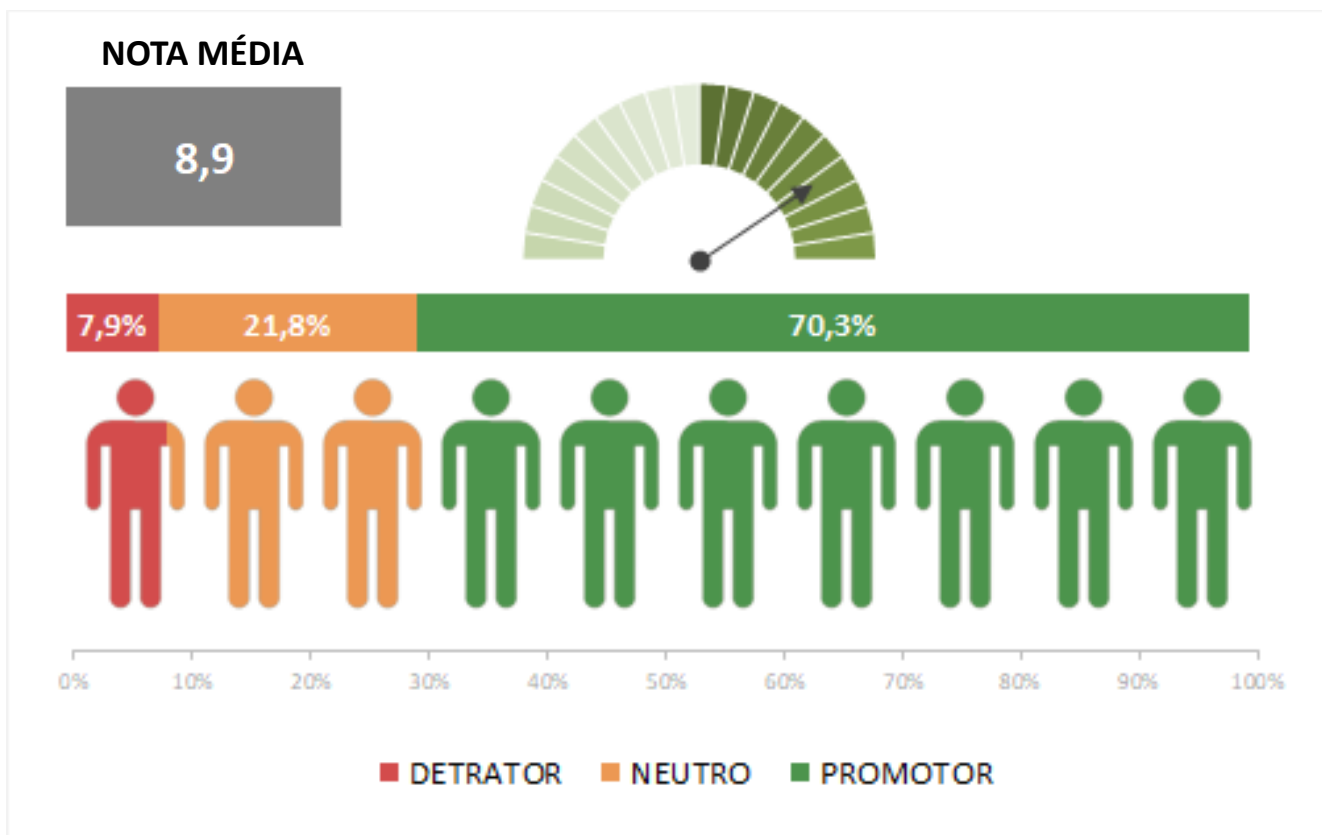


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,8%



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% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 1,2% | 0,0% | 0,8% | 1,0% | 0,0% | 1,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| 3 | 0,0% | 3,3% | 3,6% | 0,7% | 1,7% | 1,6% | 1,8% | 1,8% | 0,0% | 2,5% | 2,3% | 1,9% | 0,0% | 1,7% |
| 4 | 0,5% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 1,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 5 | 3,3% | 2,4% | 0,0% | 4,7% | 2,6% | 2,0% | 2,4% | 4,0% | 1,3% | 2,2% | 5,9% | 2,8% | 2,7% | 2,8% |
| 6 | 3,7% | 0,8% | 2,1% | 0,7% | 3,8% | 4,3% | 1,6% | 1,6% | 1,6% | 1,6% | 2,9% | 2,3% | 0,0% | 2,2% |
| 7 | 8,8% | 7,7% | 11,6% | 9,1% | 5,3% | 5,4% | 9,9% | 7,6% | 5,7% | 7,9% | 12,2% | 7,8% | 14,2% | 8,2% |
| 8 | 12,2% | 15,0% | 21,1% | 11,5% | 11,4% | 4,7% | 13,0% | 20,6% | 13,5% | 10,8% | 20,4% | 14,3% | 4,1% | 13,7% |
| 9 | 13,6% | 13,4% | 9,5% | 16,2% | 13,2% | 11,8% | 12,7% | 15,9% | 11,9% | 16,1% | 9,4% | 13,3% | 16,6% | 13,5% |
| 10 | 56,8% | 56,7% | 52,2% | 57,2% | 59,0% | 69,0% | 57,4% | 47,6% | 64,5% | 58,6% | 44,8% | 56,4% | 62,3% | 56,8% |
| MÉDIA | 8,9 | 8,9 | 8,8 | 9,0 | 8,8 | 9,1 | 8,9 | 8,7 | 9,2 | 9,0 | 8,4 | 8,9 | 9,2 | 8,9 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 8,6% | 7,2% | 5,7% | 6,0% | 11,0% | 9,1% | 7,0% | 8,2% | 4,5% | 6,7% | 13,2% | 8,2% | 2,7% | 7,9% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 70,4% | 70,2% | 61,7% | 73,4% | 72,3% | 80,8% | 70,1% | 63,5% | 76,4% | 74,7% | 54,2% | 69,7% | 78,9% | 70,3% |

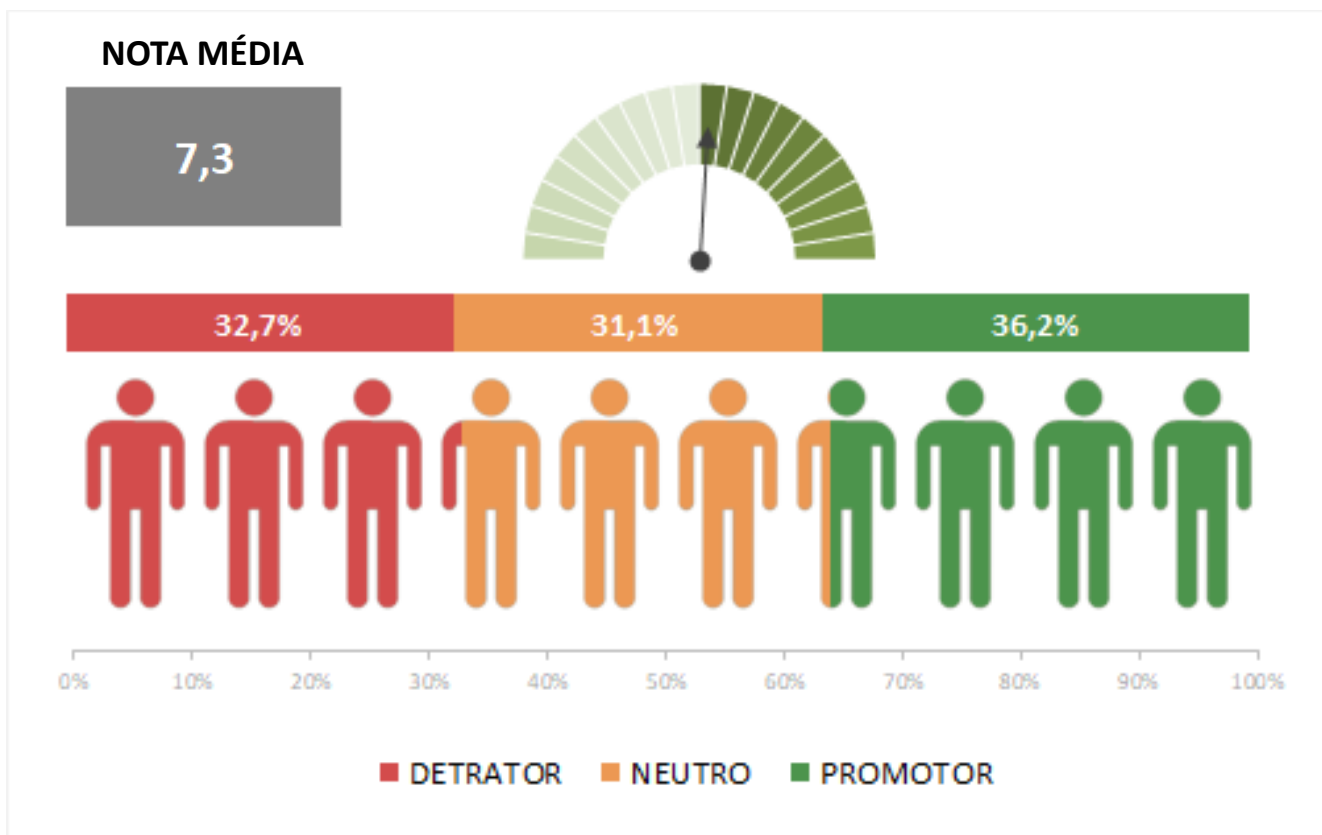


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 17,2%



RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 5,3% | 3,6% | 5,2% | 2,5% | 6,0% | 5,5% | 2,2% | 6,7% | 4,4% | 3,4% | 6,8% | 4,5% | 3,0% | 4,4% |
| 1 | 0,0% | 1,3% | 2,4% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% | 1,4% | 0,9% | 0,0% | 1,8% | 0,7% | 0,0% | 0,7% |
| 2 | 0,7% | 1,9% | 2,4% | 0,7% | 1,3% | 0,0% | 2,2% | 0,9% | 2,1% | 1,1% | 1,2% | 1,4% | 0,0% | 1,3% |
| 3 | 4,9% | 2,5% | 2,8% | 2,8% | 5,0% | 6,0% | 0,9% | 5,9% | 1,7% | 3,9% | 5,2% | 3,6% | 4,6% | 3,6% |
| 4 | 1,8% | 2,8% | 2,4% | 3,5% | 1,0% | 0,0% | 4,5% | 0,9% | 0,0% | 2,8% | 3,9% | 2,5% | 0,0% | 2,3% |
| 5 | 10,7% | 12,9% | 10,0% | 13,9% | 10,7% | 9,0% | 19,4% | 3,5% | 11,7% | 12,3% | 10,5% | 11,5% | 16,9% | 11,9% |
| 6 | 8,1% | 8,7% | 10,4% | 6,5% | 9,4% | 8,4% | 8,2% | 8,8% | 11,2% | 7,4% | 7,5% | 8,1% | 12,8% | 8,4% |
| 7 | 6,8% | 14,5% | 20,0% | 8,7% | 8,4% | 5,9% | 6,7% | 19,4% | 10,2% | 7,6% | 18,3% | 11,4% | 3,0% | 10,9% |
| 8 | 25,0% | 16,0% | 12,8% | 23,7% | 20,5% | 18,9% | 11,7% | 32,4% | 17,0% | 19,1% | 25,8% | 19,9% | 25,0% | 20,2% |
| 9 | 5,2% | 6,3% | 2,8% | 8,3% | 4,7% | 6,1% | 7,0% | 3,9% | 4,4% | 5,9% | 4,6% | 5,9% | 4,6% | 5,8% |
| 10 | 31,5% | 29,5% | 28,7% | 29,3% | 32,4% | 40,3% | 36,7% | 16,2% | 36,4% | 36,6% | 14,5% | 30,4% | 30,0% | 30,4% |
| MÉDIA | 7,3 | 7,2 | 6,9 | 7,5 | 7,2 | 7,6 | 7,4 | 6,9 | 7,5 | 7,6 | 6,5 | 7,3 | 7,4 | 7,3 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 31,6% | 33,7% | 35,6% | 30,0% | 34,0% | 28,8% | 37,9% | 28,1% | 32,0% | 30,8% | 36,8% | 32,4% | 37,4% | 32,7% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 36,7% | 35,8% | 31,5% | 37,6% | 37,1% | 46,4% | 43,7% | 20,1% | 40,9% | 42,4% | 19,2% | 36,3% | 34,6% | 36,2% |

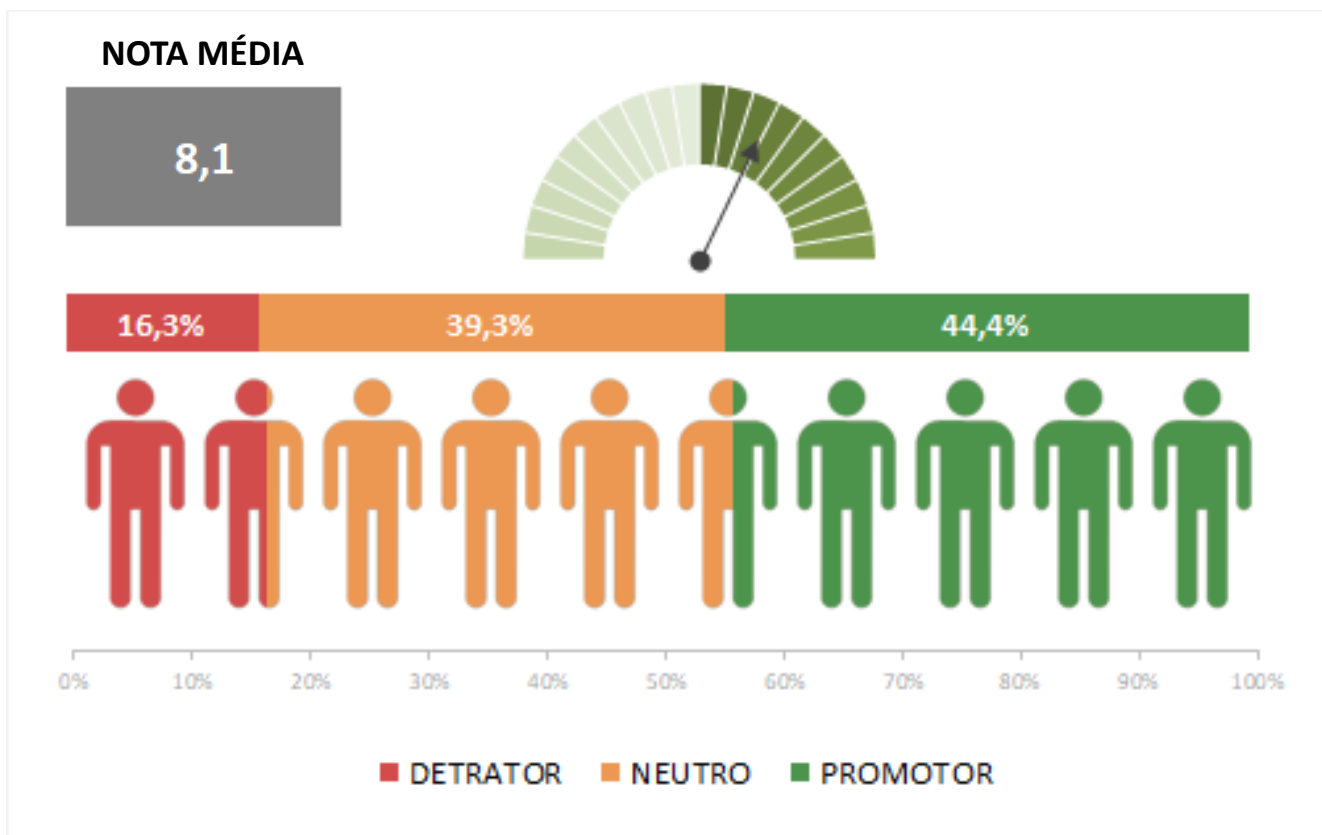


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



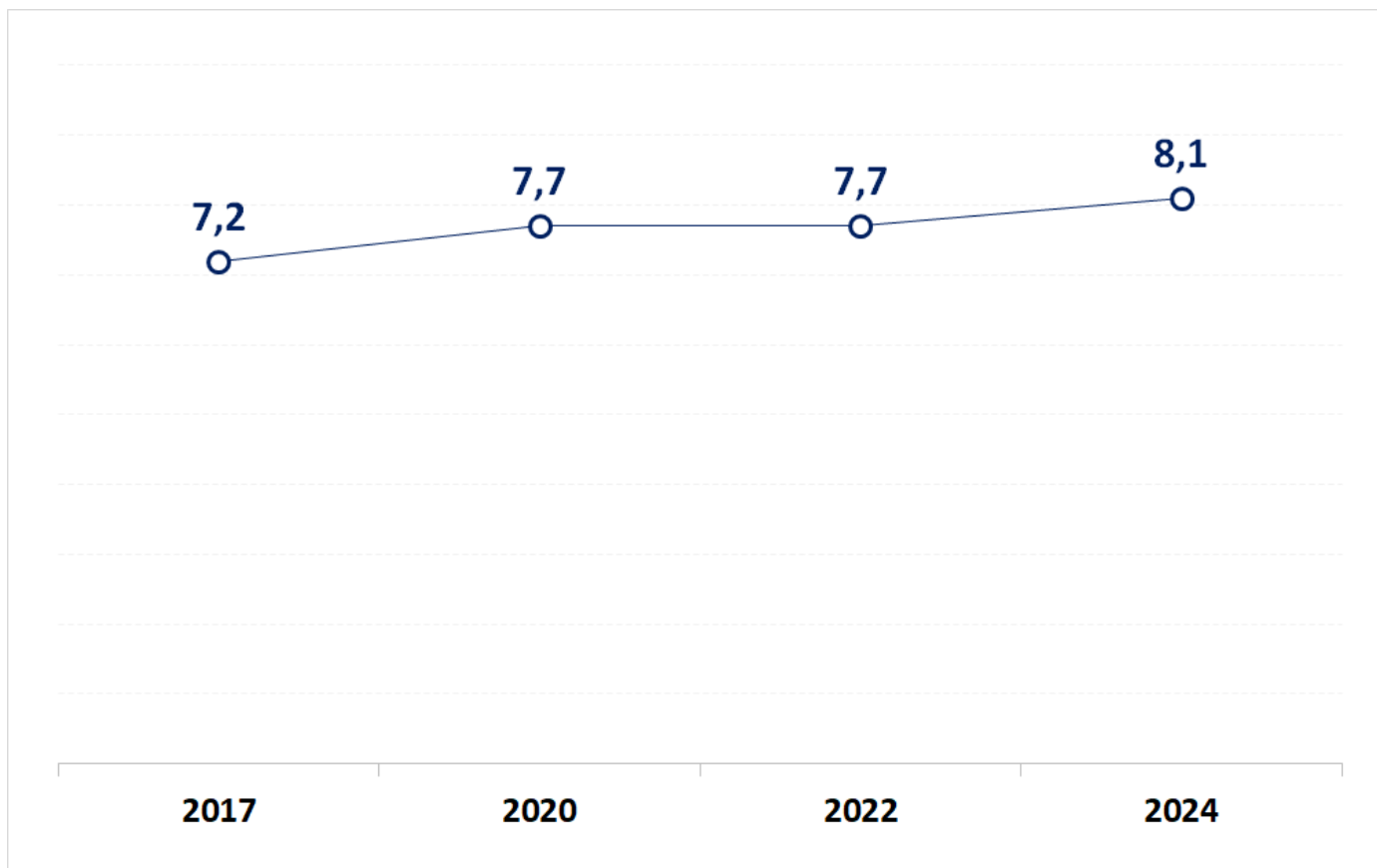
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 1,5% | 0,3% | 2,1% | 0,0% | 1,1% | 1,9% | 0,0% | 1,4% | 1,0% | 0,4% | 1,8% | 0,9% | 0,0% | 0,9% |
| 1 | 1,1% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 1,3% | 0,0% | 1,1% | 0,8% | 0,0% | 0,5% | 2,0% | 0,8% | 0,0% | 0,8% |
| 2 | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| 3 | 0,5% | 2,3% | 0,0% | 2,6% | 1,1% | 1,2% | 0,5% | 2,9% | 0,0% | 1,6% | 2,6% | 1,3% | 4,1% | 1,4% |
| 4 | 2,2% | 1,7% | 1,8% | 2,7% | 1,3% | 0,8% | 2,2% | 2,3% | 1,3% | 1,9% | 3,0% | 2,1% | 0,0% | 2,0% |
| 5 | 7,0% | 6,2% | 5,7% | 7,4% | 6,3% | 2,3% | 10,0% | 4,4% | 9,7% | 6,1% | 4,7% | 6,4% | 8,5% | 6,6% |
| 6 | 3,5% | 5,4% | 5,9% | 3,2% | 5,0% | 3,9% | 3,4% | 6,6% | 2,9% | 4,8% | 6,1% | 4,5% | 4,1% | 4,5% |
| 7 | 15,3% | 14,9% | 22,6% | 17,2% | 8,5% | 4,3% | 13,9% | 24,0% | 11,0% | 13,1% | 24,1% | 14,2% | 28,1% | 15,1% |
| 8 | 23,2% | 25,3% | 28,8% | 21,3% | 24,6% | 19,0% | 23,2% | 29,3% | 20,7% | 24,1% | 28,2% | 25,0% | 13,8% | 24,3% |
| 9 | 9,9% | 6,9% | 2,1% | 9,1% | 11,3% | 11,8% | 5,7% | 9,9% | 5,4% | 8,4% | 8,6% | 8,1% | 12,4% | 8,4% |
| 10 | 35,8% | 36,2% | 31,1% | 35,8% | 39,1% | 54,1% | 39,9% | 18,4% | 48,0% | 38,7% | 18,9% | 36,5% | 29,0% | 36,0% |
| MÉDIA | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 8,1 | 8,2 | 8,7 | 8,2 | 7,6 | 8,4 | 8,2 | 7,4 | 8,1 | 7,9 | 8,1 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 15,8% | 16,7% | 15,4% | 16,6% | 16,5% | 10,9% | 17,3% | 18,4% | 14,8% | 15,6% | 20,3% | 16,3% | 16,7% | 16,3% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 45,8% | 43,1% | 33,2% | 44,9% | 50,4% | 65,9% | 45,6% | 28,2% | 53,4% | 47,1% | 27,5% | 44,6% | 41,4% | 44,4% |



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?

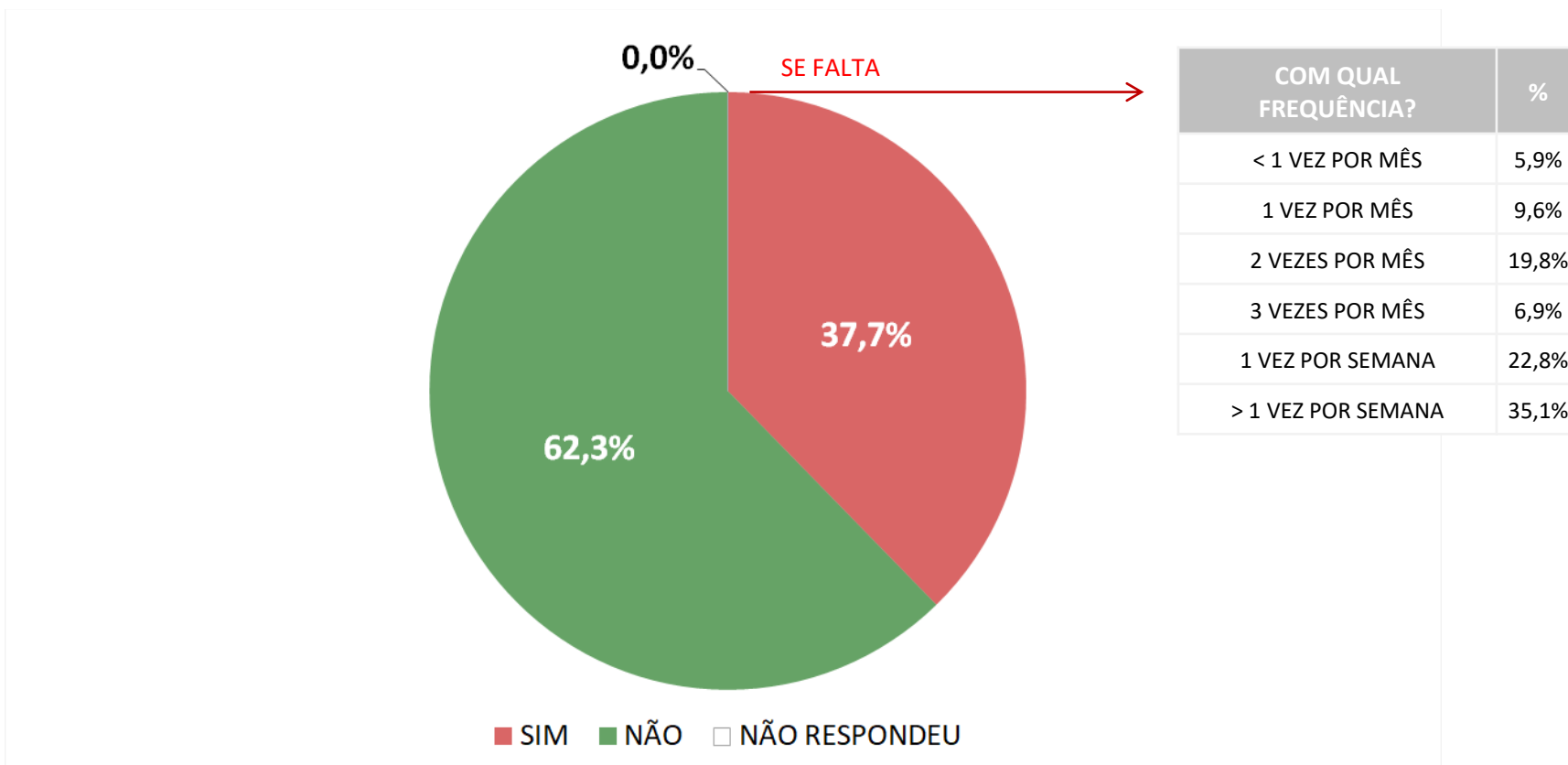
| MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 44,4% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 55,3% |
| BOM ATENDIMENTO | 19,4% |
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 11,2% |
| NÃO FALTA ÁGUA | 5,9% |
| QUALIDADE DA ÁGUA | 4,7% |
| AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 2,9% |
| PREÇO | 1,8% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 1,8% |
| MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS | 1,2% |
| RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 1,2% |
| FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA | 1,2% |
| OUTROS | 1,8% |
| NÃO RESPONDEU | 5,9% |

| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 16,3% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|-------|
| AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS | 31,7% |
| NÃO FALTAR ÁGUA | 30,2% |
| MELHORAR O ATENDIMENTO | 28,6% |
| NÃO TER VAZAMENTOS | 15,9% |
| MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA | 11,1% |
| MELHORAR A PRESSÃO | 11,1% |
| RESOLVER OS PROBLEMAS | 9,5% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 7,9% |
| DIMINUIR O PREÇO | 6,3% |
| ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA | 4,8% |
| MAIOR COMPROMETIMENTO | 3,2% |
| MELHORAR A GESTÃO | 3,2% |
| MAIS TRANSPARÊNCIA | 3,2% |
| EFETUAR A LEITURA CORRETA | 1,6% |
| DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO | 1,6% |
| OUTROS | 1,6% |
| NÃO RESPONDEU | 9,5% |



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.

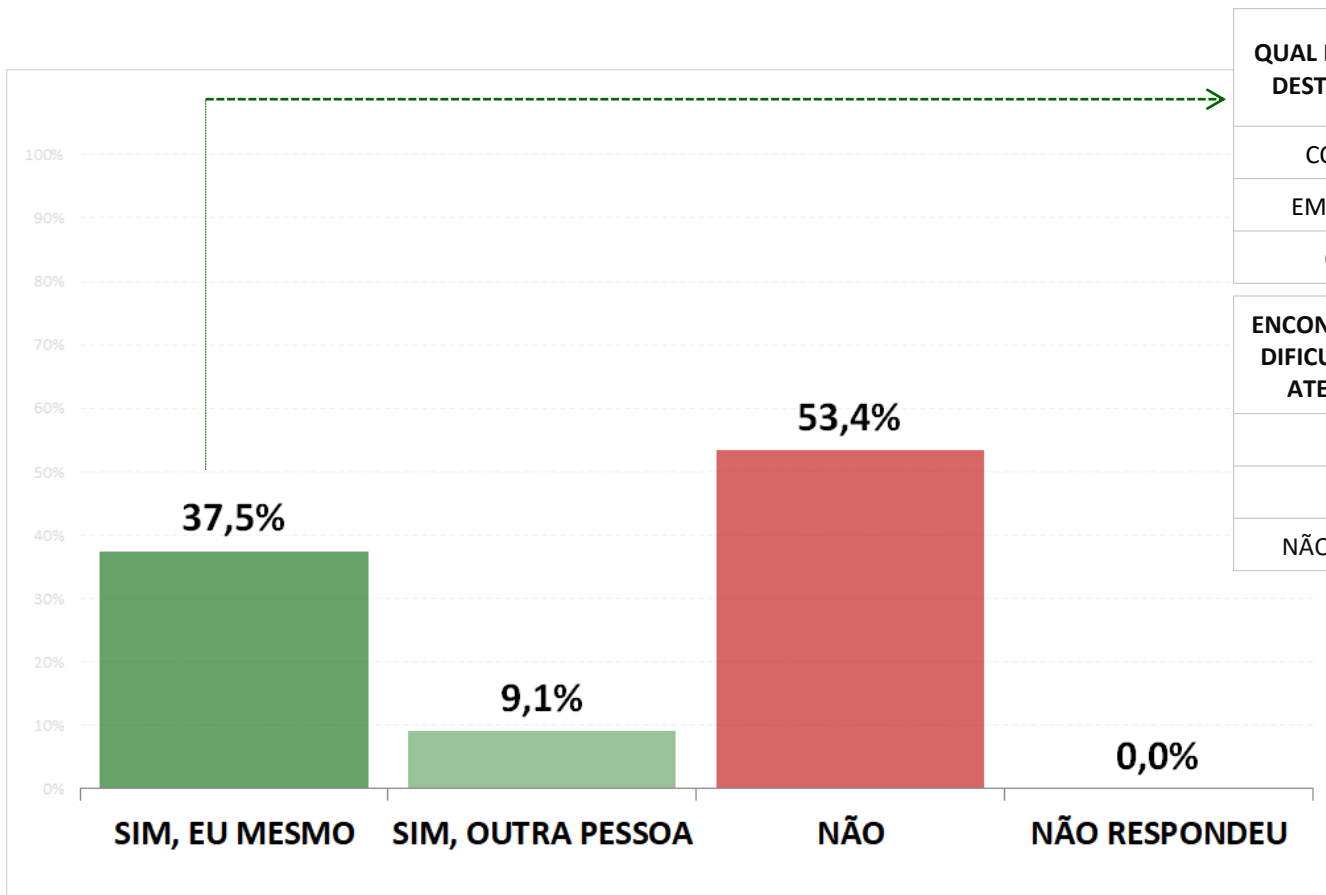
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|--------------|---------|-----------|---|-------|-------|----------------|-------|--------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 38,2% | 37,2% | 50,4% | 29,5% | 38,5% | 36,4% | 38,5% | 37,4% | 28,1% | 42,4% | 41,0% | 38,9% | 19,5% | 37,7% |
| NÃO | 61,8% | 62,8% | 49,6% | 70,5% | 61,5% | 63,6% | 61,5% | 62,6% | 71,9% | 57,6% | 59,0% | 61,1% | 80,5% | 62,3% |
| 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% |



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



| QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO? | % |
|----------------------------------|-------|
| COMERCIAL | 30,5% |
| EMERGENCIAL | 69,5% |
| OUTROS | 0,0% |

| ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO? | % |
|---|-------|
| SIM | 32,9% |
| NÃO | 67,1% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

| PRINCIPAIS DIFICULDADES | % |
|-----------------------------------|-------|
| DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA | 33,0% |
| NÃO RESOLVEU O PROBLEMA | 19,0% |
| DEMORA NO ATENDIMENTO | 18,8% |
| ATENDIMENTO RUIM | 11,3% |
| NÃO RESOLVEM POR TELEFONE | 6,2% |
| NÃO ATENDEM AO TELEFONE | 4,1% |
| NÃO PASSARAM INFORMAÇÕES PRECISAS | 2,9% |
| NÃO RESPONDEU | 4,7% |



CANAL DE ATENDIMENTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

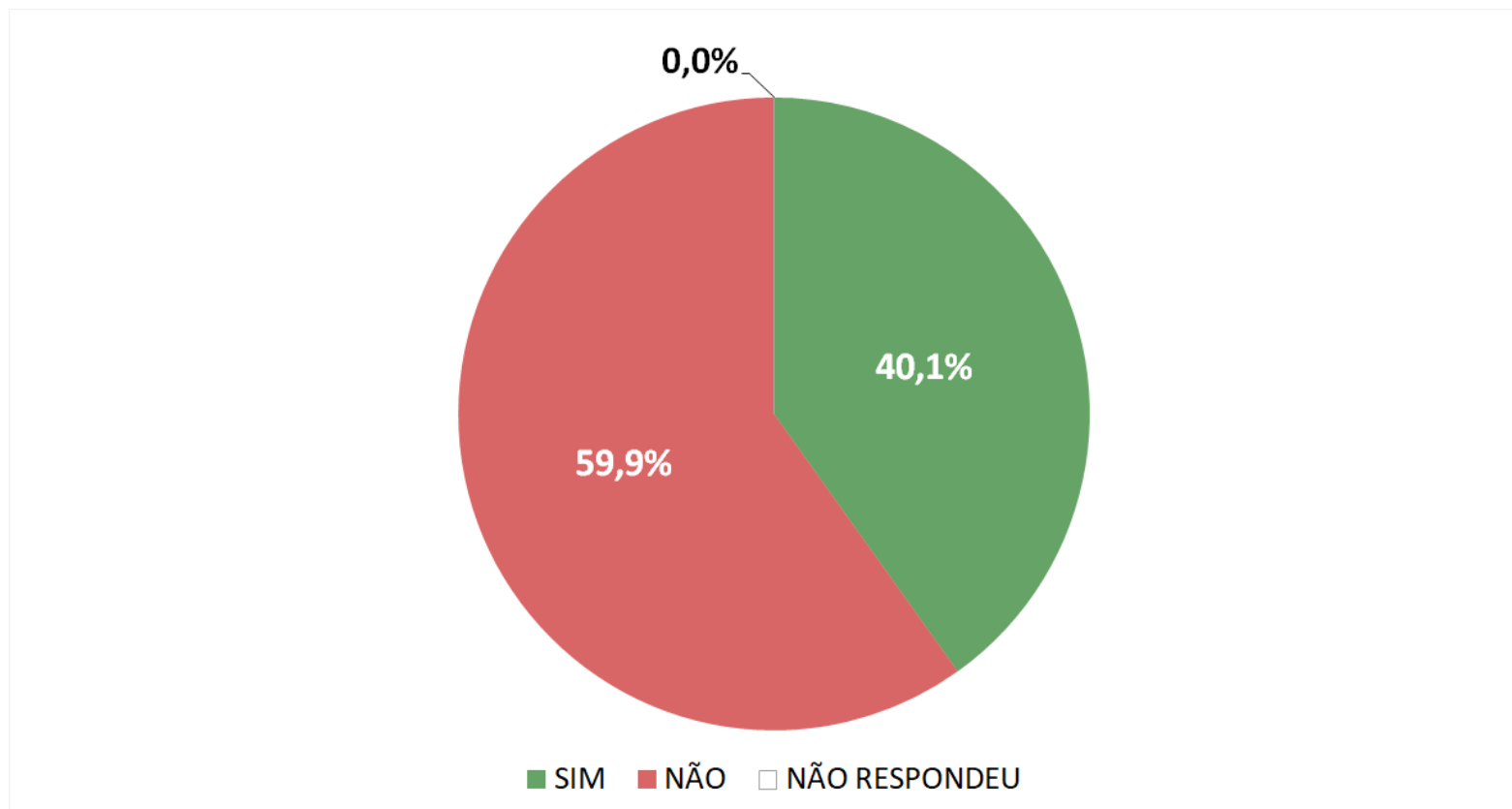
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|-------------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM, EU MESMO | 38,1% | 37,0% | 24,4% | 38,7% | 44,0% | 35,7% | 33,2% | 44,8% | 35,9% | 32,7% | 46,3% | 36,4% | 54,5% | 37,5% |
| SIM, OUTRA PESSOA | 8,2% | 10,0% | 17,0% | 9,1% | 4,6% | 1,5% | 12,1% | 9,9% | 10,0% | 7,5% | 10,8% | 9,2% | 8,3% | 9,1% |
| NÃO | 53,8% | 53,1% | 58,7% | 52,3% | 51,5% | 62,7% | 54,7% | 45,3% | 54,1% | 59,7% | 42,9% | 54,5% | 37,2% | 53,4% |
| 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% |



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

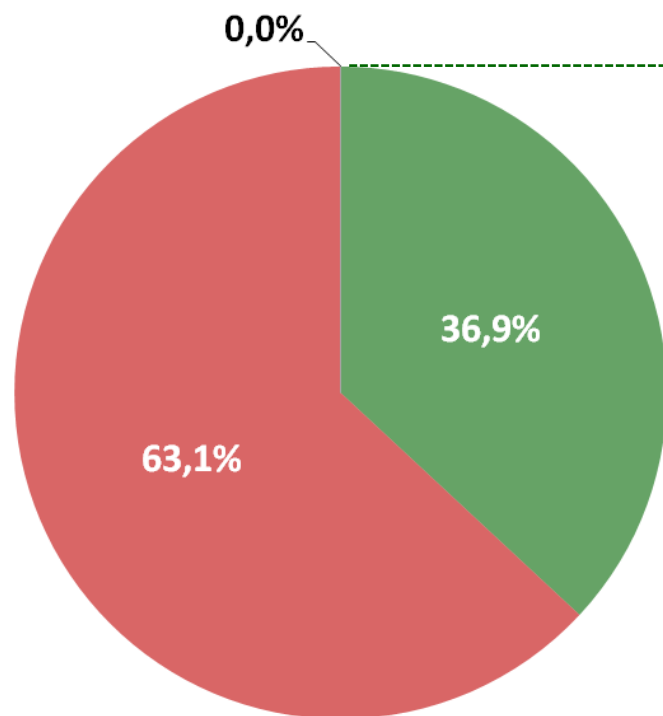
| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|--------------|---------|-----------|---|-------|-------|----------------|-------|--------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 48,3% | 32,6% | 48,6% | 32,8% | 42,5% | 58,0% | 41,9% | 25,6% | 51,2% | 42,3% | 24,4% | 40,7% | 31,1% | 40,1% |
| NÃO | 51,7% | 67,4% | 51,4% | 67,2% | 57,5% | 42,0% | 58,1% | 74,4% | 48,8% | 57,7% | 75,6% | 59,3% | 68,9% | 59,9% |
| 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% |



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? | % |
|---------------------|-------|
| TELEVISÃO | 26,6% |
| AMIGOS/FAMILIARES | 23,7% |
| INTERNET | 14,8% |
| RÁDIO | 7,8% |
| PREFEITURA | 5,8% |
| FOLHETO | 4,8% |
| JORNAL | 2,8% |
| REDES SOCIAIS | 2,1% |
| PORTAL DE NOTÍCIAS | 2,1% |
| AGÊNCIA REGULADORA | 1,4% |
| TRABALHO | 1,4% |
| OUTROS MEIOS | 7,1% |
| NÃO RESPONDEU | 1,1% |

| JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO? | % |
|------------------------|-------|
| SIM | 9,1% |
| NÃO | 90,9% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |



TARIFA SOCIAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|--------------|---------|-----------|---|-------|-------|----------------|-------|--------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 40,6% | 33,5% | 28,3% | 36,7% | 42,2% | 34,6% | 33,6% | 43,3% | 26,0% | 36,3% | 49,1% | 36,6% | 41,2% | 36,9% |
| NÃO | 59,4% | 66,5% | 71,7% | 63,3% | 57,8% | 65,4% | 66,4% | 56,7% | 74,0% | 63,7% | 50,9% | 63,4% | 58,8% | 63,1% |
| 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% |

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

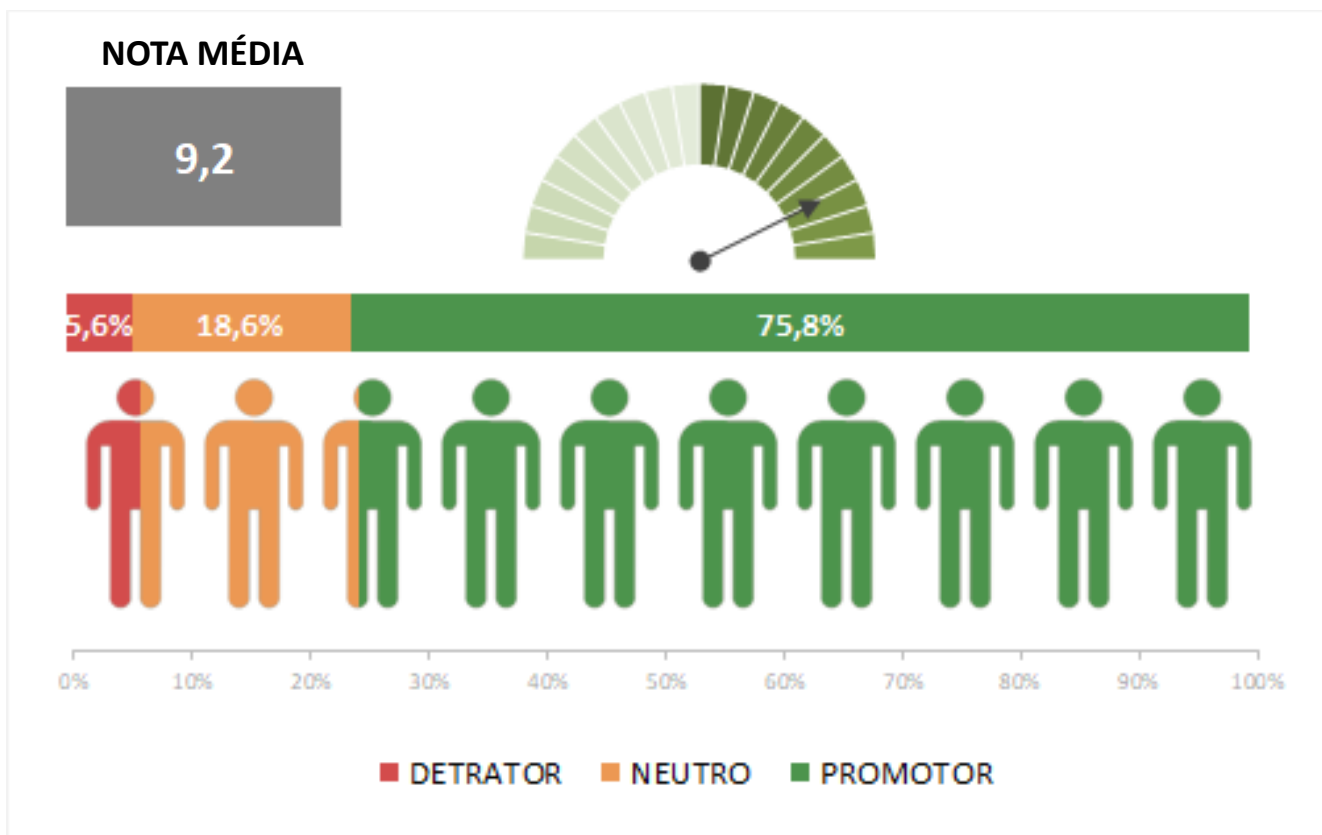


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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 SÃO CARLOS? 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



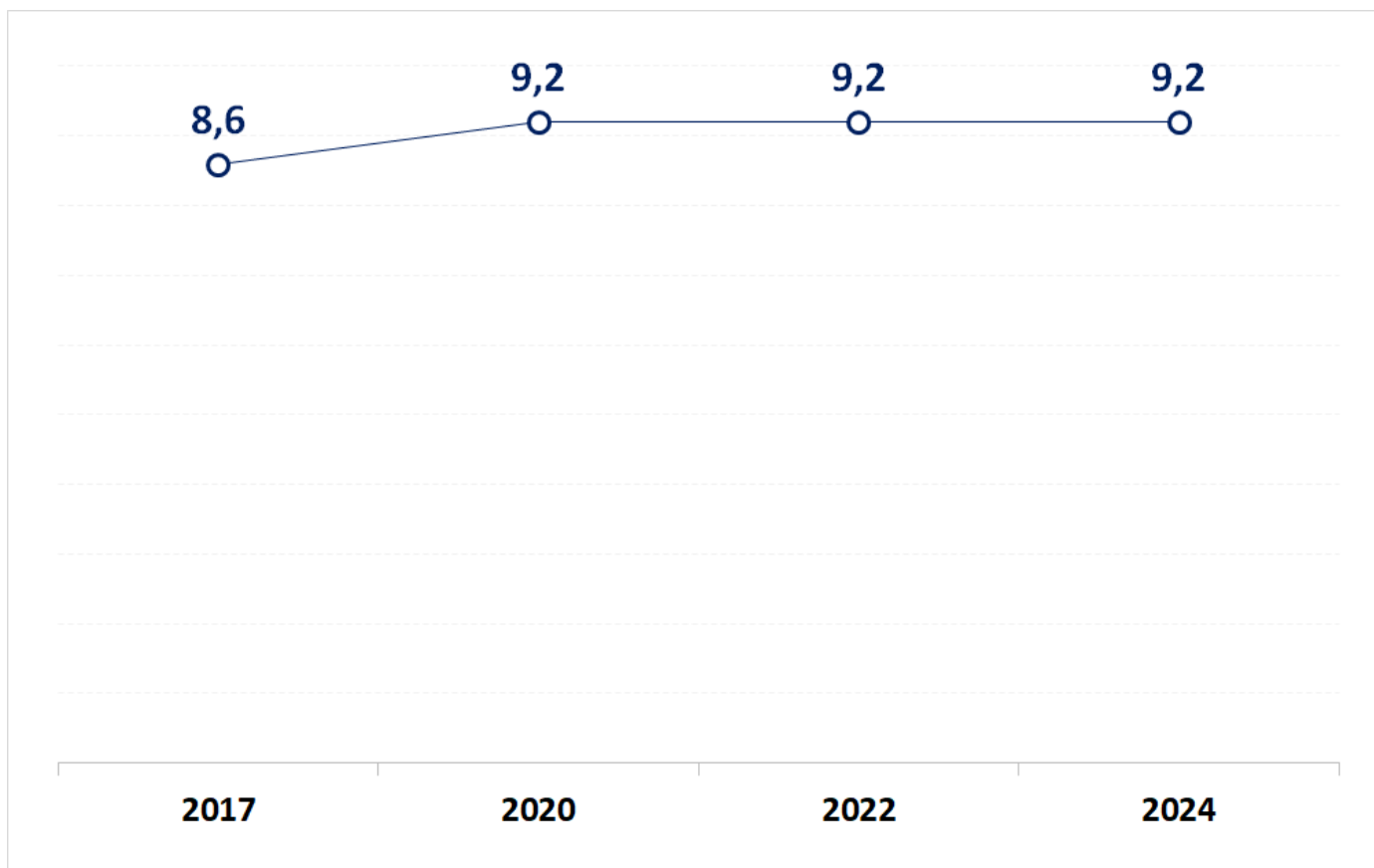
% NÃO RESPOSTA: 1,0%



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 SÃO CARLOS? 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 SÃO CARLOS? 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 | 0,5% | 1,3% | 0,0% | 1,3% | 1,1% | 1,2% | 1,5% | 0,0% | 1,0% | 0,9% | 1,0% | 1,0% | 0,0% | 0,9% |
| 1 | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,4% | 0,0% | 0,3% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4 | 0,0% | 0,8% | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 0,4% | 0,0% | 0,4% |
| 5 | 1,3% | 2,7% | 1,8% | 2,2% | 2,0% | 1,6% | 1,3% | 3,3% | 0,6% | 1,3% | 5,0% | 2,2% | 0,0% | 2,0% |
| 6 | 2,1% | 1,7% | 3,9% | 0,0% | 2,6% | 4,8% | 0,0% | 2,7% | 2,9% | 0,6% | 3,4% | 2,0% | 0,0% | 1,9% |
| 7 | 4,6% | 3,7% | 3,9% | 5,8% | 2,7% | 1,2% | 4,8% | 5,1% | 3,8% | 1,9% | 8,8% | 4,0% | 5,8% | 4,1% |
| 8 | 17,4% | 11,8% | 21,3% | 12,7% | 12,2% | 7,7% | 13,0% | 21,0% | 9,0% | 15,3% | 18,9% | 14,1% | 20,9% | 14,5% |
| 9 | 6,6% | 10,1% | 7,4% | 10,3% | 7,3% | 7,3% | 10,1% | 6,8% | 7,6% | 10,9% | 2,3% | 8,0% | 14,9% | 8,5% |
| 10 | 67,5% | 67,1% | 59,9% | 67,7% | 71,3% | 76,2% | 69,3% | 58,7% | 75,1% | 69,2% | 57,6% | 67,9% | 58,5% | 67,3% |
| MÉDIA | 9,2 | 9,1 | 9,0 | 9,2 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 8,9 | 9,4 | 9,4 | 8,6 | 9,2 | 9,3 | 9,2 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 3,9% | 7,2% | 7,4% | 3,6% | 6,6% | 7,7% | 2,8% | 8,3% | 4,5% | 2,8% | 12,4% | 6,0% | 0,0% | 5,6% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 74,1% | 77,3% | 67,4% | 77,9% | 78,6% | 83,5% | 79,4% | 65,6% | 82,7% | 80,1% | 59,9% | 75,9% | 73,3% | 75,8% |



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 – 75,8% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 28,1% |
| PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 23,3% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 13,0% |
| ESTÁ SATISFEITO | 11,3% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 5,8% |
| NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS | 5,1% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 4,8% |
| CIDADE/RUAS LIMPAS | 1,0% |
| MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS | 1,0% |
| OUTROS | 2,4% |
| SÃO ORGANIZADOS | 1,0% |
| NÃO RESPONDEU | 3,1% |

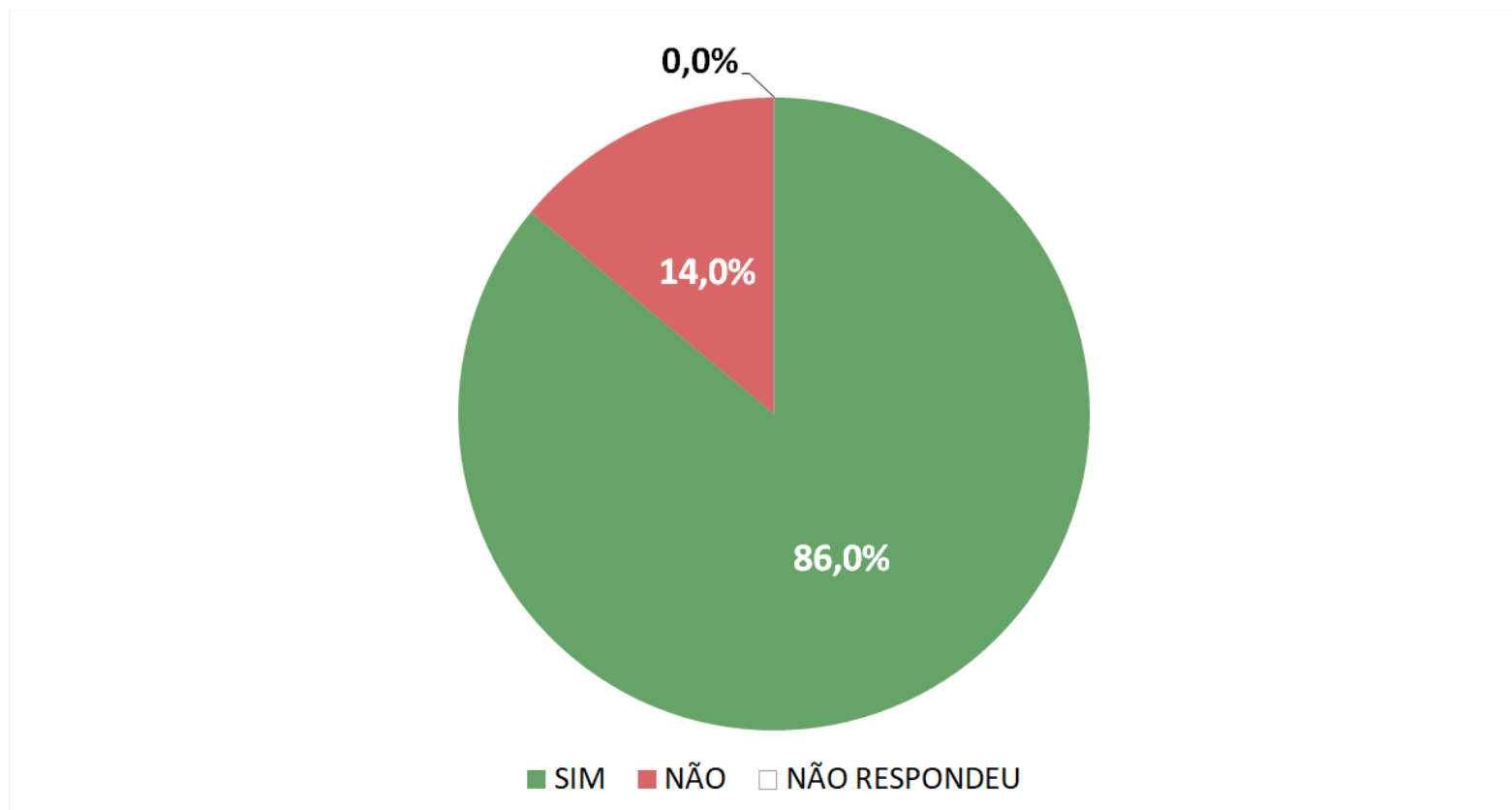
| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 5,6% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 27,3% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 18,2% |
| NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS | 18,2% |
| MELHORAR ORGANIZAÇÃO | 9,1% |
| PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS | 9,1% |
| COLETAR LIXO SEM PRESSA | 4,5% |
| MAIOR COMPROMETIMENTO | 4,5% |
| NÃO RESPONDEU | 9,1% |



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|--------------|--------------|---------------------------|-------|-------|--------------|---------|-----------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 82,7% | 89,0% | 86,4% | 84,9% | 86,9% | 84,8% | 86,8% | 85,7% | 89,3% | 83,2% | 89,0% | 86,3% | 80,8% | 86,0% |
| NÃO | 17,3% | 11,0% | 13,6% | 15,1% | 13,1% | 15,2% | 13,2% | 14,3% | 10,7% | 16,8% | 11,0% | 13,7% | 19,2% | 14,0% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

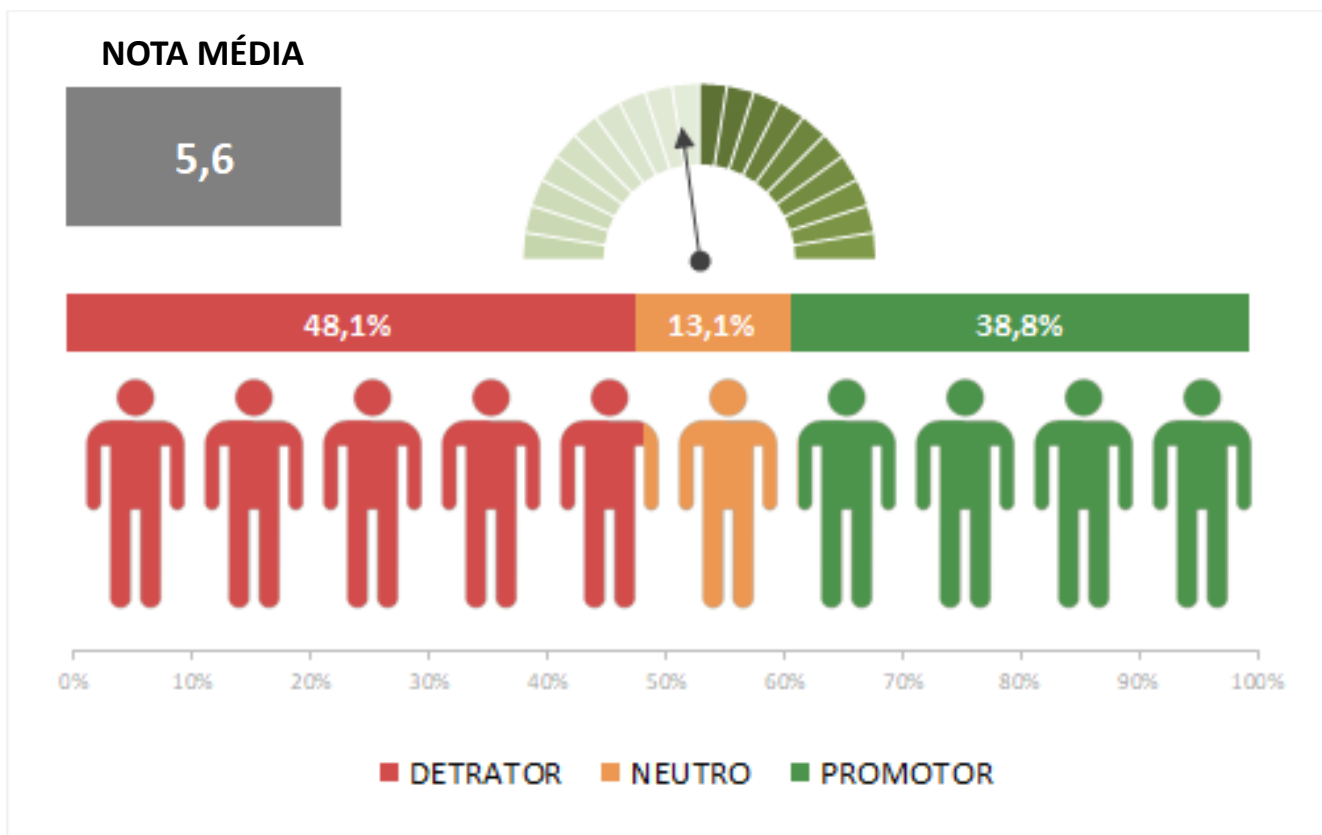


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 25,2%



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 | 29,9% | 30,9% | 32,2% | 28,8% | 31,0% | 24,3% | 27,7% | 37,3% | 23,3% | 31,6% | 33,2% | 32,2% | 7,7% | 30,4% |
| 1 | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 3,0% | 0,2% |
| 2 | 2,1% | 1,4% | 2,5% | 0,9% | 2,2% | 0,0% | 0,5% | 4,4% | 1,3% | 0,9% | 3,9% | 1,9% | 0,0% | 1,7% |
| 3 | 0,0% | 3,5% | 2,2% | 1,7% | 1,8% | 2,6% | 0,0% | 4,2% | 1,8% | 0,7% | 4,5% | 2,0% | 0,0% | 1,9% |
| 4 | 1,4% | 0,8% | 2,5% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 1,3% | 1,3% | 3,4% | 0,0% | 0,9% | 1,2% | 0,0% | 1,1% |
| 5 | 10,7% | 9,0% | 9,1% | 11,0% | 9,0% | 5,9% | 10,7% | 10,4% | 4,9% | 11,4% | 12,5% | 9,7% | 11,0% | 9,8% |
| 6 | 3,1% | 2,9% | 2,5% | 2,9% | 3,4% | 1,3% | 3,1% | 3,7% | 3,4% | 1,9% | 5,1% | 3,2% | 0,0% | 3,0% |
| 7 | 8,4% | 7,3% | 9,1% | 7,4% | 7,4% | 8,5% | 6,7% | 9,1% | 7,6% | 7,1% | 10,2% | 7,0% | 17,9% | 7,8% |
| 8 | 3,8% | 6,5% | 4,4% | 7,1% | 4,0% | 7,8% | 6,7% | 2,0% | 9,8% | 4,2% | 1,9% | 4,8% | 11,9% | 5,3% |
| 9 | 6,0% | 7,2% | 5,0% | 9,0% | 5,3% | 3,9% | 10,0% | 3,3% | 4,0% | 8,9% | 2,8% | 5,7% | 18,4% | 6,7% |
| 10 | 34,6% | 30,0% | 30,6% | 31,2% | 34,1% | 45,8% | 33,3% | 23,6% | 40,5% | 33,4% | 24,0% | 32,3% | 30,1% | 32,1% |
| MÉDIA | 5,7 | 5,5 | 5,3 | 5,8 | 5,5 | 6,6 | 6,0 | 4,5 | 6,4 | 5,7 | 4,7 | 5,4 | 7,5 | 5,6 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 47,2% | 48,9% | 50,9% | 45,3% | 49,2% | 34,1% | 43,3% | 62,0% | 38,1% | 46,5% | 61,1% | 50,2% | 21,7% | 48,1% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 40,6% | 37,2% | 35,7% | 40,2% | 39,3% | 49,7% | 43,3% | 26,9% | 44,5% | 42,2% | 26,8% | 38,0% | 48,4% | 38,8% |



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 – 38,8% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| PARTICULAR QUE FAZ | 22,7% |
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 15,5% |
| ESTÁ SATISFEITO | 15,5% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 14,5% |
| PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 11,8% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 6,4% |
| LEVAM TODO MATERIAL | 4,5% |
| CIDADE/RUAS LIMPAS | 1,8% |
| SÃO ORGANIZADOS | 0,9% |
| OUTROS | 1,8% |
| NÃO RESPONDEU | 4,5% |

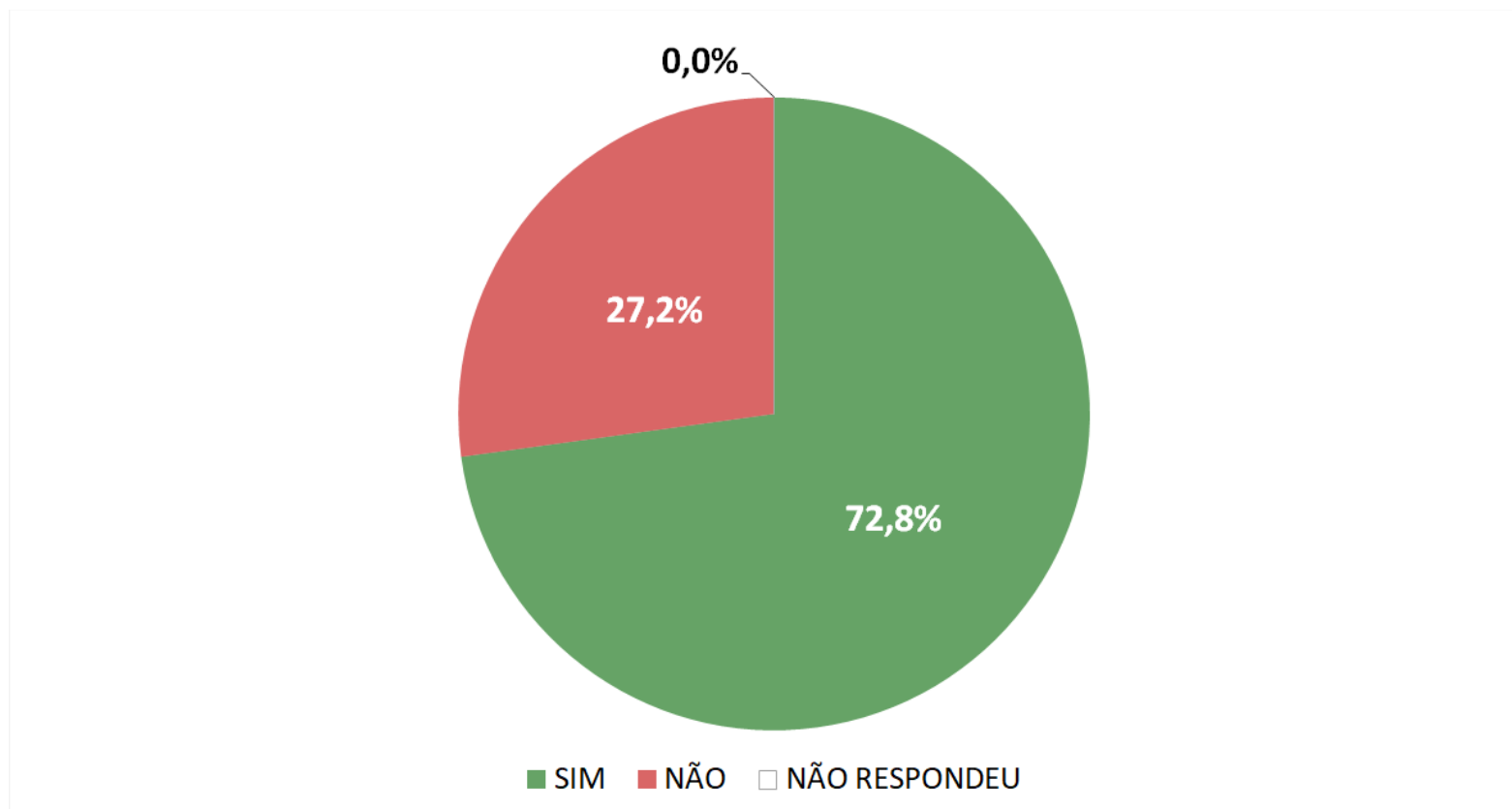
| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 48,1% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|-------|
| PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES | 44,0% |
| TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO | 35,0% |
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 8,0% |
| LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL | 2,0% |
| MAIOR COMPROMETIMENTO | 2,0% |
| MELHORAR ORGANIZAÇÃO | 2,0% |
| AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA | 1,0% |
| INFORMAR OS DIAS CORRETOS DE COLETA | 1,0% |
| OUTROS | 2,0% |
| NÃO RESPONDEU | 3,0% |



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 | 76,0% | 69,9% | 73,3% | 76,5% | 68,9% | 50,6% | 73,3% | 87,0% | 70,4% | 68,6% | 84,6% | 72,8% | 74,0% | 72,8% |
| NÃO | 24,0% | 30,1% | 26,7% | 23,5% | 31,1% | 49,4% | 26,7% | 13,0% | 29,6% | 31,4% | 15,4% | 27,2% | 26,0% | 27,2% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

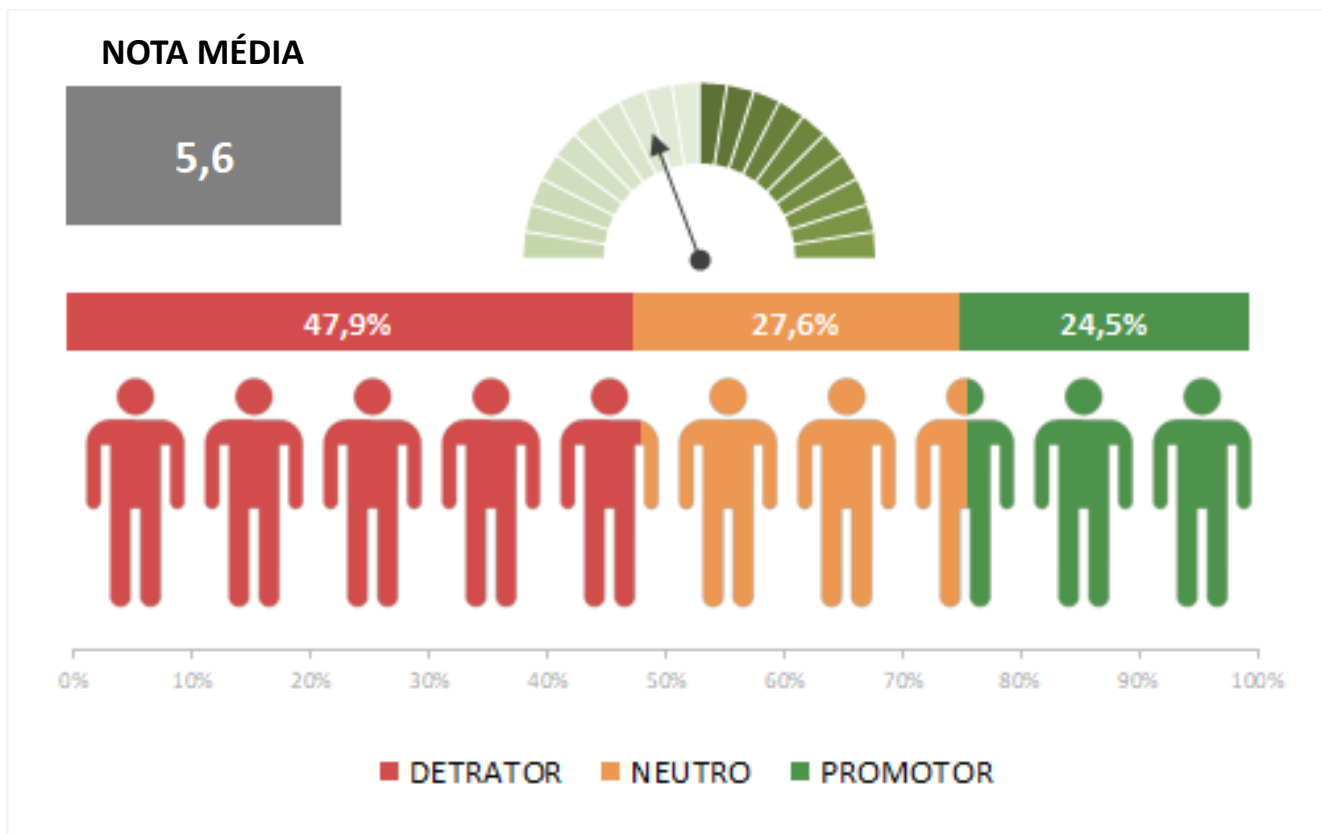


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



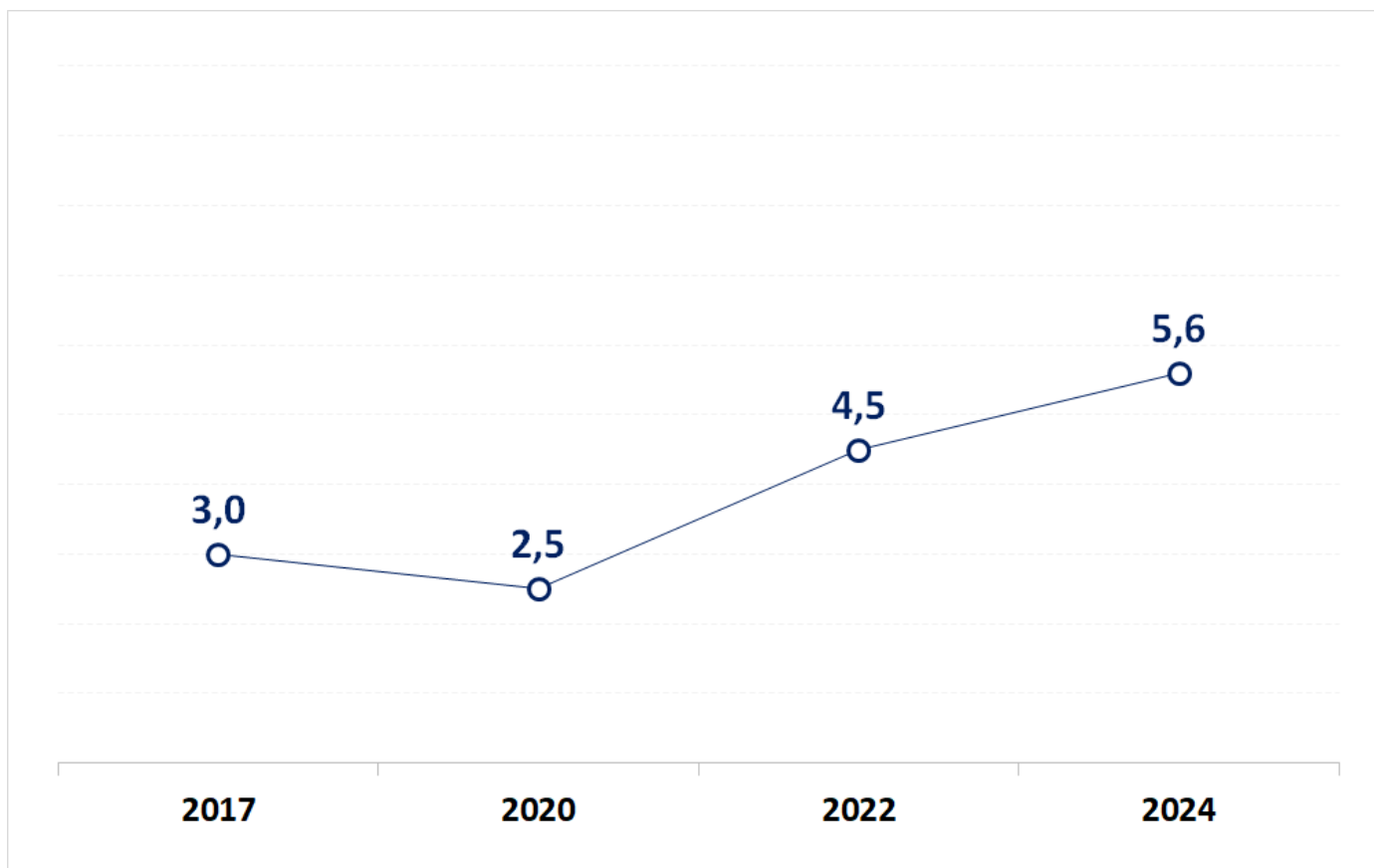
% NÃO RESPOSTA: 13,6%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|----------------------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 23,3% | 24,9% | 21,7% | 21,4% | 28,5% | 32,1% | 19,5% | 25,7% | 22,5% | 22,6% | 30,1% | 25,3% | 5,0% | 24,1% |
| 1 | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,4% |
| 2 | 4,4% | 2,2% | 2,0% | 3,8% | 3,4% | 3,9% | 3,0% | 3,3% | 3,5% | 3,4% | 1,8% | 3,1% | 5,0% | 3,2% |
| 3 | 0,6% | 1,5% | 2,0% | 0,7% | 0,8% | 1,5% | 0,6% | 1,4% | 0,0% | 1,3% | 1,8% | 1,1% | 0,0% | 1,1% |
| 4 | 3,5% | 3,1% | 6,6% | 0,0% | 4,7% | 0,0% | 3,6% | 4,9% | 5,4% | 1,5% | 3,6% | 3,5% | 0,0% | 3,3% |
| 5 | 7,7% | 8,9% | 4,0% | 8,5% | 10,8% | 10,1% | 7,0% | 9,0% | 9,1% | 7,4% | 7,5% | 7,5% | 21,9% | 8,3% |
| 6 | 9,9% | 5,4% | 4,3% | 10,6% | 6,4% | 6,1% | 9,6% | 5,5% | 5,3% | 7,9% | 8,5% | 7,6% | 7,0% | 7,5% |
| 7 | 10,3% | 13,6% | 16,2% | 14,8% | 6,3% | 4,3% | 14,3% | 13,5% | 10,3% | 13,3% | 12,4% | 11,4% | 21,6% | 12,0% |
| 8 | 16,7% | 14,5% | 17,7% | 13,5% | 16,3% | 12,0% | 15,7% | 17,6% | 13,1% | 16,5% | 15,5% | 14,7% | 29,4% | 15,5% |
| 9 | 3,4% | 3,9% | 4,3% | 5,0% | 1,8% | 0,9% | 4,9% | 3,6% | 2,6% | 3,3% | 5,6% | 3,6% | 5,0% | 3,7% |
| 10 | 20,4% | 21,3% | 21,4% | 21,6% | 19,8% | 27,3% | 21,8% | 15,5% | 26,6% | 22,8% | 13,2% | 21,8% | 5,0% | 20,9% |
| MÉDIA | 5,6 | 5,6 | 5,9 | 5,9 | 5,1 | 5,1 | 6,0 | 5,3 | 5,7 | 5,8 | 5,1 | 5,5 | 6,4 | 5,6 |
| INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) | 49,2% | 46,7% | 40,5% | 45,1% | 55,7% | 55,5% | 43,3% | 49,8% | 47,4% | 44,1% | 53,2% | 48,5% | 39,0% | 47,9% |
| SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) | 23,8% | 25,2% | 25,6% | 26,6% | 21,6% | 28,2% | 26,7% | 19,1% | 29,2% | 26,1% | 18,9% | 25,4% | 10,0% | 24,5% |



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 - 24,5% DOS USUÁRIOS) | % |
|--|-------|
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 24,1% |
| CIDADE/RUAS LIMPAS | 19,0% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 12,7% |
| ESTÁ SATISFEITO | 8,9% |
| PASSAM SEMPRE | 8,9% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 5,1% |
| SÃO ORGANIZADOS | 5,1% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 3,8% |
| OUTROS | 2,5% |
| NÃO RESPONDEU | 10,1% |

| MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 47,9% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|-------|
| TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO | 33,8% |
| AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO | 32,5% |
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 9,4% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 7,5% |
| AMPLIAR EQUIPE | 5,0% |
| MELHORAR ORGANIZAÇÃO | 4,4% |
| MAIOR COMPROMETIMENTO | 1,3% |
| LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS | 1,3% |
| OUTROS | 1,9% |
| NÃO RESPONDEU | 3,1% |

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

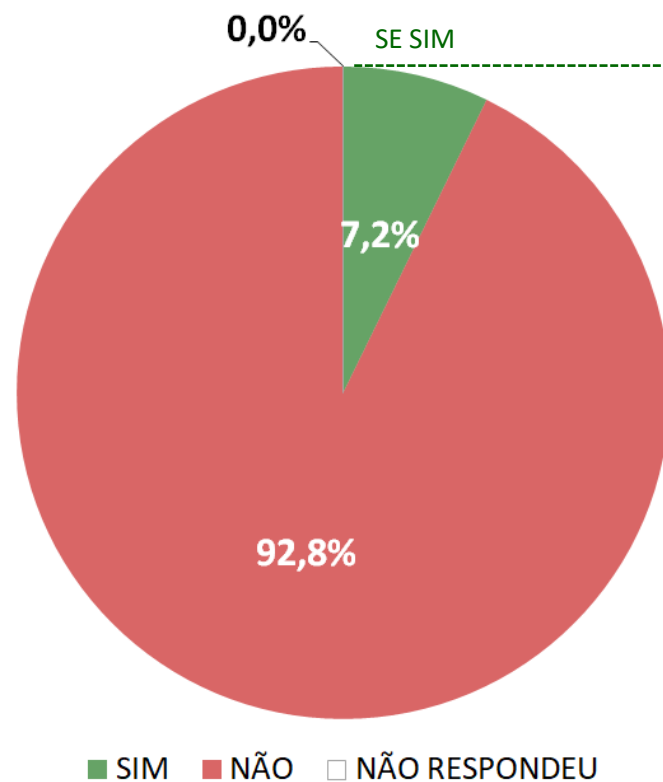


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



| COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES? | % |
|---------------------------------|--------------|
| 0 | 0,0% |
| 1 | 0,0% |
| 2 | 0,0% |
| 3 | 0,0% |
| 4 | 0,0% |
| 5 | 8,5% |
| 6 | 4,3% |
| 7 | 8,4% |
| 8 | 13,7% |
| 9 | 32,2% |
| 10 | 32,9% |
| MÉDIA | 8,6 |
| INSATISFEITO | 12,8% |
| SATISFEITO | 65,1% |

| COMO FICOU CONHECENDO A ARES? | % |
|-------------------------------|-------|
| TELEVISÃO | 28,1% |
| AMIGOS/FAMILIARES | 17,2% |
| FOLHETO | 15,4% |
| INTERNET (OUTROS) | 14,0% |
| REDES SOCIAIS | 7,0% |
| PORTAL DE NOTÍCIAS | 3,5% |
| ESCOLA | 3,5% |
| OUTROS MEIOS | 11,9% |



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 8,0% | 6,5% | 5,7% | 10,0% | 5,5% | 7,8% | 5,2% | 9,8% | 0,0% | 10,0% | 10,4% | 6,7% | 15,7% | 7,2% |
| NÃO | 92,0% | 93,5% | 94,3% | 90,0% | 94,5% | 92,2% | 94,8% | 90,2% | 100,0% | 90,0% | 89,6% | 93,3% | 84,3% | 92,8% |
| 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% |

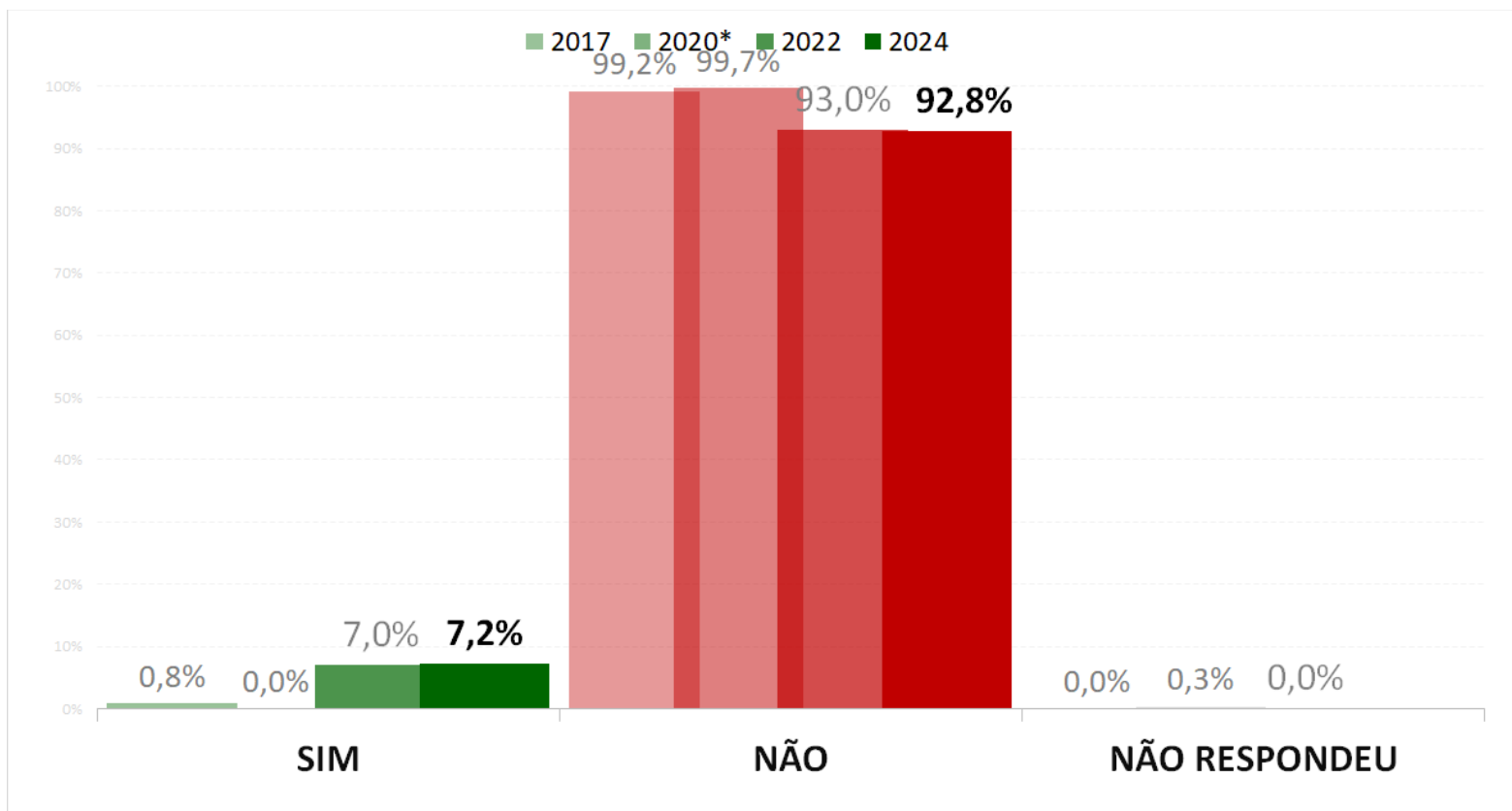


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

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

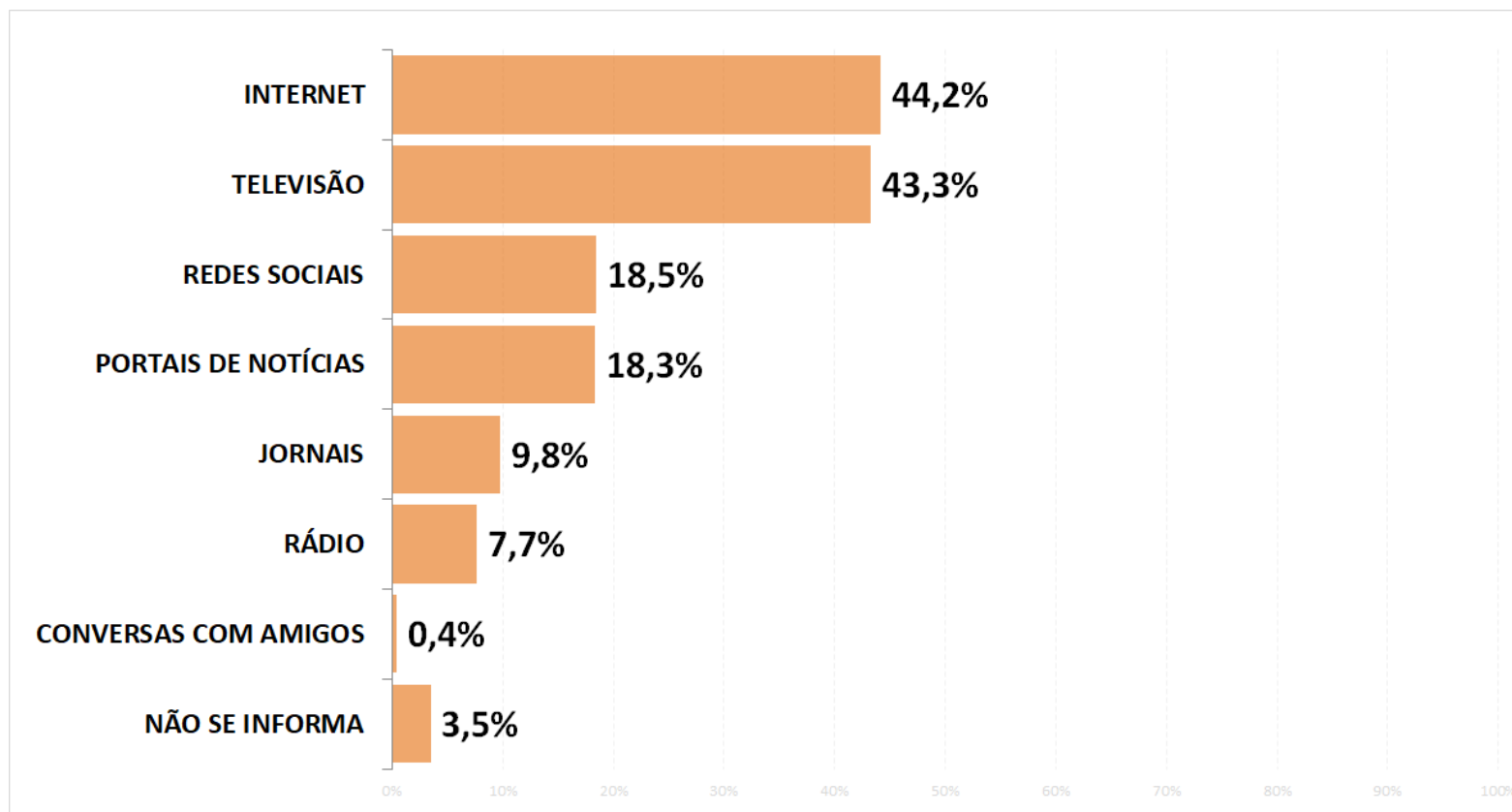
VI



ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
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

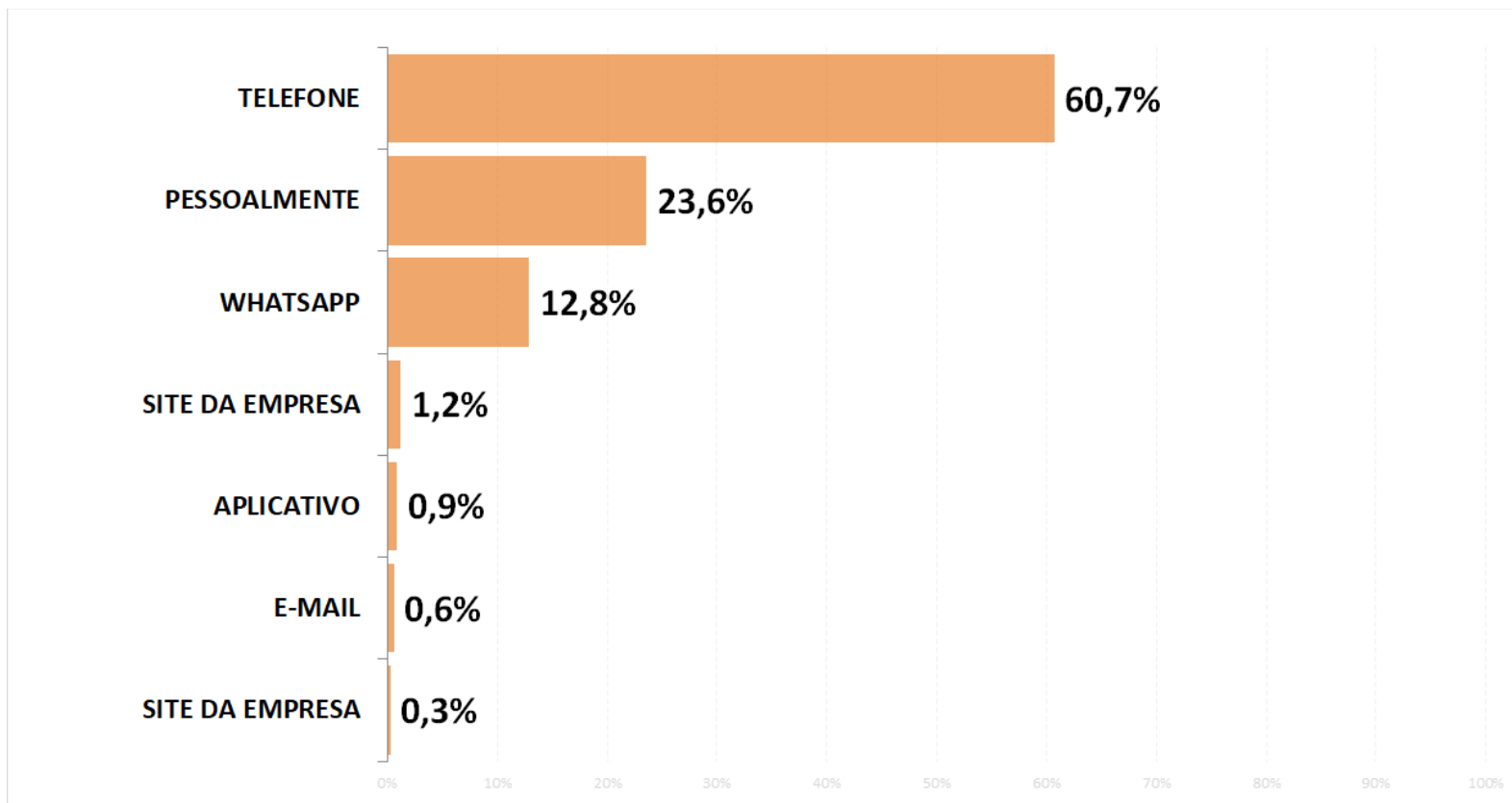




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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 | 59,2% | 62,1% | 57,8% | 61,2% | 61,9% | 65,0% | 60,8% | 57,7% | 63,4% | 62,1% | 58,8% | 62,3% | 36,6% | 60,7% |
| PESSOALMENTE | 22,1% | 24,9% | 28,3% | 17,9% | 26,5% | 30,7% | 23,0% | 19,5% | 32,2% | 23,0% | 15,5% | 23,8% | 19,5% | 23,6% |
| WHATSAPP | 15,7% | 10,2% | 13,9% | 15,9% | 9,2% | 4,3% | 12,4% | 19,2% | 2,5% | 13,6% | 19,6% | 10,8% | 43,9% | 12,8% |
| SITE DA EMPRESA | 1,1% | 1,3% | 0,0% | 1,3% | 1,7% | 0,0% | 1,6% | 1,3% | 1,0% | 0,0% | 2,7% | 1,3% | 0,0% | 1,2% |
| APLICATIVO | 0,7% | 1,0% | 0,0% | 2,2% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 1,6% | 0,0% | 1,3% | 1,0% | 0,9% | 0,0% | 0,9% |
| E-MAIL | 0,7% | 0,5% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 1,4% | 0,6% | 0,0% | 0,6% |
| SITE DA EMPRESA | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 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