

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**SÃO PEDRO**

# **SOBRE O ESTUDO**

A SEGUIR, **COORDENAÇÃO DO ESTUDO E RESUMO METODOLÓGICO**, ALÉM DE PERÍODO DE COLETA, NÚMERO DE ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO.





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# COORDENAÇÃO

Esta pesquisa é uma realização da **Limite Consultoria e Pesquisas de Marketing**, coordenada por Luis Fernando Formigari. Em caso de dúvidas na utilização deste relatório, críticas ou sugestões para novos estudos, favor entrar em contato através dos meios abaixo.

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

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

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

São Pedro, março de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **10 e 14 de março de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **375 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de São Pedro. 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.

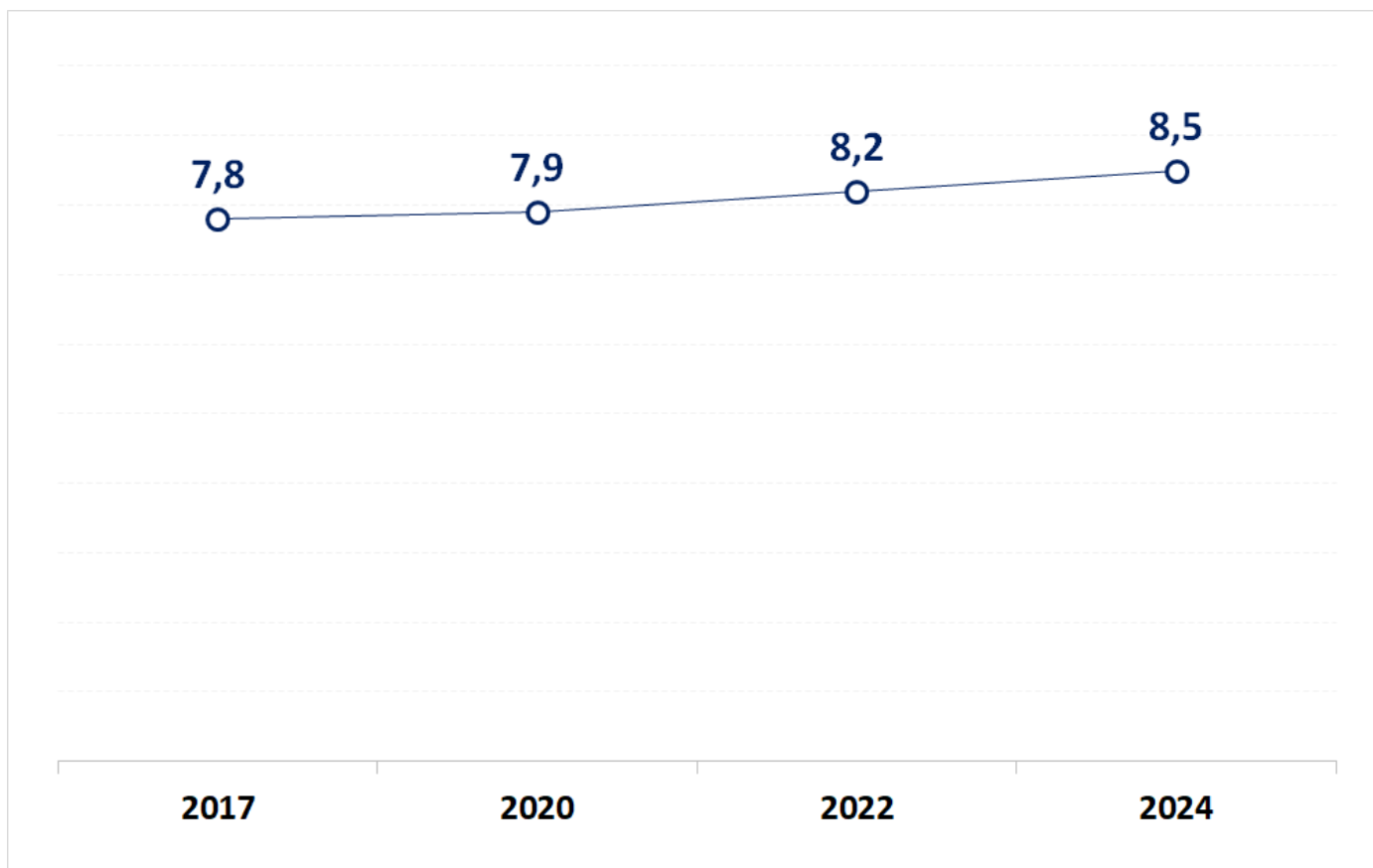




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

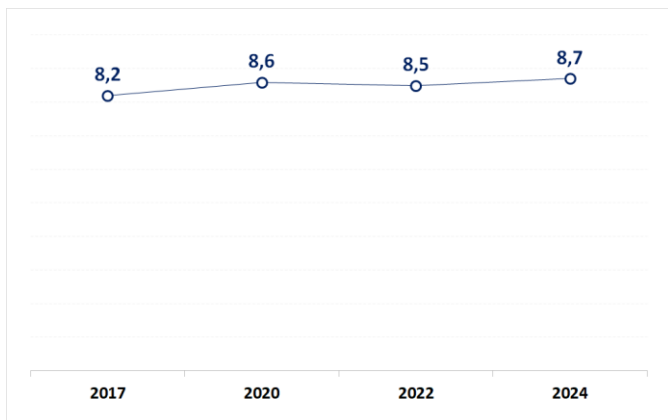
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



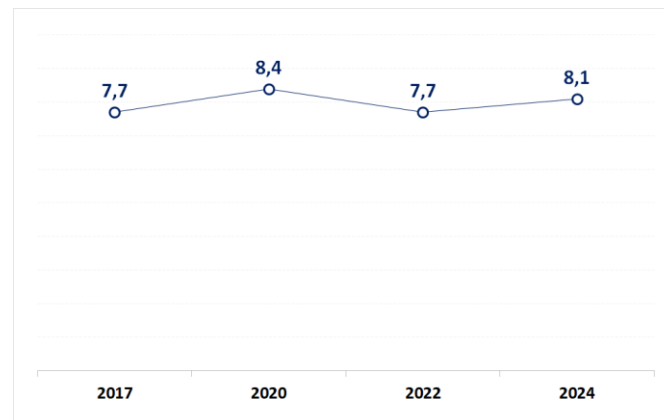
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

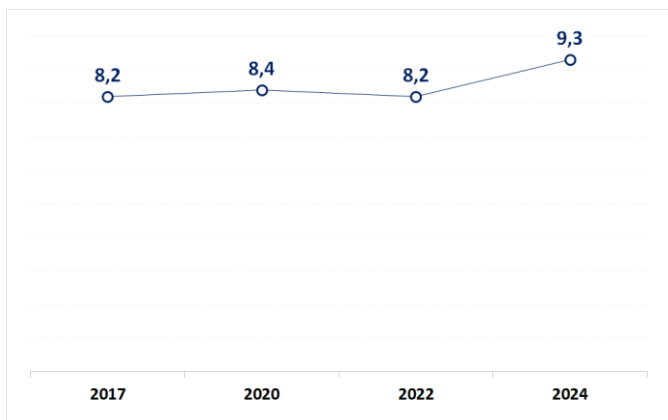
### ATENDIMENTO NA SEDE



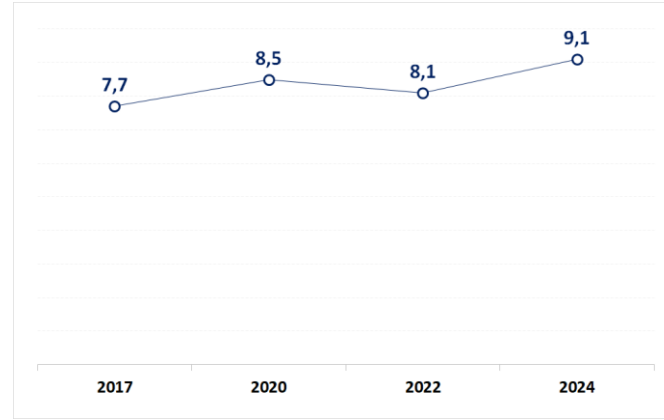
### ATENDIMENTO TELEFÔNICO



### COLETA DE ESGOTO



### TRATAMENTO DE ESGOTO



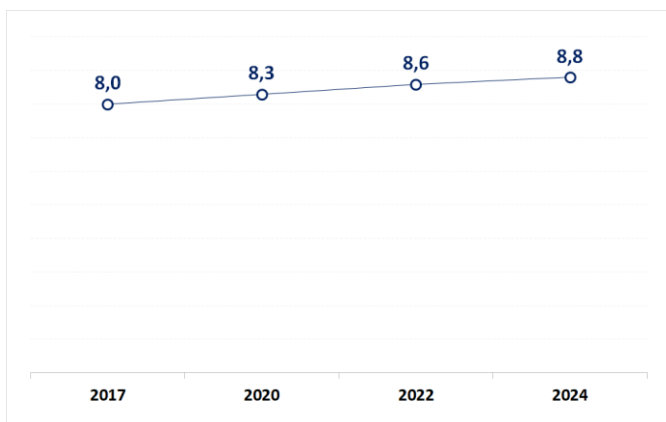


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

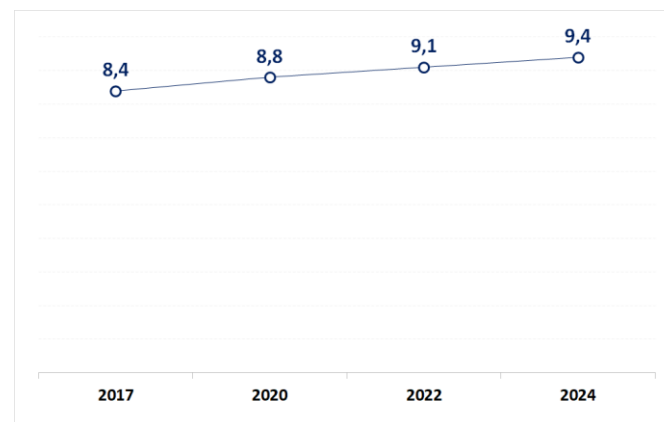
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

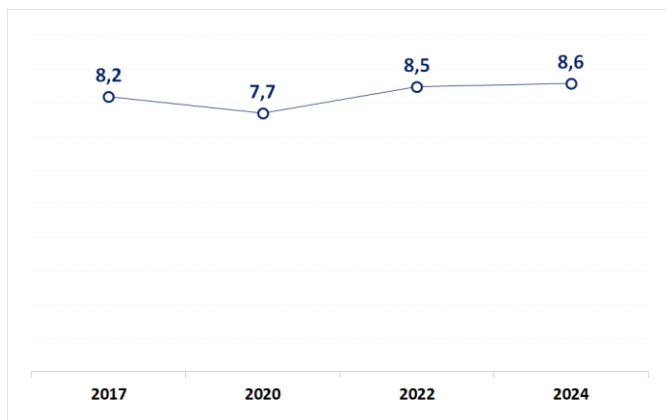
### ENTENDIMENTO DA CONTA



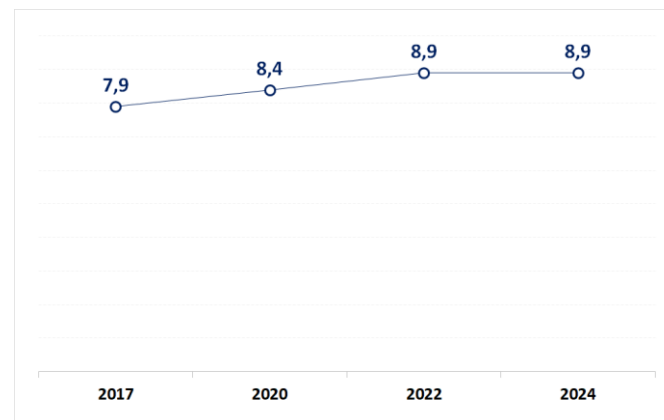
### LEITURA E ENTREGA CORRETA



### PRESSÃO DA ÁGUA



### QUALIDADE DA ÁGUA



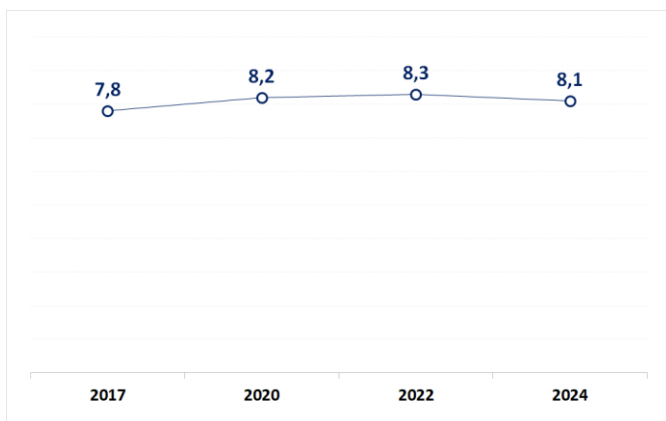




# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

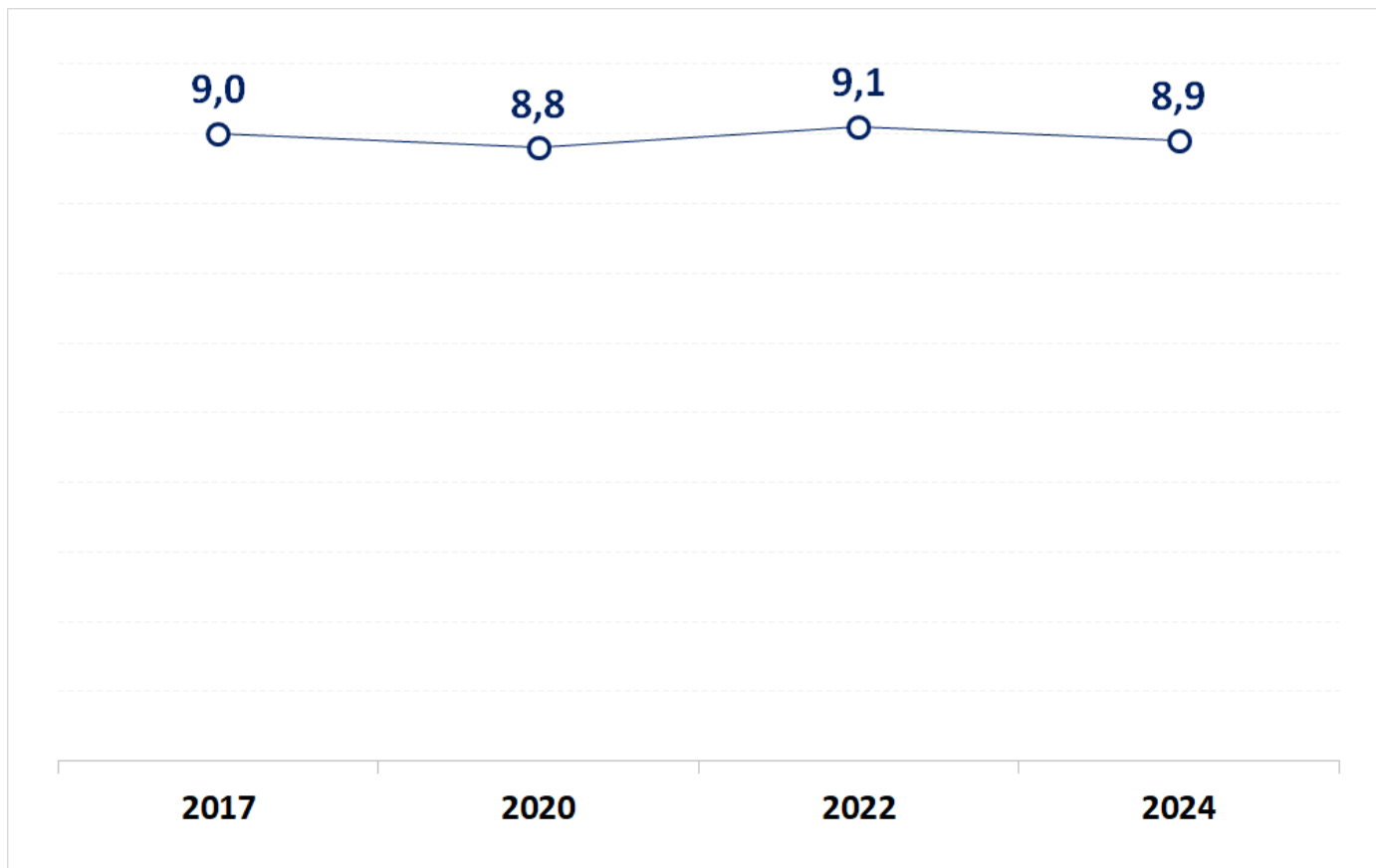
### RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

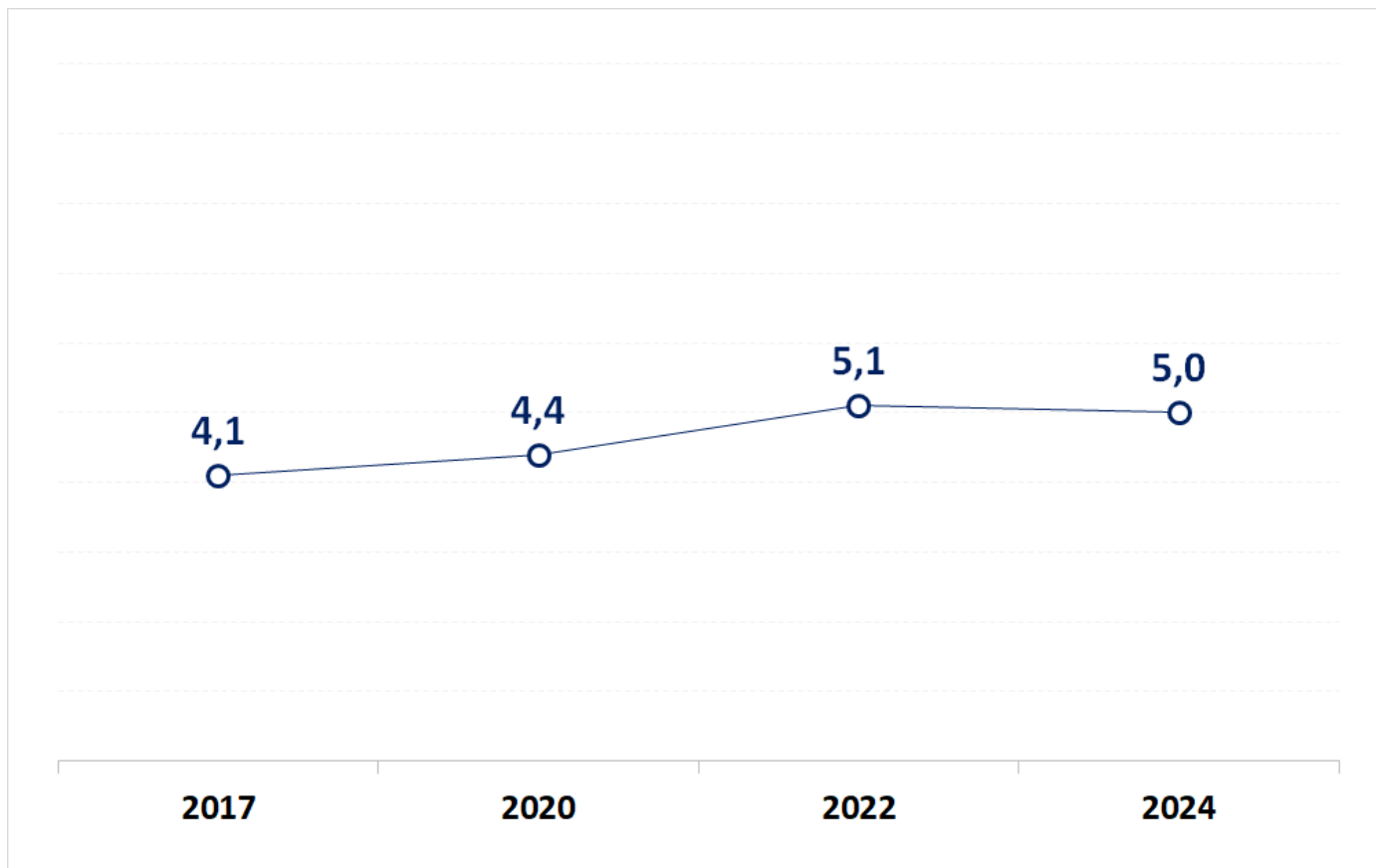
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

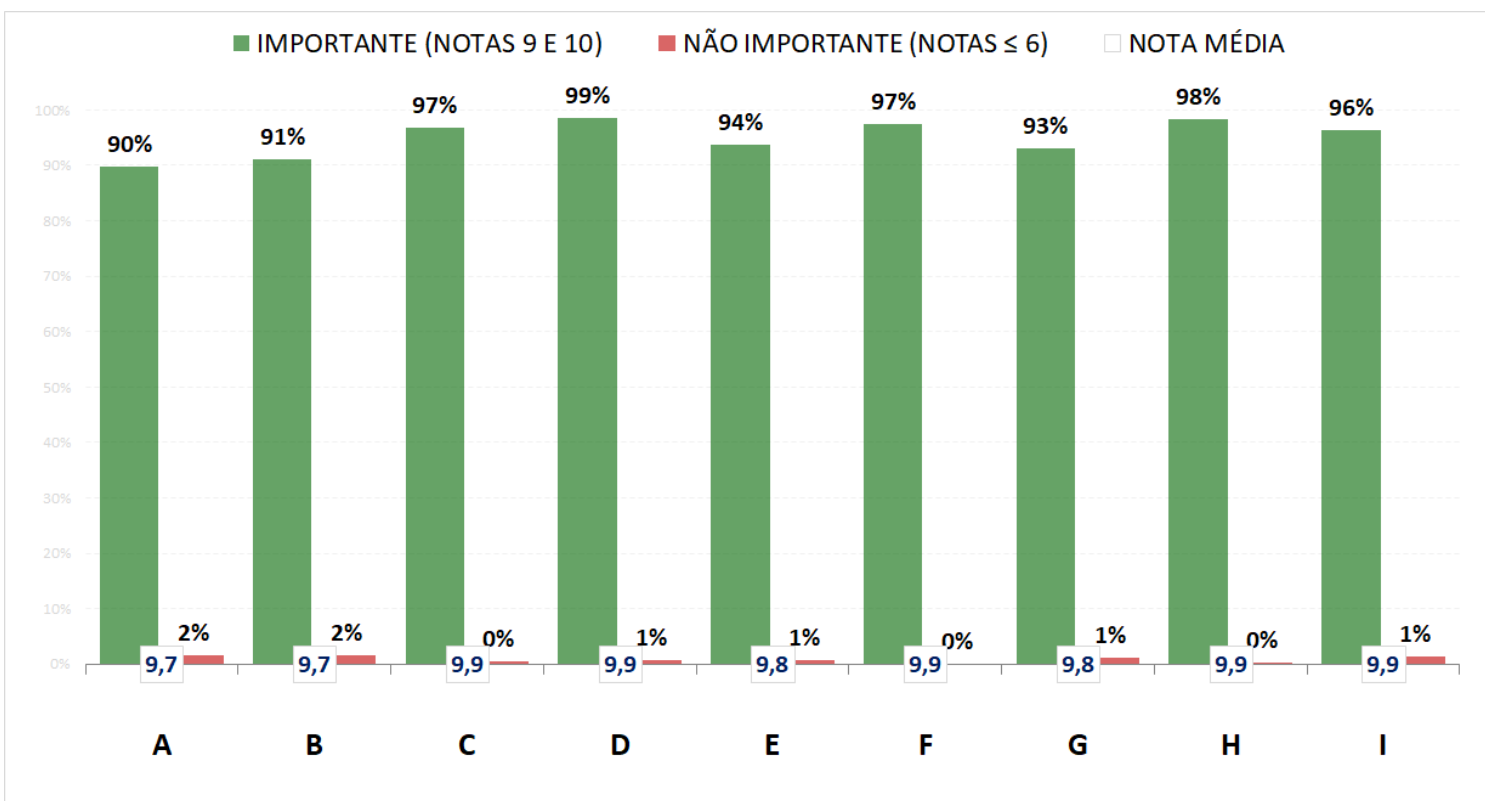
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





# 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?

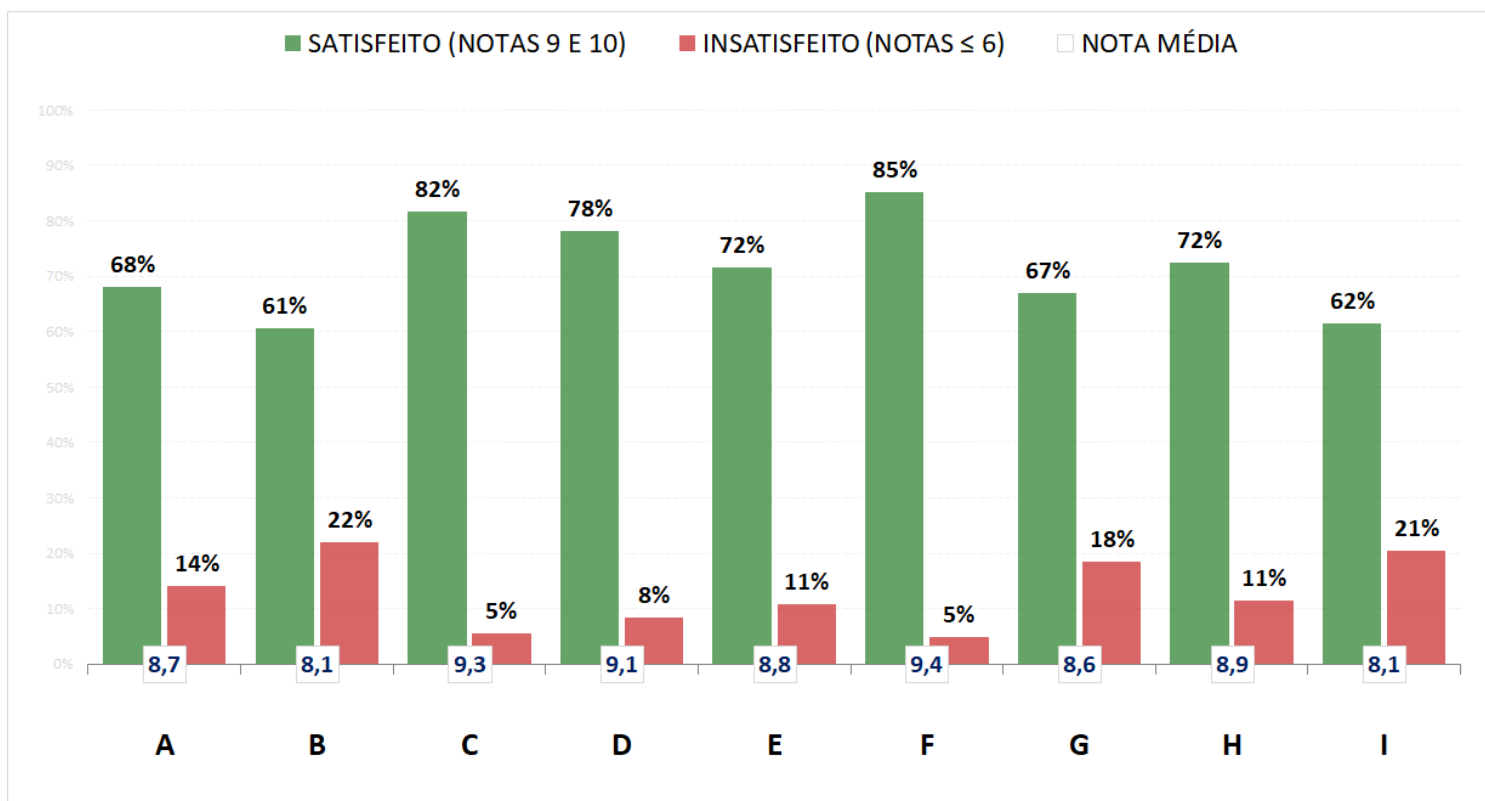


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# 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?

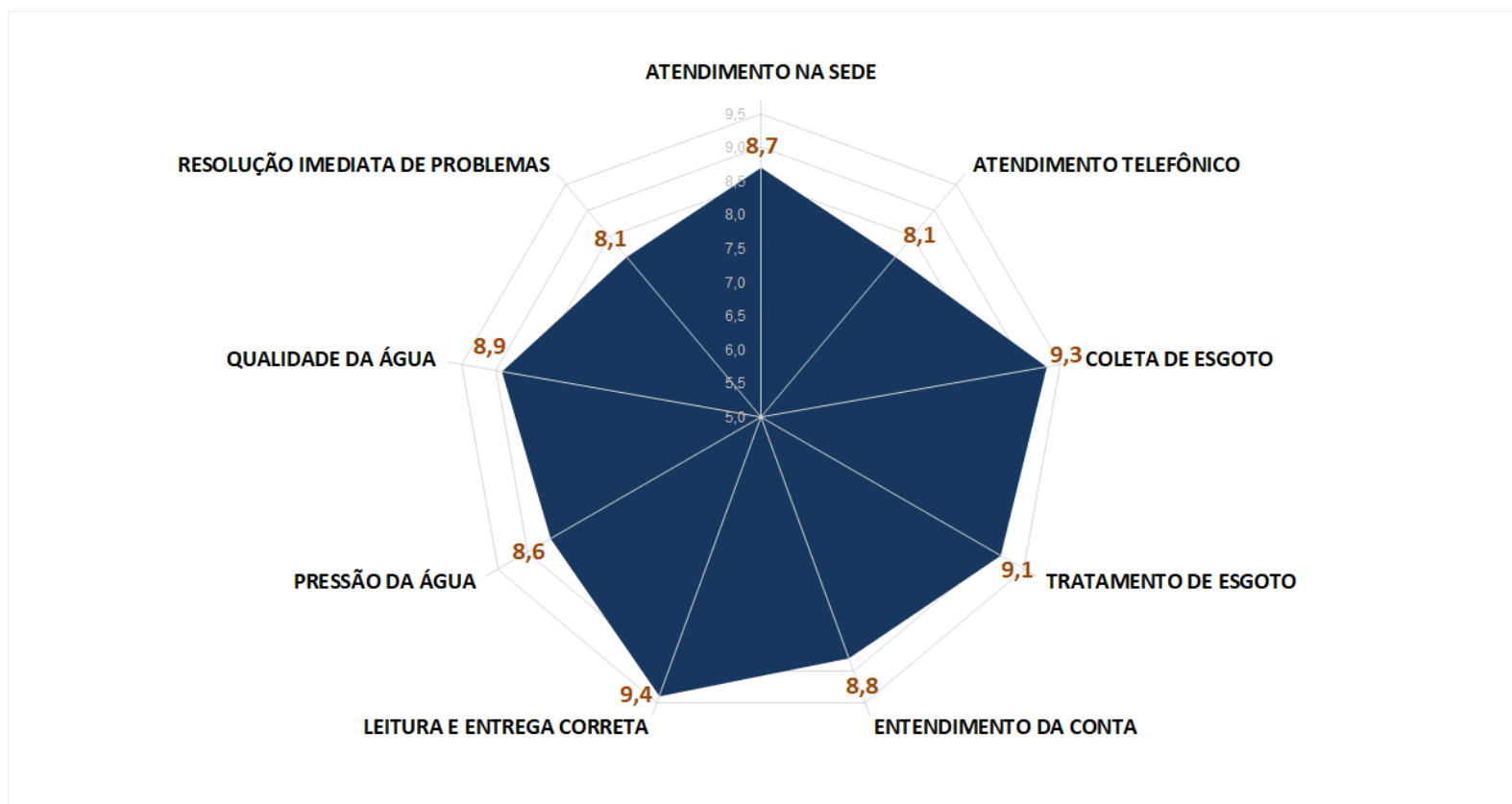


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# RADAR DE SATISFAÇÃO

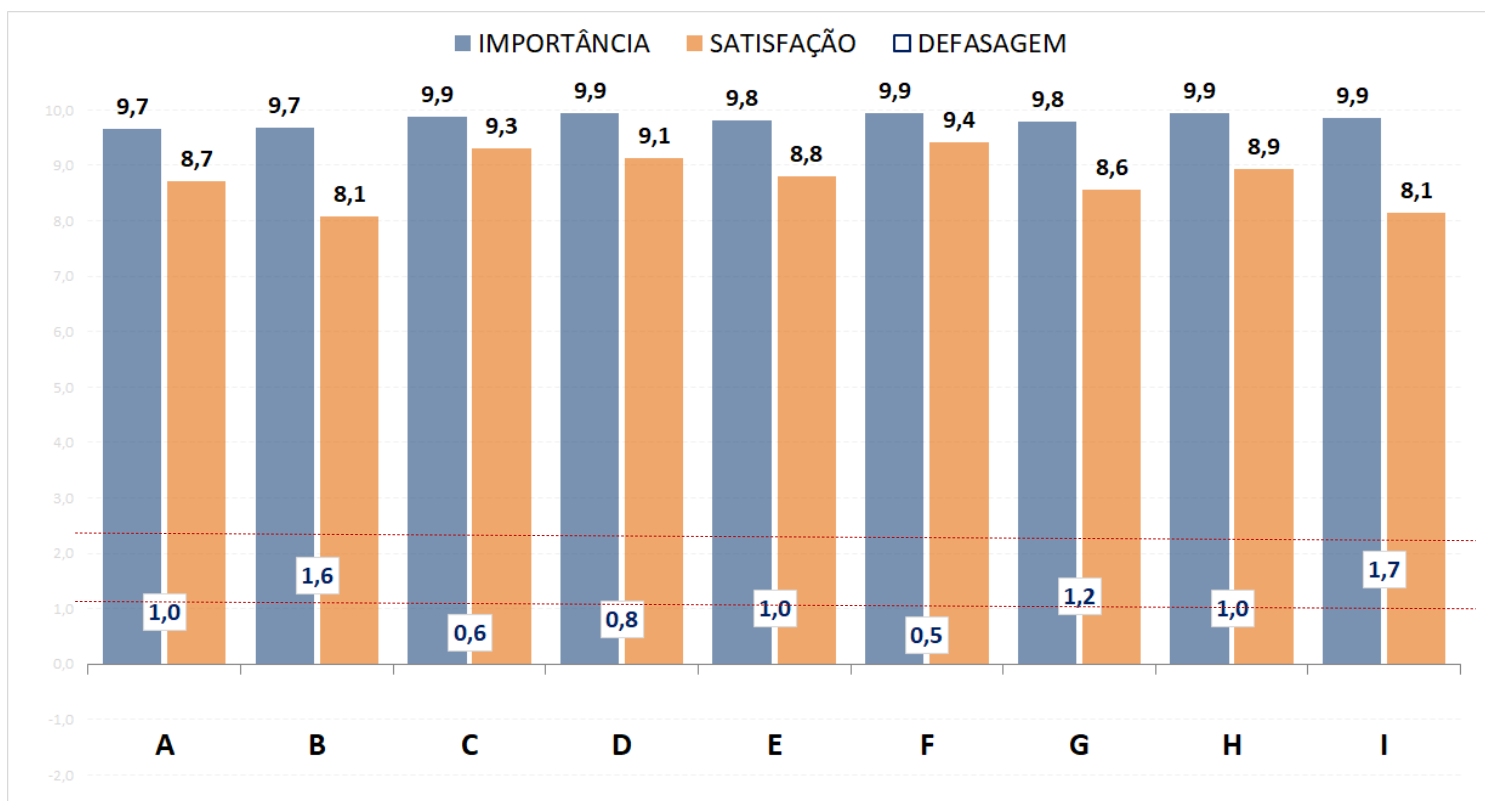
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





# 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



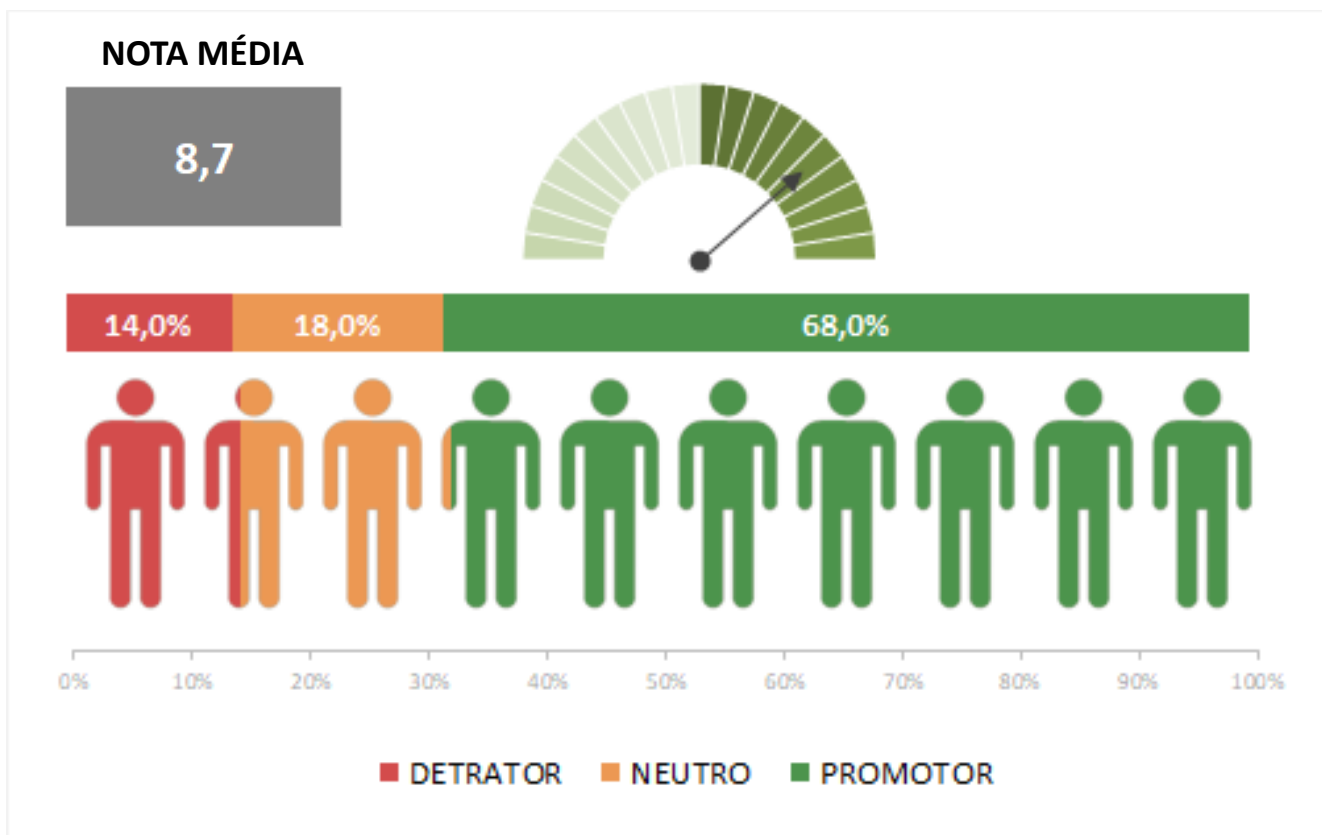


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# 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 SAAESP?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 27,5%



# 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 DO SAAESP?

## 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%	1,3%	0,0%	2,2%	2,2%	1,1%	2,2%	1,6%	0,0%	2,0%	3,1%	1,5%	3,7%	1,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	1,3%	0,3%	2,9%	0,6%
4	0,0%	3,2%	0,0%	2,1%	2,1%	2,0%	2,1%	0,0%	2,8%	0,7%	2,7%	1,9%	0,0%	1,7%
5	3,6%	5,3%	3,0%	6,4%	3,6%	7,0%	3,4%	3,6%	11,2%	1,3%	4,4%	4,6%	3,6%	4,5%
6	6,0%	4,4%	5,6%	7,5%	2,9%	3,2%	3,8%	11,8%	1,3%	7,3%	4,5%	4,4%	11,8%	5,2%
7	4,9%	6,0%	16,5%	3,2%	2,2%	2,0%	6,4%	8,5%	3,4%	6,8%	4,9%	4,9%	10,0%	5,5%
8	13,7%	11,4%	10,9%	11,8%	13,8%	15,0%	12,0%	10,1%	15,7%	8,5%	18,3%	13,6%	3,0%	12,5%
9	10,6%	9,8%	8,3%	14,0%	7,9%	4,1%	12,8%	12,9%	8,4%	11,9%	8,4%	9,4%	17,4%	10,2%
10	58,3%	57,3%	55,6%	52,6%	63,1%	63,4%	56,9%	51,5%	55,9%	61,0%	52,4%	59,0%	47,6%	57,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>12,5%</b>	<b>15,4%</b>	<b>8,7%</b>	<b>18,2%</b>	<b>12,9%</b>	<b>15,4%</b>	<b>12,0%</b>	<b>16,9%</b>	<b>16,6%</b>	<b>11,9%</b>	<b>16,1%</b>	<b>13,0%</b>	<b>22,0%</b>	<b>14,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>68,9%</b>	<b>67,2%</b>	<b>63,9%</b>	<b>66,7%</b>	<b>71,1%</b>	<b>67,5%</b>	<b>69,6%</b>	<b>64,5%</b>	<b>64,3%</b>	<b>72,9%</b>	<b>60,7%</b>	<b>68,4%</b>	<b>65,0%</b>	<b>68,0%</b>

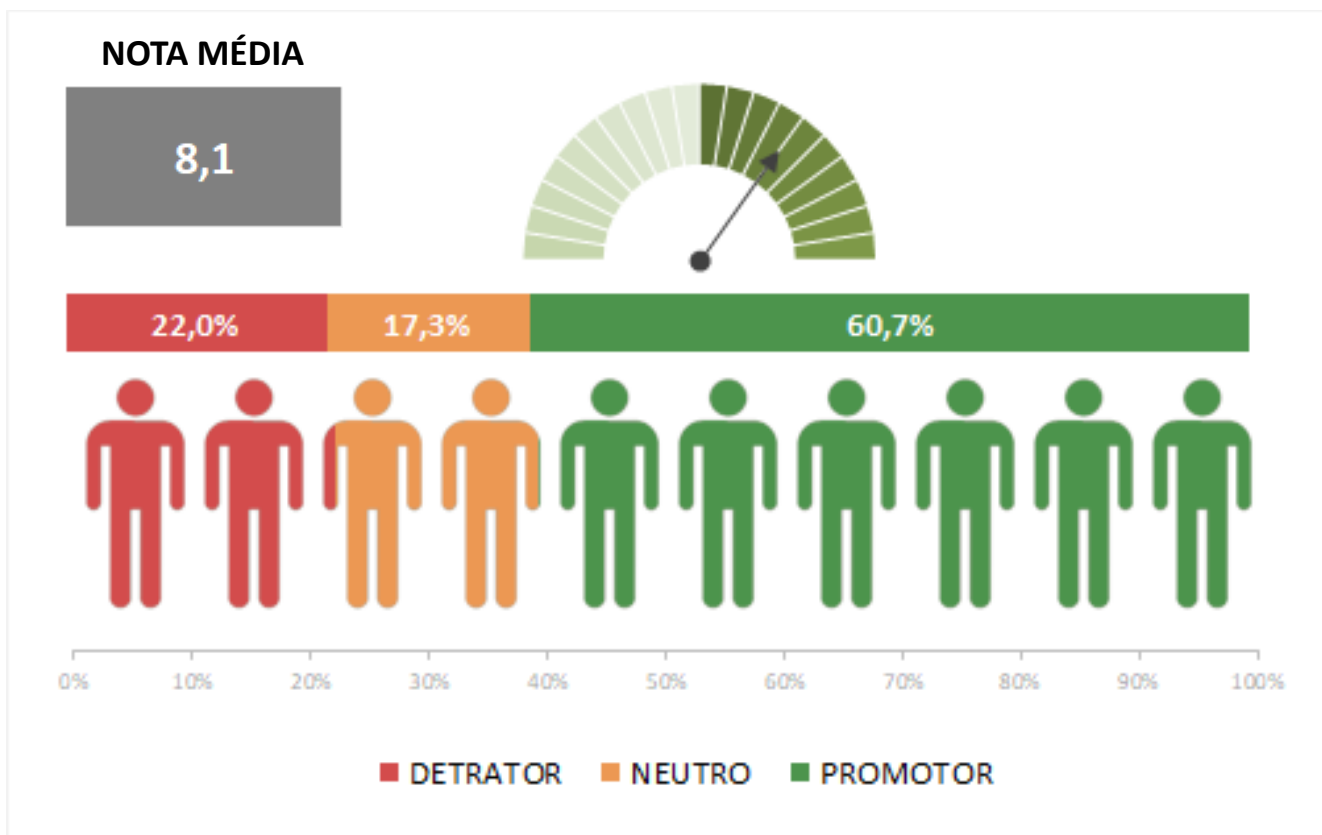


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 41,6%



# 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 SAAESP?  
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	4,9%	6,1%	6,1%	8,8%	2,0%	2,4%	9,4%	0,0%	13,3%	3,4%	2,3%	5,9%	3,5%	5,5%
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%	0,0%	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	1,1%	0,7%	0,0%	1,3%	1,0%	3,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	3,5%	2,1%	3,5%	1,3%	3,9%	4,2%	3,2%	0,0%	1,7%	2,1%	5,7%	2,7%	3,5%	2,8%
5	8,5%	12,2%	13,1%	13,9%	5,7%	2,8%	10,9%	19,9%	3,2%	13,2%	11,9%	9,3%	17,6%	10,5%
6	2,6%	2,1%	0,0%	0,0%	5,9%	4,3%	1,5%	2,0%	4,9%	0,0%	5,3%	2,3%	2,7%	2,3%
7	6,8%	10,4%	12,2%	12,6%	3,0%	4,9%	8,0%	15,6%	7,8%	7,6%	12,5%	9,4%	4,7%	8,7%
8	9,1%	8,1%	9,6%	7,6%	8,9%	9,9%	9,9%	3,2%	9,8%	9,3%	5,2%	8,2%	10,8%	8,5%
9	10,9%	9,0%	13,1%	10,1%	7,9%	4,2%	11,0%	14,6%	11,0%	10,0%	8,5%	9,4%	12,8%	9,9%
10	52,7%	49,2%	42,4%	44,3%	61,7%	64,1%	46,2%	44,7%	46,3%	53,7%	48,6%	51,9%	44,5%	50,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>	<b>7,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>20,6%</b>	<b>23,3%</b>	<b>22,7%</b>	<b>25,3%</b>	<b>18,5%</b>	<b>16,9%</b>	<b>24,9%</b>	<b>21,8%</b>	<b>25,2%</b>	<b>19,4%</b>	<b>25,1%</b>	<b>21,2%</b>	<b>27,2%</b>	<b>22,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>63,6%</b>	<b>58,1%</b>	<b>55,5%</b>	<b>54,5%</b>	<b>69,6%</b>	<b>68,3%</b>	<b>57,2%</b>	<b>59,3%</b>	<b>57,3%</b>	<b>63,6%</b>	<b>57,1%</b>	<b>61,3%</b>	<b>57,3%</b>	<b>60,7%</b>

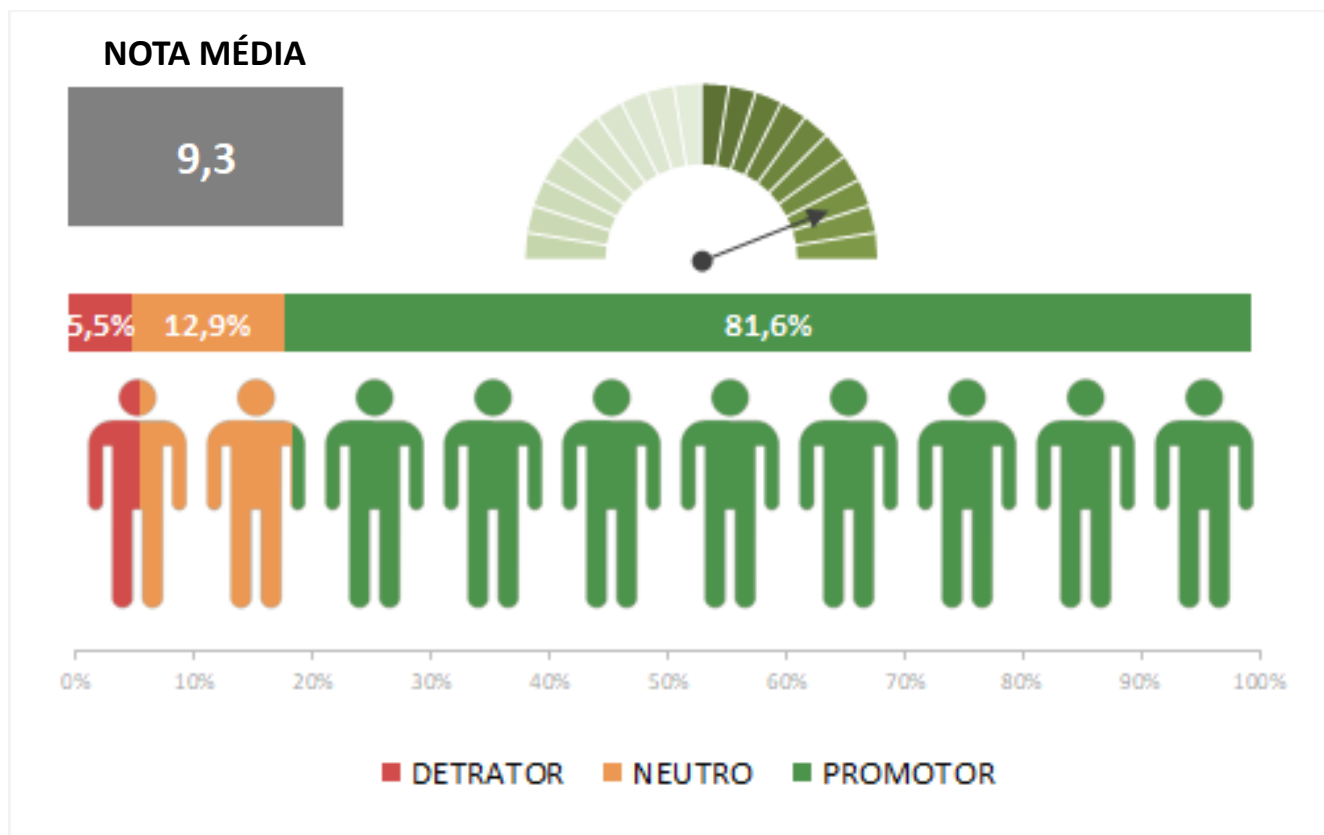


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# COLETA DE ESGOTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: **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	0,5%	0,8%	1,9%	0,0%	0,6%	0,0%	1,3%	0,0%	1,5%	0,5%	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	0,0%	0,0%	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	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	3,4%	0,3%
5	2,9%	3,8%	4,0%	4,1%	2,3%	2,6%	2,9%	6,3%	6,2%	0,6%	6,8%	3,4%	3,3%	3,4%
6	1,1%	1,2%	1,9%	0,0%	1,8%	1,6%	0,5%	2,4%	1,8%	0,8%	1,2%	0,8%	4,6%	1,1%
7	6,7%	6,0%	4,0%	8,3%	5,8%	6,5%	6,1%	6,7%	5,8%	7,4%	4,2%	5,1%	18,5%	6,3%
8	5,3%	7,6%	12,1%	6,5%	3,6%	2,8%	8,8%	6,4%	8,9%	5,5%	6,2%	5,9%	12,5%	6,5%
9	11,6%	5,6%	12,7%	6,6%	7,7%	7,1%	8,2%	11,4%	10,5%	8,5%	5,5%	7,9%	13,2%	8,4%
10	71,3%	75,0%	63,3%	73,8%	78,2%	79,5%	71,7%	66,8%	65,2%	76,8%	74,7%	76,1%	44,6%	73,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,2</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,5</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>8,5</b>	<b>9,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>5,1%</b>	<b>5,8%</b>	<b>7,8%</b>	<b>4,9%</b>	<b>4,7%</b>	<b>4,2%</b>	<b>5,2%</b>	<b>8,7%</b>	<b>9,6%</b>	<b>1,8%</b>	<b>9,4%</b>	<b>4,9%</b>	<b>11,2%</b>	<b>5,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>82,9%</b>	<b>80,6%</b>	<b>76,0%</b>	<b>80,3%</b>	<b>85,9%</b>	<b>86,6%</b>	<b>79,9%</b>	<b>78,2%</b>	<b>75,7%</b>	<b>85,3%</b>	<b>80,1%</b>	<b>84,0%</b>	<b>57,8%</b>	<b>81,6%</b>

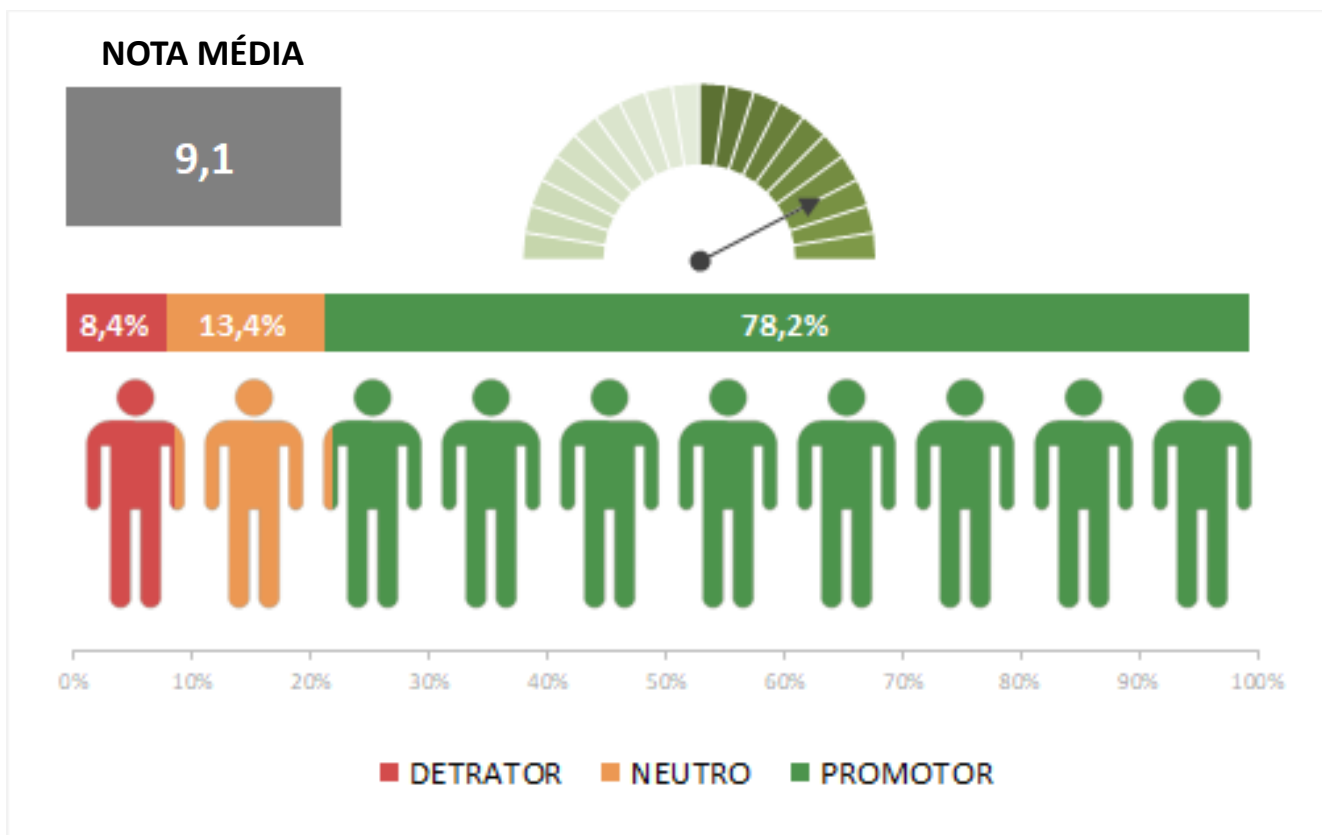


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 10,7%



# 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	1,1%	1,3%	1,8%	0,0%	1,9%	0,8%	1,9%	0,0%	3,6%	0,5%	0,0%	1,1%	2,6%	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%	0,0%	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	1,8%	0,0%	2,1%	0,9%	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	0,0%	0,0%	3,9%	0,6%	3,4%	0,8%
5	3,7%	4,0%	3,8%	5,6%	2,5%	2,7%	3,7%	6,5%	6,7%	0,6%	8,4%	3,6%	6,7%	3,9%
6	3,1%	2,0%	0,0%	2,8%	3,7%	4,2%	0,5%	5,5%	2,9%	1,7%	4,0%	2,5%	2,7%	2,5%
7	5,4%	2,9%	3,8%	4,6%	3,8%	3,4%	5,9%	0,0%	5,4%	4,5%	1,5%	3,4%	10,5%	4,1%
8	8,7%	9,9%	17,1%	8,3%	5,6%	7,4%	9,3%	12,9%	10,6%	7,6%	12,1%	9,0%	12,5%	9,3%
9	12,8%	8,4%	17,6%	7,4%	8,7%	7,4%	11,4%	13,1%	13,1%	11,5%	4,3%	9,7%	17,8%	10,4%
10	63,4%	71,5%	53,9%	70,3%	73,9%	74,1%	66,9%	59,2%	57,7%	73,6%	65,7%	70,3%	43,8%	67,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>9,5</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>8,4</b>	<b>9,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,7%</b>	<b>7,2%</b>	<b>7,6%</b>	<b>9,3%</b>	<b>8,1%</b>	<b>7,7%</b>	<b>6,6%</b>	<b>14,8%</b>	<b>13,2%</b>	<b>2,8%</b>	<b>16,4%</b>	<b>7,7%</b>	<b>15,4%</b>	<b>8,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>76,2%</b>	<b>79,9%</b>	<b>71,5%</b>	<b>77,8%</b>	<b>82,5%</b>	<b>81,5%</b>	<b>78,2%</b>	<b>72,3%</b>	<b>70,8%</b>	<b>85,1%</b>	<b>70,0%</b>	<b>79,9%</b>	<b>61,6%</b>	<b>78,2%</b>



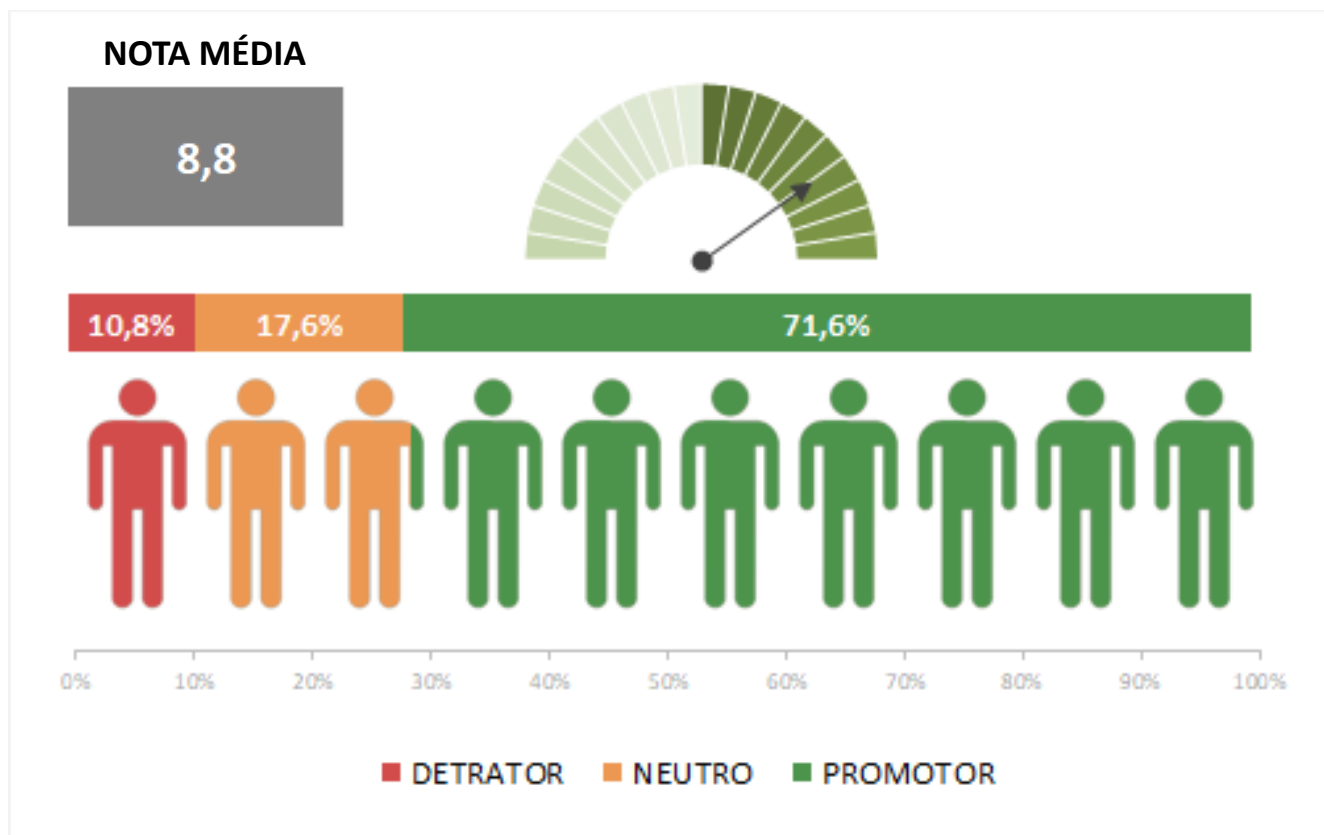


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

# 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	3,1%	4,5%	0,0%	4,0%	5,7%	3,9%	3,5%	4,6%	0,9%	4,8%	5,0%	4,0%	2,6%	3,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,0%	0,2%
3	1,6%	0,4%	2,1%	0,8%	0,5%	1,8%	0,9%	0,0%	2,0%	0,9%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,9%	4,3%	3,7%	6,5%	1,2%	0,0%	3,4%	10,5%	2,6%	4,5%	2,8%	3,7%	3,3%	3,6%
6	1,1%	3,0%	3,7%	1,6%	1,7%	1,6%	2,7%	1,3%	0,9%	3,1%	1,1%	1,9%	4,6%	2,1%
7	7,1%	4,7%	5,8%	4,1%	7,3%	7,3%	4,6%	6,9%	11,0%	3,2%	5,9%	6,2%	2,6%	5,8%
8	12,4%	11,2%	17,4%	11,5%	9,1%	7,3%	13,9%	13,1%	8,8%	12,2%	14,4%	10,9%	21,1%	11,8%
9	5,4%	6,2%	6,1%	6,5%	5,0%	3,1%	5,9%	10,1%	7,3%	6,4%	2,5%	5,0%	14,4%	5,8%
10	66,4%	65,2%	61,1%	64,8%	69,0%	75,0%	65,1%	52,3%	66,4%	64,8%	67,3%	67,1%	51,5%	65,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>8,8%</b>	<b>12,7%</b>	<b>9,5%</b>	<b>13,0%</b>	<b>9,6%</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,5%</b>	<b>17,6%</b>	<b>6,5%</b>	<b>13,4%</b>	<b>9,9%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,4%</b>	<b>10,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>71,8%</b>	<b>71,4%</b>	<b>67,3%</b>	<b>71,4%</b>	<b>74,0%</b>	<b>78,1%</b>	<b>70,9%</b>	<b>62,4%</b>	<b>73,7%</b>	<b>71,2%</b>	<b>69,8%</b>	<b>72,1%</b>	<b>65,9%</b>	<b>71,6%</b>

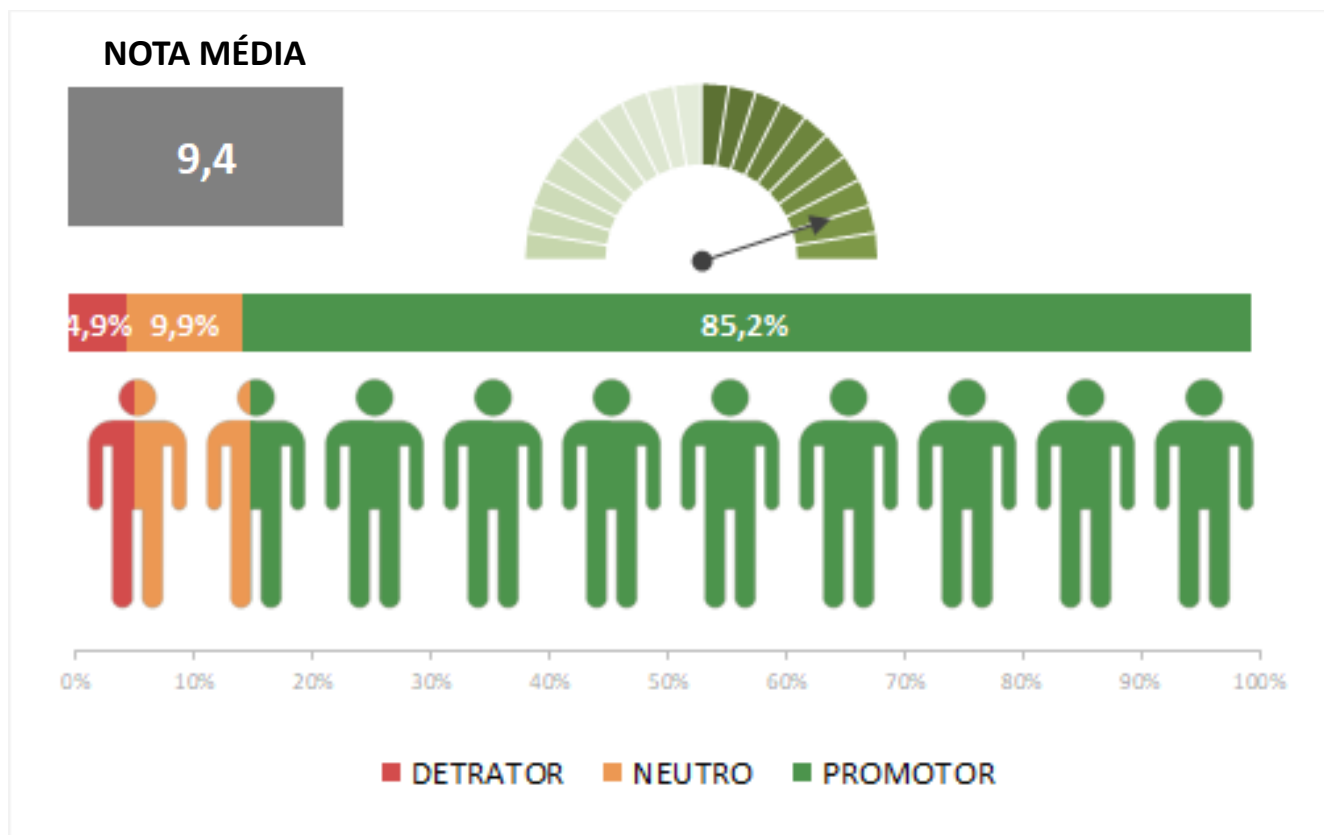


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULAÇÃO  
PCJ

# 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: 1,3%



# LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,5%	1,0%	0,0%	0,8%	1,1%	0,7%	1,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,8%	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	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,6%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	1,7%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,8%	3,1%	5,6%	4,2%	0,6%	1,7%	2,4%	6,6%	5,1%	1,8%	2,9%	2,9%	3,2%	2,9%
6	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,2%	2,5%	0,5%
7	1,8%	2,6%	5,3%	1,7%	1,1%	2,5%	2,1%	2,2%	2,8%	2,8%	0,0%	1,6%	8,9%	2,2%
8	6,6%	8,6%	10,9%	8,3%	5,4%	6,0%	8,9%	6,8%	8,1%	7,8%	6,7%	7,1%	12,9%	7,6%
9	8,3%	6,9%	13,5%	5,0%	6,5%	3,0%	9,8%	8,8%	4,3%	10,1%	5,2%	7,4%	8,9%	7,5%
10	79,5%	76,2%	64,7%	79,2%	83,3%	84,4%	74,9%	74,2%	77,9%	76,1%	81,8%	79,1%	63,5%	77,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,5</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,1</b>	<b>9,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>3,9%</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,6%</b>	<b>5,8%</b>	<b>3,7%</b>	<b>4,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>7,9%</b>	<b>7,0%</b>	<b>3,3%</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,8%</b>	<b>5,7%</b>	<b>4,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>87,7%</b>	<b>83,1%</b>	<b>78,2%</b>	<b>84,2%</b>	<b>89,8%</b>	<b>87,4%</b>	<b>84,7%</b>	<b>83,1%</b>	<b>82,1%</b>	<b>86,1%</b>	<b>87,1%</b>	<b>86,5%</b>	<b>72,5%</b>	<b>85,2%</b>

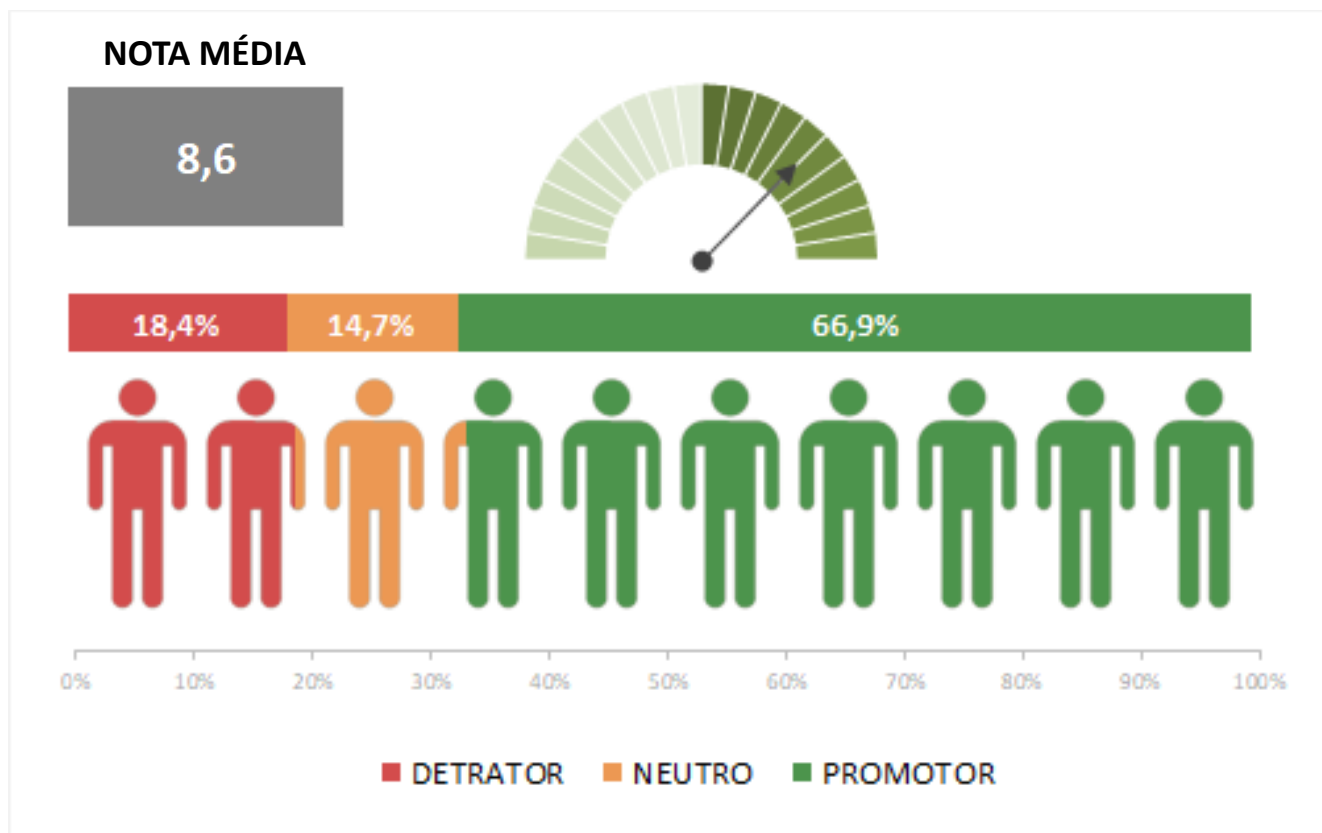


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# PRESSÃO DA ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



# 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	2,2%	3,6%	3,8%	4,0%	1,6%	0,0%	3,0%	7,9%	3,9%	0,7%	7,1%	2,9%	3,3%	2,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	3,3%	0,3%
3	1,6%	0,9%	0,0%	1,6%	1,6%	1,7%	0,5%	2,9%	1,9%	0,5%	2,5%	1,4%	0,0%	1,3%
4	1,9%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,6%	3,3%	0,0%	1,1%	1,4%	1,0%	0,0%	0,9%
5	7,3%	9,2%	11,5%	8,0%	6,9%	7,6%	9,3%	6,7%	5,5%	8,9%	10,6%	8,4%	7,6%	8,3%
6	3,8%	5,6%	3,5%	4,8%	5,4%	3,7%	6,2%	2,6%	3,6%	5,5%	4,4%	4,5%	7,1%	4,8%
7	5,1%	1,5%	4,1%	2,4%	3,3%	3,0%	3,9%	1,3%	4,5%	3,2%	1,4%	3,5%	0,0%	3,2%
8	11,7%	11,3%	9,1%	14,6%	10,2%	6,1%	12,5%	17,9%	11,3%	9,5%	16,8%	11,0%	16,8%	11,5%
9	3,4%	8,5%	7,1%	6,4%	5,3%	4,6%	6,0%	8,9%	3,5%	5,9%	10,0%	5,4%	13,4%	6,1%
10	62,4%	59,5%	60,9%	54,9%	65,8%	73,3%	57,5%	48,6%	65,8%	64,7%	44,5%	62,0%	48,5%	60,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,5</b>	<b>7,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>7,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>17,4%</b>	<b>19,3%</b>	<b>18,8%</b>	<b>21,8%</b>	<b>15,5%</b>	<b>12,9%</b>	<b>20,1%</b>	<b>23,4%</b>	<b>14,9%</b>	<b>16,7%</b>	<b>27,3%</b>	<b>18,2%</b>	<b>21,3%</b>	<b>18,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>65,8%</b>	<b>67,9%</b>	<b>67,9%</b>	<b>61,3%</b>	<b>71,1%</b>	<b>78,0%</b>	<b>63,5%</b>	<b>57,4%</b>	<b>69,3%</b>	<b>70,6%</b>	<b>54,6%</b>	<b>67,4%</b>	<b>61,9%</b>	<b>66,9%</b>

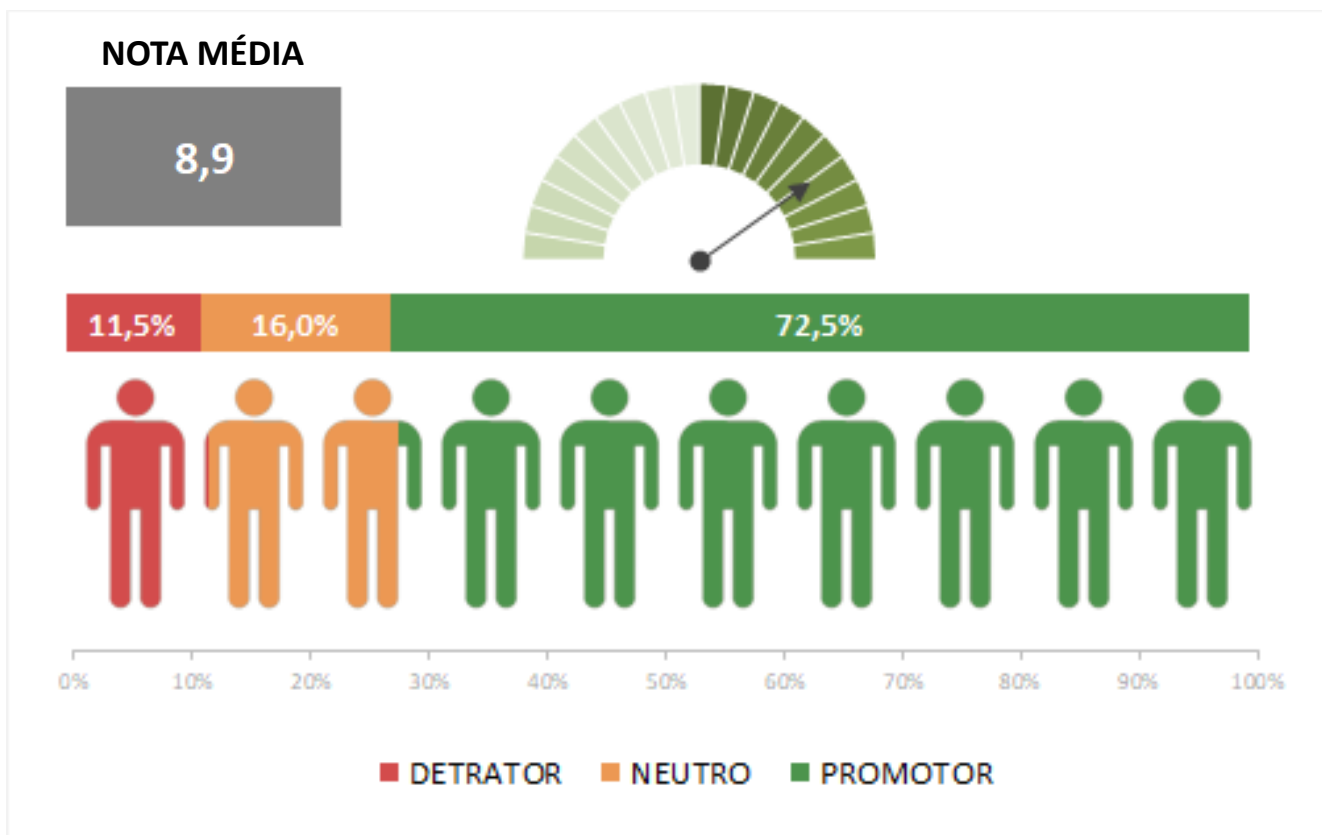


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# QUALIDADE DA ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 0,5%



# QUALIDADE DA ÁGUA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
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	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,6%	0,0%	0,5%
3	1,0%	1,1%	3,8%	0,0%	0,5%	0,7%	1,6%	0,0%	3,1%	0,0%	1,1%	1,2%	0,0%	1,1%
4	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	6,3%	5,8%	5,9%	5,6%	6,4%	6,1%	6,6%	4,1%	3,6%	6,8%	7,3%	4,8%	19,3%	6,0%
6	3,2%	3,4%	5,6%	3,2%	2,2%	1,5%	3,8%	4,9%	4,0%	2,8%	3,6%	3,6%	0,0%	3,3%
7	6,1%	4,7%	2,1%	8,1%	4,8%	4,5%	3,2%	13,2%	6,5%	2,5%	11,0%	4,9%	9,8%	5,4%
8	9,0%	12,2%	14,7%	8,0%	10,8%	6,7%	11,7%	14,5%	5,9%	10,9%	16,4%	10,5%	12,2%	10,7%
9	10,0%	9,9%	13,0%	12,1%	6,5%	4,7%	12,8%	10,7%	12,2%	9,7%	7,5%	10,2%	6,4%	9,9%
10	63,8%	61,5%	55,0%	60,5%	68,3%	74,9%	58,6%	52,6%	63,6%	66,8%	50,7%	63,6%	52,3%	62,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,2%</b>	<b>11,7%</b>	<b>15,3%</b>	<b>11,3%</b>	<b>9,6%</b>	<b>9,3%</b>	<b>13,6%</b>	<b>9,0%</b>	<b>11,7%</b>	<b>10,1%</b>	<b>14,4%</b>	<b>10,7%</b>	<b>19,3%</b>	<b>11,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>73,8%</b>	<b>71,4%</b>	<b>67,9%</b>	<b>72,6%</b>	<b>74,8%</b>	<b>79,6%</b>	<b>71,4%</b>	<b>63,3%</b>	<b>75,8%</b>	<b>76,5%</b>	<b>58,2%</b>	<b>73,8%</b>	<b>58,7%</b>	<b>72,5%</b>

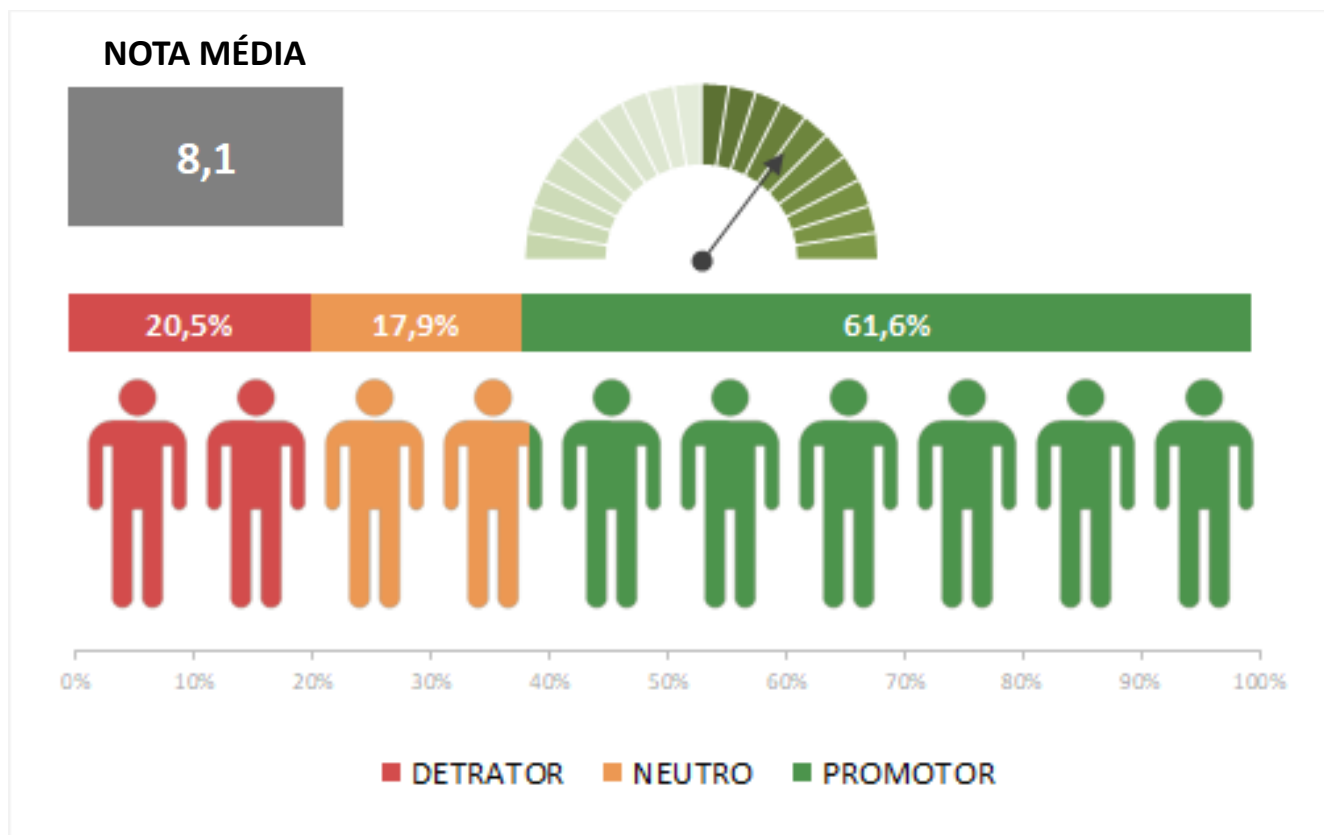




# RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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: 22,4%



# 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	4,8%	5,5%	4,8%	5,1%	5,5%	5,2%	6,4%	1,6%	2,9%	6,5%	5,0%	5,0%	6,8%	5,2%
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	0,8%	3,2%	4,8%	2,0%	0,7%	0,0%	3,2%	1,6%	0,0%	3,2%	1,8%	2,3%	0,0%	2,0%
3	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%	0,7%	1,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
4	3,4%	3,3%	5,2%	3,0%	2,7%	2,3%	5,0%	0,0%	2,4%	2,1%	7,8%	3,3%	3,4%	3,3%
5	6,0%	4,6%	8,0%	5,1%	4,1%	3,1%	4,5%	11,0%	5,5%	4,2%	7,4%	4,3%	13,1%	5,2%
6	5,3%	2,9%	5,2%	4,0%	3,5%	3,1%	2,6%	9,9%	3,2%	3,5%	6,5%	3,6%	7,3%	4,0%
7	4,5%	6,9%	7,6%	5,0%	5,5%	8,5%	3,2%	8,9%	10,3%	3,2%	6,1%	5,7%	6,1%	5,8%
8	12,3%	12,0%	18,3%	10,1%	11,0%	8,5%	12,1%	18,2%	8,7%	8,6%	25,8%	12,4%	10,4%	12,2%
9	10,6%	9,3%	13,1%	10,1%	8,2%	6,2%	9,5%	17,1%	9,3%	13,7%	1,4%	8,9%	18,6%	9,9%
10	52,3%	51,0%	33,1%	54,6%	58,2%	62,2%	52,7%	31,7%	57,8%	53,7%	38,1%	53,8%	34,3%	51,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>20,2%</b>	<b>20,7%</b>	<b>27,9%</b>	<b>20,2%</b>	<b>17,1%</b>	<b>14,7%</b>	<b>22,4%</b>	<b>24,1%</b>	<b>14,0%</b>	<b>20,8%</b>	<b>28,5%</b>	<b>19,3%</b>	<b>30,6%</b>	<b>20,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>63,0%</b>	<b>60,3%</b>	<b>46,2%</b>	<b>64,7%</b>	<b>66,4%</b>	<b>68,3%</b>	<b>62,2%</b>	<b>48,8%</b>	<b>67,0%</b>	<b>67,4%</b>	<b>39,5%</b>	<b>62,7%</b>	<b>52,9%</b>	<b>61,6%</b>

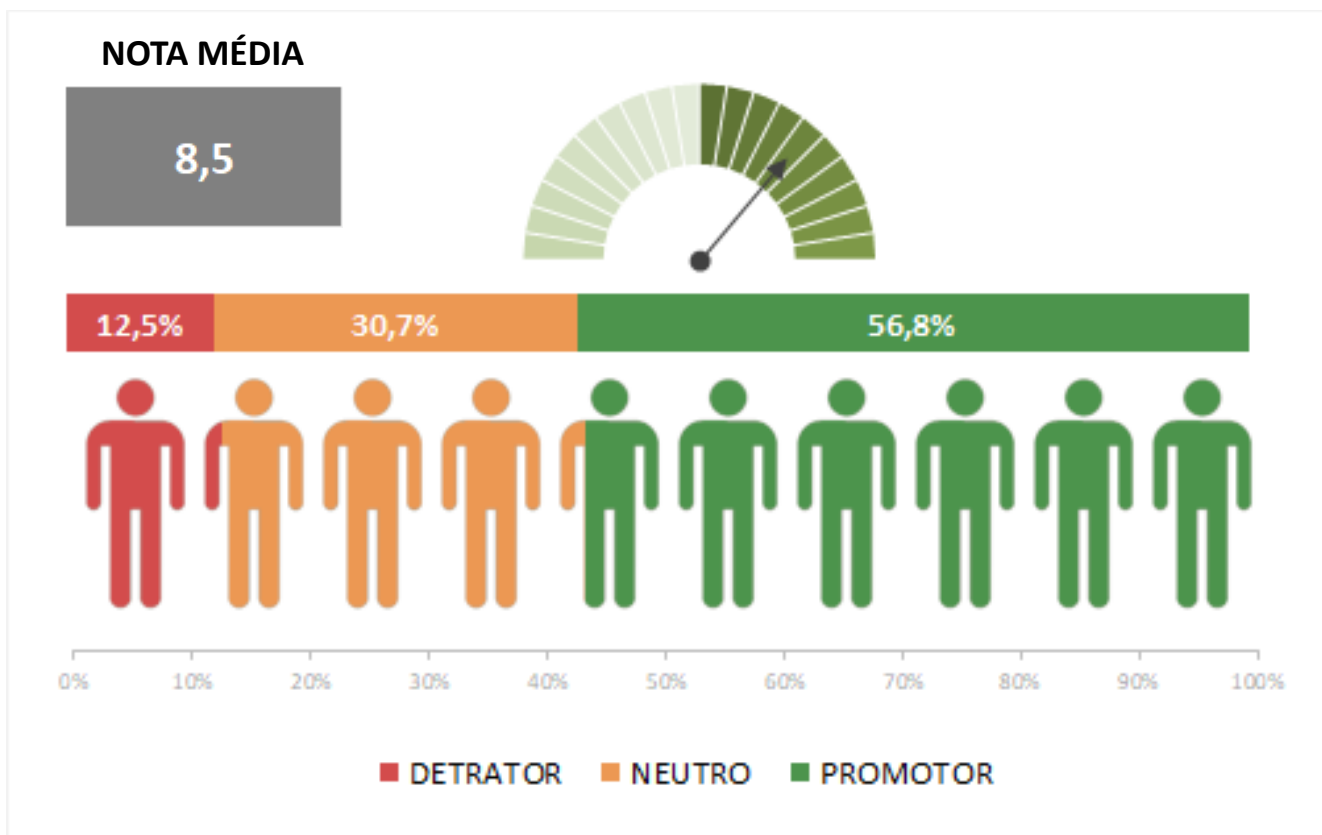


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DO PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL – SAAESP

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



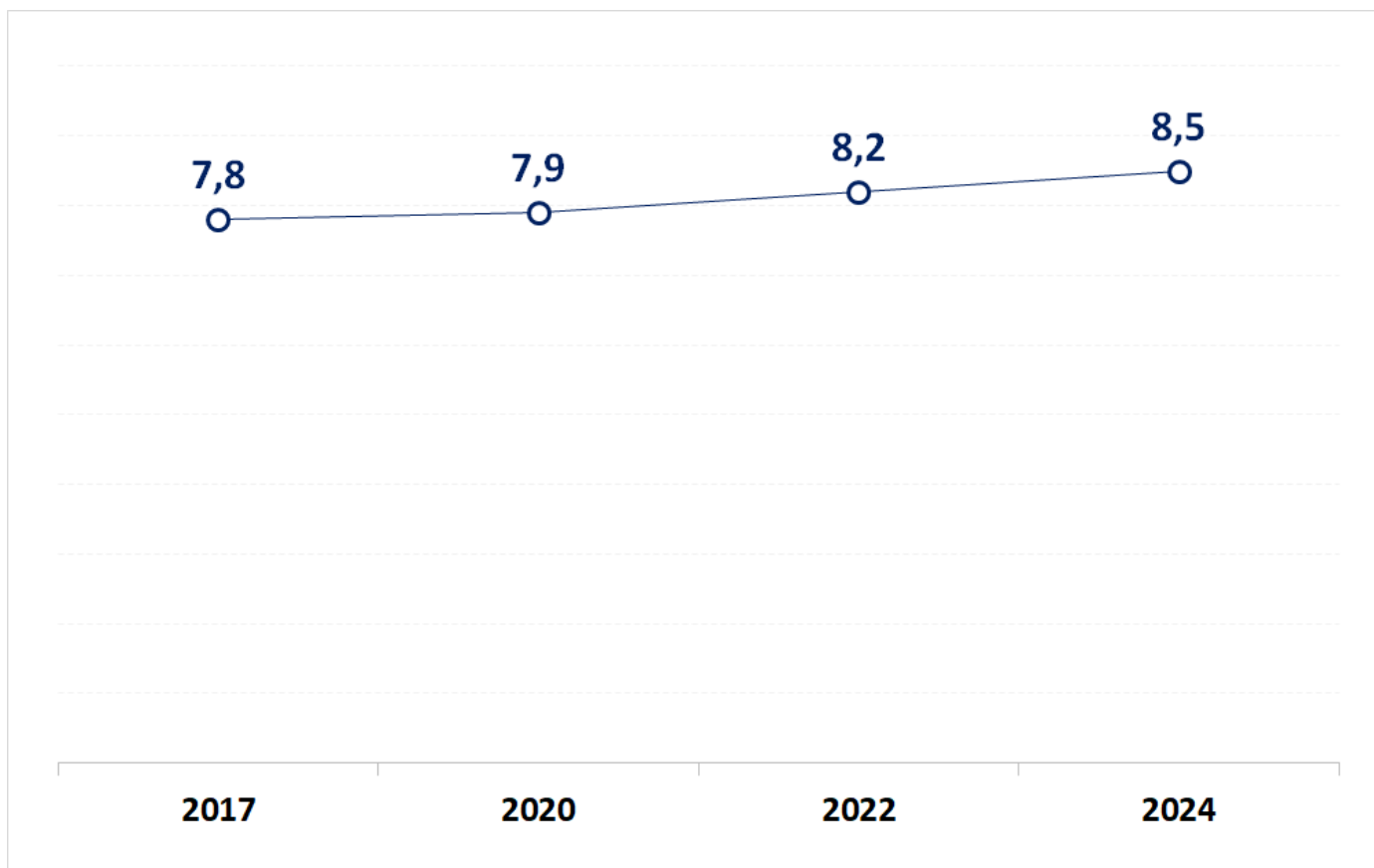
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAESP

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAAESP? 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	1,6%	0,5%	0,0%	1,6%	1,1%	0,8%	1,6%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%	0,8%	3,3%	1,0%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	3,3%	0,3%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	2,1%	2,2%	0,4%	0,0%	0,0%	1,3%	1,1%	0,7%	2,5%	0,9%
4	2,0%	2,3%	2,1%	1,6%	2,7%	2,2%	2,4%	1,3%	1,7%	1,8%	3,6%	2,4%	0,0%	2,1%
5	5,0%	5,7%	7,4%	4,9%	4,8%	4,6%	5,1%	7,4%	5,7%	4,1%	8,1%	5,6%	3,2%	5,4%
6	2,1%	2,8%	2,1%	3,2%	2,1%	1,7%	3,3%	1,6%	2,7%	1,1%	5,7%	2,1%	6,0%	2,5%
7	10,5%	9,1%	13,2%	12,9%	5,3%	3,7%	10,1%	19,2%	3,8%	8,9%	19,7%	10,2%	4,4%	9,7%
8	22,2%	19,8%	22,4%	23,4%	18,2%	12,7%	24,6%	24,8%	22,7%	20,3%	20,1%	19,9%	32,1%	20,9%
9	14,0%	9,3%	13,2%	8,1%	13,4%	12,1%	10,2%	14,2%	13,6%	11,3%	9,3%	12,3%	3,2%	11,5%
10	41,5%	48,6%	39,7%	42,7%	50,4%	59,2%	41,7%	31,5%	48,8%	49,7%	29,6%	45,6%	41,9%	45,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>7,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,8%</b>	<b>13,2%</b>	<b>11,5%</b>	<b>12,9%</b>	<b>12,7%</b>	<b>12,3%</b>	<b>13,4%</b>	<b>10,2%</b>	<b>11,1%</b>	<b>9,8%</b>	<b>21,3%</b>	<b>11,9%</b>	<b>18,3%</b>	<b>12,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>55,6%</b>	<b>57,9%</b>	<b>52,9%</b>	<b>50,8%</b>	<b>63,8%</b>	<b>71,2%</b>	<b>52,0%</b>	<b>45,7%</b>	<b>62,4%</b>	<b>61,0%</b>	<b>38,9%</b>	<b>57,9%</b>	<b>45,1%</b>	<b>56,8%</b>



# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 56,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	27,0%
BOM ATENDIMENTO	16,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	10,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	8,8%
NÃO FALTA ÁGUA	7,0%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,4%
OUTROS	2,2%
NÃO RESPONDEU	4,5%

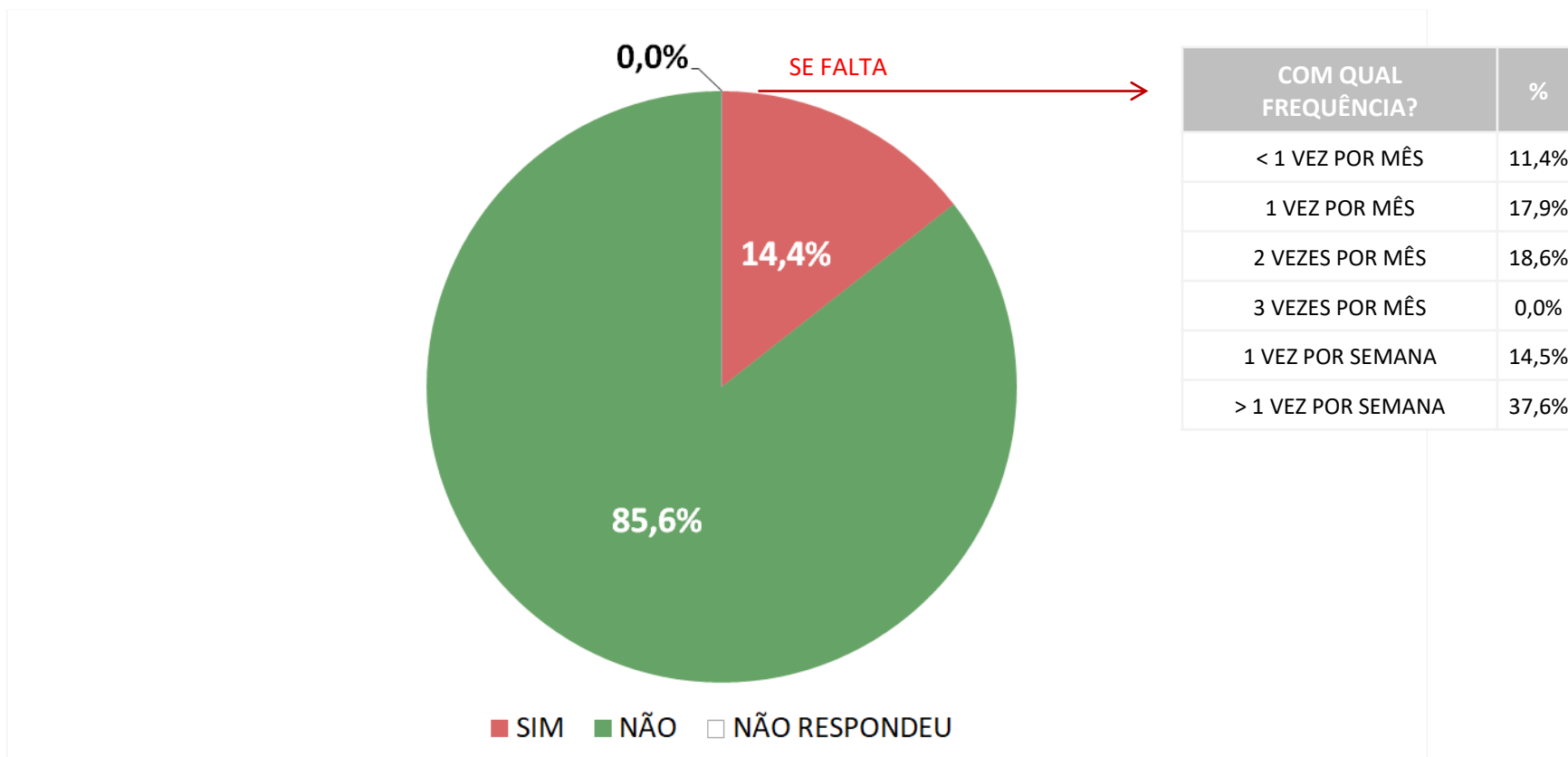
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 12,5% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	18,8%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	16,2%
MELHORAR OS SERVIÇOS	14,8%
NÃO FALTAR ÁGUA	11,3%
DIMINUIR O PREÇO	7,6%
MELHORAR A PRESSÃO	5,9%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	4,5%
RESOLVER OS PROBLEMAS	4,2%
NÃO COBRAR INDEVIDAMENTE	3,6%
OUTROS	17,7%
NÃO RESPONDEU	14,1%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# FALTA DE ÁGUA

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





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# FALTA DE ÁGUA

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

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	14,7%	14,2%	22,6%	14,6%	10,0%	8,2%	17,0%	17,6%	10,8%	14,8%	18,0%	13,8%	20,6%	14,4%
NÃO	85,3%	85,8%	77,4%	85,4%	90,0%	91,8%	83,0%	82,4%	89,2%	85,2%	82,0%	86,2%	79,4%	85,6%
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%

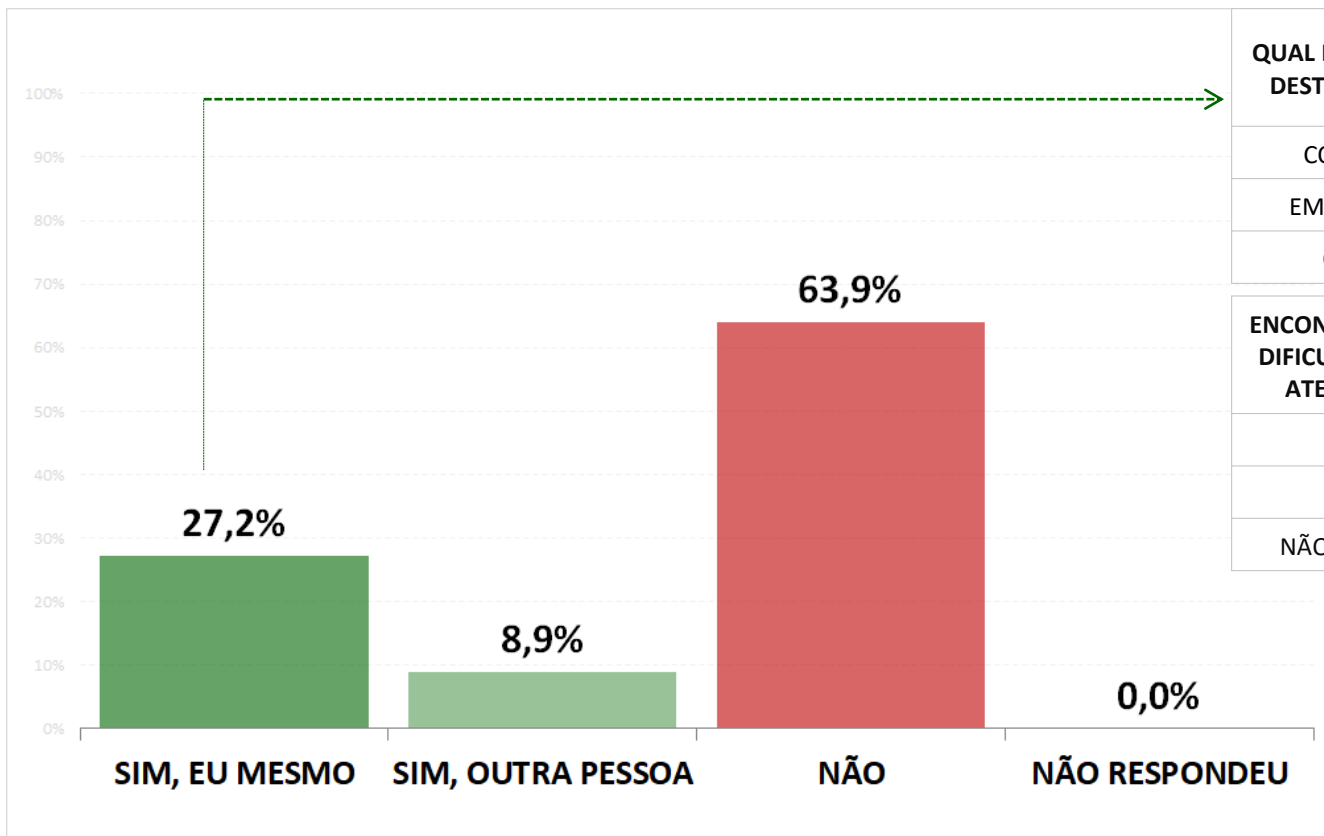




# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	22,1%
EMERGENCIAL	77,9%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	29,9%
NÃO	70,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	33,4%
ATENDIMENTO RUIM	24,1%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	21,6%
DEMORA NO ATENDIMENTO	16,1%
DIFICULDADE EM FALAR NO TELEFONE	4,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%



# CANAL DE ATENDIMENTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

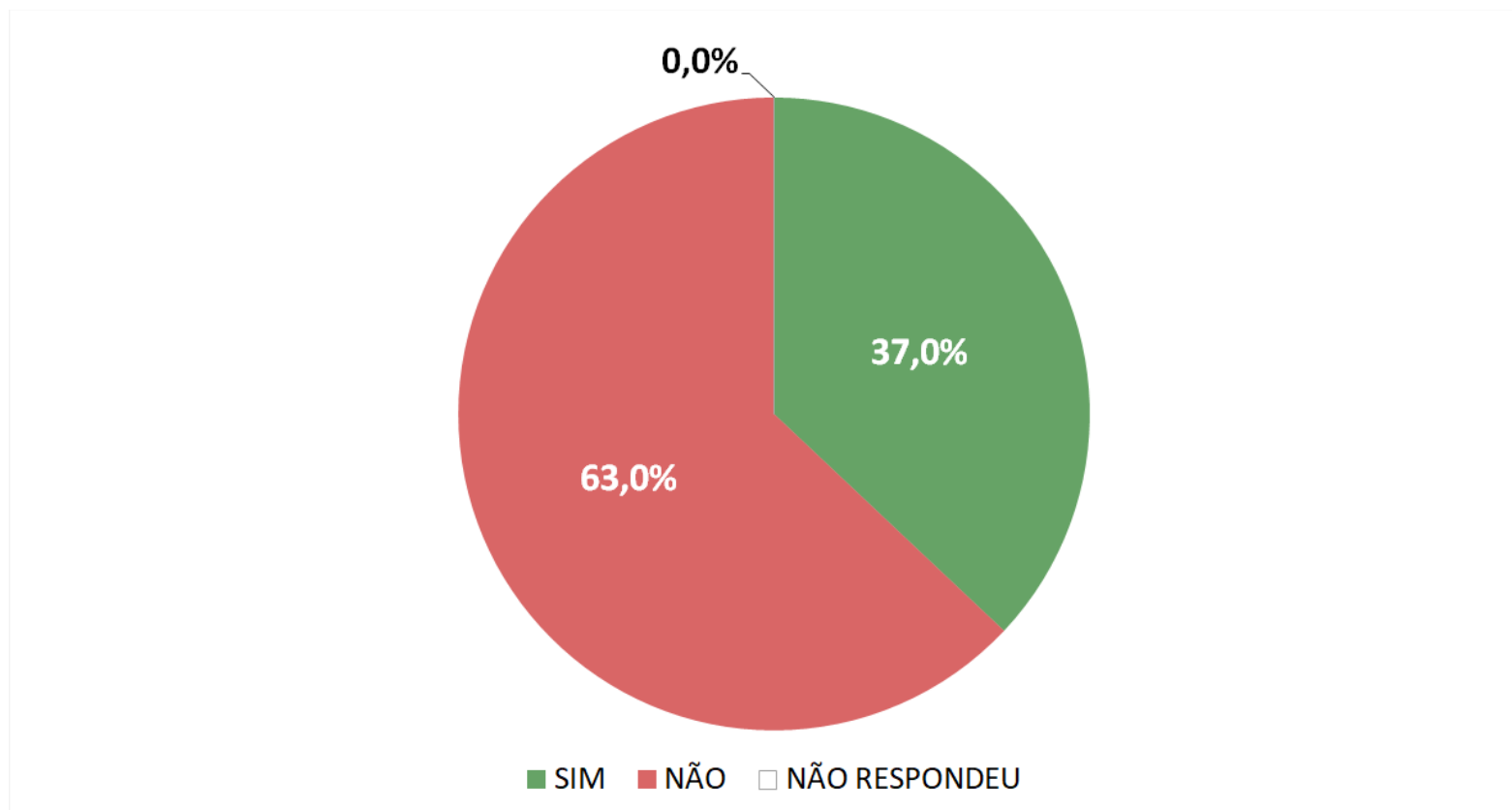
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	24,0%	30,0%	20,0%	33,0%	26,1%	19,3%	32,2%	26,3%	20,2%	28,0%	34,2%	25,8%	42,0%	27,2%
SIM, OUTRA PESSOA	10,9%	7,1%	13,8%	8,9%	6,4%	5,9%	9,7%	12,0%	6,0%	7,5%	16,2%	8,1%	16,8%	8,9%
NÃO	65,0%	62,9%	66,2%	58,1%	67,5%	74,8%	58,1%	61,8%	73,7%	64,5%	49,6%	66,1%	41,2%	63,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# 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.*

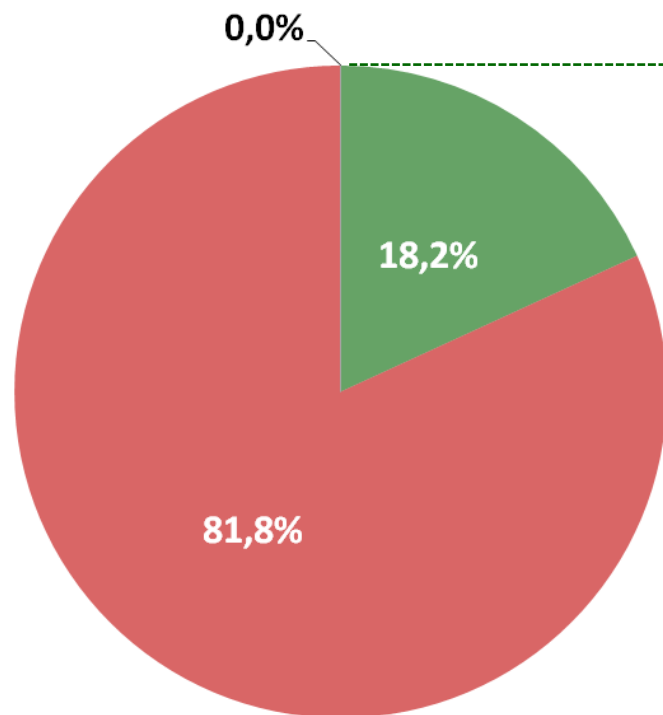
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	36,5%	37,5%	52,4%	32,3%	33,0%	41,7%	41,6%	15,3%	36,7%	46,0%	14,8%	38,2%	24,6%	37,0%
NÃO	63,5%	62,5%	47,6%	67,7%	67,0%	58,3%	58,4%	84,7%	63,3%	54,0%	85,2%	61,8%	75,4%	63,0%
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%



# 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	40,5%
TELEVISÃO	25,3%
INTERNET	7,0%
FOLHETO	6,3%
REDES SOCIAIS	2,7%
PREFEITURA	2,5%
PORTAL DE NOTÍCIAS	2,4%
JORNAL	1,3%
RÁDIO	1,2%
OUTROS MEIOS	3,9%
NÃO RESPONDEU	6,9%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	1,2%
NÃO	98,8%
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	18,4%	17,9%	9,1%	19,5%	21,7%	16,3%	14,3%	32,6%	15,2%	18,5%	21,3%	18,3%	17,1%	18,2%
NÃO	81,6%	82,1%	90,9%	80,5%	78,3%	83,7%	85,7%	67,4%	84,8%	81,5%	78,7%	81,7%	82,9%	81,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

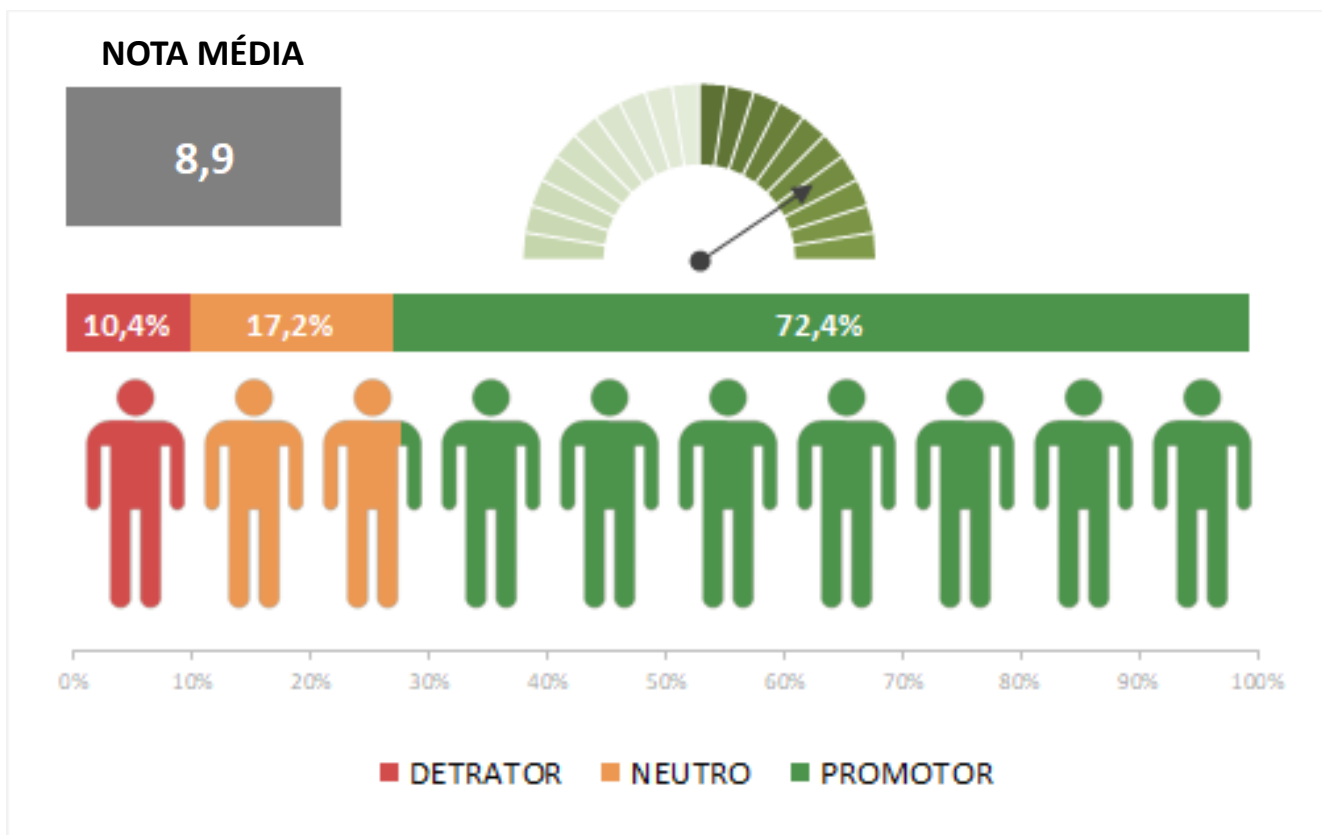


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM SÃO PEDRO? 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%

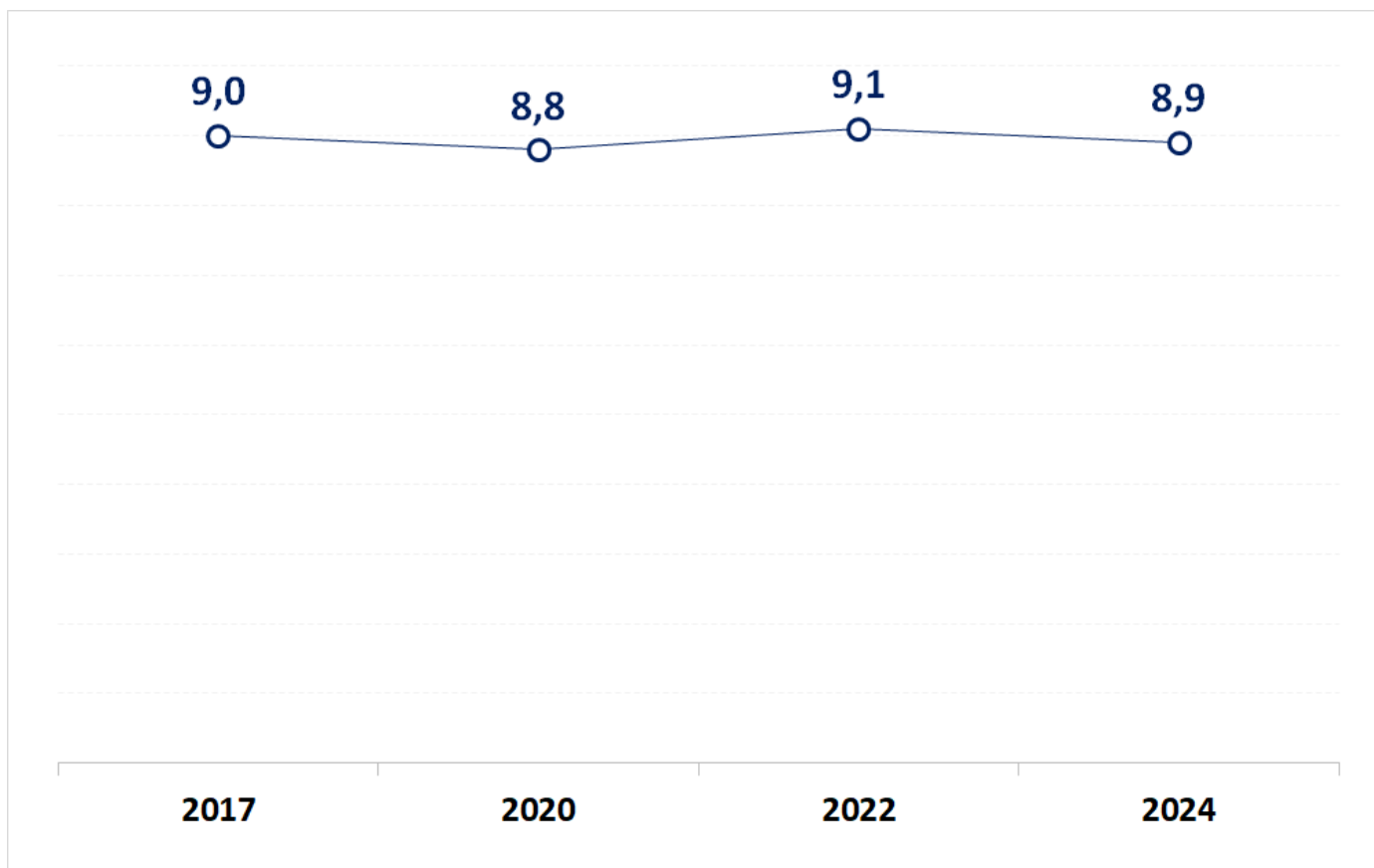




# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	2,8%	5,6%	0,8%	1,6%	2,7%	1,3%	3,8%	2,9%	1,8%	2,2%	1,8%	5,9%	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%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	3,3%	0,3%
3	1,1%	1,4%	0,0%	1,6%	1,6%	0,7%	2,0%	0,0%	0,8%	0,0%	4,9%	1,1%	3,3%	1,2%
4	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	1,1%	1,5%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	5,5%	3,1%	2,1%	4,9%	4,8%	1,5%	5,0%	6,7%	2,7%	1,4%	13,2%	4,1%	5,8%	4,2%
6	2,1%	1,9%	0,0%	2,4%	2,7%	2,2%	0,5%	5,8%	1,9%	0,9%	4,9%	2,2%	0,0%	2,0%
7	5,6%	5,5%	13,2%	2,4%	4,2%	3,7%	6,5%	6,1%	4,8%	7,5%	1,9%	5,4%	7,0%	5,6%
8	8,8%	14,2%	11,2%	15,3%	9,0%	6,9%	12,8%	16,9%	13,5%	7,4%	20,1%	10,9%	19,9%	11,7%
9	8,8%	6,7%	9,4%	11,3%	3,8%	3,9%	11,6%	2,9%	5,6%	11,2%	1,4%	8,1%	3,2%	7,7%
10	65,5%	64,0%	58,5%	60,5%	71,3%	76,9%	59,8%	57,7%	66,1%	69,8%	49,9%	65,9%	51,6%	64,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,3%</b>	<b>9,6%</b>	<b>7,6%</b>	<b>10,5%</b>	<b>11,7%</b>	<b>8,6%</b>	<b>9,4%</b>	<b>16,4%</b>	<b>10,0%</b>	<b>4,1%</b>	<b>26,7%</b>	<b>9,6%</b>	<b>18,3%</b>	<b>10,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>74,3%</b>	<b>70,7%</b>	<b>67,9%</b>	<b>71,8%</b>	<b>75,1%</b>	<b>80,8%</b>	<b>71,3%</b>	<b>60,6%</b>	<b>71,7%</b>	<b>81,1%</b>	<b>51,3%</b>	<b>74,0%</b>	<b>54,8%</b>	<b>72,4%</b>



# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 72,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	34,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,7%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,5%
NÃO DEIXA ACUMULAR	2,2%
SÃO ORGANIZADOS	0,7%
ESTÁ SATISFEITO	0,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,4%
OUTROS	0,4%
NÃO RESPONDEU	1,8%

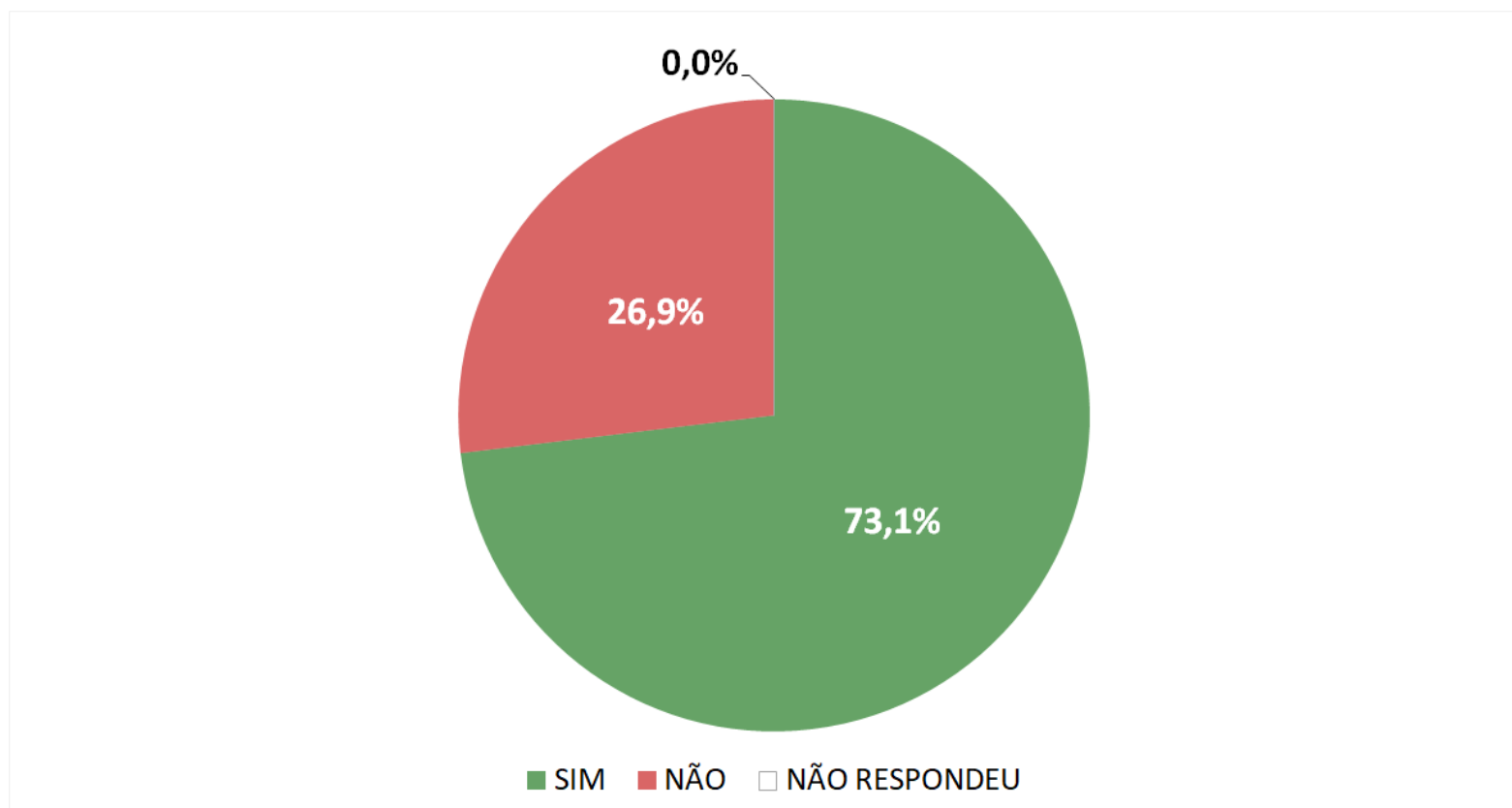
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,4% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	15,4%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	15,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,8%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	12,8%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	2,6%
OUTROS	2,6%
NÃO RESPONDEU	10,3%



# 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	75,1%	71,3%	60,9%	75,8%	77,1%	72,1%	72,7%	75,9%	71,5%	73,6%	74,0%	72,2%	82,7%	73,1%
NÃO	24,9%	28,7%	39,1%	24,2%	22,9%	27,9%	27,3%	24,1%	28,5%	26,4%	26,0%	27,8%	17,3%	26,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

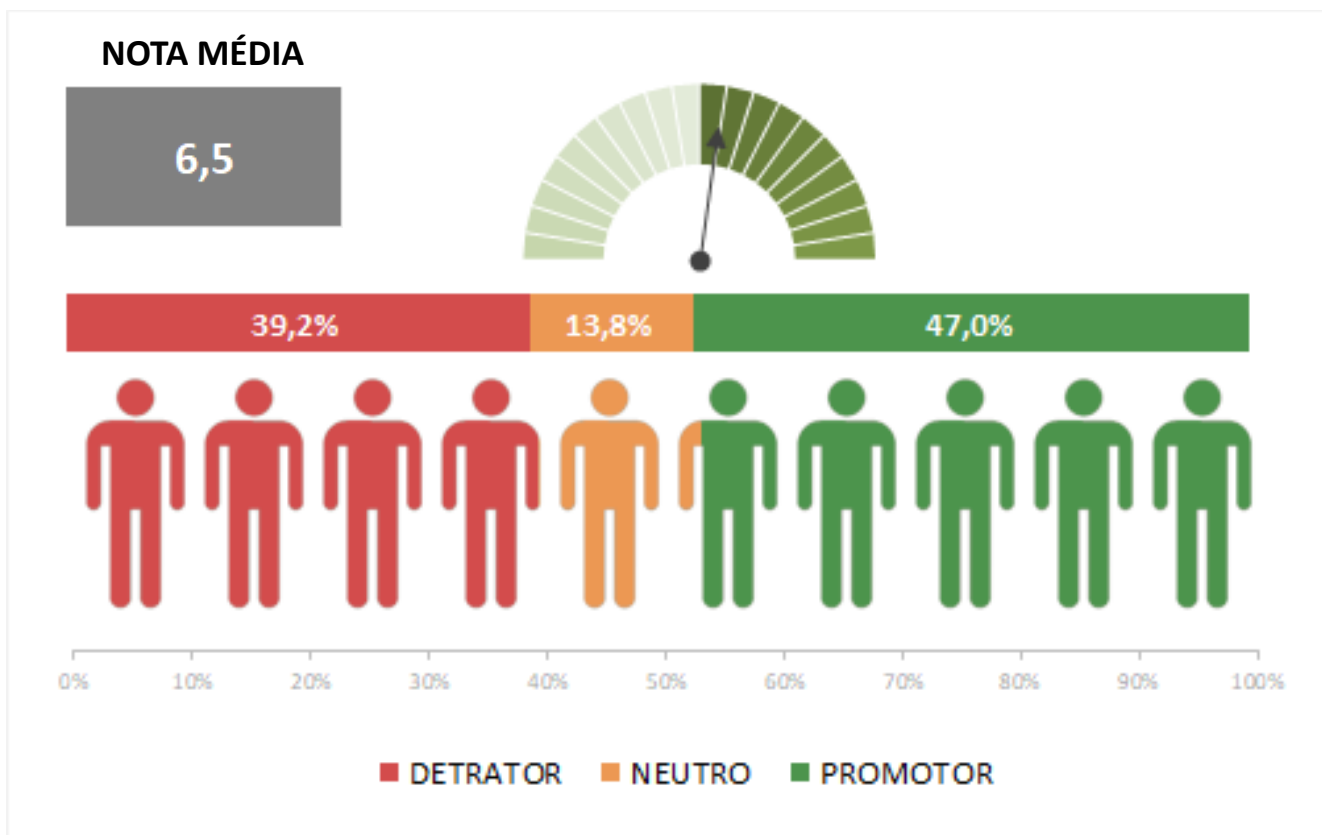


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

**RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 34,6%



# 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	25,0%	18,3%	18,1%	19,3%	24,9%	27,2%	18,8%	19,3%	25,5%	18,6%	20,9%	23,0%	7,4%	21,4%
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	1,6%	0,8%	3,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,8%	4,5%	0,0%	2,6%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
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	2,1%	2,0%	2,9%	3,9%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	1,4%	6,7%	1,0%	10,8%	2,0%
5	13,2%	10,0%	5,7%	18,0%	8,9%	8,0%	15,4%	5,2%	7,4%	14,2%	12,0%	11,0%	16,2%	11,5%
6	2,4%	3,7%	6,2%	3,8%	0,9%	1,3%	5,1%	0,0%	3,9%	1,4%	5,7%	3,5%	0,0%	3,1%
7	4,8%	7,0%	2,9%	7,7%	6,1%	8,1%	3,5%	10,2%	8,0%	4,6%	5,7%	5,9%	7,0%	6,0%
8	9,4%	6,5%	12,8%	7,7%	5,3%	4,0%	8,2%	13,5%	3,6%	9,6%	10,5%	6,2%	22,2%	7,8%
9	6,9%	6,8%	15,2%	2,6%	6,1%	5,8%	6,8%	9,1%	5,2%	10,4%	1,7%	7,7%	0,0%	6,9%
10	34,7%	44,7%	32,9%	35,8%	47,6%	45,7%	37,6%	38,2%	46,3%	37,2%	36,8%	40,5%	36,4%	40,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,1</b>	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,5</b>	<b>7,1</b>	<b>6,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>44,3%</b>	<b>34,9%</b>	<b>36,2%</b>	<b>46,2%</b>	<b>34,8%</b>	<b>36,4%</b>	<b>43,8%</b>	<b>29,0%</b>	<b>36,8%</b>	<b>38,2%</b>	<b>45,2%</b>	<b>39,8%</b>	<b>34,4%</b>	<b>39,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>41,6%</b>	<b>51,5%</b>	<b>48,1%</b>	<b>38,4%</b>	<b>53,8%</b>	<b>51,5%</b>	<b>44,4%</b>	<b>47,3%</b>	<b>51,5%</b>	<b>47,6%</b>	<b>38,5%</b>	<b>48,2%</b>	<b>36,4%</b>	<b>47,0%</b>



# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 47,0% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,9%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	22,3%
PARTICULAR QUE FAZ	16,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	14,3%
LEVAM TODO MATERIAL	5,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,5%
SÃO ORGANIZADOS	1,8%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,9%
ESTÁ SATISFEITO	0,9%
NÃO RESPONDEU	3,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 39,2% DOS USUÁRIOS)	%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	25,3%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	20,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	11,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	8,0%
LEVAR TODO DO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	6,9%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,7%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	2,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,1%
OUTROS	2,3%
NÃO RESPONDEU	6,9%

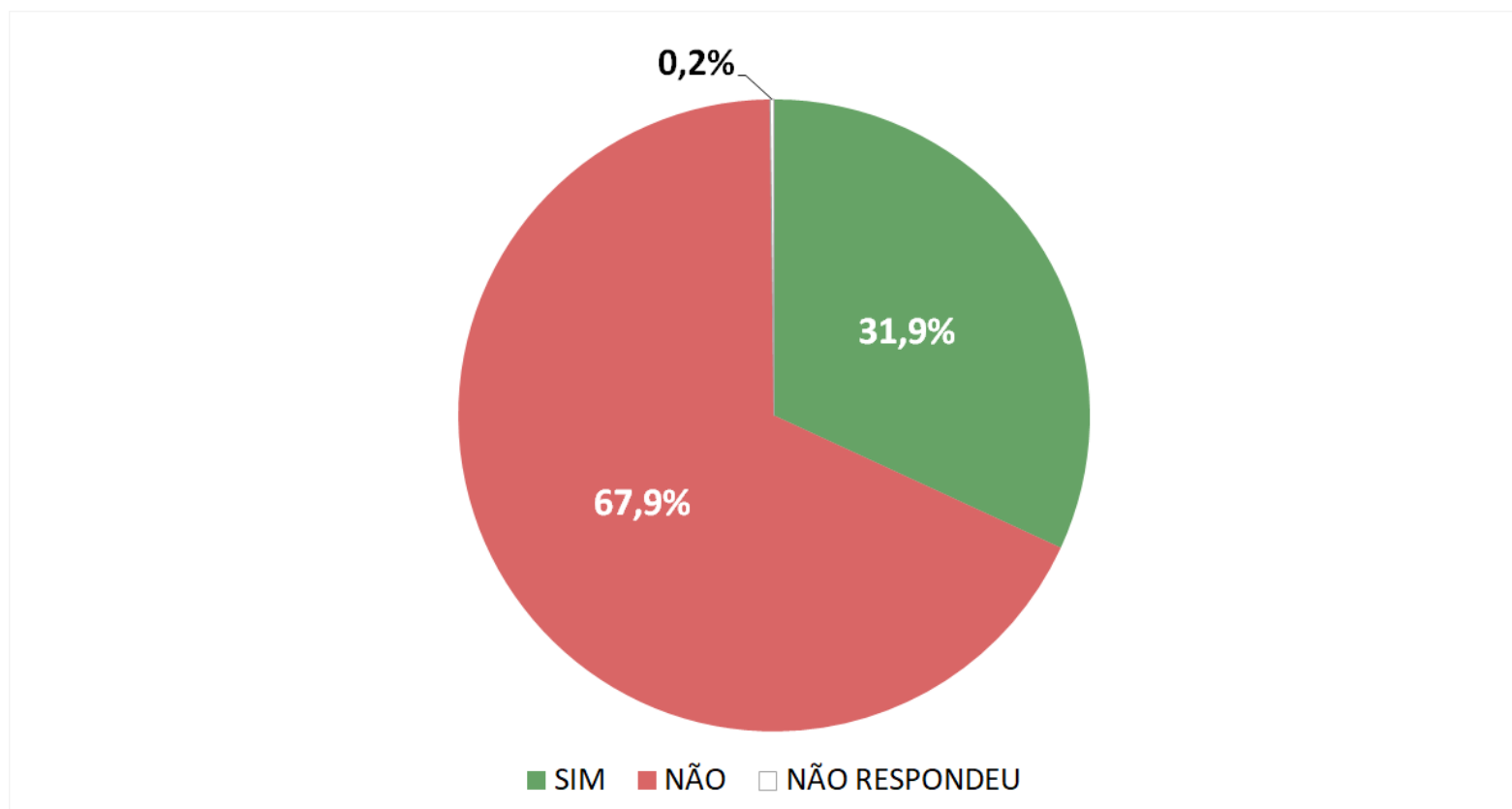




# ECOPONTO

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	35,8%	28,4%	36,4%	38,0%	24,5%	21,3%	34,0%	44,2%	24,4%	33,9%	36,6%	30,9%	41,5%	31,9%
NÃO	63,7%	71,6%	63,6%	62,0%	75,0%	77,9%	66,0%	55,8%	75,6%	65,7%	63,4%	68,8%	58,5%	67,9%
NÃO RESPONDEU	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

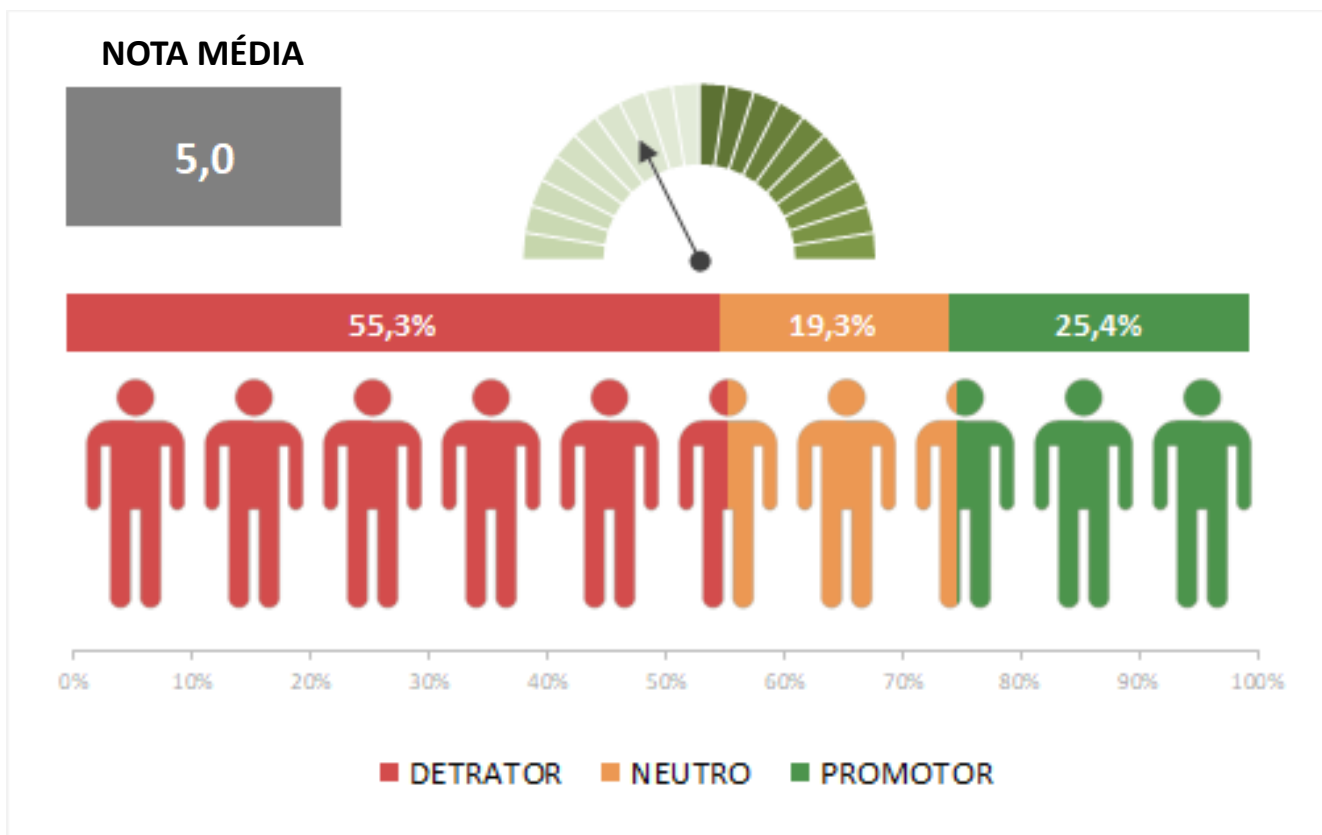


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

**RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 5,1%

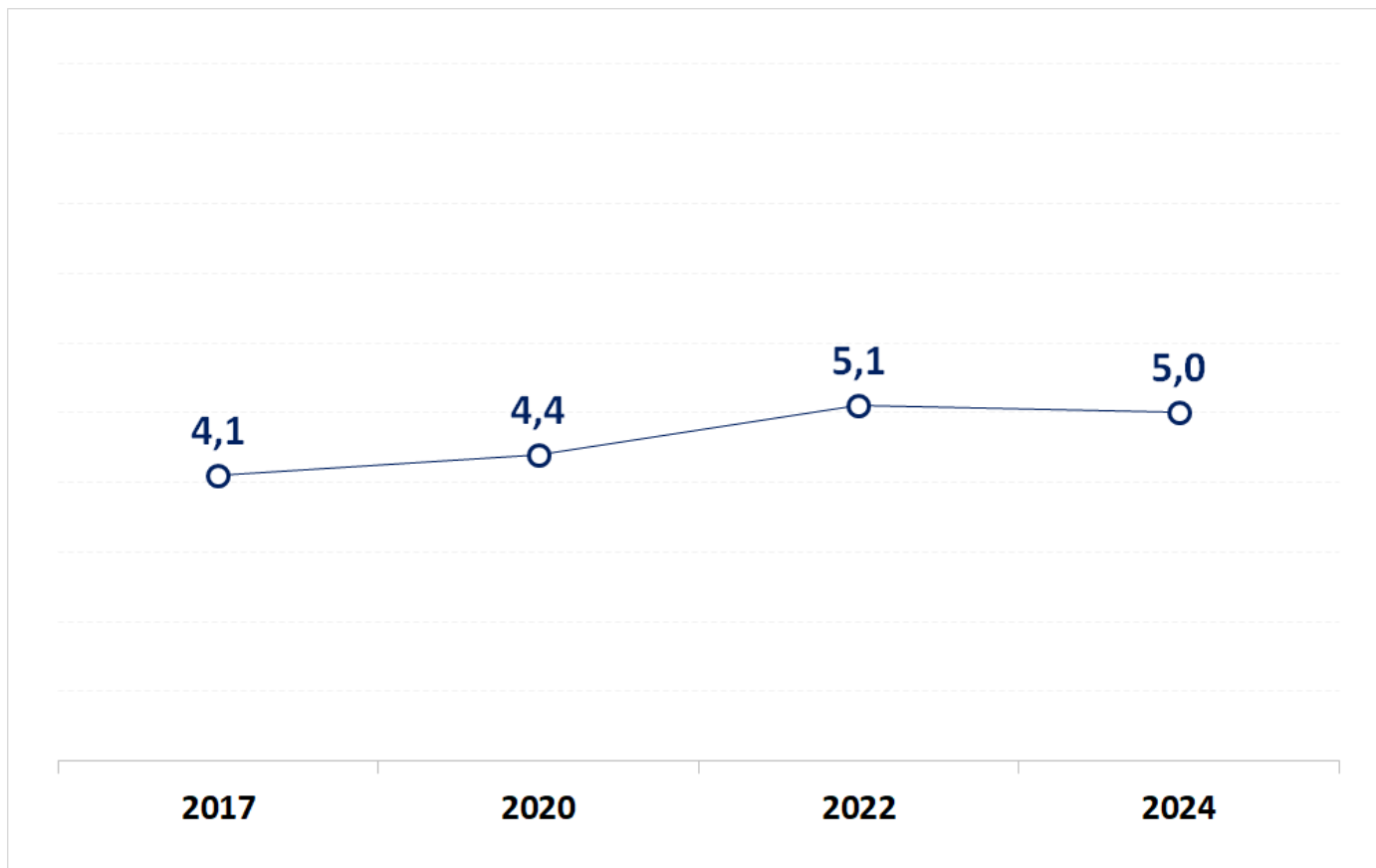


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRPA  
PCJ

# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SÃO PEDRO? 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 PEDRO? 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	34,7%	30,5%	21,1%	27,3%	42,9%	43,7%	30,1%	20,7%	33,6%	29,9%	37,3%	34,3%	12,9%	32,4%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	0,7%	1,4%	0,0%	1,7%	1,1%	0,8%	1,2%	1,3%	0,9%	0,4%	2,9%	1,2%	0,0%	1,1%
3	4,1%	3,9%	0,0%	5,8%	4,6%	3,2%	2,8%	8,9%	5,6%	2,2%	6,7%	3,4%	10,0%	4,0%
4	4,6%	3,0%	0,0%	8,3%	1,7%	2,6%	2,9%	7,9%	2,9%	2,9%	7,0%	3,5%	6,0%	3,7%
5	2,9%	10,0%	1,8%	11,5%	5,2%	6,0%	8,2%	3,5%	7,8%	6,6%	5,7%	6,9%	5,2%	6,7%
6	7,7%	6,7%	9,8%	9,1%	4,0%	2,4%	10,3%	6,0%	9,9%	6,2%	6,1%	7,2%	7,2%	7,2%
7	9,3%	7,7%	13,8%	5,0%	8,7%	9,9%	8,2%	6,9%	6,8%	8,7%	10,1%	7,9%	14,6%	8,5%
8	13,2%	8,8%	18,3%	7,5%	9,8%	9,9%	13,2%	5,6%	13,2%	13,4%	1,2%	10,3%	16,6%	10,8%
9	1,7%	2,8%	0,0%	2,5%	3,4%	0,0%	2,0%	7,1%	2,0%	3,0%	1,1%	1,9%	6,6%	2,3%
10	21,1%	24,7%	35,2%	21,4%	18,0%	20,6%	21,1%	32,4%	16,4%	26,9%	21,9%	23,3%	20,8%	23,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,9</b>	<b>5,1</b>	<b>6,6</b>	<b>5,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>5,2</b>	<b>5,9</b>	<b>4,6</b>	<b>5,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,9</b>	<b>6,3</b>	<b>5,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>54,7%</b>	<b>55,9%</b>	<b>32,7%</b>	<b>63,7%</b>	<b>60,1%</b>	<b>59,6%</b>	<b>55,4%</b>	<b>48,1%</b>	<b>61,6%</b>	<b>48,1%</b>	<b>65,7%</b>	<b>56,7%</b>	<b>41,4%</b>	<b>55,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>22,8%</b>	<b>27,6%</b>	<b>35,2%</b>	<b>23,9%</b>	<b>21,4%</b>	<b>20,6%</b>	<b>23,1%</b>	<b>39,4%</b>	<b>18,4%</b>	<b>29,8%</b>	<b>23,0%</b>	<b>25,2%</b>	<b>27,5%</b>	<b>25,4%</b>



# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 25,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,9%
CIDADE/RUAS LIMPAS	32,6%
PASSAM SEMPRE	10,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,7%
ESTÁ SATISFEITO	1,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,2%
OUTROS	1,2%
NÃO RESPONDEU	2,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 55,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	35,6%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	24,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	12,9%
AMPLIAR EQUIPE	9,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	5,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,0%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO E PROGRAMADO	2,0%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,0%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	1,0%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	4,0%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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



**V**

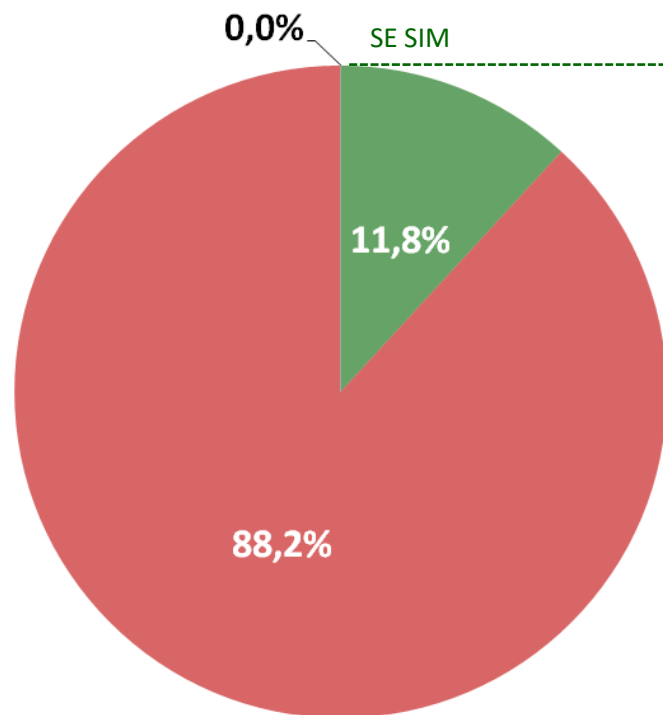


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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**



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	5,8%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	3,0%
7	12,6%
8	15,1%
9	24,0%
10	39,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>8,8%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>63,5%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	39,9%
INTERNET	14,9%
TRABALHO	14,9%
AMIGOS/FAMILIARES	6,4%
JORNAL	5,9%
REDES SOCIAIS	5,4%
ESCOLA	5,3%
PREFEITURA	3,7%
OUTROS MEIOS	1,9%
NÃO RESPONDEU	1,8%





**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	13,2%	10,6%	9,1%	13,0%	12,3%	10,5%	9,3%	21,5%	8,6%	10,8%	18,6%	12,7%	2,7%	11,8%
NÃO	86,8%	89,4%	90,9%	87,0%	87,7%	89,5%	90,7%	78,5%	91,4%	89,2%	81,4%	87,3%	97,3%	88,2%
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%

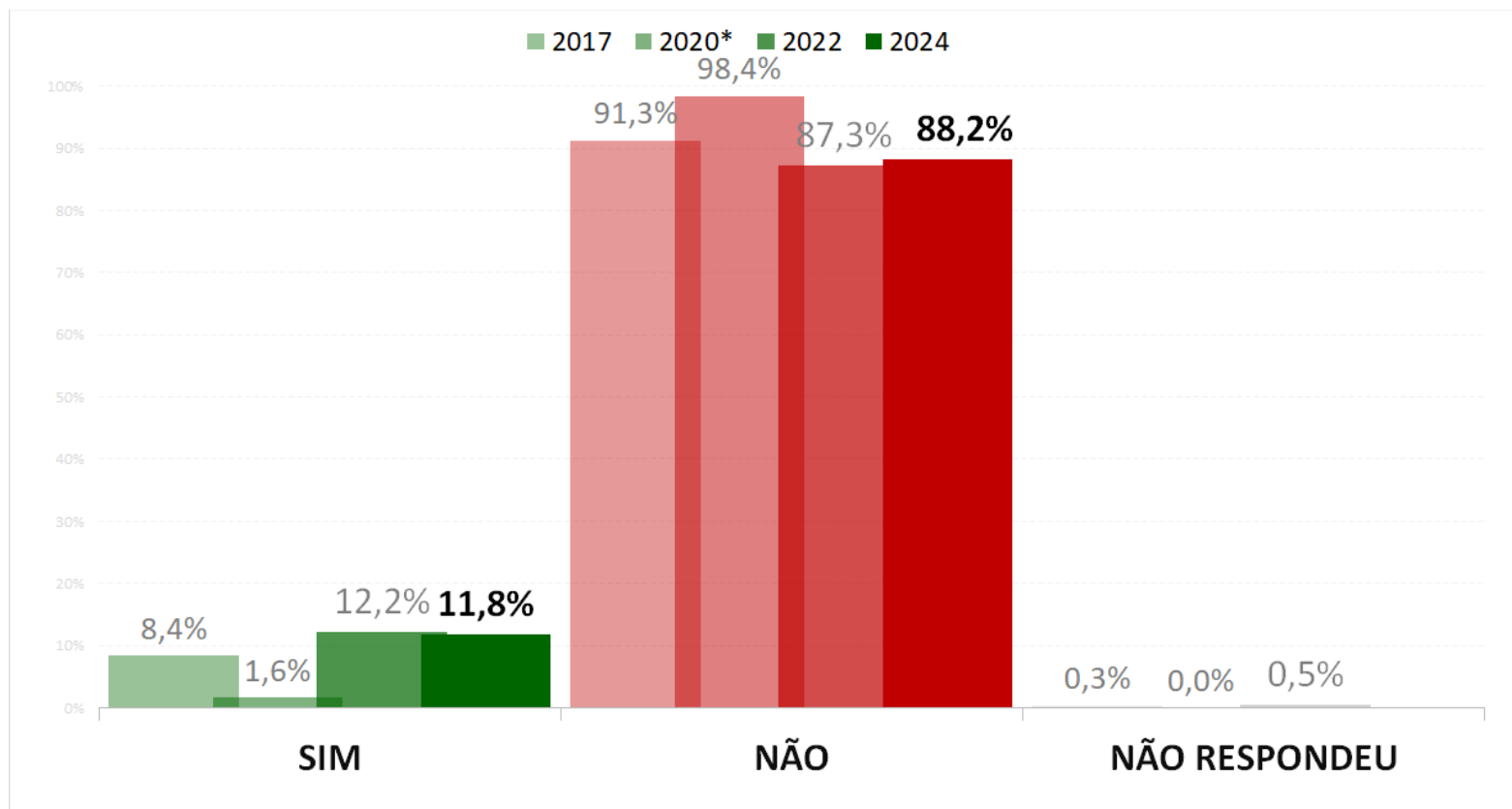


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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.

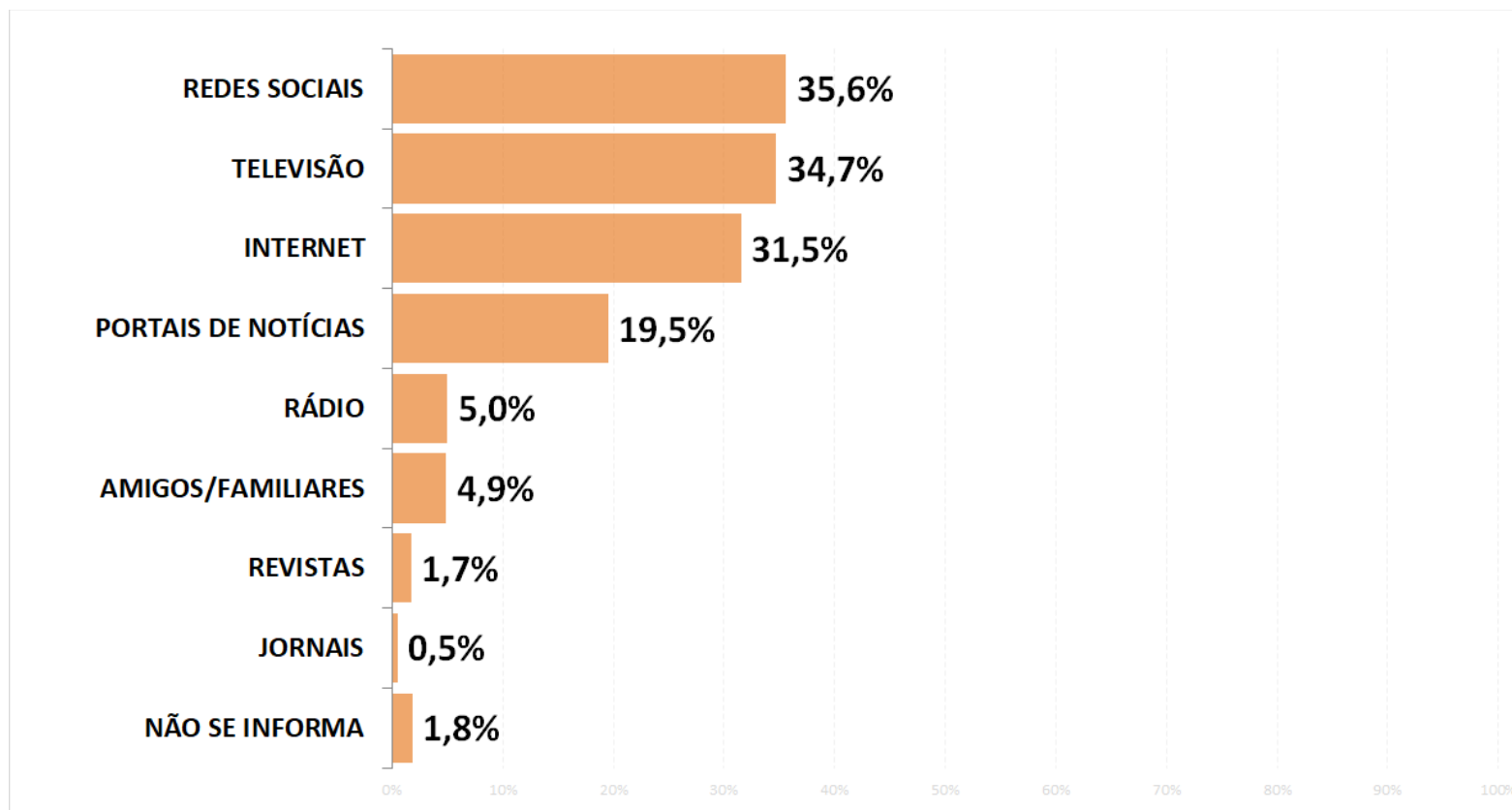
VI



**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**

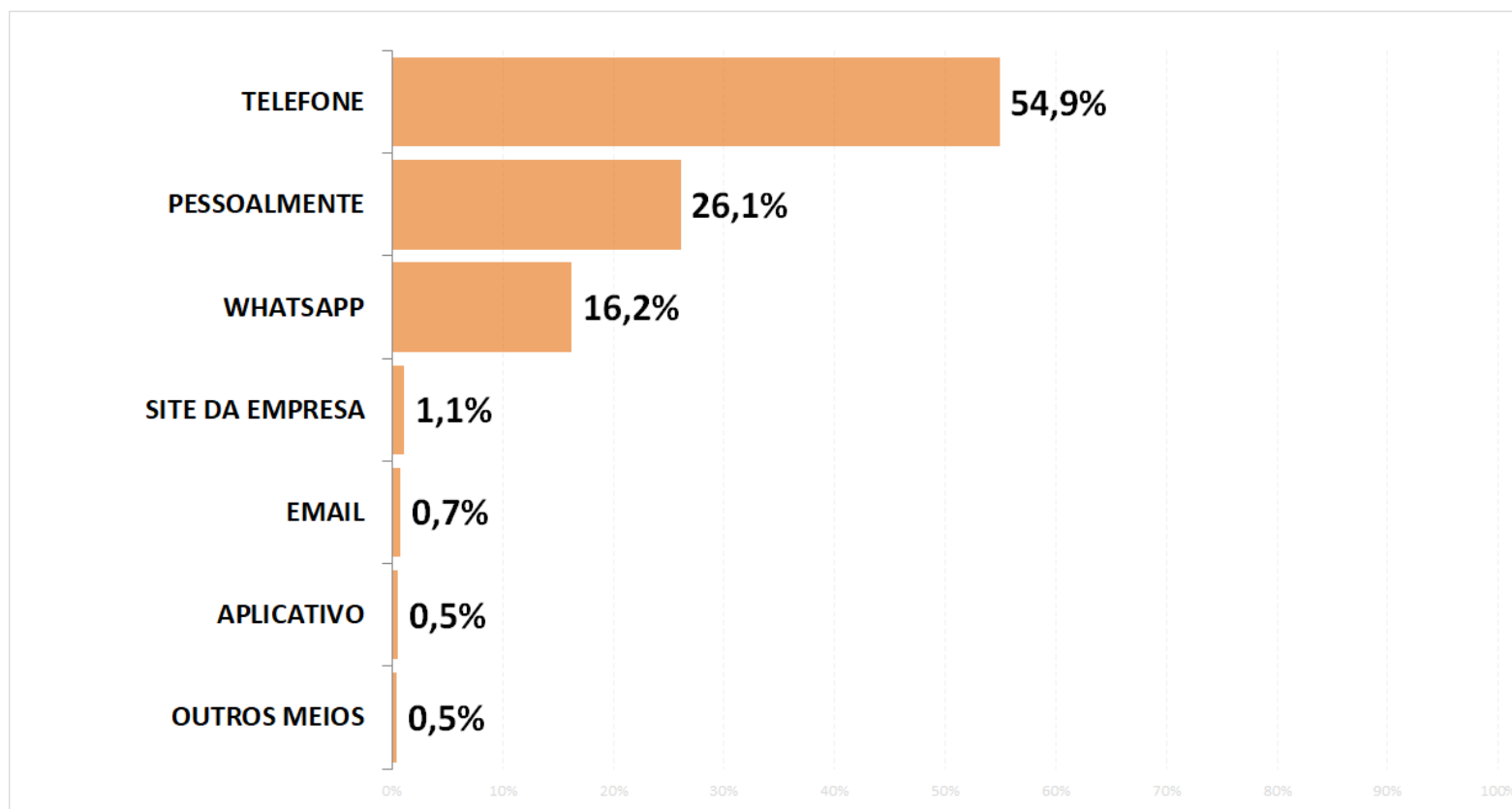




# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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**





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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	53,0%	56,6%	46,8%	52,4%	<b>61,1%</b>	<b>58,9%</b>	54,6%	48,8%	51,8%	56,5%	54,9%	54,4%	<b>60,4%</b>	54,9%
PESSOALMENTE	28,4%	24,0%	24,4%	25,1%	27,7%	<b>37,7%</b>	22,6%	15,7%	<b>43,1%</b>	21,3%	15,6%	27,9%	6,6%	26,1%
WHATSAPP	15,3%	17,0%	<b>26,7%</b>	18,5%	9,0%	3,4%	17,9%	<b>33,9%</b>	4,1%	20,2%	22,3%	15,2%	<b>27,1%</b>	16,2%
SITE DA EMPRESA	1,1%	1,1%	0,0%	2,4%	0,5%	0,0%	1,6%	1,6%	1,0%	1,1%	1,1%	0,6%	<b>5,9%</b>	1,1%
EMAIL	0,5%	0,9%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>3,6%</b>	0,8%	0,0%	0,7%
APLICATIVO	0,6%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>2,5%</b>	0,6%	0,0%	0,5%
OUTROS MEIOS	1,0%	0,0%	<b>2,1%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

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

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002