

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
SERRANA

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

Serrana, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **19 e 22 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

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

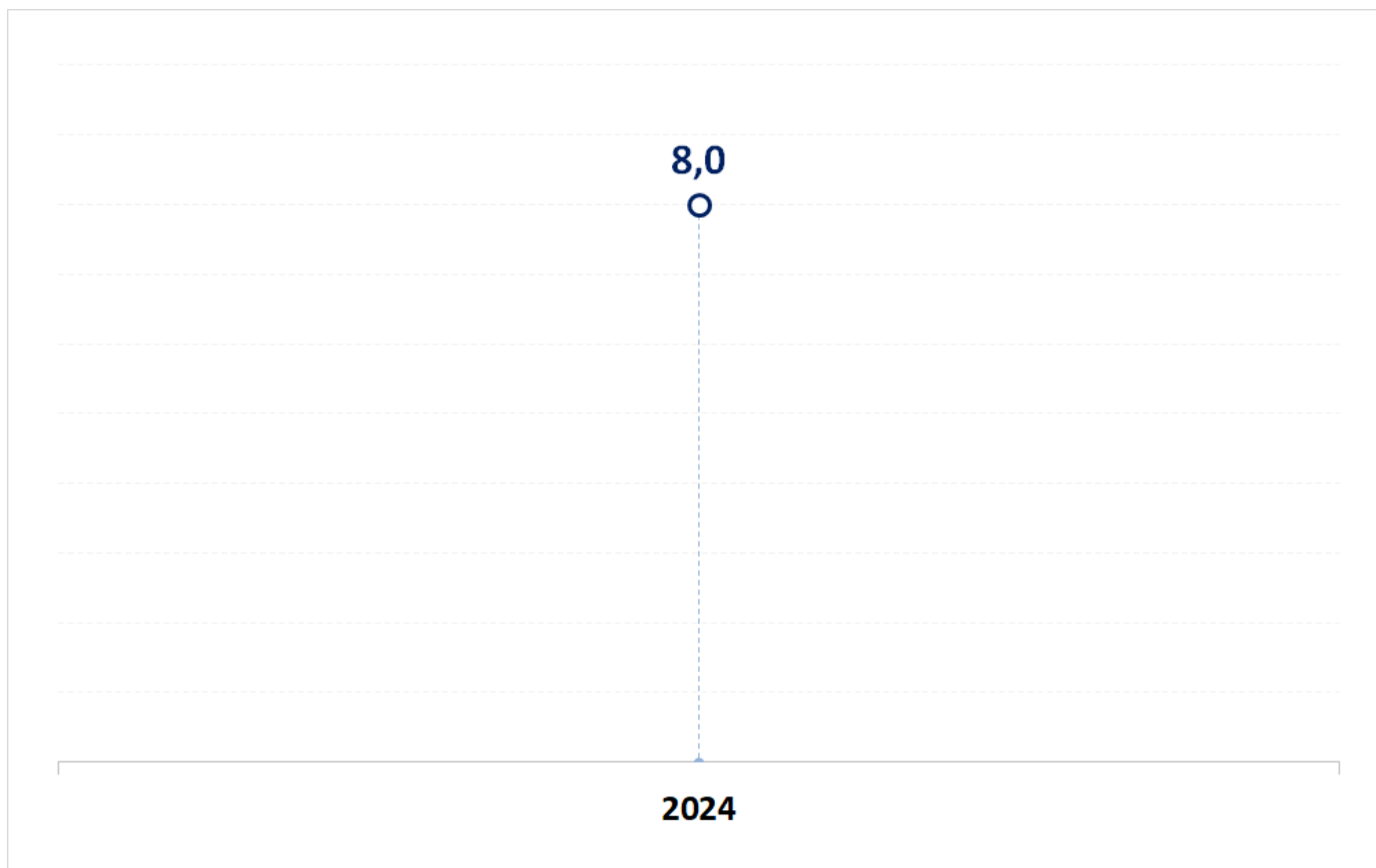




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

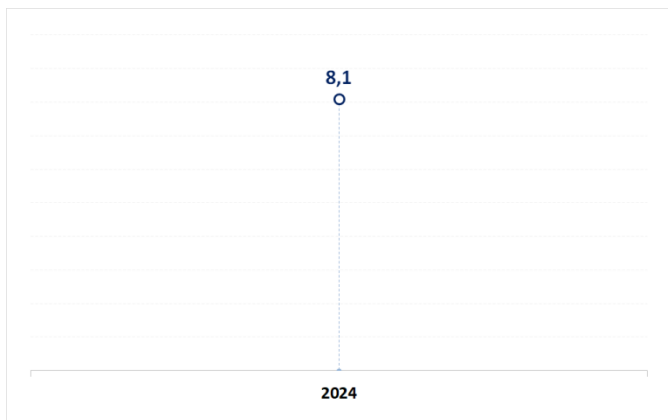
NOTA MÉDIA DA CIDADE



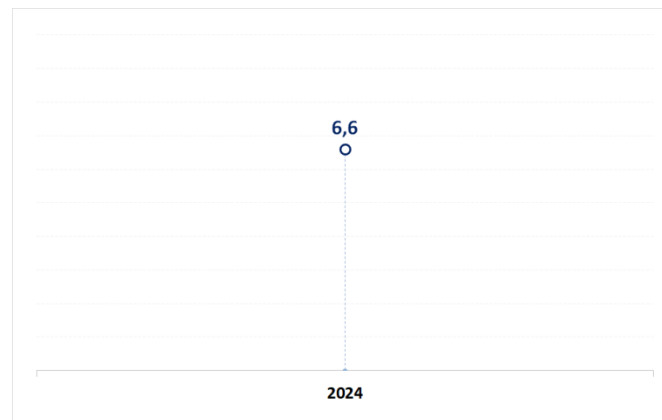
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

NOTA MÉDIA DA CIDADE

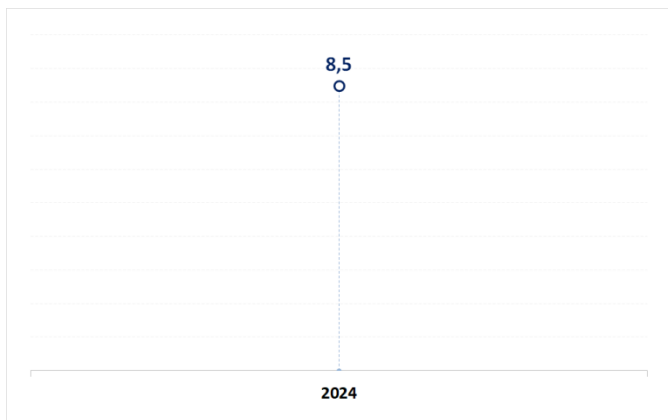
ATENDIMENTO NA SEDE



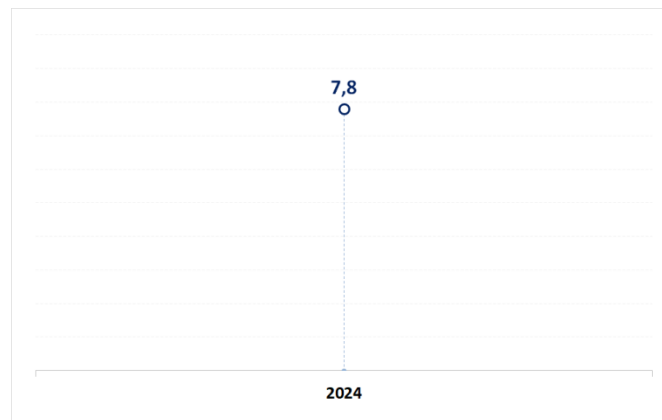
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

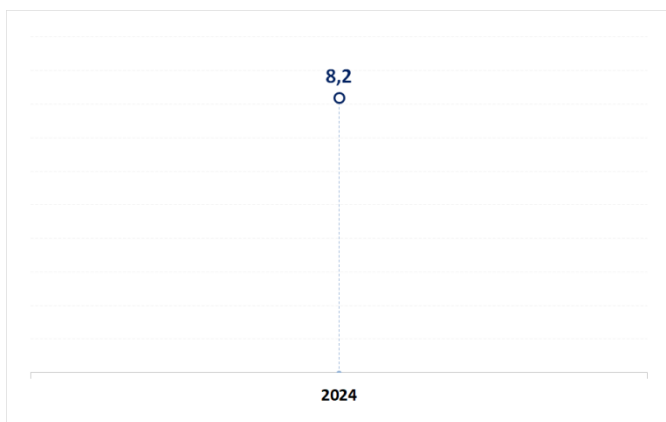




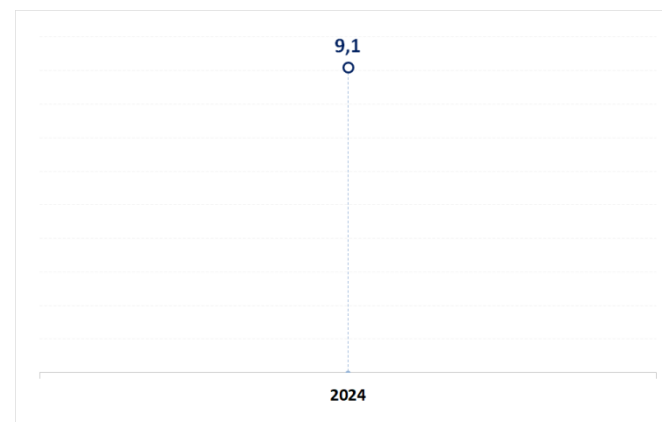
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

NOTA MÉDIA DA CIDADE

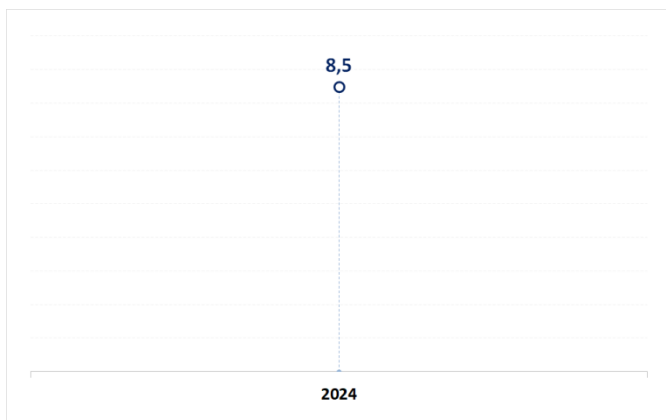
ENTENDIMENTO DA CONTA



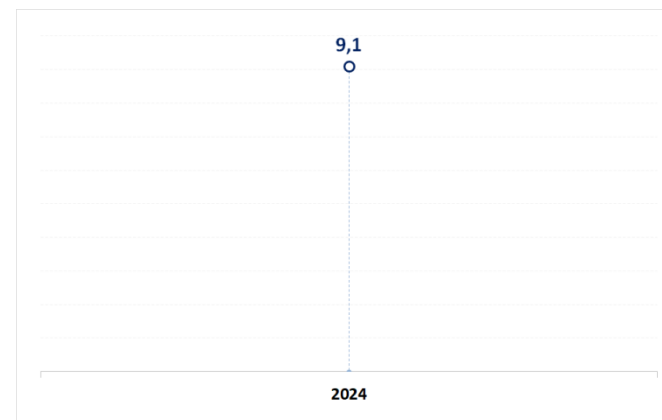
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



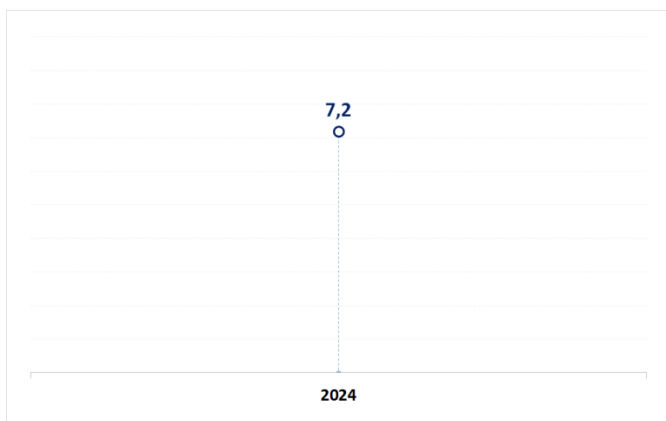
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

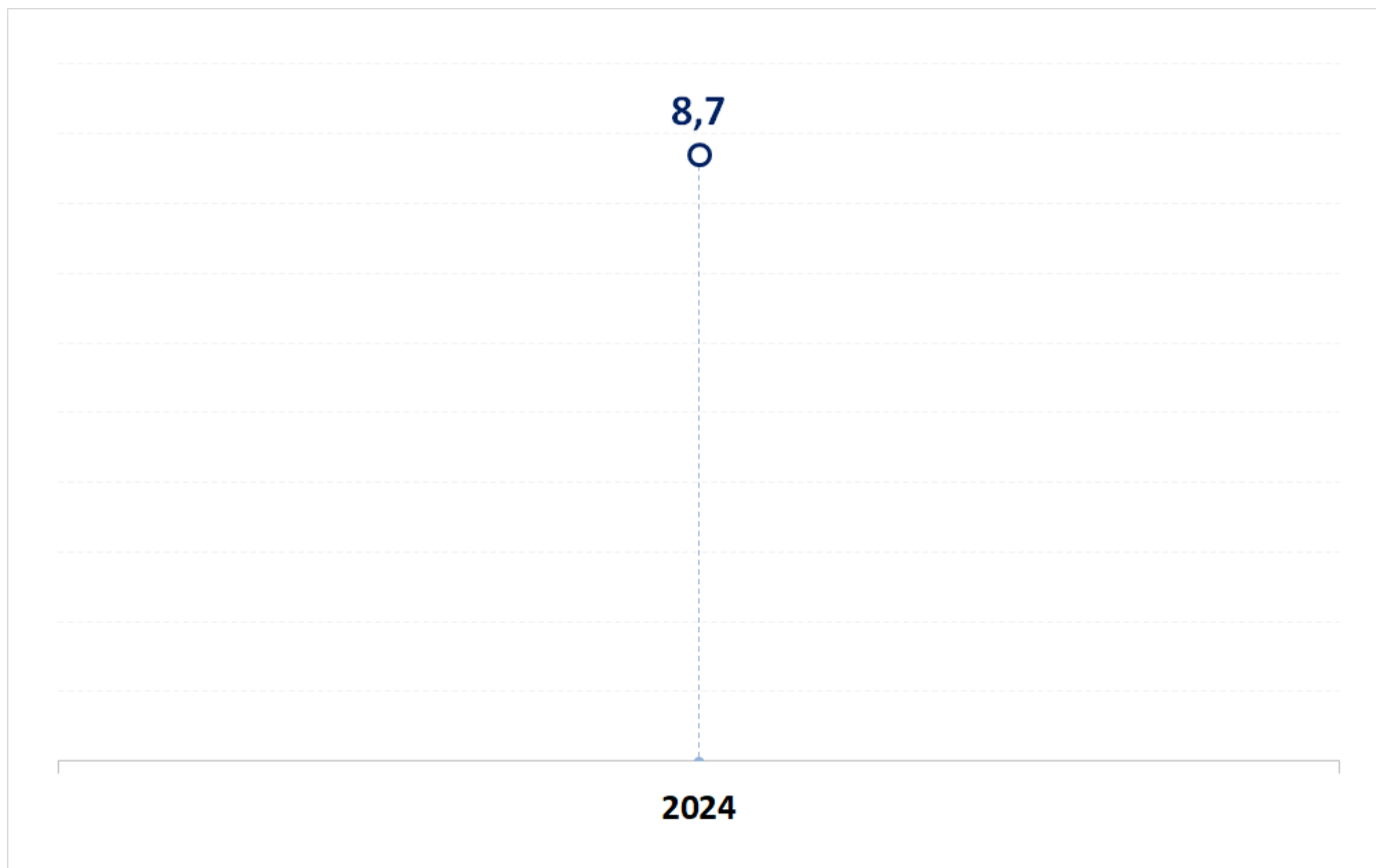




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

NOTA MÉDIA DA CIDADE

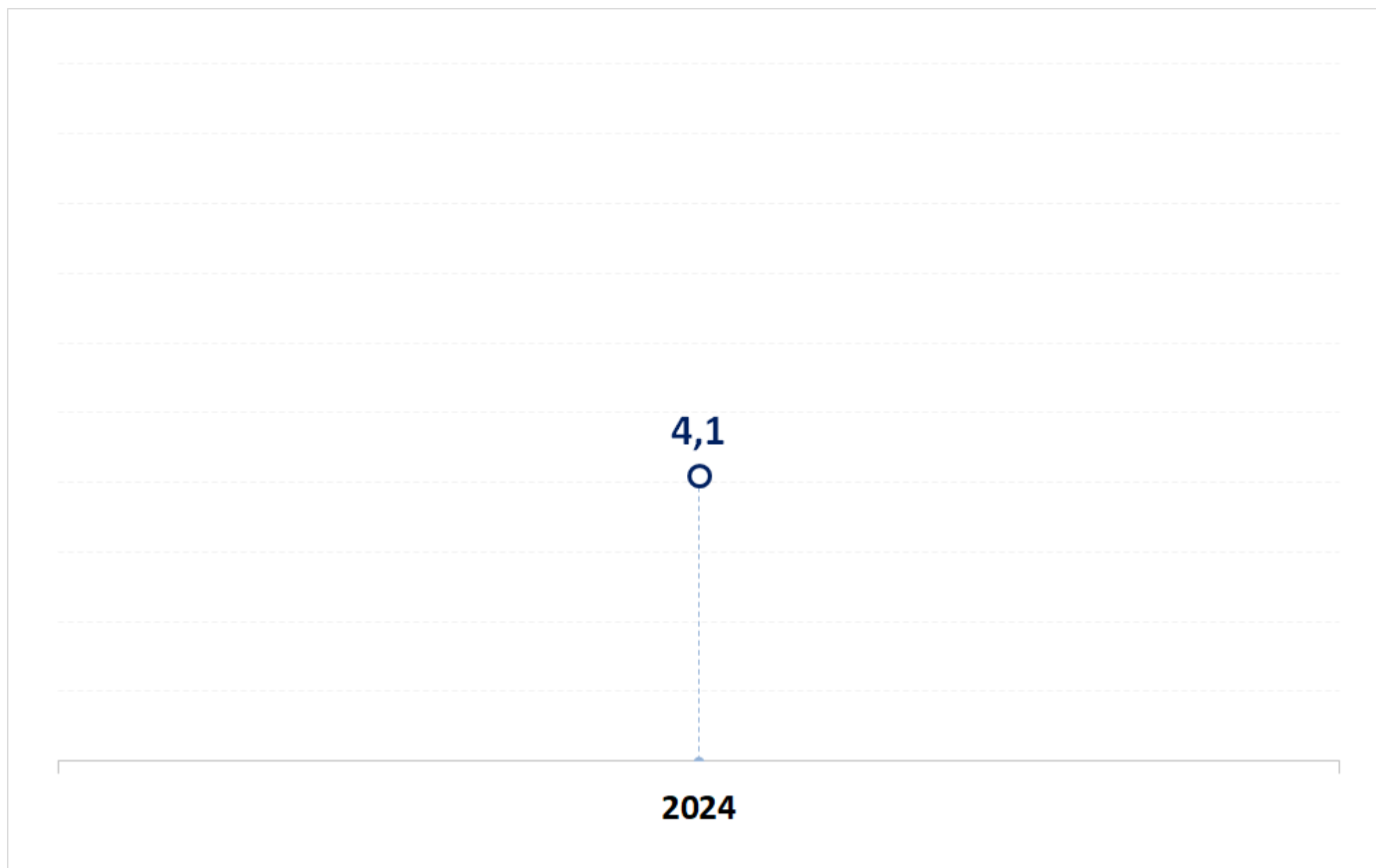




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

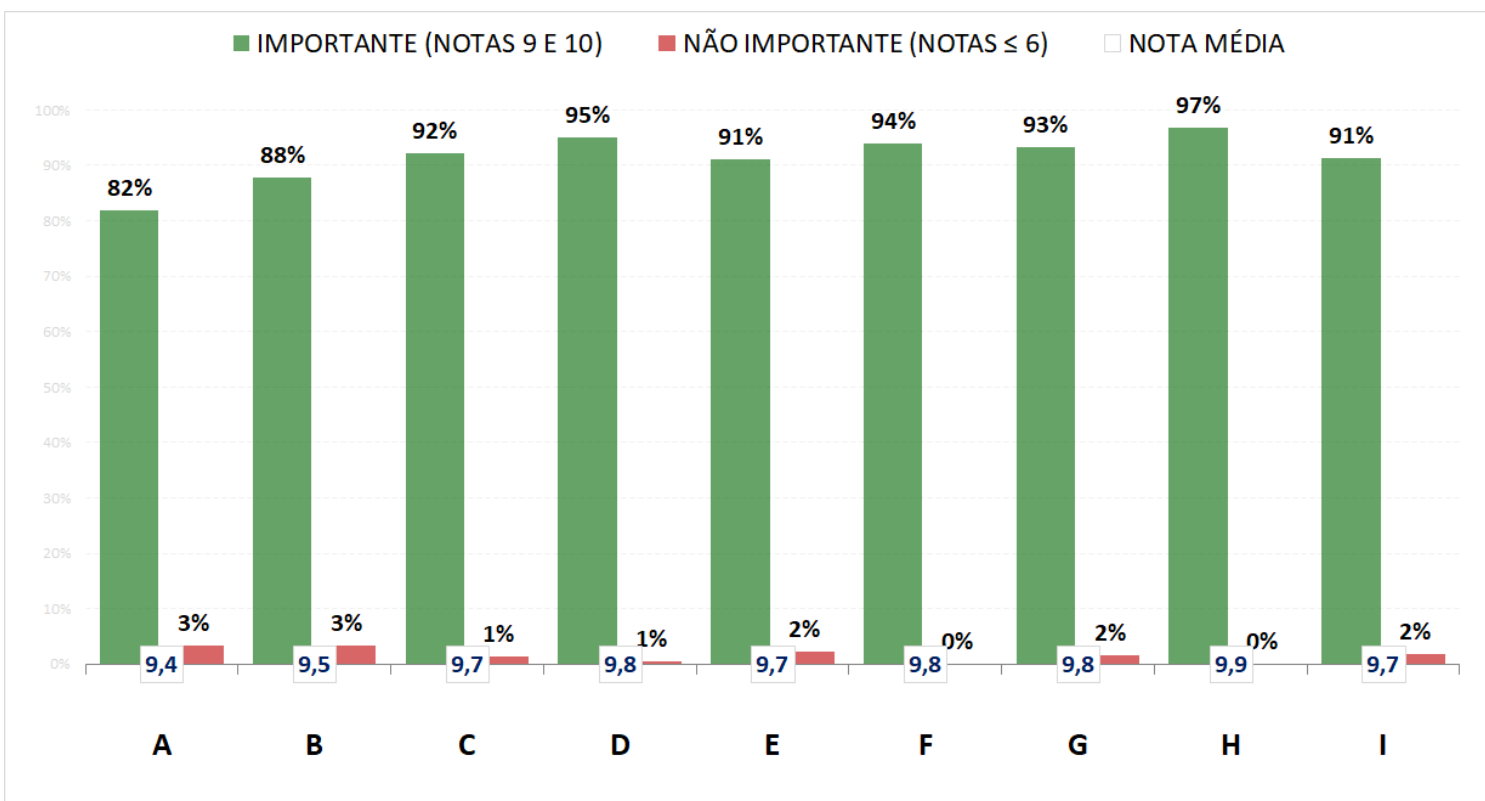
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

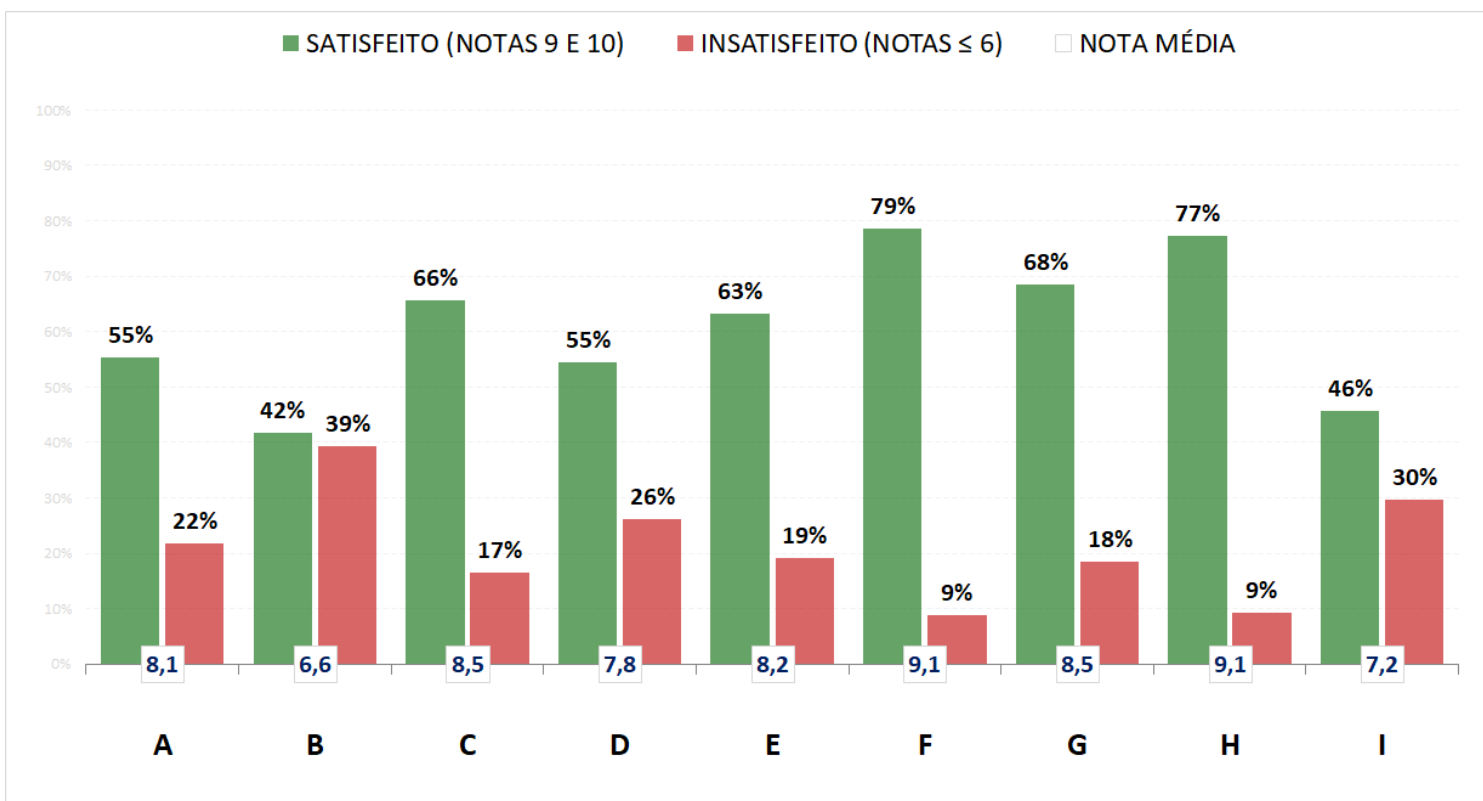


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

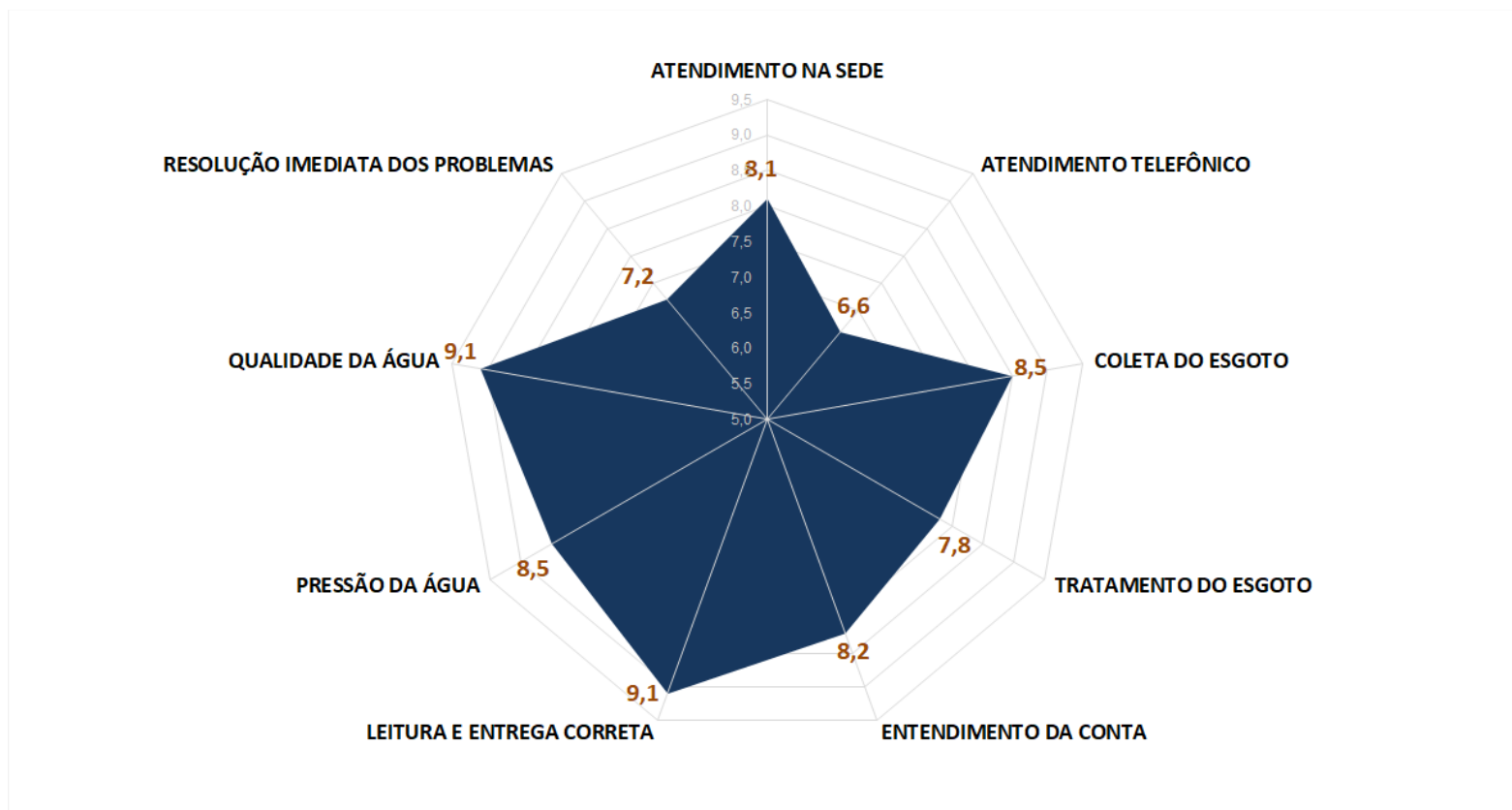


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

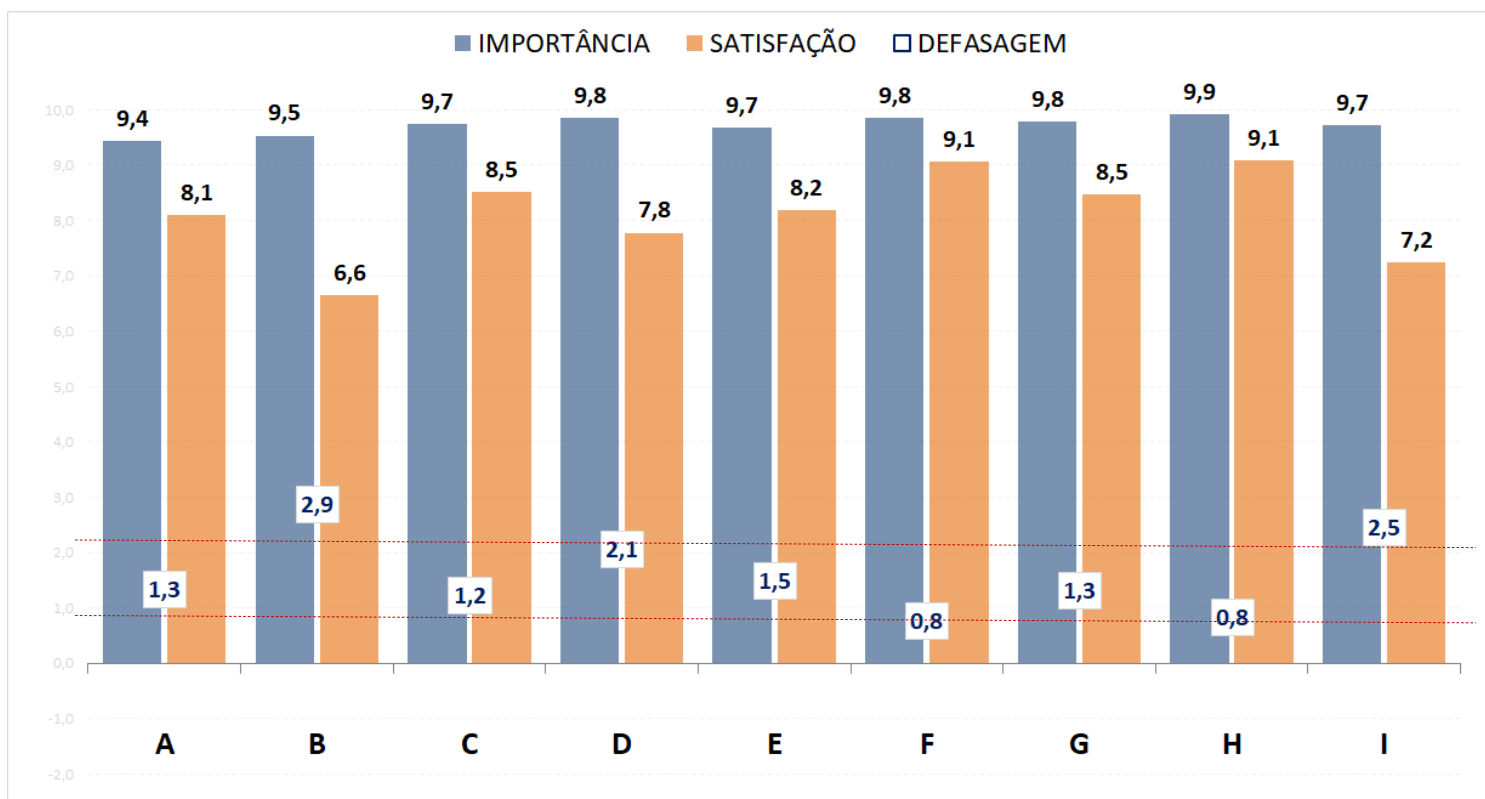
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

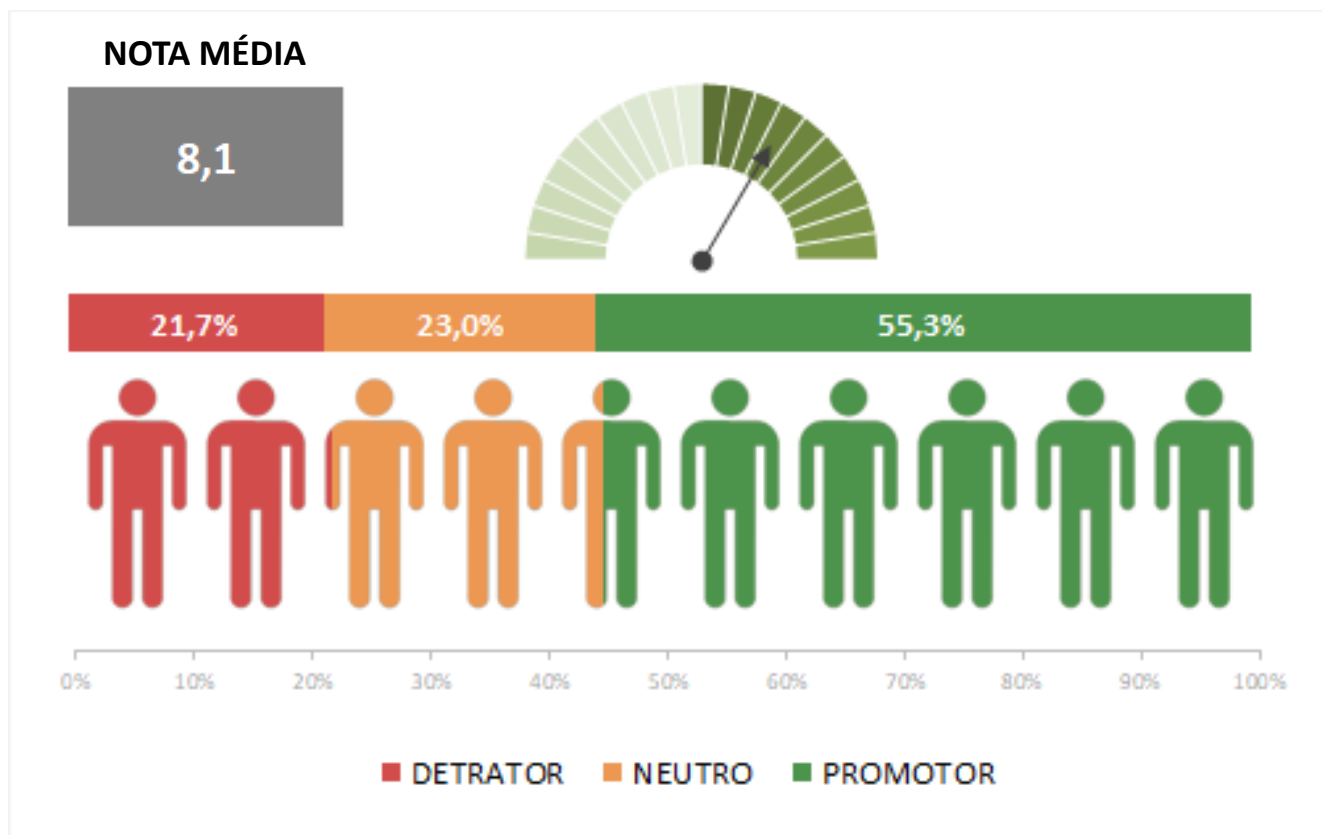


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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 DAES?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 47,6%



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 DAES?
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	2,8%	3,8%	0,0%	6,9%	0,0%	6,6%	0,0%	5,9%	6,8%	2,3%	2,6%	7,4%	2,7%	3,3%
1	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,3%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%
2	0,0%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	3,7%	0,0%	0,5%
3	1,2%	3,6%	0,0%	1,0%	5,7%	2,4%	3,0%	0,0%	2,0%	2,4%	2,6%	3,7%	2,1%	2,3%
4	2,1%	2,8%	2,5%	1,0%	4,4%	2,8%	1,9%	3,2%	0,0%	3,2%	2,8%	0,0%	2,8%	2,4%
5	10,4%	11,4%	12,8%	9,9%	11,3%	8,1%	11,2%	16,4%	4,1%	11,0%	18,6%	7,4%	11,4%	10,9%
6	0,9%	2,8%	0,0%	3,9%	0,0%	1,3%	0,0%	9,0%	0,0%	0,7%	8,0%	0,0%	2,1%	1,9%
7	7,1%	1,8%	5,1%	4,0%	5,0%	2,8%	5,1%	7,1%	2,9%	4,1%	8,3%	0,0%	5,2%	4,6%
8	17,1%	19,9%	17,9%	21,7%	13,9%	20,3%	18,0%	15,2%	18,3%	21,3%	8,4%	35,0%	16,1%	18,4%
9	7,1%	6,5%	5,1%	7,9%	6,3%	5,5%	5,1%	15,3%	0,0%	7,0%	14,2%	15,5%	5,6%	6,8%
10	51,3%	45,5%	56,4%	42,8%	52,0%	49,0%	54,7%	27,9%	65,9%	46,6%	34,4%	27,3%	51,5%	48,5%
MÉDIA	8,3	7,8	8,6	7,8	8,2	7,9	8,5	7,4	8,5	8,1	7,6	7,5	8,2	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,5%	26,3%	15,3%	23,6%	22,8%	22,4%	17,1%	34,5%	12,9%	21,0%	34,6%	22,1%	21,7%	21,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,4%	52,0%	61,6%	50,7%	58,3%	54,5%	59,8%	43,2%	65,9%	53,6%	48,6%	42,8%	57,1%	55,3%

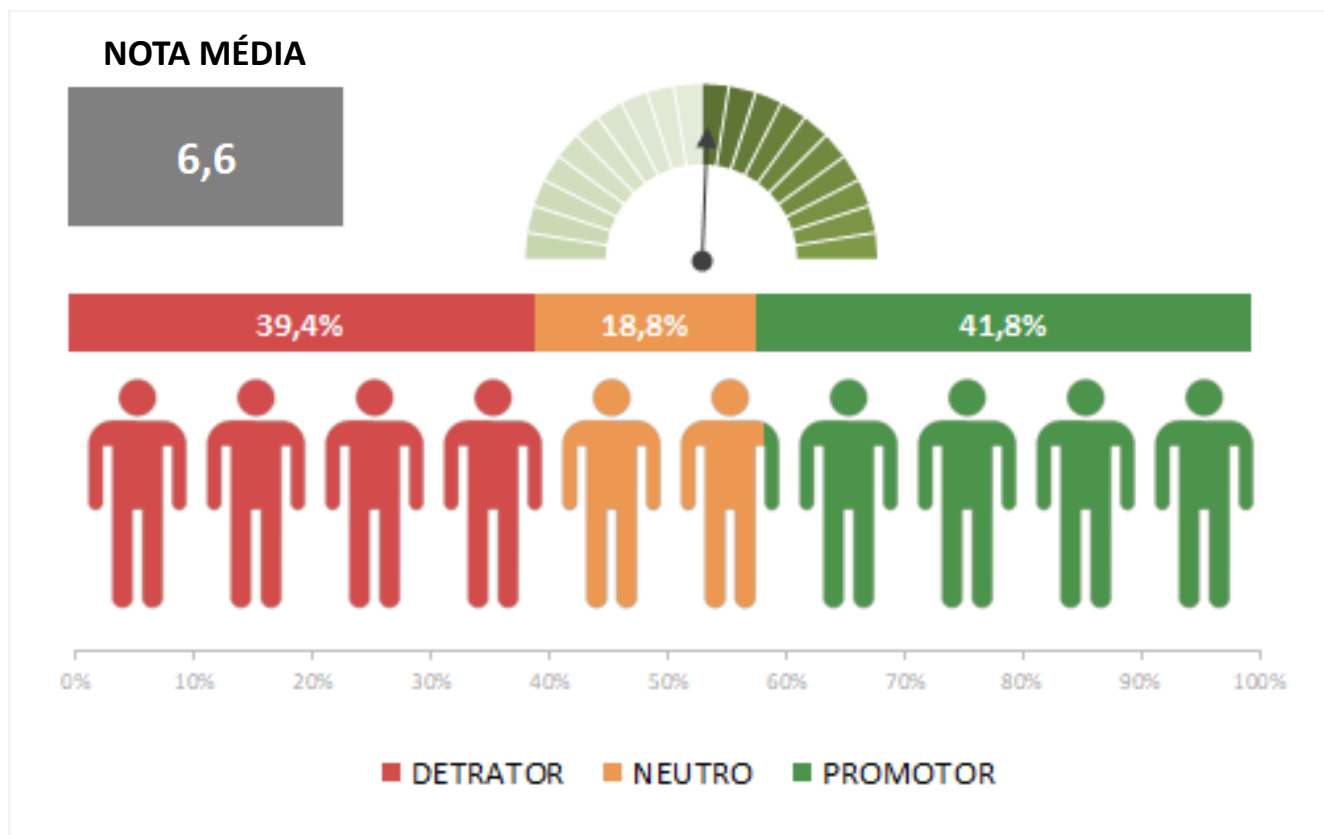


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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 DAES?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 58,5%



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 DAES?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	10,4%	16,8%	5,8%	18,2%	12,4%	24,6%	7,5%	5,6%	24,5%	11,6%	5,4%	14,6%	7,4%	13,4%
1	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	1,2%	4,9%	2,9%	5,5%	0,0%	0,0%	7,2%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	3,6%	0,0%	3,0%
3	1,5%	4,7%	0,0%	2,7%	5,1%	0,0%	5,8%	2,7%	2,1%	3,6%	2,6%	2,9%	3,5%	3,0%
4	1,2%	4,7%	0,0%	4,2%	3,0%	1,6%	1,4%	7,9%	0,0%	2,2%	7,6%	2,7%	3,5%	2,9%
5	16,3%	11,8%	8,8%	9,8%	22,4%	12,0%	14,9%	16,4%	17,7%	10,3%	19,2%	14,0%	15,1%	14,1%
6	1,2%	3,7%	2,9%	4,2%	0,0%	3,4%	0,0%	5,4%	0,0%	2,3%	5,4%	2,1%	3,8%	2,4%
7	6,2%	7,0%	0,0%	9,9%	6,6%	6,7%	2,8%	13,9%	0,0%	11,5%	2,4%	5,8%	10,9%	6,6%
8	12,5%	12,0%	11,7%	14,2%	10,3%	8,7%	17,5%	8,3%	9,7%	12,7%	14,1%	13,3%	7,1%	12,3%
9	12,6%	5,7%	17,7%	4,3%	10,3%	6,4%	12,4%	8,4%	12,3%	7,0%	11,6%	8,3%	14,6%	9,3%
10	36,8%	27,6%	50,0%	26,9%	28,4%	35,1%	30,6%	31,4%	33,6%	32,2%	31,7%	32,1%	34,1%	32,4%
MÉDIA	7,3	6,0	8,2	6,0	6,5	6,1	6,9	7,1	6,2	6,6	7,2	6,5	7,3	6,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	31,7%	47,7%	20,5%	44,7%	44,4%	43,1%	36,8%	38,0%	44,4%	36,6%	40,3%	40,6%	33,3%	39,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,5%	33,3%	67,7%	31,2%	38,7%	41,6%	42,9%	39,8%	46,0%	39,1%	43,3%	40,4%	48,7%	41,8%

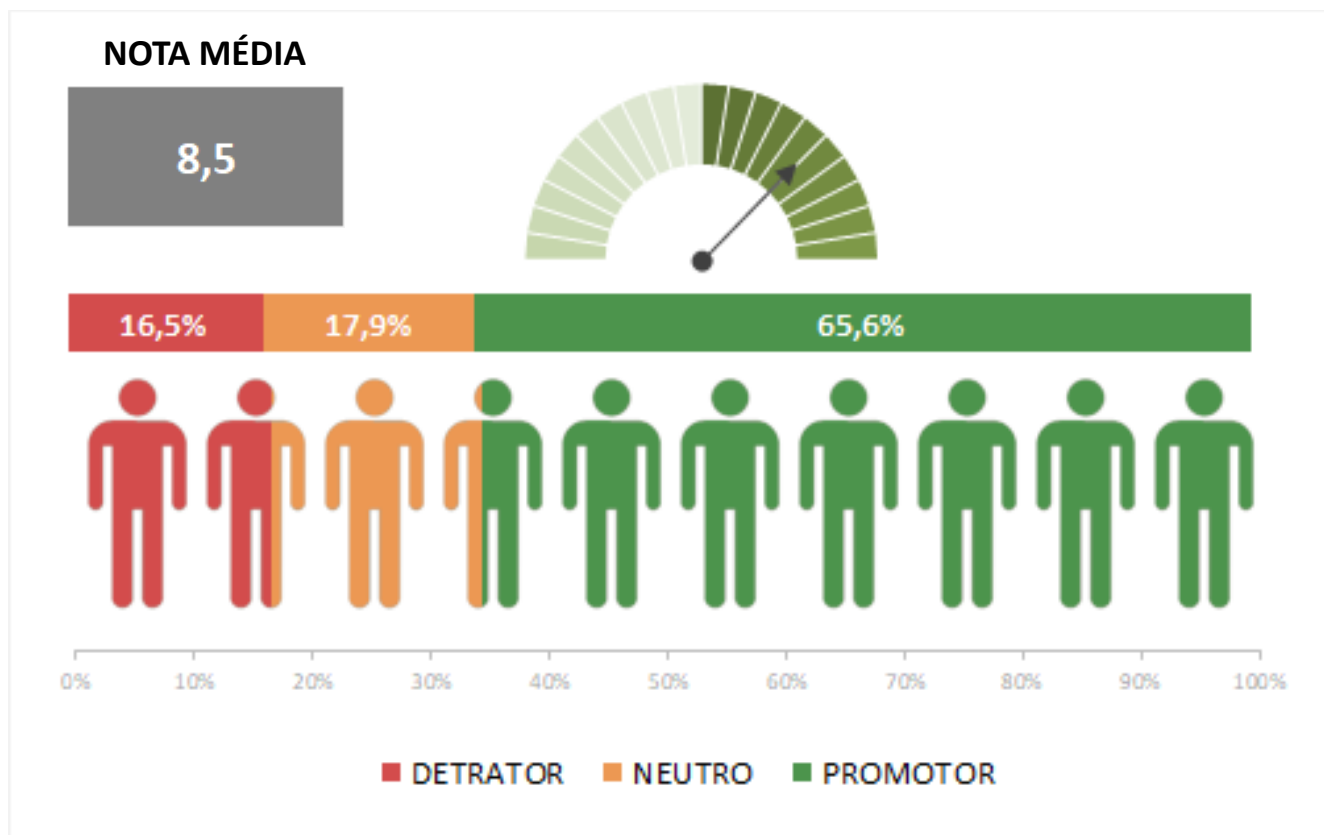


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 1,2%



COLETA DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	3,0%	0,0%	3,8%	1,3%	2,6%	2,0%	1,8%	5,8%	0,4%	3,0%	1,6%	8,5%	2,2%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	1,0%	0,5%	2,7%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	1,8%	0,0%	0,4%	3,4%	0,8%	0,0%	0,8%
3	1,1%	0,5%	0,0%	1,1%	0,9%	0,6%	0,5%	2,3%	1,9%	0,0%	2,1%	0,9%	0,0%	0,8%
4	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,6%	0,7%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	9,0%	13,1%	6,7%	14,2%	9,1%	7,5%	12,1%	16,7%	6,0%	11,1%	18,4%	10,9%	11,8%	10,9%
6	1,1%	1,1%	1,3%	1,1%	0,9%	2,2%	0,5%	0,0%	3,3%	0,4%	0,0%	0,9%	2,9%	1,1%
7	6,8%	5,6%	6,8%	7,7%	4,0%	6,1%	7,0%	3,8%	2,9%	8,0%	5,0%	6,4%	3,9%	6,2%
8	10,9%	12,5%	10,8%	13,3%	10,1%	10,4%	13,0%	10,6%	8,6%	12,3%	14,4%	10,9%	20,4%	11,7%
9	9,5%	7,9%	8,1%	8,3%	9,7%	6,0%	12,0%	5,6%	14,4%	8,2%	1,4%	8,8%	8,7%	8,8%
10	58,5%	54,9%	63,6%	49,4%	62,7%	63,4%	51,2%	57,5%	57,0%	57,9%	52,4%	58,0%	43,8%	56,8%
MÉDIA	8,7	8,4	8,9	8,1	8,8	8,7	8,4	8,3	8,4	8,7	7,9	8,6	7,8	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,2%	19,1%	10,8%	21,3%	13,5%	14,1%	16,8%	22,5%	17,0%	13,6%	26,8%	15,9%	23,2%	16,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,1%	62,9%	71,7%	57,7%	72,4%	69,4%	63,2%	63,0%	71,4%	66,2%	53,8%	66,8%	52,5%	65,6%

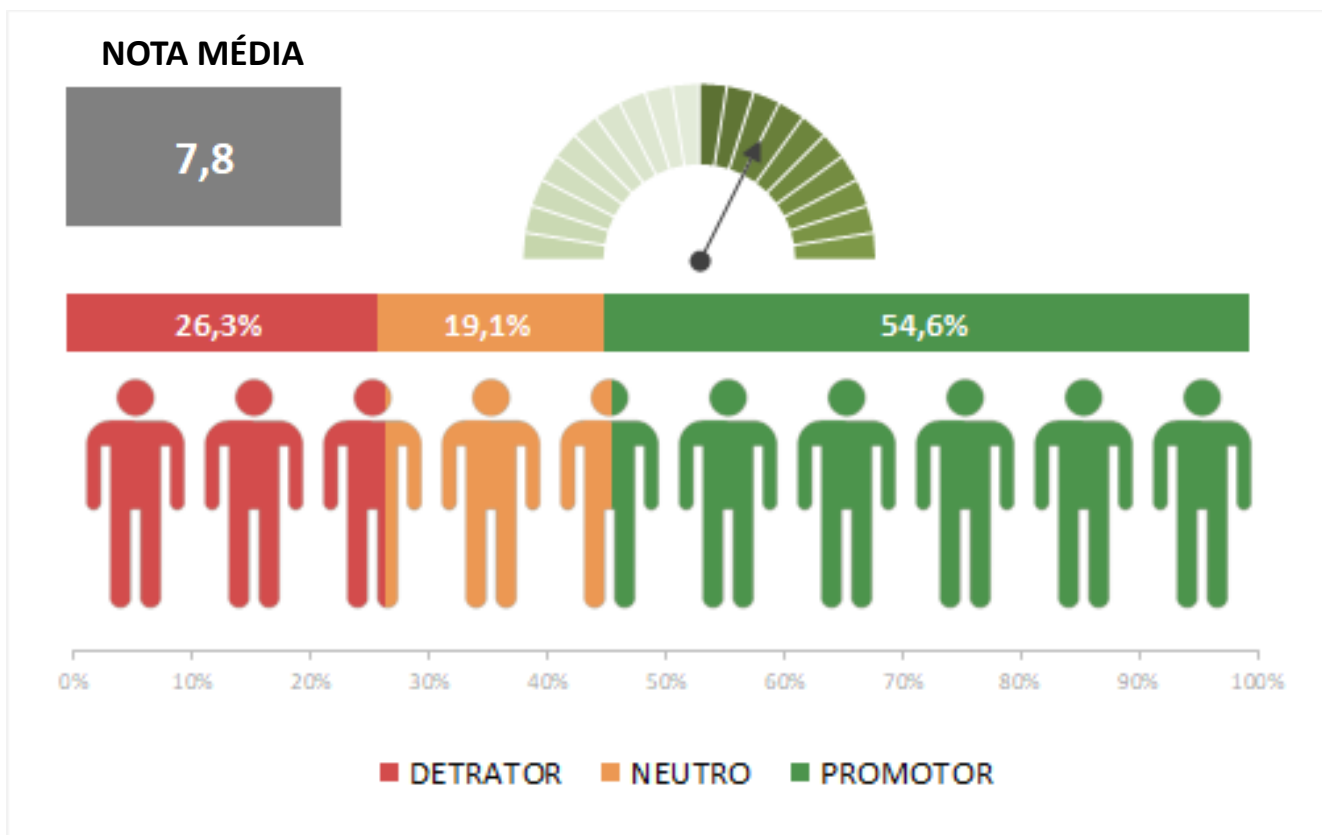


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 11,2%



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	4,4%	4,9%	0,0%	4,7%	7,2%	9,6%	1,7%	1,8%	6,2%	4,8%	1,6%	4,5%	6,0%	4,6%
1	1,8%	1,7%	3,0%	1,1%	1,8%	0,7%	2,4%	2,3%	0,0%	2,4%	2,2%	1,9%	0,0%	1,7%
2	1,1%	1,1%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	1,7%	2,3%	1,5%	3,6%	0,0%	0,7%	0,6%	9,3%	2,1%	1,0%	5,2%	2,2%	0,0%	2,0%
4	2,8%	1,1%	3,0%	2,4%	0,7%	0,8%	2,9%	1,9%	0,0%	1,9%	5,4%	2,2%	0,0%	2,0%
5	10,4%	16,8%	10,6%	17,7%	9,1%	9,2%	15,4%	17,7%	10,4%	12,8%	20,4%	13,0%	18,0%	13,4%
6	1,7%	1,1%	3,0%	1,8%	0,0%	0,8%	1,2%	3,5%	2,2%	1,5%	0,0%	0,9%	6,2%	1,4%
7	8,8%	5,7%	10,6%	7,2%	5,7%	4,9%	9,1%	7,9%	2,7%	9,1%	9,0%	7,1%	10,0%	7,4%
8	13,3%	10,3%	16,6%	13,2%	7,2%	10,7%	13,0%	11,0%	11,1%	13,2%	8,3%	11,8%	12,4%	11,8%
9	7,5%	6,1%	9,1%	6,6%	5,8%	3,6%	10,3%	3,8%	5,4%	9,0%	1,5%	7,2%	3,0%	6,8%
10	46,7%	48,9%	42,4%	39,2%	62,5%	59,2%	41,0%	40,7%	60,0%	42,3%	46,4%	48,0%	44,5%	47,7%
MÉDIA	7,8	7,7	8,0	7,3	8,2	8,0	7,8	7,3	8,3	7,6	7,5	7,8	7,7	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,7%	29,0%	21,2%	33,7%	18,8%	21,7%	26,6%	36,5%	20,9%	26,3%	34,8%	25,9%	30,1%	26,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,2%	55,0%	51,5%	45,9%	68,3%	62,8%	51,3%	44,5%	65,4%	51,4%	47,9%	55,2%	47,5%	54,6%

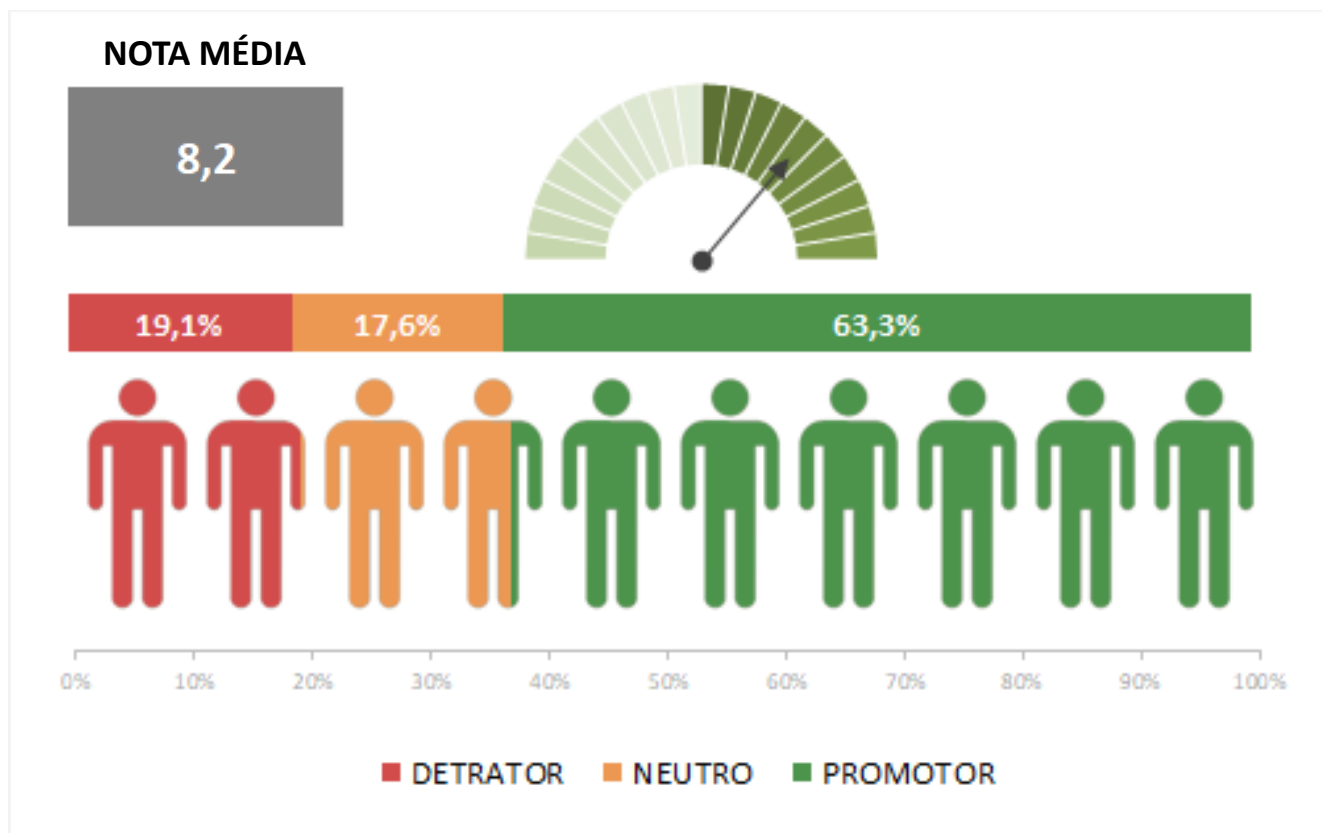


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DE ÁGUA E
SANEAMENTO BÁSICO
DE SÃO PAULO

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: 3,2%



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	5,7%	6,0%	1,4%	5,6%	8,6%	11,1%	2,2%	3,8%	10,6%	4,5%	3,3%	6,1%	2,8%	5,8%
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	0,5%	2,1%	1,4%	2,2%	0,0%	1,3%	1,6%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	1,0%	3,0%	0,0%	3,3%	1,3%	1,3%	2,6%	1,7%	0,9%	3,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,0%
4	2,0%	2,5%	0,0%	3,9%	1,3%	1,2%	2,7%	3,6%	1,9%	2,1%	3,2%	2,2%	2,8%	2,3%
5	2,6%	7,7%	4,1%	5,6%	4,9%	3,8%	6,5%	3,6%	1,9%	7,0%	3,0%	5,0%	5,4%	5,0%
6	2,3%	3,1%	1,4%	3,3%	2,5%	2,3%	1,6%	7,4%	5,1%	1,9%	1,7%	2,7%	2,8%	2,7%
7	7,6%	6,6%	9,7%	6,6%	6,4%	7,6%	8,4%	1,7%	3,0%	10,3%	2,0%	7,2%	6,6%	7,2%
8	9,3%	11,8%	12,5%	10,5%	9,3%	6,8%	11,7%	16,5%	12,2%	7,6%	18,5%	10,4%	11,5%	10,5%
9	8,0%	6,6%	5,5%	8,0%	7,4%	6,9%	7,3%	8,4%	13,0%	5,2%	5,9%	6,7%	13,9%	7,3%
10	61,0%	50,5%	64,0%	51,0%	58,2%	57,6%	55,5%	53,3%	51,3%	56,3%	62,4%	56,2%	54,2%	56,0%
MÉDIA	8,5	7,9	8,9	7,9	8,2	7,9	8,4	8,3	8,0	8,1	8,8	8,1	8,6	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,1%	24,5%	8,3%	23,9%	18,7%	21,0%	17,1%	20,0%	20,5%	20,6%	11,2%	19,5%	13,9%	19,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,0%	57,1%	69,5%	59,0%	65,6%	64,6%	62,8%	61,7%	64,3%	61,5%	68,3%	62,9%	68,1%	63,3%

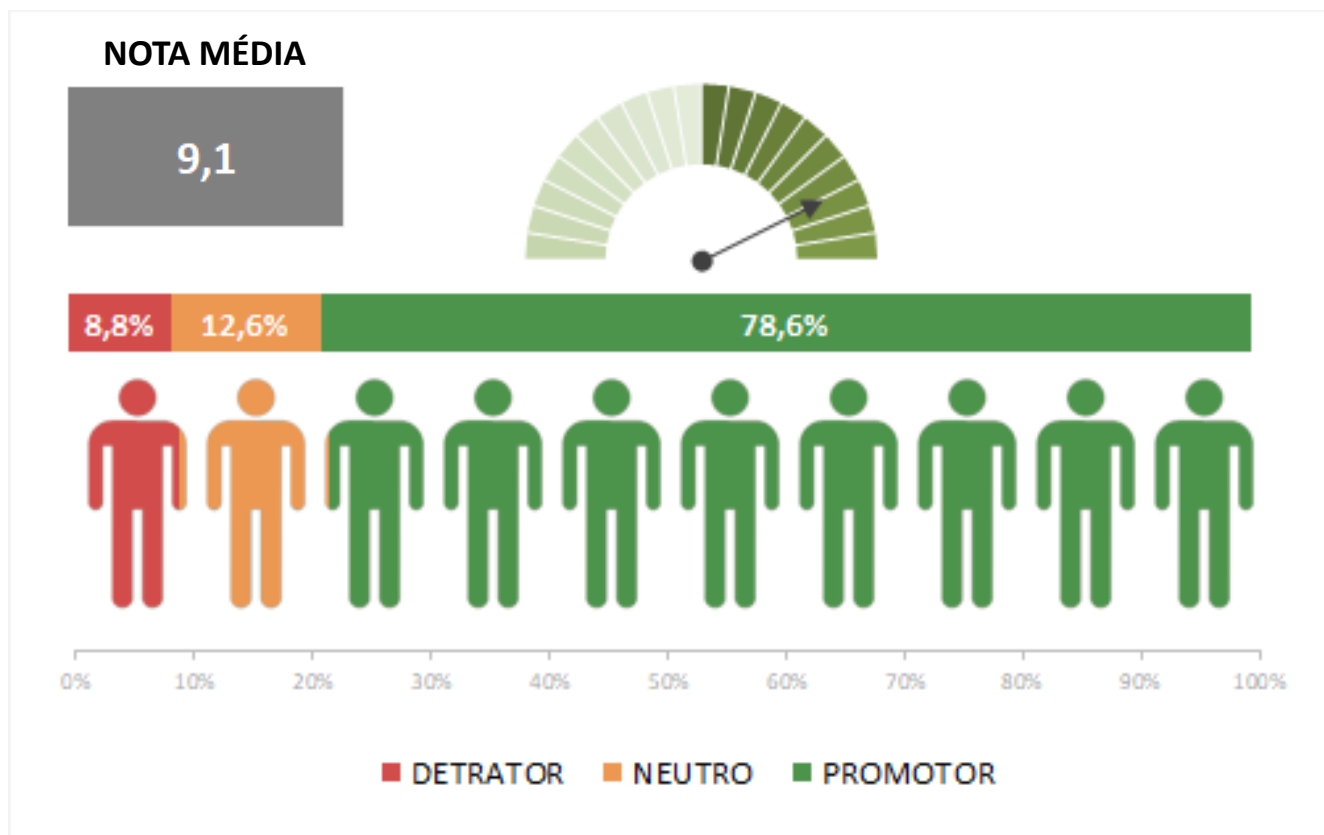


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

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: 1,8%



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	1,6%	4,0%	0,0%	4,4%	2,2%	4,5%	1,6%	1,8%	2,9%	3,4%	0,0%	2,8%	2,8%	2,8%
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%	1,5%	1,4%	0,5%	0,6%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,1%	0,5%	0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	5,3%	0,9%	0,0%	0,8%
5	3,9%	3,0%	2,7%	2,8%	4,7%	4,2%	3,9%	0,0%	5,1%	3,1%	2,1%	3,8%	0,0%	3,5%
6	0,5%	1,5%	0,0%	1,6%	0,6%	0,6%	1,1%	1,7%	0,0%	0,9%	3,0%	0,6%	5,4%	1,0%
7	1,1%	4,1%	1,4%	3,3%	2,2%	2,5%	1,7%	5,6%	0,9%	3,4%	1,7%	2,1%	6,6%	2,5%
8	10,2%	10,0%	11,0%	10,0%	9,7%	7,4%	9,7%	19,2%	13,4%	6,4%	18,5%	10,0%	11,5%	10,1%
9	7,0%	5,5%	1,4%	7,9%	6,9%	6,2%	6,6%	5,4%	8,3%	5,7%	5,1%	6,0%	8,7%	6,3%
10	74,7%	69,9%	82,2%	68,4%	72,1%	74,0%	74,5%	60,2%	69,3%	75,8%	64,2%	73,1%	65,1%	72,4%
MÉDIA	9,3	8,9	9,5	8,9	9,1	9,0	9,2	8,8	9,1	9,1	9,0	9,1	9,0	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,1%	10,6%	4,1%	10,5%	9,1%	9,9%	7,6%	9,6%	8,0%	8,7%	10,4%	8,8%	8,2%	8,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,6%	75,3%	83,6%	76,2%	79,0%	80,2%	81,1%	65,6%	77,6%	81,5%	69,3%	79,1%	73,7%	78,6%

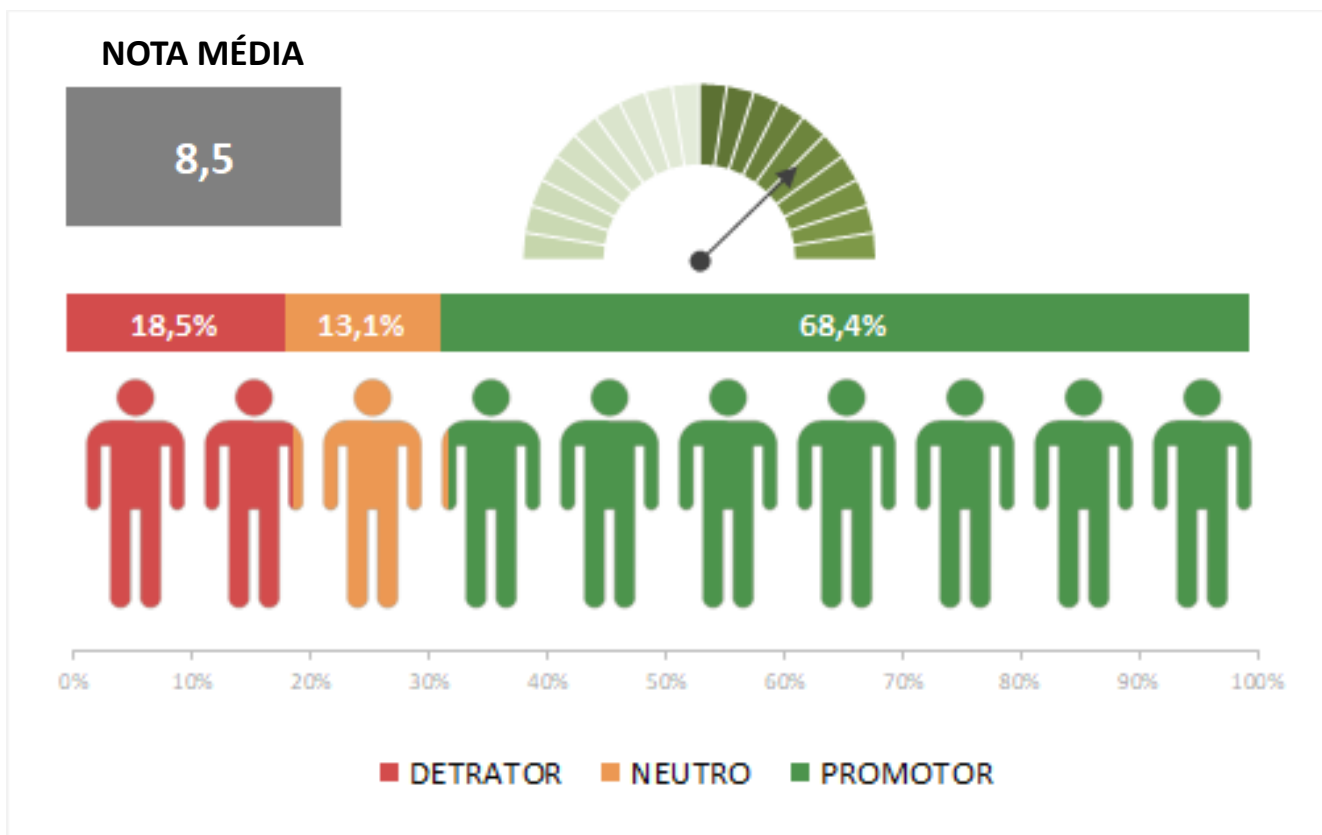


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,0%



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	3,8%	4,4%	0,0%	4,9%	5,2%	5,2%	3,1%	4,0%	1,9%	5,1%	3,5%	4,2%	2,8%	4,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,6%	3,1%	2,7%	2,7%	1,5%	0,8%	4,2%	0,0%	0,0%	3,4%	2,0%	2,5%	0,0%	2,3%
3	0,6%	1,0%	0,0%	0,5%	1,5%	0,0%	1,1%	1,7%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
4	1,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	8,8%	4,9%	8,1%	7,1%	6,1%	5,2%	8,2%	7,6%	10,5%	5,9%	5,2%	6,8%	8,9%	7,0%
6	3,1%	4,1%	1,3%	6,5%	0,9%	0,8%	3,6%	10,8%	0,0%	4,8%	4,7%	3,1%	8,4%	3,5%
7	3,6%	4,0%	2,7%	6,0%	1,5%	2,5%	5,4%	1,7%	1,0%	4,3%	6,3%	3,2%	9,4%	3,8%
8	7,9%	10,9%	8,1%	9,3%	10,1%	10,5%	7,9%	11,3%	10,4%	8,8%	9,9%	8,8%	15,2%	9,4%
9	5,5%	5,3%	12,2%	3,3%	4,4%	2,3%	6,9%	8,9%	6,4%	4,3%	7,8%	5,1%	8,8%	5,4%
10	63,6%	62,4%	64,9%	58,5%	67,8%	72,0%	58,4%	53,9%	69,7%	60,8%	60,7%	64,6%	46,5%	63,0%
MÉDIA	8,5	8,5	9,0	8,2	8,6	8,8	8,3	8,3	9,0	8,2	8,6	8,5	8,3	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,4%	17,4%	12,2%	23,0%	16,2%	12,7%	21,5%	24,2%	12,5%	21,9%	15,4%	18,3%	20,1%	18,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,1%	67,7%	77,1%	61,8%	72,2%	74,2%	65,3%	62,8%	76,2%	65,1%	68,5%	69,6%	55,3%	68,4%

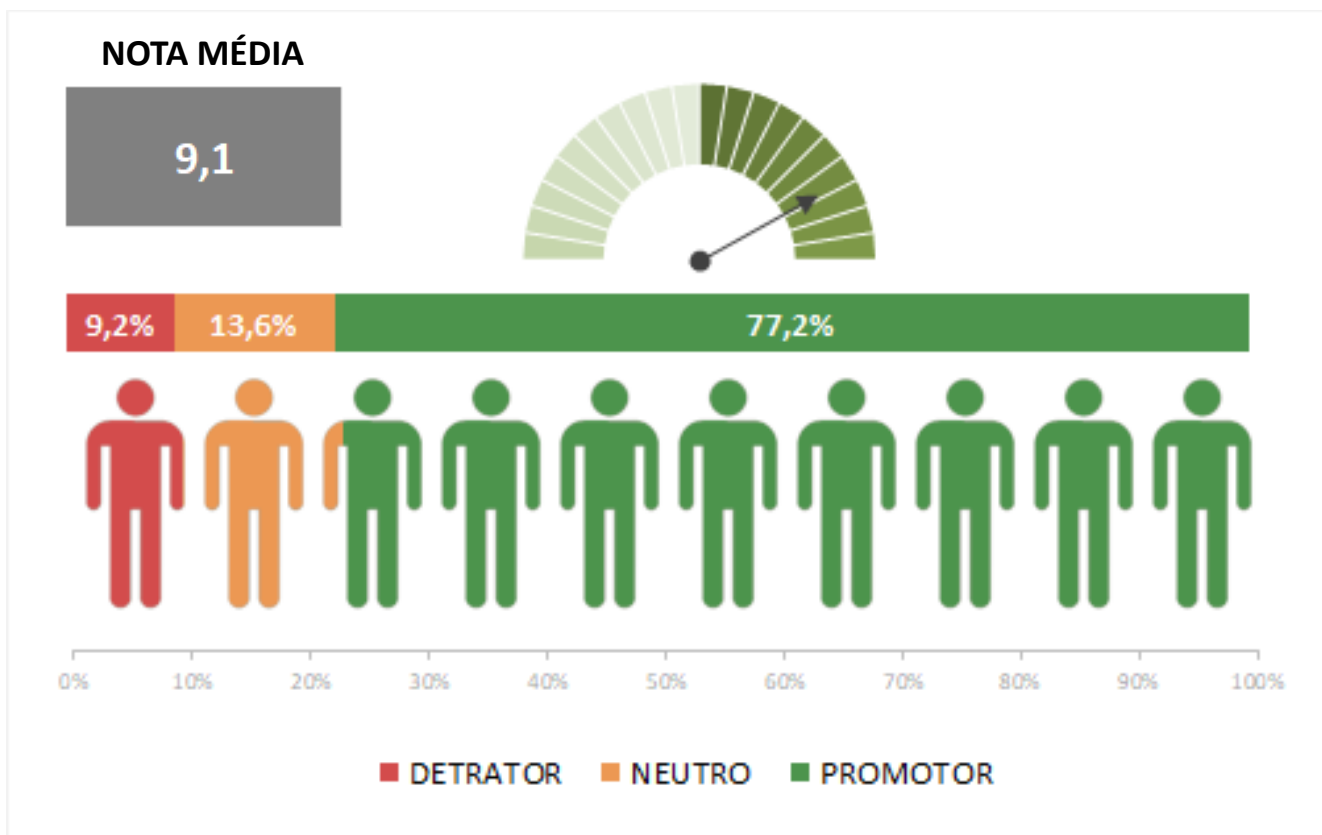


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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	1,0%	1,1%	1,3%	1,7%	0,0%	1,3%	0,0%	3,8%	1,9%	0,0%	3,3%	1,1%	0,0%	1,0%
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	0,5%	0,5%	1,3%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	2,2%	1,0%	0,0%	1,7%	2,4%	2,9%	1,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%
5	2,7%	5,0%	1,3%	4,9%	3,7%	2,8%	4,7%	3,5%	1,2%	5,5%	1,5%	3,8%	2,8%	3,8%
6	2,6%	1,5%	2,7%	2,2%	1,5%	0,0%	2,2%	7,2%	0,0%	2,7%	3,1%	2,2%	0,0%	2,1%
7	5,3%	4,4%	2,7%	6,0%	4,6%	2,4%	5,0%	11,4%	3,9%	3,8%	10,5%	4,0%	14,3%	4,9%
8	8,1%	9,4%	8,1%	7,7%	10,4%	7,4%	5,5%	23,4%	9,3%	6,4%	16,3%	8,4%	12,2%	8,7%
9	8,1%	7,5%	16,2%	7,6%	3,4%	4,4%	11,8%	3,5%	9,6%	8,3%	3,0%	7,2%	14,1%	7,8%
10	69,7%	69,2%	66,2%	67,8%	73,4%	78,9%	68,2%	47,3%	72,1%	70,3%	62,2%	70,7%	56,6%	69,5%
MÉDIA	9,1	9,1	9,2	8,9	9,2	9,3	9,1	8,3	9,2	9,1	8,8	9,1	9,0	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,9%	9,5%	6,7%	10,9%	8,3%	6,9%	9,5%	14,4%	5,1%	11,3%	8,0%	9,8%	2,8%	9,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	77,8%	76,7%	82,5%	75,4%	76,8%	83,3%	80,0%	50,8%	81,7%	78,5%	65,3%	77,9%	70,7%	77,2%

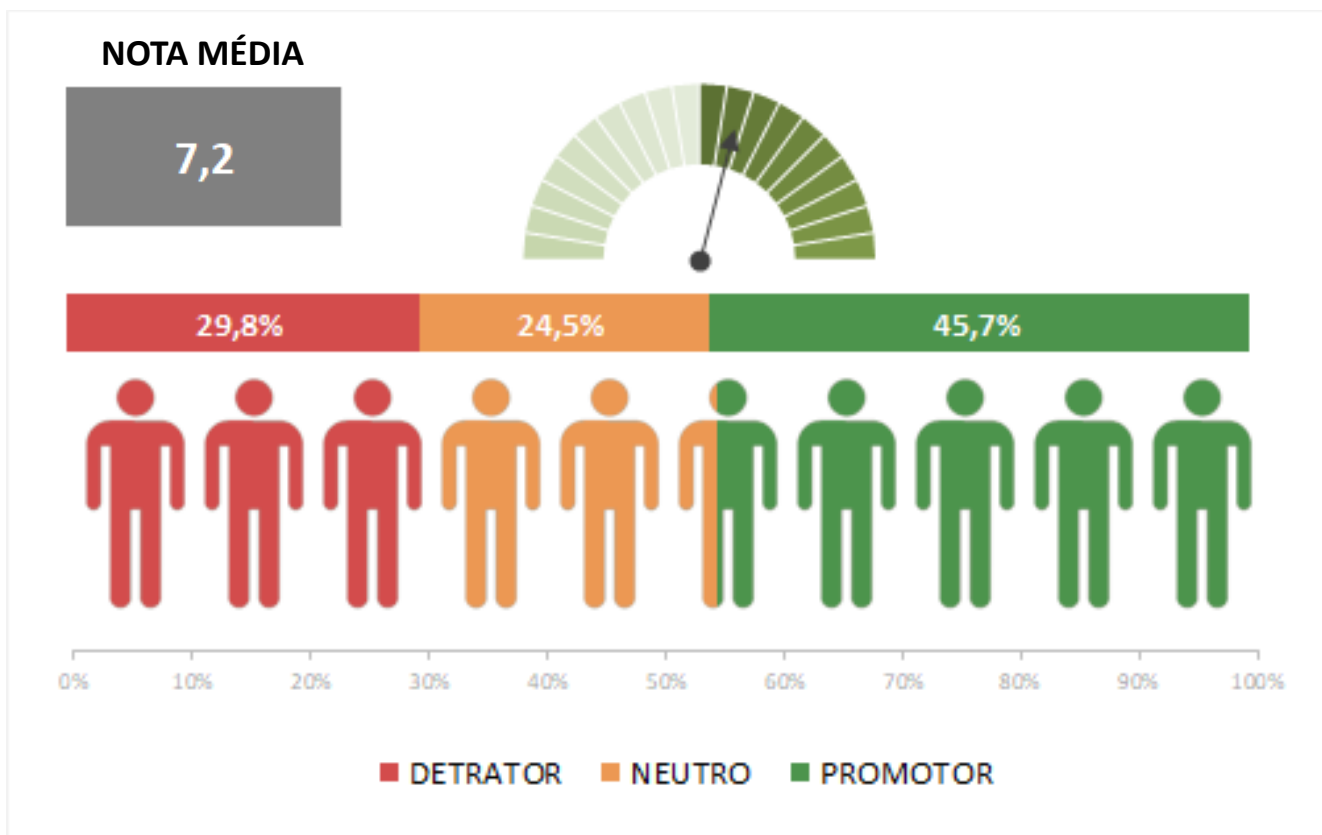


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 28,5%



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	8,6%	11,3%	9,8%	9,6%	10,2%	14,5%	6,8%	8,4%	13,0%	9,1%	7,4%	10,1%	8,2%	9,8%
1	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,8%	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	2,1%	4,3%	5,9%	3,6%	0,9%	0,9%	3,0%	8,1%	0,0%	1,3%	13,1%	2,8%	5,4%	3,1%
3	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%	0,9%	0,0%	0,7%	4,0%	1,1%	1,2%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
4	5,2%	4,1%	0,0%	4,5%	7,5%	2,2%	5,2%	8,6%	1,3%	3,2%	13,9%	5,3%	0,0%	4,7%
5	8,3%	9,4%	11,8%	13,2%	1,3%	4,8%	13,5%	4,4%	2,6%	12,8%	6,3%	8,1%	14,5%	8,8%
6	0,7%	2,9%	1,9%	2,9%	0,0%	0,9%	0,7%	6,4%	0,0%	1,8%	3,9%	1,6%	2,8%	1,7%
7	6,3%	2,8%	3,9%	6,7%	2,2%	3,0%	6,1%	4,2%	2,8%	5,1%	6,0%	4,5%	5,6%	4,6%
8	19,5%	20,4%	25,5%	17,8%	19,8%	17,1%	22,4%	19,1%	19,8%	21,6%	15,0%	19,7%	21,8%	19,9%
9	7,8%	5,5%	3,9%	7,5%	7,1%	6,5%	5,2%	11,4%	11,5%	4,5%	6,0%	6,1%	11,4%	6,7%
10	41,6%	36,0%	37,3%	32,7%	48,4%	49,3%	35,8%	25,3%	47,8%	38,1%	28,4%	40,2%	30,2%	39,0%
MÉDIA	7,6	6,9	7,2	7,0	7,6	7,5	7,3	6,6	7,8	7,3	6,4	7,3	7,2	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	24,9%	35,4%	29,4%	35,3%	22,5%	24,2%	30,5%	40,0%	18,1%	30,6%	44,7%	29,6%	31,0%	29,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,4%	41,4%	41,2%	40,2%	55,5%	55,8%	41,0%	36,7%	59,4%	42,7%	34,4%	46,2%	41,6%	45,7%

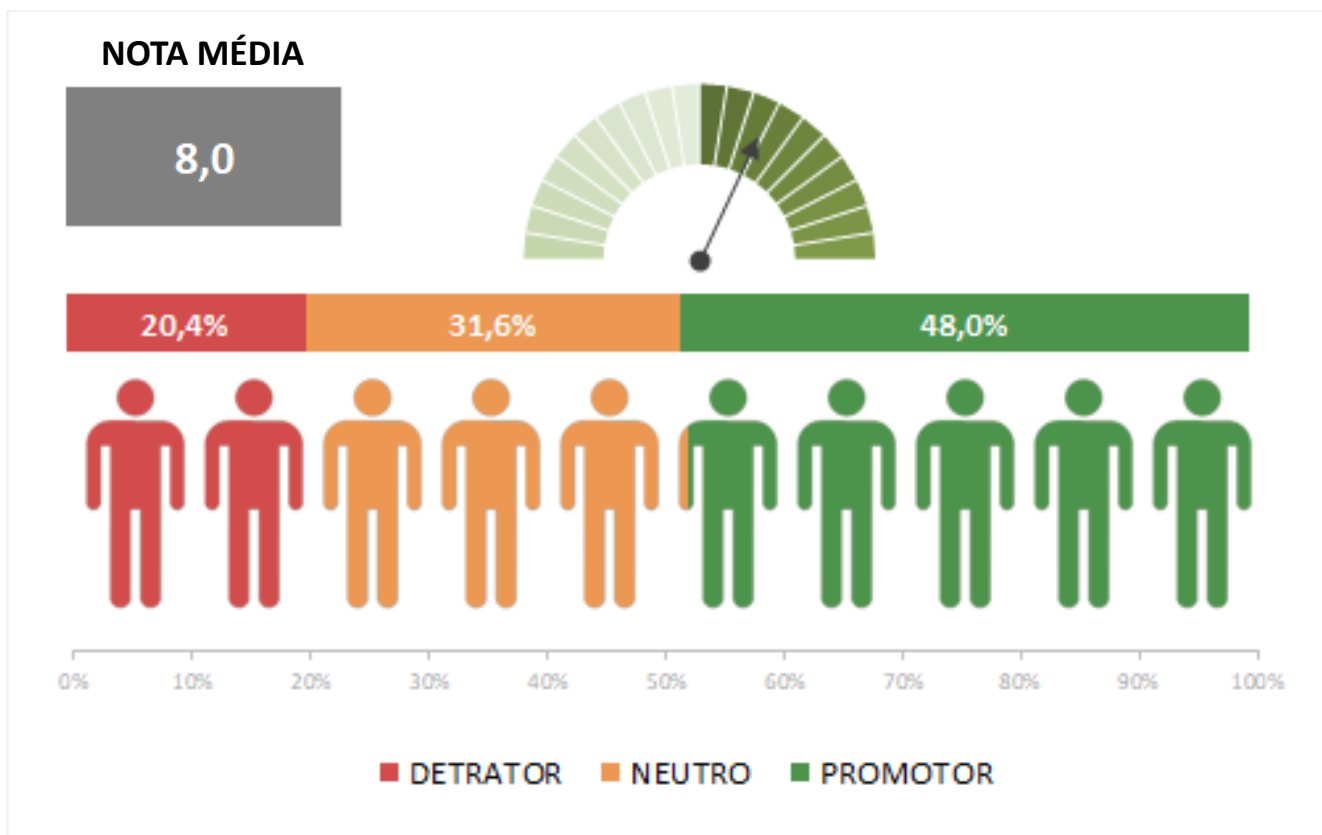


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – DAES

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



SATISFAÇÃO GERAL – DAES

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO DAES? 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	1,0%	3,4%	0,0%	3,8%	1,3%	4,3%	0,5%	1,7%	2,9%	1,6%	3,0%	1,8%	5,6%	2,1%
1	0,5%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	1,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,3%	2,8%	0,5%
2	0,0%	2,9%	0,0%	1,1%	2,5%	2,3%	1,0%	0,0%	1,8%	1,5%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
3	0,0%	1,5%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,0%	1,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,6%	1,2%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	12,5%	9,0%	13,5%	12,0%	7,9%	5,1%	14,4%	15,0%	11,3%	8,6%	18,6%	10,0%	20,4%	10,8%
6	4,6%	4,0%	1,3%	6,1%	3,7%	3,9%	4,4%	5,3%	1,9%	5,7%	3,0%	4,7%	0,0%	4,3%
7	7,8%	10,4%	5,4%	11,4%	8,0%	7,3%	8,4%	16,0%	4,3%	11,0%	9,2%	9,1%	8,4%	9,0%
8	26,3%	18,4%	29,7%	23,7%	17,1%	15,3%	28,6%	22,1%	18,5%	23,6%	24,9%	22,9%	18,8%	22,5%
9	17,4%	10,9%	23,0%	8,9%	16,5%	14,5%	16,6%	5,7%	18,1%	13,8%	10,2%	14,3%	14,7%	14,3%
10	29,4%	38,6%	27,0%	29,8%	42,4%	46,0%	24,6%	30,6%	39,4%	32,0%	31,0%	34,1%	29,3%	33,7%
MÉDIA	8,1	7,8	8,3	7,5	8,3	8,2	7,9	7,6	8,1	8,0	7,8	8,0	7,4	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,1%	21,8%	14,9%	26,2%	16,0%	16,8%	21,7%	25,6%	19,7%	19,5%	24,7%	19,6%	28,8%	20,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,8%	49,4%	50,0%	38,7%	58,9%	60,5%	41,2%	36,3%	57,4%	45,8%	41,1%	48,4%	44,0%	48,0%



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 – 48,0% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	28,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	26,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	16,4%
BOM ATENDIMENTO	12,1%
NÃO FALTA ÁGUA	11,0%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,4%
PREÇO	1,1%
QUALIDADE DA ÁGUA	0,5%
OUTROS	3,2%
NÃO RESPONDEU	0,7%

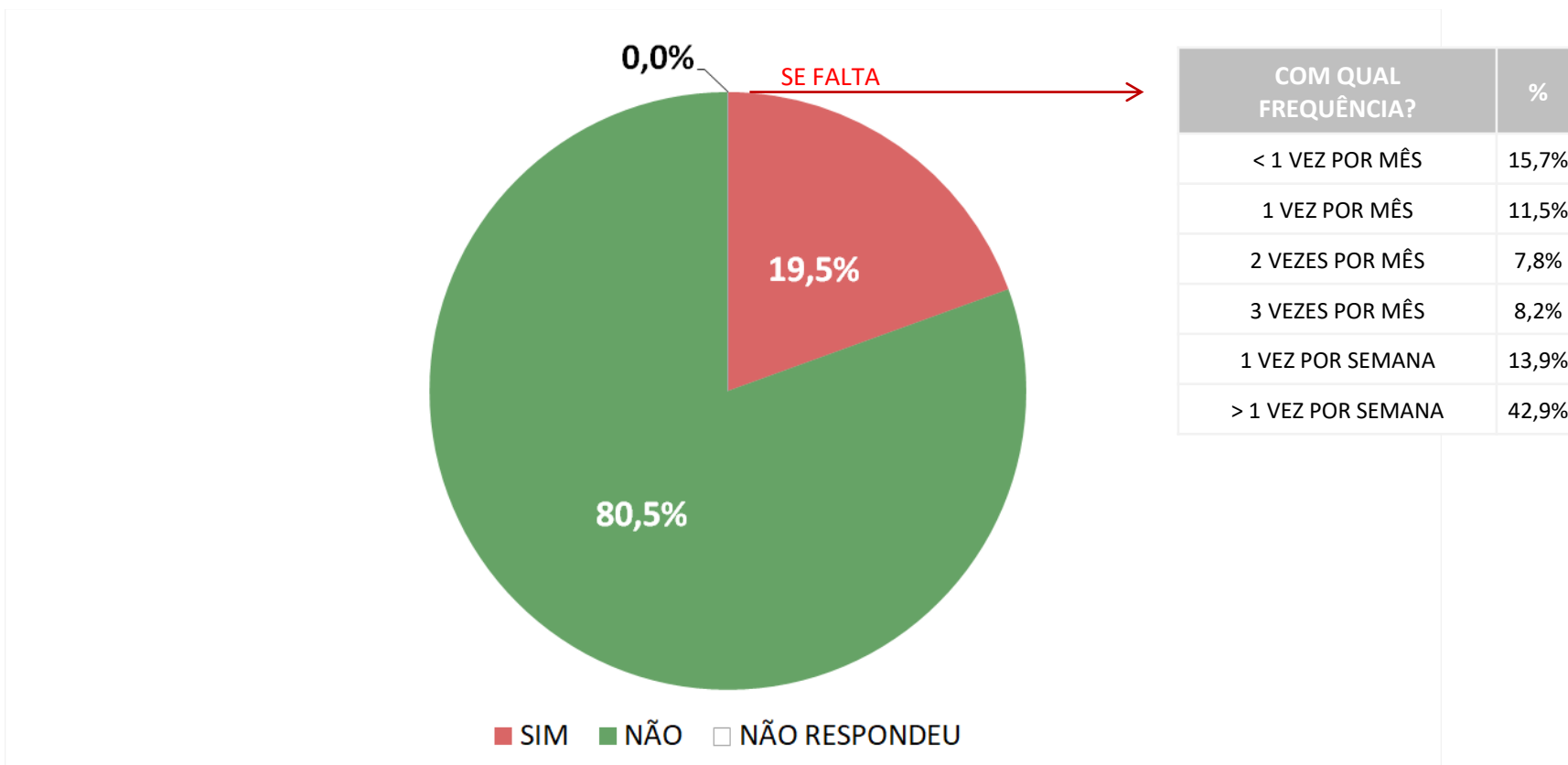
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 20,4% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO FALTAR ÁGUA	30,6%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	19,6%
MELHORAR O ATENDIMENTO	14,8%
DIMINUIR O PREÇO	12,7%
MELHORAR OS SERVIÇOS	10,0%
TRATAR O ESGOTO	8,7%
MELHORAR A PRESSÃO	7,5%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	6,0%
MELHORAR A QUALIDADE DO ÁGUA	3,8%
OUTROS	16,1%
NÃO RESPONDEU	8,5%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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





FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

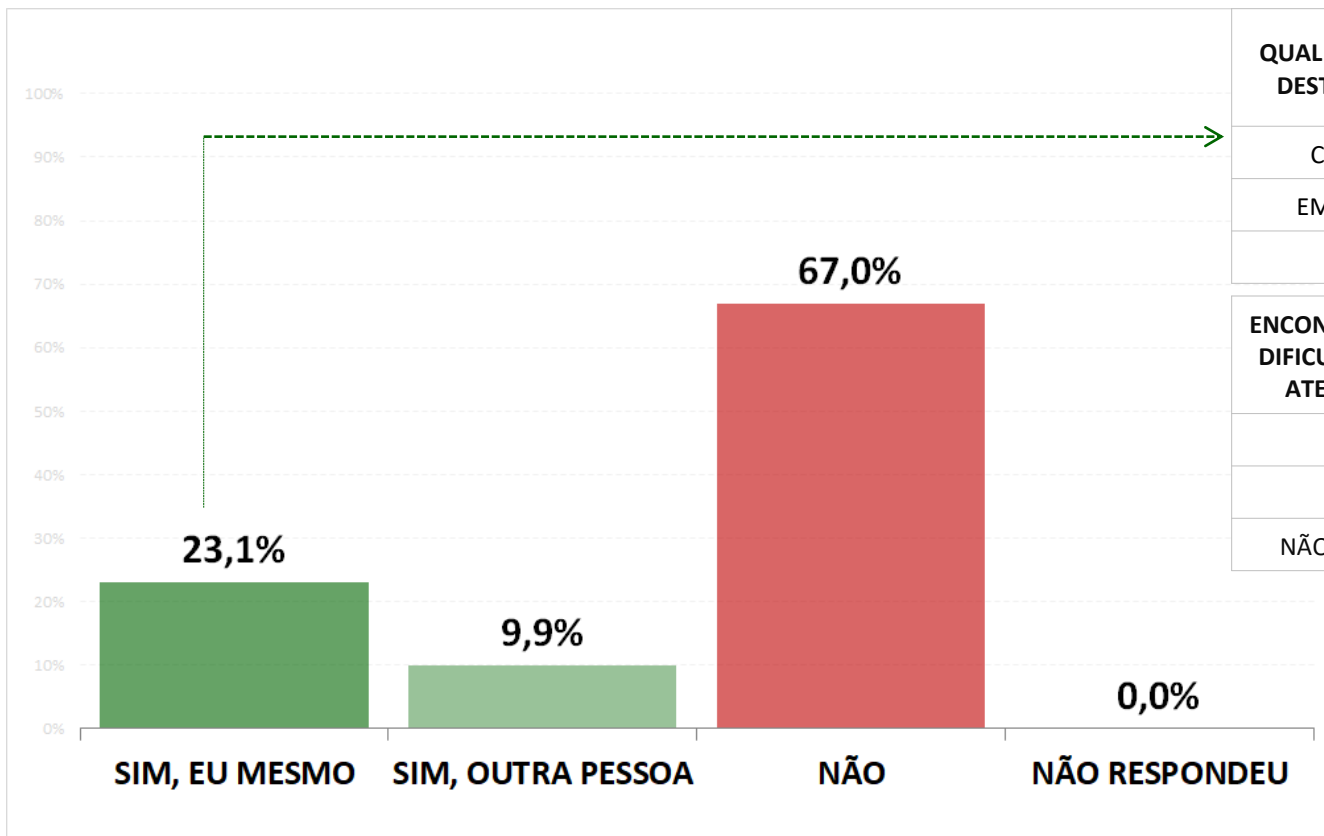
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	19,1%	19,8%	16,2%	25,5%	13,5%	12,5%	24,1%	23,2%	11,9%	22,0%	22,0%	18,3%	31,6%	19,5%
NÃO	80,9%	80,2%	83,8%	74,5%	86,5%	87,5%	75,9%	76,8%	88,1%	78,0%	78,0%	81,7%	68,4%	80,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	45,5%
EMERGENCIAL	54,5%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	44,4%
NÃO	55,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	34,1%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	26,0%
DEMORA NO ATENDIMENTO	22,9%
NÃO ATENDE O TELEFONE	7,0%
DIFICULDADE EM NEGOCIAR	5,2%
NÃO DERAM RETORNO	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 DAES?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

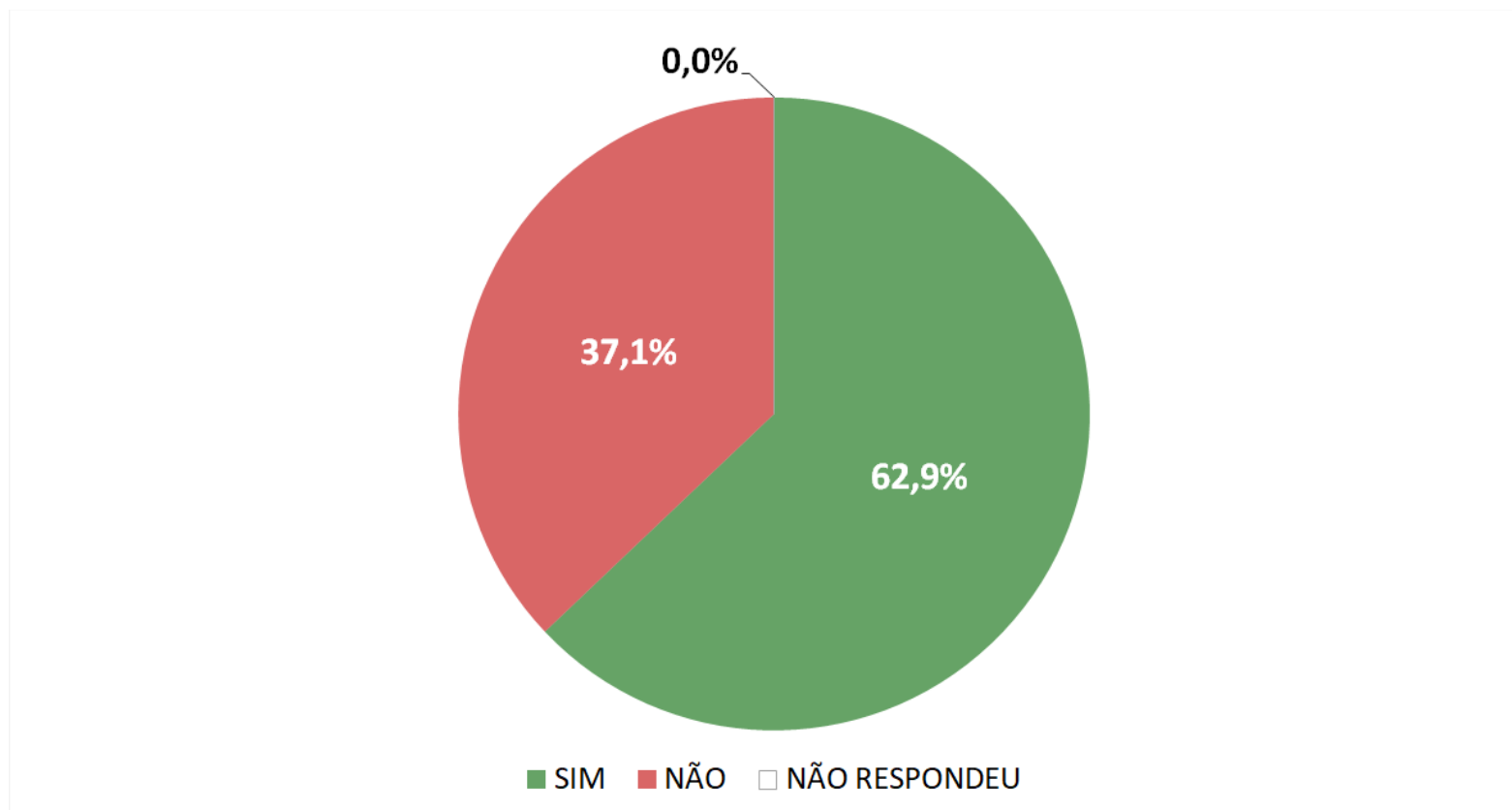
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	21,7%	24,7%	21,6%	25,3%	21,2%	20,2%	21,5%	37,0%	24,1%	22,2%	25,0%	23,8%	15,4%	23,1%
SIM, OUTRA PESSOA	9,4%	10,4%	10,8%	10,8%	8,3%	9,4%	10,6%	8,9%	13,8%	8,3%	9,6%	9,3%	16,7%	9,9%
NÃO	68,9%	64,8%	67,6%	63,9%	70,5%	70,4%	67,9%	54,1%	62,1%	69,5%	65,4%	66,9%	67,9%	67,0%
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%



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.

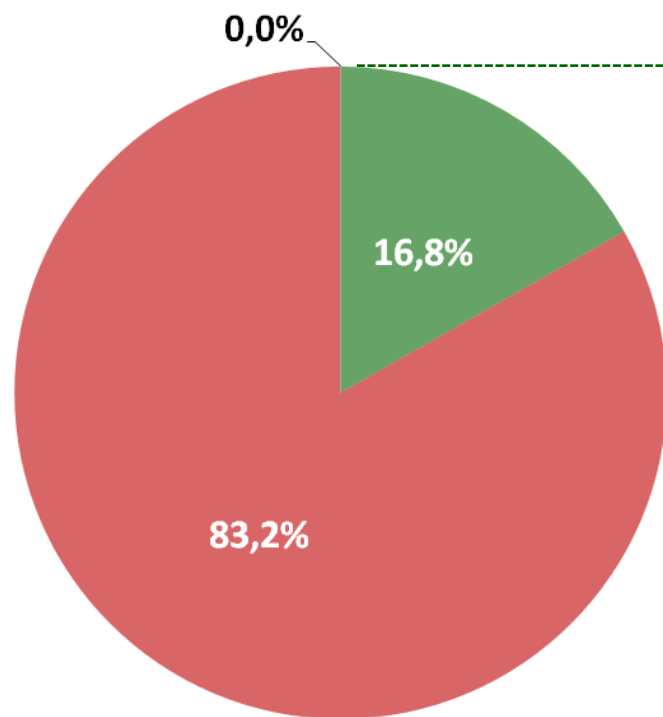
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	65,3%	60,2%	67,6%	63,4%	59,7%	76,0%	61,8%	29,9%	73,0%	63,9%	42,9%	64,9%	41,2%	62,9%
NÃO	34,7%	39,8%	32,4%	36,6%	40,3%	24,0%	38,2%	70,1%	27,0%	36,1%	57,1%	35,1%	58,8%	37,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	52,7%
TELEVISÃO	20,2%
INTERNET	8,8%
REDES SOCIAIS	6,5%
AGÊNCIA REGULADORA	3,0%
PREFEITURA	2,6%
FOLHETO	1,4%
OUTROS MEIOS	1,9%
NÃO RESPONDEU	2,9%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,1%
NÃO	95,9%
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	13,8%	20,0%	17,6%	12,0%	22,5%	18,5%	16,6%	12,3%	19,4%	16,8%	12,6%	17,5%	8,7%	16,8%
NÃO	86,2%	80,0%	82,4%	88,0%	77,5%	81,5%	83,4%	87,7%	80,6%	83,2%	87,4%	82,5%	91,3%	83,2%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

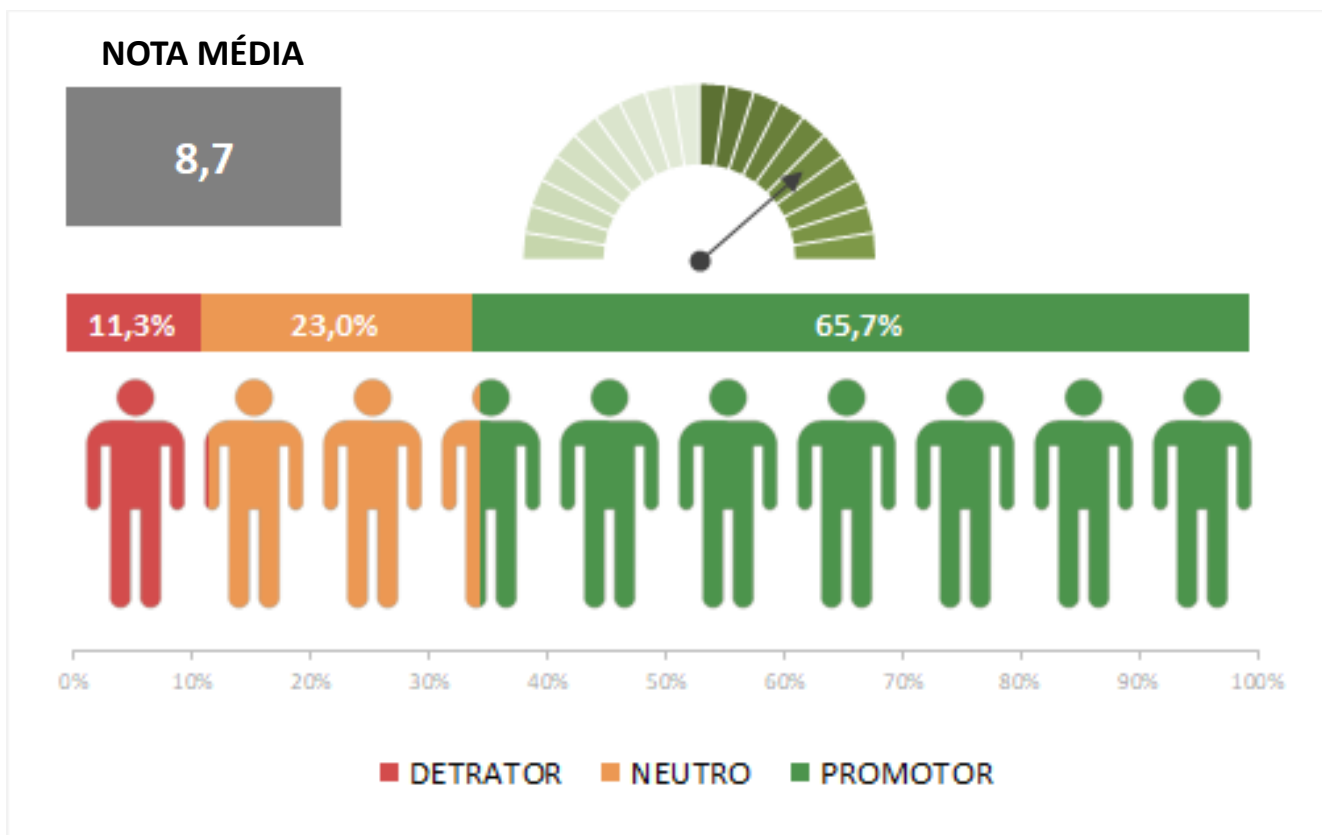
IV



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM SERRANA? 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: 0,6%



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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,6%	2,0%	0,0%	1,6%	1,5%	2,0%	1,0%	0,0%	0,0%	2,1%	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	2,1%	1,5%	4,1%	1,1%	1,5%	1,4%	2,7%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	2,0%	0,0%	1,8%
3	1,0%	0,5%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,5%	3,6%	1,0%	0,0%	3,1%	0,8%	0,0%	0,8%
4	1,1%	1,5%	0,0%	1,6%	1,5%	0,8%	1,0%	3,3%	0,0%	1,4%	2,9%	1,1%	2,7%	1,3%
5	5,3%	5,4%	0,0%	7,2%	5,8%	3,6%	6,2%	7,1%	5,9%	3,5%	11,1%	5,3%	5,8%	5,3%
6	1,6%	0,0%	2,7%	0,0%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
7	4,8%	8,1%	6,7%	7,6%	4,6%	5,2%	6,8%	8,1%	7,0%	5,5%	8,6%	4,7%	24,4%	6,4%
8	17,1%	16,2%	10,8%	18,6%	17,4%	13,4%	16,5%	26,5%	8,7%	19,7%	18,4%	16,8%	15,5%	16,7%
9	7,8%	9,2%	8,1%	7,2%	10,2%	6,8%	7,1%	18,0%	10,3%	5,9%	14,9%	7,9%	14,9%	8,5%
10	58,7%	55,6%	67,6%	53,4%	56,5%	66,8%	56,4%	33,5%	63,8%	58,8%	40,9%	59,1%	36,7%	57,2%
MÉDIA	8,7	8,6	9,1	8,5	8,7	9,0	8,6	8,2	9,0	8,7	8,3	8,7	8,4	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,7%	10,8%	6,8%	13,2%	11,3%	7,9%	13,2%	14,0%	10,2%	10,1%	17,2%	11,5%	8,5%	11,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,5%	64,9%	75,7%	60,6%	66,7%	73,5%	63,5%	51,5%	74,2%	64,7%	55,8%	67,0%	51,6%	65,7%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 65,7% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,8%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,3%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,3%
SÃO ORGANIZADOS	2,0%
ESTÁ SATISFEITO	1,6%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,6%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	0,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	1,2%

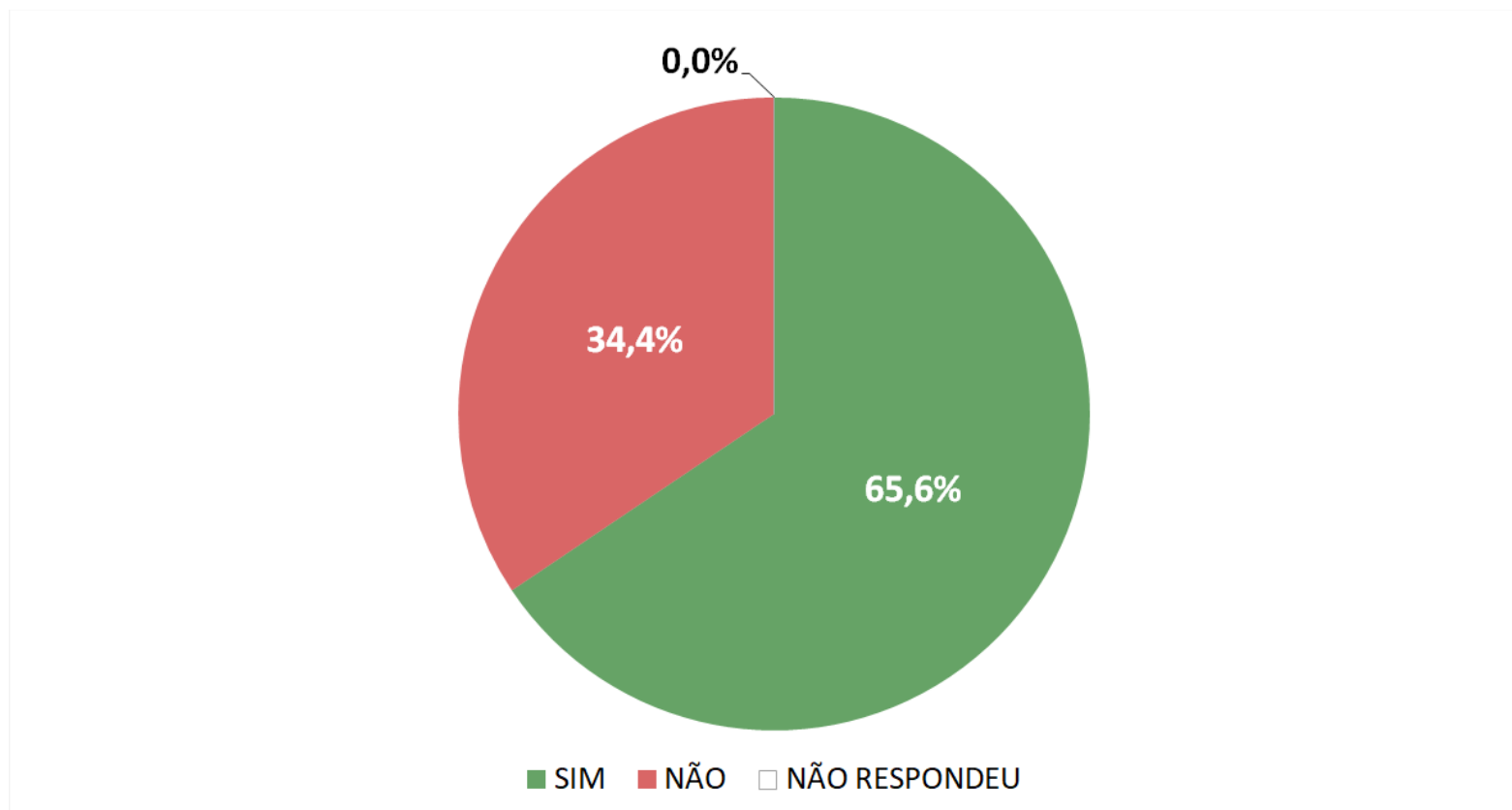
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 11,3% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,6%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	21,4%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	19,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,8%
OUTROS	4,8%
NÃO RESPONDEU	4,8%



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	65,0%	66,2%	60,8%	62,5%	72,2%	64,4%	68,0%	60,6%	66,9%	66,1%	61,4%	64,8%	73,7%	65,6%
NÃO	35,0%	33,8%	39,2%	37,5%	27,8%	35,6%	32,0%	39,4%	33,1%	33,9%	38,6%	35,2%	26,3%	34,4%
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%

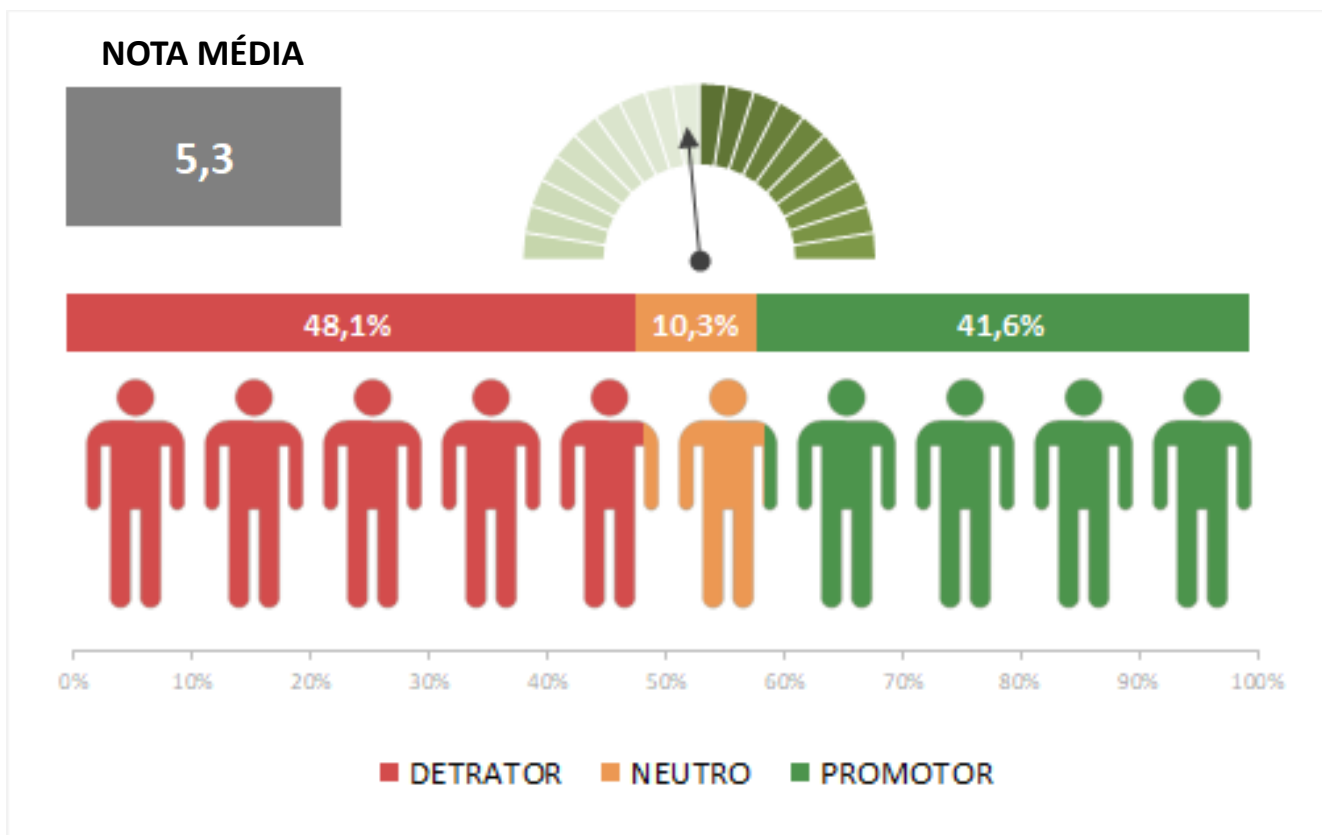


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 70,4%



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	30,5%	48,5%	26,1%	47,6%	36,6%	22,1%	51,8%	32,8%	11,1%	49,1%	32,9%	42,2%	25,5%	39,0%
1	0,0%	1,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	4,2%	0,8%
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%	0,0%	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	10,7%	3,3%	0,0%	10,3%	7,6%	8,2%	3,4%	17,4%	6,5%	5,9%	10,8%	6,8%	8,8%	7,2%
6	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
7	7,0%	5,0%	0,0%	10,2%	4,8%	7,3%	7,1%	0,0%	0,0%	10,1%	0,0%	5,1%	10,2%	6,0%
8	5,0%	3,4%	13,0%	2,1%	2,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	5,3%	0,0%	4,3%
9	3,4%	1,6%	8,7%	0,0%	2,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	10,7%	3,1%	0,0%	2,5%
10	41,4%	36,5%	52,2%	27,9%	44,2%	59,1%	22,9%	49,7%	82,4%	24,7%	45,5%	36,2%	51,3%	39,1%
MÉDIA	6,0	4,6	7,0	4,2	5,6	7,0	4,1	5,8	8,6	4,2	6,1	5,1	6,3	5,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	43,2%	53,5%	26,1%	59,8%	47,0%	33,5%	56,8%	50,3%	17,6%	58,1%	43,7%	50,3%	38,5%	48,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,8%	38,1%	60,9%	27,9%	46,2%	59,1%	27,8%	49,7%	82,4%	24,7%	56,3%	39,3%	51,3%	41,6%



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 – 41,6% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,0%
ESTÁ SATISFEITO	11,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	11,9%
PARTICULAR QUE FAZ	7,1%
LEVAM TODO MATERIAL	2,4%
SÃO ORGANIZADOS	2,4%
NÃO RESPONDEU	2,4%

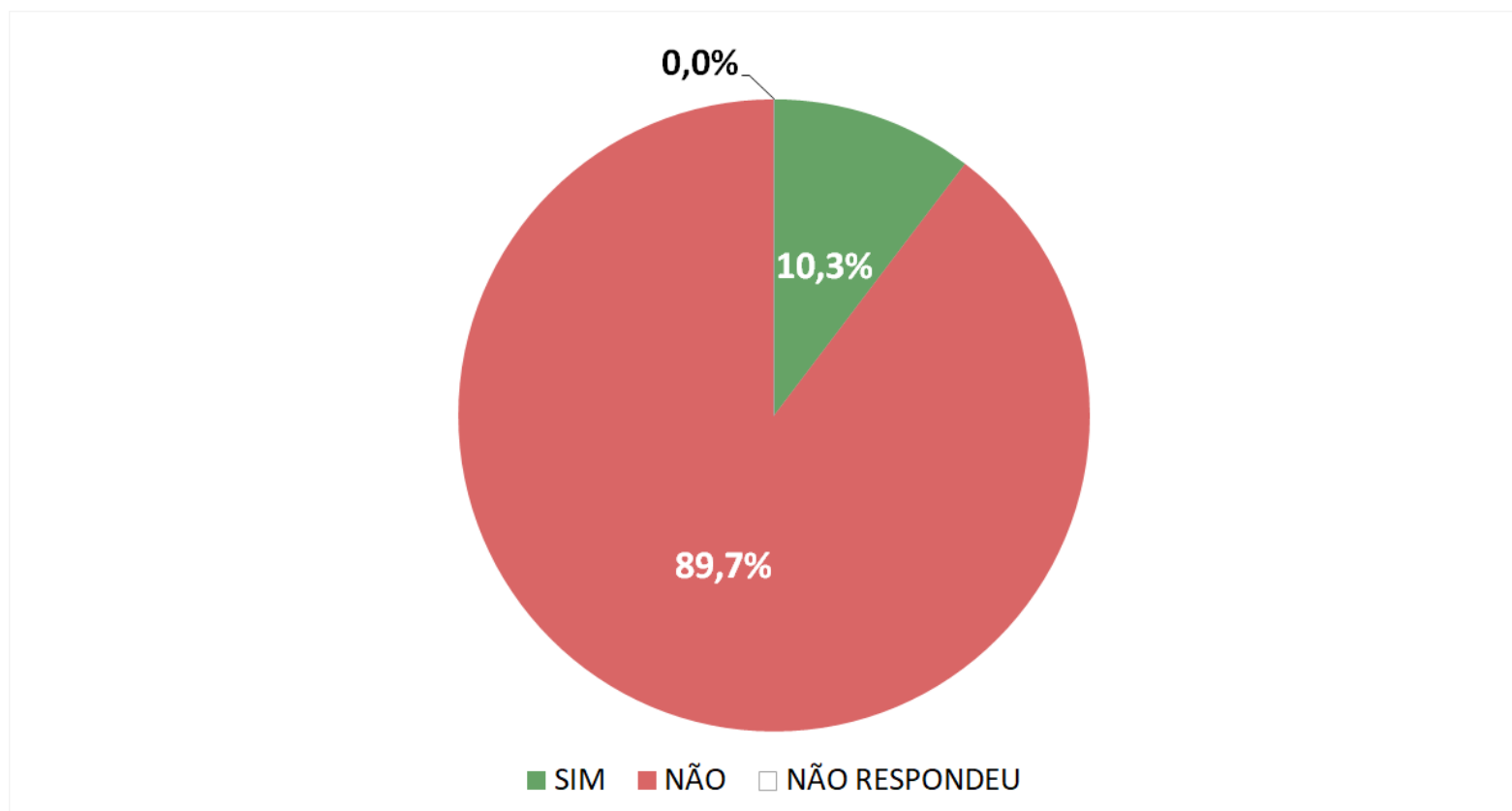
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 48,1% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	52,7%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	27,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,3%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	5,5%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	3,6%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	1,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,8%



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	10,8%	9,9%	8,1%	12,7%	8,6%	7,7%	9,2%	21,8%	4,6%	9,4%	23,2%	9,5%	19,9%	10,3%
NÃO	89,2%	90,1%	91,9%	87,3%	91,4%	92,3%	90,8%	78,2%	95,4%	90,6%	76,8%	90,5%	80,1%	89,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

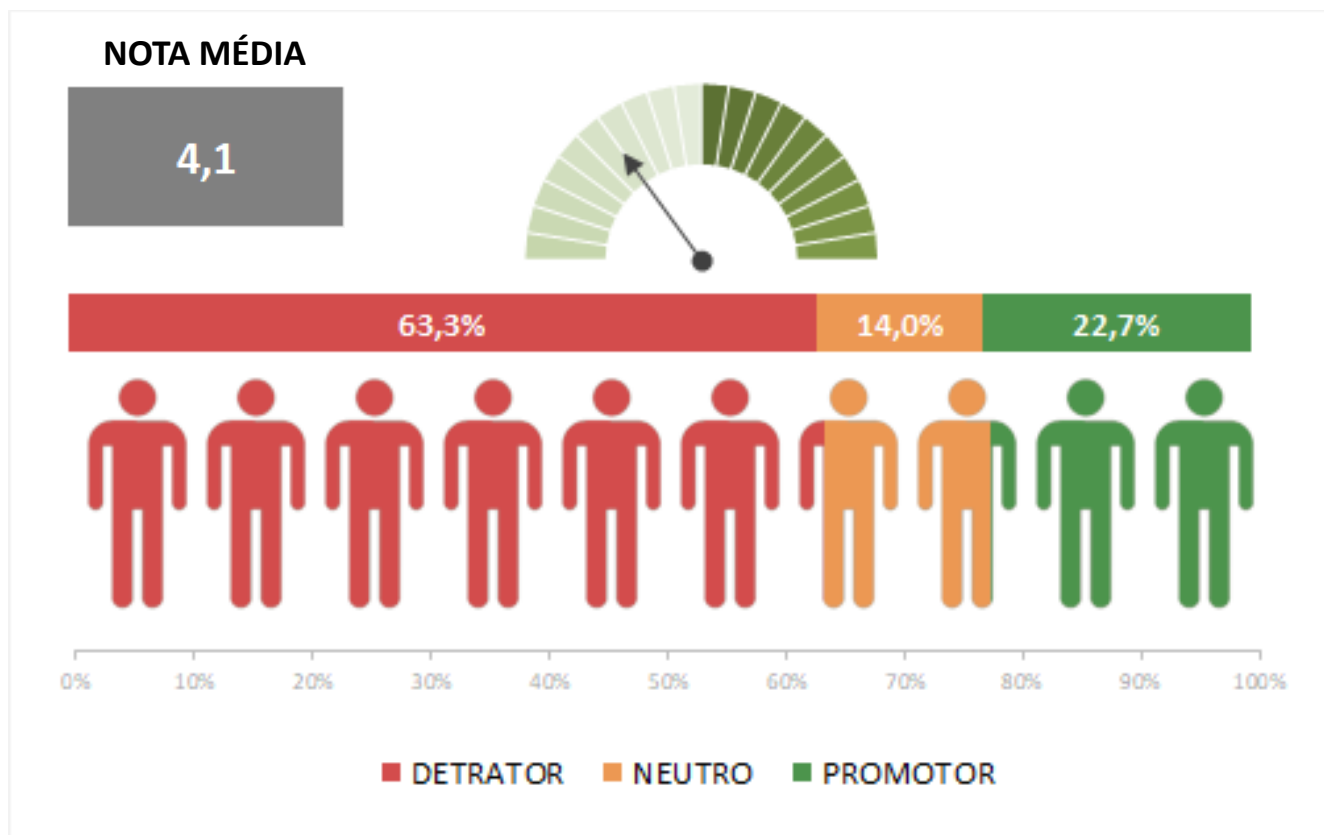


ARES
AGÊNCIA
RES-LADPRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SERRANA? 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: 24,2%



SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SERRANA? 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	41,0%	47,5%	23,8%	46,0%	54,5%	53,2%	41,5%	30,7%	39,2%	46,5%	43,0%	47,8%	9,5%	44,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,6%	2,0%	3,2%	2,9%	0,9%	1,7%	3,5%	0,0%	3,7%	2,3%	0,0%	2,2%	3,2%	2,3%
3	3,6%	3,9%	1,6%	2,2%	7,2%	5,6%	2,9%	2,2%	5,3%	3,0%	4,0%	3,8%	3,2%	3,8%
4	3,0%	3,4%	1,6%	2,9%	4,6%	4,0%	0,9%	8,2%	2,9%	3,6%	2,1%	3,2%	3,2%	3,2%
5	6,5%	6,8%	9,5%	7,3%	3,9%	1,9%	8,4%	12,2%	0,0%	8,2%	11,4%	6,3%	9,8%	6,6%
6	3,2%	3,5%	6,3%	4,4%	0,0%	1,9%	4,9%	2,1%	0,0%	4,6%	4,1%	2,6%	9,8%	3,3%
7	6,2%	2,6%	3,2%	3,7%	6,4%	4,8%	4,4%	4,1%	3,9%	6,1%	0,0%	4,3%	6,6%	4,5%
8	10,8%	8,2%	14,3%	10,1%	5,9%	5,9%	10,1%	16,6%	11,4%	11,0%	1,9%	8,8%	16,9%	9,6%
9	3,2%	3,2%	3,2%	3,7%	2,6%	6,1%	1,4%	2,1%	6,5%	1,6%	3,8%	2,9%	6,4%	3,2%
10	19,9%	18,9%	33,3%	16,7%	14,1%	14,9%	22,2%	21,7%	27,0%	13,1%	29,9%	18,1%	31,6%	19,4%
MÉDIA	4,4	3,9	6,0	3,9	3,2	3,4	4,4	5,1	4,8	3,7	4,5	3,8	6,9	4,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	59,9%	67,1%	46,0%	65,8%	71,1%	68,3%	62,0%	55,4%	51,2%	68,2%	64,4%	66,0%	38,6%	63,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	23,1%	22,1%	36,5%	20,4%	16,7%	21,0%	23,6%	23,8%	33,5%	14,8%	33,7%	21,0%	37,9%	22,7%



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 – 22,7% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	30,0%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	28,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,3%
PASSAM SEMPRE	6,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,0%
SÃO DEDICADOS	3,3%
ESTÁ SATISFEITO	1,7%
NÃO RESPONDEU	1,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 63,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	56,4%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	24,9%
AMPLIAR EQUIPE	7,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	2,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,2%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,7%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	1,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,6%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	0,6%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	1,1%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

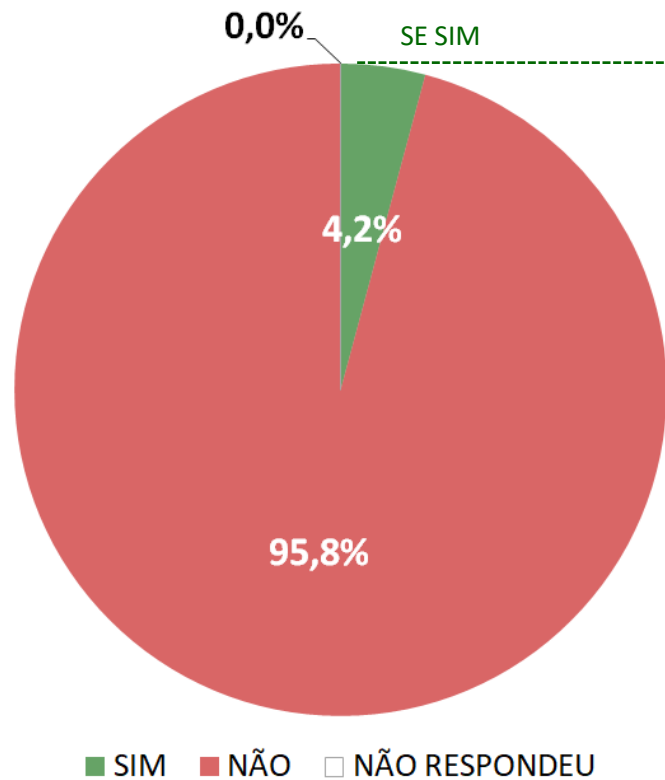


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO
BÁSICO

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	0,0%
7	19,0%
8	8,5%
9	17,0%
10	46,9%
MÉDIA	8,2
INSATISFEITO	8,5%
SATISFEITO	63,9%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	14,8%
RÁDIO	11,5%
AMIGOS/FAMILIARES	11,4%
FOLHETO	11,2%
PREFEITURA	10,9%
ESCOLA	7,7%
REDES SOCIAIS	7,1%
TELEVISÃO	3,9%
OUTROS MEIOS	17,6%
NÃO RESPONDEU	3,8%



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	3,5%	4,9%	1,3%	5,5%	4,0%	5,6%	3,2%	3,6%	6,4%	3,0%	4,8%	4,3%	3,0%	4,2%
NÃO	96,5%	95,1%	98,7%	94,5%	96,0%	94,4%	96,8%	96,4%	93,6%	97,0%	95,2%	95,7%	97,0%	95,8%
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%

COMUNICAÇÃO

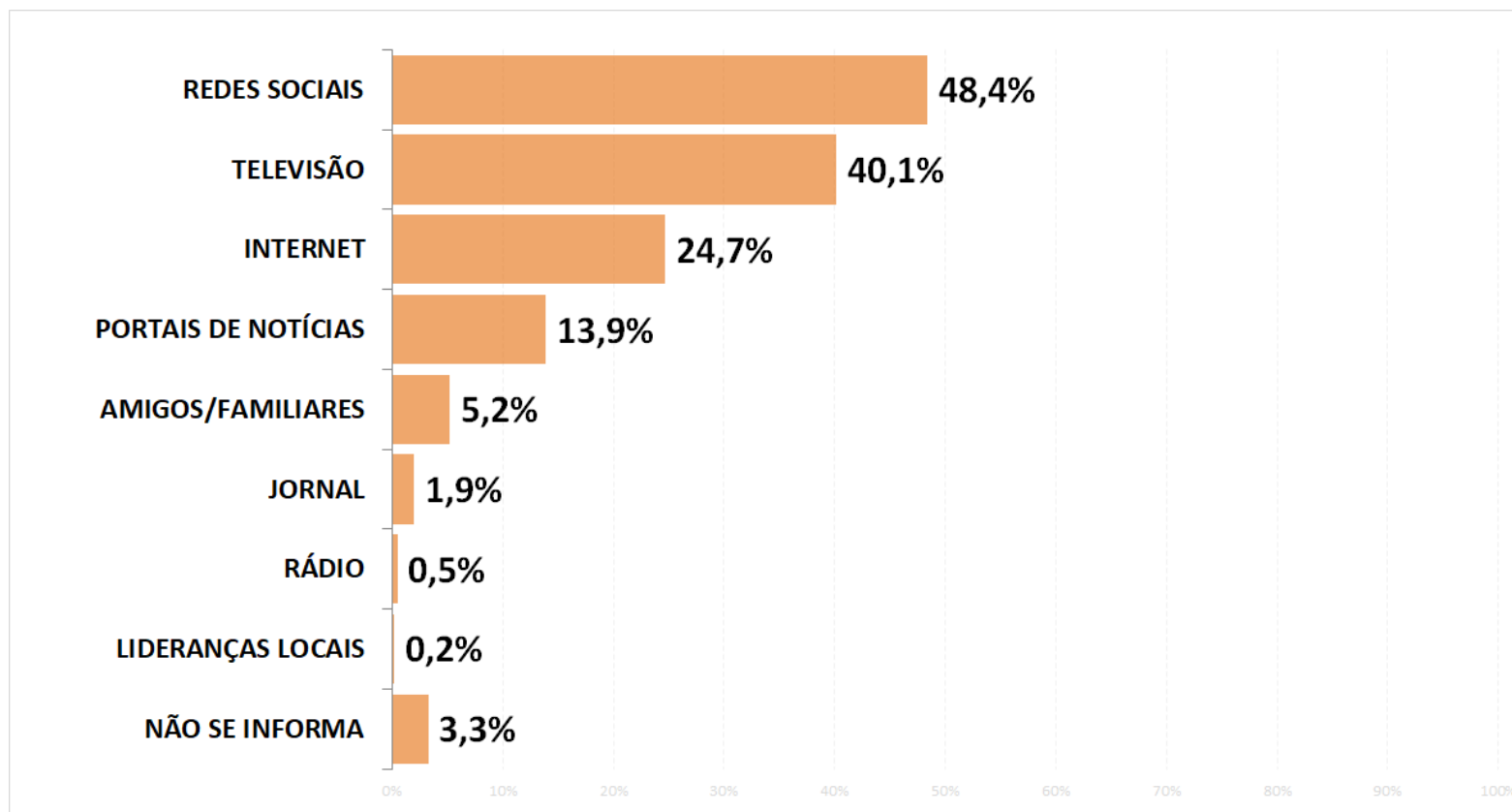
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

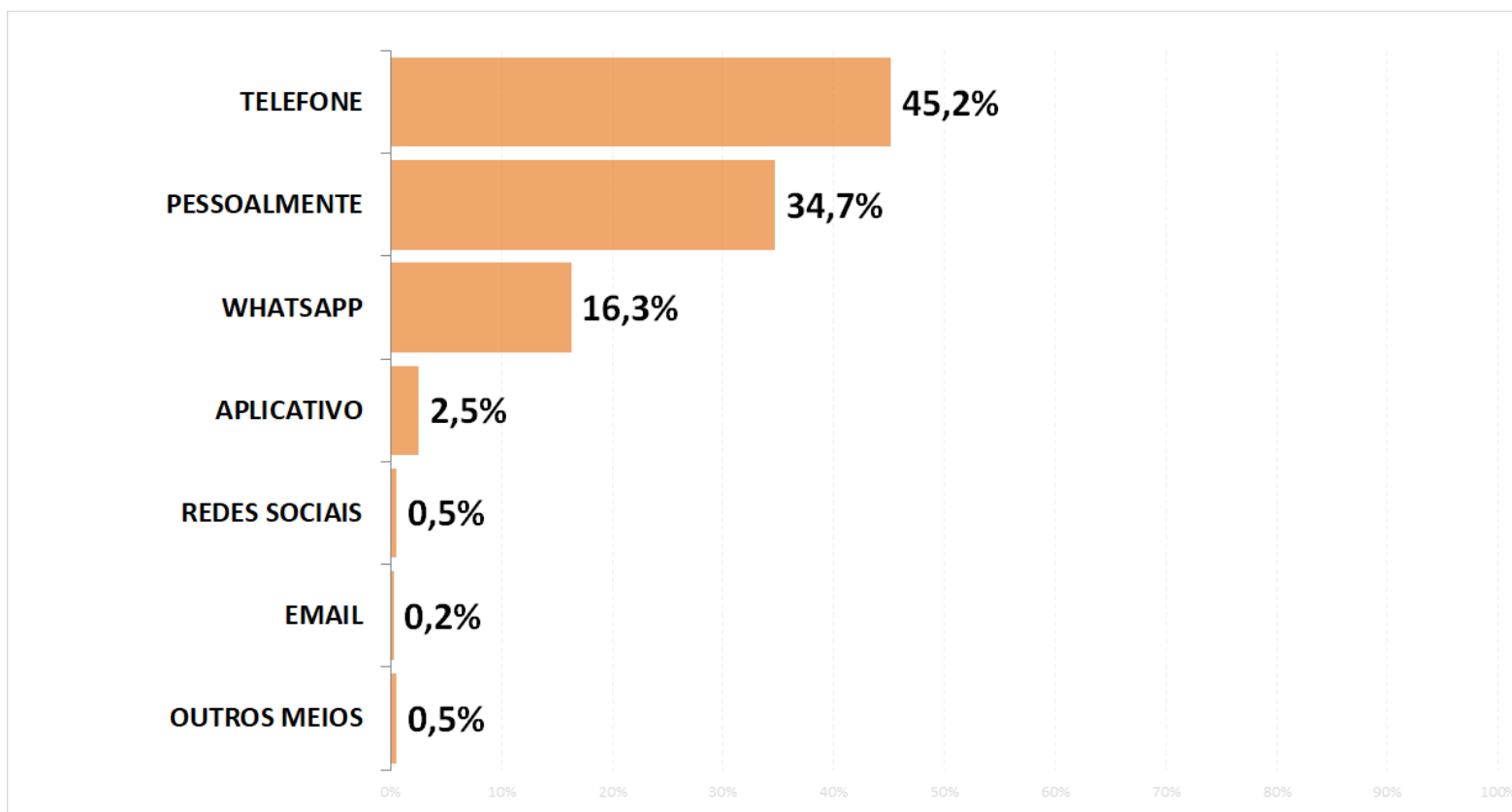




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	45,9%	44,3%	44,6%	42,7%	48,7%	42,9%	49,8%	35,5%	49,3%	44,5%	40,9%	44,4%	53,9%	45,2%
PESSOALMENTE	33,0%	36,7%	29,7%	35,0%	37,2%	43,0%	33,1%	17,2%	33,2%	39,5%	19,7%	36,4%	17,3%	34,7%
WHATSAPP	17,3%	15,1%	23,0%	19,7%	8,3%	9,0%	15,9%	37,9%	9,6%	14,3%	34,2%	15,4%	26,0%	16,3%
APLICATIVO	2,7%	2,4%	2,7%	1,1%	4,3%	4,5%	0,0%	5,9%	5,1%	0,8%	5,2%	2,8%	0,0%	2,5%
REDES SOCIAIS	0,5%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	1,7%	1,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
EMAIL	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,2%
OUTROS MEIOS	0,6%	0,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,6%	0,7%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
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